



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

## **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA INVENTARIOS EN EL “CENTRO  
COMERCIAL NOBLE” DEL CANTÓN LA MANÁ.**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

### **AUTORES:**

Pallo Pallo Margoth Leticia

Callatasig Toasa Klever Mauricio

### **TUTOR:**

Ing. Mg. Díaz Córdova Pedro Enrique

**LA MANÁ-ECUADOR  
MARZO 2020**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros, Callatasig Toasa Klever Mauricio y Pallo Pallo Margoth Leticia, declaramos ser autores del presente proyecto de investigación: “Sistema de control interno para inventarios en el “Centro Comercial Noble” del cantón La Maná”, siendo Ing. Mg. Díaz Córdova Pedro Enrique tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Margoth Leticia Pallo Pallo  
C.I: 050381646-4

Klever Mauricio Callatasig Toasa  
C.I: 050405324-0

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el Título: “Sistema de control interno para inventarios en el “Centro Comercial Noble” del cantón La Maná” de Callatasig Toasa Klever Mauricio y Pallo Pallo Margoth Leticia de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnico suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, Febrero del 2020

Ing. Mg. Díaz Córdova Pedro Enrique  
C.I: 060226060-6  
**TUTOR**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas, por cuanto los postulantes Callatasig Toasa Klever Mauricio y Pallo Pallo Margoth Leticia con el título de Proyecto de Investigación “Sistema de control interno para inventarios en el “Centro Comercial Noble” del cantón La Maná” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación de proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, 19 Febrero del 2020

Para constancia firman:

Ing. M.Sc. Rosa Marjorie Torres Briones  
C.I.: 120361711-1  
**LECTOR 1 (PRESIDENTA)**

Ing. M.Sc. Verónica Alexandra Ponce Álava  
C.I.: 120428631-2  
**LECTOR 2 (MIEMBRO)**

Dra. Cammen Yesenia Garibaldi Alcívar  
C.I.: 130888741-1  
**LECTOR 3 (SECRETARIA)**

## ***DEDICATORIA***

*Este trabajo investigativo está dedicado con todo el amor del mundo a nuestro Dios por darnos la vida y la fortaleza necesaria para conseguir nuestras metas.*

*A nuestros padres por su apoyo incondicional en todo este tiempo hasta llegar a nuestra meta y a nuestro hijo quien fue el motivo de superación.*

***Margoth y Klever***

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradecemos a la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirnos las puertas para formarnos profesionalmente a si también a todos los docentes que forman parte de la Carrera de Contabilidad y Auditoría por haber compartido sus conocimientos.*

*Agradecemos a Dios infinitamente por guiarnos y permitirnos culminar esta nueva etapa en nuestras vidas un sueño tal vez inalcanzable pero no imposible.*

*A nuestros padres por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, por confiar y creer en nuestras expectativas por los consejos y valores que nos han inculcado durante todo ese tiempo sin su apoyo nada de esto fuera posible.*

*De igual forma queremos expresar nuestro gran y sincero agradecimiento a nuestro director de tesis al Ing. Pedro Díaz, quien con su experiencia, conocimiento y motivación nos orientó en el desarrollo de la investigación y culminar exitosamente este trabajo.*

**Margoth y Klever**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**TÍTULO:** Sistema de control interno para inventarios en el “Centro Comercial Noble” del cantón La Maná.

**Autores:**

Pallo Pallo Margoth Leticia  
Callatasig Toasa Klever Mauricio

**RESUMEN**

La aplicación del control interno proyecta ser una herramienta de enorme utilidad para mejorar el desempeño de la función de control del inventario, debido a lo anterior se planteó como objetivo general diseñar un sistema de control interno para la gestión de inventarios en el “Centro Comercial Noble” del cantón La Maná que permita incrementar la efectividad del control y manejo de inventarios. La metodología utilizada fue investigación exploratoria, descriptiva, los métodos de investigación científico y analítico, mediante el uso de las técnicas de la observación directa, la entrevista y encuestas dirigidas al personal de la empresa a través de la aplicación de encuestas y entrevistas al personal de la empresa se identificó que el establecimiento comercial no dispone de políticas y procedimientos, lo que dificulta un adecuado control de la mercadería; existiendo el riesgo que los productos se deterioren por el tiempo que se almacena en bodega. En respuesta se desarrolló un análisis sobre la situación actual de Centro Comercial Noble. En su diagnóstico preliminar por medio de una matriz FODA se estableció que sus principales fortalezas, constituyen la variedad de productos que oferta y el nivel de precios que maneja en todas las líneas de sus productos, mientras que una de sus debilidades de mayor preponderancia resultó ser el manejo de sus inventarios, debido a un débil control interno de inventarios. La evaluación del control interno permitió identificar las áreas críticas de la empresa y determinar hallazgos como la inexistencia de políticas y procedimientos en el área de inventarios y ventas, no se han definido condiciones para la devolución de productos, no cuenta con una manual de políticas para el área de Caja, no se efectúa un proceso de inducción y capacitación del personal, inadecuado sistema de recepción de productos. Determinado los siguientes niveles de riesgo: 40% para el área de ventas, 17% para el área de compras, 25% el área de Recursos Humanos, el 20% para el área de Inventarios. Por ello se planteó un manual de funciones, políticas y procedimientos basado en la evaluación del sistema de control interno y organigrama estructural de la empresa, 20% para el área de inventarios, los cuales al ser aplicados busca beneficiar de manera directa al propietarios, empleados y clientes del Centro Comercial Noble del cantón La Maná.

**Palabras claves:** inventario, control interno, sistema de inventario, empresa.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**  
**FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES**

**TITLE:** Internal control system for inventories in the "Noble shopping center" of La Maná canton.

**Authors:**

Pallo Pallo Margoth Leticia

Callatasig Toasa Klever Mauricio

**ABSTRACT**

The application of internal control is projected to be a very useful tool to improve the performance of the inventory control function, that is why, it was proposed as a general objective to design an internal control system for inventory management in the supermarket "Noble" in La Maná canton that allows increasing the effectiveness of inventory control and management. The methodology used was exploratory, descriptive research, scientific and analytical research methods, through the use of direct observation techniques, interviews and surveys aimed at company personnel through the application of surveys and interviews to personnel. The company identified that the commercial establishment does not have policies and procedures, which makes it difficult to control the merchandise properly; there is a risk that the products will deteriorate due to the time stored in the warehouse. In response, an analysis of the current situation of the supermarket "Noble" was developed. In its preliminary diagnosis through a SWOT analysis, it was established that its main strengths constitute the variety of products it offers and the price level it handles in all its product lines, while one of their most important weaknesses turned out to be the management of their inventories, due to a weak internal control of inventories. The evaluation of internal control, allowed to identify the critical areas of the company and determine findings such as the absence of policies and procedures in the area of inventories and sales, no conditions have been defined for the return of products, does not have a policy manual for the cash area, there is no process of induction and training of personnel, inadequate product reception system. The following risk levels have been determined: 40% for the sales area, 17% for the purchasing area, 25% for the human resources area, and 20% for the inventory area. Therefore, it was proposed a manual of functions, policies and procedures based on the evaluation of the internal control system and structural organizational chart of the company, 20% for the area of inventories, which when applied seeks to directly benefit the owners, employees, and customers of the supermarket Noble in La Maná.

**Keywords:** inventory, internal control, inventory system, compan



## AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por la estudiante Egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la facultad de ciencias administrativas, Pallo Pallo Margoth Leticia y Callatasig Toasa Klever Mauricio, cuyo título versa “Sistema de control interno para inventarios en el “Centro Comercial Noble” del cantón La Maná.”, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que consideren conveniente.

Atentamente,



MSc. Ramón Amores Sebastián Fernando  
C.I: 050301668-5  
**DOCENTE DEL CENTRO DE IDIOMAS**

## ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN .....	ix
ÍNDICE GENERAL .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiv
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	2
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO .....	3
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	3
6. OBJETIVOS .....	6
6.1. General.....	6
6.2. Específicos .....	6
8.1. Antecedentes de la investigación .....	8
8.2. Marco conceptual .....	10
8.2.1. Empresa .....	10
8.2.1.1. Importancia de la empresa .....	10
8.2.1.2. Clasificación de las empresas .....	11
8.2.1.3. Recursos.....	13
8.2.2. Control interno .....	15
8.2.3.1. Objetivos del control interno .....	16
8.2.3.2. Beneficios del control interno .....	16
8.2.3.3. Componentes del control interno. ....	17
8.2.3.4. Sistema control interno .....	19

8.2.3.5.	Objetivo de evaluación del control interno .....	20
8.2.3.6.	Etapas para diseñar un sistema de control interno .....	20
8.2.3.7.	Limitaciones de un sistema de control interno.....	23
8.2.3.8.	COSO I .....	24
8.2.3.8.1.	Componentes del COSO I.....	24
8.2.3.9.	Tipos de riesgos.....	24
8.2.3.10.	Métodos de evaluación .....	25
8.2.3.	Control de inventarios.....	27
8.2.3.1.	Clasificación de inventario por función.....	27
8.2.3.2.	Objetivos del control de inventario .....	31
8.2.3.3.	Política de inventario .....	31
8.2.3.4.	Métodos de evaluación de inventario .....	32
8.2.3.5.	Políticas de manejo de inventarios .....	34
8.2.3.6.	Política de revisión continua del inventario .....	34
8.3.	Fundamentación legal.....	35
8.3.1.	Código tributario .....	35
9.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS.....	37
10.	METODOLOGÍA.....	38
10.1.	Tipo de investigación.....	38
10.1.1.	Investigación Exploratoria .....	38
10.1.2.	Investigación descriptiva .....	38
10.2.	Métodos de investigación .....	39
10.2.1.	Método científico .....	39
10.2.2.	Método analítico.....	39
10.3.	Técnicas e instrumentos de investigación.....	39
10.3.1.	La observación .....	39
10.3.2.	La entrevista .....	40
10.3.3.	La encuesta.....	40
10.4.	Población y muestra.....	40
10.4.1.	Población.....	40
10.4.2.	Muestra .....	41
11.	ANÁLISIS Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS .....	41
11.1.	Análisis de la entrevista efectuada al propietario.....	41

11.2. Resultados de las encuestas efectuadas al personal de Centro Comercial Noble del cantón La Maná. ....	43
11.3. Diagnóstico situacional FODA Centro Comercial Noble .....	55
11.3.1. Análisis externo.....	56
11.3.2. Análisis del medio interno .....	57
11.4. Evaluación del control interno en el Centro Comercial Noble .....	58
11.5. Desarrollo de la Propuesta .....	68
11.5.1. Descripción de la propuesta. - La presente propuesta se encuentra estructura de la siguiente forma: Manual de funciones, manual de políticas y procesos .....	68
11.5.2. Justificación de la propuesta .....	68
11.5.3. Manual de funciones.....	70
11.5.4. Manual de políticas y procedimientos propuestos .....	78
12. IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y ECONÓMICO .....	98
13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO:.....	99
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	102
14.1. Conclusiones .....	100
14.2. Recomendaciones.....	101
15. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	102
16. BIBLIOGRAFÍA.....	103
17. ANEXOS .....	109

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Beneficiarios del proyecto .....	3
Tabla 2. Actividades y sistema de tareas con relación a los objetivos planteados .....	7
Tabla 3. Clasificación de empresas por número de empleados y giro .....	11
Tabla 4. Población de la investigación.....	40
Tabla 5. Existencia de un manual de control interno para el área de inventario. ....	43
Tabla 6. Existe medidas de seguridad en el área de inventario. ....	44
Tabla 7. Pérdida de inventario. ....	45
Tabla 8. Control y supervisión.....	46
Tabla 9. Revisión de mercadería.....	47
Tabla 10. Comprobaciones físicas. ....	48
Tabla 11. Manejo de inventario. ....	49
Tabla 12. Sistema de control interno .....	50
Tabla 13. Manejo de software de facturación y contabilidad.....	51
Tabla 14. Procedimientos establecidos para identificar faltantes.....	52
Tabla 15. Evaluación del riesgo tecnológico.....	53
Tabla 16. Capacitaciones al personal.....	54
Tabla 17. Análisis FODA.....	55
Tabla 18. Análisis interno .....	55
Tabla 19. Análisis externos .....	56
Tabla 20. Matriz de correlación de fortalezas y oportunidades.....	56
Tabla 21. Matriz de correlación.....	56
Tabla 22. Matriz priorizada .....	57
Tabla 23. Análisis del medio interno .....	57
Tabla 24. Cuestionario de control interno: Ventas .....	58
Tabla 25. Calificación del nivel de confianza y riesgo: Área de ventas .....	59
Tabla 26. Ponderación: Ventas .....	59
Tabla 27. Cuestionario de control interno: Compras .....	59
Tabla 28. Calificación del nivel de confianza y riesgo: Área de Compras .....	60
Tabla 29. Ponderación Compras.....	60
Tabla 30. Cuestionario control interno: Recursos Humanos.....	60
Tabla 31. Calificación de confianza y riesgo: Área de Recursos humanos .....	61
Tabla 32. Ponderación Recursos Humanos.....	61
Tabla 33. Cuestionario de Inventarios .....	61
Tabla 34. Calificación del nivel de confianza y riesgo Área de Inventarios.....	62
Tabla 35. Ponderación Inventarios .....	62
Tabla 36. Hoja de hallazgo ausencia de políticas .....	62
Tabla 37. Hoja de hallazgo bajo nivel de capacitaciones.....	63
Tabla 38. Hoja de hallazgo no definición de políticas de seguros para la mercadería .....	63
Tabla 39. Hoja de hallazgo inadecuado estado de la bodega .....	64
Tabla 40. No se han definido mecanismos de evaluación del desempeño laboral .....	64
Tabla 41. No definición de políticas para la recepción del inventario.....	65
Tabla 42. Inadecuada constatación de los productos recibidos con el valor de las facturas ....	65
Tabla 43 . Presupuesto del proyecto .....	99
Tabla 44. Cronograma de actividades.....	102

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Existencia de un manual de control interno para inventario. ....	43
Figura 2. Existe medidas de seguridad en el área de inventario. ....	44
Figura 3. Pérdida de inventario.....	45
Figura 4. Control y supervisión. ....	46
Figura 5. Revisión de mercadería. ....	47
Figura 6. Comprobaciones físicas.....	48
Figura 7. Manejo de inventario.....	49
Figura 8. Sistema de control interno .....	50
Figura 9. Manejo de software de facturación y contabilidad .....	51
Figura 10. Procedimientos establecidos para identificar faltantes.....	52
Figura 11. Evaluación del riesgo tecnológico. ....	53
Figura 12. Capacitaciones al personal.....	54

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Categorías de la investigación .....	10
Ilustración 2. Criterios de clasificación de las empresas.....	11
Ilustración 3. Clasificación de empresa por su finalidad .....	12
Ilustración 4. Componentes del control interno.....	17
Ilustración 5. Etapas para diseñar un sistema de control.....	22
Ilustración 6. Logo Centro Comercial NOBLE.....	70
Ilustración 7. Logo portada 2.....	78
Ilustración 8. Flujograma general de los procesos.....	81
Ilustración 9. Flujograma de compra de mercadería.....	85
Ilustración 10. Flujograma de venta de mercadería efectivo.....	88
Ilustración 11. Flujograma ventas a crédito .....	89
Ilustración 12. Flujograma de Almacenamiento en bodega.....	92
Ilustración 13. Flujograma Constatación física de inventario .....	95

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Hoja de vida del docente tutor.....	109
Anexo 2. Hoja de vida del Estudiante.....	110
Anexo 3. Hoja de vida del Estudiante.....	111
Anexo 4. Entrevista dirigida al Gerente Centro Comercial Noble. ....	112
Anexo 5. Encuesta dirigida a los colaboradores del Centro Comercial Noble. ....	113
Anexo 6. Evaluación del control interno en el Centro Comercial Noble ....	115
Anexo 7. Evidencias de encuestas y entrevista realizadas en el Centro Comercial Noble. ...	119
Anexo 8: Carta de aceptación de la empresa.....	121
Anexo 9: Reporte URKUND.....	122



## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Título del Proyecto:**

Sistema de control interno para inventarios en el “Centro Comercial Noble” del cantón La Maná.

**Fecha de inicio:**

Marzo 2019

**Fecha de finalización:**

Febrero 2020

**Lugar de ejecución:**

Cantón La Maná – Provincia Cotopaxi

**Unidad Académica que auspicia:**

Facultad de Ciencias Administrativas

**Carrera que auspicia:**

Carrera Contabilidad y Auditoría

**Equipo de Trabajo:**

Ing. Mg. Díaz Córdova Pedro Enrique  
Srta. Pallo Pallo Margoth Leticia  
Sr. Callatasig Toasa Klever Mauricio

**Proyecto de investigación vinculado:**

Control Interno a las Instituciones de Economía Popular y Solidaria del cantón La Maná provincia de Cotopaxi periodo 2014-2018

**Área de Conocimiento:**

04. Control Interno  
041. Sistema de Control Interno  
0411. Inventario

**Línea de investigación:**

8. Administración y Economía para el Desarrollo humano y social

**Sub líneas de investigación de la Carrera:** Sistemas integrados de contabilidad orientados al fortalecimiento de la competitividad y la sostenibilidad.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El área de inventario es una parte fundamental ya que se encarga de garantizar el abastecimiento adecuado de los productos y artículos que ofrece la empresa para poder satisfacer las necesidades primordiales de los consumidores, el principal objetivo de toda empresa comercial es lograr la maximización de su patrimonio, generando ganancias, minimizando los costos para así tener resultados razonables y poder reducir pérdidas económicas, reducir el riesgo de fraude y contrarrestar la disminución de los ingresos, lo que podría afectar de manera directa a la empresa con la baja de clientes al no lograr un abastecimiento adecuado con los pedidos realizados por los consumidores.

Esto se produce al no tener un inventario adecuado sobre las actividades de entrada y salida de productos, lo cual ocasiona un desacuerdo al momento de realizar el informe de los productos existentes ya que la mayoría de las microempresas no cuenta con un sistema de control interno de inventario.

Al pasar de los años el Centro Comercial Noble ubicada en el cantón La Maná ha logrado un crecimiento muy significativo lo que conlleva el crecimiento de la demanda, lo cual tiene ventajas y desventajas para el Centro Comercial Noble una de las desventajas que se puede mencionar es que dicho crecimiento provoca que exista inestabilidad en el área de inventario por la falta de un sistema de control interno de inventario, el presente trabajo de investigación se realiza con el propósito de dar a conocer las eficiencias y deficiencias presentadas dentro del área mencionada, con la aplicación de dicho sistema se podrá reducir el mal manejo de mercadería, registros inadecuados, deterioro de mercadería y contrarrestar la pérdidas de información financiera y lograr un registro adecuado de los productos existentes.

**Palabra clave:** inventario, control interno, sistema de inventario, empresa.

## 3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La dificultad de poder competir favorablemente con los diferentes competidores existentes en el mercado crece cada vez más, al tener la necesidad de entender y emplear las diferentes teorías referentes al estudio comercial, control interno y los alcances que esta puede lograr en el incremento de la competitividad. Por supuesto enfocándonos principalmente en el manejo del control de inventarios.

El correcto manejo de los inventarios incide directamente en la administración exitosa que es el propósito de toda empresa, ya que la empresa no se puede permitir tener una parte de su dinero invertida en ciertos productos que tengan dificultad para general ganancias de dichas inversiones esto significaría tener dinero inmovilizado y como resultado la reducción de utilidades.

El proyecto a realizarse en el Centro Comercial Noble se justifica, por la importancia de llevar adecuadamente un sistema de control interno para inventario de esta manera saber solventar alguna clase de dificultad que tenga la empresa, ya que esta carece de una revisión de inventario, se evidencia que se necesita llevar un control adecuado mediante registros de entrada y de salida de mercadería, de la misma forma llevar un control apropiado sobre las evidencias de la documentación donde se encuentra registrado los informes realizados anteriormente.

Con el desarrollo del presente proyecto se pretende cubrir las necesidades de la empresa con la aplicación de estrategias enfocadas a un sistema de control de información para tener organizada el área de inventario, la aplicación de este sistema de control de inventario facilitará el proceso en las actividades del personal que labora en el Centro Comercial Noble, además se tendría la posibilidad de que la empresa mejore su situación económica y compita fuertemente con los otros centros comerciales que se encuentran situados en el cantón La Maná y así poder obtener un mejor aumento en la rentabilidad y confianza en el mercado.

#### 4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

**Tabla 1.** Beneficiarios del proyecto

<b>Beneficiarios directos</b>	<b>Beneficiarios indirectos</b>
1 propietario Centro comercial Noble 12 empleados Centro comercial Noble	2 estudiantes investigadoras 1 Docente Tutor Universidad Técnica de Cotopaxi

**Elaborado por:** Autores

#### 5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

Según (Chaluisa, 2005) en el Ecuador la evolución de la economía depende principalmente de los diferentes emprendimientos que surgen, uno de los motores de la economía en el Ecuador son las empresas comerciales que suministran materiales y productos en pequeñas y grandes

escalas utilizando mecanismos que agilicen la presentación de información contable, fiable y oportuna de acuerdo a los requerimientos de las normativas.

Para el mundo financiero es muy importante determinar cuál es la cantidad óptima para invertir en un inventario, en las empresas que no se han definido políticas, procedimientos y control de inventarios no se permite un manejo fluido del mismo, es necesario analizar los inventarios desde el momento en que se proyecta la compra hasta la venta, para la correcta planificación y control de los artículos disponibles.

En las diferentes empresas al no aplicar el apropiado control para este componente de mucha importancia como es inventarios, no ha sido posible detectar las causas de las pérdidas y/o deterioro, y no se ha realizado las correcciones pertinentes, lo que ha conllevado a tener clientes insatisfechos.

La contabilidad en las empresas comerciales debe ser lo primordial, tomando en cuenta que la organización es la base fundamental para estructurar el proceso contable y a su vez aplicar un orden específico con el que se enrumbe de mejor manera a la empresa, para alcanzar estabilidad económica y que la información financiera sea veraz y confiable.

La provincia de Cotopaxi es reconocida por su comercio y su gente emprendedora. Las principales actividades que son el pilar de la economía cotopaxense son la agricultura, la ganadería la industria, el comercio y el transporte (Coque, 2014)

La gran actividad económica y el crecimiento de la población dentro de la provincia es evidente, y el incremento de la demanda de productos de primera necesidad.

Las grandes cadenas de supermercados han fijado su interés en la provincia de Cotopaxi debido a su gran actividad económica, tal es el caso de las cadenas de supermercado como Tía, Santa María, Aki, Supermaxi y Gran Aki que han establecido nuevas sucursales dentro de la provincia. El comercio al por mayor y menor es una de las ramas de actividad más representativas, dentro de esta rama ubicamos a los supermercados que comercializan sus productos, tanto para negocios como para consumo inmediato (Coque, 2014)

El crecimiento de la actividad económica implica mayor responsabilidad con respecto a las finanzas y el correcto manejo del control de inventario ya que los inventarios es la fuente que proporciona los suministros requeridos por la demanda.

La base de toda empresa es la compra y venta de bienes; de aquí la importancia del manejo de inventario por parte de la misma este manejo contable permitirá a la empresa mantener el control oportuno, así como también conocer al final del precio contable, un estado confiable de la situación económica de la empresa. Realizar la gestión de este constituye una de las actividades más complejas para las empresas, pero se vuelve aún más complicada cuando la demanda de los clientes hacia los productos que forman parte del inventario y el tiempo de entrega de los pedidos para abastecerlo, no se puede predecir con exactitud (Jácome, 2012)

En la ciudad de La Maná se encuentra el Centro Comercial Noble, registrado en el SRI como una persona natural obligada a llevar contabilidad, se dedica a la comercialización y venta de productos de primera necesidad, su participación en el mercado es desde hace aproximadamente 15 años, al paso del tiempo su evolución dentro del mercado ha ocasionado grandes dificultades en el área de inventario, como es la inexistencia de los registro de inventario de periodos anteriores, deterioro de mercadería lo que influye en gran manera a la economía del Centro Comercial Noble, por lo que se considera que es necesario la aplicación de un sistema de control interno en los inventario para poder llevar con eficiencia la información de los inventarios existentes para ello, se plantearan minuciosamente cada uno de los procedimientos y políticas que sean precisos para la solución de dicho problema.

Una empresa que se encuentre en estas condiciones debe contar con un control interno de inventario para lograr optimizar sus ganancias y reduciendo los costos operacionales, es muy importante contar con un registro contable en donde pueda restablecer la información, facilitando la presentación de reportes sobre el control de inventario para la correcta toma de decisiones con el propósito de incrementar la rentabilidad la empresa.

La elevación del rendimiento de las utilidades esta enfoca principalmente en las ventas que se realicen en un determinado tiempo, siendo esta el pilar fundamental para el crecimiento continuo de la empresa para ello todas las actividades que se realizan en el área de inventario, interviene en dicho proceso de modo que si no cuentan con un perfecto funcionamiento de los inventarios perjudicara de manera directa a las ventas provocando la disminución de la misma, al no poder cubrir las necesidades que tiene el consumidor habiendo así bajas en el rendimientos económico, por esta razón es importante contar con un sistema de control de inventarios para que brinde efectividad y prevenir la reducción de las ventas.

El sistema de control para inventario en el área de caja no es el adecuado ya que solamente permite registrar el cobro de los productos que se venden, más no cuenta con un sistema de inventario actualizado donde la cajera pueda verificar si existen productos en el área de bodega.

El Centro Comercial Noble podría enfrentar decrecimiento en sus ingresos, el inconveniente a este problema es por la falta de un sistema de control interno para inventario, la empresa no cuenta con un control apropiado en el área de stock, por lo tanto, se ha generado un caos de bodega ya que no se lleva en su totalidad un control de ingreso y salida de mercadería y no cuenta con un inventario preciso que resuelva esta problemática.

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. General**

- Plantear un sistema de control interno para inventarios en el “Centro Comercial Noble” del cantón La Maná con el propósito de mejorar el control y manejo de inventarios.

### **6.2. Específicos**

- Diagnosticar el estado actual de la empresa para identificar las fortalezas y debilidades en las distintas actividades que realiza.
- Evaluar el control interno existente para la identificación de procesos y optimización dentro de la empresa.
- Diseñar un manual de políticas y procedimientos que contribuyan a la mejora de los procesos del área de inventarios.

## 7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

**Tabla 2** Actividades y sistema de tareas con relación a los objetivos planteados

<b>Objetivo específico</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultado de actividades</b>	<b>Medio de verificación</b>
Diagnosticar el estado actual de la empresa para identificar las fortalezas y debilidades en las distintas actividades que realiza.	*Diseño y aplicación de la entrevista. *Diseño y aplicación de las encuestas. *Aplicación de un análisis FODA	Conocimiento del estado actual del Centro Comercial Noble.	*Entrevista *Encuesta *Matriz FODA
Evaluar el control interno existente para la identificación de procesos y optimización dentro de la empresa.	*Diseño del cuestionario. *Aplicación de cuestionario de Control Interno. *Determina con el nivel de confianza y riesgo. *Detección de hallazgos. *Elaboración del informe del control interno	Conocer el nivel de Confianza y riesgo en el área de inventario del Centro Comercial Noble.	*Cuestionario de Control Interno. *Formulas del nivel de riesgo y confianza Hoja de hallazgos. *Informe del control interno
Diseñar un manual de políticas y procedimientos que contribuyan a la mejora de los procesos del área de inventarios.	*Diseño de manual de políticas y procedimientos de inventario. *Estructuración del documento.	Diseño del manual de políticas y procedimientos.	*Manual de Políticas y procedimientos de los procesos del área de inventarios del Centro Comercial Noble

**Elaborado por:** Autores

## **8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

### **8.1. Antecedentes de la investigación**

#### **Antecedentes internacionales**

La siguiente investigación se realizó con la recopilación minuciosa, de datos referente al tema de proyecto que nos sirven de base para poder desarrollar el proyecto.

En el desarrollo de la investigación se encontró temas similares al sistema de control interno en los inventarios realizado por (González, 2017) de la Universidad de San Martín de Porres, realizaron la tesis titulada “Control interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera de las empresas agroindustriales en Lima Metropolitana en el periodo 2015” el objetivo principal de esta investigación fue determinar el efecto que origina el control interno de inventarios en la gestión financiera de las agroindustriales en Lima Metropolitana, al haberse observado que no se está implementando con controles y procedimientos eficientes en los inventarios ocasionando que no se cuente con información de calidad para la gestión financiera en lo referente a las finanzas de las agroindustriales, siendo defectuoso el proceso de planeación financiera, creación de valor y toma de decisiones financieras.

