



UNIVERSIDAD LAICA “VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL”

Facultad de Ciencias Administrativas

Escuela de Ciencias Contables

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Previo a la Obtención del Título de:

Ingeniero en Contabilidad y Auditoría – CPA.

TEMA:

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL
INTERNO EN LAS OPERACIONES DE INVENTARIO, CUENTAS POR
PAGAR Y CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA TARJETERIA
D&J DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

AUTORES:

**Edgar Olmedo Castro Zambrano
Jonathan Andrés Rodríguez Troya**

TUTOR:

**Econ. José Torres Miranda
2013-2014**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS OPERACIONES DE INVENTARIO, CUENTAS POR PAGAR Y CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA TARJETERIA D&J DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

AUTOR/ES:

Edgar Olmedo Castro Zambrano
Jonathan Andrés Rodríguez Troya

TUTOR:

Eco. José Torres Miranda

REVISORES:

MAE. Ing. Eva Guerrero
Eco. Fernando Santistevan

INSTITUCIÓN:

U. Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

FACULTAD:

Ciencias Administrativas

CARRERA:

Contabilidad y Auditoría

FECHA DE PUBLICACIÓN:

No. DE PÁGS:

143

TÍTULO OBTENIDO:

Ingeniero en Contabilidad y Auditoría – CPA.

ÁREAS TEMÁTICAS: (el área al que se refiere el trabajo. Ej. Auditoría Financiera, Auditoría, Finanzas)
Contable Financiera

PALABRAS CLAVE: (términos con el que podría ubicar este trabajo)

Control Interno en Cuentas por Pagar, Cuentas por Cobrar e Inventario

RESUMEN: (de qué se trata, para qué, por qué?)

El proyecto de investigación se desarrolla en la empresa comercial TARJETERIA D&J de la ciudad de Guayaquil, ubicado exactamente en las calles Clemente Ballén entre 6 de Marzo y Pío Montufar, dedicada a las ventas al por menor de adornos para el hogar. Las falencias internas que se han venido suscitando por varios años son debido al poco control, y el de no aplicarlos correctamente, al no tener una supervisión adecuada por parte de los administradores, con esto los problemas de inventario, cuentas por pagar y cuentas por cobrar de no tener las políticas y procedimientos de un adecuado funcionamiento y por ello han obtenido pérdidas muy significativas y el poco conocimiento de las mismas, por esto aplicaremos diferentes definiciones de varios autores, la base legal de la Constitución de la República del Ecuador. La entrevista y la encuesta métodos muy importantes obtener resultados y poder hacer un análisis y poder llegar a la propuesta que estamos planteando y de esto obtener objetivos satisfactorios. Y al final podremos dar las conclusiones y recomendaciones para una mejor eficiencia y eficacia en las operaciones y con dar como óptimo la implementación del control interno en las operaciones diarias de la empresa.

No. DE REGISTRO (en base de datos):			No. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):					
ADJUNTO PDF:		<input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES		Teléfono: 2552487 - 2482020		E-mail: edgar2005ec@hotmail.com jonathan_rodriguez.89@hotmail.com	
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:			Nombre: Secretaría de la Facultad		
			Teléfono: (03)2848487 Ext. 123		
			E-mail: fca@uta.edu.ec		

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDOS	PÁGINAS
Portada	I
Índice General	II
Índice de Cuadros	VIII
Índice de Gráficos	IX
Certificación de Aceptación del Tutor	X
Certificación de Autoría y Cesión de derechos	XI
Agradecimientos	XII
Dedicatoria	XIV
Resumen Ejecutivo	XVI
Introducción	XVII

Contenido

CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.1 SÍNTOMAS.....	1
1.1.2 CAUSAS.....	1
1.1.3 EFECTOS.....	3
1.2 ÁRBOL DE PROBLEMAS	5
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.3.1 EVALUACION DEL PROBLEMA.....	6
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.5.1 QUIENES SERAN LOS BENEFICIADOS.....	10
1.5.2 UTILIDAD PRÁCTICA DE LA INVESTIGACION.....	10
1.6 SISTEMATIZACION DE LA INVESTIGACION	11
1.7 OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACION	12
1.8 OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA INVESTIGACION	12
1.9 LIMITES DE LA INVESTIGACION	13
1.10 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	14
1.11 HIPÓTESIS	15
1.11.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	15
1.11.2 HIPÓTESIS PARTICULAR.....	15
1.12 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	16
CAPÍTULO II	18
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	18
2.1 ANTECEDENTES REFERENCIALES Y DE INVESTIGACIÓN	18

2.2 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	19
CONTROL INTERNO.....	¡Error! Marcador no definido.
DEFINICIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
DIVISIÓN.....	20
CONTROLES CONTABLES	20
Importancia del control interno	22
Componentes de control interno	23
Ambiente de control interno	23
Evaluación del Riesgo.....	24
Identificación de los riesgos internos y externos	25
Actividades de control gerencial.....	25
Monitoreo de actividades.....	26
Elementos y principios básicos de control interno.....	27
Visión del manual de control interno	27
Reglamento del control interno	28
Competencia profesional.....	29
Control interno –Informe Coso	29
Definición.....	30
Componentes.....	33
Eficacia.....	34
2.3 MARCO LEGAL	36
CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR.....	36
LEY DE COMPAÑIAS	38
Sección I.....	38
Disposiciones Generales.....	38
LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO	39
Capítulo VI.....	39

CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS.....	39
Capítulo VII.....	40
DETERMINACION DEL IMPUESTO.....	40
Capítulo VIII	43
TARIFAS.....	43
Capítulo IX.....	45
NORMAS SOBRE DECLARACION Y PAGO.....	45
Capítulo X.....	46
RETENCIONES EN LA FUENTE	46
REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO	47
2.4 MARCO CONCEPTUAL.....	50
CAPITULO III.....	57
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	57
3.1 METODOLOGIA	57
3.1.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION.....	57
3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	58
3.2.1 MÉTODOS.....	58
3.2.2 MÉTODOS TEÓRICOS.....	59
3.2.3 MÉTODOS EMPÍRICOS	61
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	63
3.3.1 CARACTERÍSTICA DE LA POBLACIÓN.....	63
3.3.2 DELIMITACIÓN DE LA POBLACIÓN	64
3.3.3 TIPO DE MUESTRA.....	64
3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	64
3.5 DESARROLLO Y DISEÑO DE LAS TECNICAS DE INVESTIGACION	65
3.5.1 DISEÑO DE LA ENCUESTA	67

3.5.2 DISEÑO DE LA ENTREVISTA	68
3.6 TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN.- PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	69
LA ENTREVISTA ESTÁ DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA EMPRESA COMERCIAL TARJETERIA D&J	79
ANALISIS DE LA ENTREVISTA	81
3.7 PRESENTACION DE RESULTADOS.....	82
CAPITULO IV	84
LA PROPUESTA	84
4.1 TITULO DE LA PROPUESTA.....	84
4.2 JUSTIFICACION DE LA PROPUESTA	84
4.3 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA	86
4.4 OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA PROPUESTA.....	86
4.5 HIPOTESIS DE LA PROPUESTA.....	87
4.6 FACTIBILIDAD	87
4.6.1 FACTIBILIDAD ADMINISTRATIVA.....	87
Organigrama de TARJETERIA D&J.....	88
4.6.2 FACTIBILIDAD LEGAL	90
4.6.3 FACTIBILIDAD TECNICA.....	90
4.7 LISTADO DE CONTENIDOS Y FLUJO DE LA PROPUESTA.....	90
4.7.1 FLUJO DE LA PROPUESTA.....	90
4.8 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	92
4.8.1 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA.....	92
4.8.1.1 ACTIVIDADES.....	94
4.8.1.2 RECURSOS, ANALISIS FINANCIERO.....	95
4.8.1.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	97
4.9 IMPACTO/PRODUCTO/BENEFICIO OBTENIDO	98

4.10 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LAS OPERACIONES DE INVENTARIOS, CUENTAS POR PAGAR Y CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA TARJETERIA D&J	101
4.11 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INVENTARIOS.....	103
4.12 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR	109
4.13 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR PAGAR	114
AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA	117
CONCLUSIONES	121
RECOMENDACIONES	123
FUENTES BIBLIOGRÁFICAS	124
PÁGINAS WEB	125
ANEXOS	127

ÍNDICE DE CUADROS

CONTENIDO:	Pág.
Cuadro # 1.....	4
Cuadro # 2.....	16
Cuadro # 3.....	64
Cuadro # 4.....	66
Cuadro # 5.....	70
Cuadro # 6.....	71
Cuadro # 7.....	72
Cuadro # 8.....	73
Cuadro # 9.....	74
Cuadro # 10.....	75
Cuadro # 11.....	76
Cuadro # 12.....	77
Cuadro # 13.....	78
Cuadro # 14.....	79
Cuadro # 15.....	90
Cuadro # 16.....	92
Cuadro # 17.....	94
Cuadro # 18.....	96
Cuadro # 19.....	97
Cuadro # 20.....	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO:	Pág.
Gráfico # 1.....	70
Gráfico # 2.....	71
Gráfico # 3.....	72
Gráfico # 4.....	73
Gráfico # 5.....	74
Gráfico # 6.....	75
Gráfico # 7.....	76
Gráfico # 8.....	77
Gráfico # 9.....	78
Gráfico # 10.....	79



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL ESCUELA
DE CIENCIAS CONTABLES**

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Director (a) de la Escuela de Ciencias Contables de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y analizado el Proyecto de Investigación con el tema: **“Diseño e Implementación de un sistema de control interno en la operaciones de Inventario, Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar en la empresa TARJETERIA D&J de la ciudad de Guayaquil”**, realizado por los Sres. Edgar Olmedo Castro Zambrano y Jonathan Andrés Rodríguez Troya presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar el título de: **INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA - CPA.**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales, viabilidad e importancia, salvando el mejor criterio del H. Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Econ. José Torres Miranda
Tutor



CERTIFICADO DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Edgar Olmedo Castro Zambrano y Jonathan Andrés Rodríguez Troya, declaramos bajo juramento que la autoría del presente trabajo nos corresponde totalmente y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran como producto de la investigación realizada.

De la misma forma cedemos los derechos de autoría a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual, por su reglamento y normatividad institucional vigente.

Sr. Edgar Olmedo Castro Zambrano
C.I. # 0919979765

Sr. Jonathan Andrés Rodríguez Troya
C.I. # 0927460667

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios, por la fortaleza y sabiduría que me ha dado en todo este tiempo para seguir adelante con el proyecto, a mi esposa por estar ahí y dándome consejos para ir mejorando como esposo, como padre y como persona, a mis padres por todo su apoyo, al tutor por el tiempo de guía que nos dio, y a mis compañeros que aportaron con un granito de arena para poder culminar este proyecto.

Edgar Olmedo Castro Zambrano

AGRADECIMIENTOS

Agradezco principalmente a Dios por brindarme la salud, la fuerza, la sabiduría y los conocimientos necesarios para la elaboración de este proyecto, porque sin su bendición no hubiese sido factible este logro.

A mis padres que han sido el motor principal en mi vida, que gracias al constante apoyo económico y moral brindado han desarrollado en mí un hombre con valores y principios que hoy están dando sus primeros frutos.

A nuestro Tutor de Tesis, Econ. José Torres Miranda quien con su profesionalismo y capacidad dirigió esta tesis.

A mi novia que siempre confió en mí y me brindó su apoyo incondicional, y a las demás personas que de una manera u otra hicieron posible el logro de este objetivo.

“Con mi boca daré abundantes gracias al Señor, y en medio de la multitud le alabaré.”

Salmos 109:30

Jonathan Andrés Rodríguez Troya

DEDICATORIA

Este tema se lo dedico a Dios, por la sabiduría que me ha entregado todo este tiempo, a mi esposa, a mi hijo, a mi hija, por su paciencia y apoyo los amo, a mi padre por su ayuda en los primeros años de estudio, a mi madre por su fuerza y carácter que me ha enseñado a valorar las cosas, y a toda mi familia en general por su colaboración en todo.

Edgar Olmedo Castro Zambrano

DEDICATORIA

Dedicar especialmente este logro a Dios, ya que fue por él y para él, a mis abuelos que los llevo siempre en mi mente, a mi padre por enseñarme el valor de la responsabilidad, a mi madre que con su valentía y esfuerzo me guio en el camino del bien, a mis tíos por ser esos grandes modelos a seguir, a mi padrino que siempre estuvo pendiente a lo largo de mi carrera universitaria y a toda mi familia en general.

“El principio de la sabiduría es el temor a jehová”

Salmos 111:10

Jonathan Andrés Rodríguez Troya

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto de investigación se desarrolla en la empresa comercial TARJETERIA D&J de la ciudad de Guayaquil, ubicado exactamente en las calles Clemente Ballén entre 6 de Marzo y Pío Montufar, dedicada a las ventas al por menor de adornos para el hogar. Las falencias internas que se han venido suscitando por varios años son debido al poco control, y el de no aplicarlos correctamente, al no tener una supervisión adecuada por parte de los administradores, con esto los problemas de inventario, cuentas por pagar y cuentas por cobrar de no tener las políticas y procedimientos de un adecuado funcionamiento y por ello han obtenido perdidas muy significativas y el poco conocimiento de las mismas, por esto aplicaremos diferentes definiciones de varios autores, la base legal de la Constitución de la República del Ecuador. La entrevista y la encuesta métodos muy importantes obtener resultados y poder hacer un análisis y poder llegar a la propuesta que estamos planteando y de esto obtener objetivos satisfactorios. Y al final podremos dar las conclusiones y recomendaciones para una mejor eficiencia y eficacia en las operaciones y con dar como óptimo la implementación del control interno en las operaciones diarias de la empresa.

INTRODUCCIÓN

La empresa TARJETERIA D&J de la ciudad de Guayaquil es una empresa familiar dedicada a la venta al por menor de artículos para el hogar de altísima calidad y que lleva en el mercado más de 14 años de experiencia, demostrando seriedad en los negocios.

La empresa ha llevado el manejo de las cuentas inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar de manera empírica, provocando actualmente en un mundo de constante cambios y un mercado competitivo, un retroceso al progreso del negocio y sus operaciones.

Con el presente proyecto de investigación se pretende que la empresa realice cambios innovadores mediante **El Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno de las Cuentas de Inventarios, Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar** con el fin de obtener un mejor control en las cuentas, mejorar el proceso de sus operaciones diarias y obtener resultados confiables en el tiempo determinado.

El presidente de la empresa TARJETERIA D&J al reconocer las múltiples falencias y la situación que presenta la empresa, ha tomado la decisión de aceptar la implementación del sistema de control interno para las cuentas de inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar en el periodo 2013 – 2014.

El control de inventario es un proceso importante ya que éste es el corazón del negocio y el activo mayor en sus balances generales por tal motivo es de consideración mantener vigilada y controlada para obtener mejores resultados en el corto como en el largo plazo.

Al no existir un control adecuado de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar se sufre el riesgo de no tener una liquidez que asegure la estabilidad de la empresa, evitar futuras inversiones y la garantía de poder subsistir en un mercado competitivo.

Para ayudar a obtener un mejor entendimiento y una mayor comprensión el presente proyecto está estructurado de 4 capítulos fundamentales:

En el **Capítulo I:** Se habla del problema a investigar, sus motivos y principales aspectos encontrados y que es la base para este proyecto de investigación.

En el **Capítulo II:** Se establecen las bases y los parámetros legales utilizados para desarrollo de este presente proyecto.

En el **Capítulo III:** Aquí especifican los métodos, las técnicas y los instrumentos para realizar las encuestas y entrevistas al personal y obtener resultados de manera directa y confiable.

En el **Capítulo IV:** Tenemos la propuesta de la implementación de un manual para el control de las cuentas de inventario, cuentas por pagar y cuentas por cobrar, para finalizar con las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 SÍNTOMAS

En la actualidad la mayoría de las sociedades que se desarrollan en el Ecuador están compuestas de capitales familiares por la cual tienden a implementar sus propias políticas y sistemas para su beneficio económico.

La existencia de adecuados mecanismos o sistemas de control interno es algo en el que las empresas no pueden escatimar recursos, ya que los inventarios, las cuentas por pagar y las cuentas por cobrar son de vital importancia en la fluidez económica de la empresa.

1.1.2 CAUSAS

Esta problemática se genera desde el momento que la empresa comercial TARJETERIA D&J distribidora de peluches, tarjetas, artículos de bazar y productos similares no cuenta dentro de su infraestructura con un diseño de un sistema de control interno y específicamente en las operaciones de inventario, dado que afecta las cuentas por pagar y

cuentas por cobrar a crédito para que le permita tener un mayor control y detección de errores en el proceso, para un mejor movimiento de su inventario y mayor fluidez de sus cuentas en el corto y largo plazo.

Dentro de la parte financiera el método tradicional que se ha estado llevando para el registro y trato de estas cuentas, no brinda las garantías y exactitud necesarias por ser sistemas ya casi obsoletos para la actualidad empresarial que vivimos.

Al referirnos con métodos tradicionales es porque la empresa no ha adoptado nuevos mecanismos como sería la codificación de su mercadería, esto facilitaría para su mejor ubicación y manejo dentro de la empresa y para una mejor comercialización.

La falta de adecuadas políticas de cartera y de control interno sobre dichas cuentas, han permitido que la empresa tenga una gran cantidad de cuentas por cobrar sin ninguna posibilidad de recuperación, existiendo en ocasiones movimiento de mercaderías pero sin recuperación de efectivo.

No se están negociando correctamente los créditos recibidos. Tampoco constan los respectivos expedientes de pago por proveedores, así como los informes de recepción de pago, por otro lado no se están colocando los debidos sellos de cancelado en las facturas, provocando una doble cancelación y registros erróneos.

La falta de un personal capacitado en TARJETERIA D&J es también una de las causas de esta problemática, ya que el desconocimiento contable y la falta de preparación técnica para su correcta aplicación no está siendo la adecuada. Esto se debe a que las organizaciones están integradas por individuos los cuales tienen objetivos personales particulares que no necesariamente concuerdan con los de la entidad a la que pertenecen.

1.1.3 EFECTOS

Los activos constituyen una parte importante dentro de la empresa, por ende un inadecuado sistema de control de los inventarios reflejará una incorrecta valorización de los activos corrientes que posee la empresa. Por lo tanto esto implica que la administración lleva un control de recursos deficiente lo cual afectará directamente a las inversiones que realiza TARJETERIA D&J en los activos fijos.

La poca liquidez que mantiene la empresa también se debe a que las políticas en las cuentas por pagar y en las cuentas por cobrar no están siendo analizadas bajo un estudio técnico que garantice la correcta rotación del efectivo y por consecuencia la empresa TARJETERIA D&J no ha logrado un crecimiento oportuno al no existir una liquidez que asegure la estabilidad, solidez e inversión y que a mediano plazo podría causar un declive económico y por consiguiente la quiebra de la empresa.

Sin duda alguna el efecto que podría ocasionar una mala política de cartera es que los niveles de recuperación no sean razonables dando como resultado una gran utilidad contable que no se podrán cobrar después por errores de crédito.

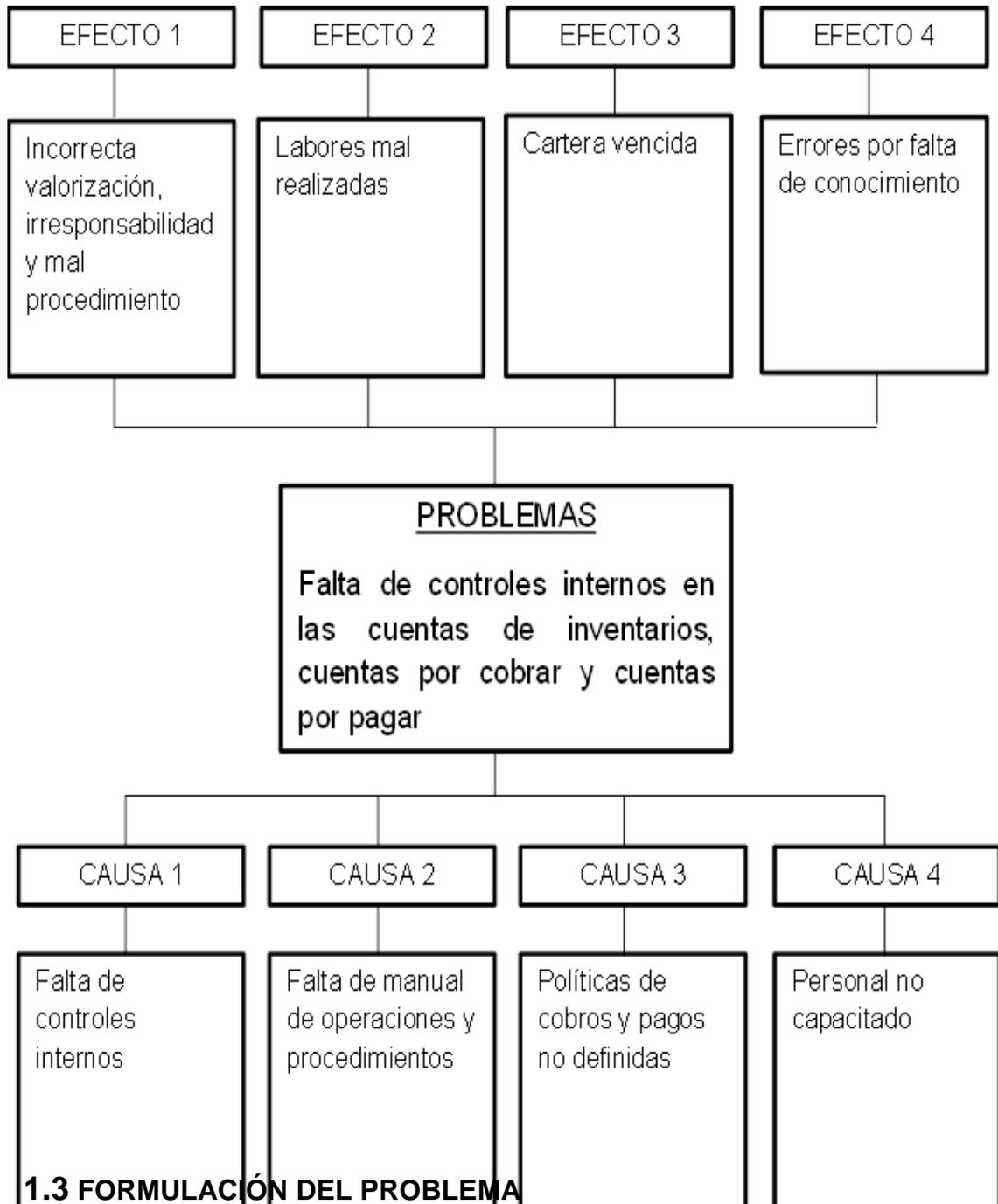
Los errores producidos por el personal de la empresa en los registros contables y por ende en el estado de situación financiera se ven reflejados en los resultados que tiene la empresa y que no son los correctos por aquellas falencias.