Se utilizó un enfoque cuantitativo porque se recolectó datos e información para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, así mismo se auxilia en disposiciones, normas y técnicas para el recojo de información realizando trabajos de campo en siete agroindustriales de Lima Metropolitana. La técnica que se empleó fue la entrevista como herramienta para la recopilación de datos en las áreas administrativas y operativas de las mismas; llegando a la conclusión que por el ineficiente sistema de control interno de inventarios, no se está desarrollando una planificación financiera y un presupuesto financiero acorde a la situación real de la empresa, no se están realizando los análisis financieros ni el análisis de creación de valor eficientemente, y no se están tomando las mejores decisiones financieras que las agroindustriales necesitan, lo que hizo precisar recomendaciones importantes como la implementación de un eficiente sistema de control interno, estableciendo procedimientos de control correctivo, preventivo y de detección en los inventarios para obtener una correcta revelación financiera y en base a ello originar una planificación financiera más certera. Desarrollar correctamente una



evaluación de riesgo de seguridad, origen natural y tecnológico para poder determinar cursos de acción que permitan prevenir problemas macro y microeconómicos que puedan presentarse en los inventarios para lograr salvaguardar los activos, y por último gestionar de manera adecuada la información y comunicación entre el área de almacén y el departamento contable, implementando sistemas integrados de información entre ambas para evitar posibles pérdidas de información y que de esta manera la toma de decisiones financieras sea adecuada a la realidad.

### **Antecedentes Nacionales**

La investigación desarrollada por (Morales & Torre, 2015) de la Universidad Politécnica Salesiana, efectuó la tesis titulada “Diseño de un sistema de control interno de inventario basado en el modelo COSO 1 para la empresa service lunch en la ciudad de Guayaquil, en el periodo Marzo 2015” esta investigación tuvo como objetivo principal diseñar un sistema de control interno basado en el COSO 1 de inventarios que nos ayuden a mejorar el manejo, y optimización y existencias de los recursos alimenticios; desarrollando políticas y procedimientos eficiente y eficaces que nos den resultado válidos y razonables.

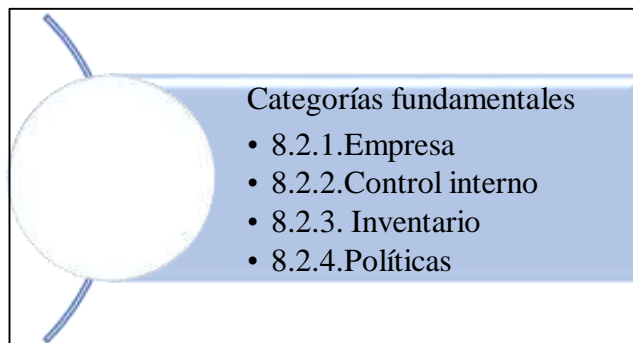
Durante su ejecución aplicaron la investigación de campo para lo cual utilizaron la entrevista como instrumento para la recolección de datos, la entrevista fue dirigida al Gerente General y al Jefe de Área de Producción los resultados obtenidos fueron de gran ayuda ya que mediante sus resultados pudieron conocer la situación actual de la empresa, gracias a la entrevista constataron que no existe un sistema de control de inventarios específico ni se realizan inventarios físicos, solo realizaban revisiones semanales, la misma que se llevaban a cabo el último día de cada semana laboral, de las cuales no existían soportes de resultados obtenidos por lo que no se puede evidenciar que dicha revisión fue realizada.

También se pudo evidenciar que la empresa no cuenta con ningún sistema informático contable, utilizaban solo hojas de Excel para el registro de datos y demás transacciones que se realizaban diariamente, en lo referente al área de producción el nivel de confianza es bajo según la aplicación del COSO 1, siendo esta el 25% que es el área más crítica de la empresa por lo que tiene un nivel de riesgo del 75% de debilidades, con los resultados

obtenido se llegó a la conclusión de que no existe un control interno de los inventarios en la Empresa Service Lunch.

## 8.2. Marco conceptual

**Ilustración 1.** Categorías de la investigación



Elaborado por: Los autores

### 8.2.1. Empresa

Se define como un ente natural o jurídico, de carácter público o privado, con fines de lucro o sociales, que asume la iniciativa, decisión e innovación y riesgo para gestionar los elementos de la producción en su máxima expresión de aprovechamiento para producir o comercializar bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los demandantes y por ende a la sociedad en general (Garrido & Romero, 2019)

Se trata de una respuesta a las necesidades del mercado y requiere de la fusión de la capacidad humana, capital y tecnología para dar lugar a la producción de bienes o servicios (Pérez E. , 2017).

Según el criterio de los autores la empresa es una entidad conformada por elementos humanos mismos que gestionan componentes económicos, financieros, técnicos y tecnológicos con el propósito de ofrecer al cliente un producto o servicio, y percibir en contraprestación lucro económico que le compense la inversión y represente utilidades para sus gestores.

#### 8.2.1.1. Importancia de la empresa

De acuerdo a (Garrido & Romero, 2019) varias las funciones que las empresas cumplen dentro de la economía, y precisamente de allí se desprenden sus ventajas:

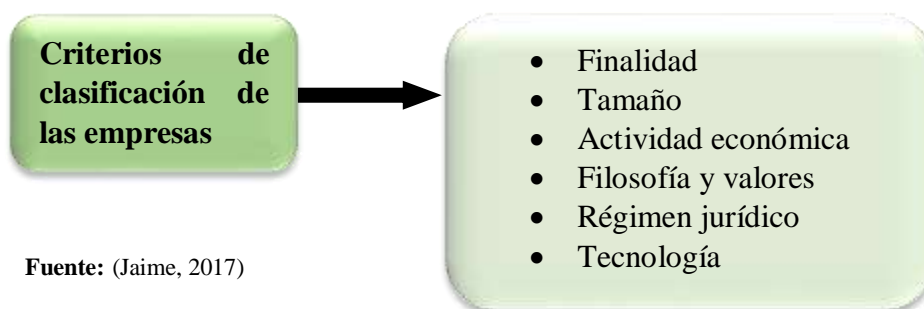
- Generación de fuentes empleo.
- Respuesta a las necesidades de la colectividad a través de bienes y servicios.
- Fomentan el desarrollo económico y social.
- Dota rendimientos a los inversionistas (pág. 19).

### 8.2.1.2. Clasificación de las empresas

De acuerdo (Jaime, 2017) importante analizar las diferentes clases de empresas existentes; cabe señalar que esta clasificación se hace con fines de estudio, ya que una empresa puede pertenecer a varias categorías, en este contexto puede clasificarse por el origen de la inversión, objeto social, productos, , entre muchos otros criterios (pág. 45).

- **Por el origen de la inversión**

**Ilustración 2.** Criterios de clasificación de las empresas



Fuente: (Jaime, 2017)

- **Por su tamaño**

De acuerdo con el Instituto Nacional de Emprendedores (2016) el enfoque más utilizado para establecer el tamaño de una organización es la plantilla de trabajadores es:

**Tabla 3.** Clasificación de empresas por número de empleados y giro

<b>Clasificación de las empresas por el número de empleados y giro</b>			
<b>Tamaño</b>	<b>Industria</b>	<b>Comercio</b>	<b>Servicios</b>
Microempresa	0-10 empleados	0-10 empleados	0-10 empleados
Pequeña empresa	11-50 empleado	11-30 empleados	11-50 empleados
Mediana empresa	51-250 empleados	31-100 empleados	51-100 empleados
Gran empresa	251 empleados en adelante	101 empleados en adelante	101 empleados en adelante

Fuente: (Instituto Nacional de Emprendedores de México.2016)

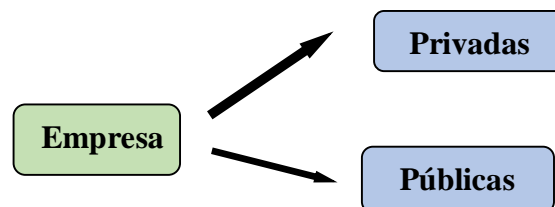
- **Por su finalidad**

Según (Pérez E. , 2017) acorde al propósito de creación y el origen del recurso económico para su funcionamiento, se clasifican en:

**Privadas:** En la empresa privada el capital es propiedad de inversionistas y su finalidad es la obtención de utilidades (pág. 25).

**Públicas:** Como su nombre lo indica, en las organizaciones públicas el capital pertenece al Estado y, generalmente, su finalidad es satisfacer necesidades de carácter social y proporcionar servicios a la comunidad (pág. 25).

**Ilustración 3.** Clasificación de empresa por su finalidad



Fuente (Pérez E. , 2017)

- **Por su actividad económica**

De acuerdo, al autor (Garrido & Romero, 2019) según “la actividad económica que realicen las empresas pueden ser:

### **Industriales**

Este tipo de empresa trae a la existencia bienes mediante la transformación y extracción de materiales, mano de obra y tecnología, las industrias, a su vez, son susceptibles de clasificarse en:

- ✓ **Extractivas:** Como su nombre lo indica se dedican a la explotación de recursos naturales renovables o no renovables, muestras de este tipo de organizaciones son los establecimientos agropecuarios, madereros, petroleras, de la minería, etcétera.
- ✓ **De transformación o manufactureras:** La razón de existencia de las empresas manufactureras es convertir las materias primas en productos terminados, que bien pueden ser utilizados para el consumo final o como materia prima para otros procesos productivos.

## Comerciales

Por su parte (Ortiz, 2019) sostienen que las empresas comerciales se definen como entes intermediarios entre el productor y el cliente; su principal actividad es la compraventa y distribución de productos, en función del volumen de sus actividades se clasifican en:

- ✓ **Autoservicio:** Son grandes empresas comercializadoras que le venden al público productos de consumo. Dentro de éstas se encuentran los supermercados, los hipermercados y los grandes almacenes y tiendas departamentales.
- ✓ **Comercializadoras:** Las empresas que se encuentran dentro de este tipo de clasificación se centran en la distribución y venta de un conjunto de bienes de diversos productores nacionales y extranjeros.

**Mayoristas:** Este tipo de comercio se caracteriza por desarrollar ventas en gran escala a otras empresas detallistas, mismas que venden los productos para el consumo final (pág.56).

**Al detalle:** Este tipo de empresas tienen por actividad económica la venta de productos al menudeo, o en pequeñas cantidades para el consumo final.

**Comisionistas:** Se ocupan de la venta de la mercancía que los productores entregan en modalidad de consignación, por este proceso perciben una ganancia o comisión, que depende del criterio de ambas partes (pág.56).

### 8.2.1.3. Recursos

Toda empresa para funcionar requiere una serie de elementos que debidamente coordinados impulsarán el logro de los objetivos en un principio se necesita capital aportado por un grupo de inversionistas para adquirir los insumos y las instalaciones, así como para pagar los salarios de los trabajadores, materia prima y tecnología para llevar a cabo todas las actividades (Garrido & Romero, 2019).

Cualquier empresa requiere de varios elementos o recursos para operar y llevar a cabo sus propósitos de prestación de bienes o servicios, entre ellos se encuentran las personas como componente activo, la tecnología, recursos económicos, financiamiento; todos en

conjunto hacen posible que los consumidores puedan satisfacer sus necesidades y que el aparato económico de un país funciones equilibradamente.

- **Recursos financieros**

El funcionamiento de cualquier organización requiere dinero, la inversión inicial proviene del propietario y de los socios también es posible obtener financiamiento a través de préstamos bancarios, créditos industriales o comisión de acciones toda empresa necesita capital suficiente para poder operar (Galvez, 2017, pág. 52).

Los recursos financieros se refieren a aquellos recursos que constituyen el conjunto de efectivo y activos con determinado grado de liquidez, es decir, con capacidad de ser transformado en dinero en efectivo, básicamente pueden ser de dos tipos: propios y ajenos a la empresa.

- **Recursos materiales**

Se refiere a los insumos y materiales indispensables para producir un artículo, supone el punto de partida para el éxito de cualquier tipo de empresa, por lo que los insumos deben reunir la calidad y características necesarias para garantizar la operación de la empresa (Sanchez & Mingo, 2016, pág. 24).

Gran parte del éxito o debacle de las empresas se relaciona con los recursos materiales porque asegura la disponibilidad de las materias primas, la maquinaria y el equipo son factores básicos en el proceso productivo (Oviedo, 2017, pág. 41)

- **Recursos humanos**

El factor humano es el elemento clave para lograr los objetivos de cualquier organización, y para tal efecto el personal debe reunir las cualidades, las competencias y los conocimientos necesarios para desempeñarse eficientemente en los distintos puestos y niveles jerárquicos de la empresa (Nieto, 2016, pág. 51)

Ya sea en el nivel operativo, administrativo, técnico, gerencial o directivo la importancia del personal es de tal magnitud, que en la actualidad se le denomina talento humano, y

figura en las notas de los estados financieros de algunas empresas transnacionales (Garrido & Romero, 2019).

- **Recursos tecnológicos**

Son el conjunto de conocimientos, técnicas, procedimientos y métodos de trabajo utilizados en las organizaciones, estos pueden ser: equipo, operación, producto, sistemas informáticos, producción, fórmulas, patentes y marcas sirven para incrementar la eficiencia en el trabajo, la racionalización y la especialización (Pérez E. , 2017)

- **Recursos administrativos**

Son indispensables para el funcionamiento, supervivencia, competitividad y éxito de cualquier organización en este rubro se consideran los sistemas de administración que permiten la coordinación y optimización de los demás recursos (Jaime, 2017, pág. 8)

### **8.2.2. Control interno**

Distintos son las ideas que giran en torno a la definición de control interno, algunos autores se refieren a este como un instrumento de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, su razón de ser es contribuir en la custodia y protección de los recursos que posee una organización, otro de los fines que persigue es elevar los niveles de eficiencia en su accionar, de esta forma se logra un mayor grado de rentabilidad (Tapia, 2015, pág. 34).

Contempla todos los esfuerzos que la entidad realiza en pos de salvaguardar los activos que una organización posee para operar y prestar un servicio o producto a un público en particular, además busca mejorar los indicadores de los elementos que conforman la efectividad, porque su ámbito de actuación es la estructura de la empresa (Ortiz, 2019, pág. 43).

Según el criterio de los autores, factores como la modernización y globalización económica, hacen que sea aún más imperante determinar directrices encaminadas hacia la búsqueda de la efectividad, eficiencia, economía y transparencia de sus operaciones, en

un contexto de equilibrio de la aplicación de la función de control y prioridad administrativa.

### **8.2.3.1. Objetivos del control interno**

Según (Pereira, 2019) los principales objetivos del control interno se resumen de la siguiente manera:

- Garantizar y potenciar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de las empresas.
- Proteger y conservar los recursos.
- Obtener información válida y confiable para la toma de decisiones (pág. 19).

### **8.2.3.2. Beneficios del control interno**

(Morales & Torre, 2015) Señalaron que el control interno resulta sumamente beneficioso, por varias razones, entre las cuales es posible mencionar las siguientes:

- Promueve de manera firme la estructuración de una gestión adecuada, que permita generar beneficios para la entidad, en términos gerenciales en todos los niveles, así como en todos los procesos, subprocesos y actividades en donde se implemente.
- Potencia a cualquier tipo de empresa para alcanzar sus objetivos de desempeño y rentabilidad y disminuir el nivel de riesgo de pérdida de
- Contribuye en la disminución del grado de complejidad en proceso de aseguramiento de información financiera confiable para que la empresa pueda operar dentro de las leyes y regulaciones, evitando pérdidas económicas (Sanchez W. , 2017, pág. 40).

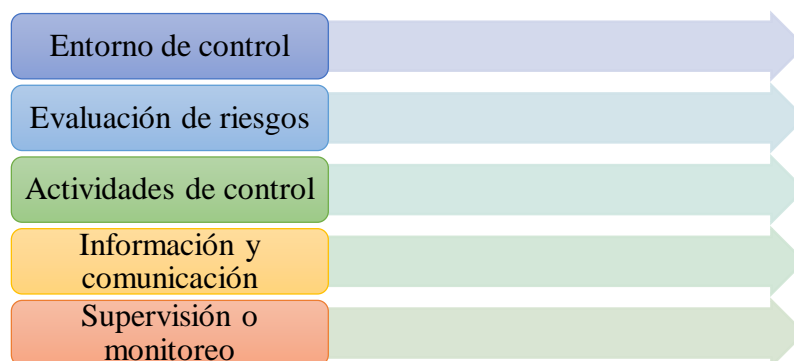
Para las empresas es importante reflexionar sobre las medidas de control interno acogidas porque son sinónimo de mejoramiento de la ética institucional, supone una manifestación del interés que tiene la empresa por mejorar sus niveles de eficacia y eficiencia, como una forma de elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y su margen de beneficios traducidos en rentabilidad.



### 8.2.3.3. Componentes del control interno.

De acuerdo con lo expuesto por (Tapia, 2015) el control interno consta de cinco componentes integrados:

**Ilustración 4.** Componentes del control interno



**Fuente:** (Torres, 2017)

- **Entorno de Control**

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización, el entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo (Sempertegui, 2015, pág. 39).

El ambiente de control, entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa (OLACEFS, 2015)

Se refiere al conjunto de factores que interactúan en el ambiente de control, y que son precisamente hacia donde se orienta el control, determina la forma en la que una organización opera, e influye en la forma de actuar de las personas; es el pilar básico del control interno, y proporciona disciplina y estructura (Chavarría, 2016, pág. 39).

- **Evaluación de Riesgo**

Dentro de este ítem se menciona que cada establecimiento se enfrenta a un sinnúmero de riesgos procedentes de fuentes externas e internas, el riesgo se define como la posibilidad de que una situación acontezca e incida negativamente sobre el logro de

los objetivos empresariales, la evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos (Pereira, 2019, pág. 13).

Se refiere a la necesidad de identificar, analizar y administrar los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales (López, 2015, pág. 52).

En la evaluación se deberá analizar que los objetivos hayan sido apropiadamente definidos, que los mismos sean consistentes con los objetivos institucionales, que hayan sido oportunamente comunicados, que se hayan detectado y analizado adecuadamente los riesgos, que se los haya clasificado de acuerdo a la relevancia y probabilidad de ocurrencia.

- **Actividades de Control**

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos, las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico (Salah, Verdú, & Izquierdo, 2017, pág. 20).

Se trata de las políticas y procedimientos de control que imparte el titular o funcionario que se designe, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad (Chavarría, 2016, pág. 42)

- **Información y Comunicación**

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos, la dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno la comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria (López, 2015, pág. 75).

A través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional (Morales & Torre, 2015, pág. 27).

- **Actividades de supervisión**

En este elemento se toma en consideración frecuentes evaluaciones, independientes o una fusión de las dos, son empleadas para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, dentro de esto se encuentran agrupados los controles para cumplir los principios de cada componente, está presente y funcionan de forma idónea las evaluaciones, que están integradas en los procesos empresariales en los diferentes niveles de la entidad (García, 2015, pág. 29).

Las actividades de supervisión contemplan los esfuerzos implementados en las distintas áreas, por tanto, se trata de un proceso que verifique la vigencia del sistema de control interno a lo largo del tiempo, aquello se logra a través de actividades de supervisión continuada, evaluaciones continuas o una combinación (Chavarría, 2016, pág. 34)

Los autores manifestaron que las acciones de control deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, con el fin de cuidar y asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno, como resultado se obtiene información de gran valor para los directivos.

#### **8.2.3.4. Sistema control interno**

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contable (Tapia, 2015, pág. 21) .

Según (Guerrero, 2017)el sistema de control interno puede ser definido como un conjunto ordenado, concatenado e interactuante de los objetivos que persiguen el control interno para el logro de la misión y objetivos de la entidad” (pág. 53).

Se entiende por control interno el sistema integrado de planes, métodos, principios, políticas y mecanismos de comprobación y estimación aplicado por una entidad, cuyo

objeto es procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

#### **8.2.3.5. Objetivo de evaluación del control interno**

De acuerdo a (Torres, 2017) el objetivo de evaluar el control interno de una empresa es:

- Promover el incremento de la eficiencia, eficacia, transparencia y gestión integral de la economía en las operaciones de la entidad.
- Fomentar e impulsar la práctica de valores empresariales.
- Salvaguardar los recursos de las organizaciones contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y a sus operaciones.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Representa un mayor acercamiento a la filosofía de la mejora continua (pág. 39).

#### **8.2.3.6. Etapas para diseñar un sistema de control interno**

Según lo manifestado por a continuación, se detallan las principales etapas para el diseño de un sistema de control interno:

- **Definición del ámbito de acción**

Se caracteriza por ser una fase de delimitación, en esta etapa se define el proceso para analizar, las áreas involucradas y el alcance del trabajo (pág. 64).

- **Análisis preliminar**

A través de esta etapa se pretende profundizar sobre el proceso seleccionado a efectos de identificar sus objetivos insumos, productos y servicios generados, así como sus clientes, usuarios, y proveedores; el vínculo con otros procesos, los procedimientos requeridos (Pereira, 2019, pág. 19).

A lo anterior se suma que la organización de las áreas involucradas con base en esta información permite diseñar un programa de trabajo que incluye el objetivo, la descripción de las sesiones de autoevaluación requeridas, así como el perfil propuesto de los participantes en los talleres, este programa es puesto a consideración del área responsable del proceso (pág. 87).

- **Conformación del grupo de trabajo**

Con base en el perfil definido, el área responsable del proceso propone el personal que participará en las sesiones de autoevaluación se sugiere involucrar a los distintos niveles de la organización (Estupiñan, 2016)

En esta etapa del diseño de un sistema de control interno se selecciona y designa a los miembros que formarán parte del equipo de trabajo, y por supuesto llevarán a cabo cada una de las actividades que competen a la evaluación del control interno, es importante acotar que deben contar con la debida experiencia y conocimientos para desempeñar dicha labor (OLACEFS, 2015, pág. 74).

- **Ejercicios de autoevaluación**

Para recopilar y analizar la información, se propone realizar talleres en caso necesario, estos pueden complementarse con otras técnicas de recopilación de información, como es el caso de levantamiento de encuestas, en las sesiones se tratan los siguientes aspectos:

- **Sensibilizar sobre la necesidad del control**

El personal del órgano interno control expone ante el grupo los antecedentes teóricos de los sistemas de control, su importancia y cómo se alinean a la misión organizacional en desarrollo de la investigación al material escrito que incumbe a la formación de los contadores públicos, es importante reflexionar acerca del marco conceptual elegido (López, 2015, pág. 39).

A pesar de que esta metodología está adecuadamente diseñada, parece importante destacar que la sensibilización de la necesidad de control requiere una conciencia de responsabilidad frente al mismo de parte de los funcionarios o integrantes de la organización y para ello es muy importante que el órgano de control interno de la

compañía sea enfático en impartir sentido de pertenencia y responsabilidad a las áreas y sus miembros.

- **Descripción del proceso**

El responsable del proceso presenta a los participantes la estructura del proceso que será objeto de análisis.

- **Identificar o definir elementos de gobernabilidad**

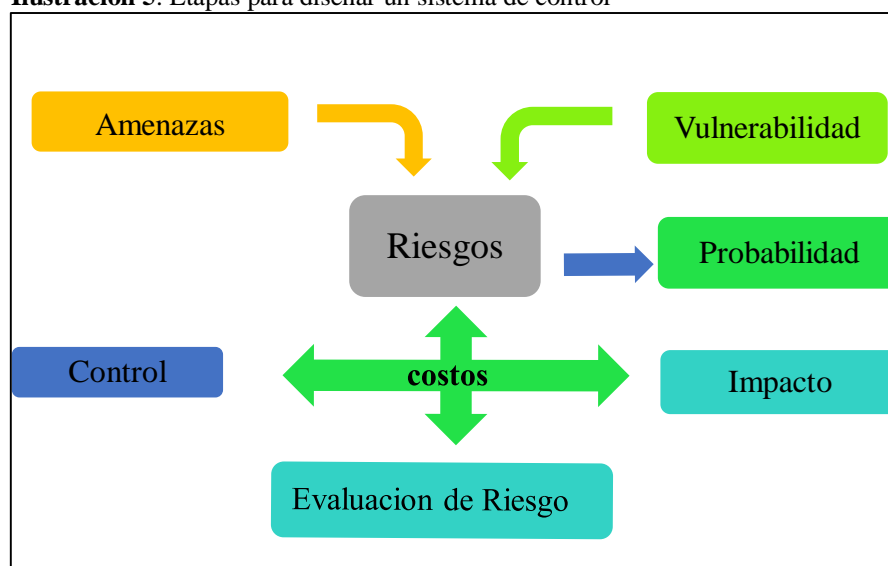
En caso de que ya se encuentren definidos, se dan a conocer de forma paralela se analizan la misión, visión, objetivos, metas y factores críticos de éxito del proceso en caso de que estos no se encuentren definidos (García, 2015, pág. 24).

En este contexto son varios los autores que sostienen que tienen lleva a cabo una sesión para ello en este momento también se pueden definir controles de detección, además de que pueden ser bosquejados los indicadores de desempeño.

- **Identificar, analizar y evaluar riesgos**

Una vez que el grupo tiene claramente definidos y comprendidos los objetivos del proceso, se identifican los riesgos que pueden incidir en su consecución

**Ilustración 5.** Etapas para diseñar un sistema de control



Fuente: (Oviedo, 2017)

### **Detallar controles**

Este ítem hace referencia al hecho de que el organismo interno de control y el responsable del proceso detallan las características que deberán contener los grupos de controles identificados, considerando cada uno de los controles que los conforman (González, 2017, pág. 33).

### **Establecer un plan de acción**

Se define un plan de acción para instrumentar el sistema de control interno propuesto, mediante esta metodología, el sistema de control resultante se alinea con los objetivos del proceso y permite enfocar los esfuerzos en los asuntos prioritarios resulta útil (Pereira, 2019, pág. 43).

Resulta sumamente crucial para tener una visión más completa y relevante de los procesos y para involucrar a los responsables y otros interesados en los proyectos de manera directa en la identificación y solución de los problemas de control, a la vez que se favorece la corresponsabilidad de las tareas y el ambiente de colaboración entre las áreas sustantivas de la organización y los órganos internos de control.

#### **8.2.3.7. Limitaciones de un sistema de control interno.**

El sistema de control interno puede garantizar el cumplimiento de sus objetivos ampliamente, de acuerdo a esto, el control interno brinda una seguridad razonable en función de:

- Resulta indispensable valorar la relación Costo/ Beneficio de la inversión que se pretende realizar.
- La mayoría de los controles se orienta hacia procesos o procedimientos cotidianos, por lo tanto, cabe la posibilidad que el sistema no sea lo suficientemente flexible.
- Posibilidad de conclusiones que pueda evadir los controles, no hay sistema de control no vulnerable a estas circunstancias (Torres, 2017, pág. 56).

### **8.2.3.8. COSO I**

Se refiere a un documento que contempla las principales directrices y lineamientos para la implantación y gestión de un sistema de control interno el principal objetivo es ayudar a las organizaciones a mejorar el control de sus actividades, estableciendo un marco para los conceptos de control interno que permita la definición común de control interno y la identificación de sus componentes (Estupiñan, 2016, pág. 86).

El principal objetivo de este modelo es proporcionar una estructura para que cualquier tipo de organización pueda evaluar sus sistemas de control y decidir cómo mejorarlos, y además aportar una estructura de control interno que facilite la evaluación de cualquier sistema sin importar el tipo de entidad (López, 2015, pág. 71)

Este modelo es particularmente conocido como la guía principal para diseñar, implementar y llevar a cabo el control interno y la evaluación de su eficacia, la organización proporciona liderazgo intelectual y orientación sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial, y la disuasión del fraude.

#### **8.2.3.8.1. Componentes del COSO I**

De acuerdo a (Chavarría, 2016) el COSO I, consta de cinco componentes relacionados entre sí:

- Ambiente de control.
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión (pág. 59).

#### **8.2.3.9. Tipos de riesgos**

Dentro del marco de evaluación, (Cando & Tipantasi, 2015) se encuentran varios tipos de riesgos, entre ellos se encuentran:



**Riesgo Inherente:** Es la susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores o irregularidades significativos antes de considerar la efectividad de los sistemas de control (pág. 40).

**Riesgo de Control:** Es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativos en forma oportuna (pág. 43).

**Riesgo de Detección:** Se refiere a la probabilidad existente de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten deficiencias existentes en los procesos o procedimientos estimados (pág. 43).

Por lo común el nivel de riesgo de auditoría se estima en los siguientes niveles: bajo, moderado y alto acorde a la medida de confianza que, detectada al evaluar los controles de la empresa, es decir si mi confianza en los controles de la compañía es bajo mi riesgo será alto.

#### **8.2.3.10. Métodos de evaluación**

Los métodos de evaluación del control interno, de forma breve se describen a continuación:

##### **Método gráfico**

Se trata de la representación gráfica del sentido, curso, flujo o recorrido de una masa de información o de un sistema o proceso administrativo u operativo, dentro del contexto de la organización, mediante la utilización de símbolos convencionales que representan operaciones, registros, controles etc., que ocurren en los establecimientos (OLACEFS, 2015, pág. 21)

Este método señala las operaciones, puestos y puntos de control en cuadros, gráficos o diagramas de flujo, entre sus principales ventajas, se encuentran la rápida visualización de la estructura del negocio y sus procesos, así como posibilitar detectar con facilidad las debilidades (López, 2015, pág. 34).

## **Cuestionarios**

Este método de evaluación consiste en la evaluación con base a preguntas, las cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas bajo examen (Chavarría, 2016, pág. 28)

A través de las respuestas dadas, el equipo profesional obtendrá evidencia que deberá constatar con procedimientos alternativos los cuales ayudarán a determinar si los controles operan tal como fueron diseñados (Sanchez W. , 2017, pág. 58).

Según la información recopilada consiste en un listado de preguntas a través de las cuales se pretende evaluar las debilidades y fortalezas del sistema de control interno. Estos cuestionarios se aplican a cada una de las áreas en las cuales el auditor dividió los rubros a examinar.

## **Método narrativo**

El método narrativo consiste en el detalle de los procedimientos y actividades utilizados por el personal en las diversas aéreas o departamento de la empresa, haciendo referencia a los sistemas o registros contables que se utilicen para su desarrollo (Pérez & Cerna, 2018, pág. 86).

Es la explicación por escrito de las rutinas establecidas, para la ejecución de distintas tareas y operaciones, así como aspectos científicos de control interno. Dicha explicación debe estar registrada en un memorando donde se documenten los pasos de cada aspecto operativo (López, 2015, pág. 65).

## **Inventarios**

Se conoce con el nombre de inventario a las existencias de un bien o recurso empleado en una actividad económica, en general se refiere a cada partida de propiedad que posee una organización, se encuentran productos ya elaborados y listos para la venta, productos en proceso, insumos materias primas (Cando & Tipantasi, 2015, pág. 12).

Desde un punto de vista más amplio se define como una serie de bienes tangibles y en existencia propios, y que están disponibles inmediatamente para ser consumidos, transformados y vendidos (Meana, 2017, pág. 38).

Se trata de uno de los activos de mayor valor monetario en las empresas, en sentido general se trata de una lista de los elementos tangibles que posee en el curso ordinario de las actividades ya sea para comercialización como un bien para el consumo final o a su vez puede tratarse de herramientas o maquinarias, dado que existe un sinnúmero de tipos de inventarios.

### **8.2.3. Control de inventarios**

Al referirse al término control, básicamente se hace alusión al dominio que se tiene sobre algo, es decir, que de acuerdo al control o dominio que tengamos sobre ese algo podemos darle la dirección, avance, retroceso, dotación y esfuerzo que la situación a controlar requiera, para no perder dicho control y seguir manteniéndola bajo dominio (Carreño, 2018, pág. 21).

Se denomina como control de inventarios al dominio que se tiene sobre los haberes o existencias pertenecientes a una organización, existen distintos métodos para desempeñar dicha función.

#### **8.2.3.1. Clasificación de inventario por función**

Los inventarios según lo manifestado por los autores (Sanchez & Mingo, 2016, pág. 21) pueden clasificarse de la siguiente forma:

##### **a. Inventarios tránsito**

Hacen referencia a todos aquellos materiales que son propiedad de la empresa y que se encuentran en movimiento o dentro de los canales de distribución este movimiento se debe porque el cliente lo requiere o porque la empresa busca posicionarlos más cerca al cliente para mejorar el tiempo de respuesta una vez el comprador lo solicita (Sanchez & Mingo, 2016, pág. 21).

Es importante tener en cuenta el inventario en tránsito, ya que solo hasta que el cliente lo recibe hace parte de éste, luego cualquier deterioro, pérdida o simplemente mal manejo que se le dé a estos durante las etapas de transporte y distribución afecta directamente los costos logísticos y por ende la rentabilidad de la empresa (Vidal C. , 2017, pág. 19).

### **b. Inventarios en consignación**

Se refieren a los productos que aun siendo propiedad de la empresa son mantenidos en las instalaciones de los clientes, esto se hace para asegurarle al cliente un alto nivel de servicio, ya que el tiempo de aprovisionamiento de éste es inmediato, en cuanto a que puede disponer en cualquier momento de los materiales puestos en sus instalaciones (Carreño, 2018, pág. 26).

Los inventarios en consignación son entonces cantidades de productos que se mantienen en las instalaciones de los clientes pero que todavía son propiedad de la empresa, inclusive, la responsabilidad sobre deterioro y el manejo recae en la empresa proveedora.

### **c. Inventarios en cuarentena**

Se refieren a aquellos productos que requieren almacenarse obligatoriamente por un tiempo determinado, mientras este se adapta a las condiciones de consumo requeridas por los clientes, tal es el caso de algunos comestibles o productos químicos que requieren del cierto tiempo para obtener las características definitivas del producto (Solorzano, 2018, pág. 30).

Los inventarios en cuarentena aunque se encuentran físicamente en los almacenes tienen un tratamiento especial, ya que no deben manipularse para evitar la confusión con el resto de los productos, de manera que estos no están disponibles para los usuarios, con lo cual se asegura que se cumple el tiempo requerido en cuarentena (Sanchez & Mingo, 2016, pág. 51).

### **d. Inventarios virtuales**

Aquello ha permitido desarrollar un proceso de control de inventarios de manera virtual, que busca hacer disponible todas las existencias de materiales en la red, mejorar su asignación para satisfacer la necesidad de los clientes, responder de manera más eficiente a las variaciones de la demanda, con lo que es posible alcanzar niveles de inventario más bajos y mejorar los niveles de servicio al cliente (Palacios, 2015, pág. 52).

Con los constantes avances que brinda la tecnología, las empresas tienen la posibilidad de mejorar la forma en que realizan sus procesos, y su aplicación en el manejo de los

inventarios ha hecho posible que se pueda conocer la disponibilidad de los materiales en las diferentes locaciones de la red logística.

### **e. Inventario promedio**

La cantidad de material máximo que se tendrá en la bodega, en el caso hipotético en que una nueva orden arriba cuando el inventario llega a cero, corresponde a la cantidad ordenada y por supuesto el mínimo es cero (Carreño, 2018, pág. 48).

En este sentido promediando el nivel máximo y mínimo de los niveles de stocks, se obtiene uno de los conceptos más importantes en manejo de inventarios, que es el inventario promedio, el cual se define como:

**Ecuación 1** Fórmula para calcular el inventario promedio

$$\text{Inventario Promedio} = \frac{\text{Inventario máximo} + \text{Inventario mínimo}}{2}$$

En el caso en que una nueva orden arriba cuando el inventario llega a cero, el inventario promedio se calcula como:

**Ecuación 2** Formula para calcular el inventario en cero

$$\text{Inventario Promedio} = \frac{Q}{2}$$

Donde Q es la cantidad de mercancía que llega a la empresa debido a una orden de reaprovisionamiento y el inventario mínimo es cero. En el caso de la figura 2, donde el inventario no llega a cero al final del tiempo de ciclo, se debe calcular con la fórmula original y para este caso el inventario promedio es:

**Ecuación 3** Aplicación de la fórmula de inventario

$$\text{Inventario Promedio} = \frac{70 + 50}{2} = 50 \text{ unidades}$$

El inventario promedio de cada ciclo puede promediarse con el resto de los ciclos y esto se conoce como el inventario promedio de varios ciclos de inventario (Sanchez & Mingo, 2016, pág. 26).

**f. Sistema Justo a Tiempo**

El sistema de justo a tiempo hace referencia a todos los problemas de inventario que está inmersa la empresa como la forma de mantener el inventario en mínimas cantidades con la finalidad de menores los riesgos de que en algún momento acontezca algún tipo de calamidad dentro de la empresa (Guerrero, 2017, pág. 52).

También toma en consideración lo referente a eliminar despilfarros, busca la simplicidad de cada uno de los procesos que se den dentro de toda empresa y además diseña sistemas para identificar los problemas (González, 2017, pág. 31).

**g. Inventario periódico**

Se aplica en negocios que venden artículos relativamente baratos muchos negocios pequeños siguen el sistema periódico, las tiendas que no tienen cajas registradoras con escáner no llevan un registro al día, más bien estas tiendas levantan periódicamente su inventario, al menos una vez al año para determinar la cantidad en existencia y preparar sus estados financieros (Delgado, Fernández, & Pérez, 2016, pág. 33) .

**h. Inventario permanente**

El sistema permite a la empresa conocer el valor de la mercancía en existencia en cualquier momento gracias a que los movimientos de compra y venta de mercaderías se la registran directamente en el momento de realizar la transacción a su precio de costos el registro de compras y ventas se denomina Kardex, donde se registra cada artículo; el saldo final de las mercaderías es igual a la suma y resta de las operaciones (González, 2017, pág. 47).

Las compras incluyen las mercancías durante el periodo contable con el objeto de volver a venderlas con fines de lucro y que forman parte del objeto para el cual fue creada la empresa las ventas son todas las mercancías realizadas por la empresa y que fueron compradas con este fin (Contreras, 2015, pág. 81).

### **8.2.3.2. Objetivos del control de inventario**

Según lo expuesto por (González, 2017) el propósito del control de inventarios es asegurar el funcionamiento de las actividades de la empresa mediante la optimización conjunta de los siguientes tres objetivos:

- Servicio al cliente
- Costos de inventario
- Costos operativos

La optimización conjunta de estos objetivos significa que no se debe buscar una mejora en alguno de los objetivos descuidando los otros, ya que los tres son igual de importantes, al intentar disminuir los costos de inventario, se incurrirá en menores niveles de materiales en la empresa, por lo que la probabilidad de satisfacción del cliente baja por los posibles agotamientos; al disminuir los costos operativos la gestión de los inventarios puede llegar a ser insuficiente, lo que genera procesos de información inadecuados y tiempos de entrega de material largos, afectando también el servicio al cliente (Palacios, 2015, pág. 78).

En virtud de las razones expuestas los autores agregan que se debe buscar un punto en que se satisfagan los tres objetivos sin afectar los otros, lo cual es la función principal de los procesos de gestión de inventarios.

### **8.2.3.3. Política de inventario**

Un factor importante en la formulación de un modelo de inventario es que la demanda (por tiempo de unidad) de un artículo, que puede ser determinística conocida con cierto grado de certidumbre o probabilística descrita mediante una distribución de probabilidades (Salah, Verdú, & Izquierdo, 2017)

De acuerdo a (Ortiz, 2019) una política de inventarios es un procedimiento llevado a cabo para auxiliar a los responsables a responder a las dos siguientes preguntas:

- ¿Cuánto se debe ordenar?
- ¿Cuándo se deben colocar los pedidos?

La respuesta a la primera pregunta determina el lote económico al minimizar el siguiente modelo de costo:

**Ecuación 4** Fórmula para calcular el costo total de inventario

*Costo total del inventario*

$$= \text{Costo del artículo} + \text{Costo de colocación del pedido} \\ + \text{Costo de mantenimiento} + \text{Costo de agotamiento}$$

La respuesta a la segunda pregunta depende del tipo de control de inventarios que tenemos, si se requiere una revisión periódica de hacer un nuevo pedido coincide con el inicio de cada periodo (Oviedo, 2017, pág. 50).

De manera alternativa, si el control se basa en una revisión continua, los nuevos pedidos se colocan cuando el nivel de inventario desciende a un nivel previamente especificado, llamado el punto de orden.

#### **8.2.3.4. Métodos de evaluación de inventario**

De acuerdo a (Vidal C. , 2017) existen cinco métodos para la evolución de un inventario, a continuación, se presenta un breve resumen de cada uno:

**a. Primeros en entrar, primeros en salir:** el método de evaluación de inventario se encuentra estrechamente relacionado con el flujo físico real de las mercancías inventariadas (pág. 24).

Este método de valoración de inventario se basa en que las primeras mercaderías adquiridas son las primeras que se utilizan y comercializan, sin considerar el momento real de su utilización o venta (Delgado, Fernández, & Pérez, 2016, pág. 29).

Según la perspectiva de los investigadores dicho método de valoración de inventarios se basa en la interpretación lógica del movimiento de las unidades en el sistema de inventario, lógicamente, el costo de las últimas compras es el valor de las existencias, en el mismo orden en que ingresaron a la empresa.

**b. Últimos en entrar, primeras en salir:** Este método de evaluación de inventario presume que las mercancías compradas o adquiridas más recientemente son las primeras que se



utilizan o se venden independientemente del momento real de su utilización o venta (Palacios, 2015).

Puesto que los artículos que se acaban de comprar suelen costar más que aquellos que se adquirieron en el pasado, este método establece una mejor correspondencia entre los costos corrientes y los ingresos corrientes (Oviedo, 2017, pág. 35).

Una vez analizada la información se determina que este tipo de valoración de inventario consiste en que los últimos bienes adquiridos, serán los primeros en ser comercializados, mientras que el precio que se mantiene en las compras corresponde al de las últimas entradas.

### **c. Método del costo promedio**

Consiste en identificar el valor del inventario y el costo de las mercancías vendidas mediante el cálculo del costo unitario promedio de todas las mercancías disponibles para la venta durante un periodo de tiempo dado, según esta metodología, se da por sentado que el inventario final está constituido prácticamente por todas las mercancías disponibles para la venta (Palacios, 2015).

**Ecuación 5** *Fórmula para calcular el costo de promedio*

$$\begin{aligned} & \textit{costo de promedio} \\ & = \textit{costo total de la mercancía disponible para la venta} \\ & + \textit{cantidad total de la mercancía disponible para la venta} \end{aligned}$$

### **d. Método de costo específico**

Este método de valoración de inventario estipula claramente que la organización puede rastrear el costo real de un artículo que entra, se encuentra o sale de sus instalaciones, aquella facultad permite asignar el costo real de un artículo dado a producción o a ventas (Meana, 2017, pág. 52).

Esta forma de costeo, puntualmente solo lo emplean empresas cuyos sistemas de cómputo son relativamente complejos y se adopta para artículos cuyo valor es elevado, como obras de arte u objeto fabricados por encargo (Guerrero, 2017, pág. 36).

### **e. Método de costo estándar**

Este método de avalúo de inventario suele utilizarlo las empresas manufactureras para proporcionar a todos sus departamentos un valor uniforme de cada artículo durante todo un periodo determinado (Sanchez & Mingo, 2016, pág. 51).

El método consiste en un cálculo aproximado basado en el costo y gastos conocidos, como los costos históricos y cualquier cambio que se pueda prever en el futuro inmediato, no se emplea para calcular la unidad neta real ni para efectos de impuesto sobre la renta; se trata de una herramienta de trabajo, más que un enfoque formal de contabilidad (Ortiz, 2019, pág. 3).

#### **8.2.3.5. Políticas de manejo de inventarios**

De acuerdo a (Solorzano, 2018) entre los principales tipos de inventario se encuentran los siguientes:

- Revisión continua o perpetua del inventario
- Revisión periódica del inventario
- Sustitución de ventas (pág. 30).

En su acepción amplia las políticas de manejo de inventario suponen los lineamientos con los cuales se gestiona el inventario en cualquier tipo de establecimiento económico, y su principal función es definir la cantidad de mercancía a ordenar, en qué momento se deben realizar dichas órdenes, cuáles son los productos por ordenar y donde deben ubicarse dichos materiales (Ibídem, pág. 59).

#### **8.2.3.6. Política de revisión continua del inventario**

Esta clase de inventarios se refiere al establecimiento de los componentes para salvaguardar el abastecimiento de mercancías en la empresa, a través de la verificación en todo momento de los niveles de inventario en la bodega, para conocer si la cantidad disponible de un artículo en el almacén será suficiente para cubrir los próximos pedidos del cliente, se calcula la capacidad del artículo disponible en el almacén (Molina, 2015, pág. 52).

El diagnóstico o revisión continua, constituye un aspecto sumamente importante permite saber exactamente la cantidad de productos en todo momento, y con esto se puede conocer el punto exacto en que se debe realizar una orden, la capacidad de respuesta de un artículo mide la facilidad de dicho artículo para satisfacer la demanda futura (Ortiz, 2019)

Según la perspectiva de los investigadores este tipo de política se orienta, particularmente a los niveles de determinado artículo cada vez que se hace un retiro por solicitud del cliente o tienda, para conocer si es necesario reabastecerlo con un nuevo pedido.

### **8.3. Fundamentación legal**

#### **8.3.1. Código tributario**

**De acuerdo al Código Tributario en el capítulo II, correspondiente del nacimiento y exigibilidad de la obligación tributaria, indica lo siguiente:**

**Art. 18.- Nacimiento.** - La obligación tributaria nace cuando se realiza el presupuesto establecido por la ley para configurar el tributo.

**Art.19.- Exigibilidad.** - La obligación tributaria es exigible a partir de la fecha que la ley señale para su efecto.

**Art.38.- Por quien debe hacerse el pago.** - El pago de los tributos debe ser efectuado por los contribuyentes o por los responsables.

**Art.39.- Por quien puede hacerse el pago.** - Podrá pagar por el deudor de la obligación tributaria o por el responsable, cualquier persona a nombre de éstos, sin perjuicio de su derecho de reembolso, en los términos del artículo 26 de este Código.

**Art.40.- A quien debe hacerse el pago.** - El pago debe hacerse al acreedor del tributo y por este al funcionario, empleado o agente, a quien la ley o el reglamento faculte su recaudación, retención o percepción.

**Art. 41.- Cuando debe hacerse el pago.** - La obligación tributaria deberá satisfacerse tiempo que señale la ley tributaria respectiva o su reglamento faculte, y a falta de tal señalamiento, en la fecha que hubiera nacido la obligación.

**Art.42.- Donde debe hacerse el pago.** - El pago debe hacerse en el lugar que señale la ley o el reglamento o en el que funcionen las correspondientes oficinas de recaudación, donde se hubiera producido el hecho generador, o donde tenga su domicilio el deudor.

**De conformidad con el capítulo III del código tributario de los deberes formales del contribuyente o responsable establece lo siguiente:**

**Art. 96.- Deberes formales.** - Son deberes formales de los contribuyentes o responsables.

1. Cuando exijan las leyes, ordenanzas, reglamentos o disposiciones de la respectiva autoridad de la administración.
  - a) Inscribirse en los registros pertinentes, proporcionando los datos necesarios relativos a su actividad; y, comunicar oportunamente los cambios que se operen;
  - b) Solicitar los previos permisos que fueran del caso;
  - c) Llevar los libros y registros contables relacionados con la correspondiente actividad económica, en idioma castellano, anotar en moneda de curso legal, sus operaciones o transacciones y conservar tales registros y libros, mientras la obligación tributaria no esté prescrita.
  - d) Presentar las declaraciones que corresponda
  - e) Cumplir con los deberes específicos que la respectiva ley tributaria establezca.
2. Facilitar a los funcionarios autorizados las inspecciones o verificaciones, tendientes al control o la determinación del tributo.
3. Exhibir a los funcionarios respectivos, las declaraciones, informes, libros y documentos relacionados con los hechos generadores de obligaciones tributarias y formular las aclaraciones que les fueren solicitadas.
4. Concurrir a las oficinas de la administración tributaria, cuando su presencia sea requerida por autoridad competente.

**Art.97.- Responsabilidad por incumplimiento.** - El incumplimiento de deberes formales acarreará, responsabilidad pecuniaria para el sujeto pasivo de la obligación tributaria, sea personal natural o jurídico, sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiera lugar.

**Art. 99.- Carácter de la información tributaria.** - las declaraciones e informaciones de los contribuyentes, responsables o terceros, relacionadas con las obligaciones tributarias, serán utilizadas para los fines propios de la administración tributaria.

## **9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS**

- **¿El diagnóstico del estado actual de la empresa contribuyó a mejorar el área de inventarios del Centro Comercial Noble?**

Si por a través del diagnóstico situacional FODA efectuado en el Centro Comercial Noble se pueden identificar las fortalezas como la variedad de productos que oferta, tener software contable, precios accesibles acorde a la competencia y las debilidades identificadas es que los trabajadores no cuentan con normativas documentadas sobre los procesos de almacenamiento y el registro de inventario no es el adecuado y con esta información el gerente podrá tomar las medidas indispensables para lograr mejoras significativas en el área de inventarios del Centro Comercial Noble.

- **¿La evaluación del control interno permite identificar los procesos a optimizar dentro de la empresa?**

La aplicación del control interno entre las áreas de Ventas, Contabilidad, Compras, Talento Humano e Inventario permitió identificar los siguientes hallazgos: inexistencia de políticas y procedimientos de ventas, no se han definido condiciones para la devolución de productos, no cuenta con una manual de políticas para el Área de Caja, no se efectúa un proceso de inducción y capacitación del personal, inadecuado sistema de recepción de productos.

- **¿La elaboración de un manual de políticas y procedimientos contribuyó a la mejora de los procesos de inventario en el Centro Comercial Noble?**

El desarrollo del manual será de gran utilidad, debido que en el Centro Comercial Noble no se dispone de políticas y procedimientos establecido, ya que el mismo otorgara directrices sobre las actividades a desarrollar, mejorando de manera significativa la administración de los inventarios, evitando desperdicios y mejorando la productividad de la empresa en términos materiales y económicos.

## **10. METODOLOGÍA**

Se entiende por metodología el establecimiento de teorías sobre el método. Se podría afirmar que la metodología es el estudio analítico y crítico de los métodos de investigación y de prueba; esto incluye: la descripción, el análisis y la valoración crítica de los métodos que conciernen a la investigación (Avilés, 2013, pág. 65)

### **10.1. Tipo de investigación**

#### **10.1.1. Investigación Exploratoria**

En este trabajo se formulan temas, se delimitan problemas se desarrollan hipótesis sin demostrarlas, se desagregan ciertas definiciones conceptuales y se establecen categorías del conocimiento (Muñoz, 2015, pág. 65)

Considerando lo anterior, cabe destacar que con la aplicación de este tipo de investigación se pudo desarrollar un análisis sobre la situación actual en la que se encuentra la empresa determinando las causas y efectos de la problemática y como esto afecta a la rentabilidad de la empresa, identificando así la necesidad de evaluar el control interno de inventario.

#### **10.1.2. Investigación descriptiva**

Buscan caracterizar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro elemento, fenómeno que pueda ser sometido a un análisis, al describir, se aprende sobre las partes de un objetivo de estudio, tal captación sirve para profundizar el conocimiento objetivo y más tarde elaborar ciertos conceptos, leyes y categorías (Avilés, 2013, pág. 69).

Este tipo de investigación fue de gran ayuda ya que en ella se detalló las razones que origina el problema suscitado en la empresa y poder lograr una correcta interpretación de la situación en la que se encuentra la empresa.

## **10.2. Métodos de investigación**

### **10.2.1. Método científico**

Este método busca el camino, la vía de conocimiento, no de cualquier conocimiento en general, sino de conocimiento ubicados dentro del rigor de la ciencia y la tecnología. (Avilés, 2013, pág. 69)

El método científico permitió evaluar y encontrar las causas primordiales del mal manejo de inventario, logrando potenciar el aprovechamiento de la materia prima y el flujo de operaciones.

### **10.2.2. Método analítico**

Hace referencia a la extracción de las partes de un todo, con la finalidad de estudiar y examinarlas por separado para delimitar. La importancia radica que de un todo desgaremos las partes, para realizar un estudio minucioso del tema, evento o problema. (Muñoz, 2015, pág. 71).

Por medio del análisis se pudo conocer el objeto de estudio y explicar la problemática descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, y los efectos que provoca al no tener un registro de mercancía existente en bodega.

## **10.3. Técnicas e instrumentos de investigación**

### **10.3.1. La observación**

Es la técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho, caso o actividad, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es la técnica más antigua que se utiliza en una evaluación psicológica; pero todavía se la emplea y proporciona garantías suficientes en el momento de la recolección de datos. (Avilés, 2013, pág. 71)

Por medio de la observación se pudo evidenciar y verificar las falencias que presenta el Centro Comercial Noble en el área de inventario mediante la observación, también se logró recopilar información que fue de gran ayuda para el desarrollo del proyecto.

### 10.3.2. La entrevista

Es la técnica que recopila información de las personas, ha sido usada y sigue utilizándose para múltiples propósitos (Muñoz, 2015, pág. 82)

En la entrevista se pudo definir la situación actual de la empresa dicha entrevista fue dirigida al gerente propietario de la empresa, esta entrevista se realizó con el propósito de lograr los objetivos propuestos en la investigación.

### 10.3.3. La encuesta

En esta técnica se trata de obtener datos o información de varias personas en la cual sus opiniones tienen mucha importancia para el investigador. A diferencia de la entrevista se utiliza un gran y cómodo listado de preguntas escritas a fin de que las conteste por escrito (Avilés, 2013, pág. 79).

Fue una de las técnicas del área de medición de suma importancia, se aplicó mediante el uso de un cuestionario con la finalidad de recopilar datos en un menor tiempo posible y facilitar el procesamiento de los datos obtenidos.

## 10.4. Población y muestra

### 10.4.1. Población

La población que intervino en el desarrollo del presente proyecto comprendió a todo el personal que labora en la empresa, quienes estuvieron integrados 12 personas, tal como se indica en la siguiente tabla:

**Tabla 4.** Población de la investigación

<b>Población que interviene en la empresa</b>	
<u>Cargo</u>	<u>Población</u>
Gerente	1
Cajera	3
Despachador	3
Atención al cliente	1
Bodeguero	2
Contador	1
Guardia	1
<b>Total</b>	<b>12</b>

Elaborado por: Los autores



### **10.4.2. Muestra**

La muestra empleada en el presente proyecto fue la misma cantidad que se representó en la población ya que el personal que labora en la empresa interviene de manera directa e indirecta en todas las actividades diarias que se realiza en la empresa.

## **11. ANÁLISIS Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS**

### **11.1. Análisis de la entrevista efectuada al propietario**

**Objetivo:** Obtener información para diseñar un sistema de control interno para inventario y de esta manera contribuya al desarrollo del presente proyecto.

#### **1. ¿Cuál es la actividad comercial de su empresa?**

La actividad económica de la empresa es la venta y compra de productos de primera necesidad.

#### **2. ¿Existen pérdidas de productos dentro de la empresa?**

Si existen perdidas de productos dentro de la empresa ya sea por caducidad y también por robo de los productos.

#### **3. ¿Existen restricciones al personal en el área de inventarios?**

Si existen restricciones ya que solo el personal autorizado puede ingresar al área de inventario.

#### **4. ¿Existe una comunicación adecuada entre el área de inventarios con las otras áreas de la empresa?**

Si existe una buena comunicación con las diferentes áreas existentes en la empresa ya que todo es coordinado para que todo marche bien en la empresa.

#### **5. ¿Cuáles son los problemas más comunes que existen en el área de inventarios?**

El problema más común que se presenta es al momento de almacenar los productos nuevos ya que la mayoría de las veces los productos recientes suelen mezclarse con productos de fechas anteriores.

#### **6. ¿En la empresa existe caducidad o pérdida de productos?**

Si existe perdida de productos ya sea por caducidad o por robo, en caso de caducidad existen proveedores que aceptan cambios de productos caducados con productos nuevos.

**7. ¿Considera usted que los productos están debidamente clasificados en el área de inventarios?**

Si están debidamente clasificados.

**8. ¿La empresa cuenta con políticas y normas que regulen el desempeño del personal y sus procesos?**

No cuenta con políticas y normas que estén redactadas en un documento escrito solo se le ha comunicado al personal de forma verbal.

**9. ¿Existe un manual de funciones para el área de inventarios?**

No existe un manual de funciones para el área de inventario.

**10. ¿Cómo calificaría usted el manejo que se desarrolla en el área de inventario?**

El manejo que se desarrolla en el área de inventario dentro de la empresa se lo califica de manera BUENA.

**11. ¿Considera usted que el personal encargado del área de inventario cuenta con un perfil apropiado para el desempeño de sus funciones?**

El personal encargado del área de inventario si cuenta con el perfil apropiado.

**12. ¿La selección del personal por parte de la empresa se lo realiza de una manera técnica?**

Si se lo realiza de manera técnica.

**13. ¿Usted considera que un sistema de control interno mejoraría el desempeño de la empresa?**

Un sistema de control interno sería de gran ayuda para la empresa.

### **Conclusión**

Acorde a la información proporcionada por el propietario del Centro Comercial Noble se pudo establecer que existe un sistema de control interno con ciertas falencias, debido que existen perdidas de productos dentro de la empresa ya sea por caducidad y también por robo de los productos, además enfatizó que el problema más común que se presenta es al momento de almacenar los productos nuevos ya que los productos recientes suelen mezclarse con productos de fechas anteriores. Estos problemas se suscitan por la inexistencia de un manual de funciones para el área de inventario, por lo cual considero que un sistema de control interno sería de gran ayuda para la empresa.