La desorganización por la falta de codificación de la mercadería puede llevar a la empresa TARJETERIA D&J a generar pérdidas de ventas potenciales, también esto puede reducir la credibilidad por parte de los clientes y los proveedores.

Este proyecto aspira a actualizar y redefinir tratamientos contables y controles internos que se debe de dar a las cuentas de inventario, cuentas por cobrar y cuentas por pagar por parte del personal que estaría en completa disposición en colaborar con los cambios propuestos.

1.2 ÁRBOL DE PROBLEMAS

CUADRO # 1



1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué efectos financieros generan los bajos niveles de control interno en las operaciones de inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar en

la empresa comercial TARJETERIA D&J de la ciudad de Guayaquil en el año 2013?

1.3.1 EVALUACION DEL PROBLEMA

El grado de compromiso y adaptabilidad del sistema en los empleados de esta empresa y el efecto que tienen frente a otras empresas que aún no constan con un sistema adecuado de control interno en las operaciones de inventarios y las cuentas por pagar y cobrar respectivamente, es el propósito a la que nos enfrentamos en la actualidad por motivos de un entorno en constante cambio y actualizaciones.

Delimitado.- TARJETERIA D&J debe de diseñar e implementar un manual de control interno de las cuentas de inventario, cuentas por cobrar y pagar respectivamente para alcanzar el nivel de productividad y fluidez deseado en el corto plazo.

Claro.- El proyecto está dirigido a incidir de manera directa en los manuales de control interno, obteniendo los resultados con claridad y precisión provocando un cambio tangible en la empresa.

Pertinente.- El estudio realizado a TARJETERIA D&J demuestra que no posee un manual de control interno correctamente elaborado afectando a la administración de recursos.

El desarrollo de éste estudio viabiliza una mayor comprensión dentro del entorno laboral como técnico para mejorar procesos irrelevantes.

Original.- este estudio procura diseñar un sistema de control interno acorde con las necesidades y falencias de la empresa y coherente con la actualidad del entorno comercial.

Implementado este sistema podremos obtener datos y valores reales de manera oportuna, optimizando de manera eficaz las ventas y la fluidez del efectivo y extendiendo la rentabilidad y posición comercial.

Relevante.- Lo más relevante de este proyecto es el diseño e implementación del sistema de control interno en las operaciones de inventario, cuentas por cobrar y cuentas por pagar es precisamente eso, la implementación, ya que todo cambio tiene su oposición.

Viable.- Este proyecto de investigación es totalmente viable ya que los autores cuentan con posibilidades reales tales como recursos cognitivos internos y externos, recursos materiales y la disposición del tiempo requerido y disponible.

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Este proyecto está basado en los siguientes aspectos:

Campo: Financiero

Área: Contable

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Ciudad: Guayaquil

Empresa: TARJETERIA D&J

Tipo de empresa: Comercial

Aspecto: Control Interno

Periodo: 2013 – 2014

Tipo de investigación: Descriptiva

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

TARJETERIA D&J ha realizado todos su procesos con ciertos inconvenientes al utilizar sistemas y métodos empíricos que lo único a que lo han llevado es a tener problemas con otras instituciones, tomando en consideración que toda entidad comercial tiene relaciones directas con las entidades financieras y a su vez con los entes reguladores de control tales como Superintendencia de Compañías, Superintendencia de Bancos, Servicio de Rentas de Internas, etc., estos establecen leyes y reglamentos para que las operaciones estén enmarcados dentro de lo que disponen.

Como toda empresa comercial, esta se basa en la compra y venta de bienes por lo que estas mercaderías necesitan un debido control, registro y valuación por parte de la empresa, pero que sin embargo para el contador esta tarea es casi un reto, puesto que no cuenta con el sistema moderno para enfrentar los problemas actuales.

En esta empresa al igual que en muchas otras las cuentas por cobrar son de gran importancia, ya que la mayor parte de las ventas realizadas son a crédito, respaldadas con sus respectivas facturas, pero no se están cumpliendo los límites de pago en el tiempo establecido por parte de los clientes.

Los inventarios, las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar constituyen cuentas de suma importancia en la liquidez monetaria de TARJETERIA D&J, por ese motivo se deben verificar mensualmente los saldos de estos mayores y sus respectivos submayores.

El inadecuado análisis y tratamiento de los créditos recibidos por proveedores y acreedores ha ocasionado pagos de intereses, moras y de indemnizaciones totalmente innecesarias pero justas por el mal tratamiento contable.

El control ha desempeñado un papel muy importante en las organizaciones debido a las condiciones del mundo actual; la necesidad de disponer de un sistema de control que sea útil y permita lograr a la organización sus objetivos.

Por lo tanto, el tema propuesto es el diseño e implementación de Sistema de Control Interno aplicado al departamento de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa TARJETERIA D&J A fin de determinar las fallas de los mecanismos de control interno que afectan el desarrollo de las actividades de los departamentos.

Esto ha llevado a desarrollar, diversas metodologías para plantear como debe llevarse a cabo el proceso para la creación de un sistema de control y la construcción de sus componentes como son la prospectiva organizacional, la estructura organizacional, y la cultura organizacional que permitan conocer que preguntas nos debemos hacer para evolucionar en los modelos de pensamiento y cómo articular esa visión que tenemos de cómo debe ser el sistema de control en sus aspectos relevantes y que esperamos de él.

Esto con la finalidad de aplicar a tiempo las medidas correctivas necesarias, que permitan la exactitud de la información suministrada por los Estados Financieros, garantizando que la misma sea clara, precisa y confiable para lograr las metas de la organización.

1.5.1 QUIENES SERAN LOS BENEFICIADOS

Los beneficiados con la aplicación y los resultados de este proyecto será la empresa TARJETERIA D&J incluyendo a sus accionistas y empleados específicamente del área contable – financiero por la aplicación del sistema del control interno. Con esto obtendremos una mejor organización, minimizar los riesgos y evitar futuras fugas de recursos monetario.

1.5.2 UTILIDAD PRÁCTICA DE LA INVESTIGACIÓN

La aplicación del sistema de control interno en las operaciones de inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa

TARJETERIA D&J servirá de apoyo al departamento contable acerca de los registros y análisis de las cuentas de balance

Esta investigación también contribuirá al mejoramiento y análisis del proceso contable, ya que se disminuirán errores y procesos innecesarios que no permiten llegar a resultados reales, mediante la adopción de nuevos mecanismos, es decir que si la empresa genera gastos relevantes o irrelevantes se podrá realizar una evaluación detallada, obteniendo los saldos reales de las cuentas.

Contribuye a que el personal que labora en esta empresa, esté en capacidad de resolver cualquier tipo de problema e inconvenientes que se puedan presentar aplicando correctamente los procesos establecidos por la empresa.

1.6 SISTEMATIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- ¿De qué manera influye la carencia de un sistema de control interno de las cuentas de inventario, cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa TARJETERIA D&J?
- ¿De qué manera inciden las políticas de pago y de cobro en la fluidez del efectivo en la empresa?
- ¿En que condiciona la falta de conocimientos del personal en el correcto control interno de la empresa?
- ¿De qué manera incurre la falta de manual de operaciones y procedimientos en la valorización de los inventarios?

- ¿Cómo incide la falta de registros acertados de los inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar de la empresa?

1.7 OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

Demostrar que en la empresa TARJETERIA D&J existe deficiencias en el control de sus cuentas de inventario, cuentas por pagar y cuentas por cobrar

1.8 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN

- Diseñar un manual de descripción de funciones para los departamentos de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar.
- Comprobar la autenticidad de las cuentas y documentos por pagar y cobrar, su adecuado registro y control.
- Agilizar de manera constante y sistemática las obligaciones a crédito relacionadas con operaciones normales de la entidad que representen transacciones válidas con que cuenta la empresa TARJETERIA D&J.
- Capacitar al personal del departamento encargado de la elaboración, revisión y control de dichas cuentas a tratar, obteniendo así un personal idóneo al sistema.

- Demostrar los efectos que se producen en los estados financieros al mejorar el control interno en las cuentas de inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar.

1.9 LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN

Los límites de esta investigación están relacionado directamente con la empresa TARJETERIA D&J, dicha empresa se encuentra en una total desorganización quedando en evidencia la falta de políticas e impidiendo encontrar información relevante a esta investigación.

La empresa al llevar procedimientos empíricos hace que el trabajo de investigación se vuelva dificultoso, ya que al no contar con sistemas adecuados y sistematizados de registros de mercaderías hace que la verificación de dicha cuenta se tarde más tiempo. Y por ende un mal cálculo en la valorización de sus costos en el momento de un análisis estadístico que se quisiera revisar.

La falta de personal que labora en la empresa antes mencionada, es otro factor que impide la investigación, puesto que no se cuenta con una persona que esté en constante colaboración con los investigadores y brinde información general y específica en el tiempo requerido por sus múltiples ocupaciones.

Cabe mencionar que no todo el personal está en capacidad de colaborar con información ya que no cuentan con la autorización respectiva y lo más importante, con el conocimiento adecuado en la aportación de datos valiosos en la investigación.

Otro limitante de esta investigación es que la empresa TARJETERIA D&J no consta con antecedentes históricos de políticas de créditos por su desorganización, brindando datos no tan certeros de la recuperación de dichas carteras estudiadas, obstaculizando el estudio realizado.

La empresa tiene sus propias instalaciones apropiadas para su giro de negocio ubicadas en la ciudad de Guayaquil, pero no cuentan con un espacio físico en la cual podrían atender de una manera más personalizada y segura a los investigadores.

Dentro de los límites de la investigación encontramos también con los propios límites de los investigadores tales como la falta de tiempo, debido a que cada investigador cuenta con sus múltiples ocupaciones laborales, la poca colaboración del personal que labora en dicha empresa en el momento de pedir información para poder dar un análisis real y oportuno.

1.10 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Dependiente (V.D.): Control Interno.- Un adecuado sistema de control interno es parte fundamental en una empresa bien organizada y más aún para tener registros contables confiables y mantener así un orden en cualquier empresa sea grande o pequeña.

Variable Independiente (V.I.): Inventario, cuentas por cobrar y cuentas por pagar.- La implementación del desarrollo del control interno, en las operaciones de inventario, cuentas por cobrar y cuentas por pagar nos sirve para tener una mejor visión tanto en las políticas y puntos a seguir para alcanzar una eficacia y eficiencia de los recursos financieros.

1.11 HIPÓTESIS

1.11.1 HIPÓTESIS GENERAL

La elaboración de un sistema de control interno, ayudará a la efectividad en las operaciones de inventario, cuentas por cobrar y cuentas por pagar y con esto se tendría una mejor dirección de los registros contables y mejor desempeño tanto en la parte administrativa y financiera.

1.11.2 HIPÓTESIS PARTICULAR

La estructura del control interno permitirá que la empresa comercial TARJETERIA D&J de la ciudad de Guayaquil sea eficiente y efectiva. Y a su vez garantizar el oportuno cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

La revisión minuciosa de las cuentas de inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar lograría que los accionistas conozcan la situación real de la empresa. Y poder tomar decisiones adecuadas para un crecimiento a corto plazo de la empresa

Al contratar auditores externos por medio de firmas auditoras, estos aportarían con sus recomendaciones para evitar fraudes cuantificables económicamente por parte de los empleados, en las áreas más críticas y con menos control en la empresa. Tener las supervisiones adecuadas, la dirección en los objetivos propuestos por la directiva y los manuales apropiados para el buen manejo de los recursos.

Una capacitación de actualización al personal del departamento de contabilidad de la empresa TARJETERIA D&J mejoraría el desempeño de los trabajadores y su eficacia. Manual de políticas y procedimientos para el resto de colaboradores que trabajan en la empresa, teniendo los indicadores de control y poder así minimizar los riesgos.

1.12 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Cuadro 2

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL ASPECTOS/DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Dependiente			
1.- Control Interno	1.- Son procedimientos para dirigir de manera ordenada y confiable en el dpto. contable	Diseñar e implementar control interno en la compañía	Elaborar y dirigir un sistema de control interno
Variable Independiente			
1.- Inventario	1.- El inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar con aquellos, permitiendo la compra y venta o la fabricación primero antes de venderlos, en un periodo económico determinados	Duplicidad de registros, cálculos mal elaborados en los costos	Revisar clientes creados, automatización en los costos
2.- Cuentas por Cobrar	2.- Las cuentas por cobrar registra los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios	Retraso en los cobros, mal aplicación en los clientes, políticas inadecuadas	Elaborar manual de procedimientos, políticas adecuadas, revisión de fechas de cobros
3.- Cuentas por Pagar	3.- Las cuentas por pagar son deudas contraídas por la empresa al comprar mercancías a crédito o al contado	Desconocimiento en las fechas de cortes, personal no capacitado	Capacitación a los empleados, revisión de los proveedores para pagos oportunos, ratios de liquides

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 ANTECEDENTES REFERENCIALES Y DE INVESTIGACIÓN

Al indicar que la empresa comercial TARJETERÍA D&J, no tiene establecido procedimientos de control interno, para manejar las áreas consideradas de mayor importancia dentro de la empresa, como son en las operaciones de cuentas por cobrar, cuentas por pagar e inventarios, este no le permite cumplir con sus labores de manera eficiente y le ocasiona una serie de inconvenientes que se reflejan principalmente en los errores que ocasiona perjuicios económicos.

La forma como se realizan las operaciones es de manera rutinaria y no con un adecuado plan de trabajo que permitan un control estricto. Para implementar un sistema de control interno adecuado es necesario tener un conocimiento amplio sobre el tema, para diseñar los procedimientos más convenientes y aplicarlos en las operaciones antes mencionadas.

"El Control Interno en una forma de análisis constituye la forma de cómo establecer las normas y los procedimientos de los planes de organización de todas las medidas y métodos dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, y a su vez verificar la corrección y señalar los alineamientos de sus datos contables, para con ello contribuir a la eficiencia y eficacia

operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas en un sistema de Control Interno se extiende y se detallan más allá de aquellos asuntos que se interrelacionan directamente con las operaciones en los departamentos de contabilidad y finanzas"¹.

Esto nos indica que para toda empresa se necesita de un plan organizacional de las operaciones diarias para el correcto funcionamiento de todas las transacciones, y tener cifras reales y confiables tomando en consideración las decisiones dadas por la gerencia con respecto a los desembolsos que se vayan a suscitar.

2.2 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

El tema que estamos presentando en las operaciones de Cuentas por Cobrar, Cuentas por pagar e Inventarios de la empresa comercial TARJETERÍA D&J lo vamos a conceptualizar indicando diferentes definiciones del control interno sus objetivos, fundamento, variables con algunos autores que señalaremos a continuación:

Según la siguiente página web:

<http://www.arnoldoaraya.com/Articulos/CONTROL%20INTERNO.pdf-74k>

¹ La primera definición formal de Control Interno fue establecida originalmente por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA en 1949.

CONTROL INTERNO

DEFINICIÓN

Es el conjunto de normas, métodos y procedimientos que permitan garantizar a la organización, con el fin de asegurarse que:

- Los activos deben estar debidamente asegurados.
- Los registros o diarios contables sean reales.
- La actividad u operaciones deben realizarse eficazmente de acuerdo con normas y políticas trazadas por la administración.

DIVISIÓN

- Los controles internos se dividen en:
 - Controles contables
 - Controles administrativos

CONTROLES CONTABLES

Los controles contables comprenden:

- El plan de organización en las empresas, son los métodos y procedimientos cuya labor es directamente a la salvaguardia de los activos y la confiabilidad de valores reales de los registros contables.
- Deben dar convicción razonable sobre lo siguiente:
 - Las operaciones se ejecutan de acuerdo con autorizaciones de la gerencia general.
 - Las transacciones se apuntan debidamente para:

- Disponer los estados financieros de acuerdo con los PCGA (Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados).

- Conseguir la salvaguardia de los activos.

Poner a ejecución de la gerencia la información real y oportuna para la toma de decisiones.

La efectividad contable de los bienes o activos de la empresa se debe parecer diariamente con la existencia física para tomar las medidas propicias en caso de presentarse desajuste.

Se analizan a continuación los objetivos que un sistema de control interno persigue:

OBJETIVOS

- Resguardar los recursos de la empresa examinando una adecuada administración ante potenciales riesgos y reales que los puedan perjudicar (control contable).
- Asegurar la eficiencia, eficacia y economía en todas las operaciones de la empresa, causando y facilitando la correcta actuación de las funciones y actividades que rigen (control administrativo).
- Velar porque todas las operaciones y recursos de la empresa estén dirigidos al acatar los objetivos previstos (control administrativo).
- Juramentar la correcta y oportuna evaluación y acompañamiento de la dirección de la empresa (control administrativo).
- Afianzar la oportunidad, utilidad, claridad y confiabilidad de la información y las operaciones que respaldan la dirección (control contable).

Otra definición de Control Interno

Control Interno, es una expresión que aprovechamos con el fin de calificar las acciones puestas por los administradores de entidades y gerentes, para calificar y supervisar las operaciones en sus empresas. El sistema de control interno abarca el plan de la organización o empresa y todos los métodos acoplados y medidas acogidas dentro de una empresa con el fin de la salvaguardia de sus bienes y verificar la realidad de los datos contables².

Importancia del Control Interno

Cuando una empresa es grande, mayor será la importancia de un adecuado Sistema de Control Interno. Pero cuando existen empresas que tienen más de un dueño muchos empleados, y muchas responsabilidades delegadas, es prioritario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema tendrá que ser moderno y complejo según sea la necesidad, en función de la complejidad de la empresa.

Con las empresas de tipo multinacional, los directivos dan órdenes hacia sus filiales o sucursales en distintos países, pero el deber de las mismas no puede ser controlado con su participación diaria. Pero si así fuese su presencia no me garantiza que se eviten los fraudes.

Entonces cuanto más se apartan los dueños de las operaciones, más importante se hace la creación de un sistema de control interno adecuadamente estructurado².

²[http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051\(2\).pdf](http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051(2).pdf)

Componentes de Control Interno

Los componentes del Control Interno pueden darse como un conjunto de normas y políticas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su realidad. Para operar la estructura (también denominado sistema) de control interno se requiere de los siguientes componentes:

- Ambiente de Control Interno
- Evaluación del Riesgo
- Actividades de Control Gerencial
- Sistemas de Información Contable
- Monitoreo de Actividades

Ambiente de Control Interno

Se refiere al carácter de una organización que busca estimular y promover las tareas del personal con conciencia respecto al control de sus actividades; el que también se conoce como el clima en la cima. En este contexto, el personal es el resultado de la esencia de cualquier empresa, al igual que sus individuales atributos como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, es el motor que la conduce y la base sobre la que todo descansa. El ambiente de control fomenta una cultura hacia un reconocimiento del control como parte integrante del sistema.

Igualmente, se relaciona con el movimiento de los sistemas de información y con la supervisión de actividades.

Los elementos que conforman el ambiente interno de control son los siguientes:

- Valores éticos e integridad;

- Responsabilidad y autoridad;
- Estructura organizacional;
- Políticas de personal;
- Buen clima de trabajo; y,
- Responsabilidad.

Evaluación del Riesgo

El Riesgo se define como la probabilidad que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Cabe recalcar que es uno de los pasos más relevantes porque también se pueden cometer errores. Su revisión y análisis implica la identificación, y observación de los riesgos íntimamente relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de las metas del control interno en la organización. Estos riesgos afectan de manera muy significativa los registros, procesamientos y reportes de información financiera, así como las representaciones de la administración en los estados financieros. Estos procedimientos que hayan sido apropiadamente ejecutados serán los resultados por la autoevaluación que es revisada por auditores internos y externos para con ello resguardar los enfoques, objetivos y alcance necesario.

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- Los objetivos deben ser establecidos y comunicados;
- Identificación de los riesgos internos y externos;
- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento; y,
- Evaluación del medio ambiente interno y externo.

Para que el control en la entidad sea óptimo se debe quedar establecidos los objetivos. Estos tienen que estar documentados bajo estudios de presupuestos. Los objetivos representan la guía para poder identificar los factores y poder dar criterios para poder medirlos, esto siendo algo previo para la evaluación del riesgo.

Los objetivos se caracterizan desde el siguiente punto de vista:

- Objetivos de operación. Son aquellos relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad.
- Objetivos de información Financiera. Están referidos a la obtención de información financiera confiable.
- Objetivos de cumplimiento. Están dirigidos al cumplimiento de leyes y regulaciones, así como también a políticas dictadas por la gerencia.

Identificación de los riesgos internos y externos

Riesgos internos y externos importantes confrontados por una organización, tienen incidencia en el éxito de sus objetivos deben ser identificados y calificados. Los factores de riesgo más significativos y su evaluación, pueden involucrar errores en toma de decisiones por utilizar información errónea o desactualizada, registros contables no reales, total abandono en la protección de activos, descuido por el acatamiento de procedimientos, planes y políticas establecidas, toma de recursos en base a prácticas anti-económicas o utilizarlos en forma ineficaz, así como actitudes manifiestas de informalidad de leyes y regulaciones.

Actividades de Control Gerencial

Se refieren a los ejercicios que realizan la administración y demás personal de la entidad para efectuar diariamente con las funciones fijadas.

Son importantes porque en sí mismas involucran la forma adecuada de hacer las cosas, así como también el mandato de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento, constituyen el medio más apto para asegurar el provecho de objetivos de la entidad.

Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías:

- Controles de operación,
- Controles de información financiera; y,
- Controles de cumplimiento.

Intuyen también las operaciones de resguardo y conservación de los bienes, así como los controles de entrada a sistemas computarizados y banco de datos. Los elementos conformantes de las tareas de control gerencial son:

- Dirección para el resultado de objetivos;
- Relación entre las dependencias de la empresa; y,
- Esquema de las acciones de control

Monitoreo de actividades

Es la causa que valora la calidad del trabajo del control interno en el tiempo y admite al sistema reaccionar en forma dispuesta, cambiando cuando las situaciones así lo requieran. Debe dirigirse a la identificación de controles débiles, escasos o necesarios para causar su reforzamiento.

La supervisión se lleva en tres formas:

- Durante la ejecución de los movimientos diarios en los diferentes niveles de la empresa.
- De forma separada, por personal que no es el comprometido directo de la realización de las actividades (contenidas las de control); o,
- Mediante la fusión de ambas particularidades.

Los mecanismos que conforman la supervisión de acciones son:

- Monitoreo del rendimiento;
- Exploración de los supuestos que soportan los objetivos del control interno;
- Aplicación de las operaciones de seguimiento.

Elementos y principios básicos de Control Interno³

De Autocontrol: Cada trabajador muestra su contenido al servicio de la empresa, para así su trabajo sea vigilado, poder detectar desvíos y las correcciones para el cumplimiento de los resultados que esperamos en los ejercicios en su función, de tal forma los procesos se ejecutaran bajo su responsabilidad, y se desarrollen con los principios puestos en la Constitución Política.

De Autorregulación: Es la capacidad para emplear de manera interactiva al interior de la entidad, los procedimientos y métodos establecidos en la normatividad, que accedan al desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un ambiente de transparencia, eficiencia e integridad en la actuación.

De Autogestión: Es la medida de la Empresa, para demostrar, regularizar, emplear y valorar de manera efectiva, eficiente y eficaz la situación administrativa que le ha sido establecida por los directivos.

Visión del manual de Control Interno⁴

³ http://www.uptc.edu.co/admon_control_interno/sci/principios.html

⁴ <http://www.mincomercio.gov.co/eContent/newsdetail.asp?id=5852&idcompany=1>

La visión se basa en que el sitio de Control de Interno originará el estudio del ejercicio del conocimiento del autocontrol en los bienes y servicios que presta la empresa, examinando el progreso sostenible en la definición y realización de las políticas y estrategias corporativas.

Reglamento del Control Interno⁵

La jurisdicción superior de la entidad debe gestionar suscitar, divulgar, internalizar la obediencia de valores éticos admitidos, que formen un sólido soporte moral para su manejo y operación.

Tales valores deben enmarcar el comportamiento de funcionarios y empleados, poniendo su rectitud y responsabilidad personal. Los valores éticos son fundamentales para el Ambiente de Control. El sistema de Control Interno se respalda en los valores éticos, que puntualizan la actuación de quienes lo operan.

Estos valores éticos son de un espacio moral y, por lo ello, van más allá del solo cumplimiento de las Decretos, Leyes, Reglamentos y otras facultades normativas.

La conducta y la integridad moral encuentran su malla de sustentación y de su cultivo en la cultura del organismo. Esta establece, en gran medida, cómo se hacen las cosas, que políticas y reglas se observan. Si se suplantán o se eluden en la creación de una cultura adaptada a estos fines, juega un papel importante en la Dirección Superior del organismo, con la que ayudará a edificar o destruir diariamente este requisito de control interno.

⁵ <http://www.monografias.com/trabajos12/comcoso/comcoso.shtml>

Competencia profesional

Los directivos y empleados deben caracterizarse por poseer un nivel de competencia que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de controles internos apropiados.

Tanto directivos como empleados deben:

- Contar con un nivel de competencia profesional ajustado a sus responsabilidades.
- Comprender suficientemente la importancia, objetivos y procedimientos del control interno.

La Dirección debe especificar el nivel de competencia requerido para las distintas tareas y traducirlo en requerimientos de conocimientos y habilidades.

Los métodos de contratación de personal deben asegurar que el candidato posea el nivel de preparación y experiencia que se ajuste a los requisitos especificados. Una vez incorporado, el personal debe recibir la orientación, capacitación y adiestramiento necesarios en forma práctica y metódica.

El Sistema de Control Interno operará más eficazmente en la medida que exista personal competente que comprenda los principios del mismo.

Control interno –Informe Coso⁶

El presente documento presenta una compilación de cuatro trabajos relacionados con el Control Interno “informe COSO”, tratándose los siguientes puntos en común: Definición, Componentes, Evaluación de Riesgos, Las Actividades de Control, Supervisión, Normas Generales del

⁶ <http://www.mercadotendencias.com/informe-coso-definicion-de-control-interno/>

Control Interno, Misión y Objetivos, Asignación de Autoridad y Responsabilidad, etc.

Definición

El Control Interno no tiene el mismo significado para las personas, esto puede dificultar su comprensión dentro de una organización. Resulta importante establecer un marco que permita obtener una definición común.

El Control Interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos, dentro de las siguientes categorías:

- Eficiencia y eficacia de la operatoria.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Por lo mencionado precedentemente podemos entonces definir ciertos conceptos fundamentales del Control Interno:

- El control interno es un proceso, es un medio para alcanzar un fin.
- Al control interno lo realizan las personas, no son sólo políticas y procedimientos.
- El control interno sólo brinda un grado de seguridad razonable, no es la seguridad total.
- El control interno tiene como fin facilitar el alcance de los objetivos de una organización.

Ahora bien resulta necesario ampliar y describir los conceptos fundamentales mencionados para lograr un mejor entendimiento del control interno.

Proceso

El Control Interno constituye una serie de acciones que se interrelacionan y se extienden a todas las actividades de una organización, éstas son inherentes a la gestión del negocio (actividades de una entidad). El control interno es parte y está integrado a los procesos de gestión básicos: planificación, ejecución y supervisión, y se encuentra entrelazado con las actividades operativas de una organización. Los controles internos son más efectivos cuando forman parte de la esencia de una organización, cuando son "incorporados" e "internalizados" y no "añadidos".

La incorporación de los controles repercute directamente en la capacidad que tiene una organización para la obtención de los objetivos y la búsqueda de la calidad. La calidad está vinculada a la forma en que se gestionan y controlan los negocios, es por ello que el control interno suele ser esencial para que los programas de calidad tengan éxito.

Las personas

El control interno es llevado a cabo por las personas miembros de una organización, mediante sus acciones. Son las personas quienes establecen los objetivos de la organización e implantan los mecanismos de control.

Cada persona o miembro de una organización posee una historia y conocimientos únicos, como así también difieren sus necesidades y

prioridades del resto. Esta realidad sin duda afecta y por otra parte se ve afectada por el Control Interno.

Seguridad Razonable

El control interno por muy bien diseñado e implementado que esté, sólo puede brindar a la dirección un grado razonable de seguridad acerca de la consecución de los objetivos de la organización, esto se debe a que los objetivos se ven afectados por limitaciones que son inherente al sistema de control interno, como ser:

- Decisiones erróneas.
- Problemas en el funcionamiento del sistema como consecuencia de fallos humanos.
- Colusión entre 2 o más empleados que permita burlar los controles establecidos.

Objetivos

Toda organización tiene una misión y visión, éstas determinan los objetivos y las estrategias necesarias para alcanzarlos. Los objetivos se pueden establecer para el conjunto de la organización o para determinadas actividades dentro de la misma.

Los objetivos se pueden categorizarse:

- Operacionales: utilización eficaz y eficiente de los recursos de una organización. (Por ej. Rendimiento, Rentabilidad, Salvaguarda de activos, etc.)

- *Información financiera:* preparación y publicación de estados financieros fiables.
- *Cumplimiento:* todo lo referente al cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Del Sistema de Control Interno puede esperarse que proporcione un grado razonable de seguridad acerca de la consecución de objetivos relacionados con la fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes.

Cabe aclarar que alcanzar los objetivos operacionales (por ejemplo el rendimiento sobre una inversión determinada, lanzamiento de nuevos productos, etc.) no siempre está bajo el control de una organización, dado que éste no puede prevenir acontecimientos externos que puedan evitar alcanzar las metas operativas propuestas. El control interno sólo puede aportar un nivel razonable de seguridad sobre las acciones llevadas a cabo para su alcance.

Componentes

El control interno consta de cinco componentes que se encuentran interrelacionados entre sí:

- *Entorno de control:* el personal es el núcleo del negocio, como así también el entorno donde trabaja.
- *Evaluación de riesgos:* toda organización debe conocer los riesgos a los que enfrenta, estableciendo mecanismos para identificarlos, analizarlos y tratarlos.
- *Actividades de control:* establecimiento y ejecución de las políticas y procedimientos que sirvan para alcanzar los objetivos de la organización.

- *Información y comunicación:* los sistemas de información y comunicación permiten que el personal capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.
- *Supervisión:* Para que un sistema reaccione ágil y flexiblemente de acuerdo con las circunstancias, debe ser supervisado.

Dada la interrelación y dinamismo existente entre los diferentes componentes mencionados, nos permite inferir que el sistema de control interno no es un proceso lineal y en serie donde un componente influye exclusivamente al siguiente, sino que es un proceso interactivo y multidireccional, donde cualquier componente influye en el otro.

Eficacia

El control interno puede considerarse "eficaz" cuando la dirección tiene una seguridad razonable de que:

- Disponen de la información adecuada sobre hasta qué punto se están logrando los objetivos operacionales de la organización.
- Los estados financieros son preparados de forma fiable.
- Se cumplen las leyes y normas aplicables.

La determinación de si un sistema de control interno es "eficaz" o no constituye una toma de postura subjetiva resultante del análisis de si están funcionando eficazmente los cinco componentes en su conjunto. Este funcionamiento proporciona un grado de seguridad razonable de que los objetivos establecidos van a cumplirse.

El denominado "INFORME COSO" sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS). El grupo estaba constituido por representantes de las siguientes organizaciones:

- ✓ American Accounting Association (AAA)
- ✓ American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)
- ✓ Financial Executive Institute (FEI)
- ✓ Institute of Internal Auditors (IIA)
- ✓ Institute of Management Accountants (IMA)

La redacción del informe fue encomendada a Coopers & Lybrand.

Se trataba entonces de materializar un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual del control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, al nivel de las organizaciones públicas o privadas, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados.

2.3 MARCO LEGAL

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR⁷

Capítulo cuarto

Soberanía económica

Sección primera

Sistema económico y política económica

Art. 284.- La política económica tendrá los siguientes objetivos:

2. Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémica, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.

6. Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales.

7. Mantener la estabilidad económica, entendida como el máximo nivel de producción y empleo sostenibles en el tiempo.

8. Propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes.

Sección quinta

⁷ http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

Régimen tributarlo

Art. 300.- El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos.

La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables.

Sección séptima

Política comercial

Art. 304.- La política comercial tendrá los siguientes objetivos:

1. Desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.
3. Fortalecer el aparato productivo y la producción nacionales.
5. Impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo.
6. Evitar las prácticas monopólicas y oligopólicas, particularmente en el sector privado, y otras que afecten el funcionamiento de los mercados.

Capítulo sexto

Trabajo y producción

Sección primera

Formas de organización de la producción y su gestión

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

LEY DE COMPAÑIAS ⁸

Sección I

Disposiciones Generales

Art. 24.- Cuando la Superintendencia de Compañías lo juzgare conveniente podrá exigir a compañías no sujetas a su vigilancia, los datos e informaciones que creyere necesarios.

⁸http://www.supercias.gob.ec/visorPDF.php?url=bd_supercias/descargas/ss/LEY_DE_COMPANIAS.pdf

LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO⁹

Capítulo VI

CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS

Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad.- Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

Art. 20.- Principios Generales.- La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.

⁹ <http://descargas.sri.gov.ec/download/pdf/leytribint.pdf>

Art. 21.- Estados financieros.- Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios.

Capítulo VII

DETERMINACION DEL IMPUESTO

Art. 23.- Determinación por la administración.- La administración efectuará las determinaciones directa o presuntiva referidas en el Código Tributario, en los casos en que fuere procedente.

La determinación directa se hará en base a la contabilidad del sujeto pasivo, así como sobre la base de los documentos, datos, informes que se obtengan de los responsables o de terceros, siempre que con tales fuentes de información sea posible llegar a conclusiones más o menos exactas de la renta percibida por el sujeto pasivo.

La administración tributaria podrá determinar los ingresos, los costos y gastos deducibles de los contribuyentes, estableciendo el precio o valor de la contraprestación en operaciones celebradas entre partes relacionadas, considerando para esas operaciones los precios y valores de contraprestaciones que hubieran utilizado partes independientes en

operaciones comparables, ya sea que éstas se hayan realizado con sociedades residentes en el país o en el extranjero, personas naturales y establecimientos permanentes en el país de residentes en el exterior, así como en el caso de las actividades realizadas a través de fideicomisos.

El sujeto activo podrá, dentro de la determinación directa, establecer las normas necesarias para regular los precios de transferencia en transacciones sobre bienes, derechos o servicios para efectos tributarios. El ejercicio de esta facultad procederá, entre otros, en los siguientes casos:

- a) Si las ventas se efectúan al costo o a un valor inferior al costo, salvo que el contribuyente demuestre documentadamente que los bienes vendidos sufrieron demérito o existieron circunstancias que determinaron la necesidad de efectuar transferencias en tales condiciones;
- b) También procederá la regulación si las ventas al exterior se efectúan a precios inferiores de los corrientes que rigen en los mercados externos al momento de la venta; salvo que el contribuyente demuestre documentadamente que no fue posible vender a precios de mercado, sea porque la producción exportable fue marginal o porque los bienes sufrieron deterioro; y,
- c) Se regularán los costos si las importaciones se efectúan a precios superiores de los que rigen en los mercados internacionales.

Las disposiciones de este artículo, contenidas en los literales a), b) y c) no son aplicables a las ventas al detal.

Para efectos de las anteriores regulaciones el Servicio de Rentas Internas mantendrá información actualizada de las operaciones de comercio exterior para lo cual podrá requerirla de los organismos que la posean. En cualquier caso la administración tributaria deberá respetar los principios tributarios de igualdad y generalidad.

La administración realizará la determinación presuntiva cuando el sujeto pasivo no hubiese presentado su declaración y no mantenga contabilidad o, cuando habiendo presentado la misma no estuviese respaldada en la contabilidad o cuando por causas debidamente demostradas que afecten sustancialmente los resultados, especialmente las que se detallan a continuación, no sea posible efectuar la determinación directa:

1. Mercaderías en existencia sin el respaldo de documentos de adquisición;
2. No haberse registrado en la contabilidad facturas de compras o de ventas;
3. Diferencias físicas en los inventarios de mercaderías que no sean satisfactoriamente justificadas;
- 4.- Cuentas bancarias no registradas; y,
- 5.- Incremento injustificado de patrimonio.

En los casos en que la determinación presuntiva sea aplicable, según lo antes dispuesto, los funcionarios competentes que la apliquen están obligados a motivar su procedencia expresando, con claridad y precisión, los fundamentos de hecho y de derecho que la sustenten, debidamente explicados en la correspondiente acta que, para el efecto, deberá ser formulada. En todo caso, estas presunciones constituyen simples presunciones de hecho que admiten prueba en contrario, mediante los procedimientos legalmente establecidos.

Cuando el contribuyente se negare a proporcionar los documentos y registros contables solicitados por el Servicio de Rentas Internas, siempre que sean aquellos que está obligado a llevar, de acuerdo con los principios contables de general aceptación, previo tres requerimientos escritos, emitidos por la autoridad competente y notificados legalmente, luego de transcurridos treinta días laborables, contados a partir de la notificación, la administración tributaria procederá a determinar presuntivamente los resultados según las disposiciones del artículo 24 de esta Ley.

Capítulo VIII

TARIFAS

Art. 36.- Tarifa del impuesto a la renta de personas naturales y sucesiones indivisas:

a) Para liquidar el impuesto a la renta de las personas naturales y de las sucesiones indivisas, se aplicarán a la base imponible las tarifas contenidas en la siguiente tabla de ingresos:

IMPUESTO A LA RENTA 2013

Fracción	Impuesto		% Imp.	
	Exceso	Fracción	Fracción	
Básica	Hasta	Básica	Excedente	
-	10,180	-	0%	
10,180	12,970	0	5%	
12,970	16,220	140	10%	
16,220	19,470	465	12%	
19,470	38,930	855	15%	
38,930	58,390	3,774	20%	
58,390	77,870	7,666	25%	
77,870	103,810	12,536	30%	
103,810	En adelante	20,318	35%.	

Capítulo IX

NORMAS SOBRE DECLARACION Y PAGO

Art. 40.- Plazos para la declaración.- Las declaraciones del impuesto a la renta serán presentadas anualmente, por los sujetos pasivos en los lugares y fechas determinados por el reglamento.

Art. 41.- Pago del impuesto.- Los sujetos pasivos deberán efectuar el pago del impuesto a la renta de acuerdo con las siguientes normas:

2.- Las personas naturales, las sucesiones indivisas, las sociedades, las empresas que tengan suscritos o suscriban contratos de exploración y explotación de hidrocarburos en cualquier modalidad contractual, deberán determinar en su declaración correspondiente al ejercicio económico anterior, el anticipo a pagarse con cargo al ejercicio fiscal corriente de conformidad con las siguientes reglas:

b) Las personas naturales y las sucesiones indivisas obligadas a llevar contabilidad y las sociedades:

Un valor equivalente a la suma matemática de los siguientes rubros:

- El cero punto dos por ciento (0.2%) del patrimonio total.
- El cero punto dos por ciento (0.2%) del total de costos y gastos deducibles a efecto del impuesto a la renta.

- El cero punto cuatro por ciento (0.4%) del activo total.
- El cero punto cuatro por ciento (0.4%) del total de ingresos gravables a efecto del impuesto a la renta.

Capítulo X

RETENCIONES EN LA FUENTE

Art. 43.- Retenciones en la fuente de ingresos del trabajo con relación de dependencia.- Los pagos que hagan los empleadores, personas naturales o sociedades, a los contribuyentes que trabajan con relación de dependencia, originados en dicha relación, se sujetan a retención en la fuente con base en las tarifas establecidas en el artículo 36 de esta Ley de conformidad con el procedimiento que se indique en el reglamento.

Art. 46.- Crédito tributario.- Los valores retenidos de acuerdo con los artículos anteriores constituirán crédito tributario para la determinación del impuesto a la renta del contribuyente cuyo ingreso hubiere sido objeto de retención, quien podrá disminuirlo del total del impuesto causado en su declaración anual.

Art. 47.- Crédito Tributario y Devolución.- En el caso de que las retenciones en la fuente del impuesto a la renta sean mayores al impuesto causado o no exista impuesto causado, conforme la declaración del contribuyente, éste podrá solicitar el pago en exceso, presentar su reclamo de pago indebido o utilizarlo directamente como crédito tributario sin intereses en el impuesto a la renta que cause en los ejercicios impositivos posteriores y hasta dentro de 3 años contados desde la fecha

de la declaración; la opción así escogida por el contribuyente respecto al uso del saldo del crédito tributario a su favor, deberá ser informada oportunamente a la administración tributaria, en la forma que ésta establezca.

La Administración Tributaria en uso de su facultad determinadora realizará la verificación de lo declarado. Si como resultado de la verificación realizada se determina un crédito tributario menor al declarado o inexistente, el contribuyente deberá pagar los valores utilizados como crédito tributario o que le hayan sido devueltos, con los intereses correspondientes más un recargo del 100% del impuesto con el que se pretendió perjudicar al Estado.

REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO¹⁰

Título VII

DE LA DETERMINACIÓN TRIBUTARIA POR LA ADMINISTRACIÓN

Capítulo IV

DIFERENCIAS E INCONSISTENCIAS EN DECLARACIONES Y ANEXOS

Art. 272.- Inconsistencias en declaraciones y anexos de información.-

El Servicio de Rentas Internas notificará al sujeto pasivo, las inconsistencias que haya detectado en sus declaraciones y/o anexos de

¹⁰ <http://descargas.sri.gov.ec/download/pdf/regtribint.pdf>

información, tanto las que impliquen errores aritméticos o errores de registro, como las encontradas al comparar las declaraciones y anexos del propio contribuyente, siempre que no generen diferencias a favor de la Administración Tributaria, para que presente la respectiva declaración o anexo de información sustitutivo, o en su caso, justifique las inconsistencias detectadas, en un plazo no mayor a 10 días desde el día siguiente a la notificación.

El sujeto pasivo, deberá corregir todas las declaraciones de impuestos o anexos de información que tengan relación con la declaración y/o anexo sustituido.