## 11.2. Resultados de las encuestas efectuadas al personal de Centro Comercial Noble del cantón La Maná.

### 1. ¿Conoce usted si en la empresa existe un manual de control interno para el área de inventario?

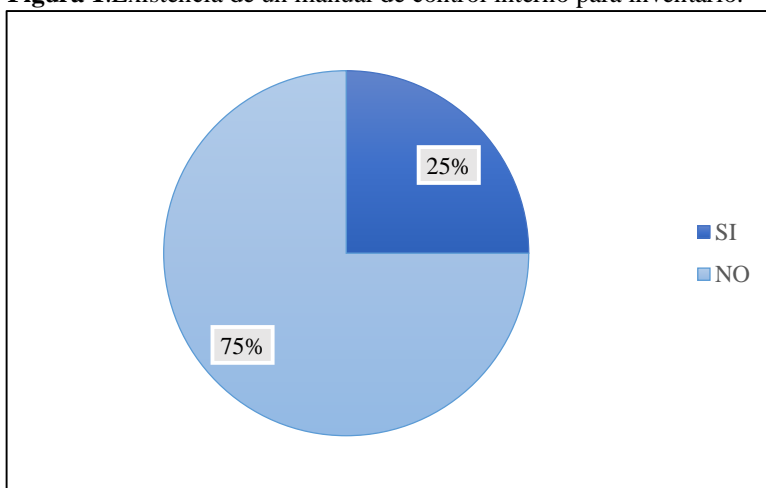
**Tabla 5.** Existencia de un manual de control interno para el área de inventario.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	3	25%
<b>NO</b>	9	75%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

**Figura 1.** Existencia de un manual de control interno para inventario.



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

### **Análisis:**

El 75 % del personal encuestado afirma que no tienen conocimiento sobre la existencia de un manual de control interno para inventario dentro de la empresa, mientras que el 25% del personal encuestado indica que tiene conocimiento sobre la existencia de un manual de control interno para inventario dentro de la empresa.

Los resultados anteriores se deben al bajo nivel de capacitaciones hacia el personal del Centro Comercial Noble.

## 2. ¿Existen medidas de seguridad que eviten el ingreso del personal no autorizado al área de inventario?

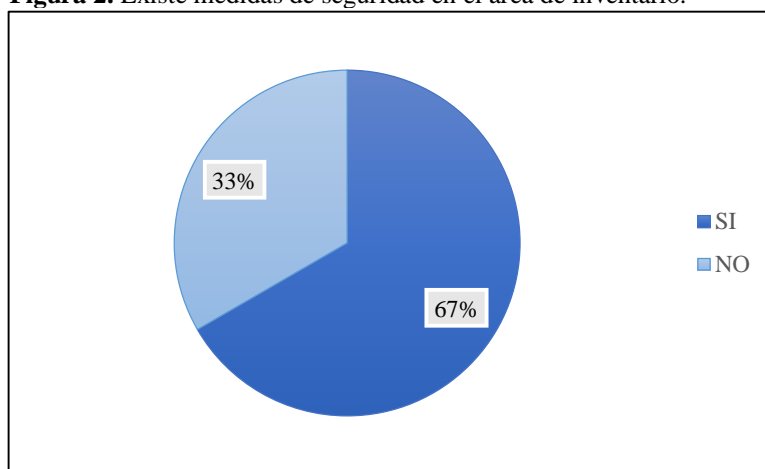
**Tabla 6.** Existe medidas de seguridad en el área de inventario.

	Frecuencia	Porcentaje
<b>SI</b>	8	67%
<b>NO</b>	4	33%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

**Figura 2.** Existe medidas de seguridad en el área de inventario.



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

### **Análisis:**

Debido a la importancia que tiene la seguridad en el área de inventario el 67% del personal encuestado afirma que cuentan con toda la seguridad necesaria para restringir el ingreso a todo el personal no autorizado en el área de inventario, mientras que el 33% del personal encuestado indica que no cuentan con la seguridad necesaria para el área de inventario.

Es fundamental considera mediadas que permitan el resguardo al 100% del área de inventarios en el Centro Comercial Noble.

### 3. ¿Existe pérdidas de inventario dentro de la empresa?

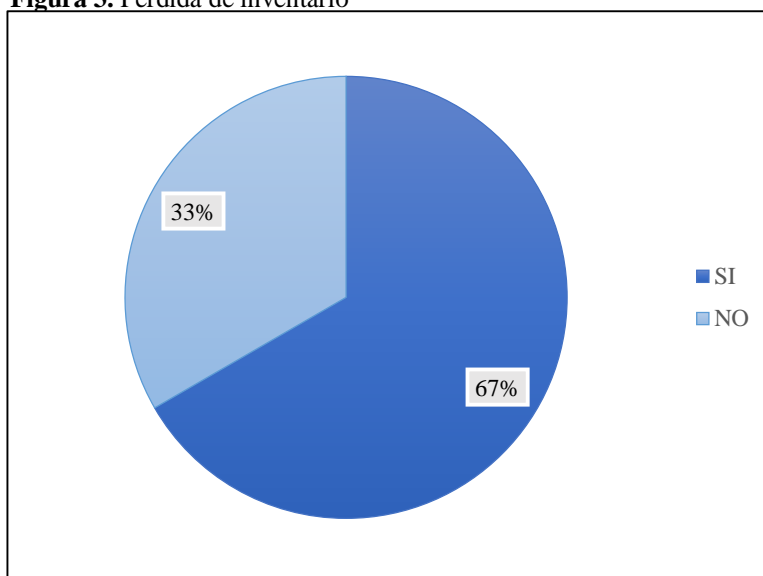
**Tabla 7.** Pérdida de inventario.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	8	67%
<b>NO</b>	4	33%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

**Figura 3.** Pérdida de inventario



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

#### **Análisis:**

El 67% del personal encuestado expresó que efectivamente existen pérdidas de inventario lo que perjudica directamente a la empresa, mientras que el 33% del personal encuestado sostuvo que no.

Los datos anteriores evidenciaron que existe alguna deficiencia en cuanto a la gestión del inventario ya sea en las cantidades adquiridas, el tiempo que llevan en bodega o las fechas de caducidad de los productos no han sido revisadas previo el ingreso a la bodega.

#### 4. ¿Con que frecuencia se realiza el control y supervisión de inventarios?

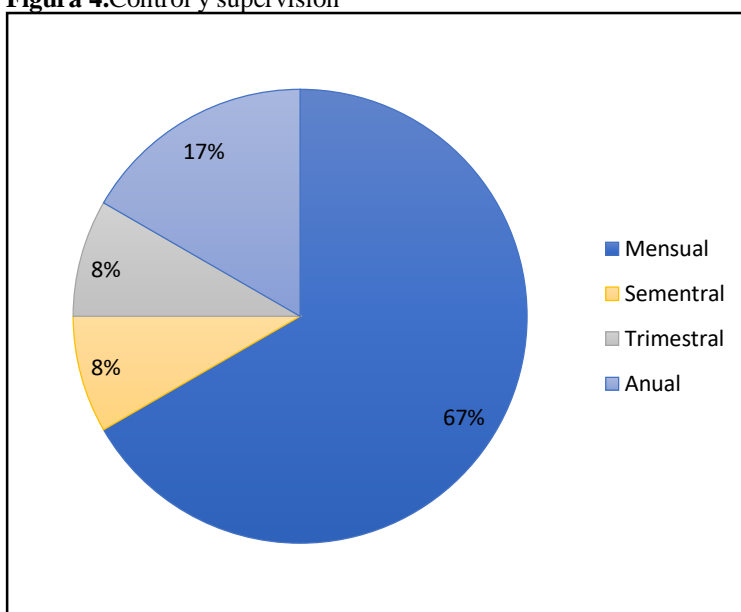
**Tabla 8.** Control y supervisión

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mensual	8	67%
Semestral	1	8%
Trimestral	1	8%
Anual	2	17%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

**Figura 4.**Control y supervisión



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

#### **Análisis:**

El 67% del personal encuestado afirma que el control y supervisión de inventarios se realiza mensualmente, mientras que el 17% del personal encuestado indica que el control y supervisión se realiza anualmente, en tanto el 8% del personal encuestado indican que el control y supervisión se realiza trimestralmente, en tanto el 8% del personal encuestado indica que el control y supervisión lo realizan de manera semestral.

Existe una variedad de opiniones en lo que respecta a la frecuencia, debido a una deficiencia en los canales de comunicación entre el personal.

**5. ¿La mercadería adquirida es recibida y verificada de acuerdo a la orden de pedido realizada al proveedor?**

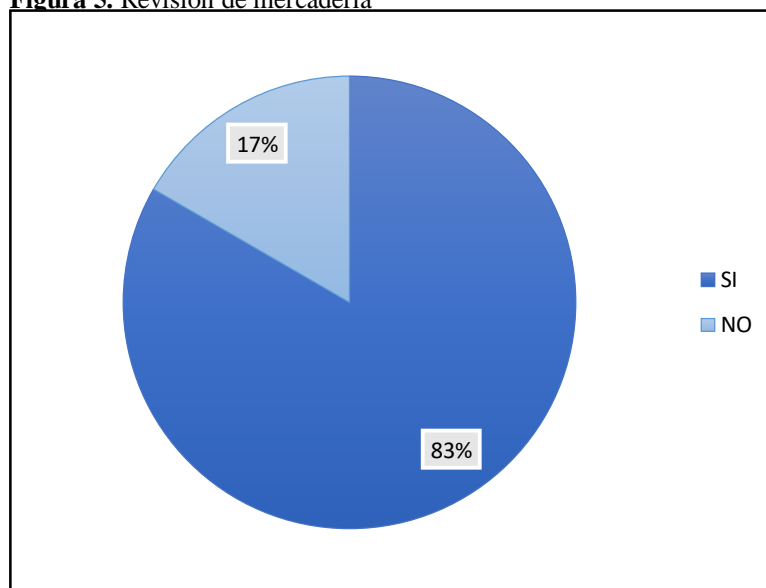
**Tabla 9.** Revisión de mercadería

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	10	83%
<b>NO</b>	2	17%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

**Figura 5.** Revisión de mercadería



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

**Análisis:**

El 83% de los encuestados afirman que toda la mercadería recibida es verificada de acuerdo al orden de pedido realizado al proveedor, mientras que el 17% del personal encuestado afirman que no realizan la verificación de los pedidos realizados por el proveedor.

Esto en parte se debe a la ausencia de un manual de funciones que especifique las actividades a efectuar por cada uno de los colaboradores.

**6. ¿Se efectúan en forma periódica comprobaciones físicas de los productos existentes en inventarios?**

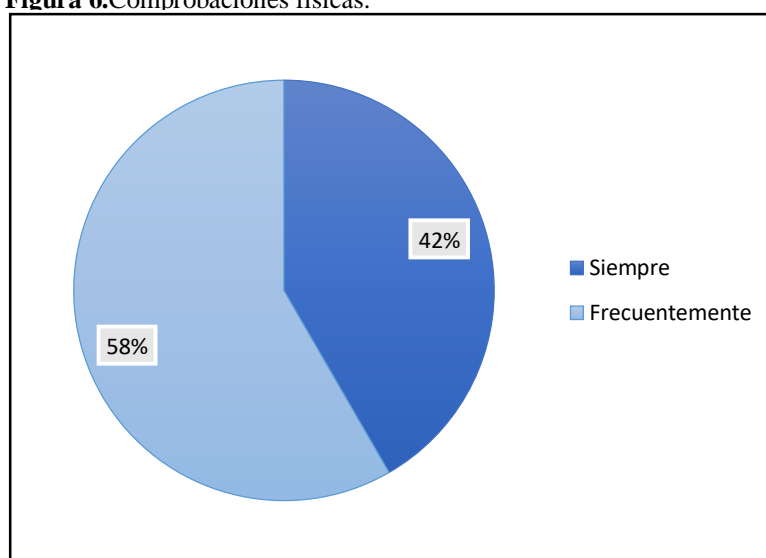
**Tabla 10.** Comprobaciones físicas.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Siempre</b>	5	42%
<b>Frecuentemente</b>	7	58%
<b>Casi Nunca</b>	0	0%
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

**Figura 6.** Comprobaciones físicas.



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

**Análisis:**

De acuerdo a los resultados arrojados por la encuesta el 58% del personal encuestado indicó que las comprobaciones físicas lo realizan de manera frecuente lo cual provoca dificultades en el área de inventario, mientras que el 42% del personal afirma que siempre realizan comprobaciones físicas de todos los productos existentes en la empresa.

Acorde a los resultados anteriores se evidenció que en Centro Comercial Noble las comprobaciones físicas no son desarrolladas de forma frecuente, y una de las principales causas es el tiempo que toma llevarlo a cabo.



**7. ¿Cree usted que el manejo de inventario es importante en la actividad de la empresa?**

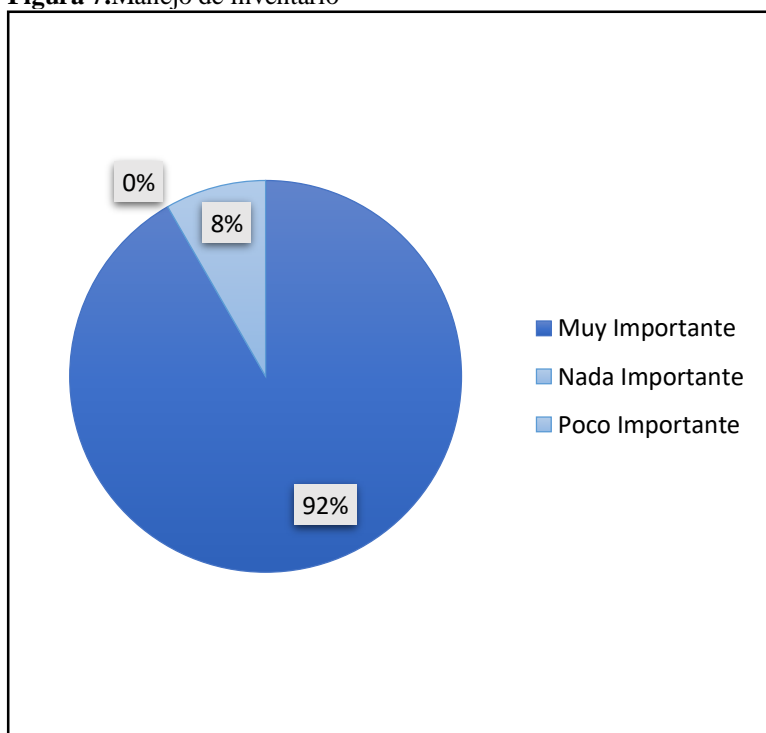
**Tabla 11.** Manejo de inventario.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy Importante</b>	11	92%
<b>Nada Importante</b>	0	0%
<b>Poco Importante</b>	1	8%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

**Figura 7.** Manejo de inventario



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

**Análisis:**

El 92% del personal encuestado afirma que es muy importante el manejo de inventario en la actividad comercial de la empresa ya que contribuiría en gran manera al desarrollo de la empresa, mientras que el 8% del personal encuestado indicó que es poco importante.

Los datos anteriores revelaron que la mayoría del personal de Centro Comercial Noble tiene pleno conocimiento de la relevancia que posee una adecuada gestión de inventarios.

**8. ¿Cree usted que es necesario mejorar el sistema de control interno de inventario en el Centro Comercial Noble?**

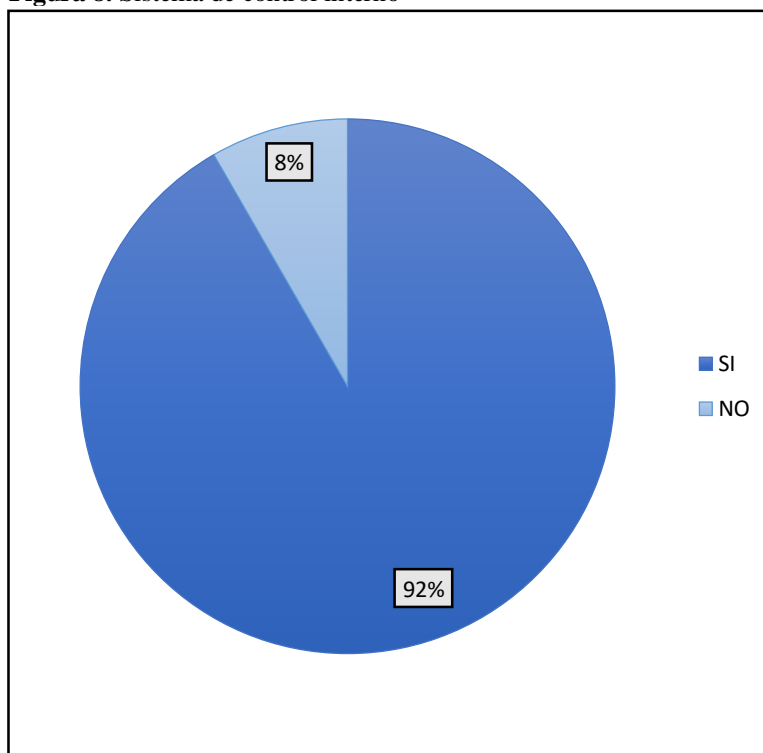
**Tabla 12.** Sistema de control interno

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	11	92%
<b>NO</b>	1	8%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

**Figura 8.** Sistema de control interno



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

**Análisis:**

Según lo expuesto a través del gráfico el 92% del personal encuestado afirmó que fue necesario mejorar el sistema de control interno en el área de inventario para ofrecer un mejor servicio a los consumidores, mientras que el 8% del personal encuestado indican que no es necesario mejorar el sistema de control interno en el área de inventario.

Los resultados dieron a conocer que resulta imperante introducir mejoras en dicha área, sobre todo porque se trata de los productos.

**9. ¿El sistema o software de facturación y contabilidad que maneja la empresa es confiable?**

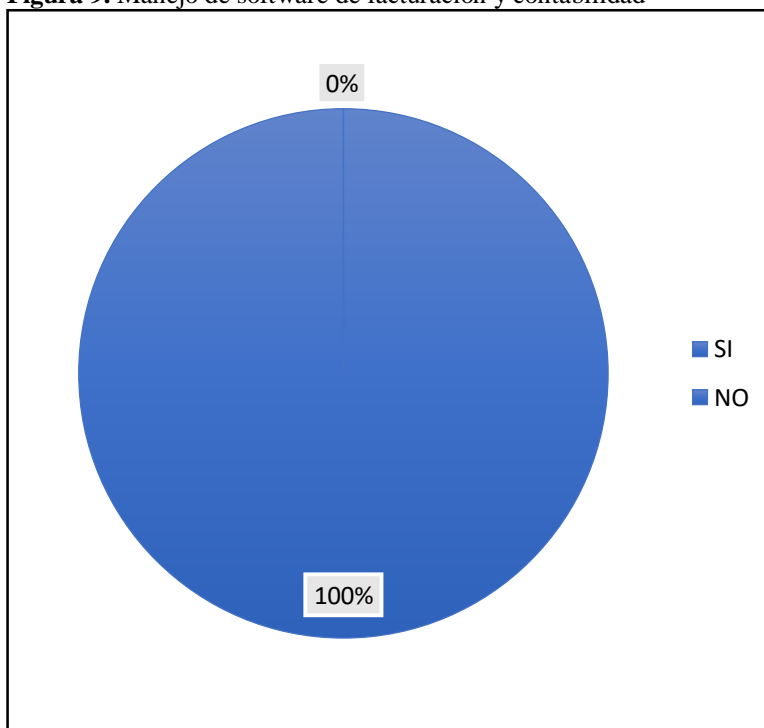
**Tabla 13.** Manejo de software de facturación y contabilidad.

	Frecuencia	Porcentaje
<b>SI</b>	12	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

**Figura 9.** Manejo de software de facturación y contabilidad



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

**Análisis:**

El 100% del personal encuestado indicó que el sistema de software de facturación y contabilidad que maneja la empresa es muy confiable y eficiente, tales resultados dieron a conocer la empresa no ha tenido ningún tipo de inconveniente con el funcionamiento del software de contable y de facturación.

Este aspecto es muy importante en el manejo de los inventarios, por ello se debe mantener un sistema de mantenimiento adecuado que asegure el óptimo funcionamiento del mismo.

## 10. ¿Existen procedimientos claramente establecidos para identificar faltantes en la recepción de inventarios?

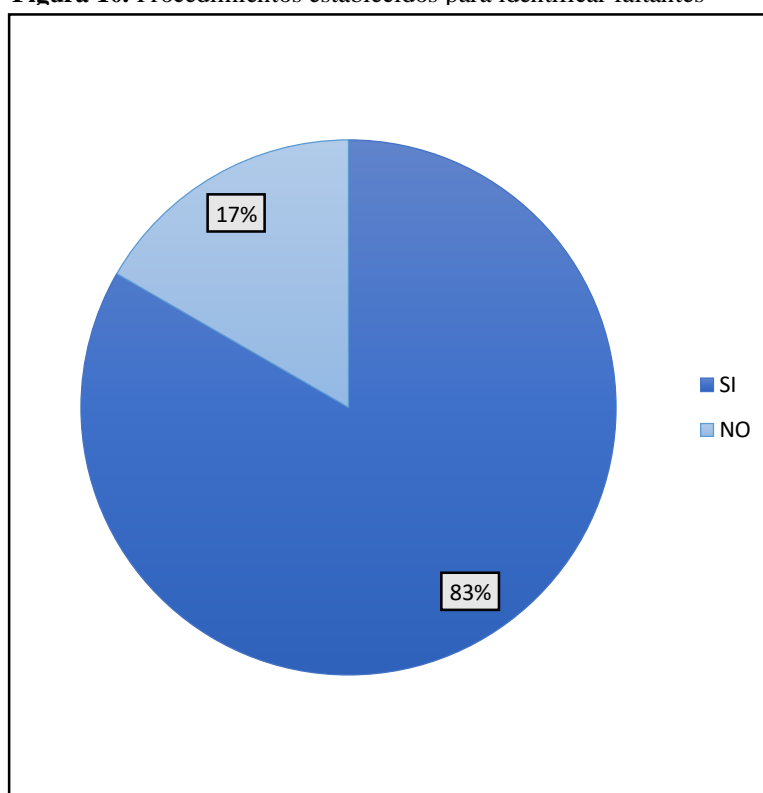
**Tabla 14.** Procedimientos establecidos para identificar faltantes.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	10	83%
<b>NO</b>	2	17%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

**Figura 10.** Procedimientos establecidos para identificar faltantes



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

### Análisis:

En base al gráfico se pudo evidenciar que el 83% del personal encuestado afirmó que existen procedimientos para poder identificar faltantes en el área de inventario, mientras que el 17% del personal encuestado indicó que no existen procedimientos para poder identificar faltantes en el área de inventario.

Esto se suscitó en gran parte por el bajo nivel de control en la aplicación de los mismos entre el personal encargado del manejo de los inventarios en el centro comercial

### 11. ¿Se ha realizado la evaluación del riesgo tecnológico (Problemas en el software) dentro de la empresa?

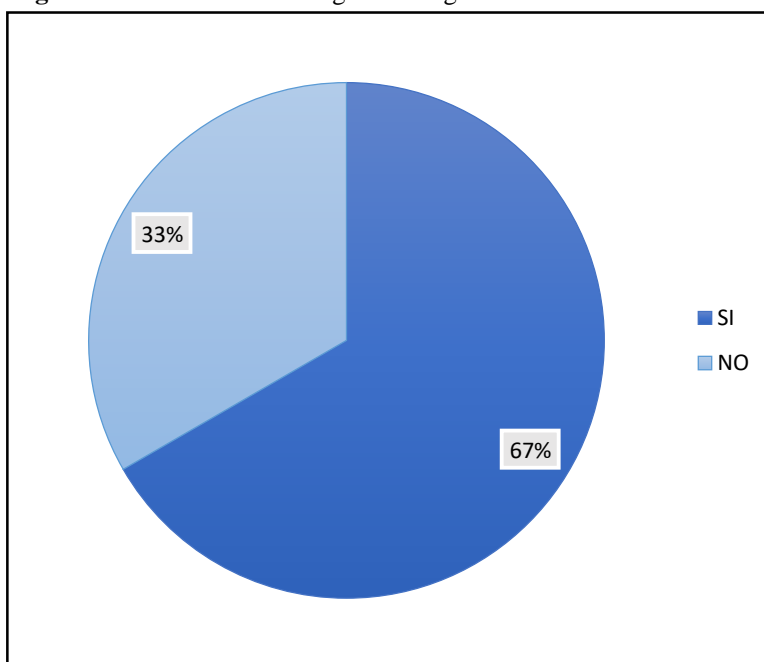
**Tabla 15.** Evaluación del riesgo tecnológico.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	8	67%
<b>NO</b>	4	33%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

**Figura 11.** Evaluación del riesgo tecnológico.



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

#### **Análisis:**

El 67% del personal encuestado afirma que se ha realizado evaluaciones de riesgo tecnológico en los sistemas que maneja la empresa, mientras tanto el 33% del personal encuestado indican que no se ha realizado evaluaciones de riesgo tecnológico en los sistemas que maneja la empresa.

El bajo nivel de capacitaciones de la parte directiva y del personal, ocasiona el bajo nivel de conocimiento sobre la importancia de esta importante herramienta para reducir los riesgos a corto lo largo plazo.

## 12. ¿El personal recibe capacitaciones adecuadas para el manejo del inventario?

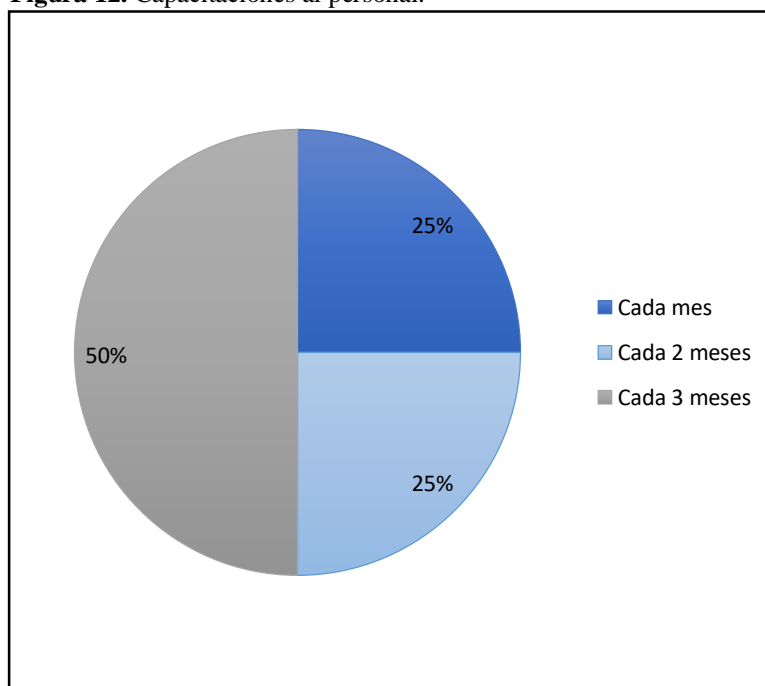
**Tabla 16.** Capacitaciones al personal.

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Cada mes</b>	3	25%
<b>Cada 2 meses</b>	3	25%
<b>Cada 3 meses</b>	6	50%
<b>Total</b>	12	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

**Figura 12.** Capacitaciones al personal.



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Centro Comercial Noble. La Maná.

**Elaborado por:** Los investigadores

### **Análisis:**

El 50% del personal encuestado indica que, si reciben capacitaciones cada tres meses para de esa manera poder mejorar el servicio y satisfacer a los clientes, mientras tanto el 25% del personal encuestado indican que reciben capacitaciones cada mes, en tanto el 25% del personal encuestado indica que reciben capacitaciones cada dos meses.

Acorde a los datos expuestos anteriormente se pudo evidenciar que en la empresa si se efectúan capacitaciones para su personal de manera frecuente, lo cual fue un factor positivo.

### 11.3. Diagnóstico situacional FODA Centro Comercial Noble

Con la información previa en la entrevista realizada al gerente y las encuestas realizadas a todo el personal que labora en el CENTRO COMERCIAL NOBLE, se realizó un análisis interno y externo de los factores que influyen en la organización en el área de inventario, para ello se utilizó la matriz FODA.

**Tabla 17.** Análisis FODA

<b>FORTALEZA</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Variedad de productos.</li> <li>*Alta demanda de sus productos.</li> <li>*Software contable.</li> <li>*Precios accesibles para los clientes.</li> <li>*Buena comunicación por parte del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*No se dispone de una misión, visión y políticas definidas.</li> <li>*Carecen de normativas, políticas y procesos de control.</li> <li>*La distribución de los productos no es la más adecuada, lo cual produce descontrol a la hora de la toma física de inventario.</li> <li>*Falta de capacitación al personal de bodega</li> <li>*Inexistencia de un sistema de control interno para el área de inventarios.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Está ubicada en un lugar estratégico.</li> <li>*Tiene la oportunidad de expandir su negocio.</li> <li>*Capacidad para negociar con los proveedores.</li> <li>*Capacidad para competir dentro del mercado.</li> <li>*Incrementación de ventas y rentabilidad en la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Crecimiento continuo de los competidores.</li> <li>*Alza de precios en los diferentes productos.</li> <li>*Aparición de productos nuevos dentro del mercado.</li> <li>*Sistemas de tecnologías cambiantes.</li> <li>*Disposiciones legales cambiantes para el área comercial.</li> </ul>

Fuente: autoría Propia

**Tabla 18.** Análisis interno

<b>FORTALEZA</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Variedad de productos.</li> <li>*Alta demanda de sus productos.</li> <li>*Software contable.</li> <li>*Precios accesibles para los clientes.</li> <li>*Buena comunicación por parte del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*No se dispone de una misión, visión y políticas definidas.</li> <li>*No cuentan normativas, políticas y procesos de control definidas.</li> <li>*La distribución de los productos no es la más adecuada, lo cual produce descontrol a la hora de la toma física de inventario.</li> <li>*Bajo nivel de capacitación al personal de bodega</li> <li>*Inexistencia de un sistema de control interno para el área de inventarios.</li> </ul>

- **Análisis externo**

**Tabla 19.** Análisis externos

<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>AMENAZAS</b>
*Está ubicada en un lugar estratégico. *Tiene la oportunidad de expandir su negocio. *Capacidad para negociar con los proveedores. *Capacidad para competir dentro del mercado. *Incrementación de ventas y rentabilidad en la empresa.	*Crecimiento permanente de los competidores. *Alza de precios en los diferentes productos. *Aparición de productos nuevos dentro del mercado. *Sistemas de tecnologías cambiantes. *Disposiciones legales cambiantes para el área comercial.