Si el sujeto pasivo, luego de ser notificado con el respectivo oficio de inconsistencias, no presentare la declaración o anexo de información sustitutivo, o habiéndolo presentado no corrigiera totalmente las inconsistencias comunicadas, o no presente justificaciones, será sancionado de conformidad con la Ley.

La Administración Tributaria se reserva el derecho de notificar nuevamente la inconsistencia y sancionar el incumplimiento. La reincidencia se sancionará de conformidad con lo previsto por el Código Tributario.

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR¹¹

¹¹ <http://plan.senplades.gob.ec/fundamento11>

Objetivo 11:

Establecer un sistema económico social, solidario sostenible

La Constitución de 2008 establece que el sistema económico ecuatoriano es social y solidario; sin embargo, ésta no es una caracterización exacta de la realidad actual sino un gran objetivo a alcanzar. Se abre, de este modo, una etapa de transición que deberá partir de un sistema marcado por la hegemonía capitalista neoliberal, que profundizó la concentración de la riqueza, la pérdida de soberanía, la privatización, la mercantilización extrema, las prácticas especulativas y depredadoras de los seres humanos, de los pueblos y de la naturaleza, para llegar a un sistema económico soberano regido por el Buen Vivir, que supere estas injusticias y desigualdades e impulse una economía endógena para el Buen Vivir, es decir, un desarrollo con y para todas y todos los ecuatorianos, de todas las regiones, sectores, pueblos y colectividades.

TARJETERIA D&J es una empresa creada y dedicada para la venta al por menor de adornos para el hogar, aumentando así la demanda de bienes para la sociedad, formando condiciones productivas adecuadas y aprovechando los sectores ambientales y sociales mediante la adquisición del recurso humano capacitado brindando oportunidades laborales a la sociedad.

La reorganización estructural del alto mando es lo que la empresa necesita, aplicando los conocimientos, sistemas y la tecnología adecuada como sería el sistema de control en las operaciones de inventarios,

cuentas por pagar y cuentas por cobrar. Consolidando un buen funcionamiento entre los distintos sectores del país.

2.4 MARCO CONCEPTUAL

Activo: Se refiere a los recursos controlados que posee la empresa como consecuencia de sucesos ocurridos para obtener beneficios económicos¹².

Pasivo: Los pasivos son obligaciones contraídas por la empresa para ser canceladas en el presente o futuro por la entidad al desprenderse de recursos del giro del negocio¹³.

CUENTAS POR COBRAR: Las cuentas por cobrar son créditos otorgados a clientes cuyo origen se da por ventas de bienes o servicios o por cualquier otro concepto.¹⁴

CUENTAS INCOBRABLES: Se refieren a cuentas por cobrar de difícil cobro que se originaron en una venta a crédito y que el cliente ha

¹² <http://www.buenastareas.com/ensayos/Activos-Pasivos-Capital-Contable-Segun-Niif/3671910.html>

¹³ <http://jormi15.blogspot.com/2010/08/definicion-de-pasivo-segun-las-niif.html>

¹⁴ <http://www.buenastareas.com/ensayos/Definici%C3%B3n-De-Las-Cuentas-De-Efectivo/904070.html>

sobrepasado el límite de tiempo del pago. Esta cuenta tiene su propio registro complementario y su naturaleza es acreedora¹⁵.

CUENTAS POR PAGAR: Las cuentas por pagar no son otra cosa que deudas que la empresa contrae por concepto de compra de bienes y servicios a crédito ya sea al largo o al corto plazo, llevando un control y un registro del vencimiento del crédito para garantizar una correcta liquidez de la empresa¹⁶.

INVENTARIO: El inventario son bienes tangibles como mercancías o artículos que tiene la empresa en sus bodegas lista para la compra, venta o fabricación de otros artículos para su venta posterior, produciendo beneficios económicos en un periodo determinado.

Para efecto de valoración de las existencias se debe de tomar el costo de adquisición o de producción, los dos métodos utilizables son: Primera en entrar, primera en salir (FIFO, en inglés) y el método promedio ponderado o valor neto realizable¹⁷.

METODO FIFO: Este método indica que los primeros costos en entrar son los primeros en salir, por lo que la empresa debe de llevar un registro de

¹⁵ <http://www.monografias.com/trabajos94/recuperacion-creditos-y-tratamiento-cuentas-incobrables/recuperacion-creditos-y-tratamiento-cuentas-incobrables.shtml#lascuentaa>

¹⁶ http://www.cad.com.mx/sifcad_cuentas_por_pagar.htm

¹⁷ <http://www.monografias.com/trabajos15/inventario/inventario.shtml>

costo por cada artículo adquirido. Para posterior calcular el inventario final¹⁸.

METODO PROMEDIO PONDERADO: Con el método promedio ponderado como su nombre lo indica es determinar un promedio, sumando todos los valores existente en el inventario con los de las nuevas compras, para luego dividirlo entre las unidades existentes en el inventario tanto inicial como de las compras nuevas¹⁹.

COSTO Y GASTO: El costo y el gasto son dos procesos seguidos por los directivos y gerentes de una manera minuciosa ya que representan el decremento de los activos o el incremento de los pasivos de una entidad durante un periodo contable, la cual podría causar un efecto desfavorable para la empresa. Con el costo podemos determinar el precio de venta y con el gasto el nivel de pérdida²⁰.

COSTOS BASICOS: Los costos básicos son aquellos que son repetitivos en una o en varias producciones y que suelen analizarse de forma independiente como “básicos”, estos se dividen en tres: costos de pedidos, costo de mantenimiento y costo totales.²¹.

¹⁸ [http://es.wikipedia.org/wiki/FIFO_y_LIFO_\(contabilidad\)](http://es.wikipedia.org/wiki/FIFO_y_LIFO_(contabilidad))

¹⁹ <http://www.gerencie.com/metodo-del-promedio-ponderado.html>

²⁰ <http://tesisugto.blogspot.com/2010/01/capitulo-i-generalidades.html>

²¹ <http://www.monografias.com/trabajos15/inventario/inventario.shtml>

COSTOS DE PEDIDOS: En estos se encierran todos los gastos administrativos fijos para poder formular y recibir un pedido previamente establecido la orden de compra, es decir el costo de elaborar una orden de compra. Este costo generalmente se lo formula en términos de unidades monetarias por pedidos²².

COSTOS DE MANTENIMIENTO DE INVENTARIOS: Estos costos de mantenimiento son costos variables por unidad que son el resultado de mantener un artículo o bien en el inventario por un periodo específico.

En términos monetarios por unidad y por periodo es como se formula en este caso. Aquí se encuentran elementos como los costos de almacenaje, costos de deterioro, costo de obsolescencia, costo de seguro y el costo de oportunidad que es el de mayor importancia, que surge al inmovilizar recursos o fondos de la entidad en el inventario²³.

COSTO TOTALES: No es otra cosa que la suma del costo del pedido y el costo de inventario que incurren en el proceso de producción como lo es en el modelo (CEP) cantidad económica de pedido cuyo objetivo es hallar el monto pedido que lo minimice²⁴.

CONTROL INTERNO: El control interno es un conjunto de áreas funcionales que mantienen comunicación entre sí para poder controlar al

²² <http://www.monografias.com/trabajos15/inventario/inventario.shtml>

²³ <http://www.monografias.com/trabajos15/inventario/inventario.shtml>

²⁴ <http://www.monografias.com/trabajos15/inventario/inventario.shtml>

interior de la empresa todos los procesos, la cual constituye la asignación de deberes y responsabilidades cuyo deber es salvaguardar los activos, promover la eficiencia, obtener resultados confiables, seguros y oportunos para después evaluar los cumplimientos²⁵.

PLANEAMIENTO: La base para la producción la constituye el presupuesto o pronóstico de ventas, además también se estiman las necesidades en cuanto a inventario y este lo desarrolla el departamento de ventas²⁶.

COMPRA: No es otra cosa que la acción de adquirir un bien o servicio. En este proceso se identifican dos responsabilidades: control de producción y compras. La primera se determina los tipos y cantidades q se quieren en cuanto a materiales y la segunda en colocar la orden de compra y vigilarla hasta la entrega oportuna del material.

RECEPCION: La recepción de mercancía es uno de los primeros pasos, para que se lleven a cabo el resto de actividades de almacenaje. También podemos decir que es la conformidad, condicionada o no, que se realiza al proveedor, para su posterior facturación.

²⁵ <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse83.html>

²⁶ <http://www.monografias.com/trabajos15/inventario/inventario.shtml>

Para la recepción de esta mercadería es necesario tener documentos que legalicen el envío, como sería la guía de remisión que caso contrario sería muy difícil la aceptación de estos productos, materiales o mercancías, ya que no se podría verificar.

ALMACENAJE: Ésta forma parte de la logística que tiene una empresa, ya que específicamente se trata de guardar y custodiar las existencias que no están siendo utilizadas en el proceso de fabricación, ni de transporte en un periodo específico²⁷.

PRODUCCION: Aquí se encuentran los materiales en proceso que generalmente están bajo control físico, control interno de los inventarios o mercancías, que incluye:

- La información acertada sobre el movimiento existente de la producción y de las unidades o artículos.
- La comunicación oportuna sobre desperdicios, materiales dañados, y demás recursos desperdiciados de tal modo de que todo sea debidamente ajustado y registrado, tanto en la cantidad como en los costos²⁸.

EMBARQUES: Los embarques, incluyéndose aquellas partidas que no forman parte de los inventarios, deben efectuarse bajo todo tipo de leyes que reglamenten y sustenten aquel ingreso como son las ordenes de

²⁷ <http://es.wikipedia.org/wiki/Almacenaje>

²⁸ <http://www.monografias.com/trabajos15/inventario/inventario.shtml>

embarque, caso contrario podría existir retención de la mercadería por parte de los agentes encargados²⁹.

CONTABILIDAD DE INVENTARIO: La contabilidad de inventarios es mantener un control contable exhaustivo sobre los movimientos que hace este, así como también sobre los costos de inventarios que puedan tener en los procesos de adquisición, producción y venta. Es decir la administración de forma eficaz debe de determinar la cantidad de inventario que debe de tener almacenado y la fecha en la que se deban ordenar.

²⁹ <http://www.monografias.com/trabajos15/inventario/inventario.shtml>

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 METODOLOGÍA

3.1.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

(MARCELO, 2006) Nos dice:³⁰

“Investigar proviene del latín In (en) y en vestigare (hallar, indagar etc.), por lo tanto entenderemos que la investigación científica como un pensamiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene como finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos de un determinado ámbito de la realidad.”

La metodología de la investigación es el plan o la guía que nos ayuda a referenciar los objetivos a alcanzar en la realización del proyecto tanto en las etapas de recolección y análisis de datos, como también nos ayuda a identificar las fuentes de obtención de información.

(FIDIAS ARIAS, 1999) Nos dice que:³¹

³⁰ MARCELO M. GOMEZ, 2006, Introducción a la metodología de la investigación científica, editorial brujas.

³¹ Introducción a la investigación bioantropologica en actividad física, deporte y salud. FIDIAS ARIAS FARIAS 1999, FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES, 2006

“La metodología de la investigación se ocupa del estudio de los métodos, técnicas e instrumentos que se emplean en el proceso de investigación. También, esta disciplina analiza los diferentes métodos, técnicas y procedimientos e indica su pertinencia y limitaciones”

La metodología es una parte fundamental en nuestra investigación ya que nos permite sistematizar procedimientos y técnicas requeridas mediante la acumulación de información, por lo tanto la metodología será nuestra herramienta para alcanzar los objetivos del proyecto y enfocar los problemas de TARJETERIA D&J en su totalidad. Para el desarrollo de este proyecto se ha escogido una investigación de campo puesto que se considera que es una investigación pura porque los datos requeridos para el desarrollo de ésta fueron obtenidos directamente en el área objeto de estudio, con el personal que labora en la empresa comercial TARJETERIA D&J proporcionando un alto grado de confiabilidad y un bajo margen de error.

Este estudio se lo realiza en base a las metodologías cualitativas y cuantitativas. La primera es la que nos permite obtener información de las variables como del clima organizacional de la empresa y la segunda nos indica mediante datos numéricos tanto en porcentajes como estadísticamente todo lo relacionado a la producción.

3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 MÉTODOS

(ERNESTO RODRIGUEZ) nos dice que métodos:³²

“Es la sucesión de pasos que debemos dar para describir nuevos conocimientos, es decir que el método científico es un conjunto de procedimientos en las cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a pruebas las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigativo”

3.2.2 MÉTODOS TEÓRICOS

Los métodos teóricos están basados en bases fundamentadas ya realizadas.

En el método deductivo (Luz del Carmen Vilches, 2002) nos dice³³:

“Es el método clásico del razonamiento a priori conforme al cual de los conceptos generales se infieren los casos particulares o de otro modo dicho, de los conceptos se infieren los hechos”

Este método deductivo es de gran importancia en nuestro proyecto porque se basa en establecer parámetros que vayan de lo general a lo particular en lo relacionado con las cuentas de inventario, cuentas por pagar y cuentas por cobrar.

Ya que nuestro propósito es implementar el sistema acorde con los beneficios de las operaciones que se desean obtener, el problema

³² ERNESTO A. R. M. (2005) METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. MEXICO: UNIVERSIDAD DE JUAREZ AUTONOMA DE TABASCO

³³ Luz del Carmen Vilches 2002 Metodología del diseño, fundamentos teóricos 2002

general de los inventarios en TARJETERIA D&J es la cantidad en stock con que se cuenta y el movimiento que se da acorde con la cantidad demandada, entonces con un sistema de codificación de inventarios podríamos saber y mantener con exactitud la existencia en bodega para que los vendedores puedan afrontar dichos pedidos y entregas futuras y poder mantener un equilibrio entre los límites de créditos otorgados de la acción de comprar – vender, relacionada con nuestras cuentas por pagar a los proveedores y las cuentas por cobrar de nuestros clientes.

Con este método sabremos el momento exacto de ordenar la comprar o de producir un artículo, conociendo a su vez que mercadería debe tener un trato especial.

Y sobre el método inductivo:

“Se caracteriza por establecer los conceptos a partir de los hechos, por inferir lo general de lo particular”

Este método inductivo nos ayuda a analizar y a concluir que mediante la solución al problema que ha ocurrido en el área de venta dando como resultado la poca fluidez de efectivo y una recuperación de cartera ineficiente, por un error de control al momento de otorgar los créditos. Por ende con el debido control podríamos mejorar el nivel de garantía y un mejor posicionamiento en el mercado, otorgando confiabilidad en nuestros proveedores y seguridad para nuestros clientes al momento de recibir el artículo deseado.

Como todos sabemos en la actualidad se busca agilizar procesos y eliminar pasos innecesarios que lo único que hacen es que se eleven los costos y se demore el movimiento de los artículos.

(ZEFERINO GONZALEZ) Nos dice del método analítico – sintético que³⁴:

“Método analítico al que procede descomponiendo los compuestos reales, o racionales e ideales, en sus partes o elementos simples; y método sintético el que procede de lo simple o general a lo compuesto y particular”

Este método es similar a los dos mencionados con anterioridad y nos ayudara con la tarea de analizar las ventajas y desventajas de como llevaban el control de inventario y de las cuentas por pagar y de las cuentas por cobrar mencionados en los problemas ya establecidos en los puntos anteriores.

3.2.3 MÉTODOS EMPÍRICOS

Este método se basa en las verificaciones teóricas y en la percepción directa del objeto de investigación y del problema.

La observación según (ARTURO ELIZONDO, 2002)³⁵

“Es la percepción reflexiva que efectúa el investigador del fenómeno en estudio, tal como éste se presenta en la realidad”

Con este método obtendremos información de manera directa mediante la visualización u observación del objeto en estudio como seria La

³⁴ ZEFERINO GONZALEZ, FILOSOFIA ELEMENTAL 2DA EDICION, MADRID 1999

³⁵ ARTURO ELIZONDO LOPEZ, metodología de la investigación contable, tercera edición, 2002, internacional thomson editores s.a.

verificación del área de bodega y de las personas encargadas así como también los registros de las cuentas por cobrar y pagar mediante la observación de las facturas y/o otros documentos.

Sobre el método matemático – estadístico (MUÑOZ Y BENASSINE) dice³⁶:

“Por medio de las técnicas estadísticas, matemáticas y de cálculo que se aplican en la recopilación, tabulación y clasificación de los antecedentes, se pretende profundizar en los resultados, hacer proyecciones de ellos y mejorar en sus cálculos e interpretaciones. La utilización de estos métodos no es independiente de las técnicas anteriores, más bien las complementan y son las que le dan en fundamento científico a las investigaciones”

Mediante las encuestas y las entrevistas se obtendrá información real y precisa que nos ayudara a realizar un correcto análisis mediante una presentación estadística y un correcto resumen de resultados que reflejan las debilidades y fortalezas de la empresa.

Estos métodos utilizados en el proyecto nos permitieron obtener resultados más certeros y reales ayudando a la correcta evaluación y correcciones de errores en la empresa TARJETERIA D&J.

³⁶ Muñoz (1998) COMO ELABORADOR Y ASESORAR UNA INVESTIGACION DE TESIS. MEXICO: PRENTICE HALL HISPANOAMERICANA S.A.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 CARACTERÍSTICA DE LA POBLACIÓN

(Fidias Arias, 1999) nos dice que:

“La población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades involucradas en la investigación”

La población a la que hemos dirigido este estudio para el análisis y desarrollo está compuesta por los trabajadores de la empresa TARJETERIA D&J de la ciudad de Guayaquil, por lo tanto el universo está conformado por 7 personas que detallamos a continuación:

CUADRO # 3

POBLACION	N°
Directivos	2
Administrativo	1
Operativos	4
TOTAL	7

3.3.2 DELIMITACIÓN DE LA POBLACIÓN

Dada que la población de la empresa está compuesta por 7 personas como podemos apreciar el cuadro, decimos que es de un universo o población finita, porque contamos con un número determinado de personas, la cual esto imposibilita escoger tan solo una muestra por tan limitado número de personas para el objeto de estudio.

3.3.3 TIPO DE MUESTRA

La muestra siempre constituye una parte de la población o universo objeto de estudio, pero debido a que toda la población puede integrar la muestra en la investigación, se ha decidido no utilizar una muestra sino todo el universo debido a que nuestra población no es tan amplia.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

(RAUL ROJAS, 1988) Nos dice:

“Son los procedimientos o medios que permiten registrar las fuentes de información, así como organizar y sistematizar la información teórica y empírica”

Las técnicas e instrumentos a utilizar en este proyecto de investigación para la recopilación de información oportuna son 2, las mismas que detallamos a continuación:

CUADRO # 4

Técnicas	Instrumentos	Instrumento de Registro
✓ Encuesta.	I. Cuestionario	I. Papel II. Lápiz
✓ Entrevista.	I. Guía de entrevista	I. Papel II. Lápiz

Los instrumentos de investigación están relacionados directamente con las técnicas de recolección de datos como es la encuesta y la entrevista que se han escogido para el análisis de la empresa TARJETERIA D&J de la ciudad de Guayaquil.

Estos métodos nos ayudaran a la recolección de información del personal que labora en TARJETERIA D&J para luego proceder al análisis y llegar a una conclusión sobre los problemas que mantiene la mencionada empresa.

3.5 DESARROLLO Y DISEÑO DE LAS TECNICAS DE INVESTIGACION

En el desarrollo de estas técnicas de investigación para la recolección y análisis de datos se ha seleccionado: el cuestionario que constan de 10 preguntas sobre el proceso de control interno en

inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar, y entrevista de 10 preguntas dirigidas a los principales de la empresa.

“La encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agrupados.”

Para TARJETERIA D&J la encuesta está diseñada en modelo LIKER de tal manera de que sea comprensible para los investigados. El cuestionario cuenta con preguntas cerradas de selección múltiple el cual nos ayudará a obtener información rentable, fiable y de utilidad para cálculos estadísticos.

“Una entrevista es un dialogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador o entrevistadores que interrogan y el o los entrevistados que contestan. Se trata de una técnica o instrumento empleado para diversos motivos, investigación, medicina, selección de personal. Una entrevista no es casual sino que es un diálogo interesado, con un acuerdo previo y unos intereses y expectativas por ambas partes.”

Mediante la entrevista dirigida a los principales de la empresa obtendremos información certera por la profundidad que ésta utiliza a la hora de investigar aspectos y detalles. La guía de entrevista se realizará de manera escrita mediante un diseño elaborado por los investigadores.

3.5.1 DISEÑO DE LA ENCUESTA

LA ENCUESTA ESTÁ DIRIGIDA A LOS ASISTENTES, Y AUXILIARES DEL AREA DE VENTAS, FINANCIERA Y COMERCIAL DE LA EMPRESA TARJETARIA D&J DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Objetivo: Recopilar toda la información necesaria para poder detectar las falencias que se produjeron en las operaciones en inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar y así poder medir la aceptación que tiene la propuesta del proyecto de optimizar los recursos y minimizar los riesgos.

INFORMACIÓN GENERAL:

Marque con una "x" en el cuadro que corresponda a su actitud. De acuerdo a las siguientes escalas:

N°	PREGUNTA ALTERNATIVA	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
		5	4	3	2	1
1	¿Considera usted que en las operaciones de inventarios se aplican los controles adecuados?					
2	¿Considera que uno de los inconvenientes sea software que no genera ningún reporte?					
3	¿Cree usted que en las operaciones de cuentas por cobrar no se está tomando en consideración el tiempo de cobro?					
4	¿Cree usted que la falta de liquidez sea por una mala administración en los recursos?					
5	¿Cree usted que en las operaciones de cuentas por pagar el interes por mora sea bajo control interno?					
6	¿Considera que se les debe de hacer una evaluación a los dependientes si saben utilizar los recursos de la empresa?					
7	¿Qué evaluación le daría usted al sistema que tiene actualmente las operaciones de inventarios?					
8	¿Cómo considera usted, la supervisión de los controles establecidos por los directivos?					
9	¿En las operaciones de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar ha existido personal debidamente capacitado, para cumplir correctamente su función?					
10	¿Cree usted que se debe mejorar los procesos en las operaciones e identificando las funciones y las responsabilidades al personal encargado?					