Fuente: autoría propia

**11.3.1. Análisis externo****Matriz de correlación de fortalezas y oportunidades**

Con el objeto de ponderar la correlación de las fortalezas y oportunidades, se estableció la siguiente matriz, cuyos parámetros de estimación son:

- Si la fortaleza tiene relación con la oportunidad = 5
- Si la fortaleza no tiene relación con la oportunidad = 1
- Si la fortaleza y la oportunidad tienen medida relación = 3

**Tabla 20.** Matriz de correlación de fortalezas y oportunidades

<b>F/O</b>	<b>F1</b>	<b>F2</b>	<b>F3</b>	<b>F4</b>	<b>F5</b>	<b>Total</b>
<b>O1</b>	3	3	1	1	1	9
<b>O2</b>	3	3	1	1	1	9
<b>O3</b>	3	3	1	3	3	13
<b>O4</b>	3	5	1	3	1	13
<b>O5</b>	5	3	3	1	1	13
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>57</b>

Fuente: autoría propia

**Tabla 21.** Matriz de correlación

<b>A/D</b>	<b>D1</b>	<b>D2</b>	<b>D3</b>	<b>D4</b>	<b>D5</b>	<b>Total</b>
<b>A1</b>	3	3	5	5	1	17
<b>A2</b>	5	3	1	1	1	11
<b>A3</b>	3	1	3	3	5	15
<b>A4</b>	3	3	1	3	3	13
<b>A5</b>	5	3	3	1	1	13
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>69</b>

Fuente: autoría propia



**Tabla 22. Matriz priorizada**

<b>Fortalezas</b>	
<b>F1</b>	*Variedad de productos.
<b>F2</b>	*Alta demanda de sus productos.
<b>F3</b>	*Precios accesibles para los clientes.
<b>F4</b>	*Software contable.
<b>F5</b>	*Buena comunicación por parte del personal.
<b>Oportunidades</b>	
<b>O1</b>	*Capacidad para negociar con los proveedores.
<b>O2</b>	*Capacidad para competir dentro del mercado.
<b>O3</b>	*Incrementación de ventas y rentabilidad en la empresa.
<b>O4</b>	*Está ubicada en un lugar estratégico.
<b>O5</b>	*Tiene la oportunidad de expandir su negocio.
<b>Amenazas</b>	
<b>A1</b>	*Crecimiento permanente de los competidores.
<b>A2</b>	*Aparición de productos nuevos dentro del mercado.
<b>A3</b>	*Sistemas de tecnologías cambiantes.
<b>A4</b>	*Creación de una empresa dedicada a lo mismo que nosotros que cubre el mismo sector geográfico.
<b>A5</b>	*Alza de precios en los diferentes productos.
<b>Debilidad</b>	
<b>D1</b>	*Carecen de normativas, políticas y procesos de control.
<b>D2</b>	*No se dispone de la misión, visión y políticas definidas.
<b>D3</b>	*La distribución de los productos no es la más adecuada, lo cual produce descontrol a la hora de la toma física de inventario.
<b>D4</b>	*Bajo nivel de capacitación al personal de bodega.
<b>D5</b>	*Inexistencias de un sistema de control interno para el área de inventarios.

Fuente: autoría propia

### 11.3.2. Análisis del medio interno

**Tabla 23. Análisis del medio interno**

<b>Nº</b>	<b>Nudos</b>	<b>Causas</b>	<b>Efectos</b>
<b>01</b>	*Los trabajadores desconocen de algunos procesos de almacenamiento	*No se realiza un proceso adecuado de inducción. *No existe un manual de procedimientos para la gestión del inventario. El personal no es capacitado para desarrollar sus actividades.	*Procesos inadecuados dentro del área de inventarios. *Productos con fecha de caducidad vencida. *Déficit de ciertos productos.
<b>02</b>	*Carecen de normativas, políticas y procesos de control.	*Deficiencia en el desempeño del personal directivo.	*Confusión entre el personal por desconocimiento de las actividades que le competen realizar.
<b>03</b>	*La distribución de los productos no es la más adecuada, lo cual produce descontrol a la hora de la toma física de inventario.	*Falta de planificación en la variable distribución. *No existe un diagrama de flujo que guíe las actividades del proceso de distribución. *Los productos no están ubicados de forma estratégica.	*Altos costos de distribución. *Dificultades a la hora de realizar la verificación física.
<b>04</b>	*Falta de capacitación al personal de bodega.	*Falencias en el proceso de desarrollo del personal *No existe un sistema formal de capacitaciones. *No se ha asignado un presupuesto para el sistema de capacitaciones	*Bajo nivel de desempeño en el área de inventarios.
<b>05</b>	*Falta de promoción de productos.	*Desconocimiento de la gestión de marketing.	*Escaso nivel de posicionamiento del producto. *Bajo nivel de ventas en determinados productos.

## Amenazas

N°	Nudos	Causas	Efectos
01	* Crecimiento permanente de los competidores.	*Crecimiento de la economía local.	*Disminución de las ventas en la empresa.
02	*Alza de precios en los diferentes productos.	*Aumento de los elementos de producción.	*Los clientes comprarían una menor cantidad de productos. *Disminución del nivel de utilidades en la empresa
03	*Aparición de productos nuevos dentro del mercado.	*Incremento de las exigencias de los consumidores. *Intento de las empresas por obtener una mayor cuota de mercado.	*Mayor inversión para ampliar la línea de productos existente.
04	*Sistemas de tecnologías cambiantes.	*Constante avance en materia tecnológica.	*Supone una mayor inversión
05	*Competencia.	*Mercado atractivo	*Saturación del mercado. *Disminución de las ventas.

Fuente: autoría propia

### 11.4. Evaluación del control interno en el Centro Comercial Noble

**Objetivo:** Evaluar el control interno existente para la identificación de procesos a optimizar dentro de la empresa.

## ÁREA DE VENTAS

Tabla 24. Cuestionario de control interno: Ventas

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
<b>Entidad:</b> Centro Comercial NOBLE <b>Área:</b> Ventas <b>Objetivo:</b> Evaluar el control interno existente para la identificación de procesos a optimizar dentro de la empresa. <b>Entrevistado:</b> Sra. Digna Tigse				
<b>ÁREA: VENTAS</b>				
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿Se tiene por escrito políticas y procedimientos adecuados sobre las ventas?		X	Solo de forma verbal
2	¿Se efectúan capacitaciones dirigidas al personal de ventas?		X	
3	¿Se utilizan órdenes de pedido para realizar las ventas a clientes principales?	X		
4	¿El área de ventas tiene acceso directo con el área de inventario?		X	No, cada área es independientes
5	¿Existen sistemas computarizados para el registro de las ventas diarias de la empresa?	X		
6	¿Existe algún procedimiento de control que asegure la facturación de todos los productos vendidos?	X		
7	¿Se han establecido metas en las ventas a efectuar en la empresa?	X		
8	¿Se efectúan reuniones frecuentes para analizar el cumplimiento de las metas en ventas?	X		
9	¿Se entregan facturas a todos los consumidores?	X		
10	¿La facturación la elabora una sola persona y la revisa otra distinta, verificando precios, pedidos, codificaciones, etc.?		X	No siempre se efectúa el proceso de verificación
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>4</b>	

Elaborado por: Autores.

**Tabla 25.** Calificación del nivel de confianza y riesgo: Área de ventas

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	6
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	10
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	NC=	60%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	RI=	40%
CALIFICACIÓN DE RIESGO		<b>MODERADO</b>

Fuente: Cuestionario de control interno: Ventas

Elaborado por: Los investigadores

**Tabla 26.** Ponderación: Ventas

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Cuestionario de control interno: Ventas

Elaborado por: Los investigadores

Los datos obtenidos evidenciaron un nivel de confianza del 60% MODERADO y un nivel de riesgo del 40% MODERADO, debido a debilidades como: no poseer políticas y procedimientos adecuados para las ventas, bajo nivel de capacitaciones del personal de ventas.

## ÁREA DE COMPRAS

**Tabla 27.** Cuestionario de control interno: Compras

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
Entidad: Centro Comercial NOBLE				
Área: Compras				
Objetivo: Evaluar el control interno existente para la identificación de procesos a optimizar dentro de la empresa.				
Entrevistado: Sr. Jose Doicela				
<b>ÁREA: COMPRAS</b>				
		SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe normas sobre la autorización de compras basándose en el monto o límite de la misma?	X		
2	¿Las compras se autorizan previamente con una solicitud dirigida al gerente?	X		
3	¿Existe un catálogo de proveedores en la empresa?	X		
4	¿Se mantiene información actualizada y estadísticas de precios que permitan detectar los momentos oportunos de compra?	X		
5	¿Existe un encargado de seleccionar a los proveedores más adecuados para la empresa?	X		El propietario o el bodeguero.
6	¿El área de compras y el área de finanzas tienen una buena comunicación al momento de realizar los pedidos de los productos nuevos o faltantes en bodega?	X		
7	¿Usan notas de entrega para registrar los productos recibidos?	X		No se efectúa
8	¿La cantidad requerida de productos es determinada en base a métodos cualitativos adecuados?	X		
9	¿Existe una política de seguro adecuado para la mercadería que viene en tránsito?		X	No existe de forma verbal o documental.
10	¿El encargado de bodega informa de faltantes, daños o mercadería no solicitada?	X		
11	¿El encargado de bodega coteja la mercadería recibida con la factura cuando llegan los productos solicitados?	X		
12	¿La bodega es adecuada en lo referente a espacio físico, facilidad de manejo y control de inventario?		X	
<b>TOTAL:</b>		<b>10</b>	<b>2</b>	

**Tabla 28.** Calificación del nivel de confianza y riesgo: Área de Compras

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	10
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	12
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	NC=	83%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	RI=	17%
CALIFICACIÓN DE RIESGO		<b>BAJO</b>

**Fuente:** Cuestionario de control interno: Compras

**Elaborado por:** Los investigadores

**Tabla 29.** Ponderación Compras

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

**Fuente:** Cuestionario de control interno: Compras

**Elaborado por:** Los investigadores

El nivel de confianza para el área de compras fue del 83% ALTO y un nivel de riesgo del 17% BAJO, ya que se cumplió con la mayoría de los ítems evaluados, sin embargo, se detectó que no se han definidos políticas de seguro para la mercadería que vienen en tránsito.

## ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

**Tabla 30.** Cuestionario control interno: Recursos Humanos

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
<b>Entidad:</b> Centro Comercial NOBLE <b>Área:</b> Recursos Humanos <b>Objetivo:</b> Evaluar el control interno existente para la identificación de procesos a optimizar dentro de la empresa. <b>Entrevistado:</b> Sr. Eduardo Noble				
ÁREA: RECURSOS HUMANOS				
		SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿La empresa posee programas o políticas para motivar al personal?	X		
2	¿Existe procesos adecuados de contratación de personal dentro de la empresa?	X		
3	¿La empresa cuenta con una planificación anual de vacaciones?		X	No se dispone
4	¿Existe procedimientos adecuados para efectuar cambios de personal en las diferentes áreas de trabajo?	X		
5	¿Se controla con frecuencia los cambios de personal en las diferentes áreas de la empresa?	X		
6	¿Existe un registro de asistencia en la empresa?	X		
7	¿Las jornadas que realizan el personal en la empresa son de tiempo completo (8 horas diarias)?	X		
8	¿Las vacacione se solicitan con anterioridad tanto la salida y el ingreso?	X		
9	¿Existe requisitos y descripciones actualizados para solicitar el puesto de trabajo?	X		
10	¿Existe incentivo por realizar horas extras en la empresa?	X		
11	¿Se han realizado capacitaciones acordes a las áreas existentes en la empresa?		X	No existe un plan de capacitaciones
12	¿Realizan evaluaciones del desempeño del personal?		X	No se efectúa
<b>TOTAL:</b>		<b>9</b>	<b>3</b>	

**Elaborado por:** Autores.

**Tabla 31.** Calificación de confianza y riesgo: Área de Recursos humanos

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	9
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	12
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100	NC=	75%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%	RI=	25%
CALIFICACIÓN DE RIESGO		<b>MODERADO</b>

**Fuente:** Cuestionario de control interno: Recursos humanos

**Elaborado por:** Los investigadores

**Tabla 32.** Ponderación Recursos Humanos

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		


**Fuente:** Cuestionario de control interno: Recursos humanos

**Elaborado por:** Los investigadores

En lo que respecta a los Recursos Humano el nivel de confianza fue del 75% ALTO y un nivel de riesgo del 25% tendiendo a MODERADO, debido que en la empresa no efectúa de manera adecuada las capacitaciones para el personal y tampoco se efectúan evaluaciones del desempeño del talento humano.

## ÁREA DE INVENTARIOS

**Tabla 33.** Cuestionario de Inventarios

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
<b>Entidad:</b> Centro Comercial NOBLE				
<b>Área:</b> Inventarios				
<b>Objetivo:</b> Evaluar el control interno existente para la identificación de procesos a optimizar dentro de la empresa.				
<b>Entrevistado:</b> Sr. José Doicela				
AREA: INVENTARIOS				
		SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Existe un manual que describa el proceso relacionado con la recepción de inventario?		X	
2	¿La Gerencia de la empresa ha fijado políticas de control para los inventarios?		X	
3	¿Verifica las reservas de compras de forma frecuente?	X		Quincenal
4	¿La empresa efectúa una selección de proveedores en base a la calidad de los productos?	X		
5	¿Se confirma la existencia de inventario obsoleto o en mal estado?	X		
6	¿Se confirma que la persona que labora en bodega tenga experiencia en inventarios?	X		
7	¿Se efectúa un análisis de varias cotizaciones antes de compras los productos?	X		
8	¿Se han definido requerimientos mínimos y máximos para los productos en los inventarios de la empresa?	X		
9	¿Los productos son recibidos únicamente con su respectiva factura?	X		
10	¿Se registra el ingreso de mercadería en el sistema contable?	X		
11	¿Se verifica la cantidad de los productos que ingresa con el valor de las facturas?		X	se omite
12	¿Se revisa la fecha de caducidad de los productos?	X		
13	¿Se devuelven los productos que presenten defectos?	X		
14	¿La bodega presentan las condiciones adecuadas para almacenar los productos?		X	se apilonan
15	¿El espacio de la bodega es suficiente para almacenar de manera adecuada los productos?	X		
16	¿Se almacena los productos en función de la fecha de caducidad?	X		
17	¿Se almacena los productos en función de su llegada?	X		
18	¿Se utilizan tarjetas kardex para el control de inventario?	X		
19	¿Considera que la empresa adquiere los productos acordes a las necesidades de los clientes?	X		
20	¿Se efectúa una constatación de las existencias físicas cuadren con las registradas en la contabilidad?	X		
<b>TOTAL:</b>		<b>20</b>	<b>4</b>	

**Elaborado por:** Autores.

**Tabla 34.** Calificación del nivel de confianza y riesgo Área de Inventarios

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	16
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	20
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	NC=	80%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	RI=	20%
CALIFICACIÓN DE RIESGO		<b>BAJO</b>

**Fuente:** Cuestionario de control interno: Inventarios

**Elaborado por:** Los investigadores

**Tabla 35.** Ponderación Inventarios

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% -50%	51% - 75%	76% - 95%
85% -50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		


**Fuente:** Cuestionario de control interno: Inventarios

**Elaborado por:** Los investigadores

La evaluación efectuada a través del control interno empleando 20 interrogantes permitió evidenciar un nivel de confianza del 80% ALTO y un nivel de riesgo BAJO, por aspectos que se han omitido, como es la inexistencia de un manual para la recepción, políticas para la recepción de inventarios y un espacio físico no adecuado en la bodega.


#### 11.4.1. Determinación de hallazgos del control interno

**Tabla 36.** Hoja de hallazgo ausencia de políticas

	<b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CENTRO COMERCIAL NOBLE ÁREA: VENTAS</b>
<b>Hallazgo N° 1:</b>	
<b>Título: Ausencia de políticas y procedimientos adecuados para el área de ventas</b>	
<b>Condición:</b> Acorde a la evaluación del área de ventas a través del control interno se pudo constatar que en la empresa no se ha elaborado un documento que especifique las políticas y procedimientos adecuado para el área de ventas	
<b>Criterio:</b> Al no contar con estos parámetros la empresa está contradiciendo lo predispuesto en la normativa del Código de la Producción, Comercio e Inversiones, libro I Del desarrollo productivo y su institucionalidad, literal e. sobre la implementación de políticas comerciales al servicio del desarrollo de todos los actores productivos del país.	
<b>Causa:</b> Descuido y desconocimiento de la importancia de estas herramientas administrativas por parte de los directivos del Centro Comercial Noble.	
<b>Efecto:</b> Bajo nivel de orientación o confusión para efectuar los procedimientos en el área de ventas.	
<b>Conclusión:</b> Debido al bajo nivel de conocimiento sobre la importancia de establecer políticas y procedimientos no se estaría cumpliendo de manera adecuada las actividades en el área de ventas.	
<b>Recomendación:</b> Se recomienda al propietario de manera conjunta con el personal de ventas: Establecer las políticas y procedimientos para esta área, el cual deberá ser implantado y cuidadosamente cumplido.	


**Elaborado por:** Los autores

Tabla 37. Hoja de hallazgo bajo nivel de capacitaciones

	<b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CENTRO COMERCIAL NOBLE ÁREA: VENTAS</b>
<b>Hallazgo N° 2:</b>	
<b>Título: Bajo nivel de capacitación para el personal del área de ventas</b>	
<b>Condición:</b> La evaluación evidencio que no se efectúa un adecuado proceso de capacitación del personal de ventas en el Centro Comercial Noble.	
<b>Criterio:</b> Incumplimiento de la normativa del artículo 2. Actividad Productiva, del Código de la Producción, Comercio e Inversiones, literal i. Sobre la capacitación técnica y profesional de los colaboradores, basado en competencias laborales y ciudadanas.	
<b>Causa:</b> Inexistencia de un plan de capacitaciones en el presupuesto anual, que permita mantener un entrenamiento continuo del personal que labora en la empresa.	
<b>Efecto:</b> Bajo nivel de productividad y uso adecuado de las habilidades del personal, que perjudica de manera directa a la rentabilidad de la empresa comercial.	
<b>Conclusión:</b> No efectuar un proceso de capacitación y entrenamiento continuo al personal, lo que es negativo para el desarrollo adecuado de la empresa, debido que no se aprovecha al máximo las habilidades de sus colaboradores.	
<b>Recomendación:</b> Al propietario y Jefe de Talento Humano: Con el propósito de capacitar al personal del área de ventas de la empresa es fundamental elaborar un plan de capacitaciones acorde a las necesidades de los colaboradores del Centro Comercial Noble.	

**Elaborado por:** Los autores

Tabla 38. Hoja de hallazgo no definición de políticas de seguros para la mercadería

	<b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CENTRO COMERCIAL NOBLE ÁREA: COMPRAS</b>
<b>Hallazgo N° 3:</b>	
<b>Título: No se ha definido una política de seguro para la mercadería que viene en tránsito</b>	
<b>Condición:</b> Se pudo establecer que en el Centro Comercial Noble no cuenta con un documento que especifique las políticas a cumplir en el transporte de la mercadería hacia las instalaciones de esta.	
<b>Criterio:</b> Contradicción en lo predispuesto en la normativa de la Ley de Cámara de Comercio Capítulo II. 16. De las causas de inhabilidad del comerciante; además del Código de la Producción, Comercio e Inversiones, libro III.	
<b>Causa:</b> Descuido y despreocupación de la parte directiva del Centro Comercial Noble, creando con ello riesgos innecesarios en el transporte de los productos en transporte.	
<b>Efecto:</b> Debido que no se han estipulado políticas en el transporte de la mercadería se corre el riesgo de recibir productos en mal estado que afecta de manera directa a la calidad de los mismos.	
<b>Conclusión:</b> La parte administrativa del Centro Comercial Noble no ha definido políticas para el transporte de la mercadería con seguridad, se está exponiendo a riesgos de recibir productos defectuosos.	
<b>Recomendación:</b> A la parte administrativa del Centro Comercial Noble: Definir políticas que resguarden y aseguran que se reciban productos en buen estado y ofrecer productos de calidad a sus clientes.	

**Elaborado por:** Los autores

**Tabla 39.** Hoja de hallazgo inadecuado estado de la bodega

	<b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CENTRO COMERCIAL NOBLE ÁREA: COMPRAS</b>
<b>Hallazgo N° 4:</b>	
<b>Título: Inadecuado estado de la infraestructura de la bodega</b>	
<b>Condición:</b> Se pudo establecer que en el Centro Comercial Noble no se dispone de una adecuada infraestructura para el almacenaje de los productos.	
<b>Criterio:</b> Está en contradicción Capítulo II. De los Órganos Reguladores de las MIPYMES Art. 54. Institucionalidad y Competencias del Art. 54. Del Código de la Producción, Comercio e Inversiones, que trata sobre promover la aplicación de los principios criterios necesarios en el Ámbito de las MIPYMES.	
<b>Causa:</b> Escaso nivel de planificación para el mantenimiento y adecuado de la bodega por parte del personal administrativo y bodeguero.	
<b>Efecto:</b> Influye directamente en la calidad del almacenado del inventario del Centro comercial Noble.	
<b>Conclusión:</b> La parte administrativa del Centro Comercial Noble no ha establecido controles en el mantenimiento y readecuación de la infraestructura d la bodega y con ello se está exponiendo la calidad de los productos.	
<b>Recomendación:</b> A la parte administrativa del Centro Comercial Noble: Se recomienda hacer énfasis en el proceso de mantenimiento y readecuación de la infraestructura de la bodega.	

**Elaborado por:** Los autores


**Tabla 40.** No se han definido mecanismos de evaluación del desempeño laboral

	<b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CENTRO COMERCIAL NOBLE ÁREA: RECURSOS HUMANO</b>
<b>Hallazgo N° 5:</b>	
<b>Título: No se han definido mecanismo para la evaluación del desempeño del talento humano</b>	
<b>Condición:</b> No se han definido mecanismos para la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores del Centro Comercial Noble y por lo tanto no se conocer con certeza su rendimiento laboral y sus verdaderas habilidades.	
<b>Criterio:</b> No se está cumpliendo con la normativa establecida en el Código de la Producción, Comercio e Inversiones, Art. 2. Actividad productiva. Literal i, que hace énfasis sobre la promoción de la capacitación técnica y profesional de los colaboradores basado en las competencias laborales.	
<b>Causa:</b> Inexistencia de un manual de funciones que especifique las funciones que debe realizar la parte administrativa para el bienestar de todos los integrantes de la empresa.	
<b>Efecto:</b> No se dispone de información sobre el rendimiento laboral de cada colaborador dificultando el ascenso o pagos de salarios de manera justa y adecuada.	
<b>Conclusión:</b> El no contar con métodos para la evaluación del desempeño del talento humano en la empresa dificulta la toma de decisiones en cuanto a los ascensos, salarios o incentivos laborales.	
<b>Recomendación:</b> A la parte administrativa del Centro Comercial Noble: Se recomienda elaborar y aplicar mecanismos que permitan evaluar el desempeño laboral de sus colaboradores.	

**Elaborado por:** Los autores




**Tabla 41.** No definición de políticas para la recepción del inventario

	<b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CENTRO COMERCIAL NOBLE ÁREA: INVENTARIOS</b>
<b>Hallazgo N° 6:</b>	
<b>Título: No se han definido políticas para la recepción del inventario</b>	
<b>Condición:</b> A través de la evaluación del área de inventario mediante el control interno se pudo conocer que no dispone de un manual que permita detallar los procesos relacionados con la recepción del inventario en el Centro Comercial Noble.	
<b>Criterio:</b> Incumplimiento del Código de la Producción, Comercio e Inversiones, libro III. Art. 54. De los Órganos de Regulación de las MIPYMES, literal f. aplicación de principios, políticas, criterios necesarios en el ámbito de las MIPYMES, determinados por la autoridad competentes en la materia.	
<b>Causa:</b> Negligencia y desconocimiento de la parte administrativa del Centro Comercial Noble.	
<b>Efecto:</b> El personal de bodega no cumple a cabalidad con los cuidados específicos a la hora de recibir el inventario en la empresa.	
<b>Conclusión:</b> El no contar con un manual de políticas influye de manera directa en el desempeño de las personas que laboraron en el cuidado y recepción del inventario existente en la empresa.	
<b>Recomendación:</b> A la parte administrativa del Centro Comercial Noble: Se recomienda diseñar un manual que describa los procesos relacionados con la recepción del inventario, a través del cual se estará asegurando la calidad del producto ofrecido a sus clientes.	

**Elaborado por:** Los autores

**Tabla 42.** Inadecuada constatación de los productos recibidos con el valor de las facturas

	<b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CENTRO COMERCIAL NOBLE ÁREA: INVENTARIOS</b>
<b>Hallazgo N° 7:</b>	
<b>Título: No se efectúa una verificación adecuada de los productos recibidos con el valor de las facturas</b>	
<b>Condición:</b> El análisis del control interno reflejó que no se efectúa una verificación adecuada de los productos recibidos con el valor de las facturas.	
<b>Criterio:</b> Al no contar con estos parámetros la empresa está contradiciendo lo predispuesto en la normativa del Código de la Producción, Comercio e Inversiones, libro II. De los Órganos de Regulación de las MIPYMES, literal h. que trata sobre el impulso de herramientas y actividades de información y desarrollo organizacional que participen en el desarrollo institucional de las MIPYMES.	
<b>Causa:</b> Bajo control del personal encargado en la recepción del inventario.	
<b>Efecto:</b> Debido que no se efectúa una adecuada verificación, se está exponiendo a pérdida por valores que no correspondan a la cantidad despachada.	
<b>Conclusión:</b> Debido que no se efectuó una adecuada constatación de las cantidades receptadas con el correspondiente valor de las facturas se corre el riesgo de sufrir desgastes económicos debido a un déficit en el despacho.	
<b>Recomendación:</b> A la parte administrativa: Se recomienda efectuar un control más estricto en el momento de la recepción de los productos a la empresa.	

**Elaborado por:** Los autores

**Informe de control interno**

La Maná 28 de diciembre del 2019

Sr. Luis Eduardo Noble Tigse

**GERENTE PROPIETARIO DEL CENTRO COMERCIAL NOBLE**

De nuestras consideraciones:

La evaluación del control interno efectuado en las Áreas de Ventas, Contabilidad, Compras, Talento Humano e Inventarios del Centro Comercial Noble del cantón La Maná, se obtuvieron los hallazgos que se exponen a continuación:

**Área de Ventas:**

**Hallazgo 1. Ausencia de políticas y procedimientos adecuados para el área de ventas**

**Recomendación:**

**Al propietario y personal de ventas:** Se recomienda al propietario de manera conjunta con el personal de ventas establecer las políticas y procedimientos para esta área, el cual deberá ser implantado y cuidadosamente cumplido.

**Hallazgo 2. Bajo nivel de capacitación para el personal del área de ventas**

**Recomendación:**

**Al propietario y Jefe de Talento Humano:** Con el propósito de capacitar al personal del área de ventas de la empresa es fundamental elaborar un plan de capacitaciones acorde a las necesidades de los colaboradores del Centro Comercial Noble.

**Hallazgo 3. No se han definido una política de seguro para la mercadería que viene en tránsito**

**Recomendación:**

**A la parte administrativa del Centro Comercial Noble:** Es indispensable definir políticas que resguarden y aseguran que se reciba producto en buen estado y ofrecer productos de calidad a sus clientes.

**Hallazgo 4. Inadecuado estado de la infraestructura de la bodega****Recomendación:**

**A la parte administrativa del Centro Comercial Noble:** Se recomienda hacer énfasis en el proceso de mantenimiento y readecuación de la infraestructura de la bodega, con el propósito de asegurar la calidad de los productos almacenados.

**Hallazgo 5: No se han definido mecanismo para la evaluación del desempeño del talento humano****Recomendación:**

**A la parte administrativa del Centro Comercial Noble:** Elaborar y aplicar mecanismos que permitan evaluar el desempeño laboral de sus colaboradores, como test y cuestionarios de evaluación.

**Hallazgo 6. No se han definido políticas para la recepción del inventario****Recomendación:**

**A la parte administrativa del Centro Comercial Noble y personal de bodega:** Diseñar un manual que describa los procesos relacionados con la recepción del inventario, a través del cual se estará asegurando la calidad de los productos brindados a sus clientes.

**Hallazgo 7. No se efectúa una verificación adecuada de los productos recibidos con el valor de las facturas****Recomendación:**

**A la parte administrativa y persona de bodega:** Es indispensable efectuar un control más estricto en el momento de la recepción de los productos a la empresa, mediante registros detallados de ingresos y egresos.



Margoth Leticia Pallo Pallo  
C.I: 050405324-0



Klever Mauricio Callatasig Toasa  
C.I: 050381646-4

## 11.5. Desarrollo de la Propuesta

### Datos informativos

**Título de la propuesta:** Manual de las políticas y procedimientos que contribuyan a la mejora de los procesos del área de inventarios en el Centro Comercial Noble del cantón La Maná.

### Ubicación:

- **País:** Ecuador
- **Provincia:** Cotopaxi
- **Cantón:** La Maná.

**Beneficiarios:** Centro Comercial Noble del cantón La Maná.

### Equipo Técnico Responsable:

#### Coordinador:

- Ing. Mg. Díaz Córdova Pedro Enrique

#### Investigadores:

- Pallo Pallo Margoth Leticia
- Callatasig Toasa Klever Mauricio

**11.5.1. Descripción de la propuesta.** - La presente propuesta se encuentra estructura de la siguiente forma: Manual de Funciones, Manual de Políticas y Procesos

#### 11.5.2. Justificación de la propuesta

Los inventarios constituyen un aspecto de vital importancia para las empresas sobre todo para las empresas comerciales, de ahí la importancia de establecer alternativas de mejoramiento para dicha área, con el objetivo de definir claramente las actividades que debe llevar, a cabo el área de talento humano se plantea un manual de funciones que permite capacitar y orientar al personal obteniendo de esta manera mejores niveles de rendimiento.

Asimismo se delimitó los procedimientos inherentes y relacionados a la gestión de inventarios tales como compra, venta e ingreso de la mercadería a bodega, sin dejar de lado el establecimiento de políticas para el desarrollo de dichos procesos, cuya existencia es esencial porque constituyen estrategias empresariales diseñadas para administrar de manera eficiente los recursos materiales de una organización minimizando los costos de mantenimiento y, al mismo tiempo, asegurando la calidad en los productos y servicio al cliente.

Se evaluó las necesidades del establecimiento comercial para encontrar el equilibrio entre los mismos para diseñar la política de inventario, es precisamente allí donde radico su viabilidad técnica, no obstante, las variables que realmente definen la estrategia bajo la cual se debe regir son: los costos, el nivel de servicio, tiempo de reabastecimiento, la naturaleza del producto, las restricciones del proveedor y los patrones de la demanda.

Se beneficiará sustancialmente al propietario del establecimiento comercial, en términos de rentabilidad porque el inventario representa uno de los activos más significativos en tamaño e inversión dentro de Centro Comercial Noble, y la manera en la que se administra y gestiona con una política de inventario tiene efectos importantes sobre la rentabilidad de la empresa.

Se considera que es factible llevar a cabo la propuesta porque se dispone de la información y apertura brindada por el propietario de la empresa y el personal, además del interés de los investigadores por proporcionar una herramienta de gran valor que le permita a la misma mejorar sus niveles de productividad en la gestión de inventarios.

### **Misión.**

Comercializar productos de consumo masivo de calidad con precios económicos, para contribuir a mejorar el nivel de vida de nuestros clientes; en el marco de una organización eficiente, innovadora y dinámica.

### **Visión**

Ser una organización sólidamente estructurada, líder en el mercado nacional, que satisface las necesidades de los clientes, proporcionando servicios de calidad, contribuyendo así al bienestar de todos quienes conforman Centro Comercial Noble.

### 11.5.3. Manual de funciones



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**MANUAL DE FUNCIONES DEL ÁREA DE**  
**INVENTARIOS DEL CENTRO COMERCIAL**  
**NOBLE**



Ilustración 6. Logo Centro Comercial NOBLE

## INDICE DE CONTENIDO

Contenido	Pág.
Portada.....	1
Índice.....	2
Introducción.....	3
Objetivo.....	3
Alcance.....	3
Base legal.....	3
Área de compras.....	4
Manual de funciones: Jefe de compras.....	4
Área de ventas.....	5
Manual de funciones de: Jefe de ventas.....	5
Manual de funciones del cajero.....	6
Manual de funciones del perchero.....	7
Área de inventario.....	8
Manual de funciones de bodeguero.....	8

## **Introducción**

La elaboración del manual de cargos y funciones responde a una urgente necesidad de la institución para organizar eficazmente los trabajos de éstos. Por lo que es indispensable conocer con toda precisión lo que cada trabajador hace y las aptitudes que requiere para hacerlo bien.

Los cargos y funciones constituyen la base para asignar las actividades y establecer los niveles jerárquicos y grados de responsabilidad y relación del personal del Centro Comercial Noble con cada puesto de trabajo; tanto para el presente como en el futuro. Este manual se convertirá en la principal herramienta para evaluar y clasificar los puestos de trabajo y respaldar la evaluación del desempeño.

## **Objetivo**


- Delimitar las actividades y responsabilidades que le competen a cada funcionario de las áreas de compras, ventas e inventario.

## **Alcance**


El alcance del presente manual se da sobre todo el personal que se encuentre involucrado, las responsabilidades y demás contenidos del manual deben ser conocidos por los colaboradores a quienes compete dicha información, es decir, el ocupante del cargo, su jefe inmediato.





## AREA DE COMPRAS

		<b>MANUAL DE FUNCIONES PARA JEFE DE COMPRAS</b>
<b>Nombre del cargo</b>	<b>Jefe de compras</b>	
<b>Área</b>	<b>Compras</b>	
<b>Reporta a</b>	<b>Gerente general</b>	
<p><b>Descripción del cargo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar, dirigir y mantener control sobre el proceso de abastecimiento idóneo de la mercadería.</li> </ul> <p><b>Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar el abastecimiento de mercaderías, insumos y demás suministros.</li> <li>• Indagar y verificar sobre las empresas proveedoras de los productos e insumos.</li> <li>• Verificar el cumplimiento de los plazos de entrega, estado de los productos, ingreso y condiciones de los mismos.</li> <li>• Controlar toda la gestión documental que acompaña a cada compra.</li> <li>• Control de calidad de las materias primas y componentes.</li> <li>• Búsqueda de proveedores que pudieren suplir las adquisiciones temporales.</li> <li>• Informes de compra.</li> </ul> <p><b>Perfil del cargo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de tercer nivel</li> <li>• Título de Administración de Empresas, Gestión empresarial, y afines.</li> </ul> <p><b>Años de experiencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere como mínimo dos años de experiencia en trabajos afines.</li> </ul> <p><b>Conocimientos básicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de personal</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Manejo de inventarios</li> </ul>		
<b>Elaborado por: Autores</b>	<b>Aprobado por: Tutor</b>	<b>Pág. 4</b>


## AREA DE VENTAS

		<b>MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE VENTAS</b>
<b>Nombre del cargo</b>	<b>Jefe de ventas</b>	
<b>Área</b>	<b>Ventas</b>	
<b>Reporta a</b>	<b>Gerente general</b>	
<p><b>Descripción del cargo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar, dirigir y mantener control sobre el proceso de ventas de mercadería.</li> </ul> <p><b>Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indagar y verificar sobre las empresas proveedoras de los productos e insumos.</li> <li>• Verificar el cumplimiento de los plazos de entrega, estado de los productos, ingreso y condiciones de los mismos.</li> <li>• Mantener control sobre el desempeño del personal a su cargo.</li> <li>• Informes de venta.</li> <li>• Gestionar la forma en que se distribuyen los espacios en el local comercial.</li> </ul> <p><b>Perfil del cargo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de tercer nivel</li> <li>• Título de Administración de Empresas, Gestión empresarial, y afines.</li> </ul> <p><b>Años de experiencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere como mínimo dos años de experiencia en trabajos afines.</li> </ul> <p><b>Conocimientos básicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de personal</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Manejo de inventarios</li> </ul>		
<b>Elaborado por: Autores</b>	<b>Aprobado por: Tutor</b>	<b>Pág. 5</b>

		<b>MANUAL DE FUNCIONES PARA CAJERO</b>
<b>Nombre del cargo</b>	<b>Cajero</b>	
<b>Área</b>	<b>Ventas</b>	
<b>Reporta a</b>	<b>Jefe de ventas</b>	
<p><b>Objetivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturación y cobros de los productos.</li> </ul> <p><b>Funciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenar los productos en las respectivas perchas.</li> <li>• Codificar los productos previos el proceso de almacenamiento.</li> <li>• Brindar información a los clientes sobre los productos.</li> <li>• Colocar las carretillas y canastas en su debido lugar.</li> </ul> <p><b>Experiencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos años en funciones similares.</li> </ul> <p><b>Formación académica.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de bachiller</li> </ul> <p><b>Habilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de inventarios</li> <li>• Facturación electrónica</li> <li>• Proceso de cobros</li> <li>• Procesos de recepción de pedidos</li> <li>• Atención al cliente</li> </ul>		
<b>Elaborado por: Autores</b>	<b>Aprobado por: Tutor</b>	<b>Pág. 6</b>

		<b>MANUAL DE FUNCIONES PARA PERCHERO</b>
<b>Nombre del cargo</b>	<b>Perchero</b>	
<b>Área</b>	<b>Ventas</b>	
<b>Reporta a</b>	<b>Jefe de ventas</b>	
<p><b>Objetivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar la función de atención al cliente y mantener en orden los productos en el local comercial.</li> </ul> <p><b>Funciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenar los productos en las respectivas perchas.</li> <li>• Codificar los productos previos el proceso de almacenamiento.</li> <li>• Brindar información a los clientes sobre los productos.</li> <li>• Colocar las carretillas y canastas en su debido lugar.</li> </ul> <p><b>Experiencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos años en funciones similares.</li> <li>• Dependiente de ventas.</li> <li>• Atención al cliente.</li> </ul> <p><b>Formación académica.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de bachiller y estar cursando estudios superiores en Marketing o afines.</li> </ul> <p><b>Habilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de inventarios</li> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Manejo de programas informáticos</li> <li>• Nociones de facturación electrónica.</li> </ul>		
<b>Elaborado por: Autores</b>	<b>Aprobado por: Tutor</b>	<b>Pág. 7</b>

## AREA DE INVENTARIOS

	<b>MANUAL DE FUNCIONES PARA BODEGUERO</b>	
<b>Nombre del cargo</b>	<b>Bodeguero</b>	
<b>Área</b>	<b>Inventarios</b>	
<b>Reporta a</b>	<b>Gerente general</b>	
<p><b>Objetivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar la entrada y salida de la mercadería, y llevar registros a diario.</li> </ul> <p><b>Funciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de las compras de mercadería realizadas.</li> <li>• Llevar un registro de las existencias en bodega.</li> <li>• Revisar las facturas con las órdenes de pedidos.</li> <li>• Mantener la bodega limpia y ordenada.</li> <li>• Realizar conteos físicos de los productos en existencia.</li> <li>• Ordenar los productos en las respectivas perchas.</li> <li>• Codificar los productos previos el proceso de almacenamiento.</li> </ul> <p><b>Experiencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos años en funciones similares.</li> </ul> <p><b>Formación académica.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de bachiller</li> </ul> <p><b>Habilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de inventarios</li> <li>• Manejo de programas informáticos Excel y Word.</li> <li>• Logística y sistemas de almacenamiento</li> <li>• Higiene y manipulación de mercadería</li> </ul>		
<b>Elaborado por: Autores</b>	<b>Aprobado por: Tutor</b>	<b>Pág. 8</b>

#### 11.5.4. Manual de políticas y procedimientos propuestos



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DE LOS PROCESOS DEL ÁREA DE**  
**INVENTARIOS DEL CENTRO COMERCIAL**  
**NOBLE**



Ilustración 7. Logo portada 2

Pallo Pallo Margoth Leticia  
Callatasig Toasa Klever Mauricio

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido	Pág.
Portada.....	1
Índice.....	2
Introducción.....	3
Objetivos.....	3
Alcance.....	3
Base legal.....	3
Flujograma general de los proceso.....	4
Instructivo.....	5
Simbología.....	6
Área de compras.....	7
Políticas de compra de mercadería.....	7
Flujograma de compras.....	8
Procedimientos de compra de mercadería.....	9
Área de ventas.....	10
Políticas de venta de mercadería.....	10
Flujograma de venta de mercadería en efectivo.....	11
Flujograma de venta de mercadería a crédito.....	12
Área de inventario.....	13
Políticas para el área de inventario.....	14
Flujograma de almacenamiento en bodega.....	15
Procedimiento de almacenamiento en bodega.....	16
Procedimientos de ingreso de mercadería a bodega.....	17
Procedimientos de salida de mercadería a bodega.....	17
Políticas para la toma de inventario.....	18
Flujograma de toma física del inventario.....	19
Políticas de mantenimiento de las instalaciones.....	20

## **Introducción**

El diseño de un manual que contenga las políticas y procedimientos dirigidos a la gestión del inventario para el Centro Comercial Noble, resulta sumamente imperioso porque constituye una pieza clave para mantener una correcta operación logística.

En este contexto el documento provee las directrices que se requieren para administrar las existencias comenzando desde su adquisición que inicia con la necesidad de proveerse hasta su despacho y entrega al cliente.

## **Objetivo general**

Brindar lineamientos pertinentes que permitan elevar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión de inventarios.

## **Alcance**

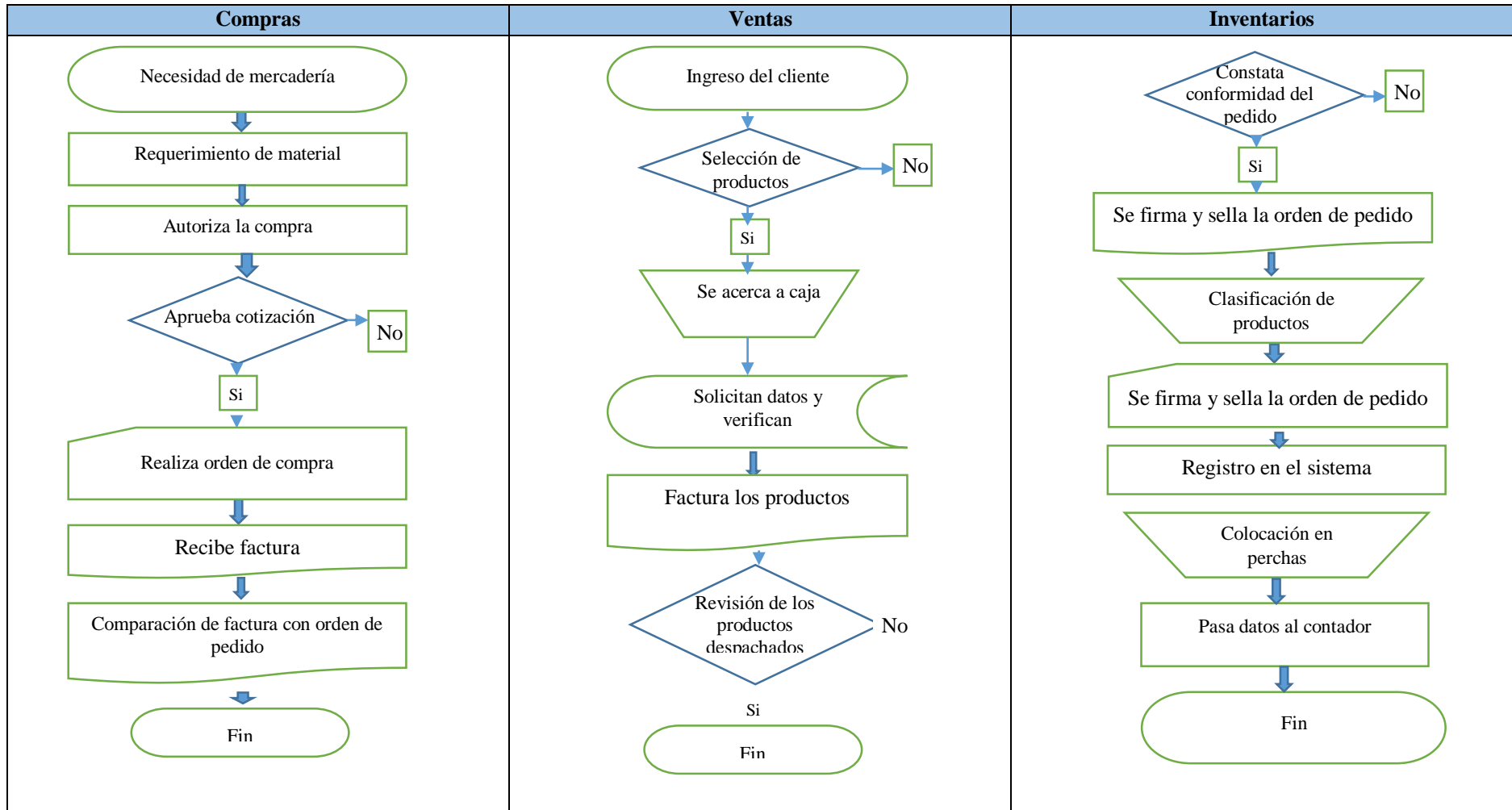
El manual propuesto resultará de empleo indispensable para la realización de las actividades y funciones que a diario son llevadas a cabo en la empresa.

## **Base legal**

- NIC
- COSO I



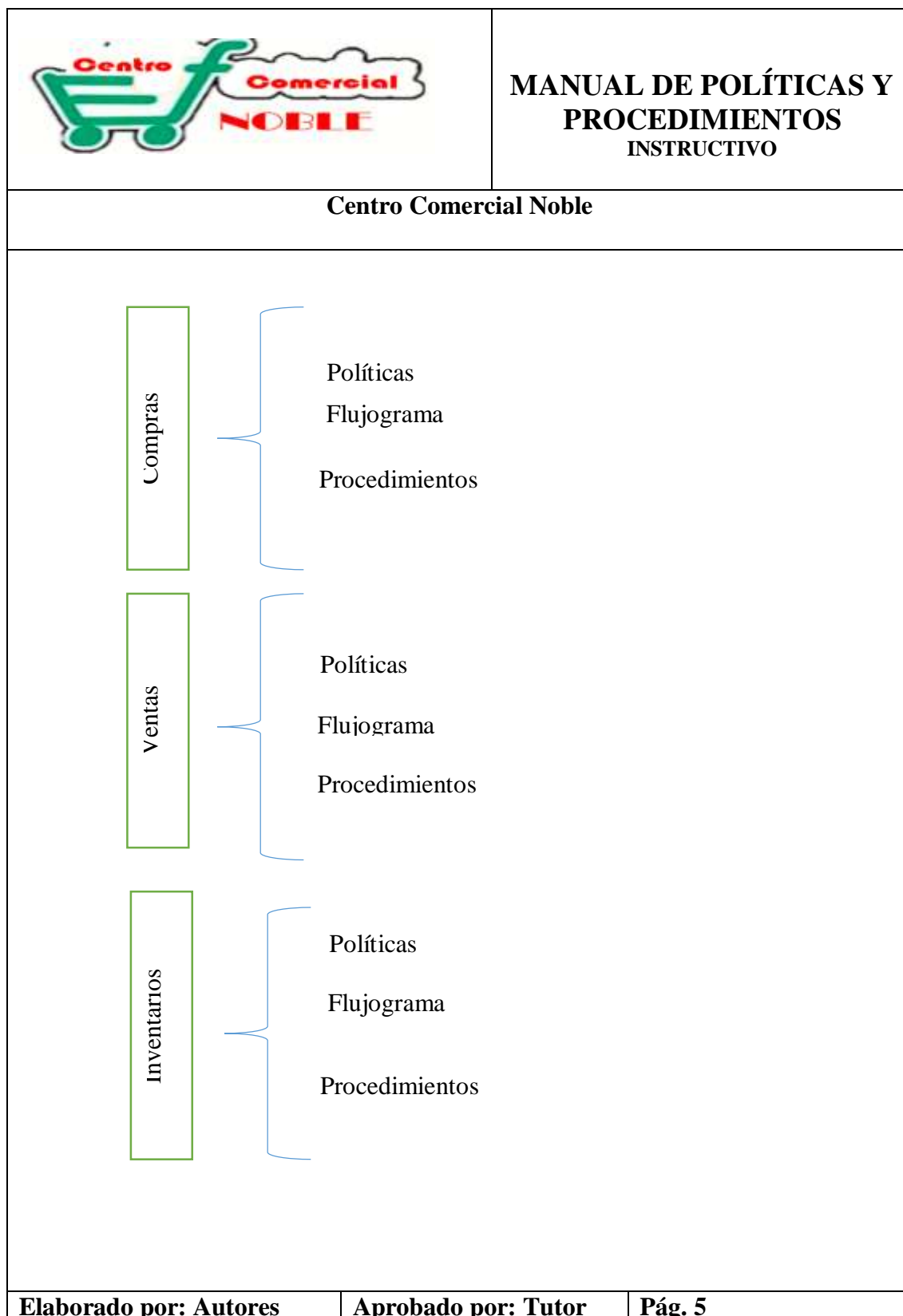
**Flujograma general de los procesos**






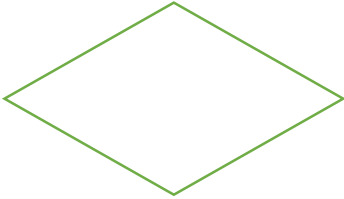



**Ilustración 8.** Flujograma general de los procesos

## INSTRUCTIVO DEL MANUAL

El manual se encuentra estructurado básicamente por tres partes: Compras, Ventas e Inventario, para tener una idea más clara se presenta el siguiente esquema:



## Simbología utilizada

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SIMBOLOGÍA</b>	
Simbología utilizada	Descripción	
 <p style="text-align: center;">Inicio y Fin</p>	<b>Bloques de inicio y fin:</b> Muestran los límites de los procedimientos	
 <p style="text-align: center;">Acción</p>	<b>Bloque de acción simple:</b> Representa una acción sencilla.	
	<b>Representa decisión entre opciones</b>	
	<b>Flechas:</b> muestra secuencia flujo de acciones	
	<b>Documento:</b> Indica el uso de un documento en el procedimiento.	
	<b>Archivo:</b> Indica el almacenamiento interno de información.	
<b>Elaborado por:</b> Autores	<b>Aprobado por:</b> Tutor	<b>Pág. 6</b>

## AREA DE COMPRAS



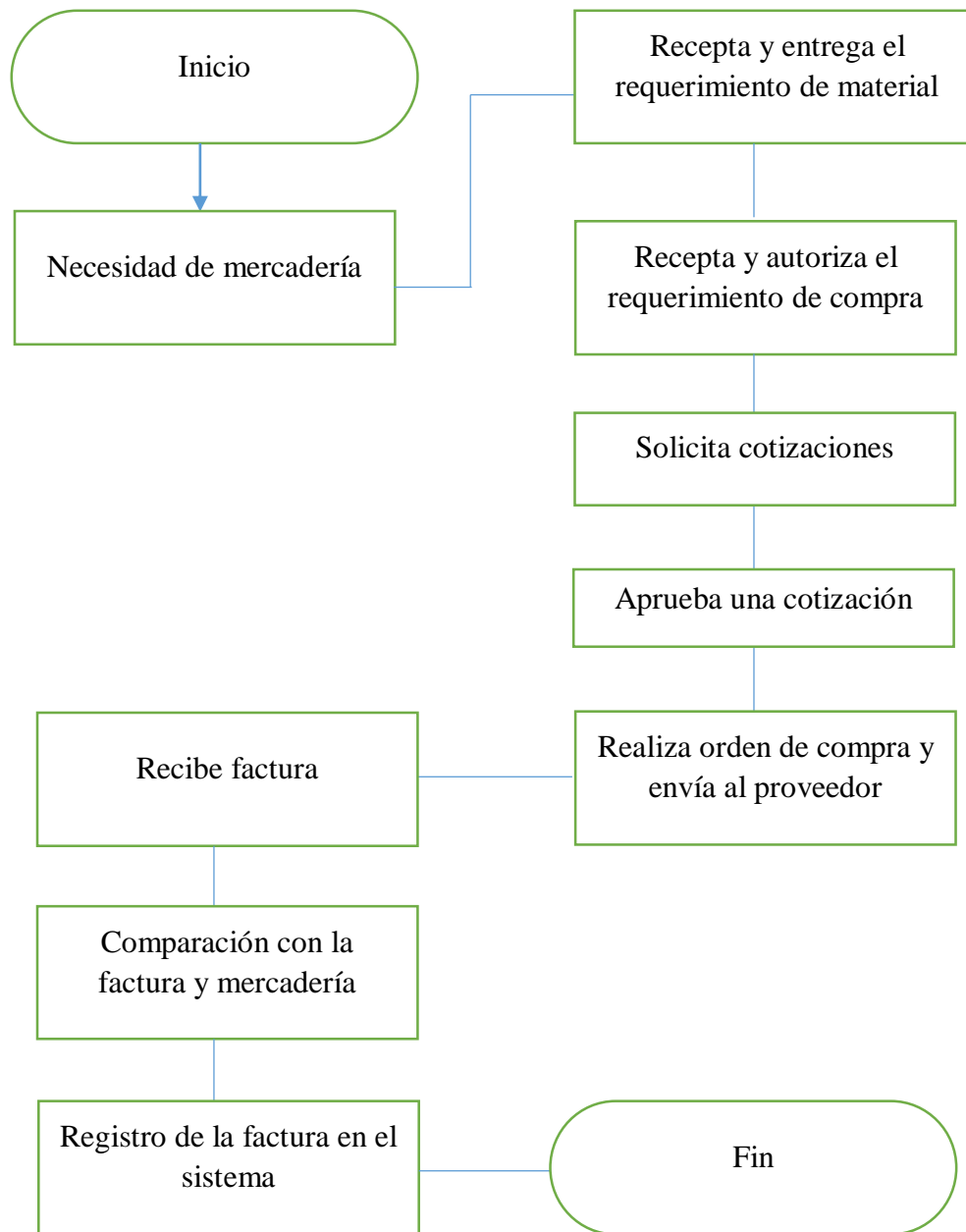
### **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS POLÍTICAS AREA DE COMPRAS**

#### **Políticas de compra**

- Para realizar cualquier pedido debe firmar el encargado
- No realizar ningún pedido sin la debida orden de compra autorizada y sellada por gerencia.
- Calificar a los proveedores basándose en los siguientes parámetros:
  - ✓ Precio de los productos
  - ✓ Formas de pago
  - ✓ Capacidad de entrega
  - ✓ Calidad de los productos
  - ✓ Seguridad de entrega
  - ✓ Puntualidad en los pagos
- Capacidad de respuesta
- Establecer de forma clara el tiempo de entrega y forma de pago con el proveedor.
- Especificar claramente a los proveedores que son aceptará productos con fechas de vencimiento próximas según la naturaleza del producto.
- No adquirir productos que no tengan su respectivo registro sanitario.
- No realizar negociaciones con proveedores cuyos productos se desconozca su procedencia.



**MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS  
FLUJOGRAMA DE COMPRA DE  
MERCADERÍA**



**Ilustración 9.** Flujoograma de compra de mercadería



**MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS  
PROCEDIMIENTOS DE COMPRA DE  
MERCADERÍA**

**Procedimientos De Compra De Mercadería**

<b>N°</b>	<b>Detalle</b>	<b>Responsable</b>
<b>1</b>	Efectuar el requerimiento de compra de mercadería.	Jefe de compra
<b>2</b>	Receptar y entregar el requerimiento de mercadería.	Proveedor
<b>3</b>	Revisar y autorizar requerimiento de compras.	Gerente
<b>4</b>	Solicitar cotizaciones.	Jefe de compra
<b>5</b>	Aprobar cotizaciones.	Gerente
<b>6</b>	Realizar orden de compra y enviar al proveedor.	Jefe de compra
<b>7</b>	Coordinar con el proveedor el despacho del pedido.	Jefe de compra
<b>8</b>	Recibir factura y mercadería adquirida.	Jefe de compra
<b>9</b>	Realizar comparación con la factura de compra.	Jefe de compra
<b>10</b>	Registro de la factura en el sistema.	Contabilidad

## ÁREA DE VENTAS



### **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS** **POLÍTICAS PARA EL ÁREA DE VENTAS**

#### **Políticas para aplicar en el área de ventas**

##### **En área de ventas:**

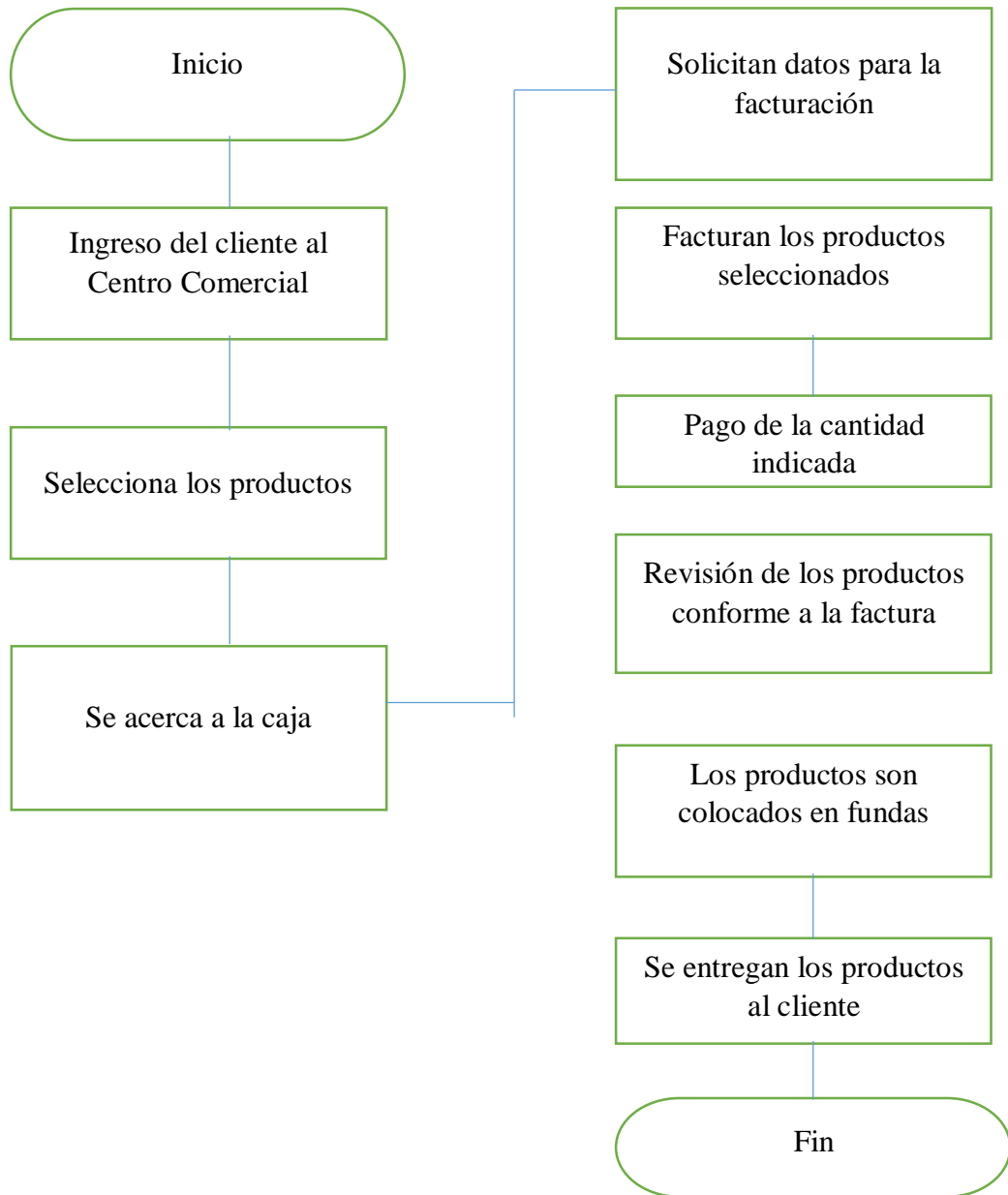
- Mantener actualizada la información pertinente a los clientes.
- Todo proceso de compra debe estar sustentado por su debida factura.
- La salida de mercadería debe ser antecedido por una verificación de los productos.
- No se autorizará un pedido sin que sea autorizado por gerencia.
- La decisión de dar a crédito la mercadería le compete al gerente.
- La lista de precios debe ser actualizada continuamente
- Se otorgará descuentos a los clientes que paguen sus deudas antes de los plazos convenidos.
- Se debe realizar un servicio postventa cuyo fin es medir el grado de satisfacción de los clientes.
- En caso de existir comisiones ganadas deben ser liquidadas cada mes.

#### **Políticas de uso del sistema de facturación**

- Los cajeros son los responsables de la facturación y deben llenar todos los campos requeridos.
- Las personas que acceden al sistema deben contar con su propio usuario.
- Si existe algún error en el sistema de registro se debe dar a conocer al contador con el fin de mantener la veracidad en los estados financieros.
- De forma previa al despacho de los productos se solicitará la orden de compra por parte del cliente.



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**FLUJOGRAMA DE VENTA DE MERCADERÍA EFECTIVO**



**Ilustración 10.** Flujoograma de venta de mercadería efectivo





**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**FLUJOGRAMA DE VENTAS A CRÉDITO**

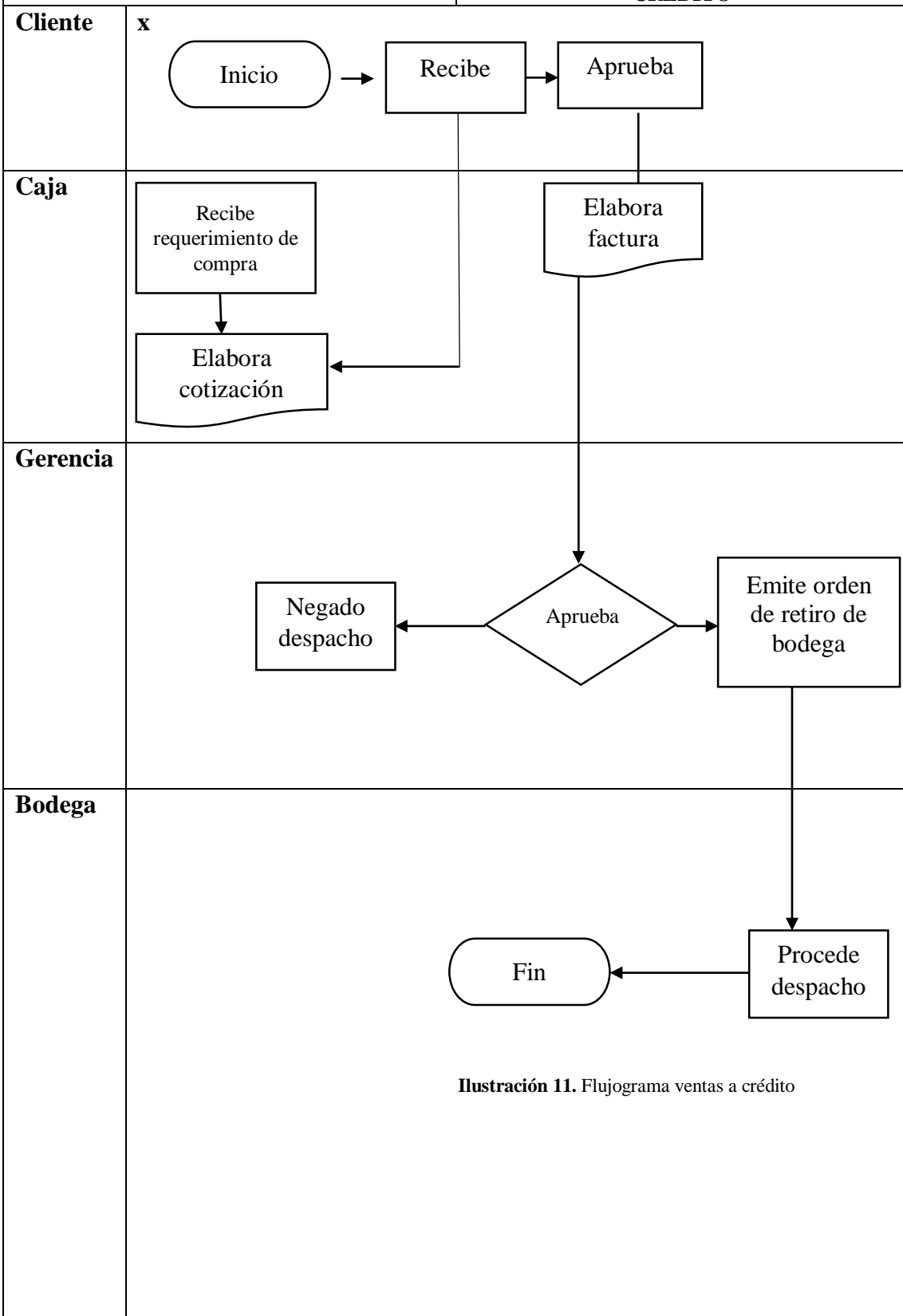


Ilustración 11. Flujoograma ventas a crédito



**MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS  
PROCEDIMIENTOS DE VENTAS**

**Procedimientos de ventas**

<b>N°</b>	<b>Detalle</b>	<b>Responsable</b>
<b>1</b>	El cliente ingresa al establecimiento comercial.	Atención al cliente
<b>2</b>	Escoge los productos requeridos.	Atención al cliente
<b>3</b>	Se acerca a caja.	Cajera
<b>4</b>	Le facturan los productos requeridos.	Cajera
<b>5</b>	El cliente efectúa el pago.	Cajera
<b>6</b>	Le entregan la factura de compra.	Cajera
<b>7</b>	Los productos son colocados en fundas.	Despachador
<b>8</b>	El cajero entrega los productos adquiridos por el cliente.	Despachador

## AREA DE INVENTARIO



### **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS POLÍTICAS PARA EL ÁREA DE INVENTARIO**

#### **Políticas de Control en el área de inventario**

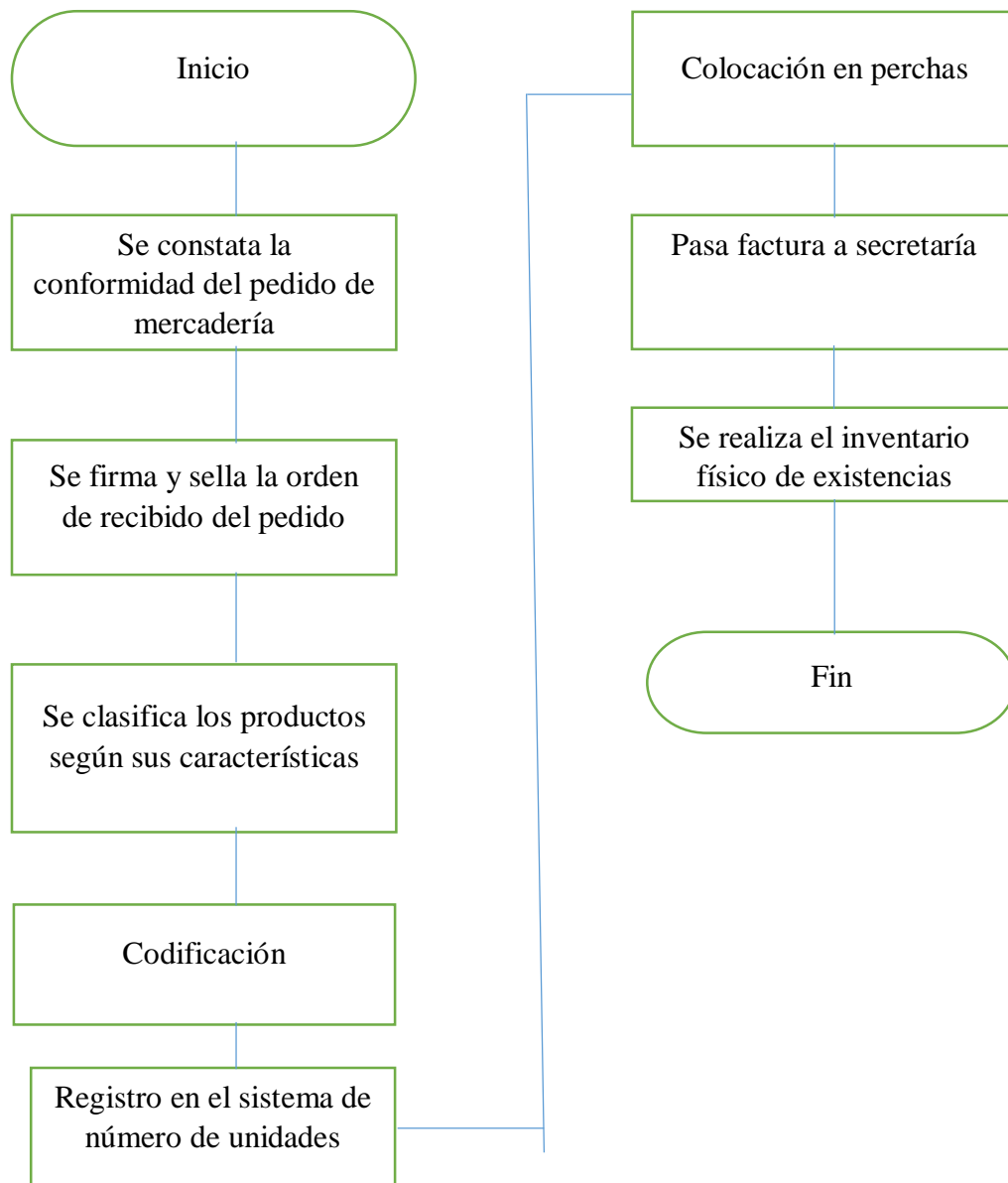
Las políticas de manejo de inventario son los lineamientos con los cuales se administra el inventario en las organizaciones, y son las encargadas de definir la cantidad de mercancía a ordenar, en qué momento se deben realizar dichas órdenes, cuáles son los productos por ordenar y donde deben ubicarse (en términos de locaciones) dichos materiales.

#### **Los principales tipos de inventario se listan a continuación.**

- Revisión continua o perpetua del inventario
- Revisión periódica del inventario
- Sustitución de ventas

#### **Controles**

- Todos los documentos que soportan las transacciones del manejo técnico del inventario deben contar con la firma del responsable y la autorización del jefe inmediato.
- Es necesario establecer en el sistema informático niveles de acceso a la información.
- Es necesario limitar el acceso a personal autorizado a la bodega general.
- Las tomas físicas de inventario no solo deben realizarse una vez al año, es necesario que se realicen por lo menos trimestralmente y contrastarla los registros contables.
- El responsable de la custodia del inventario será el encargado de la bodega.
- Las bodegas deben contar con los niveles de seguridad que protejan del deterioro físico.
- El inventario debe estar asegurada contra robo, daños, incendios o desastres naturales.
- Establecer niveles máximos y mínimos de inventarios.
- Mantener los niveles del inventario físico tan cerca como sea posible de lo planificado.
- El encargado del almacén previo a la práctica del inventario deberá verificar que no existan documentos pendientes de elaborar, y que estén debidamente actualizados los registros de los artículos en el almacén.
- Amonestar a los responsables de las diferencias y/o cobrar el costo de los faltantes.



**Ilustración 12.** Flujo de Almacenamiento en bodega



**MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS  
PROCEDIMIENTOS DE INGRESO DE  
MERCADERÍA A BODEGA**

**Procedimientos de ingreso de productos a la bodega**

<b>N°</b>	<b>Detalle</b>	<b>Responsable</b>
1	Con la copia de la orden de compra de mercadería se verifica el estado y cantidades.	Bodeguero
2	Se receipta la mercadería si existe conformidad entre los documentos.	Jefe de compras
3	Firma la orden de recibido.	Gerente
4	Proceden a descargar la mercadería.	Bodeguero
5	Se codifica la mercadería.	Bodeguero
6	Se ingresa al sistema de inventario del Centro Comercial.	Bodeguero

**Procedimiento de salida de la mercadería hacia el área de ventas**

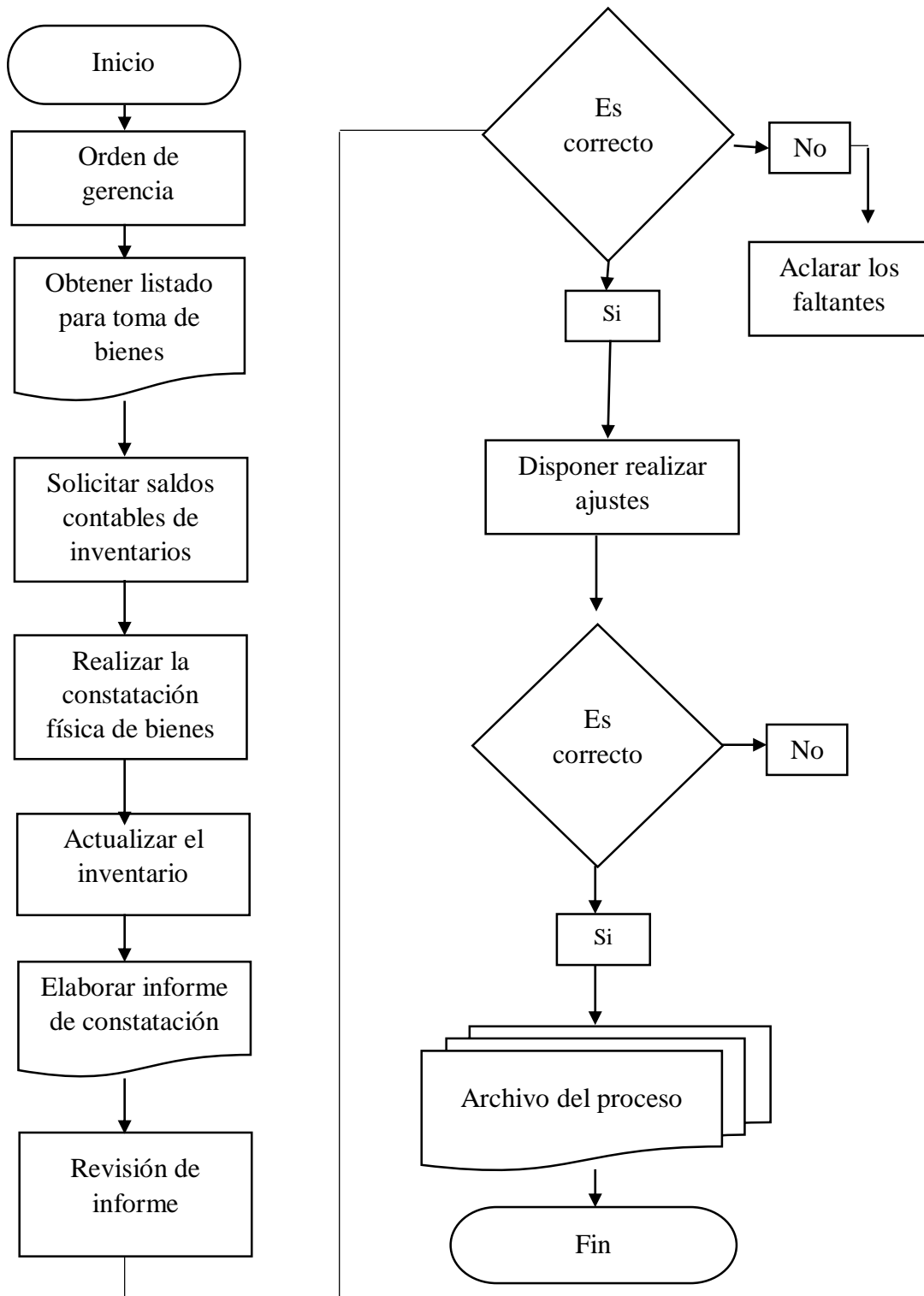
<b>N°</b>	<b>Detalle</b>	<b>Responsable</b>
1	Para despacho de la mercadería se recibe el número de requisición de mercadería.	Bodeguero
2	Revisa en el sistema la mercadería solicitada.	Bodeguero
3	Llena la orden de despacho.	Bodeguero
4	Se revisa físicamente las unidades y el estado en que salen de bodega.	Bodeguero
5	Receipta una copia firmada y sellada de la orden de despacho.	Bodeguero
6	Se registra en el sistema la salida de la mercadería.	Bodeguero



## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS POLÍTICAS PARA TOMA FÍSICA DE INVENTARIOS

### Políticas para realizar constataciones físicas de inventario

- Seguir el procedimiento establecido para realizar la constatación física de inventarios.
- El alcance de las políticas aplica para el área de bodega como de local comercial.
- Las constataciones físicas totales se realizarán con una frecuencia trimestral.
- Las constataciones físicas parciales de los productos de mayor rotación se realizarán con una frecuencia mensual.
- El encargado de realizar la verificación física debe emitir un informe con las observaciones y resultados.
- Un día antes de la realización de la constatación física solicitar un reporte al área de compras un reporte de existencias.
- Previo al desarrollo del conteo físico debe establecerse las cantidades existentes de cada producto.
- Debe proveerse y verificar el buen funcionamiento y exactitud adecuada de todos los instrumentos de medición tanto de conteos como de selección,
- Al iniciar el conteo, se seguirá un orden, de izquierda a derecha y del fondo al frente, con el objeto de evitar que quede sin contar algún producto.
- Concentrar las mercancías de características iguales en una sola área, clasificándolas y asignándoles número de código según su naturaleza e igualar los niveles de las estibas, racks, etc., en igual número de sacos, cajas, piezas, etc. en los distintos almacenes, cuando se requiera.
- Verificar los registros para cerciorarse que mercancía documentada no haya sido despachada.
- No se admite guardar en la bodega ningún tipo de mercancías propiedad de empleados, de darse el caso, se solicitará al responsable de los bienes retirarlos de inmediato.
- Mantener orden al movilizar los productos al momento del inventario, para que los conteos sean ágiles.
- Previo y durante la toma física, deberán retirar las tarjetas o cualquier tipo de documento o anotación que indique la cantidad de sacos que conforman la estiba a inventariar.



**Ilustración 13.** Flujoograma Constatación física de inventario



**MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS  
PROCEDIMIENTOS DE TOMA FÍSICA DE  
INVENTARIOS**

**Toma física de inventarios**

Los principales beneficios que brinda la toma de inventarios de forma frecuente, en las empresas comerciales se encuentran:

- Mantener un inventario contable real
- Retirar stock de productos o bienes obsoletos
- Verificar la codificación de los productos y comprobar que estén siendo utilizados de forma correcta.
- Recodificaciones y cambios de nomenclatura oportuna
- Definir responsables y verificar la efectividad del desempeño del personal que labora en el área de bodega.

**Procedimientos de toma física del inventario**

N°	Detalle	Responsable
1	Orden de gerencia para efectuar la toma física del inventario	Jefe de ventas
2	Obtención de listado del registro contable para la toma física de productos	Asistente Contable
3	Obtención de listado del sistema de ventas y cotejarlo.	Jefe de ventas
4	Realizar la constatación física de los productos	Bodeguero
5	Con los resultados obtenidos actualizar el inventario.	Bodeguero
6	Elaborar informe del proceso de constatación realizado	Asistente Contable
7	Revisión del informe presentado	Gerente
8	En caso de ser satisfactorio y no presentar inconsistencias es aprobado	Gerente
9	Si se registran alguna anomalía se procede a solicitar los justificativos.	Gerente
10	Dispone efectuar los respectivos ajustes	Bodeguero
11	Se archiva la información recopilada del proceso de toma física del inventario.	Bodeguero





**MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS  
POLÍTICAS PARA MANTENIMIENTO DE  
INSTALACIONES**

**Políticas de mantenimiento en las instalaciones del área de bodega**

- Realizar revisiones a las instalaciones de la bodega para detectar algún tipo de condición que pudiera desfavorecer los productos.
- Dar mantenimiento a las instalaciones cuidando que no existan focos de humedad en la bodega.
- Asegurar correctamente las puertas de la bodega.
- Verificar que el estado de las cerraduras sea el adecuado.
- Revisar con frecuencia el estado de las instalaciones eléctricas.
- Mantener el equipo antiincendios como el extintor en un lugar estratégico, con el fin de responder adecuadamente en casos fortuitos de incendios.
- Colocar estratégicamente el mobiliario existente en la bodega para facilitar la circulación entre perchas.
- Verificar el estado de las perchas e identificar algún desperfecto que pudiera incidir de forma negativa sobre los productos.
- Ausencia de protección y sistemas de seguridad.
- Uso adecuado de los espacios.
- Apilamiento y altura de materiales deficientes.

## **12. IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y ECONÓMICO**

### **a. Social**

El impacto se vera de manifiesto al aplicar los procedimientos y políticas sugerido para las diversas áreas del Centro Comercial Noble, beneficiando de esta manera al propietario, empleados, proveedores, clientes sus familias, es decir a un estrato social que efectúa sus compras en esta empresa comercial.

### **b. Impacto técnico**

Debido que las estrategias fueron diseñadas en base a ejemplos de investigación previamente aplicadas, las mismas poseen un alto técnico, debido que ayudaran a efectuar los procedimientos de la empresa de manera adecuado y organizada, favoreciendo la productividad en cada proceso ejecutado en el Centro Comercial Noble del cantón La Maná.

### **c. Impacto Económico**

El Centro Comercial Noble percibirá un impacto económico alto al mejorar su procedimiento se logrará una mejor optimización de los recursos de cada área de la empresa; además a través de la aplicación del control interno de forma frecuente se estará favoreciendo a la detección temprana de posibles riesgos que puedan afectar la rentabilidad de la empresa.

### 13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO:

Tabla 43 . Presupuesto del proyecto

Componentes	FUENTE DE FINANCIAMIENTO			
	Internas			Total
	Autogestión	UTC	Comunidad	
<b>Componente 1</b>				
Diagnosticar el estado actual de la empresa para identificar las fortalezas y debilidades en las distintas actividades que realiza.				230,00
<b>Actividades</b>				
Actividad 1: Diseño y aplicación de la entrevista y encuestas	150,00			
Actividad 2: Análisis FODA	80,00			
<b>Componente 2</b>				
Evaluar el control interno existente para la identificación de procesos a optimizar dentro de la empresa.				230,00
<b>Actividades</b>				
Actividad 1: Aplicación control interno.	80,00			
Actividad 2: Determinación del nivel de riesgo y confianza	50,00			
Actividad 3: Determinación de hallazgos	50,00			
Actividad 4: Elaborar el informe final.	50,00			
<b>Componente 3</b>				
Diseñar un manual de políticas y procedimientos que contribuyan a la mejora de los procesos del área de inventarios.				220,00
<b>Actividades</b>				
Actividad 1. Diseño de políticas y procedimientos.	220,00			
<b>Total</b>				<b>\$680,00</b>

Fuente: Autoría Propia

## 14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 14.1. Conclusiones

- El diagnóstico del estado actual efectuado a través del análisis FODA, permitió identificar que sus principales fortalezas, constituyen la variedad de productos que oferta y el nivel de precios que maneja en todas las líneas de sus productos, mientras que una de sus debilidades de mayor preponderancia resultó ser el manejo de sus inventarios, dado que carecen de normativas, políticas y procesos de control respecto a esta área, en consecuencia se presenta un alto índice de déficit de ciertos productos y un exceso de otros.
- La evaluación del control interno en el Centro Comercial Noble permitió un nivel de confianza del 60% y un nivel del riesgo del 40% para el área de ventas, debido a la inexistencia de políticas y procedimiento y un bajo nivel de capacitaciones para esta área. El nivel de confianza del área de compras fue del 83% y un nivel de riesgo del 17% debido, que no se ha definido políticas de seguro para la mercadería. El área de talento humano reflejó un riesgo del 25% por el bajo nivel de capacitaciones del personal y no desarrollar evaluaciones del desempeño laboral. En el área de inventarios se identificó un nivel de riesgo del 20% debido que se cuenta con un manual para la recepción de inventarios e inadecuado espacio físico en la bodega.
- En función de las deficiencias identificadas se planteó una serie de políticas y procedimientos recopilados en un manual cuyo objetivo fue brindar lineamientos pertinentes que permitan elevar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión de inventarios de Centro Comercial Noble, se definió además las funciones y perfiles que competen a cada cargo existente.

## **14.2. Recomendaciones**

- Frente a las conclusiones emitidas se recomienda analizar las fortalezas y debilidades de Centro Comercial Noble con el fin de estudiar las estrategias que permitan potenciar y aprovechar al máximo los puntos fuertes y al mismo tiempo minimizar los aspectos débiles.
- Se recomienda efectuar la evaluación del control interno de forma permanente en el Centro Comercial Noble y mantener un seguimiento indeleble con el propósito de disminuir los riesgos existentes en cada área evaluada.
- Es importante que los directivos de Centro Comercial Noble consideren relevante la aplicación y difusión del presente manual de políticas y procedimientos de inventario a fin de mejorar sus niveles de eficiencia y eficacia, reduciendo las pérdidas por procesos inadecuados.