3.5.2 DISEÑO DE LA ENTREVISTA

Objetivo: Obtener información eficaz y oportuna de manera directa a los principales de la empresa para eliminar errores, minimizar riesgos y alcanzar los objetivos propuestos.

Datos del Entrevistado	Nombre: Cargo: Profesión: Aptitudes: Tiempo:
------------------------	--

- 1.- ¿Cuáles son los principales problemas que se han presentado en la empresa comercial TARJETERIA D&J?
- 2.- ¿Por qué las operaciones de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, son de vital importancia dentro de la empresa?
- 3.- ¿Un adecuado control interno sería una herramienta importante para la empresa comercial TARJETERIA D&J?
- 4.- ¿Dentro de las operaciones de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, han existido errores que ocasionarían perjuicios económicos a la empresa?
- 5.- ¿Se considera de utilidad desarrollar un manual de descripción de funciones y procedimientos para las operaciones de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar?
- 6.- ¿Qué ventajas tendría la implementación de un buen control interno en las operaciones de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, para la toma de decisiones de las autoridades de la empresa?
- 7.- ¿Existe algún riesgo en la implementación de un sistema de control interno?
- 8.- ¿Qué tipo de limitaciones puede tener un sistema de control interno?
- 9.- ¿Si se llegara a implementar este tipo de sistema, quiénes serían los responsables del mismo?
- 10.- ¿Cuáles son las garantías que me ofrece un sistema de control interno?

3.6 TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN.- PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

LA ENCUESTA ESTÁ DIRIGIDA A LOS ASISTENTES, Y AUXILIARES DEL ÁREA DE VENTAS, FINANCIERA Y COMERCIAL

1.- ¿Considera usted que en las operaciones de inventario se aplican los controles adecuados?

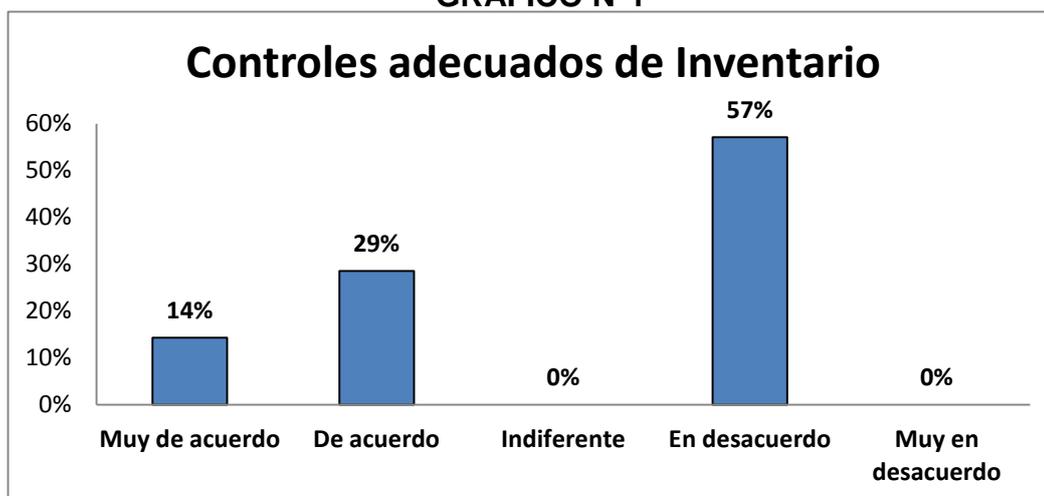
CUADRO N° 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	1	14%
De acuerdo	2	29%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	4	57%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada a los asistentes, auxiliares, área de ventas, financiera y comercial

Elaborado por: Edgar Castro y Jonathan Rodríguez

GRAFICO N°1



Elaborado por: Edgar Castro y Jonathan Rodríguez

Análisis: La respuesta para esta pregunta determina que un 14% de los asistentes, auxiliares, ventas y financiero están totalmente muy desacuerdo un 29% están de acuerdo y un 57% están en desacuerdo que no existe un adecuado control en los inventarios.

2.- ¿Considera que uno de los inconvenientes sea software que no genera ningún reporte?

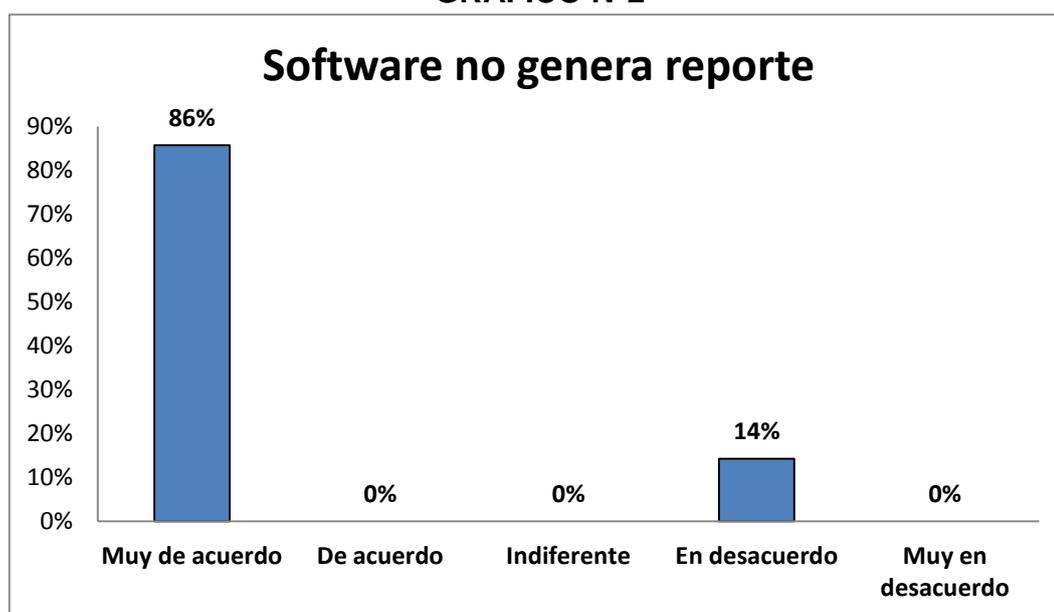
CUADRO N° 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	6	86%
De acuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	1	14%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada a los asistentes, auxiliares, área de ventas, financiera y comercial

Elaborado por: Edgar Castro y Jonathan Rodríguez

GRAFICO N°2



Elaborado por: Edgar Castro y Jonathan Rodríguez

Análisis: La respuesta para esta pregunta determina que un 86% de los asistentes, auxiliares, ventas y financiero están totalmente muy de acuerdo de que el sistema actual no genera ningún reporte, y el 14% están en desacuerdo diciendo con esto que si genera los reportes pero probablemente de forma errónea.

3.- ¿Cree usted que en las operaciones de cuentas por cobrar no se está tomando en consideración el tiempo de cobro?

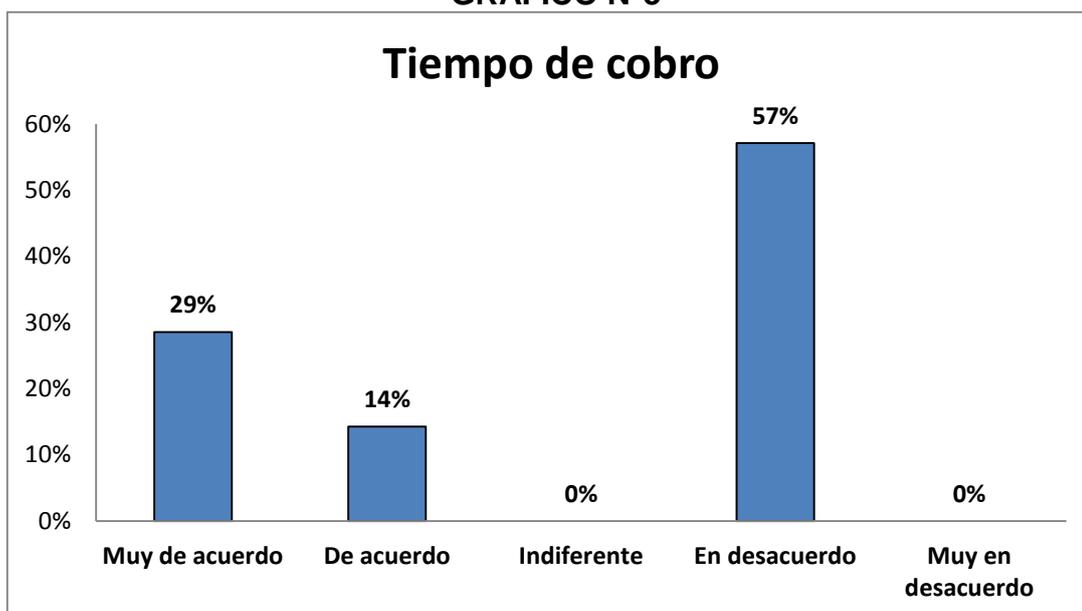
CUADRO N° 7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	2	29%
De acuerdo	1	14%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	4	57%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada a los asistentes, auxiliares, área de ventas, financiera y comercial

Elaborado por: Edgar Castro y Jonathan Rodríguez

GRAFICO N°3



Elaborado por: Edgar Castro y Jonathan Rodríguez

Análisis: La respuesta para esta pregunta determina que un 29% de los asistentes, auxiliares, ventas y financiero están totalmente muy de acuerdo que tienen regularizado el tiempo de cobro, el 14% está de acuerdo pero con un pequeño margen de error y el 57% están en desacuerdo ya que no se tiene el control adecuado en los cobros.

4.- ¿Cree usted que la falta de liquidez sea por una mala administración en los recursos?

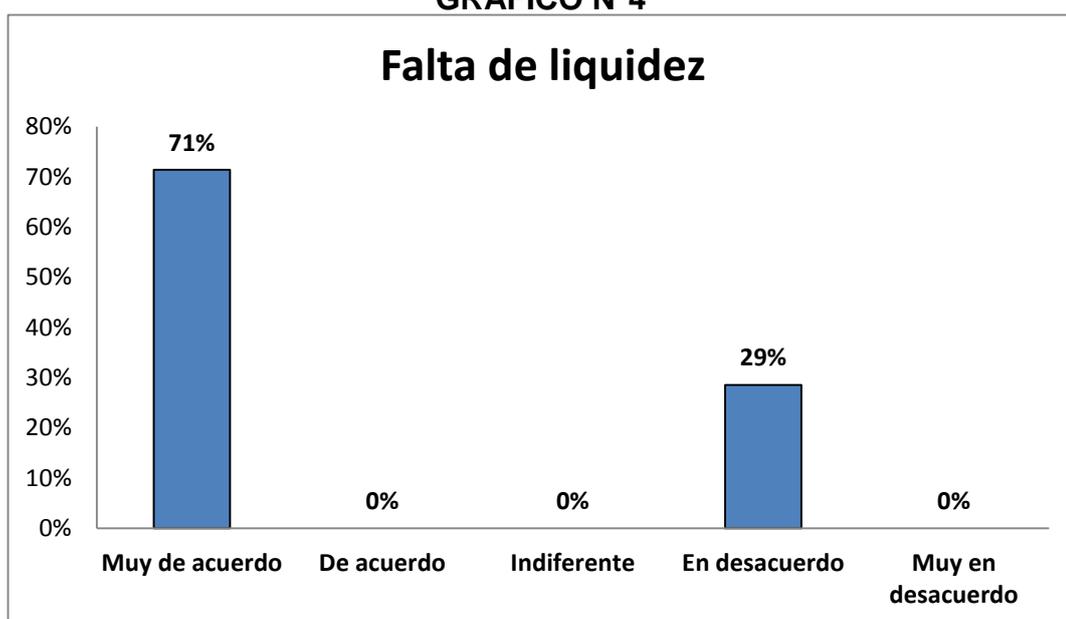
CUADRO N° 8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	5	71%
De acuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	2	29%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada a los asistentes, auxiliares, área de ventas, financiera y comercial

Elaborado por: Edgar Castro y Jonathan Rodríguez

GRAFICO N°4



Elaborado por: Edgar Castro y Jonathan Rodríguez

Análisis: La respuesta para esta pregunta determina que un 71% de los asistentes, auxiliares, ventas y financiero están totalmente muy de acuerdo que la mala administración crea la falta de liquidez, y el 29% está en desacuerdo y posiblemente sean los que no tienen una buena perspectiva o no trabajan con valores reales.

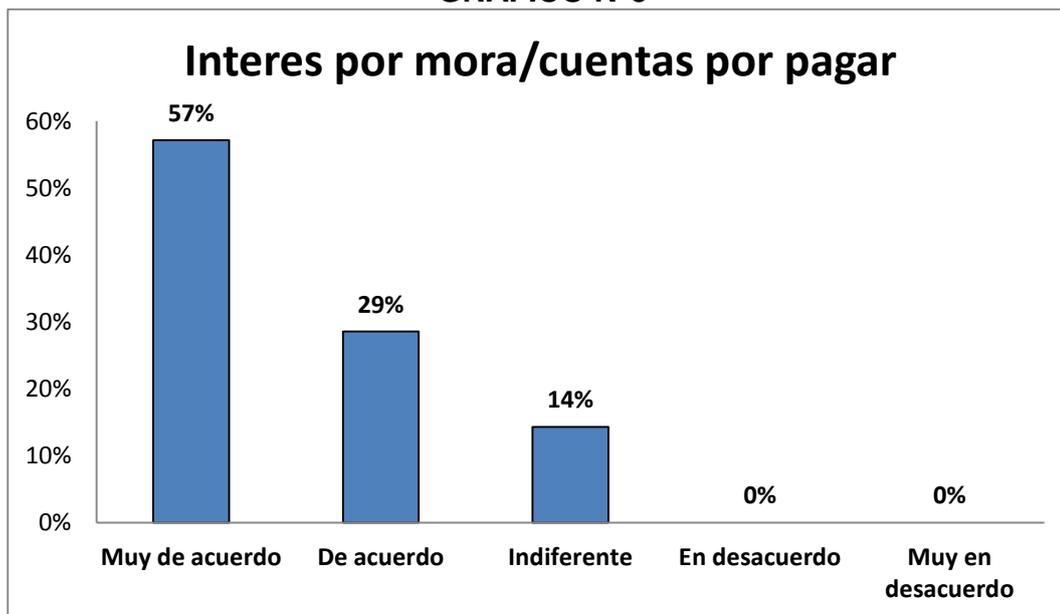
5.- ¿Cree usted que en las operaciones de cuentas por pagar el interés por mora sea le bajo Control Interno?

CUADRO N° 9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	4	57%
De acuerdo	2	29%
Indiferente	1	14%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada a los asistentes, auxiliares, área de ventas, financiera y comercial
Elaborado por: Edgar Castro y Jonathan Rodríguez

GRAFICO N°5



Elaborado por: Edgar Castro y Jonathan Rodríguez

Análisis: La respuesta para esta pregunta determina que un 57% de los asistentes, auxiliares, ventas y financiero están totalmente muy de acuerdo que por la falta de liquidez crea esa mora por los días vencidos de pago, el 29% está de acuerdo pero tienen la certeza en que se está regularizando, y el 14% le es muy indiferente ya que posiblemente no están inmiscuido en la empresa.

6.- ¿Considera que se les debe hacer una evaluación a los dependientes sin saber utilizar los recursos de la empresa?

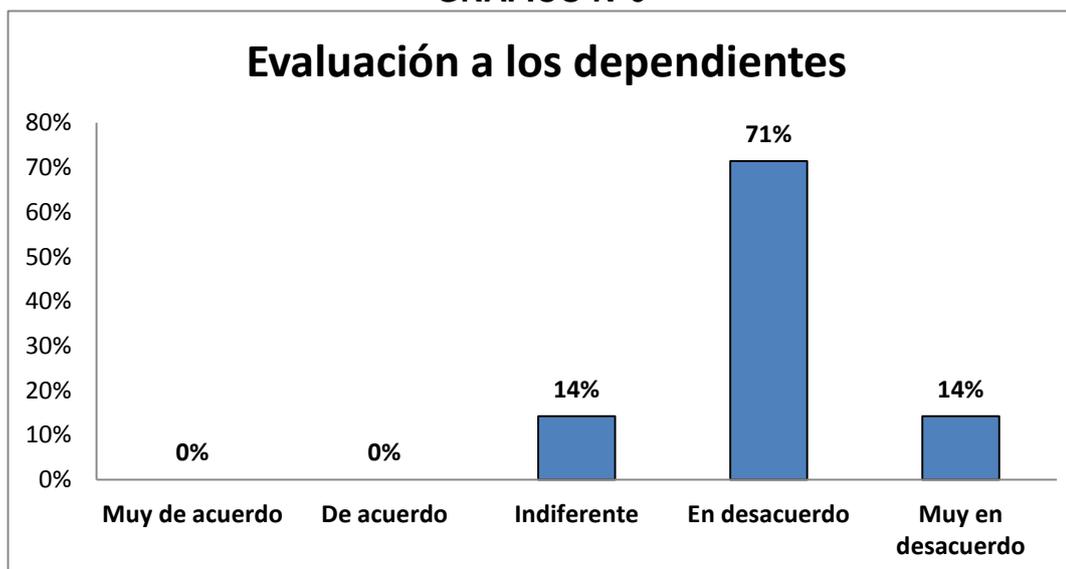
CUADRO N° 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Indiferente	1	14%
En desacuerdo	5	71%
Muy en desacuerdo	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada a los asistentes, auxiliares, área de ventas, financiera y comercial

Elaborado por: Edgar Castro y Jonathan Rodríguez

GRAFICO N°6



Elaborado por: Edgar Castro y Jonathan Rodríguez

Análisis: La respuesta para esta pregunta determina que un 14% de los asistentes, auxiliares, ventas y financiero están indiferentes a la evaluación que se les podría tomar, el 71% están en desacuerdo porque creen que no tienen la capacitación adecuada y de igual manera el 14% están muy en desacuerdo porque no tienen idea de cómo utilizar el sistema y sus recursos.

7.- ¿Qué evaluación le daría usted al sistema que tiene actualmente las operaciones de inventario?

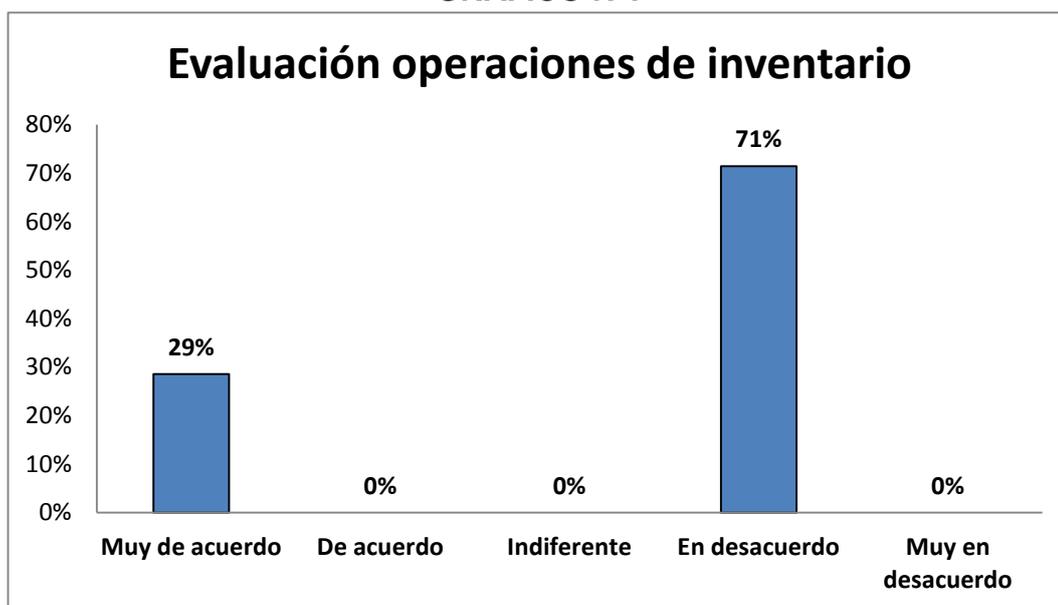
CUADRO N° 11

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	2	29%
De acuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	5	71%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada a los asistentes, auxiliares, área de ventas, financiera y comercial

Elaborado por: Edgar Castro y Jonathan Rodríguez

GRAFICO N°7



Elaborado por: Edgar Castro y Jonathan Rodríguez

Análisis: La respuesta para esta pregunta determina que un 29% de los asistentes, auxiliares, ventas y financiero están muy de acuerdo con el sistema en la parte de inventarios, pero el 71% está en desacuerdo con dichas operaciones y es el caso que no muestran valores reales de los kardex de los artículos de ventas.

8.- ¿Cómo considera usted la supervisión de los controles establecidos por los directivos?

CUADRO N° 12

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	29%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	5	71%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada a los asistentes, auxiliares, área de ventas, financiera y comercial

Elaborado por: Edgar Castro y Jonathan Rodríguez

GRAFICO N°8



Elaborado por: Edgar Castro y Jonathan Rodríguez

Análisis: La respuesta para esta pregunta determina que un 29% de los asistentes, auxiliares, ventas y financiero están de acuerdo con la supervisión de los directivos, y el 71% está muy en desacuerdo con la supervisión de los directivos ya que lo toman como mínima o poca importancia.

9.- ¿En las operaciones de inventarios, Cuentas por Cobrar y Cuentas por pagar ha existido personal debidamente capacitado, para cumplir correctamente su función?

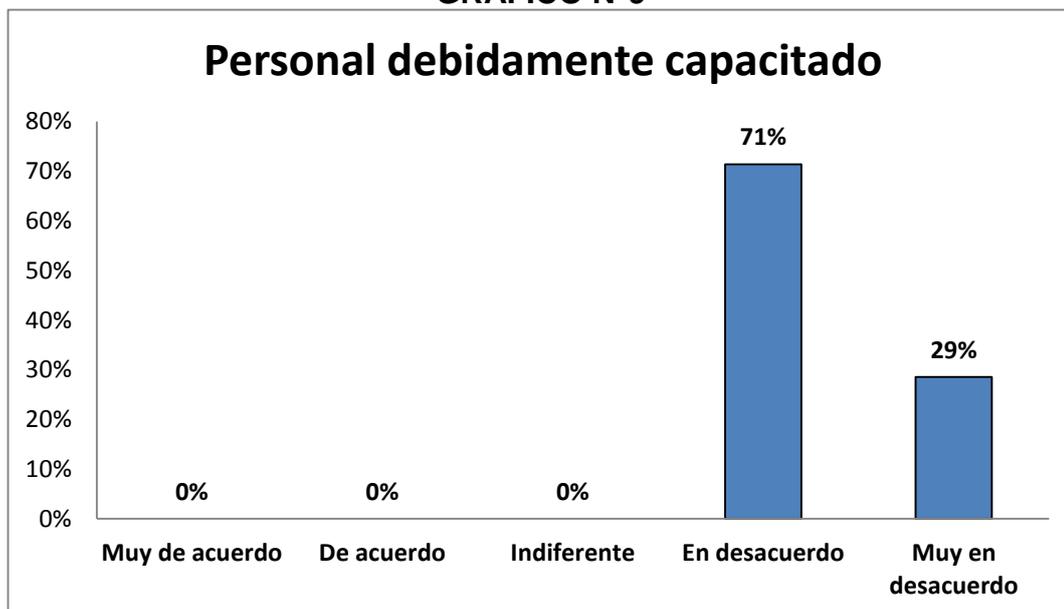
CUADRO N° 13

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	5	71%
Muy en desacuerdo	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada a los asistentes, auxiliares, área de ventas, financiera y comercial

Elaborado por: Edgar Castro y Jonathan Rodríguez

GRAFICO N°9



Elaborado por: Edgar Castro y Jonathan Rodríguez

Análisis: La respuesta para esta pregunta determina que un 71% de los asistentes, auxiliares, ventas y financiero están en desacuerdo con la capacitación del personal que es muy poca y el 29% está muy en desacuerdo porque aparte de ser poca es mediocre.

10.- ¿Cree usted que se debe mejorar los procesos en las operaciones e identificando las funciones y las responsabilidades al personal encargado?

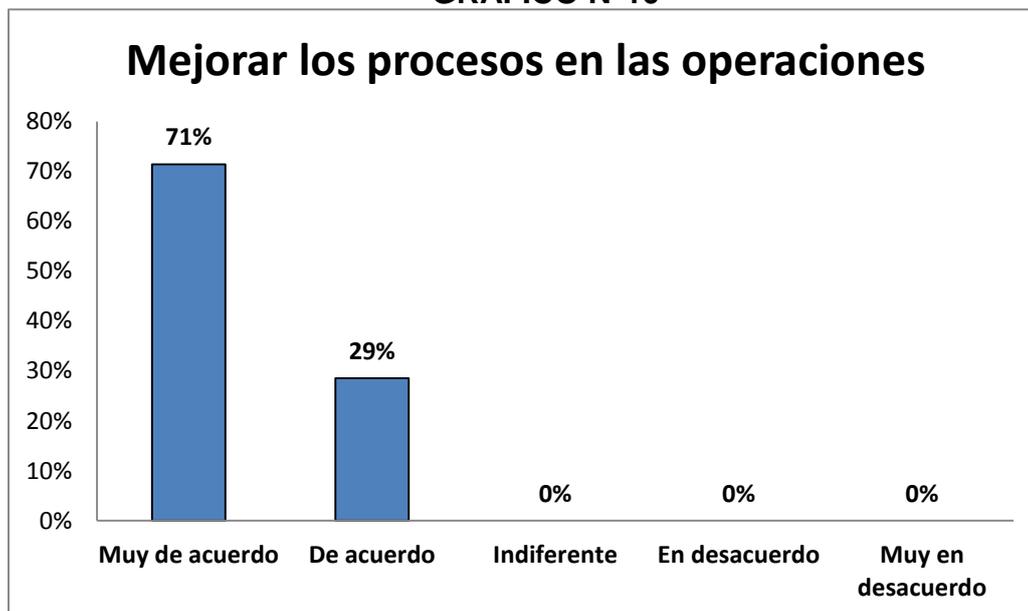
CUADRO N° 14

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	5	71%
De acuerdo	2	29%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada a los asistentes, auxiliares, área de ventas, financiera y comercial

Elaborado por: Edgar Castro y Jonathan Rodríguez

GRAFICO N°10



Elaborado por: Edgar Castro y Jonathan Rodríguez

Análisis: La respuesta para esta pregunta determina que un 71% de los asistentes, auxiliares, ventas y financiero están en desacuerdo con la capacitación del personal que es muy poca y el 29% está muy en desacuerdo porque aparte de ser poca es mediocre.

**LA ENTREVISTA ESTÁ DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA
EMPRESA COMERCIAL TARJETERIA D&J**

Datos del Entrevistado	Nombre: Manuel Uriña Cargo: Presidente Profesión: Comerciante/Artesano Aptitudes: Administración / Ventas / Atención al cliente Tiempo: 10 años
-------------------------------	---

1.- ¿Cuáles con los principales problemas que se han presentado en la empresa comercial TARJETERIA D&J?

El primer problema fundamental es la desorganización en la parte operativa, no se tiene un control exacto de los inventarios y eso nos acarrea problemas en el momento de liquidez real.

2.- ¿Por qué las operaciones de inventarios, Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar, son de vital importancia dentro de la empresa?

Son de mucha importancia ya que las tres operaciones están íntimamente ligadas son la fuente importante de ingresos y a su vez de la inversión que se realice en la parte de la importación.

3.- ¿Un adecuado Control Interno sería una herramienta importante para la empresa comercial TARJETERIA D&J?

Por supuesto, es más lo he estado esperando por años ya que realmente no tenía mucho conocimiento sobre ello.

4.- ¿Dentro de las operaciones de Inventarios, Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar, han existido errores que ocasionarían perjuicios económicos a la empresa?

Siendo muy sincero, todos los meses tengo ese problema, a pesar que por lo menos en la parte de la importación si la tengo en orden, pero en la

local por la cantidad de proveedores el orden lo tengo en un 60%, esperemos que con este proyecto podamos minimizar ese riesgo.

5.- ¿Se considera de utilidad desarrollar un manual de funciones y procedimientos para las operaciones de Inventarios, Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar?

Será de mucha utilidad ya que podremos tener el orden y los pasos a seguir para que las operaciones diarias tengan un curso normal y exacto.

6.- ¿Qué ventajas tendría la implementación de un sistema de Control Interno en las operaciones de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, para la toma de decisiones de las autoridades de la empresa?

La gran ventaja que tendría como la palabra lo dice es el control total de las operaciones que se nombran en el proyecto, así se me haría mucho más fácil cada mes en el momento del cierre, y una mejor visión en el presupuesto mensual.

7.- ¿Existe algún riesgo en la implementación de un sistema de Control Interno?

Yo creo que ningún riesgo, todo lo contrario será de mucha utilidad para mi empresa.

8.- ¿Qué tipo de limitaciones puede tener un sistema de Control Interno?

Limitaciones ninguna, solo puedo minimizar el riesgo, en lo que se me ha informado y en lo que he estado investigando por mi parte.

9.- ¿Si se llegara a implementar este tipo de sistema, quiénes serían los responsables del mismo?

Bueno los responsables directos seríamos nosotros, ya que con esto estamos dando paso a una nueva forma de control en nuestra empresa, y después dejaremos indicado a las personas responsables de cada área.

10.- ¿Cuáles son las garantías que le ofrece un sistema de Control Interno?

Buenos esperemos que todas, todo se va a ir viendo en el transcurso que se vayan dando las operaciones, pero sí creo que todo mejorara, gracias a ustedes.

ANALISIS DE LA ENTREVISTA

Finalizada la entrevista dirigida al presidente de TARJETERIA D&J llegamos a la conclusión que la empresa ha sido administrada de una manera empírica teniendo como resultados una total desorganización en sus operaciones.

La falta de conocimiento y el desinterés por el cambio ha llevado que las cuentas de vital importancia en el giro del negocio se encuentren en gravísimos problemas desembocando en la falta de inversión y en el incremento financiero de la misma.

La implementación de un sistema de Control Interno en las operaciones de las cuentas de inventario, cuentas por pagar y cuentas por cobrar será un gran acierto por parte del presidente ya que se

corregirán errores y facilitaría a la toma de decisiones sin tener efectos secundarios y riesgos inherentes a esta implementación.

El compromiso y las ganas al cambio que se pudo observar denota que el proyecto y su implementación en la empresa se verá reflejado en el corto y en el largo plazo con el cumplimiento de los objetivos, tanto de la empresa como de los investigadores, al ver que su producto ha sido de gran utilidad en el crecimiento económico de la empresa como en el crecimiento profesional de los empleados de TARJETERIA D&J.

3.7 PRESENTACION DE RESULTADOS

Una vez desarrollado los diferentes capítulos que intervienen en el proceso de investigación del proyecto, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

La empresa no cuenta con un manual políticas y de procedimientos, para mejorar el sistema de control interno en las operaciones de inventario, cuentas por pagar y cuentas por cobrar.

Actualmente los controles y procedimientos no son los adecuados, para el mejor funcionamiento de las operaciones. Los administradores no han cumplido con la función como su palabra lo dice de administrar, dirigir y supervisar, las áreas a su cargo, por tal motivo las labores realizadas por los empleados no han sido muy satisfactorias.

En las operaciones de inventario, cuentas por pagar y cuentas por cobrar el personal ha sido poco capacitado, porque los administradores han dejado esto en segundo plano. Los reportes o documentos emitidos por los encargados han sido insuficientes, por tal motivo la información procesada no es confiable, lo que conlleva a no contar con una buena toma de decisiones oportuna.

En lo que respecta a los objetivos planteados a las operaciones diarias de la empresa, estos han sido nada satisfactorios relacionados con las metas que se propusieron los administradores de la empresa. El sistema que llevan es también uno de los inconvenientes suscitados, porque no han existido suficientes seguridades, esto ocasiono pérdidas económicas a la empresa por que los empleados lo han vulnerado.

CAPITULO IV

LA PROPUESTA

4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

Diseño e Implementación de un sistema de Control Interno en las operaciones de Inventario, Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar en la empresa TARJETERIA D&J de la ciudad de Guayaquil.

4.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Los sistemas de control interno dentro de las empresas son conocidos como un plan de organización o una herramienta para hacer cumplir políticas establecidas dentro de las operaciones para el cumplimiento de los objetivos. El sistema propuesto es una herramienta que nos permitirá controlar y manejar la efectividad de las cuentas como también proteger los activos.

El Sistema de Control Interno en las operaciones de inventario, cuentas por pagar y cuentas por cobrar que se ha propuesto en la empresa TARJETERIA D&J está dirigido totalmente a mejorar la calidad de las operaciones facilitando las actividades diarias y evitando errores o duplicidad de funciones del personal que labora en esta empresa.

La empresa antes mencionada ha venido careciendo de controles originando retrasos en operaciones, resultados poco confiables, desperdicios de recursos y un mal ambiente laboral que sin duda alguna no beneficiará a la empresa en el alcance de sus objetivos.

El propósito de la implementación es brindar de una manera eficaz y oportuna un sistema que esté acorde con las necesidades de la empresa que están en constante cambios debido a factores tanto internos como el personal y externos como el avance tecnológico que cada día afecta al sector económico nacional e internacional.

El desarrollo de este sistema de control interno que se implementará en TARJETERIA D&J, es una herramienta que se ha sometido a un estudio y a una investigación exhaustiva para que su ejecución esté totalmente acorde a las exigencias administrativas internas y externas tanto como legales, operacionales y tecnológico.

El compromiso brindado por parte de los empleados y por parte de los jefes es una de las principales justificaciones para la implementación de este sistema ya que se han comprometido en colaborar y en hacer suyo esta herramienta acoplada a las necesidades tanto económicas como humanas.

Sin embargo todos estos cambios e implementación de estas nuevas herramientas y sistemas de control en TARJETERIA D&J están dirigidas y pensando también en beneficiar a los clientes y proveedores

potenciales como no potenciales para establecer mejores y nuevos lazos laborales.

4.3 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA

Diseñar un sistema de control interno mediante normas técnicas y legales para el mejoramiento en las operaciones de inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar de la empresa TARJETERIA D&J de la ciudad de Guayaquil.

4.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA

- Implementar el sistema de control interno de manera adecuada.
- Verificar, registrar y contabilizar correctamente las cuentas de inventario, cuentas por pagar y cuentas por cobrar.
- Mantener capacitado y actualizado al personal que labora en la empresa.
- Eliminar procesos inadecuados para segregar funciones y ahorrar tiempo.
- Aumentar la credibilidad y la garantía a la hora de obtener los resultados.

4.5 HIPÓTESIS DE LA PROPUESTA

El diseño de un sistema de control interno para minimizar errores y detectar falencias en las operaciones de Inventarios, Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar de la empresa TARJETERIA D&J permitirá disminuir riesgos inherentes y pérdidas económicas potenciales, aumentando el posicionamiento en el mercado, la rentabilidad del negocio y el mejoramiento del Control Interno.

4.6 FACTIBILIDAD

4.6.1 FACTIBILIDAD ADMINISTRATIVA

Se cuenta con el apoyo incondicional del dueño de la empresa haciendo que este proyecto sea factible puesto que el propietario prioriza el alcance de los objetivos de su negocio mediante la eliminación de inconvenientes y soluciones a los problemas que no han permitido un manejo administrativo, operativo y contable adecuado afectando económicamente a la empresa.

El aporte de cada una de las personas que laboran en TARJETERIA D&J demostrado en el organigrama estructural, indica que el estudio de factibilidad realizado influye de manera directa con las decisiones tomadas en bienestar o en perjuicio de la empresa.

Organigrama de TARJETERIA D&J



Una correcta viabilidad administrativa, contable y operativa se obtiene mediante los antecedentes encontrados en cada una de las etapas analizando en cada una de éstas las oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas que de manera directa influyen en la toma de decisiones.

Esta herramienta nos permite tener un diagnóstico más preciso para tomar decisiones estratégicas y mejorar la situación actual teniendo bien establecidas e identificadas las variables para poder proyectarnos de una manera rápida, oportuna y con visión hacia el futuro para el alcance de los objetivos de TARJETERIA D&J.

CUADRO # 15

MATRIZ FODA

<p>FACTORES INTERNOS</p> <p>FACTORES EXTERNOS</p>	<p>Lista de Fortalezas</p> <p>F1. Existe un buen ambiente laboral.</p> <p>F2. Alta experiencia en recurso humano.</p> <p>F3. Conocimiento en el mercado.</p> <p>F4. Visión orientada con el plan nacional de desarrollo del buen vivir.</p>	<p>Listas de Debilidades</p> <p>D1. No existe un inventario codificado.</p> <p>D2. No hay control de inventarios, cuentas por pagar y cobrar.</p> <p>D3. No se aplican políticas.</p> <p>D4. Sobrecarga en procesos de trabajo.</p> <p>D5. Falta de capacitación.</p>
<p>Lista de Oportunidades</p> <p>O1. Tener un buen control interno de inventarios, cuentas por pagar y cobrar.</p> <p>O2. Asignación adecuada para cumplir objetivos del plan nacional de desarrollo.</p> <p>O3. Capacitación del personal.</p> <p>O4. Obtener un posicionamiento de mercado.</p>	<p>Estrategia (FO)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conservar el plan nacional de desarrollo del buen vivir. 	<p>Estrategia (DO)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar las normas y políticas de forma correcta y en coordinación con el personal
<p>Lista de Amenazas</p> <p>A1. Existe una competencia consolidada en el mercado.</p> <p>A2. Poco crecimiento económico por demanda de artículos.</p>	<p>Estrategia (FA)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimizar la calidad de servicio para un crecimiento económico. 	<p>Estrategia (DA)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar planes en conjunto con los directivos para mejora de procesos y políticas.

4.6.2 FACTIBILIDAD LEGAL

El proyecto es legalmente factible porque está basado y desarrollado dentro de las leyes, reglamentos y normativas como lo son la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, el Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno entre otros. Puesto que en las políticas internas que podemos rescatar en TARJETRIA D&J está en que su personal deba en realizar sus operaciones y registrar sus transacciones dentro del marco de lo legal establecido por las respectivas autoridades.

4.6.3 FACTIBILIDAD TÉCNICA

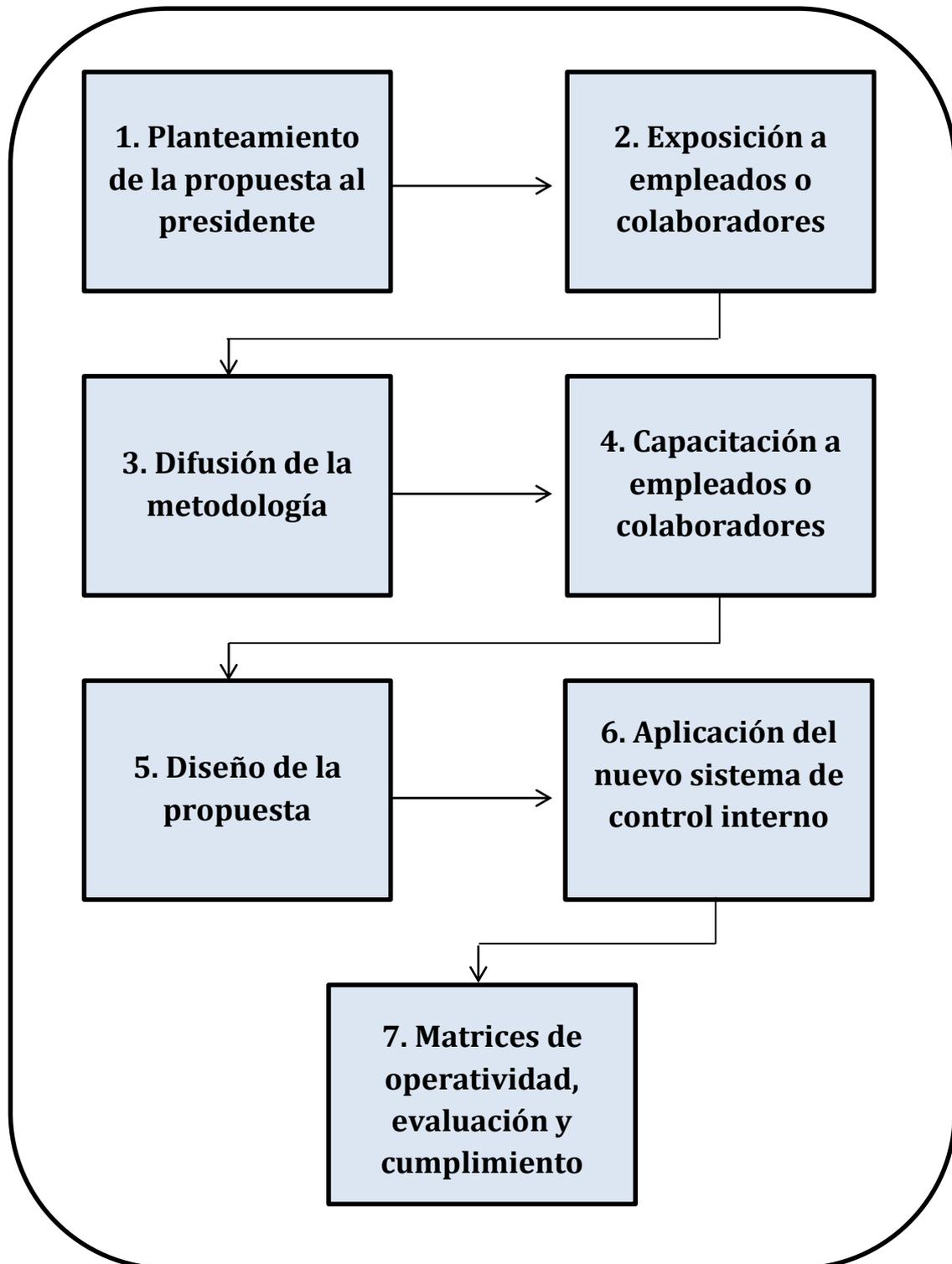
La empresa TARJETERIA D&J cuenta con un personal que dispone de conocimientos y habilidades para la implementación y procedimientos del control interno de las cuentas de inventario y cuentas por pagar y cobrar para cumplir con los objetivos propuesto del proyecto mediante la utilización del sistema existente.

4.7 LISTADO DE CONTENIDOS Y FLUJO DE LA PROPUESTA

A continuación se presenta el flujo de la propuesta realizada para mejorar el control interno de las cuentas de inventario, cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa TARJETERIA D&J de la ciudad de Guayaquil.

4.7.1 FLUJO DE LA PROPUESTA

CUADRO # 16



4.8 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

4.8.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

El plan para la implementación y ejecución de la propuesta que se va a realizar se requerirá de la colaboración del personal capacitado que labora en TARJETERIA D&J para la elaboración de los manuales e integrarlos en las áreas de estudio desde la compra, registro, ubicación en bodegas hasta su venta.

Para esta ejecución es necesario que todo el personal se sienta comprometido con los cambios y las capacitaciones brindadas por el respectivo capacitador que explicará la implementación de los manuales en una manera directa y entendible, quien además contará con los recursos necesarios para el buen desenvolvimientos de su trabajo y función.

Plan de Ejecución

Objetivo general: Diseñar sistemas de control interno en las cuentas de inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar de la empresa TARJETERIA D&J para mejorar la calidad de trabajo y optimizar los procesos inadecuados.

CUADRO # 17

N°	Objetivos Específicos	Actividades	Recursos
1	Implementar el sistema de control interno de manera adecuada.	<ul style="list-style-type: none">• Evaluación del sistema.• Informe análisis y corrección de ejecución.	<ul style="list-style-type: none">• Especialista• Directivos• Todo el Personal
2	Verificar, registrar y contabilizar correctamente las cuentas de inventario, cuentas por pagar y cuentas por cobrar.	<ul style="list-style-type: none">• Revisión de los libros mayores y auxiliares de las respectivas cuentas.	<ul style="list-style-type: none">• Contador
3	Mantener capacitado y actualizado al personal que labora en la empresa.	<ul style="list-style-type: none">• Organizar seminarios y talleres para el personal que labora en la empresa.• Incentivar al personal realizar horas autónomas de actualización.	<ul style="list-style-type: none">• Especialistas
4	Eliminar procesos inadecuados para segregar funciones y ahorrar tiempo.	<ul style="list-style-type: none">• Ordenar correctamente las funciones mediante responsabilidades asignadas.	<ul style="list-style-type: none">• Gerente

5	Aumentar la credibilidad y la garantía a la hora de obtener los resultados.	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración adecuada del personal mediante su eficiencia y eficacia de su labor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal
---	---	---	--

4.8.1.1 ACTIVIDADES

Las actividades que se realizaran para la implementación de la propuesta y que después del arduo estudio realizado en la empresa TARJETERIA D&J se determinó son las que mencionamos a continuación:

- ✓ Inspeccionar la ubicación de los inventarios.
- ✓ Clasificar y codificar el inventario.
- ✓ Ubicar correctamente el inventario de acuerdo a su codificación.
- ✓ Revisar los libros auxiliares de la compra del inventario con sus respectivos documentos soportes.
- ✓ Revisar los libros auxiliares de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar.
- ✓ Disponer al contador su correcto y respectivo registro.
- ✓ Organizar el seminario-taller para el personal que labora en la empresa.

4.8.1.2 RECURSOS, ANÁLISIS FINANCIERO

Recurso Humano

En la elaboración de nuestro proyecto hemos contado con la ayuda y colaboración de personas que con su habilidad, conocimiento y compromiso han aportado en cada etapa del plan de ejecución del proyecto en la empresa son las siguientes:

- Presidente
- Gerente
- Contador
- Capacitador
- Vendedores

CUADRO # 18

Recurso Humano

ORDEN	ACTIVIDAD	RECURSOS	IMPACTO
1	Diseño de un manual de funciones y procedimientos.	Consultores	Sistema Diseñado
2	Seminario de capacitación al personal dictado por un especialista.	Técnico especialista	Capacitación.

Materiales

- ❖ Cuaderno de apuntes
- ❖ Bolígrafos
- ❖ Lápices
- ❖ Carpetas
- ❖ Laptops
- ❖ Dispositivos de almacenamientos
- ❖ Impresora
- ❖ Hojas
- ❖ Internet de alta velocidad

Recursos Financieros

CUADRO # 19

Lista de Materiales

ITENS	MATERIAL	CANTIDAD
1	Resmas de hojas A4	3
2	Carpetas	24
3	Cuadernos	6
4	Bolígrafos	12
5	Lápices	12
6	Encuadernado	7
7	Copias de manuales	200
8	Cartuchos para impresora	6

4.8.1.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CUADRO # 20

Cronograma

ORDEN	ACTIVIDADES	MESES															
		1				2				3				4			
		SEMANAS															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Inspeccionar la ubicación de los inventarios.	■	■														
2	Clasificar y codificar el inventario.		■	■	■												
3	Ubicar correctamente el inventario de acuerdo a su codificación.				■	■											
4	Revisar los libros auxiliares de la compra del inventario con sus respectivos documentos soportes.					■	■	■									
5	Revisar los libros auxiliares de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar.								■	■	■						
6	Disponer al contador su correcto y respectivo registro.											■	■	■			
7	Organizar el seminario-taller para el personal que labora en la empresa.														■	■	

4.9 IMPACTO/PRODUCTO/BENEFICIO OBTENIDO

El impacto de nuestro proyecto será netamente positivo desde cualquier punto de vista, ya que hemos transformado las debilidades en fortalezas y hemos minimizados los riesgos en porcentajes muy bajos que brindara a la empresa una mejor seguridad en sus operaciones y posicionamiento en el mercado.

Visualizado el impacto desde el punto de vista económico es decir a través de los resultados económicos mediante el análisis costo beneficio, nos demuestra que es conveniente y sumamente factible puesto que brindara a la empresa una mejor solvencia económica y una estabilidad garantizada de la administración evitando:

- Trabajos innecesarios
- Duplicidad de trabajos
- Tener inventarios obsoletos
- Límites de Créditos mal establecidos
- Registros erróneos

Con balances mucho más reales y certeros de nuestra posición económica podremos obtener una mejor credibilidad financiera así como de mercado, para futuras inversiones y líneas de créditos seguras para una mejor sustentabilidad de la empresa.

El beneficio no es otra cosa que obtener mayores y mejores resultados, que en éste proyecto seda mediante la implementación del sistema de control interno dentro del tiempo determinado y con el fin de poder tomar las mejores decisiones y acciones.

Con la implementación del proyecto en la empresa TARJETERIA D&J y en colaboración con personal que ahí labora, obtendremos más de un beneficio que otorgará a la empresa una mejor calidad en sus funciones y dando por lo tanto el cumplimiento del objetivo general como el de los objetivos específicos establecidos como son:

- ✓ Segregación de funciones.
- ✓ Controles internos.
- ✓ Políticas y funciones bien establecidas.
- ✓ Personal capacitado y acto para cualquier eventualidad.
- ✓ Registros limpios y sin errores y en el tiempo estimado.
- ✓ Obtención de crédito abierto de proveedores.
- ✓ Inventarios listos para la venta.

Un beneficio no mencionado pero que realmente es importante y destacable es el beneficio económico obtenido, puesto que los resultados han sido los esperados y con el menor esfuerzo económico posible tanto por eficiencia de la técnica utilizada y por la colaboración del personal motivado.

EVALUACIÓN

Ambiente de Control	Plan de Acción
Operatividad, organización, actitud y compromiso	Implementar, gestionar y propiciar

Ambiente de Control

El ambiente de control es la expresión de la filosofía de la administración, la cual determina los niveles de autoridad, responsabilidad y organización del talento humano y esencialmente del estilo de dirección del representante legal.

Plan de Acción

- Estamos conscientes de la necesidad de implementar un programa a nivel institucional mediante publicaciones en cartelera, página web, correo interno y en fin todos los medios de comunicación necesarios, para fortalecer la interiorización de los valores que existen en la entidad pero falta difundir.
- Gestionar ante la gerencia la autorización y/o recursos para contratar personal idóneo para realizar cursos de capacitación, utilizar tanto los medios tecnológicos como escritos para multiplicar la información tendiente a fortalecer la cultura de autocontrol.
- Propiciar en cada una de las áreas espacios de diálogo que permitan a los funcionarios enterarse oportuna y adecuadamente de decisiones que afecten el normal desarrollo de sus funciones, además de poder expresar sus opiniones al respecto.

4.10 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LAS OPERACIONES DE INVENTARIOS, CUENTAS POR PAGAR Y CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA TARJETERIA D&J

Introducción

Los manuales de procedimientos para el control en las operaciones de inventario, cuentas por pagar y cuentas por cobrar son las mejores herramientas a la hora de establecer políticas para su control. En este orden, los manuales propuestos son una herramienta confiable para el manejo y manipulación de las operaciones.

Los manuales propuestos en esta investigación está orientado a mejorar los procesos de control de inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa TARJETERIA D&J, evitando así pérdida de tiempo y de información.

Con este proceso de realización y ejecución de los manuales daremos como óptimo los resultados obtenidos por la implementación sé que llevara a cabo para el correcto funcionamiento de las operaciones diarias de la empresa, sin dejar de lado la supervisión y monitoreo a los encargados que de ahora en adelante tendrá como una responsabilidad mayor en sus labores.

TARJETERIA D&J	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS, CUENTAS POR PAGAR Y CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA COMERCIAL TARJETERIA D&J	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL PUESTO	Jefe Administrativo	
Función Básica		
<p>Coordinar, programar y controlar el abastecimiento oportuno de todos los artículos de bazar en general sean estas por compra local o por importaciones, que se realicen en el momento justo, en las cantidades necesarias con la calidad y precios convenientes.</p>		
Funciones		
<ul style="list-style-type: none"> • Velar por el abastecimiento de los artículos y suministros en todas las áreas de la empresa. • Selección de los proveedores para analizar las características de sus productos, precios y forma de pago. • Controlar las fechas de entrega de los artículos para que las mismas sean contabilizadas para su registro y pago de la misma. • Controlar el inventario requerido, tanto como los cobros como los pagos. • Verificar el cumplimiento del presupuesto de las compras. • Verificar el cronograma de las operaciones. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

4.11 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INVENTARIOS

POLÍTICAS

- Mantener actualizada información de base de datos de proveedores: direcciones, teléfonos, lista de precios, contactos.
- En el caso de nuevos proveedores estos no deben de tener ningún vínculo con el jefe de compras o asistentes ya sean locales o del exterior.
- Toda compra debe ser aprobada por la Gerencia General, caso contrario no se procederá a la compra. En caso de no cumplirse la responsabilidad caerá sobre el jefe del departamento.

PROGRAMACIÓN DEL INVENTARIO

- La Gerencia de Administración y Finanzas dirá la oportunidad en que deba ejecutarse el Inventario, esto se debe realizar segunda quincena del primer trimestre del año en curso.
- La Gerencia de Administración y Finanzas en desempeño al plazo señalado establecerá el cronograma de inventario para todos en el almacén que cuenta la empresa.

PREPARACIÓN DE INVENTARIO

- El Contador General notificará mediante correo o tarea dirigido al Dpto. de inventario la realización con indicación de la fecha, hora y lugar, así como las demás explicaciones que se consideren necesarias.

- El jefe de Inventario realizará lo siguiente:
 - Dirá a las personas encargadas que se preparen para la toma de inventario poniendo especial énfasis en el orden y limpieza en el almacén.
 - Elegirá al personal que deberá ayudar al equipo de inventario.
 - Acogerá las acciones oportunas para contar con medios ordenados para la realización eficiente del inventario.

- El Dpto. contable, habiendo hecho la planificación efectuada sobre los inventarios a realizarse dispondrá:
 - La designación del o los jefes de equipos del almacén o de los almacenes así como la alineación de los grupos para el proceso de inventario.
 - Otorgará al personal de inventario la Hoja de labores para la Toma de Inventario.
 - Otorgará al equipo de inventario los instructivos de toma de Inventario.

- El jefe del Dpto. contable enviará con la anticipación oportuna, un documento de nombramiento y notificación al jefe o los jefes de equipo con el propósito de que estos se encuentren listos para efectuar el trabajo requerido.
- El jefe de equipo comprobará que el proceso mecanizado de información del almacén a su cargo, se encuentre debidamente al día, lo que permitirá verificar la existencia de los ítems de almacén según registros.
- El Contador general y los jefes de equipo se reunirá con el personal que efectuará la toma de inventario y explicará los mecanismos, procedimientos y demás instrucciones necesarias para efectuar la labor debiendo absolver las dudas que pudiera tener el equipo de inventario. En esta reunión previa se designará los grupos de trabajo así como la estrategia y forma de efectuar la labor en el almacén indicado. Se entregará asimismo el material de trabajo necesario para la labor de campo a realizar.

EJECUCIÓN DE INVENTARIO

- En el día, lugar y hora señalados se reunirán el jefe de equipo con el personal a su cargo presentándose ante el titular del almacén por inventariar, con la autorización correspondiente, dejando copia de la misma al encargado de dicho almacén.

- El jefe de Inventario o el jefe de equipo en su caso dará las instrucciones necesarias sobre el movimiento del almacén con el objeto de poder efectuar la labor sin ningún tipo de complicaciones. En este paso el almacenero o bodeguero deberá transportar los materiales pendientes de entrega a la zona de despacho debiendo estos corresponder a los de las notas de salida del corte documentario.

- En caso de que el inventario se efectúe en movimiento antes de proceder al ingreso o salida de un material, el almacenero deberá comunicar al jefe de equipo para que este proceda a controlar e inventariar los materiales que se procesan, debiendo este, en todos los casos anotar su visto en los documentos de almacén y anexo de corte documentario.

El bodeguero y su personal intervendrán en el inventario solo para indicar el lugar donde se encuentran ubicados los bienes y para aclarar aspectos requeridos por el equipo inventariador.

- Seguidamente se procederá a efectuar el corte documentario debiendo firmar el jefe de equipo todas las notas de ingreso y salida que se encontrasen en proceso de trámite anotando en un documento denominado Corte de Inventario la relación de los documentos antes señalados y demás ocurrencias necesarias

previas al inicio de la labor de conteo. Dicho documento será suscrito por el Contador general, jefe de equipo y encargado del almacén.

RESULTADO EN LAS OPERACIONES DE INVENTARIO

El Contador General en función a los papeles de trabajo elaborará un informe de inventario que será entregado a la Gerencia de Administración y Finanzas para que esta determine el destino de las diferencias de inventario previo análisis e instancias que correspondan en estos casos.

El Departamento del almacén será notificado para que proceda a procesar las diferencias de inventario en el kardex físico con las correspondientes Notas de Ingreso y Salida por diferencias de Inventario. El Departamento de Contabilidad de igual forma procederá a contabilizar y procesar en el registro de kardex valorado de almacén dichas diferencias contra una cuenta denominada variaciones de inventario positivas o negativas según sea el caso.

PROCEDIMIENTOS PARA LA REALIZACIÓN FÍSICA

- Se verificará la existencia de los inventarios, asegurándose que los códigos de identificación inscritos y sus características correspondan a las que constan en el inventario anterior.

- Los artículos que no se encuentren codificados se colocarán el código que corresponda, dato que se registrara en la columna de código actual.
- La colocación de los códigos de identificación de los inventarios será de aplicación uniforme, la misma que debe ser colocada en una parte visible del mismo de manera que se permita en forma rápida y precisa la identificación y ubicación del bien.
- El detalle de los inventarios que se considere obsoletos, en desuso e inservible se hará constar en la columna de observaciones en el que además se sugerirá el mantenimiento o baja del bien.

CONCLUSIÓN

Se procederá a consolidar los inventarios parciales (de unidades administrativas), hasta obtener un inventario general de la empresa únicamente con los bienes existentes, cuyos resultados serán conciliados con los saldos que a la fecha de corte se mantengan en contabilidad, de modo que se practiquen los ajustes correspondientes.

4.12 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR

OBJETIVOS:

Establecer los lineamientos metodológicos para el manejo de las operaciones de Cuentas por cobrar de la empresa comercial TARJETERIA D&J. Esto constituye un instrumento valiosísimo para la empresa ya que podrán tener centralizados los cobros de los clientes que por el momento no se encuentran en orden.

POLÍTICAS:

- Los funcionarios independientes responsables de la cobranza no deben estar relacionados con los encargados de las cuentas y documentos por cobrar, pues el funcionario actúa como elemento de control de trabajo del encargado del registro auxiliar y del cajero.
- Si hay más de un funcionario o empleado encargado del auxiliar de cuentas por cobrar, habrá que cambiarlo de sección o de responsabilidad ocasionalmente, ciertamente la rotación de personal permite la rotación de responsabilidad, lo cual permite la verificación de un encargado a otro.
- El funcionario responsable de aprobar y otorgar créditos debe de estar separado de las secciones y personas encargadas del departamento de crédito, del encargado del registro auxiliar y de todas las personas relacionadas con las cuentas y documentos por cobrar.

- Deberán establecerse políticas para la autorización de líneas de crédito por funcionarios debidamente autorizados y facultados por escrito.
- Las cuentas canceladas por incobrables deberán ser autorizadas por un funcionario facultado para ello.
- Elaborar periódicamente reportes de antigüedad de saldos, por personal diferente e independiente de las funciones de cuentas y documentos por cobrar, para obtener información sobre pagos no registrados equivocadamente.

PREPARACIÓN EN LAS OPERACIONES DE CUENTAS POR COBRAR

- Se entiende por Cuentas por Cobrar todos aquellos derechos adquiridos por la institución, a través de sus Unidades Administrativas, por la prestación de un servicio, arrendamiento, suministro o venta de material.
- Es responsabilidad del encargado de Cuentas por Cobrar realizar el “Cronograma de Cobros”, de acuerdo a las fechas establecidas en cada uno de los documentos que generan la misma.

- El encargado de Cuentas por Cobrar mantendrá actualizado el Libro Auxiliar de Cuentas por Cobrar.
- El encargado de Cuentas por Cobrar indicará al deudor que los pagos deben entregarse en la caja principal de la empresa comercial.
- Las Cuentas por Cobrar vencidas se mantendrán en la Sección de Cuentas por Cobrar por treinta (30) días, después de este lapso y previa verificación de su imposibilidad de cobro por parte de la sección, será enviada a Asesoría Jurídica, quien procederá de acuerdo al caso.
- El encargado de Cuentas por Cobrar será responsable de emitir mensualmente: Estados de Cuentas detallados de las Cuentas por Cobrar y enviarlos a las Unidades Responsables del Ingreso y el resumen conciliado de las Cuentas por Cobrar al Departamento de Tesorería.
- El encargado de Cuentas por Cobrar deberá suministrarle mensualmente al Departamento de Contabilidad la situación de los deudores de la empresa para su respectiva conciliación.

- Las Normas y Procedimientos establecidos en este manual estarán sujetos al Control Posterior de la Auditoría Interna y al Control Previo por parte de los administradores involucrados si se diera el caso.
- El encargado de Cuentas por Cobrar se encargará del control de los cheques devueltos y los registrara en la contabilidad con el código del cliente para su gestión y control
- El encargado de Cuentas por Cobrar emitirá correspondiente un listado de los cheques devueltos, junto con el físico de los mismos, para que se realicen las gestiones de cobros pertinentes.
- El encargado de Cuentas por Cobrar solicitará quincenalmente un Informe de las gestiones de cobros de los cheques devueltos realizados por los responsables.
- El encargado deberá mantener al día el auxiliar de cuentas por cobrar para su revisión de los administradores y su análisis con respecto al tiempo de cobro por parte de los clientes.

FONDOS DE TRABAJO

- El administrador de Cuentas por Cobrar emitirá los estados de cuentas de los fondos de trabajo y los entregara a las operaciones de cuentas por pagar.
- El administrador será el único responsable de recibir y controlar los archivos, formularios y expedientes de rendición de cuentas.

4.13 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR PAGAR

OBJETIVOS:

Establecer los lineamientos metodológicos para la recepción de los documentos necesarios para la generación de un pago a tercero, con la finalidad de establecer el control de dichos documentos y mostrar las normas necesarias que permitan cumplir con su función de responsable de controlar pasivos de la empresa, y mostrar en el sistema aquellos montos de dinero que por diferentes motivos deben ser devueltos a los proveedores.

POLÍTICAS:

- Las políticas para la administración de cuentas por pagar deben ser formuladas por el área de finanzas y compras con el conocimiento y aceptación de la dirección general, ya que la buena o mala administración de las cuentas por pagar afecta directamente la liquidez de la empresa y el flujo de efectivo.

PREPARACIÓN EN LAS OPERACIONES DE CUENTAS POR PAGAR

- Solo se creará una cuenta por pagar cuando se evidencie la existencia de un movimiento que involucre dinero en efectivo o cheque.

- La Cuenta por Pagar podrá ser creada por aquellos colaboradores

que tengan acceso a dicho módulo, el cual será determinado por la Administración y Financiera.

- Toda Cuenta por Pagar debe estar debidamente respaldada con documentos probatorios.
- Para que una Cuenta por Pagar sea válida, debe aparecer en el reporte como “Cuenta por Pagar Confirmada”.
- Toda Cuenta por Pagar debe estar debidamente autorizada por la Administración inmediata, además debe indicar el nombre, puesto y firma de quien la elabora y de quien la autoriza.
- En caso de pago por anticipado a un proveedor se deberá mantener un documento original que lo causó en espera de la factura por el valor total para su respectivo pago y el descuento por pago anticipado.
- La Administración Financiera, el encargado de Cobros, tienen la autorización de anular una Cuenta por pagar, para lo cual deben adjuntar los comprobantes necesarios que respalden dicho proceder y adjuntarlos al con el sello de anulado.

- Las Cuentas por Pagar llevarán numeración consecutiva y es responsabilidad del encargado el trasladarlas completas mediante memorando, a Contabilidad, en los primeros tres (3) días hábiles de cada mes.
- Será responsabilidad del colaborador que generó la cuenta por pagar, entregarla al departamento de tesorería para su revisión y aprobación.
- El responsable de las cuentas por pagar deberá emitir mensualmente un listado mostrando la situación real de las cuentas por pagar al cierre del mes, para el departamento de contabilidad para su conciliación.

TARJETERIA D&J

DIRECCIÓN: CLEMENTE BALLÉN – ENTRE 6 DE MARZO Y PÍO MONTUFAR

AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA

Yo, ADELAIDA PETRONILA PEREZ CHICO, en mi calidad de Gerente General de la empresa comercial **TARJETERIA D&J.**, los autorizo al Sr. Edgar Olmedo Castro Zambrano y al Sr. Jonathan Andrés Rodríguez Troya, a ejecutar la propuesta del tema del proyecto de investigación para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría – CPA, otorgado por la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

“Diseño e Implementación de un sistema de Control Interno en las operaciones de Inventario, Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar en la empresa TARJETERIA D&J de la ciudad de Guayaquil.”

Adelaida Pérez Chico
Gerente General
C.I. 180172692

Guayaquil, 05 de Marzo del 2014

Señor:

Ing.CPA. Roberto Castro Zambrano

Distinguido profesional:

Por medio de la presente Edgar Olmedo Castro Zambrano C.I. 0919979765, y Jonathan Andrés Rodríguez Troya C.I. 0927460667, estudiantes egresados de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil de la Escuela de Ciencias Contables, ante Ud. Con el debido respeto solicitamos:

Que estando realizando el proyecto de investigación titulado **“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS OPERACIONES DE INVENTARIO, CUENTAS POR PAGAR Y CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA TARJETERIA D&J DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”** previo a la obtención del título de **“INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – CPA”** destacando su experiencia profesional en este campo, recurrimos a su honorable persona para solicitarle su valiosa colaboración en la revisión y análisis de lo propuesto en nuestra tesis.

Sus observaciones y recomendaciones como experto en el tema serán de gran ayuda para la presentación del presente trabajo de investigación.

Agradeciéndole de antemano.

Esperando la debida atención a la presente nos despedimos de usted.

Atentamente,

Sr. Edgar Olmedo Castro Zambrano
C.I. # 0919979765

Sr. Jonathan Andrés Rodríguez Troya
C.I. # 0927460667

Guayaquil, 10 de Marzo del 2014

Señores:

Edgar Olmedo Castro Zambrano
Jonathan Andrés Rodríguez Troya

De mi consideración:

En relación a su solicitud de validación de tesis de su proyecto denominado **“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS OPERACIONES DE INVENTARIO, CUENTAS POR PAGAR Y CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA TARJETERIA D&J DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”** previo a la obtención del título de “Ingeniero en Contabilidad y Auditoría – CPA” en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, debo indicar lo siguiente:

Una vez revisada su proyecto de investigación se realizaron observaciones con respecto a la normativa vigente en relación al Control Interno de la empresa antes mencionada.

Habiéndose realizado las correcciones pertinentes en su tesis valido la misma.

Deseándoles éxitos en su carrera profesional.

Atentamente,

Ing.CPA. Roberto Castro Zambrano
C.I. 0915731541

Guayaquil, 23 de Septiembre del 2013

Señor:

Ing. Roberto Castro Duque
CONTADOR GENERAL

Ciudad.

Por medio de la presente solicitamos a usted permiso para obtener información sobre la empresa, con el objetivo de realizar mi proyecto de investigación previo a la obtención del título de “Ingeniero en Contabilidad y Auditoría – CPA”, el cual va a ser titulado “**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS OPERACIONES DE INVENTARIO, CUENTAS POR PAGAR Y CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA TARJETERIA D&J DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**” en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil de la Escuela de Ciencias Contables de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Esperando una respuesta favorable a la presente, agradeciendo su atención de antemano.

Atentamente,

Sr. Edgar Olmedo Castro Zambrano
C.I. # 0919979765

Sr. Jonathan Andrés Rodríguez Troya
C.I. # 0927460667

CONCLUSIONES

Las conclusiones que se establecen en este proyecto realizado es el resultado de la investigación, las encuestas al personal, la entrevista al presidente de la empresa, el diseño del manual de procedimientos y del diagnóstico situacional de la empresa TARJETERIA D&J de los cuales se resalta lo siguiente:

- ✓ De acuerdo a la encuesta y a la entrevista realizada al personal de TARJETERIA D&J se pudo identificar una desorganización por falta de control interno en las cuentas principales de inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar los cual nos motivó a la elaboración e implementación de un sistema de control interno.
- ✓ El personal no ha tenido una capacitación que le permita tener un correcto desenvolvimiento en el control interno como el de sus respectivas funciones, pero cabe mencionar que están en total predisposición de colaborar con el proyecto.
- ✓ Mediante los resultados se manifestó la clara aceptación y colaboración por parte de los empleados en la implementación de un manual de procedimiento que era totalmente desconocido para ellos y que mejorara la calidad de trabajo, el ambiente laboral y el crecimiento en el mercado.

- ✓ El presidente TARJETERIA D&J es consciente de la falta de control que ha venido sufriendo la empresa y que al largo plazo podría causarle daños irreparables a la misma si es que no se toma medidas correctivas y decisiones oportunas.

- ✓ La implementación de este sistema de control interno que consta de un manual de procedimiento está orientada en fortalecer las debilidades de la empresa, teniendo en consideración los parámetros legales, reglamentarios y las propias políticas de la empresa para una mejor aceptación y entendimiento del personal.

- ✓ Se sugiere a la empresa que se realice un estudio administrativo y organizacional, para tener el seguimiento de las operaciones y los objetivos que se vayan dando para eso también se tendrá que realizar un organigrama de funciones para que los colaboradores sepan cómo guiarse en sus labores diarias y así no crear doble función.

RECOMENDACIONES

Una vez desarrollada las conclusiones se procede a recomendar lo siguiente:

- Desarrollar un correcto manual de políticas y de procedimientos que sirvan para mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones de inventario, cuentas por pagar y cuentas por cobrar.
- Reestructurar el sistema de Control Interno ya existente.
- Supervisar por intermedio de la administración, que cada encargado realice la gestión a ellos encomendados para las cuales fueron contratados.
- Dar capacitación continua al personal que conforman estas operaciones para un mejor rendimiento en sus actividades.
- La administración pedirá con anticipación los reportes a las operaciones de inventario, cuentas por pagar y cuentas por cobrar para la toma de decisiones oportuna.
- Se debe crear o contratar un ingeniero en sistemas que deberá crear las debidas seguridades al sistema que actualmente están utilizando elaborar un plan de control, ejecución y evaluación del mismo, y que se cumplan en los tiempos determinados.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- Comboni, Sonia- Juárez, José. (1999). Introducción a las Técnicas de Investigación. Editorial Trillas. México D.F.
- Baena Paz, Guillermina (2003). Metodología de la Investigación. Grupo Patria Cultural. México D.F.
- Poch, R. (1992). Manual de Control Interno. Editorial Gestión 2000. Segunda Edición. Barcelona España.
- W, Leonard. (1990). Auditoría Administrativa. Evaluación de métodos y Eficiencia administrativa. México: Editorial Diana.
- Holmes, A. (1994). Auditoría Principios y Procedimientos. Editorial Limusa. México.
- MARCELO M. GOMEZ, (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica, editorial brujas.
- Erbesto A, R. M. (2005). Metodología de la investigación. México: Universidad de Juárez Autónoma de Tabasco.
- Luz del Carmen Vilches (2002). Metodología del diseño, fundamentos teóricos.
- Zeferino González, (1999). Filosofía Elemental 2da edición, MADRID.

- Arturo Elizondo López, (2002). Metodología de la investigación contable, tercera edición, 2002, internacional Thomson editores s.a.
- Muñoz, (1998). Como elaborar y asesorar una investigación de tesis. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Fidia G. Arias, (1999). El proyecto de la investigación, editorial episteme.
- Investigación social, teoría y praxis, RAUL ROJAS SORIANO (1988), editorial PLAZA Y VALDES S.A. DE C.V.TEC Y RECOLECCIÓN DE DATOS.
- Moreno Fernández Joaquín, et.al (1996)., La Administración financiera del capital de trabajo, IMCP.

PÁGINAS WEB

- <http://gestorganizacional.blogspot.com> (2009). PROYECTO GERENCIAL PARA UN SISTEMA DE CONTROL. México
- <http://metodologia02.blogspot.com/p/tipos-de-muestreo.html> (2010). TIPOS DE MUESTREO. México
- <http://www.grupoese.com.ni/1999/bmedica/ed10/higiene10.htm>.2008

- http://www.ejemplode.com/59finanzas/1476ejemplo_de_cuentas_p_or_pagar.html
- <http://www.grupoese.com.ni/1999/bmedica/ed10/higiene10.htm.2008>
- http://www.supercias.gob.ec/visorPDF.php?url=bd_supercias/descargas/ss/LEY_DE_COMPANIAS.pdf
- http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- <http://plan.senplades.gob.ec/fundamento11>
- <http://descargas.sri.gov.ec/download/pdf/regtribint.pdf>
- <http://descargas.sri.gov.ec/download/pdf/leytribint.pdf>
- http://books.google.com.ec/books?id=9UDXP4U7aMC&pg=PA15&dq=investigaci%C3%B3n+proviene+del+latin&hl=es&sa=X&ei=Fxh5Uv7xKoe3sAS6_IG4DQ&ved=0CDIQ6AEwAQ#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20proviene%20del%20latin&f=false
- <http://www.filosofia.org/zgo/zgfe2124.htm>

ANEXOS

BALANCE GENERAL
PEREZ CHICO ADELAIDA PETRONILA
TARJETERÍA D&J
Al 31 de Diciembre del 2011

ACTIVOS	294,060.81	PASIVOS	281,321.70
ACTIVOS CORRIENTES	290,393.71	PASIVOS ESPONTÁNEOS	256,321.70
Bancos	3,502.65	Cuentas por pagar proveedores	256,321.70
Cuentas por cobrar	8,569.36		
Inventarios en almacén	278,321.70	PASIVOS A LARGO PLAZO	25,000.00
		Préstamos a largo plazo	25,000.00
		Préstamos de socios	
Total de inventarios	278,321.70		
		CAPITAL	12,739.11
		Patrimonio	12,739.11
ACTIVOS FIJOS	3,667.10	TOTAL PASIVOS Y CAPITAL	294,060.81
Equipo de Computación	4,074.55		
(-) Depreciación	(407.45)		

BALANCE GENERAL
PEREZ CHICO ADELAIDA PETRONILA
TARJETERÍA D&J
Al 31 de Diciembre del 2012

ACTIVOS	291,408.68	PASIVOS	260,540.21
ACTIVOS CORRIENTES	288,108.29	PASIVOS ESPONTÁNEOS	245,540.21
Bancos	40,001.30	Cuentas por pagar proveedores	245,540.21
Cuentas por cobrar	10,530.65		
Inventarios en almacén	237,576.34	PASIVOS A LARGO PLAZO	15,000.00
		Préstamos a largo plazo	15,000.00
		Préstamos de socios	
Total de inventarios	237,576.34		
		CAPITAL	30,868.47
		Patrimonio	30,868.47
ACTIVOS FIJOS	3,300.39	TOTAL PASIVOS Y CAPITAL	291,408.68
Maquinaria, equipo e instalaciones	451.72		
Equipo de Computación	3,215.38		
(-) Depreciación	(366.71)		

BALANCE GENERAL
PEREZ CHICO ADELAIDA PETRONILA
TARJETERÍA D&J
Al 31 de Diciembre del 2013

ACTIVOS	296,133.93	PASIVOS	265,265.46
ACTIVOS CORRIENTES	293,163.58	PASIVOS ESPONTÁNEOS	260,265.46
Bancos	13,704.48	Cuentas por pagar proveedores	260,265.46
Cuentas por cobrar	16,256.31		
Inventarios en almacén	263,202.79	PASIVOS A LARGO PLAZO	5,000.00
		Préstamos a largo plazo	5,000.00
		Préstamos de socios	
Total de inventarios	263,202.79		
		CAPITAL	30,868.47
		Patrimonio	30,868.47
ACTIVOS FIJOS	2,970.35	TOTAL PASIVOS Y CAPITAL	296,133.93
Muebles y Enseres	406.55		
Equipo de Computación	2,893.84		
(-) Depreciación	(330.04)		

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
PEREZ CHICO ADELAIDA PETRONILA
TARJETERÍA D&J

Al 31 de Diciembre del 2011

INGRESOS	<u>227,839.31</u>
Ventas	227,839.31
Total ingresos operativos	227,839.31
COSTOS	<u>178,038.42</u>
Inv. Inicial	291,431.66
Compras	164,928.46
Inv. Final	278,321.70
UTILIDAD BRUTA	<u><u>49,800.89</u></u>
Gastos Operativos	53,017.09
Total de gastos de administración	53,017.09
BENEFICIOS OPERATIVOS (Benef. Antes int. e imp.)	(3,216.20)
Costos Financieros	
BENEFICIOS ANTES DE IMPUESTOS	(3,216.20)
Utilidades trabajadores (15%)	(482.43)
SUBTOTAL	(2,733.77)
Impuesto a la renta 25%	(656.10)
BENEFICIOS NETOS/BENEFICIOS RETENIDOS	(2,077.67)
Dividendos	-
RESULTADOS OBTENIDOS	<u><u>(2,077.67)</u></u>

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
PEREZ CHICO ADELAIDA PETRONILA
TARJETERÍA D&J

Al 31 de Diciembre del 2012

INGRESOS	<u>346,312.38</u>
Ventas	346,312.38
Total ingresos operativos	346,312.38
COSTOS	<u>307,936.81</u>
Inv. Inicial	278,321.70
Compras	267,191.45
Inv. Final	237,576.34
UTILIDAD BRUTA	<u><u>38,375.57</u></u>
Gastos Operativos	45,901.89
Total de gastos de administración	45,901.89
BENEFICIOS OPERATIVOS (Benef. Antes int. e imp.)	(7,526.32)
Costos Financieros	
BENEFICIOS ANTES DE IMPUESTOS	(7,526.32)
Utilidades trabajadores (15%)	(1,128.95)
SUBTOTAL	(6,397.37)
Impuesto a la renta 23%	(1,471.40)
BENEFICIOS NETOS/BENEFICIOS RETENIDOS	(4,925.98)
Dividendos	-
RESULTADOS OBTENIDOS	<u><u>(4,925.98)</u></u>

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
PEREZ CHICO ADELAIDA PETRONILA
TARJETERÍA D&J

Al 31 de Diciembre del 2013

INGRESOS	475,236.25
Ventas	475,236.25
Total ingresos operativos	475,236.25
COSTOS	341,053.63
Inv. Inicial	237,576.34
Compras	366,680.08
Inv. Final	263,202.79
UTILIDAD BRUTA	134,182.62
Gastos Operativos	135,442.10
Total de gastos de administración	135,442.10
BENEFICIOS OPERATIVOS (Benef. Antes int. e imp.)	(1,259.48)
Costos Financieros	
BENEFICIOS ANTES DE IMPUESTOS	(1,259.48)
Utilidades trabajadores (15%)	(188.92)
SUBTOTAL	(1,070.56)
Impuesto a la renta 23%	(246.23)
BENEFICIOS NETOS/BENEFICIOS RETENIDOS	(824.33)
Dividendos	-
RESULTADOS OBTENIDOS	(824.33)

INDICADORES

2011

RAZÓN	FÓRMULA	#	2011
Razón circulante o corriente	$\frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$	=	$\frac{290,393.71}{256,321.70} = 1.13$
Razón prueba ácida, rápida o severa	$\frac{\text{Activo Cte. - Inventario}}{\text{Pasivo Circulante}}$	=	$\frac{12,072.01}{256,321.70} = 0.05$

RAZÓN	FÓRMULA	#	2011
Nivel de endeudamiento	$\frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}}$	=	$\frac{281,321.70}{294,060.81} = 96\%$
Endeudamiento financiero o razón de deuda	$\frac{\text{Obligaciones Financieras}}{\text{Ventas}}$	=	$\frac{25,000.00}{227,839.31} = 11.0\%$

2012

RAZÓN	FÓRMULA	#	2012
Razón circulante o corriente	$\frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$	=	$\frac{288,108.29}{245,540.21} = 1.17$
Razón prueba ácida, rápida o severa	$\frac{\text{Activo Cte. - Inventario}}{\text{Pasivo Circulante}}$	=	$\frac{50,531.95}{245,540.21} = 0.21$

RAZÓN	FÓRMULA	#	2012
Nivel de endeudamiento	$\frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}}$	=	$\frac{260,540.21}{291,408.68} = 89\%$
Endeudamiento financiero o razón de deuda	$\frac{\text{Obligaciones Financieras}}{\text{Ventas}}$	=	$\frac{15,000.00}{346,312.38} = 4.3\%$

2013

RAZÓN	FÓRMULA	#	2013
Razón circulante o corriente	$\frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$	=	$\frac{293,163.58}{260,265.46} = 1.13$
Razón prueba ácida, rápida o severa	$\frac{\text{Activo Cte. - Inventario}}{\text{Pasivo Circulante}}$	=	$\frac{29,960.79}{245,540.21} = 0.12$

RAZÓN	FÓRMULA	#	2013
Nivel de endeudamiento	$\frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}}$	=	$\frac{265,265.46}{296,133.93} = 90\%$
Endeudamiento financiero o razón de deuda	$\frac{\text{Obligaciones Financieras}}{\text{Ventas}}$	=	$\frac{5,000.00}{475,236.25} = 1.1\%$

Encuesta

Diseño e Implementación de un sistema de Control Interno en las operaciones de Inventario, Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar en la empresa TARJETARIA D&J de la ciudad de Guayaquil.

LA ENCUESTA ESTÁ DIRIGIDA A LOS ASISTENTES, Y AUXILIARES DEL AREA DE VENTAS, FINANCIERA Y COMERCIAL DE LA EMPRESA TARJETARIA D&J DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Pregunta:

Ponga una X

1.- ¿Considera usted que en las operaciones de inventario se aplican los controles adecuados?

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Indiferente | <input type="checkbox"/> |
| En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Muy en desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

2.- ¿Considera que uno de los inconvenientes sea software que no genera ningún reporte?

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| Muy de acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Indiferente | <input type="checkbox"/> |
| En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Muy en desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

3.- ¿Cree usted que en las operaciones de cuentas por cobrar no se está tomando en consideración el tiempo de cobro?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

4.- ¿Cree usted que la falta de liquidez sea por una mala administración en los recursos?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

5.- ¿Cree usted que en las operaciones de cuentas por pagar el interés por mora sea le bajo control interno?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

6.- ¿Considera que se les debe hacer una evaluación a los dependientes sin saber utilizar los recursos de la empresa?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

7.- ¿Qué evaluación le daría usted al sistema que tiene actualmente las operaciones de inventario?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

8.- ¿Cómo considera usted la supervisión de los controles establecidos por los directivos?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

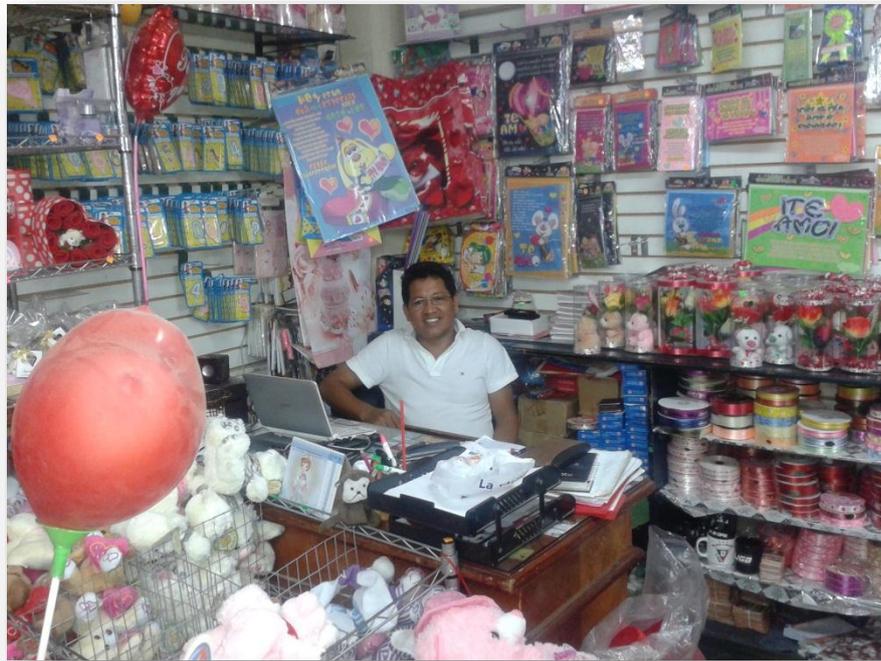
9.- ¿En las operaciones de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar ha existido personal debidamente capacitado, para cumplir correctamente su función?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

10.- ¿Cree usted que se debe mejorar los procesos en las operaciones e identificando las funciones y las responsabilidades al personal encargado?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

TARJETERIA D&Q



Dentro de las instalaciones de la empresa con el Administrador Manuel Uriña.



Entrada principal de la empresa donde se puede observar todos los artículos.

Dentro de las bodegas donde permanece el inventario, como se puede observar se necesita un mejor orden.



En las perchas se pueden observar peluches regados, en lo que se les recomendó más perchas y con códigos.



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**

NÚMERO RUC: 1801726926001
APELLIDOS Y NOMBRES: PEREZ CHICO ADELAIDA PETRONILA

NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL: 86624 **NÚMERO:** S/N

FEC. NACIMIENTO: 10/02/1963 **FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 23/06/1988
FEC. INSCRIPCIÓN: 29/09/1988 **FEC. ACTUALIZACIÓN:** 25/02/2010
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA: **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL

VENTA AL POR MENOR DE ADORNOS PARA EL HOGAR

DOMICILIO TRIBUTARIO

Provincia: GUAYAS Canton: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Numero: SOLAR 2 Interseccion: MANZANA R-48 Referencia: CDLA. SAUCES NUEVE - ATRAS DE LA ESCUELA LAS AMERICAS Telefono: 042642171

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

#DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	3	ABIERTOS	1
JURISDICCIÓN	\ REGIONAL LITORAL SUR\ GUAYAS	CERRADOS	2