## 16. BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, J. (2013). Actualidad Empresarial. Revista de investigación y negocios, 55.
- Auditoool., s. (s.f.). Obtenido de Retrieved from:  
<http://www.auditoool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>
- Avilés, C. V. (2013). Metodología de la Investigación Científica. Ecuador: Impresores MYL.
- Barahona, L. (2017). Conceptos del Control Interno enfoque del Informe COSO. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A. Recuperado el Octubre de 2019
- Berdugo, M., Castro, B., & Mendoza, D. (Marzo de 2014). Metodologías para diseñar un sistema de control interno. (FLACSO, Ed.) Visiones Estudiantiles, Vol. 4(Nº6), 25. Recuperado el Septiembre de 2019
- Bofill, A., Sablón, N., & Florido, R. (2013). Procedimiento para la gestión de inventario en el almacén central de una cadena comercial cubana (Vol. Vol. 9). (R. Scielo, Ed.) Ecuador: Universidad Metropolitana.
- Cando, A., & Tipantasi, A. (2015). Diseño de un sistema de gestión de inventarios para la empresa CALMETAL S.A. Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana, Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Guayaquil. Recuperado el Diciembre de 2019
- Carreño, A. (Mayo de 2018). Cadena de suministro y logística. Lima, Perú: Fondo Editorial de la PUCP. Recuperado el Diciembre de 2019, de EL CONTROL DE INVENTARIOS Y LA VERACIDAD Y EXPOSICION.
- Chaluisa, G. (2005). Aplicación del Control Interno de inventarios como herramienta para la toma de decisiones en Comercial Maya en la ciudad de Ambato. Obtenido de <https://docplayer.es/67130127-Universidad-tecnica-de-ambato-facultad-de-contabilidad-y-auditoria-carrera-de-contabilidad-y-auditoria.html>
- Chavarría, C. (Marzo de 2016). Auditoría administrativa. Madrid, España: UNID. Recuperado el Octubre de 2019
- Cifuentes, J. (2013). Sistemas de Información en el proceso de Inventarios (Tercera ed.). Buenos Aires, Argentina: Dunken. Recuperado el Octubre de 2019
- Cohn, M. (2014). Obtenido de Auditores Externos Chile. Obtenido de El Nuevo COSO: : [www.aechile.cl/2013/05el-nuevo-coso.html](http://www.aechile.cl/2013/05el-nuevo-coso.html)

- Contreras, E. (2015). Mejoramiento de los procesos de inventarios, almacenamiento y planeación de requerimientos de materias primas para la empresa calzado Pilatos. Universidad de Santander, Escuela de Estudios Industriales de Bucaramanga, Milagro. Recuperado el Octubre de 2019
- Coque, A. (Mayo de 2014). El control de inventarios y la veracidad y exposición de las cifras en los estados financieros de supermercados fina. Artículo científico. Ambato, Tungurahua, Ecuador: UTA. Recuperado el 2014, de EL CONTROL DE INVENTARIOS Y LA VERACIDAD Y EXPOSICION: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17539/1/T3086i.pdf>
- Delgado, A., Fernández, C., & Pérez, A. (2016). Manual de Procedimientos y Sistema FIFO en el Manejo de Inventarios. Revista de Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez, 15 p. Recuperado el Septiembre de 2019
- Durán, R., & Pastor, S. (2017). El proceso de control en las empresas comerciales, valoración y gestión de stocks (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ideaspropias Editorial.
- Estado, C. G. (Ecuatoriano de 2009). Acuerdo 039. Normas de Control Interno.
- Estupiñan, Gaitan. (2014). Control Interno y Fraudes, pag. 9. Editora Roasga.
- Estupiñan, R. (2016). Administración de riesgos ERM (Segunda edición ed.). Bogotá, Colombia: ECOE. Recuperado el 2019
- Fernández, P. (2011). Empresas familiares en Europa, asia (Primera ed.). Lima, Perú: Instituto de Investigaciones en Accountability y Control. Recuperado el Abril de 2019, de Sistema de control interno para organizaciones: [dehttp://books.google.com.ec/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=fr](http://books.google.com.ec/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=fr)
- Galvez, A. (Marzo de 2017). Procesos económicos financieros en establecimientos de producción (Primera ed.). España, España: Elearning. Recuperado el Septiembre de 2019
- García, R. (Marzo de 2015). Desarrollo de una propuesta para implementación de un departamento de control interno en Progedel. Tesis de grado, Universidad Católica del Ecuador, Departamento de investigación y postgrados, Ambato. Recuperado el Septiembre de 2019
- Garrido, S., & Romero, M. (2019). Fundamentos de gestión de empresas (Segunda ed., Vol. 608 p.). (Primera, Ed.) Madrid, España: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.
- Giovanni, G. (11 de octubre de 2010). Empresas existentes en la provincia de Tungurahua. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/costos-abc-control-inventarios/>



- González, L. (2017). Diseño de un modelo de gestión de inventarios y control interno. Tesis de grado, Universidad de Piura, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Piura. Recuperado el Octubre de 2019, de repositorio academico usmp:  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3119/TSP\\_CyA\\_\\_007.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3119/TSP_CyA__007.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Grunauer, S. (2015). Instructivo para el investigador. Huancayo, Perú: Impresores MYL.
- Guerrero, H. (2017). Inventarios manejo y control (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe. Recuperado el Octubre de 2019
- INEC. (2010). Pág. 42.
- Jácome, R. (febrero de 2012). Recuperado el Septiembre de 2019, de NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE INVENTARIO DE MERCADERIAS DE BALANCEADOS PRONACA DE PROPIEDAD DE MERCEDES ÁLVAREZ.:  
[http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4212/1/51906\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4212/1/51906_1.pdf)
- Jaime, E. (2017). El emprendimiento en Ecuador perspectivas y visión (Primera ed.). Quito, Ecuador: Universidad ECOTEC. Recuperado el Octubre de 2019
- López, F. (2015). Guía para elaborar el informe de auditoría independiente con base en las NIA. Bogotá, Colombia: Instituto Mexicano de Contadores. Recuperado el 2019
- Lugo, D., & Armijos, F. (2015). Administración de Operaciones y Producción (Segunda ed.). México: Patria. Recuperado el Octubre de 2019
- Luzuriaga, H., & Coopers, N. (2007). Los Nuevos Conceptos del Control Interno – Informe COSO. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A. Recuperado el Octubre de 2019
- Meana, P. (2017). Gestión de inventarios. (P. edición, Ed.) Madrid, España: Paraninfo.
- Meneses, Y. (2014). La empresa, célula de la economía (Primera ed.). Lima, Perú: Limusa.
- Molina, D. (2015). Gestión de inventarios una herramienta útil para mejorar la rentabilidad (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Universidad FASTA. Recuperado el Septiembre de 2019
- Morales, L., & Torre, M. (2015). Diseño de un sistema de control interno de inventario basado en el modelo COSO para la empresa Service Lunch. Tesis de

grado, Universidad Politécnica Salesiana, Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Guayaquil. Recuperado el Noviembre de 2019

- Moreno, J., & Pavas, S. (2014). Metodologías para diseñar un sistema de control interno (Segunda ed.). Lima, Perú: Lid Ediciones. Recuperado el Septiembre de 2019
- Münch, L. (2014). ADMINISTRACIÓN Gestión organizacional,. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Muñoz, C. (2015). Metodología de la investigación. Oxford: Universidad de Oxford.
- Neira, U., & Marquez, R. (2016.). Contabilidad de costos. México: Pearson Educación.
- Nieto, A. (2016). Empresas. Revista Ekos Actualidad. Recuperado el Octubre de 2019
- Noticias., C. (17 de Abril de 2010). Obtenido de Cotopaxi Noticias: <http://cotopaxinoticias.com/seccion.aspx?sid=11&nid=472>
- OLACEFS. (2015). El control interno desde la perspectiva (Segunda ed.). Medellín, Costa Rica: Ediciones Giz. Recuperado el Octubre de 2019
- Ortiz, M. (Vol. 3 de Septiembre de 2019). GISERCOM: un procedimiento eficiente para la gestión de inventarios en empresas comerciales y de servicios. (U. d. Habana, Ed.) Revista Eumed, N°176. Recuperado el Septiembre de 2019
- Oviedo, A. (2017). Cómo Iniciar una Empresa Comercializadora: Inicia tu Propio Negocio (Primera ed.). México: Ediciones Educa. Recuperado el Octubre de 2019
- Palacios, L. (2015). Estrategias de creación empresarial (Primera ed.). Madrid, España: Ediciones Ecoe. Recuperado el Septiembre de 2019
- Parrales, O. (2015). Administración de inventarios (Segunda ed.). Buenos aires, Argentina: Ediciones Pearson. Recuperado el Septiembre de 2019
- Patricia, V. L. (10 de 2012). repositorio digital Unierdad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1813>
- Pereira, C. (febrero de 2019). Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad (Primera ed.). México: IMCP. Recuperado el Septiembre de 2019, de NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE INVENTARIO DE MERCADERIAS DE BALANCEADOS PRONACA DE PROPIEDAD DE MERCEDES ÁLVAREZ.: [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4212/1/51906\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4212/1/51906_1.pdf)

- Pérez. (02 de 11 de 2010). Obtenido de Diseño de un sistema de control interno en el área de maquinaria, repuesto y materia prima para la industria alimenticia.: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3617.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3617.pdf).
- Pérez, E. (2017). Curso de Economía de la Empresa. Introducción (Primera ed.). Madrid, Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramon Areces. Recuperado el Diciembre de 2019
- Pérez, M. S. (Julio de 2018). Obtenido de CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS: [ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/04cci/web/evento01/CCI\\_control\\_riesgos.pdf](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/04cci/web/evento01/CCI_control_riesgos.pdf)
- Pérez, M., & Bastos, A. (2010). Introducción a la gestión de stocks: El proceso de control, valoración y gestión de stocks (Primera ed.). Madrid, Ecuador: Ideaspropias Editorial.
- Pérez, S., & Cerna, E. (Julio de 2018). Enfoque de la auditoría, sistemas de evaluación (Segunda ed.). Madrid: Paraninfo. Recuperado el Marzo de 2019, de CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS: [ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/04cci/web/evento01/CCI\\_control\\_riesgos.pdf](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/04cci/web/evento01/CCI_control_riesgos.pdf)
- Rastrilla, N. (2017). Control Interno y Fraudes, pag. 9. Madrid, España: Editorial Delta. Recuperado el Septiembre de 2019
- Recalde, G. (2017). Métodos de decisiones empresariales. Madrid, España: Editorial Planeta.
- Restrepo, I. (2017). Sistemas de Inventarios: manejo y control. Bogotá, Colombia: Ecoe. Recuperado el Septiembre de 2019
- Ricaurte, E. (2013). Introducción al control de riesgos. Chile, Valparaiso: Lanúz. Recuperado el Septiembre de 2019
- Salah, M., Verdú, F., & Izquierdo, F. (2017). Gestión administrativa del proceso comercial (Primera ed.). Colombia: IC Editorial. Recuperado el Octubre de 2019
- Sanchez, G., & Mingo, G. (2016). Gestión de stocks (Tercera ed.). Madrid, España: Editex. Recuperado el Octubre de 2019
- Sánchez, S., & Marquez, I. (2006). Control interno conceptual y práctico. (Segunda ed.). Colombia, Pereira: Universidad de Pereira. Recuperado el Octubre de 2019
- Sanchez, W. (2017). Teoría del control: control SCI (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado el Septiembre de 2019

- Santos, D. (2014). Diseño de un Sistema de Control Interno de Inventarios para la Empresa Casa Comercial Naranjo. Investigación. Milagro: Universidad Estatal de Milagro.
- Sempertegui, J. (2015). Introducción al control de riesgos. Valparaiso, Chile: Lanúz. Recuperado el Septiembre de 2019
- Solorzano, M. (2018). Gestión de pedidos y stock (Primera ed.). Málaga, España: IC. Recuperado el Marzo de 2019
- Tapia, K. (Marzo de 2015). Fundamentos de auditoría. Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría (Primera ed.). Ecuador, México: IMCP. Recuperado el Septiembre de 2019
- Torres, J. (2017). Control interno en la gestión de inventario de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el cercado de Lima. Facultad de Ciencias Contables. Lima: USMP. Recuperado el Septiembre de 2019
- Varela, K., & Andrade, J. (2014). Enfoques del Control Interno – Informe COSO. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Vidal, C. (2010). Fundamentos de control y gestión de inventarios (Segunda ed.). Santiago de Cali: Programa Editorial Universidad del Valle.
- Vidal, C. (2017). Fundamentos de control y gestión de inventarios (Primera ed.). Cali, Colombia: Universidad del Valle. Recuperado el Septiembre de 2019
- Zapata, J. (2014). Fundamentos de la gestión de inventarios (Primera ed.). Medellín, Colombia: Esumer.

**17. ANEXOS****Anexo 1.** Hoja de vida del docente tutor**Hoja de vida del docente tutor****DATOS PERSONALES****APELLIDOS:** DÍAZ CÓRDOVA**NOMBRES:** PEDRO ENRIQUE**ESTADO CIVIL:** Divorciado**CEDULA DE CIUDADANÍA:** 0602260606**NUMERO DE CARGAS FAMILIARES:** 4**LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** RIOBAMBA 13 DE AGOSTO DE 1974**DIRECCIÓN DOMICILIARIA:** AV. ALFONSO CHÁVEZ S/N Y CALLE EL MENSAJERO**TELÉFONO CONVENCIONAL:** 032374787**TELÉFONO CELULAR:** 0987739070**CORREO INSTITUCIONAL:** pedro.diaz0606@utc.edu.ec**ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS**

<b>NIVEL</b>	<b>TITULO OBTENIDO</b>	<b>FECHA DE REGISTRO EN EL SENESCYT</b>	<b>CÓDIGO DEL REGISTRO CONESUP</b>
TERCER	Ing. En Banca y Finanzas	04/06/2003	1002-03-403021
CUARTO	Magister en Contabilidad y Auditoría	14/ 05 /2015	1032-15-86060080

**HISTORIAL PROFESIONAL****UNIDAD ACADEMICA EN LA QUE LABORA:** Ciencias Administrativas.**AREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA:** Ingeniería En Contabilidad Y Auditoria**FECHA DE INGRESO A LA UTC:** Abril 2018

**Anexo 2.** Hoja de vida del Estudiante**Hoja de vida del Estudiante****DATOS PERSONALES:**

**NOMBRES:** Pallo Pallo Margoth Leticia

**DOCUMENTO DE IDENTIDAD:** 050405324-0

**FECHA DE NACIMIENTO:** 15 Agosto de 1996

**NACIONALIDAD:** Ecuatoriana

**ESTADO CIVIL:** Casada

**DIRECCIÓN:** El Triunfo

**TELÉFONOS:** 0981699955

**E-MAIL:** [margothpallo@hotmail.com](mailto:margothpallo@hotmail.com)

**ESTUDIOS REALIZADOS:**

**Primaria:** Escuela Francisco Sandoval Pastor

**Secundaria:** Unidad Educativa “ La Maná”

**Superior:** Universidad Técnica De Cotopaxi.

Estudiante del 10<sup>mo</sup> semestre de la carrera en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

**Anexo 3.** Hoja de vida del Estudiante**DATOS PERSONALES:****NOMBRE:** Callatasig Toasa Klever Mauricio**DOCUMENTO DE IDENTIDAD:** 050381646-4**FECHA DE NACIMIENTO:** 06 –Julio-1997**NACIONALIDAD:** Ecuatoriano**ESTADO CIVIL:** Casado**DIRECCIÓN:** El Triunfo y Calle Ambato**TELÉFONOS:** 0985220752**E-MAIL:**[klevertosasamk@hotmail.com](mailto:klevertosasamk@hotmail.com)**ESTUDIOS REALIZADOS:****Primaria:** Escuela Francisco Sandoval Pastor**Secundaria:** Unidad Educativa “ Rafael Vasconez Gomez”**Superior:** Universidad Técnica De Cotopaxi.Estudiante del 10<sup>mo</sup> semestre de la carrera en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

Anexo 4. Entrevista dirigida al Gerente Centro Comercial Noble.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN “LA MANÁ”**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



**Objetivo:** Diagnosticar el estado actual de la empresa para identificar las fortalezas y debilidades en las distintas actividades que realiza

**Fecha:** ...../...../.....      **Hora:** .....

**Nombre del entrevistado:** .....

**Carga que desempeña:** .....

**Nombre de la empresa:** .....

**Formulario de preguntas:**

**1. ¿Cuál es la actividad comercial de su empresa?**

.....

**2. ¿La empresa cuenta con políticas y normas para un control del personal que interviene en el servicio de bodega?**

.....

**3. ¿Cuál es la problemática existente en el área de inventario?**

.....

**4. ¿Existen pérdidas frecuentes de productos más demandados por sus clientes?**

.....

**¿Usted considera que un sistema de control interno mejoraría el desempeño de la empresa?**

.....

**5. ¿Existen restricciones al área de inventario?**

.....

**¿Cómo calificaría usted el manejo que se desarrolla en el área de inventario?**

.....

**6. ¿Existe una comunicación directa del área de inventario con otras áreas de la empresa?**

.....

**7. ¿Considera usted que los productos están debidamente clasificados en el área de inventarios?**

.....

**8. ¿Existe caducidad o pérdida de productos?**

.....

**9. ¿Cree o cuenta con el personal apropiado para ser una empresa competente?**

.....

**10. ¿Considera usted que el personal encargado del área de inventario cuenta con un perfil apropiado?**

.....

**11. ¿La selección del personal que labora en la empresa se realiza de manera técnica?**

.....



**Anexo 5.** Encuesta dirigida a los colaboradores del Centro Comercial Noble.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN “LA MANÁ”**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



Cuestionario dirigido a todo el personal que labora el **Centro Comercial Noble**.

**Objetivo:** recopilar información y determinar el nivel de riesgo en el área de inventario, permitiendo identificar la gestión eficiente de la circulación y almacenamiento de los productos dentro de la empresa.

**Datos Generales:**

**¿Qué tiempo tiene Ud. Laborando en la empresa?**

.....

**¿Cuál es su nivel de instrucción?**

.....

**¿Cuál es su cargo dentro de la empresa?**

.....

**Formulario de preguntas:**

**1. ¿Conoce usted si en la empresa se aplica un sistema de control interno a los inventarios?**

Si  No

**2. ¿La empresa cuenta con un manual de control interno para el área de inventario?**

Si  No

**3. ¿Reciben capacitaciones adecuadas para el manejo del inventario?**

Si  No

**4. ¿Con frecuencia se realiza el control y supervisión de inventarios?**

Mensual  Semestral  Trimestral  Anual

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

**5. ¿Se efectúan en forma periódica comprobaciones físicas de los productos existentes en inventarios?**

Siempre  Frecuentemente  Casi Nunca  Nunca

Otro (Especifique) \_\_\_\_\_

6. ¿Los productos existentes en inventario son recibidos y registrados con la descripción de la cantidad, calidad y cualquier otra información necesaria?

Siempre  Frecuentemente  Casi Nunca  Nunca

7. ¿Existen medidas de seguridad que eviten el ingreso del personal no autorizado al área de inventario?

Si  No

8. ¿Cree usted que el inventario juega un papel muy importancia en la actividad económica de la empresa?

Muy Importante  Nada Importante  Poco Importante

9. ¿Cree usted que es necesario mejorar el sistema de control interno de inventario en el Centro Comercial Noble?

Si  No

10. ¿Existen rendición interna de cuentas dentro de cada área de la empresa?

Si  No

11. ¿El sistema de contabilidad tiene todas las seguridades confiables para resguardar y presentar una información razonable de la empresa?

Si  No

11. ¿Existen procedimientos claramente establecidos para identificar faltantes en la recepción de inventarios?

Si  No

12. ¿Se ha realizado la evaluación del riesgo tecnológico dentro de la empresa?

Si  No


13. ¿Existe perdida de inventario dentro de la empresa?

Si  No

**Anexo 6.** Evaluación del control interno en el Centro Comercial Noble

**Objetivo:** Evaluar el control interno existente para la identificación de procesos a optimizar dentro de la empresa.

**ÁREA DE VENTAS**

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>				
<b>Entidad:</b> Centro Comercial NOBLE				
<b>Área:</b> Ventas				
<b>Objetivo:</b> Evaluar el control interno existente para la identificación de procesos a optimizar dentro de la empresa.				
<b>Entrevistado:</b> Sra. Digna Tigse				
<b>ÁREA: VENTAS</b>				
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>1</b>	¿Se tiene por escrito políticas y procedimientos adecuados sobre las ventas?			
<b>2</b>	¿Se efectúan capacitaciones dirigidas al personal de ventas?			
<b>3</b>	¿Se utilizan órdenes de pedido para realizar las ventas a clientes principales?			
<b>4</b>	¿El área de ventas tiene acceso directo con el área de inventario?			
<b>5</b>	¿Existen sistemas computarizados para el registro de las ventas diarias de la empresa?			
<b>6</b>	¿Existe algún procedimiento de control que asegure la facturación de todos los productos vendidos?			
<b>7</b>	¿Se han establecido metas en las ventas a efectuar en la empresa?			
<b>8</b>	¿Se efectúan reuniones frecuentes para analizar el cumplimiento de las metas en ventas?			
<b>9</b>	¿Se entregan facturas a todos los consumidores?			
<b>10</b>	¿La facturación la elabora una sola persona y la revisa otra distinta, verificando precios, pedidos, codificaciones, etc.?			
<b>TOTAL:</b>				

## ÁREA DE COMPRAS


<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>				
<p><b>Entidad:</b> Centro Comercial NOBLE</p> <p><b>Área:</b> Compras</p> <p><b>Objetivo:</b> Evaluar el control interno existente para la identificación de procesos a optimizar dentro de la empresa.</p> <p><b>Entrevistado:</b> Sr. Jose Doicela</p>				
<b>ÁREA: COMPRAS</b>				
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>1</b>	¿Existe normas sobre la autorización de compras basándose en el monto o límite de la misma?			
<b>2</b>	¿Las compras se autorizan previamente con una solicitud dirigida al gerente?			
<b>3</b>	¿Existe un catálogo de proveedores en la empresa?			
<b>4</b>	¿Se mantiene información actualizada y estadísticas de precios que permitan detectar los momentos oportunos de compra?			
<b>5</b>	¿Existe un encargado de seleccionar a los proveedores más adecuados para la empresa?			
<b>6</b>	¿El área de compras y el área de finanzas tienen una buena comunicación al momento de realizar los pedidos de los productos nuevos o faltantes en bodega?			
<b>7</b>	¿Usan notas de entrega para registrar todos los productos recibidos?			
<b>8</b>	¿La cantidad requerida de productos es determinada en base a métodos cualitativos adecuados?			
<b>9</b>	¿Existe una política de seguro adecuado para la mercadería que viene en tránsito?			
<b>10</b>	¿El encargado de bodega informa de faltantes, daños o mercadería no solicitada?			
<b>11</b>	¿El encargado de bodega coteja la mercadería recibida con la factura cuando llegan los productos solicitados?			
<b>12</b>	¿La bodega es adecuada en lo referente a espacio físico, facilidad de manejo y control de inventario?			
<b>TOTAL:</b>				



## ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
<p><b>Entidad:</b> Centro Comercial NOBLE</p> <p><b>Área:</b> Recursos Humanos</p> <p><b>Objetivo:</b> Evaluar el control interno existente para la identificación de procesos a optimizar dentro de la empresa.</p> <p><b>Entrevistado:</b> Sr. Eduardo Noble</p>				
<b>ÁREA: RECURSOS HUMANOS</b>				
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿La empresa posee programas o políticas para motivar al personal?			
2	¿Existe procesos adecuados de contratación de personal dentro de la empresa?			
3	¿La empresa cuenta con una planificación anual de vacaciones?			
4	¿Existe procedimientos adecuados para efectuar cambios de personal en las diferentes áreas de trabajo?			
5	¿Se controla con frecuencia los cambios de personal en las diferentes áreas de la empresa?			
6	¿Existe un registro de asistencia en la empresa?			
7	¿Las jornadas que realizan el personal en la empresa son de tiempo completo (8 horas diarias)?			
8	¿Las vacacione se solicitan con anterioridad tanto la salida y el ingreso?			
9	¿Existe requisitos y descripciones actualizados para solicitar el puesto de trabajo?			
10	¿Existe incentivos por realizar horas extras en la empresa?			
11	¿Se han realizado capacitaciones acorde a las áreas existentes en la empresa?			
12	¿Realizan evaluaciones del desempeño del personal?			
TOTAL:				

## ÁREA DE INVENTARIOS

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>				
<b>Entidad:</b> Centro Comercial NOBLE <b>Área:</b> Inventarios <b>Objetivo:</b> Evaluar el control interno existente para la identificación de procesos a optimizar dentro de la empresa. <b>Entrevistado:</b> Sr. José Doicela				
<b>AREA: INVENTARIOS</b>				
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>1</b>	¿Existe un manual que describa los procesos relacionados con la recepción del inventario?			
<b>2</b>	¿La Gerencia de la empresa ha fijado políticas de control para los inventarios?			
<b>3</b>	¿Verifica las reservas de compras de forma frecuente?			
<b>4</b>	¿La empresa efectúa una selección de proveedores en la base a la calidad de los productos?			
<b>5</b>	¿Se confirma la existencia de inventario obsoleto o en mal estado?			
<b>6</b>	¿Se confirma que la persona que ingresa a laborar en la bodega tenga experiencia en el área de inventarios?			
<b>7</b>	¿Se efectúa un análisis de varias cotizaciones antes de comprar los productos?			
<b>8</b>	¿Se han definido requerimientos mínimos y máximos para los productos en los inventarios de la empresa?			
<b>9</b>	¿Los productos son recibidos únicamente con su respectiva factura?			
<b>10</b>	¿Se registra el ingreso de mercadería en el sistema contable?			
<b>11</b>	¿Se verifica la cantidad de los productos que ingresa con el valor de las facturas?			
<b>12</b>	¿Se revisa la fecha de caducidad de los productos?			
<b>13</b>	¿Se devuelven los productos que presenten defectos?			
<b>14</b>	¿La bodega presentan las condiciones adecuadas para almacenar los productos?			
<b>15</b>	¿El espacio de la bodega es suficiente para almacenar de manera adecuada los productos?			
<b>16</b>	¿Se almacena los productos en función de la fecha de caducidad?			
<b>17</b>	¿Se almacena los productos en función de su llegada?			
<b>18</b>	¿Se utilizan tarjetas kardex para el control de inventario?			
<b>19</b>	¿Considera que la empresa adquiere los productos acorde a las necesidades de los clientes?			
<b>20</b>	¿Se efectúa una constatación que las existencias físicas cuadren con las registradas en la contabilidad?			
<b>TOTAL:</b>				

**Anexo 7. Evidencias de encuestas y entrevista realizadas en el Centro Comercial Noble.**

Entrevista al gerente del centro Comercial Noble



Encuesta a la asistente contable



Encuesta realizada al encargado de bodega



Encuesta realizada al encargado de seguridad



Encuesta realizada al encargado de ventas



Centro Comercial Noble







**Anexo 8:** Carta de aceptación de la empresa.

Srs:

Callatasig Klever & Pallo Margoth

Presente.-

De mi consideración.-

Reciban un cordial saludo deseándoles éxitos en sus carreras, de quienes conformamos El Centro Comercial Noble.

La presente tiene por objeto comunicarle la aceptación a realizar el proyecto de titulación “Sistema de control interno para inventarios en el Centro Comercial Noble del cantón La Maná” el cual se enfoca en una propuesta de evaluación al sistema de control interno en el área de inventarios del Centro Comercial Noble.

Por la atención que se sirva dar a la presente.

Atentamente:



Sr. Luis Eduardo Noble Tigse  
**GERENTE PROPIETARIO DEL CENTRO COMERCIAL NOBLE**

## Anexo 9: Reporte URKUND



## Urkund Analysis Result

<b>Analysed Document:</b>	PALLO 28 DE FEBRERO 28.docx (D64606498)
<b>Submitted:</b>	2/28/2020 4:53:00 PM
<b>Submitted By:</b>	pedro.diaz0606@utc.edu.ec
<b>Significance:</b>	4 %

### Sources included in the report:

TESIS LLUMIKINGA 27.docx (D64544308)  
 PPROYECTO FINAL DEL COMISARITO KERLY....docx (D63264537)  
 TESIS CONTROL DE INVENTARIO - ALAY & MACÍAS 1.docx (D62422562)  
 TRABAJO KAREN OSORIO.docx (D54466965)  
 TESIS DE CONTROL DE INVENTARIO -ALAY-MACIAS-MODIFICADA.docx (D62827718)  
 Natalia Romero corregido - copia.docx (D58833518)  
<https://docplayer.es/60569587-Universidad-tecnica-de-ambato-facultad-de-contabilidad-y-auditoria-carrera-de-contabilidad-y-auditoria.html>  
<https://docplayer.es/128305240-Analisis-control-interno-del-proceso-de-compra-del-inventario-de-la-lubricadora-blanquita-autor-cecilia-rocio-lopez-vera.html>  
<https://docplayer.es/76878119-Universidad-regional-autonoma-de-los-andes-uniandes-facultad-de-sistemas-mercantiles-carrera-de-contabilidad-superior-y-auditoria-cpa.html>  
<https://docplayer.es/62007754-Tema-tesis-para-optar-al-titulo-de-maestro-en-contabilidad-con-enfasis-en-auditoria-autor-lic-florencio-german-perez-ubeda.html>  
<https://docplayer.es/72553340-Universidad-regional-autonoma-de-los-andes-uniandes-facultad-de-sistemas-mercantiles-carrera-de-contabilidad-superior-y-auditoria-c-p-a.html>  
<https://docplayer.es/amp/127174747-Universidad-regional-autonoma-de-los-andes-uniandes-ibarra.html>

### Instances where selected sources appear: