

## **EL ARTE DE INVESTIGAR II**

### **Autores:**

**Inés Arroba Salto 1)**

**Estudiantes de III semestre 2)**

1) Código investigador Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-8341-924X>, Magister en Administración de Empresas, Magister en Educación mención investigación, economista, Docente de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil Facultad de Administración Carrera de Contabilidad y Auditoría. Av. De las Américas. Apartado Postal 11-33. Guayaquil-Ecuador. [iarrobas@ulvr.edu.ec](mailto:iarrobas@ulvr.edu.ec)

2) Estudiantes de III semestre paralelo A vespertino de la asignatura de Enfoque de Investigación de la Facultad de Administración, carrera Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica Vicente Rocafructe de Guayaquil

ANDREA ANGIE AGUILAR ALVARADO  
ARTURO ALEJANDRO ALVAREZ DELGADO  
DAVE ALEJANDRO ASHQUI PAGUAY  
ISAAC RAFAEL BAJAÑA JIMA  
GUSTAVO FERNANDO CHOEZ ALVAREZ  
PAMELA JAMILETH CORNEJO COELLO  
KATHERINE ELIZABETH FREIRE CARRANZA  
HUGO LEANDRO FUENTES NAVARRETE  
JEREMY ALEXANDER GAIBOR VELOZ  
JOHNNY ALEJANDRO GARCIA MENA  
MELANIE GERALDYN GUERRERO LUQUE  
BELEN DE LOS ANGELES MENDOZA BOSQUEZ  
JULIO STEWAR MORAN HINOSTROZA  
LUIS DAVID MOREIRA PEÑAFIEL  
ANDREA VICTORIA MOSQUERA SOJOS  
EVELYN PAMELA PARRALES ANCHUNDIA  
ARLINE KAREL PRECIADO SANDOVAL  
DAMARIS LISSETTE QUITIO GUASCO  
KAREN LISSETTE RAMIREZ RAMOS  
MILENA BRIGGETTE RECALDE LAVAYEN  
STEVEN ANDRES REYES REALPE  
HERNAN WILFRIDO RINCONES SAYAY  
PEDRO OLMEDO RIVERA LEON  
JENNIS MELISSA RODRIGUEZ REALPE  
JAMILETH ANDREINA RONQUILLO SORIANO  
LINDSAY FÁTIMA SAN ANDRES BRIONES  
CHRISTIAN RICHARD SUAREZ FUENTES

JOYCE IRENE SUAREZ REASCOS  
DAVID ANDRES SUAREZ VILLACIS  
MAXIMO FABIAN VERA ORDOÑEZ  
TITO ISAIAS YAUCAN CURICAMA  
CHRISTIAN EDUARDO ZAMBRANO MEDRANDA  
DANAY LEONOR BONE CHASIN

## **Presentación**

La edición de este texto, EL ARTE DE INVESTIGAR II, realizado por los estudiantes de III semestre paralelo A vespertino de la asignatura Enfoque de Investigación de la Facultad de Administración de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

1. Analizar el comportamiento que influye en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en el sector de las Bahías de la ciudad de Guayaquil.
2. El comportamiento de las Pymes en el mercado ecuatoriano
3. Control interno de los suministros en las instituciones bancarias de la ciudad de Guayaquil
4. La planificación financiera y la rentabilidad de una empresa exitosa en la ciudad de Guayaquil
5. Cómo incide el capital de trabajo en la rentabilidad de una Pymes
6. Control interno del capital de trabajo en una Pymes
7. Control interno de la gestión de cobranza y la incidencia en la liquidez
8. Control del inventario de una empresa comercial y la incidencia en la rentabilidad
9. Análisis de la implementación de la NIIF 7 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote
10. La cultura tributaria que maneja un grupo bananero
11. Prevención del consumo de sustancias psicoactivas y su incidencia en las escuelas públicas
12. Modelo empresarial de alianza público y privada para impulsar el desarrollo socioeconómico de la provincial de El Oro
13. La importancia que tiene el control interno del inventario en la productividad de una empresa exportadora.
14. Control interno de negocios familiares que dan servicio de restaurantes y la rentabilidad.

## RESUMEN

EL ARTE DE INVESTIGAR II, es el resultado de la investigación de un equipo de jóvenes que abordan temas de actualidad, el libro contiene 14 temas: Tema 1) Análisis Del Comportamiento Que Influye En El Cumplimiento De Las Obligaciones Tributarias En El Sector “La Bahía, Tema 2) Las Pymes Y El Comportamiento En El Mercado Ecuatoriano, Tema 3) El Control Interno De Los Gastos De Suministros En Las Instituciones Bancarias Establecidas En La Ciudad De Guayaquil, Tema 4) La Planificación Financiera Y Rentabilidad De La Empresa Sweet & Coffee Establecidos En La Ciudad De Guayaquil. Tema 5) Incidencia De La Administración Del Capital Del Trabajo En La Rentabilidad De Un Call Center En La Ciudad De Guayaquil, Tema 6) Control Interno Del Capital De Trabajo De La Empresa Siasa S.A, Tema 7)Control Interno De La Gestión De Crédito Y Cobranzas En La Liquidez De La Empresa, Tema 8)Control De Inventario De La Empresa School Service Y Su Incidencia En La Rentabilidad, Tema 9) Análisis De La Implementación De La NIIF 7 En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Guamote”, Tema 10) La Cultura Tributaria Que Maneja El Grupo Borrero Borja En La Venta De Banano, Tema 11) La Prevención Del Consumo De Sustancias Psicoactivas Y Su Incidencia En Las Escuelas Públicas. Tema 12) Modelo Empresarial De Alianza Público Privada A Través De Los Municipios Para Impulsar El Desarrollo Socioeconómico De La Provincia De El Oro, Tema 13) La Importancia Del Control Interno De Inventario En La Productividad De La "Comercializadora Y Exportadora De Chocolate” Incakaw, Tema 14) Control Interno Del Inventario En El Negocio Familiar Restaurante Carlitos Y la incidencia en la rentabilidad.

## **DEDICATORIA**

A mi amado Dios, por darme la fuerza, fortaleza, perseverancia y sabiduría

A mi mamita Aurita, mi ángel de amor, que siempre me mostro el rostro de amor del Señor Jesús.

A cada uno de los estudiantes de III semestre paralelo A vespertino de la asignatura de Enfoque de Investigación de la Facultad de Administración de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil que me digno ser su profesora, que dieron lo mejor de cada uno en esta investigación.

A Tito, mi esposo, mi amor fiel, generoso y comprensivo

A mis hijos Alex y Andreita, mis nietos Nicolás y Amy que irradian amor sincero y me ayudan a perseverar día a día

A mis hermanos, sobrinos, familiares, que son mi ejemplo a seguir, y a quien me une lazos inquebrantables de amor infinito.

Inés María Arroba Salto

## **AGRADECIMIENTO**

A mi Padre Dios, por permitirme aprender, amar, enseñar, disfrutar, ser feliz, cada día.

A mi mamita linda Aurita, que fue mi mejor maestra, todo lo enseñó con el buen ejemplo.

A cada uno de los estudiantes III semestre paralelo A vespertino de la asignatura de Enfoque de Investigación de la Facultad de Administración de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, por ser personas extraordinarias por su excelencia, perseverancia, esfuerzo, dedicación y entrega en cada investigación realizada.

A mi esposo Tito, por su fidelidad, amor, comprensión, apoyo incondicional que me animan cada día

A mis hijos Alex y Andreita, mis nietos Nicolás y Amy por ser mi bendición, mis bellos ángeles en la tierra, por animarme cada día a seguir.

A mis hermanos: Daniel, Esther, Flavia, Gabriel, María de los Ángeles, Graciela y Moisés, por su amor absoluto y su mano extendida cuando más lo he necesitado.

A mis hermanos en la fe de Dios, que siempre me animan y me acompañan en sus oraciones.

A cada uno de mis sobrinos que me demuestran cada día su amor incondicional

A mis amigos por su amistad sincera y ayuda sin límites

A la Universidad Laica Vicente Rocafuerte, su Promotora la Dra. Susana de Aguilar por permitirme disfrutar cada día de esta hermosa experiencia, en este templo del saber.

Inés María Arroba Salto

## ÍNDICE GENERAL

1. ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO QUE INFLUYE EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN EL SECTOR "LA BAHÍA".....	1
2. LAS PYMES Y EL COMPORTAMIENTO EN EL MERCADO ECUATORIANO. ....	4
3. EL CONTROL INTERNO DE LOS GASTOS DE SUMINISTROS EN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS ESTABLECIDAS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.....	11
4. LA PLANIFICACIÓN FINANCIERA Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SWEET & COFFEE ESTABLECIDOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. ....	16
5. INCIDENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL DEL TRABAJO EN LA RENTABILIDAD DE UN CALL CENTER EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL .....	24
6. CONTROL INTERNO DEL CAPITAL DE TRABAJO DE LA EMPRESA SIASA S.A.	29
7. CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZAS EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA .....	32
8. CONTROL DE INVENTARIO DE LA EMPRESA SCHOOL SERVICE Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD.....	48
9. ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NIIF 7 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "GUAMOTE".....	55
10. LA CULTURA TRIBUTARIA QUE MANEJA EL GRUPO BORRERO BORJA EN LA VENTA DE BANANO.....	60
11. LA PREVENCIÓN DEL CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS Y SU INCIDENCIA EN LAS ESCUELAS PÚBLICAS .....	69
12. MODELO EMPRESARIAL DE ALIANZA PÚBLICO PRIVADA A TRAVÉS DE LOS MUNICIPIOS PARA IMPULSAR EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE LA PROVINCIA DE EL ORO.....	72
13. LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA "COMERCIALIZADORA Y EXPORTADORA DE CHOCOLATE" INCAKAW.....	79
14. CONTROL INTERNO DEL INVENTARIO EN EL NEGOCIO FAMILIAR RESTAURANTE CARLITOS Y LA INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD. ....	85

# 1. ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO QUE INFLUYE EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN EL SECTOR "LA BAHÍA"

## **Autores:**

Andrea Aguilar Alvarado

Arline Preciado Sandoval

## **Introducción**

El centro comercial "La Bahía" ubicado en el corazón de la ciudad de Guayaquil, tiene un alto flujo comercial dentro de la economía urbana, es por ello que la investigación se ha centrado en el análisis de uno de los principales factores el cual es conocido como el marcado desconocimiento tributario y de trámites legales de constitución por parte de los comerciantes establecidos.

Para llevar a cabo esta investigación se realizó un estudio descriptivo con un enfoque cualitativo, además se efectuó un reconocimiento en el área donde se escogió el sector para realizar el análisis en el cual se basa nuestra investigación. Por consiguiente, se hace la búsqueda de respuestas a nuestras inquietudes, como de por qué se dan inconvenientes con los comerciantes al momento de cumplir correctamente con sus obligaciones tributarias, los motivos serían varios como falta de apoyo del gobierno al establecer puntos de información cerca del sector para tener la ayuda necesaria o la falta de control en negocios que provoca una alta tasa de informalidad al momento de llevar su negocio.

Se ha identificado y analizado que los comerciantes de este sector no tienen conocimientos sólidos sobre tributación, esto se debe a que existe una falta de capacitación adecuada por parte de las instituciones que manejan los procesos tributarios hacia los comerciantes establecidos en este sector.

## **Materiales y métodos**

La investigación es de tipo experimental que bien utiliza experimentos y los principios encontrados en el método científico, este se fue llevado a cabo en un entorno natural.



La población y entorno donde se realizó esta investigación fue en el sector de "La Bahía" ubicada en la ciudad de Guayaquil, donde los comerciantes de los locales ya establecidos pudieron dar sus diferentes opiniones sobre este tema de obligaciones tributarias.

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron: La encuesta, la cual fue desarrollada a través de un instrumento online (Survey Monkey), la entrevista esta se llevó a cabo mediante un cuestionario de 10 preguntas y la observación que se realizó de manera cuantitativa y cualitativa.

Con la finalidad de determinar si los comerciantes de este sector, están al tanto del cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

## **Resultados**

Mediante las encuestas y entrevistas realizadas en el sector "La Bahía", de la ciudad de Guayaquil se ha identificado y analizado que los comerciantes de este sector tienen pocos conocimientos sólidos sobre sus obligaciones tributarias con un 48,78%, contra un 12,20% que si tienen conocimientos sobre este tema.

Estos resultados derivan de que la mayoría de estos contribuyentes no han recibido capacitaciones por parte del Servicio de Rentas interna sobre el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y demás temas legales.

## **Discusión**

En la ciudad de Guayaquil se encuentra "La Bahía" que tiene un alto flujo comercial dentro de la economía urbana, es por ello que la investigación se ha centrado en el análisis del marcado desconocimiento tributario y demás trámites legales de constitución por parte de los comerciantes establecidos, analizando los factores que influyen en el comportamiento tributario, realizando capacitaciones y talleres en conjunto con servidores del SRI y evaluando el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los comerciantes de este sector.

## **Propuesta**

Con el objetivo de desarrollar un plan estratégico de comunicación que sirva como guía a los comerciantes, para dar a conocer sobre el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.



*Figura 1* Plan estratégico de comunicación

Se considera procedente el establecimiento de este plan de comunicación para los comerciantes del sector “La Bahía” para que pueda mejorar la comunicación entre ellos y con los servidores del SRI, ya que existe un marcado desconocimiento tributario de ya los mencionados comerciantes.

## Conclusiones

Finalmente, con esta investigación se puede concluir que la gran mayoría de los comerciantes establecidos en el sector de la bahía no tienen conocimientos solidos sobre sus obligaciones tributarias debido en gran parte a la falta de información y capacitación por organismos que regulan dichos tramites los cual se puede establecer después de una encuesta a los contribuyentes de la bahía.

## Recomendaciones

Se da como propuesta que organizaciones que estén a cargo de tramites tributarios intervengan y faciliten más información sobre procesos de cumplimiento tributario y establezcan más puntos de información cerca de lugares con gran influencia comercial como por ejemplo el sector de la bahía de la ciudad de Guayaquil

## Referencias bibliográficas.

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/708/3/La%20cultura%20tributaria%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20cumplimiento%20de%20las%20obligaciones%20en%20los%20comerciantes%20de%20la%20bah%C3%ADa%20E2%80%9CMi%20Lindo%20Milagro%E2%80%9D%20del%20Cant%C3%B3n%20Milagro..pdf>

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17313/1/Tema%20E2%80%9CRecaudaci%C3%B3n%20de%20impuestos%20%28RISE%29%20en%20el%20sector%20E2%80%9CHuayna%20Capac%E2%80%9D%20de%20Guayaquil%2C%202013-%202014%E2%80%9D.pdf>

## 2. LAS PYMES Y EL COMPORTAMIENTO EN EL MERCADO ECUATORIANO.

Autores:

Isaac Rafael Bazaña Jima

Pamela Jamileth Cornejo Coello

### Resumen

El mercado ecuatoriano está básicamente establecido en su gran mayoría por empresas medianas y pequeñas, o como más las conocemos en el ámbito comercial la "Pymes". Pero, ¿Es rentable montar un negocio en Ecuador?

Pues la historia y antecedentes nos dice que el Ecuador necesita una inyección de flujo de efectivo para reactivar la economía y así que crezca la producción y comercio nacional

Por esto, la presente investigación se pretende analizar el mercado de valores actual, con el objetivo que planificar y/o crear un modelo de gestión economía para atraer a la inversión extranjera y que esta sea nuestro apoyo monetario.

El objetivo de promover y desarrollar el consumo ecuatoriano, se creó la campaña ‘PRIMERO ECUADOR’ que se enfoca en reconocer la energía y el trabajo de cada producto, Este esfuerzo mancomunado es una muestra de la confianza de las empresas que generan empleo y que aportan con su inversión y transferencia tecnológica al desarrollo del país.

Esto se considera una fuente para invertir dinero, que el negocio que se cree sea productivo y rentable, los resultados obtenidos serán tabulados y se darán recomendaciones en aquellas medianas y pequeñas empresas que tengan falencias y que su rentabilidad no sea tan buena.

## **INTRODUCCIÓN**

Es necesario hacer un análisis sobre fuentes de inversión de las PyMES evitando que se siga manteniendo esa tendencia exhaustiva de sólo invertir en el sector bancario y no acceder también a otras entidades de inversión, así no se saturará el mercado de inversiones financieras. El mercado de valores es una alternativa muy relevante al mercado del dinero de tal manera que un ahorrista tiene la potestad de invertir el mismo, a través de la compra de una acción, con emisiones de una empresa que le permita tener recursos monetarios para mejorar sus condiciones financieras. En el Ecuador este mercado es limitado según los Anuarios Estadísticos del Mercado de Valores, las transacciones totales de la Bolsa de Valores en relación al PIB representan entre el 8.9% y 9.4% en el periodo entre el 2006 y 2010. Para el año del 2011 estas inversiones se redujeron más de 1.300 millones (5.7% del PIB) por lo que resulta necesario optimizar los incentivos tributarios. Mientras que, en países como Costa Rica, por ejemplo, hasta se duplica el crecimiento de la economía, lo que ha impedido que este mercado sea el canalizador de los excedentes del ahorro nacional hacia el sector productivo [1]. La importancia de este tema se origina en que el BIESS no invierte los fondos de pensiones en las Bolsas, pese a que es el único que maneja esos valores, cuando esos recursos son los nutrientes de este mercado en todo el mundo [2]. En cuanto al nivel de regiones, especialmente en las provincias, tanto del Guayas como Pichincha, el mercado de valores opera bajo un nivel limitado en sus transacciones diarias, de tal manera que consigue lograr nuevos compradores de acciones, en su mayoría, de las pequeñas empresas establecidas en gran parte en las ciudades de Guayaquil y Quito respectivamente. Las Pequeñas y Medianas Empresas establecidas en la ciudad de Duran, Ecuador, optan por invertir su dinero en los bancos a través de pólizas, dejando pasar por desapercibido las distintas ventajas que brinda el mercado de valores al realizar transacciones directamente con ellos, por lo que dicho mercado no está operando correctamente en este cantón. El desconocimiento de las PyME sobre las transacciones que se operan en un mercado de valores es debido al desinterés de invertir en el mismo. Existe una limitada capacidad de decisión para crear acciones y ampliar el capital dentro de estas pequeñas y medianas

empresas por temor a perder el control o el dominio de estas, en caso de que un inversionista llegue a obtener mayor capital accionario o a su vez el crecimiento de capital pueda afectar el valor de las acciones de un capitalista en varias formas. A su vez la falta de conocimiento sobre análisis técnico para saber cómo invertir en un mercado de valores, causa un bajo nivel de rentabilidad por no manejar adecuadamente las inversiones, por lo que las PyME se rehúsan a contraer un riesgo, a corto o largo plazo, en la compra de productos en un mercado de valores evitando pérdidas por una mala administración de los ahorros o excedentes de dinero que decidan invertir. Este proyecto se enfoca en demostrar a las PyME del cantón Milagro que existen otras alternativas de inversión además del Sector Bancario como es la Bolsa de Valores en la cual puede comprar acciones o poner acciones de su empresa a la venta con el fin de invertir u obtener recursos. Luego de reinvertir parte de las utilidades en equipo, materiales y mejoras en general, las PyME se mantienen sobre la decisión de invertir las ganancias y excedentes de dinero en ahorros o depósitos a plazo fijo en las diferentes instituciones bancarias del Ecuador como consecuencia del desconocimiento de nuevas alternativas de fuentes de inversión podría causar un uso excesivo de este mecanismo lo cual impide el desarrollo del país por la no utilización de otras entidades como la Bolsa de Valores. Es necesario realizar un seguimiento de las operaciones que realizan las PyME del cantón Milagro en el sistema bancario y acrecentar fuentes de información sobre las ventajas y beneficios que se obtiene al invertir en este mercado. Este artículo se justifica porque siendo las PyME la fuente generadora de empleo en el Ecuador, es necesario que las mismas alcancen un desarrollo sostenible en el tiempo, a través de su formalización; permitiéndoles con ello obtener fuentes de inversión que les permita ampliar su capital y posesión sobre el mercado. Así mismo, esta investigación permitirá tener una referencia de la situación actual de las PyME ubicadas en el cantón Milagro. Además, se espera determinar nuevas fuentes de inversión para las PyME, teniendo como principal opción el mercado de valores ecuatoriano, el cual representa acciones que generan ingresos al estado, un ejemplo de ello es el porcentaje de aportación al PIB del país. (Manzo, 2015)

### **Materiales y métodos**

En este artículo científico se implementa el uso de la observación como método de investigación, como materiales se va a utilizar los documentos que se posee en internet con el fin de comprender y analizar nuestro tema en concreto

## Metodología

El trabajo que se expone a través del presente artículo involucró una investigación de carácter cuantitativa, debido a que se utilizó la técnica de la encuesta dirigida a la población de aquellas pequeñas y medianas empresas debidamente establecidas, según el INEC la población de empresas del Cantón Milagro asciende a 4.909, comprendidas entre Micro, Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas pertenecientes a los Sectores Manufacturero, Sector de Comercio, Sector de Servicios y Otros (Agricultura, Minas, Organizaciones y Órganos Extraterritoriales). Al determinar la población según el tema investigativo se considera únicamente a las PyME que según el INEC son 106 en el Cantón Milagro, una vez estratificada la población según los estratos de personal ocupado y el Sector Comercial y de Servicios. Muestreo Para el presente estudio, se ha considerado la siguiente fórmula que corresponde a una población finita con el objetivo de obtener información acerca de porcentajes poblacionales, la misma que determina el tamaño de la muestra mediante procedimientos estadísticos que considera una distribución normal con un nivel de confianza muy óptimo para obtener una muestra a partir de la población utilizando la siguiente fórmula:

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

Tabla 1

*Población Estratificada según los estratos de personal ocupado – PYMES DURAN.*

ESTRATOS DE PERSONAL OCUPADO	HOMBRE	MUJER	TOTAL	n/N	n (Muestra)
10 - 49	66	30	96	90,57%	75
50 - 99	5		5	4,72%	4
100 - 199		1	5	4,72%	4
TOTAL	75	31	106	100,00%	83

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

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

$$n = \frac{106(0.5)(0.5)}{\frac{(106-1)0.003}{3.84} + (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{106(0.25)}{\frac{0.263}{3.84} + 0.25}$$

$$n = \frac{27}{\frac{0.263}{3.84} + 0.25}$$

$$n = \frac{27}{0.068 + 0.25}$$

$$n = \frac{27}{0.318}$$

$$n = 83$$

Concluimos entonces que el tamaño de la muestra es de 83 para realizar las encuestas posteriores.

## Resultados

### Encuestas a PyME de la ciudad de Duran

La información obtenida, por parte de cada uno de los gerentes propietarios de las PyME establecidas en el Cantón Duran, ha sido de vital importancia para la investigación, debido a que permite conocer qué grado de conocimientos tiene cada una de las empresas, sobre el funcionamiento del Mercado de Valores, para el correcto y efectivo desenvolvimiento operacional de las mismas. Al realizar la encuesta se rescata que la mayoría de las



Figura 1. Fuente de Financiamiento Inicial del Negocio

empresas han sido creadas por sus propios recursos (Figura 1), esto es, por el temor a no tener la suficiente rentabilidad para el funcionamiento dentro del mercado comercial que opera en esta ciudad, he aquí la mayor prueba del desconocimiento en los comerciantes para emprender un

Hoy en día se está inmersos en una situación no tan favorable en el emprendimiento de una empresa debido a la competencia que se tiene, sin embargo, por el sólido

desenvolvimiento y la excelente labor en atención que la mayoría de las empresas brindan



**Figura 2. Nivel de consideración del mercado de valores como fuente de inversión para las empresas.**

a la ciudadanía es que los dueños de las mismas consideran que el primer período del año 2014 ha sido bueno en cuanto a las ganancias e ingresos de sus utilidades. Sin embargo, a causa del gran problema el cual es la base de nuestro estudio, en el que en algunos casos los gerentes propietarios de las empresas no tienen los suficientes

conocimientos en como operar correctamente un negocio competitivo, para ello lo más recomendable es que se brinden capacitaciones basadas netamente en fuentes donde puedan invertir su dinero tomando como opción principal al Mercado de Valores, para despejar mediante esos conocimientos el pensamiento negativo de perder todo el dinero que posee y que genera la empresa. Considerando que los gerentes propietarios de las PyME se refieren de buena forma que considerar al Mercado de Valores como fuente de inversión para las empresas según lo conocido en medios extraoficialmente sería algo muy bueno para sus negocios para dejar la monotonía de invertir o financiarse solo con la Banca Privada. (Figura 2). A pesar de ello surge la duda en algunos propietarios de negocios por causa del mismo desconocimiento sobre la serie de ventajas que se pueden obtener al invertir en la Bolsa de Valores al creer que una inversión en este medio les puede causar más pérdida que ganancias.

La investigación realizada servirá de gran ayuda para impulsar el interés en los gerentes



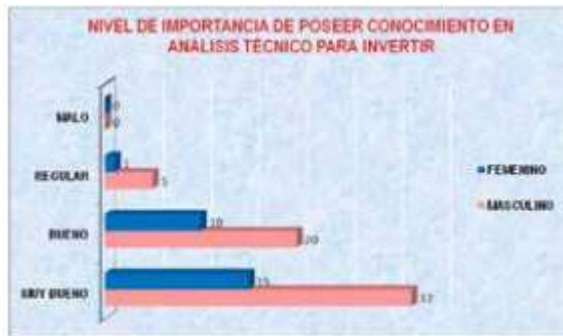
**Figura 3: Rentabilidad para las empresas al invertir en el Mercado de Valores.**

– propietarios para adquirir más conocimientos sobre cómo opera la Bolsa de Valores evitando así interpretaciones erróneas fortaleciendo su cultura emprendedora con el objetivo de obtener mayores utilidades. En la inducción sobre la Bolsa de Valores que se realizó previo a la encuesta a los gerentes – propietarios, en

la cual manifiestan que sería buena y muy buena la rentabilidad que este les podría ofrecer debido a que es una fuente de financiamiento e inversión que aún no ha sido explotada por parte de las PyME. (Figura 3).



En la Figura 3 se indica que en el cantón Duran existe un alto porcentaje (34,94%) de propietarios y gerentes que después de la inducción opinan que el invertir en el Mercado de Valores es algo Muy Bueno para sus empresas, en tanto un 42,17% manifiesta que esto es algo Bueno para sus negocios, por lo que podemos expresar que estos se dan cuenta



**Figura 4. Nivel de importancia de poseer conocimiento en análisis técnico para invertir.**

que el mantener inversiones en el Mercado de Valores podría maximizar sus utilidades. A pesar de lo graficado, existen aún un porcentaje de personas que creen que el invertir en el Mercado de valores no es algo rentable, como se puede ver reflejado en el gráfico. Un 21,69% de encuestados dicen que el mantener

acciones ofertadas en el Mercado de Valores es algo Regular y hay un 1,20% que definitivamente cree que esto es Malo, este factor se puede dar porque este número mínimo de personas desconocen las oportunidades que hay para sus empresas al invertir en un mercado que aún no ha sido explotado. Es interesante conocer que la mayor parte de las empresas si concientizan que es necesario poseer cierto tipo de cualidades y conocimientos adicionales como análisis técnico para poder realizar inversiones adecuadas del dinero y así mantener un mínimo rango de riesgos al momento de invertir en un Mercado de Valores. (Figura 4).

En la Figura 4 se visualiza que existe un alto porcentaje de personas que creen que el poseer conocimiento sobre análisis técnico es necesario para lograr hacer acertadas inversiones en el Mercado de Valores, ya que un 56,63% cree que esto es algo Muy Bueno y un 36,14 % cree que esto es algo Bueno según lo que muestra el gráfico, también existe un mínimo porcentaje de 7,23% que cree que esto es algo Regular, esto se debe a que estas personas no han realizado actividades de inversión de sus utilidades en alguna entidad y desconocen los beneficios o las oportunidades que el invertir les puede generar.

## Bibliografía

Manzo, P. (2015). ojs. Obtenido de ojs:  
<http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/77/73>

<http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/77/73>

<http://www.revistazonalibre.com/columnas/2826-nueva-campana-primer-ecuador>

### 3. EL CONTROL INTERNO DE LOS GASTOS DE SUMINISTROS EN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS ESTABLECIDAS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

#### **AUTORES:**

Hugo Fuentes Navarrete  
Jeremy Gaibor Veloz  
Milena Recalde Lavayen

#### **Introducción**

La siguiente investigación se realizó en base a la información del control interno del gasto de suministros de las instituciones bancarias establecidas en la ciudad de Guayaquil.

Lo cual se da a conocer de cuáles son las amenazas que pueden correr estas instituciones si no dan un buen control a sus gastos, por lo cual se necesitó un enfoque cuantitativo para establecer un aproximado de cuanto la empresa es afectada al crear folletos físicos y también en cuanto los empleados desperdician cosas de la oficina.

Para poder comprender como se realiza el proyecto, me base en la comprensión del árbol del problema, el enfoque mixto y el diseño no experimental analizados en los bancos Produbanco (Urdesa Central) y Pacifico (centro de Guayaquil.)

Ambas empresas llevan un control estable, por lo cual la investigación es para dar a conocer cómo se manejan sus inversiones y manejos en el control optimo del funcionamiento de la empresa.

## Desarrollo

En una entidad financiera es común el control de las cuentas de gastos, pero en particular siempre pasa desapercibido como los gastos de suministros que son usados en la administración de la oficina sea esta para emitir los reportes que se hacen en los comprobantes que son elaborado diariamente por dichas empresas para tener el registro contable, también están a la disposición de los usuarios en las papeletas de retiro y deposito, cheques y formularios.

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la veracidad de su información financiera y administrativa, estimular la observación de las políticas y lograr el cumplimiento de las metas.

El uso del control interno de gastos de suministros brinda una importante estructura del manejo administrativo de los suministros dando así confiabilidad en los resultados contables, con la veracidad de un sistema que organice, planifique y presente información contable evitando así el riesgo de fraude o sustracción.

“el **control de los gastos en tu empresa de suministro** debe aplicarse como una estrategia financiera, la cual será capaz de aportar grandes beneficios a la compañía, siendo el más notable de ellos el gasto excesivo de dinero o de bienes materiales”

Materiales y métodos.

La investigación es correlacionada ya que se indago e investigo cual seria las amenazas que podrían afectar a las instituciones mediante el árbol del problema, además fue una investigación analítica por que se analizó los porcentajes de las técnicas que se podrían usar en esta investigación para que contribuya y así tener un mejor resultado.

A parte, cuenta con un enfoque cuantitativo ya que la técnica que se usara es la encuesta que nos ayudara mucho con nuestra investigación.

Técnicas usadas. - estas fue la encuesta virtual.

## Resultados

Mediante las técnicas de investigación, con un enfoque cuantitativo, se realizó una encuesta online realizada en <https://es.surveymonkey.com/> donde se mostró preguntas

cerradas dirigida a personas interesadas al mando financiero en la que se les pidió su respectiva opinión para poder sacar resultados acerca del estudio de la cuenta de gasto de suministro de oficina que se llevan a cabo las instituciones financieras.



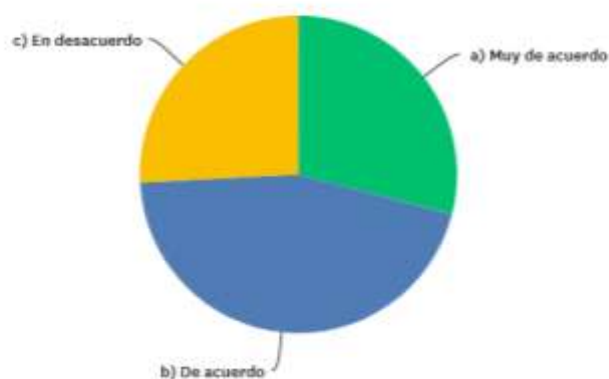
*Figura 2* Esta usted de acuerdo que en toda institución financiera haya un control cauteloso con el manejo de los suministros de oficina.

Como se puede observar en la primera pregunta encuestada los resultados muestran en este pastel grafico que alrededor de 17 personas que dan un 54.84% establecieron que están MUY DEACUERDO por otro lado 13 personas que dan un 41.93% dicen que solo están DE ACUERDO y un 3.23% que corresponden a 1 persona está EN DESACUERDO.

Podemos apreciar que gran parte de los encuestados están MUY DE ACUERDO, demostrando así que la gran mayoría de las personas manejarían un control cauteloso de la cuenta gastos de suministros de oficina sea este que maneje una institución financiera o cualquier empresa.

¿Cree usted que el aumento de los gastos de suministros puede ser perjudicial a una entidad?

Answered: 31 Skipped: 0



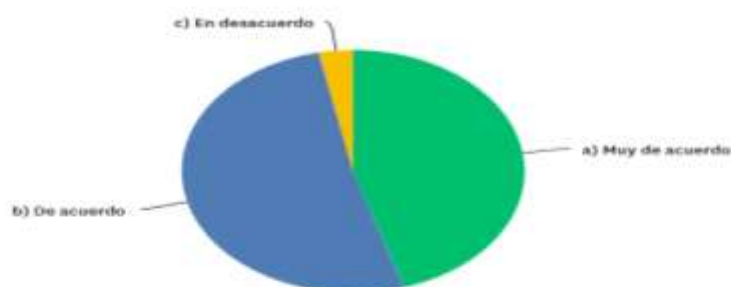
*Figura 3 ¿Cree usted que el aumento de los gastos de suministro puede ser perjudicial en una entidad?*

Como se puede observar en la segunda pregunta encuestada los resultados muestran en este pastel grafico que alrededor de 9 personas que dan un 29.03% establecieron que están MUY DEACUERDO por otro lado 14 personas que dan un 45.16% dicen que solo están DE ACUERDO y un 25.81% que corresponden a 8 personas está EN DESACUERDO.

Se establece que una gran parte está de acuerdo que un aumento acelerado de los gastos de suministro de oficina dentro de una organización sea está en una entidad financiera puede llegar a ser perjudicial, pero se muestra que un pequeño porcentaje desconoce de las causas que podrían surgir con el aumento del gasto de suministro de oficina.

¿Está usted de acuerdo que en una institución financiera se lleve a cabo una reunión laboral aconsejando a los empleados sobre el respectivo uso que se debe dar a los suministro de oficina?

Answered: 31 Skipped: 0



*Figura 4 ¿Esta usted de acuerdo que un institución financiera se lleve a cabo?*

Como se puede observar en la cuarta pregunta encuestada los resultados muestran en este pastel grafico que alrededor de 14 personas que dan un 45.16% establecieron que están MUY DEACUERDO por otro lado 16 personas que dan un 51.61% dicen que solo están DE ACUERDO y un 3.23% que corresponden a 1 persona está EN DESACUERDO.

Se establece que la gran mayoría de los encuestados está DE ACUERDO con que las reuniones empresariales se lleven a cabo en una organización para que de esta manera se establezcan orden y un correcto control dentro de una entidad financiera.

### **Discusión.**

Al obtener los resultados de las encuestas realizadas, se puede dar el siguiente análisis:

Las instituciones bancarias deberían tener un adecuado manejo de control interno para que sus estados financieros no sean tan negativos para esta empresa por la sencilla razón que sería algo perjudicial.

Lo que lleva a cabo es que se debería dar una capacitación o un entendimiento a los empleados que tan valioso es este recurso para la institución para que su inadecuado uso se prevenga y no perjudique a ambos.

### **Recomendaciones.**

- El uso del control interno de gastos de suministros de oficina brinda una importante estructura del manejo administrativo del suministro dando así confiabilidad en los resultados contables, con la veracidad de un sistema que organice, planifique y presente información contable evitando así el riesgo de fraude o sustracción.
- La elaboración de un modelo de control interno esta servirá como base para el Banco del Pacifico y Produbanco es así que de esta manera estas entidades podrán interpretar en un mejor control en la adquisición de los suministros de oficina que se lleva a cabo en un periodo contable.

### **Bibliografía**

Alvarado Veletanga, María Alexandra, Tuquiñahui Paute, Silvia Patricia. *Salesiana*. Octubre de 2011. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/1312> (último acceso: 18 de junio de 2019).

Asubadin Azubadin, Inés Cristina. «Repositorio Digital.» 2011.  
<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1707> (último acceso: 18 de junio de 2019).

Fatima, Johana. *Centrak American Journals Online*. 2016.  
<https://www.lamjol.info/index.php/FAREM/article/view/2630> (último acceso: 18 de Junio de 2019).

Gómez, Giovanni. *Gestiopolis*. 11 de Mayo de 2001. <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/> (último acceso: 18 de Junio de 2019).

MICROTECH. *MICROTECH*. s.f. <https://www.microtech.es/blog/cómo-puedo-controlar-los-gastos-de-mi-empresa-de-suministro> (último acceso: 18 de junio de 2019).

Socido, Carmen. «Repositorio.» Febrero de 2017.  
<https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/470/1/ULEAM-CT.AUD-0024.pdf>.

#### 4. LA PLANIFICACIÓN FINANCIERA Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SWEET & COFFEE ESTABLECIDOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

##### **AUTORES:**

Johnny Alejandro García Mena  
Belén de los Ángeles Mendoza Bosquez

En la actualidad, la empresa Sweet & Coffee son unas de las mejores empresas reconocidas a nivel del Ecuador, por lo que esto puede generar una gran rentabilidad a su imperio.

Sweet & Coffee ataco en el punto más vulnerable de la sociedad para ser aceptada que es la invocación y el servicio, por lo cual implemento una planificación de finanzas, y así crecer cada día más.

##### **Problema a plantear.**

¿Qué plan podemos ejecutar para lograr un adecuado proceso de planeación y rentabilidad?

##### **Sistematización de la investigación**

- ¿Qué efectos genera que Sweet & Coffee se interese en su mercado potencial y la satisfacción de los mismos para mantener un grado de sostenibilidad y competitividad en su proceso y a su vez equiparar con un excelente servicio?
- ¿Cuáles son las características del sistema de control, de servicio y de la planificación financiera de la empresa en un mercado competitivo?
- ¿De qué forma puede afectar factores de la organización y del mercado a la rentabilidad de Sweet & Coffee?

### **Objetivo general**

Analizar, interpretar y ejecutar el estudio del mercado para identificar los factores de riesgos que amenacen a la finanza y a la rentabilidad de la empresa Sweet & Coffee.

### **Objetivos específicos.**

- Realizar una investigación en el mercado a través de una encuesta a los clientes que consumen regularmente cafeína.
- Evidenciar la importancia que tiene mantener un nivel de calidad, innovación y de servicio en un mercado competitivo
- Determinar los factores que limitan o afectan la rentabilidad de Sweet & Coffee.

### **Justificación de la investigación.**

La presente investigación se planteó con el único fin de estudiar e identificar ciertos procesos de suma importancia como lo es la planificación y rentabilidad en la empresa SWEET & COFFEE, ya que esta empresa tuvo una muy buena acogida y así mismo crear modelos para aquellas que no han tenido éxito.

Mientras, en las prácticas de la investigación se usarán las siguientes herramientas:

- Toma de decisiones
- Análisis de variables
- Estrategias de negocio
- Estudio de mercado.

Enfoque de la investigación

Cuantitativo:



- Buscar amplitud y selección probabilística.
- Uso de variables
- Buscar explicar y señalar
- Método preferible (encuesta) a personas que no sean empleados de la empresa.

### **Alcance de la investigación**

Exploratorio: Debido a que nuestro objetivo principal es poder conocer, analizar y observar un tema o problema poco estudiado.

Descriptivo: Utilizaremos este método ya que nos ayudará a recolectar datos que describan la situación a investigar.

Explicativa: Proporcionar entendimiento referente al caso más profundo de causas sociales o físicas.

- Relacionar los procesos a utilizar para cumplir con los objetivos de la investigación.
- Entre 3 procesos o fases y con esto cada una de las actividades hasta llegar a una conclusión y divulgar el conocimiento científico adquirido.
- Aplicar cada uno de los procesos de investigación haciendo relación y analizarlos creando soluciones.

## **Marco teórico.**

### **Antecedentes**

A lo largo de la historia el hombre ha buscado satisfacer las necesidades de manera mejor y más amplia posible. Sin embargo, este esfuerzo no ha conseguido siempre sus objetivos.

Dentro del capitalismo se supone que la libertad de empresa, la libre competencia, el pleno funcionamiento del mercado son las condiciones necesarias para cumplir tal fin. Y no fue así, por el contrario, los mecanismos del mercado y la racionalidad económica capitalista han provocado que obtener mayores niveles de bienestar para la población, sea un objetivo que quedó fuera de la lógica del funcionamiento del sistema económico.

Es por ello, que se vuelve muy importante que planificar implica tomar decisiones, las que necesariamente se basan en el ejercicio del poder. De tal manera que la planificación en un determinado país, es lo que las estructuras del poder permitan que sea. Y llegarán hasta donde quieran llegar. Esto es más cierto cuando observamos la realidad de los países latinoamericanos, pues han experimentado procesos planificados. Donde las estructuras de mercado conviven con estructuras de planificación.

Aquí las estructuras del poder actúan en el sentido de no permitir que la planificación alterara el rumbo del desarrollo y no afectara sus intereses. Sin contar con que la planificación se volvió una mera práctica que se alentó con el fin de cumplir con ciertos requisitos para acceder a los apoyos financieros del exterior.

El fracaso de la planificación en América Latina, del que mucho se ha hablado, tiene como causa los factores antes citados. Pero también se debió al hecho de que el tipo de planificación implementada era de carácter indicativo. Es decir, sólo pretendía mencionar ciertos lineamientos directrices a los agentes económicos. Al no tener un carácter coercitivo prácticamente quedó subordinada a la dinámica de los procesos sociales.

La planificación implica también un proceso de evaluación y control de las medidas y objetivos establecidos. Única forma que es posible comprobar el éxito o fracaso de un plan y corregir aquellos aspectos que representan una desviación del rumbo trazado. (PUENTE, 2005)

Para que las empresas continúen funcionando en su cambiante entorno deben adaptarse a él. Todas las empresas usan la planeación para establecer el camino que habrán de seguir en el logro de sus objetivos, y es una de las maneras que usan para adaptarse.

La planeación financiera establece la manera de cómo se lograrán las metas; además, representa la base de toda la actividad económica de la empresa. Asimismo, pretende la previsión de las necesidades futuras de modo que las presentes puedan ser satisfechas de acuerdo con un objeto determinado, que se establece en las acciones de la empresa.

Según Joaquín Moreno, “La planeación financiera es una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer en una empresa pronósticos y metas económicas y financieras por alcanzar, tomando en cuenta los medios que se tienen y los que se requieren para lograrlo” (ARTURO, 2014).

La planeación financiera define el rumbo que tiene que seguir una empresa para alcanzar sus objetivos estratégicos, tiene como propósito mejorar la rentabilidad, establecer la cantidad adecuada de efectivo, así como de las fuentes de financiamiento, fijar el nivel de ventas, ajustar los gastos que correspondan al nivel de operación, etcétera.

El estudio establece las siguientes conclusiones: A medida que va creciendo nuevas ideologías se adoptan en ciertos países nuevas formas y nuevos métodos de diversas planificaciones que sean más rentables, muchas personas a lo largo de la historia entraban en disyuntiva al planificar o no planificar, ya que para algunos esto es una pérdida de tiempo y para otros era de suma importancia aplicar y plantear análisis primero y después mejorar aquellos mecanismos de la planificación a lo largo del tiempo.

### **Bases teóricas**

- ✓ *Abraham Lincoln*, si pudiéramos saber primero dónde estamos (diagnóstico) y hacia dónde vamos (visión, dirección de desarrollo), podríamos juzgar mejor qué hacer y cómo hacerlo (plan operativo).
- ✓ *General Motors*, la planeación es un proceso que, en el mejor de los casos, ayuda a la empresa para que no entre tambaleante y de espaldas al futuro”.
- ✓ *C.P. Eduardo Rodríguez Puente*, el proceso de planeación estratégica financiera: La estrategia y la operación dentro de la visión financiera.

- ✓ *Alfonso Rodríguez Sandias*, las finanzas de empresa no pueden entenderse solamente desde los principios y razonamiento teóricos (PUENTE, 2005)

## Marco Conceptual

### Planificación:

Planificar supone reducir el riesgo de una determinada acción gracias a anticiparse a sus consecuencias o, lo que es lo mismo, planificar supone limitar el riesgo.

### Rentabilidad:

La rentabilidad financiera hace referencia al beneficio que se lleva cada uno de los socios de una empresa, es decir, el beneficio de haber hecho el esfuerzo de invertir en esa empresa. Mide la capacidad que posee la empresa de generar ingresos a partir de sus fondos. Por ello, es una medida más cercana a los accionistas y propietarios que la rentabilidad económica.

### Necesidad:

Es una carencia o escasez de algo que se considera imprescindible.

### Satisfacción:

Se aplica a la sensación de plenitud y cumplimiento de una necesidad.

## Resultados y discusión

¿Los factores de la organización y del mercado podría afectar a la rentabilidad de sweet and coffee?

Answered: 4 Skipped: 1

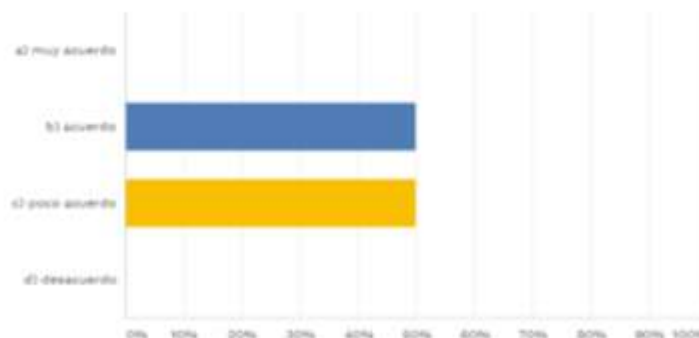


Figura 1 ¿Los factores de la organización y del mercado?

## Encuesta y resultados.

¿el sistema de control, de servicio y de la planificación financiera de la empresa sweet and coffee son representativo en un mercado competitivo?

Answered: 5 Skipped: 0

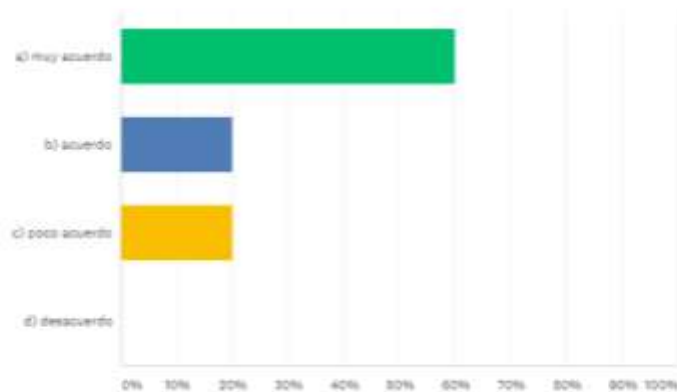


Figura 2 ¿El sistema de control, de servicio y de la planificación?

¿sweet and coffee se interese en su mercado potencial y la satisfacción de los mismos para mantener un grado de sostenibilidad,una competitividad en su proceso y a su vez equiparar con un excelente servicio?

Answered: 4 Skipped: 1

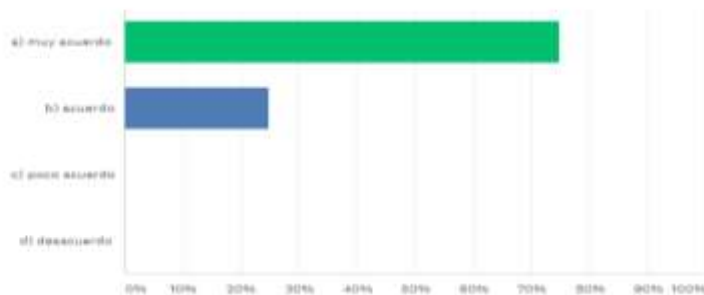


Figura 3 ¿S&C se interesa en el mercado?

Estudio de mercado.

Ubicación: Malecón 2000 de Guayaquil.

Clase económica: media alta.

Rentabilidad: Alta y aceptada.

Servicio al cliente: disponibilidad al responder las dudas del cliente objetivo.

Calidad del producto: Alta, agradable al gusto del cliente objetivo.

Salubridad: Alta y moderada.

Ambiente del entorno: Agradable, fresco, seguro, cómodo, etc.

Competitividad del producto chocolatero: media baja.

Proveedores principales: Splenda, Azucarera “San Carlos”, All Natural, Dulac’s, leche tony Stevia life, Diners Club International.

Experiencia: la empresa se basa en la satisfacción del cliente mediante el servicio a este, el producto que fue seleccionado para degustar y comprobar la calidad es: mojada de chocolate, la cual fue muy agradable, sin embargo, es muy dulce para una persona diabética por lo tanto se recomienda tener una línea de producto para este cliente potencial.

### Conclusiones

- ✚ El estudio de campo demostró la calidad tanto en servicio, producto, entorno y satisfacción con los consumidores, demostrando que la empresa a pesar de no publicitar mucho su producto a comparación a otras marcas, su estrategia de marketing en el mercado sigue siendo priorizar la satisfacción de sus clientes a través de nuevas experiencias.
- ✚ Los resultados que se presentan en la encuesta realizada conto como soporte para valorar que el nivel de servicio y de una correcta planificación financiera de la empresa son representativos y le han permitido liderar en un mercado competitivo
- ✚ Se determina que a pesar de ser Sweet and Coffee reconocida nivel nacional por su excelencia en el trato con sus consumidores, presenta problemas comunes como un gran nivel de competencia, nuevas exigencias de los clientes, adaptación e innovación constante y mantener en todo momento el “buen servicio” para sostenerse y mantenerse.

### Recomendaciones

- ✚ Hacerse una gran empresa a nivel internacional a través de convenios con empresas u organizaciones chocolateras y así poder expandir sus negocios de productos dulces.

- ✚ Que el consumidor sienta la satisfacción que buscaba para que la rentabilidad suba aún más de lo que ya está en la actualidad.
- ✚ Plantear ideas innovadoras para la atracción de los clientes a sus distintos negocios con un buen servicio al cliente y así poder superar a sus rivales de competencia chocolatera y postres.

## **Bibliografía**

ARTURO, M. J. (2014). *PLANEACIÓN FINANCIERA*. monterrey, mexico: PATRIA . Recuperado el 16 de junio de 2019, de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074382167.pdf>

PUENTE, E. R. (2005). *El Proceso de Planeación Financiera: La Estrategia y la Operación dentro de la Visión Financiera*. monterrey: imef. Recuperado el 16 de junio de 2019, de [http://www.imef.org.mx/publicaciones/boletinestecnicosorig/BOL\\_08\\_05\\_MTY\\_FC.PDF](http://www.imef.org.mx/publicaciones/boletinestecnicosorig/BOL_08_05_MTY_FC.PDF)

## **5. INCIDENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL DEL TRABAJO EN LA RENTABILIDAD DE UN CALL CENTER EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

### **AUTORES:**

**Geraldine Guerrero Luque**

**Pedro Rivera León**

## **RESUMEN**

La presente investigación se realizó en un Call-Center de la ciudad de Guayaquil. Teniendo como base de estudio la administración financiera y la forma en la que afecta una mala administración en el desarrollo de un negocio, de este punto nace el propósito de la siguiente investigación, que consiste en el análisis de los diferentes procesos contables que por obligación deberán llevar empresas dedicadas a la prestación de servicio que tienen los negocios dedicados a la prestación de servicios telefónicos.

El principal objetivo de la presente investigación es analizar la administración financiera de los Call-center en base a sus estados financieros y como estas entidades crean estrategias al momento de obtener perdidas.

Para empezar con la investigación, primero se hizo un estudio de los procesos contables y un análisis de las estrategias que se efectúan dentro de la empresa al comenzar a detectar un declive financiero; llegando a la obtención de resultados para así llegar a la sustentación de la idea a defender. Se efectuaron encuestas dentro de la empresa para saber de qué forma afecta el declive financiero en la misma a los empleados y a la sociedad en general

La administración del capital de trabajo había recibido poca atención en la literatura de la administración financiera por muchos años; sin embargo, en los últimos años ha ganado la atención de los investigadores debido a su importancia en las operaciones diarias de las empresas. Esta temática toma especial atención en economías como la ecuatoriana, que se encuentra en vías de desarrollo y sus empresas tienen problemas de acceso a financiamiento de largo plazo. En estas circunstancias, la administración del capital de trabajo juega un papel muy importante en la rentabilidad de las empresas. Esta investigación estudia la relación entre la administración del capital de trabajo y la rentabilidad de un call center.

**Palabras clave:** Administración del capital de trabajo; Rentabilidad; Pymes

## **Introducción**

La presente investigación sobre la incidencia de la administración del capital del trabajo en la rentabilidad de un call center en la ciudad de Guayaquil tiene como base de estudio los procedimientos administrativos que llevan la empresa y sus procesos contables. Para entender que son los procedimientos administrativos se reunió información en donde se define que es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común: aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización para hacerla efectiva. Para el estudio de los procesos contables se deben analizar los registros



contables y financieros que realizan los call center por la operación que realiza. Para realizar el cuestionamiento del problema hemos realizado un estudio sobre los problemas que generalmente presenta la empresa de forma que estos problemas generen un declive financiero hasta llegar a la quiebra total y cierre de la misma. Entre los problemas más comunes que se dan dentro del call center son: insatisfacción en el cliente por los servicios prestados, esto tiene como resultado que las ventas bajen, afectando directamente al patrimonio de la empresa.

Dentro de la ciudad de Guayaquil, la demanda de servicios telefónicos es muy alta, por ende, este tipo de negocios son muy solicitados de tal forma que ser líder frente a la competencia se torna muy difícil en cuanto a la satisfacción del cliente ya que encuentran más variedad en el producto o servicio que ofrecen este tipo de negocios.

Los call center son empresas obligadas a llevar contabilidad de tal forma que nuestra investigación esta direccionada a la forma en que se maneja el control contable dentro de la misma, sus estrategias al obtener una perdida y sus proyecciones a futuro

### **Problema de investigación**

La incidencia de la administración del capital del trabajo en la rentabilidad de un call center en la ciudad de Guayaquil, que tienen como consecuencias un declive en sus ventas y con el tiempo puede llegar a cerrar sus instalaciones.

### **Objetivo general**

Analizar la incidencia de la administración del capital del trabajo en la rentabilidad en base a sus estados financieros y como estas entidades crean estrategias al momento de obtener perdidas.

### **Objetivos específicos**

- Definir cuáles son las falencias financieras que puede estar llevando la empresa.
- Realizar proyecciones financieras que permita mostrar en un futuro el progreso de la empresa.

### **Materiales y métodos**

La investigación es no experimental descriptiva, ya que se tomó la información

de manera espontánea en la empresa GCORPSA S.A para examinar el análisis de la investigación.

El enfoque de la investigación es cualitativa porque se analizaron en forma objetiva los resultados para examinar el análisis de la investigación dentro de un call center de la ciudad de Guayaquil.

Se realizó estudio de campo, encuestas, método de observación para definir resultados más exactos de la problemática.

### Resultados y discusión

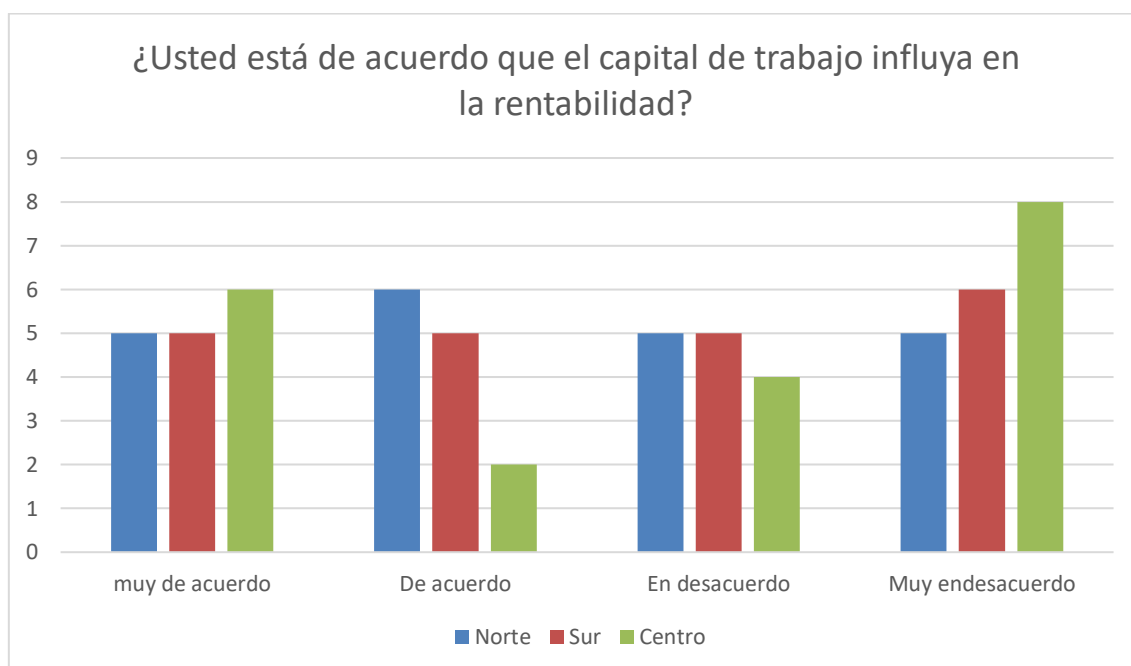
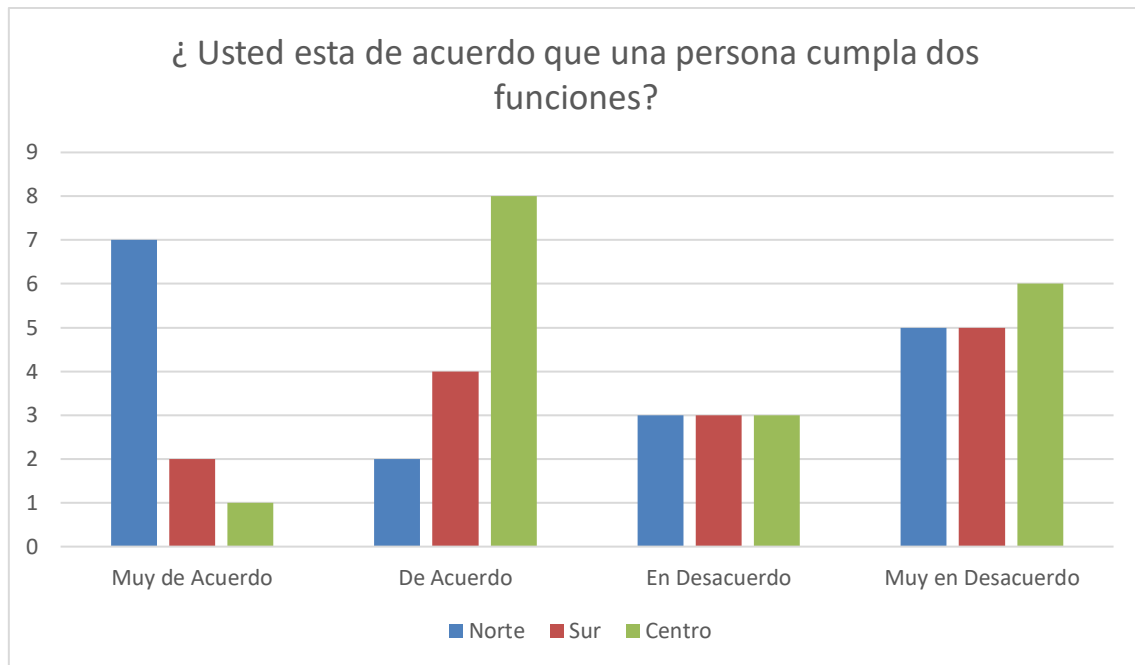


Figura 1 ¿Usted está de acuerdo que el capital de trabajo influya en la rentabilidad?



*Figura 2 ¿Usted está de acuerdo que una persona cumpla dos funciones?*

## Discusión

En la presente investigación, para tener una mejor rentabilidad se capacitara a los empleados para tener una mejor atención al cliente y estos queden satisfechos, donde también se va a contratar otra persona

## Conclusiones

Es importante reconocer las falencias que por lo general se dan en las empresas y de que forma un call-center lo pueden sobrellevar, es decir, las estrategias que se elaboran para no llegar a un declive que pueda generar el cierre de la empresa y como consecuencia social, dejar a cientos de personas desempleadas sin un sustento económico para cubrir sus necesidades.

## Recomendaciones

Tener una Estrategia de atención al cliente, para así poder captar ingresos mayores a los normales, en donde la empresa no tenga pérdidas.

## 6. CONTROL INTERNO DEL CAPITAL DE TRABAJO DE LA EMPRESA SIASA S.A

### **AUTORES**

Steven Andrés Reyes Realpe  
Andrea Victoria Mosquera Sojos  
Christian Eduardo Zambrano Medranda

### **INTRODUCCIÓN**

El control interno comprende el plan de organización, los métodos y procedimientos que tiene implantados una empresa o negocio, estructurados en un todo para la obtención de tres objetivos fundamentales: a) la obtención de información financiera correcta y segura, b) la salvaguarda de los activos y c) la eficiencia de las operaciones.

El control interno ha carecido durante muchos años de un marco referencial común, generando expectativas diferentes entre empresarios y profesionales. El control interno debe garantizar la obtención de información financiera correcta y segura ya que ésta es un elemento fundamental en la marcha del negocio, pues con base en ella se toman las decisiones y formulan programas de acciones futuras en las actividades del mismo. Debe permitir también el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado.

Es importante identificar los riesgos de control interno, y la forma en que afectan al mismo. El riesgo de auditoría puede ser considerado como una combinación entre la posibilidad de la existencia de errores significativos o irregularidades en los estados financieros y el hecho de que los mismos no sean descubiertos por medio de procedimientos de control del cliente o del trabajo de auditoría. El riesgo de auditoría está integrado así:

a) Riesgo Inherente, b) Riesgo de Control y c) Riesgo de Detección.

La evaluación del control interno consiste en hacer una operación objetiva del mismo. Dicha evaluación se hace a través de la interpretación de los resultados de algunas pruebas

efectuadas, las cuales tienen por finalidad establecer si se están realizando correctamente y aplicando los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la dirección de la empresa.

## Objetivos

### Objetivo genereal

Analizar que Siasa S.A. opere conforme a las estrategias definidas por su consejo de administración contando con los recursos humanos, tecnológicos y materiales necesarios, dando un uso eficiente a los mismos.

### Objetivos especificos

- Revisar los procesos de control interno que tiene la empresa.
- Comparar los resultados obtenidos con el control interno que tiene la empresa
- Diseñar un modelo de auditoria interna, para mejorar el control interno de la empresa

## **JUSTIFICACION**

- Nuestro estudio acerca del capital de trabajo fue realizao ya que el uso y la administracion del mismo es sumamente importante para el buen manejo de los activos y pasivos circulantes de la empresa garantiza que se mantenga un buen nivel empresarial.
- La correcta aplicacion de un control interno ayudara a mejoral el captal de trabajo o activo corriente para evitar los problemas de liquidez.

## **IDEA A DEFENDER**

Con la aplicación de un mayor control de capital de trabajo de la empresa SIASA S.A. ayudara a determinar si la empresa administra de forma eficiente cada recurso e ingreso que recibe en un lapso de tiempo deerminado.

## **Marco metodológico**

### Enfoque de investigación

Para determinar los objetivos específicos será necesario conocer información detallada por lo tanto se aplicó un enfoque cualitativo para recoger y analizar datos sobre las variables identificadas. Se realizó en el comportamiento del activo corriente de la empresa.

### **Instrumento de investigación**

Durante el desarrollo de la investigación se utilizara técnicas como: la entrevista profunda con los directivos ( El gerente, el Administrador, y el contador) la encuesta de los participantes en el manejo de la caja, las cuentas por cobrar y el inventario (los asistentes contables, asistente de bodega, jefe de departamento de crédito y cobranza).

El artículo científico trata sobre el control interno de la empresa SIASA S.A. , el cual ha carecido en la empresa durante muchos años generando expectativas diferentes entre empresarios y profesionales.

El control interno debe garantizar la obtención de información financiera correcta y segura ya que esta es un elemento fundamental en la marche del negocio.

La evaluación del control interno consiste en hacer una operación objetiva del mismo. La evaluación se hace a través de la interpretación de los resultados de algunas pruebas con la finalidad de establecer si se están realizando correctamente y aplicando los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la dirección de la empresa.

El control interno en la empresa SIASA S.A. es mal administrado y esto puede llevar a robos, fraudes de estados contables, compra excesiva de material y en algunos casos mala atención a clientes.

Nuestro estudio acerca del capital de trabajo fue realizado ya que el uso y la administración del mismo es sumamente importante para el buen manejo de los activos y pasivos circulantes de la empresa lo cual garantiza que se mantenga un buen control empresarial.

La correcta aplicación de un control interno ayudara a mejorar el capital de trabajo o activo corriente para evitar los problemas de rotación de efectivo. Nuestro fin es proponer realizar una mejor coordinación de los ingresos para poder identificar cuáles son las

pérdidas que se han adquirido en alguna venta; de la misma forma implementar mejoras en los procedimientos de la cobertura de los servicios, que se brindan a nivel nacional como internacionalmente.

## **7. CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZAS EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA**

### **AUTORES:**

**Gustavo Fernando Chóez Álvarez**  
**Evelyn Pamela Parrales Anchundia**  
**Karen Lissette Ramírez Ramos**

### **RESUMEN**

El presente trabajo titulado “CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZAS EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA.” Teniendo como objetivo evaluar el control interno de la gestión de crédito y cobranzas para así disminuir la pérdida económica de las cuentas por cobrar y la cartera vencida de las diferentes pymes se realizará una reestructuración del departamento de crédito y cobranzas donde se actualizarán los métodos permitiendo lograr bajar los rubros elevados que estas pymes poseen, como los riesgos financieros que estos generan creando procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas. La investigación surge mediante el levantamiento de información que inicia con el análisis de la problemática del estudio considerando las diversas falencias detectadas en las pymes, se conoció la situación actual de las micros, pequeñas y medianas empresas considerando el bajo nivel de capacitaciones que ocasiona pérdida de liquidez y clientes e incentivos del personal para los procesos de gestión de crédito y cobranza, Finalmente, se planteó una propuesta para la mejora de los procesos del departamento en mención, con un nuevo organigrama, designación de responsabilidad de tareas, diseño de un manual de procedimientos que permita obtener la eficiencia en cada una de las actividades a realizar e incorporando un software con el objetivo de brindar herramientas para mejorar el control de las unidades, departamentos y áreas, de tal manera que pueda ser eficiente y productiva en los procesos que se lleven a cabo.

**Palabras clave:** Control Interno, Gestión de crédito y cobranzas, pymes, software.

## **ABSTRACT**

This paper entitled "INTERNAL CONTROL OF CREDIT MANAGEMENT AND COLLECTIONS IN THE LIQUIDITY OF THE COMPANY." Aiming to evaluate the internal control of credit management and collections to reduce the economic loss of accounts receivable and portfolio Due to the different SMEs, a restructuring of the credit and collections department will be carried out, where the methods will be updated, making it possible to lower the high items that these SMEs have, such as the financial risks they generate by creating procedures for the credit and collections department. The research arises through the collection of information that begins with the analysis of the study's problems considering the various shortcomings detected in SMEs, the current situation of micro, small and medium enterprises was known considering the low level of training that causes loss of liquidity and customers and staff incentives for the credit and collection management processes, Finally, a proposal was proposed for the improvement of the processes of the department in question, with a new organizational chart, designation of responsibility for tasks, design of a manual of procedures that allow obtaining efficiency in each of the activities to be carried out and incorporating software with the objective of providing tools to improve the control of the units, departments and areas, in such a way that it can be efficient and productive in the processes that are carry out.

**Keywords:**Internal Control, Credit and collections management, SMEs, software.

## **INTRODUCCIÓN**

El análisis financiero es indispensable para todo tipo de empresa, sin importar la actividad a la que se dedique, o el tiempo que se encuentre operando, ya que no está exenta de sufrir un problema de desequilibrio financiero por causa de insolvencia y la falta de liquidez, todo ello en muchos casos de malas políticas financieras. (Henriquez, 2013)



La gestión de crédito y cobranzas se encuentra entre las actividades funcionales más importantes de la empresa por ser la que ejerce el control del efectivo y la disminución de las cuentas por cobrar. El constante crecimiento de las actividades en la compañía, ha sido la causa principal, para que se genere situaciones críticas en la gestión de crédito y cobranza. Puesto que, al no existir un departamento especializado en este proceso y establecer cierta acumulación de funciones sobre el departamento comercial, quien es el encargado actualmente, se produce falta de control y seguimiento adecuado lo que genera un aumento de cartera vencida por la falta de gestión de cobro la cual compromete la viabilidad de largo plazo de una institución y finalmente del propio sistema financiero de la misma. Motivos por los cuales se hace preciso adicionar un modelo de gestión de cobros de cartera vencida.

### **Planteamiento del problema**

Todas las empresas del mundo necesitan conocer su situación financiera y sus cuentas por cobrar son de mayor importancia, siendo necesario tomar medidas reduciendo el control interno para el mejoramiento de su eficiencia, mejorando notablemente las políticas de cobro que se maneja en las distintas pymes y disminuyendo el rubro de las cuentas por cobrar

### **Formulación y síntesis del problema**

¿Cómo gestionar e implementar el departamento de crédito y cobranzas para recuperar sus cuentas por cobrar vencidas en las pymes?

Sistematización del problema

¿Cuál es la importancia de recuperar sus cuentas por cobrar vencidas en las pymes?

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

Gestionar cobranzas internas de cartera vencida e implementación de estrategias que funcionen eficientemente en las pymes

#### **Objetivos específicos**

- Gestionar las funciones de las personas que conforman el departamento de crédito y cobranzas

- Considerar elementos importantes en la gestión de cobranzas.
- Diseñar un proceso de cobranzas que permita planificar y gestionar el cobro.

### **Delimitación de la Investigación**

Campo: Departamento de Crédito y Cobranza

Área: Auditoría y Contabilidad

Tiempo: 2018

Población: Empresas pymes

Marco Espacial: Ecuador, Guayaquil, centro.

### **Idea a defender**

El Estudio del Sistema de Control Interno en el Departamento de Crédito y Cobranza de varias micro, pequeñas y medianas empresas con el fin de mejorar la cartera vencidas que estas poseen y eviten tener rubros elevados en sus cuentas por cobrar.

### **Fundamentación Teórica**

#### **Antecedentes de la investigación**

- Identificar un modelo de gestión que permitiera el control de factores de riesgo para la morosidad de los clientes
- Determinar supervisión, monitoreo y seguimiento de los créditos otorgados.
- Establecer control en el personal que maneja el departamento de Crédito y Cobranza
- Determinar cómo realizar un análisis de cargos y funciones y establecer procesos de cobranzas efectivos.

### **Marco teórico**

#### **El control interno**

Es un proceso en el que influyen una serie de acciones, las cuales permite comprender las actividades de una empresa, el control interno se aplica en entidades o empresas tales como las micro, pequeñas y medianas empresas, estas pueden ser públicas o privadas, lucrativas o no lucrativas.

### **Crédito**

Es un préstamo de dinero que se le otorga a dicha persona hasta un límite especificado y durante un tiempo prolongado, pero este a su vez deberá devolverlo con intereses adicionales para compensar la ganancia del acreedor.

### **Cobranzas**

Es el proceso mediante el cual se efectúa el cobro de una cuenta para la cancelación de un producto o el pago por el uso de algún servicio.

### **2.2.4 La morosidad**

Es la impuntualidad o el retraso que sufre el deudor al incumplir y no pagar el vencimiento de sus obligaciones o la devolución de una cosa dentro de un tiempo establecido.

## **Marco Legal**

La presente investigación es legalmente viable, porque está de acuerdo con los preceptos establecidos en la carta magna del país, y no incumple ninguno de sus mandatos. La fundamentación legal está en la **Constitución Política de la República del Ecuador, Registro Oficial 449, del 20 de octubre del 2008**. En el Título VI Régimen de Desarrollo, Capítulo Cuarto, Soberanía económica, Sección Primera, Sistema económico y política económica.

**Art. 283.-** El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

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

1. Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional.
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.
3. Asegurar la soberanía alimentaria y energética.

4. Promocionar la incorporación del valor agregado con máxima eficiencia, dentro de los límites biofísicos de la naturaleza y el respeto a la vida y a las culturas.
5. Lograr un desarrollo equilibrado del territorio nacional, la integración entre regiones, en el campo, entre el campo y la ciudad, en lo económico, social y cultural.
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.
9. Impulsar un consumo social y ambientalmente responsable.

Es viable también de acuerdo al Título VI Régimen de Desarrollo, 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 desincentivara 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.

**Art. 320.-** En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente.

La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

Además, se fundamenta en lo estipulado en el **Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, Registro Oficial 351, del 29 de diciembre de 2010**. En el Título I del Desarrollo Productivo y su Institucionalidad, Capítulo I del Rol del Estado en el Desarrollo Productivo.

**Art. 2.-** Actividad Productiva. - Se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado.

**Art. 5.-** Rol del Estado. - El Estado fomentará el desarrollo productivo y la transformación de la matriz productiva, mediante la determinación de políticas y la definición e implementación de instrumentos e incentivos, que permitan dejar atrás el patrón de especialización dependiente de productos primarios de bajo valor agregado.

Para la transformación de la matriz productiva, el Estado incentivará la inversión productiva, a través del fomento de:

- a) La competitividad sistémica de la economía a través de la provisión de bienes públicos como la educación, salud, infraestructura y asegurando la provisión de los servicios básicos necesarios, para potenciar las vocaciones productivas de los territorios y el talento humano de las ecuatorianas y ecuatorianos. El Estado establecerá como objetivo nacional el alcance de una productividad adecuada de todos los actores de la economía, empresas, emprendimientos y gestores de la economía popular y solidaria, mediante el fortalecimiento de la institucionalidad y la eficiencia en el otorgamiento de servicios de las diferentes instituciones que tengan relación con la producción;
- b) El establecimiento y aplicación de un marco regulatorio que garantice que ningún actor económico pueda abusar de su poder de mercado, lo que se establecerá en la ley sobre esta materia;
- c) El desarrollo productivo de sectores con fuertes externalidades positivas a fin de incrementar el nivel general de productividad y las competencias para la innovación de toda la economía, a través del fortalecimiento de la institucionalidad que establece este Código;
- d) La generación de un ecosistema de innovación, emprendimiento y asociatividad mediante la articulación y coordinación de las iniciativas públicas, privadas y

populares y solidarias de innovación y transferencia tecnológica productivas, y la vinculación de investigación a la actividad productiva. Así también fortalecerá los institutos públicos de investigación y la inversión en el mejoramiento del talento humano, a través de programas de becas y financiamiento de estudios de tercer y cuarto nivel;

- e) La implementación de una política comercial al servicio del desarrollo de todos los actores productivos del país, en particular, de los actores de la economía popular y solidaria y de la micro, pequeñas y medianas empresas, y para garantizar la soberanía alimentaria y energética, las economías de escala y el comercio justo, así como su inserción estratégica en el mundo;
- f) La profundización del acceso al financiamiento de todos los actores productivos, a través de adecuados incentivos y regulación al sistema financiero privado, público y popular y solidario, así como del impulso y desarrollo de la banca pública destinada al servicio del desarrollo productivo del país;
- g) La mejora de la productividad de los actores de la economía popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas empresas, para participar en el mercado interno, y, eventualmente, alcanzar economías de escala y niveles de calidad de producción que le permitan internacionalizar su oferta productiva;
- h) Un desarrollo logístico y de infraestructura que potencie la transformación productiva, para lo que el Estado generará las condiciones para promover la eficiencia del transporte marítimo, aéreo y terrestre, bajo un enfoque integral y una operación de carácter multimodal;
- i) La producción sostenible a través de la implementación de tecnologías y prácticas de producción limpia; y,
- j) La territorialización de las políticas públicas productivas, de manera que se vayan eliminando los desequilibrios territoriales en el proceso de desarrollo.

### **Marco Conceptual**

**Activos corrientes.** - (Veréz, 2014) considera que “los activos corriente también denominados activos circulante o líquido, son los activos que cuanta la empresa y que puede convertirse en dinero en menos de un año, que pueden ser dinero en los bancos, inventario e inversiones financieras”.

**Cuentas por cobrar.** - Las cuentas por cobrar de acuerdo a (Redondo, 2013), “representan un activo financiero de gran relevancia en las organizaciones, forman parte de los activos líquidos con la capacidad de convertirse en efectivo en un plazo de 30 a 60 días en su mayoría”.

**Estado de situación financiera.** - De acuerdo a (Ramirez , 2012), el estado de situación financiera es “un documento contable que contiene la información financiera de la empresa, que permite ser analizado de forma comparativa, en los que incluye el activo, pasivo y patrimonio ordenado de forma estándar para que la información pueda obtenerse claramente”.

### **Marco metodológico**

#### **Diseño de la investigación**

El estudio fue desarrollado bajo la modalidad de investigación de campo con el fin de dar solución al problema planteado.

#### **Tipo de Investigación**

La investigación será de tipo cuantitativa, ya que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo estadístico.

#### **Población y Muestra**

La investigación fue desarrollada bajo una encuesta virtual considerando una aproximación de 46 personas, dado el tamaño de nuestra población no es necesario aplicar fórmula para determinar la muestra de esta.

Las técnicas que se aplicaron de manera directa fueron:

1. Encuesta: se aplicaron las encuestas de manera aleatoria a 2 personas en empresas que tienen departamento de crédito y cobranza, para conocer la opinión sobre el control interno de la gestión de crédito y cobranza y su incidencia en la rentabilidad.
2. Entrevista: se entrevistó al jefe del departamento de crédito y cobranza de la empresa IASA S.A.

**Tabla 1.** La muestra de la investigación

Número	Cargo
1	Jefe Departamento de crédito y cobranza
1	Asistente departamento de crédito y cobranza
1	Contador División crédito
3	Total

### Técnicas e Instrumentos de Investigación

Se utilizó el método de investigación cuantitativa para el levantamiento de datos, ya que esta nos permite recopilar información mediante un cuestionario de preguntas cerradas que nos servirá para conocer la opinión de nuestra población.

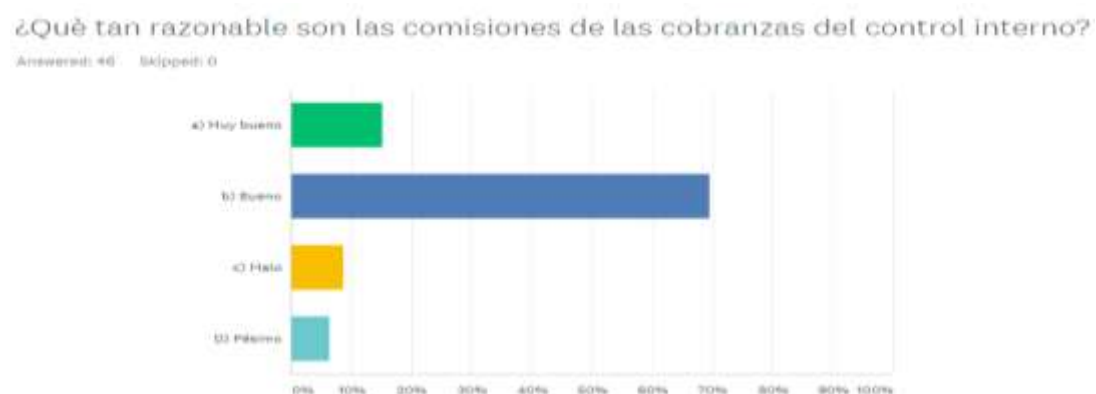
## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Análisis de Resultado

A continuación, se detallan las preguntas con sus respectivas respuestas, las estadísticas obtenidas fueron realizadas mediante encuestas las cuales arrojaron los siguientes resultados:

#### Pregunta 1

¿Qué tan razonable son las comisiones de las cobranzas del control interno?



*Figura 1* ¿Qué tan razonable son las comisiones de las cobranzas del control interno?



Tabla 2 Resultados

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ a) Muy bueno	15,22%	7
▼ b) Bueno	69,57%	32
▼ c) Malo	8,70%	4
▼ D) Pésimo	6,52%	3
TOTAL		46

## Pregunta 2

¿Usted está de acuerdo con que las empresas deban tener un control interno de sus recibos?

¿Usted está de acuerdo con que las empresas deban tener un control interno de sus recibos?  
 Answered: 45 Skipped: 1

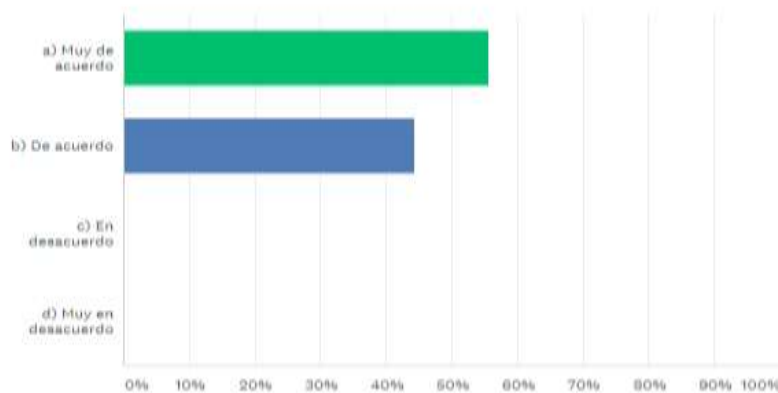


Figura 1 ¿Usted esta de acuerdo con que las empresas deben tener un control interno?

Tabla 3 Resultados

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ a) Muy de acuerdo	55,56%	25
▼ b) De acuerdo	44,44%	20
▼ c) En desacuerdo	0,00%	0
▼ d) Muy en desacuerdo	0,00%	0
TOTAL		45

Encuesta dirigida a asistente de crédito

**OBJETIVO:** Descubrir ventajas y desventajas que tiene la empresa en la gestión de crédito y cobranzas.

**Tabla 4 encuesta dirigida a los asistentes de crédito**

PREGUNTAS	RESPUESTAS CUANTITATIVAS					RESPUESTAS CUALITATIVAS
	<i>Excelente</i>	<i>Muy bueno</i>	<i>Bueno</i>	<i>Regular</i>	<i>Malo</i>	
1. Control interno de la gestión de crédito y cobranzas.				✓		
2. Situación financiera actual.			✓			
3. Políticas de crédito aplicadas en la empresa					✓	
4. Liquidez actual de la empresa			✓			
5. Estados de situación financiera de los 3 años anteriores						Anexo 1
6. Procesos para asignación de crédito.		✓				
7. Procesos de cobranza			✓			
8. Tratamiento de clientes en mora		✓				
9. Medidas de contingencia en caso de falta de liquidez					✓	
10. Análisis de clientes para la reasignación de créditos	✓					

	<i>Muy de acuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Muy en desacuerdo</i>	
11. Está de acuerdo con evaluar el control interno de la gestión de crédito y cobranzas.	✓				

12. Es necesario controlar el estado de situación financiero.	✓				
13. Se implementaron políticas de crédito aplicadas en la empresa		✓			
14. ¿Los clientes estuvieron de acuerdo con el impacto causado?		✓			
15. ¿El personal está de acuerdo con ser capacitado?	✓				
16. La falta de liquidez reduce la competitividad empresarial.		✓			
17. Se pueden implementar el método de investigación cuantitativa para el levantamiento de datos dentro de la empresa.		✓			
18. ¿El cuerpo administrativo se encuentra a gusto con la implementación del software?	✓				
19. ¿Está de acuerdo con el análisis previo del crecimiento de los créditos, el período medio de cobro y el período medio de pago?		✓			
20. ¿Si un área de la empresa no funciona perjudica a las demás?	✓				

PREGUNTAS	RESPUESTAS CUANTITATIVAS				RESPUESTAS CUALITATIVAS
	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	
1. Está de acuerdo con evaluar el control interno de la gestión de crédito y cobranzas.		➤			
2. Es necesario controlar el estado de situación financiero.			➤		
3. Se implementaron políticas de crédito aplicadas en la empresa		✓			
4. ¿Los clientes estuvieron de acuerdo con el impacto causado?				➤	
5. ¿El personal está de acuerdo con ser capacitado?	✓				
6. La falta de liquidez reduce la competitividad empresarial.		✓			
7. Se pueden implementar el método de investigación cuantitativa para el levantamiento de datos dentro de la empresa.		✓			
8. ¿El cuerpo administrativo se encuentra a gusto con la implementación del software?		➤			
9. ¿Está de acuerdo con el análisis previo del crecimiento de los créditos, el período medio de cobro y el período medio de pago?		✓			

10. ¿Si un área de la empresa no funciona perjudica a las demás?

		➤		
--	--	---	--	--

**Entrevista dirigida a:** Andrés Morán “Jefe del departamento de crédito y cobranza de la empresa IASA S.A.”

**Objetivo de la entrevista:** Conocer y analizar el punto de vista del jefe del departamento para así tener una perspectiva clara de los problemas que más afecta al sistema de control de crédito y cobranza.

**1. ¿Qué tan razonable son las comisiones de las cobranzas del control interno?**

No son lo suficientemente razonables por el hecho de que no se cuenta con un gran movimiento de efectivo.

**2. ¿Usted está de acuerdo con que las empresas deban tener un control interno de sus recibos?**

Eso no es que quieras o no, toda empresa que maneje crédito y cobranza debería tener un control interno de sus recibos por la importancia que esto tiene sobre el departamento.

**3. ¿Si un área de la empresa no funciona perjudica a las demás?**

Eso es relativo, ya que toda área debería mantenerse solo.

**4. ¿Recibe Ud. capacitación sobre aspectos financieros?**

Es política de empresa mantenernos capacitados mensualmente.

**5. ¿Conoce Ud. cuáles son las ventajas y desventajas que genera facilitar ventas a crédito?**

Exactamente las ventajas y desventajas no, pero si hay alguna ventaja es a largo plazo

**6. ¿Tiene conocimiento sobre la existencia de políticas de crédito y cobranza?**

No

**7. ¿Qué importancia tiene para su área de trabajo el puntual pago de créditos de los clientes?**

Es fundamental, puesto que es nuestro capital de trabajo y nuestra liquidez neta.

**8. ¿Afecta la reducida liquidez (obtener dinero en efectivo de inmediato) los avances de producción?**

Sí, porque cuando se planea la producción se cuenta con un cierto porcentaje de efectivo para una producción correcta.

**9. Piensa Ud. que, ¿El desarrollo de la empresa es lento por la existencia de problemas dentro de la gestión administrativa?**

No necesariamente, ya que un problema administrativo es algo interno y si se va correctamente en otros departamentos puedes crecer rápidamente.

**10. ¿Cree usted implementar un plan administrativo en la empresa que incida en la gestión de crédito y cobranza?**

Deberías cada GENRENTE GENERAL que tome su puesto, venir con un plan administrativo que ayude en las gestiones crediticias y cobranzas que mejore la administración del departamento

## **DISCUSIÓN**

### **Revisión de información financiera**

Con el propósito de identificar la eficiencia de las políticas de crédito aplicadas en la empresa, se realizó un análisis previo del crecimiento de los créditos, el período medio de cobro y el período medio de pago; y la participación de las Cuentas por Cobrar en el Capital de Trabajo y Activo Corrientes, para otorgar crédito y para efectuar las cobranzas contiene los siguientes aspectos: actividades para analizar la información de los clientes y las políticas de crédito específicamente.

## **CONCLUSIONES**

- Las estrategias planteadas ayudan a las micro, pequeñas y medianas empresas evitar las cuentas por cobrar con altos rubros como consecuencia presentar deficiencias que podrían ocasionar problemas de liquidez a futuro, además ayudaría proteger los recursos financieros de la empresa, minimizando los riesgos por los créditos a nuestros clientes y aumentar las utilidades.

## **RECOMENDACIONES**

- Se deberán implementar los puntos establecidos en la implementación de funciones del departamento más un software que ayudara eficientemente a un asistente de cobranza realizando seguimiento constante de las cobranzas, recibidos reportes de cobro, una buena organización del departamento y capacitación constantemente a los colaboradores.

## Bibliografía

(s.f.). Obtenido de <http://t21.com.mx/opinion/arte-cobrar/2016/07/28/como-recuperar-sus-cuentas-cobrar-mas-eficientemente>

Henriquez, H. (14 de 05 de 2013). Obtenido de [https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS\\_6/Contaduria\\_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf](https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Contaduria_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf)

Meza, M. A. (2011). *Aplicación Práctica de Precios de transferencia*. Lima: Instituto Paícifo.

Ramirez , D. (2012). *La contabilidad en la Administración de Empresas*. Colombia : Océano. Tercera Edición.

Redondo, A. (2013). *Curso práctico de contabilidad general y superior*. Venezuela : Corporación Marca. Tomo I. Tercera edición.

Veréz, B. (2014). *Auditoria*. La Habana: Libros para la educación.

## 8. CONTROL DE INVENTARIO DE LA EMPRESA SCHOOL SERVICE Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD

### **AUTORES:**

Julio Morán Hinostrosa

Luis Moreira Peñafiel

Lindsay San Andrés Briones

### **Planteamiento del problema**

El mal control de un inventario puede afectar a la estabilidad económica de una institución y su rentabilidad puede disminuir por el uso indebido o el control indebido de dichos inventarios que una empresa puede poseer.

### **Formulación del problema**

¿Cómo incide el manejo y control de los inventarios en la empresa para su mayor rentabilidad?

## **Sistematización**

- ¿De qué manera afecta un mal control de los inventarios en la empresa?
- ¿Qué métodos implementa la empresa para tener una mejor rentabilidad?
- ¿En qué forma afecta la pérdida de un inventario en los estados financieros de la empresa?

## **Objetivos**

### **Objetivo General:**

Analizar el control de los inventarios de la empresa School Service y como incide su rentabilidad económica.

### **Objetivo Específico:**

- Evaluar el correcto control de los inventarios.
- Generar plan estratégico para la que la rentabilidad de la empresa mejore cada año.
- Describir las falencias financieras que posee la empresa.

## **Justificación**

Para una organización, los inventarios añaden o agregan una flexibilidad de operar en una manera. Pero estos son una necesidad absoluta en dicha institución para lo cual la pérdida de estos puede generar un descontrol en los estados financieros de la institución, además con la rentabilidad que esta obtiene puede generar ganancias a la empresa y mantenerla por mucho tiempo en el mercado

## **Delimitación de la investigación**

- **Espacial:** Guayaquil
- **Área:** Contable y Finanzas.
- **Contenido:** Control de inventarios de la empresa.
- **Universal:** Sur
- **Temporal:** 2019

## **Marco Teórico**

## **Antecedentes**



Según (Sallenave, 2002) nos dice “La administración de inventarios es una de las actividades logísticas en donde se encuentran más posibilidades de reducir costos para las empresas, mediante una mejor gestión de los materiales almacenados y su transporte”.

Los controles de inventarios buscan mantener activo los productos que son requeridos para la entidad y para los clientes, por lo tanto, implica en la coordinación de áreas de compras, manufacturación distribuida.

Para (Ballou, 2004) “Los inventarios son acumulaciones de materia prima, provisiones, componentes, trabajo en proceso y productos terminados que aparecen en numerosos puntos a lo largo del canal de producción y de logística de una empresa. ”

### **Control de Inventarios**

Consiste en el ejercicio del control de las existencias; tanto reales como en proceso de producción y su comparación con las necesidades presentes y futuras, para poder establecer, teniendo en cuenta el ritmo de consumo, los niveles de existencias y las adquisiciones precisas para atender la demanda. (Laveriano, 2010)

### **Importancia del control de los inventarios en una empresa**

Tener un adecuado registro de inventarios no es simplemente hacerlo porque las empresas grandes lo hacen, porque el contador lo pide o porque los necesitamos para armar un balance general. El objetivo principal es contar con información suficiente y útil Informe Financiero II Contenido para: minimizar costos de producción, aumentar la liquidez, mantener un nivel de inventario óptimo y comenzar a utilizar la tecnología con la consecuente disminución de gastos operativos, así como también conocer al final del período contable un estado confiable de la situación económica de la empresa. En la MYPE el control de inventarios es pocas veces atendido, lo que no permite tener registros fehacientes, políticas o sistemas que

ayuden a esta fácil pero tediosa tarea de inventariado. (Laveriano, 2010)

### **Exceso de inventario e insuficiencia de inventario**

Cuando el empresario tiene altos niveles de inventario para asegurar las ventas, incurre en excesos de materiales para la venta y como consecuencias de esto se producen altos costos de almacenamiento, aumento de la merma y la disminución de la calidad en perecederos, lo que lleva a una menor calidad de los productos que se ofrecen. Cuando el inventario es insuficiente no sólo corremos el riesgo de perder la venta sino que también podemos perder al cliente. No tener productos y el stock suficiente afecta la concepción que el cliente tiene de la empresa, provocando que el consumidor recurra a otra empresa. (Laveriano, 2010)

### **Caso**

Schoool Service es una institución de la Arquidiócesis de Guayaquil que permite a sus instituciones educativas obtener libros, uniformes y útiles escolares a un mejor precio aún más barato de los que estos están en el mercado ecuatoriano.

Esta empresa posee tres puntos de distribución las cuales son:

- Sucursal Sur
- Sucursal Centro
- Matriz en Ceibos

En la que nos centramos más fue en la matriz en Ceibos ya que esta distribuye los inventarios a sus sucursales para que estén puedan vender los productos a las instituciones correspondientes a su zona.

A partir de su segundo mes y el tercero las ventas comenzaron a decaer, ya que el proveedor que la empresa tenía para los uniformes no entregaba la materia prima a esta empresa, y además los libros de ciertas instituciones educativas se estaban agotando

debido a que estos son libros exportados y pues como ya sabemos su proceso de transportación es un poco difícil.

El caso de nuestro estudio es que esta empresa pueda tener sus inventarios a tiempo y sin falencias, además de poseer otros proveedores a la hora de los útiles y uniformes. Para lo cual se realizó una encuesta a ciertas personas sobre la importancia de los controles de los inventarios de una empresa.

### **Resultados**

El resultado de nuestro poster de investigación nos da a conocer que las personas encuestadas ya que se realizó el método de la Encuesta, nos detalla que:

Figura 6: Primera pregunta de encuesta



Figura 5: Segunda pregunta encuesta

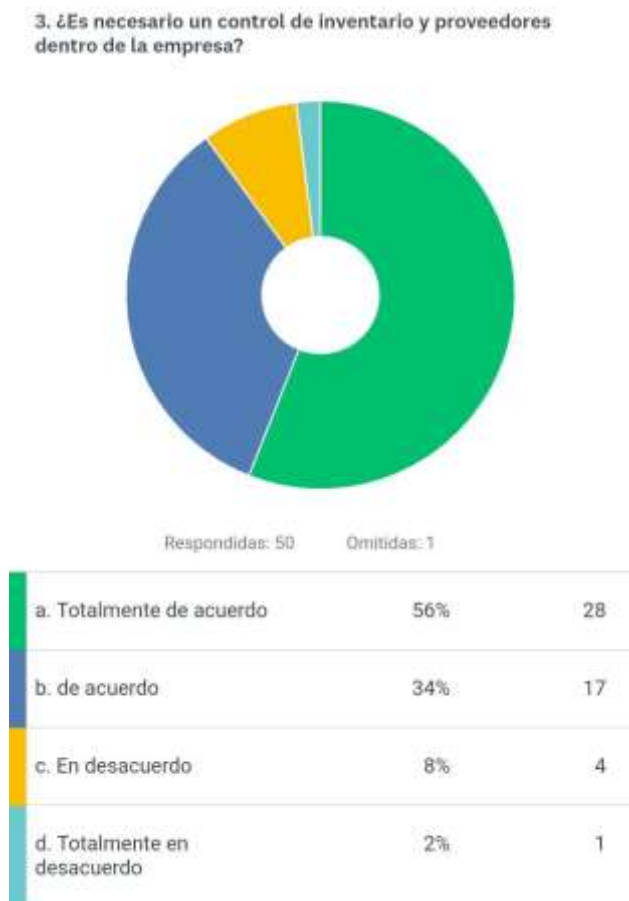


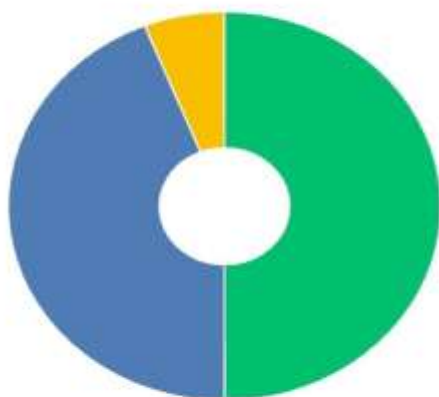
Figura 7: Tercer pregunta encuesta



Figura 8: Cuarta pregunta encuesta

Figura 9: Quinta pregunta encuesta

5. ¿Es necesario tener sustitutos de proveedores en caso de que incumpla el principal?



Respondidas: 50

Omitidas: 1

a. Totalmente de acuerdo	50%	25
b. De acuerdo	44%	22
c. En desacuerdo	6%	3
d. Totalmente en desacuerdo	0%	0

## Conclusiones

El control de los inventarios es importante ya que estos permiten a la empresa poder ejercer sus funciones y un mejor estado financiera para la entidad.

Para lo cual la empresa Schooll Service debe poseer otros proveedores en el caso de los uniformes y en caso de los libros pues llevar un mejor control de dichos inventarios, además del uso correcto de sus sistemas de Kardex y la revisión de ellos cada mes.

## Propuestas a futuro

Al ser importante el control de los inventarios en una institución, la empresa debe llevar un mejor manejo de dichos inventarios que esta posee al momento de adquirirlos ya que estos producen una ganancia a la empresa y al momento de no obtenerlos a tiempo genera

un descontrol en su rentabilidad y puede generar un desbalance en sus estados de situación financiera.

## **Bibliografía**

Ballou. (2004). *Logística. Administración de la cadena de suministro*. Pearson.

Laveriano, W. (2010). *Importancia del control de inventarios en la empresa*. Obtenido de  
<http://biblioteca.iplacex.cl/RCA/Importancia%20del%20control%20de%20inventarios%20en%20la%20empresa.pdf>

SALAS, H. (2009). *ecoeediciones.com*. Obtenido de  
<https://www.ecoeediciones.com/wp-content/uploads/2017/08/Inventarios-manejo-y-control.pdf>

Sallenave. (2002). La Gerencia Integral. En *Control de Inventarios* (pág. 280). Bogotá: Norma.

## 9. ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NIIF 7 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “GUAMOTE”

### **AUTORES:**

Joyce Irene Suárez Reascos  
Hernán Wilfrido Rincones Sayay

### **Resumen:**

La Norma Internacional de Información Financiera 7 trata de los instrumentos financieros y su información a revelar; su objetivo es requerir a las entidades que en sus estados financieros, revelen información que permitan a los usuarios evaluar la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad, y la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el periodo y lo esté al final del periodo sobre el que se informa, la forma de gestionar los riesgos.

También nos encontramos con que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Guamote” antes de la implementación de la NIIF 7, no contaba con la información necesaria ni con las Normas correctas y debido a ello no presentaba un tratamiento adecuado en la información a revelar de sus instrumentos financieros.

Este trabajo tiene como propósito demostrar que la NIIF 7 es una Norma que ayuda a las entidades a presentar de manera correcta sus instrumentos financieros, y esto lo demostraremos realizando un respectivo análisis de sus estados financieros anterior y posterior a la implementación de esta Norma, además de revisar los efectos, causas y consecuencias que esta entidad obtuvo en su respectivo proceso.

Una vez que se ha demostrado lo dicho en el párrafo anterior, podemos dar capacitaciones a otras entidades que no utilicen esta Norma para su mejoramiento, además la mejoría puede lograr que las entidades puedan incursionar o expandirse en el mercado internacional.

### **Introducción:**

La investigación presenta la siguiente pregunta ¿De qué manera la implementación de la NIIF 7 incide en la cooperativa de ahorro y crédito “Guamote” ?, que será respondida más adelante. Este problema es elegido porque en la actualidad están surgiendo más cooperativas iguales o similares a la ya mencionada empresa, que también tendrán que pasar por el mismo problema o inconveniente, es así como se vuelve de gran interés para la sociedad y para las futuras empresas conocer los cambios que se han dado por la implementación, al igual que las medidas de contingencia que se debe ejecutar. De este modo los resultados de la presente investigación beneficiaran a otras empresas ya que estas contarán con un respaldo para guiarse ante estas situaciones.

También esta presente investigación está orientada a ayudar a los dueños de la compañía para que estos realicen, presenten y manejen de manera correcta los instrumentos financieros, para así observar de manera clara la realidad en la que está situada su empresa.

Según (Patricio, 2008, pág. 65):

“El mundo actual de los negocios está caracterizado por la apertura económica internacional, lo cual hace necesario conocer también las normas aceptadas en el

ámbito internacional, con el objeto de proporcionar información financiera útil tanto para los usuarios nacionales como los internacionales, es aquí donde entran las NIIF”. (ERAZO, Repositorio Institucional UNIANDES , 2013)

Como objetivos específicos son los siguientes:

- Realizar una comparación de los Estados Financieros antes y después de la implementación.
- Analizar las consecuencias y causas que surgieron luego de la implementación.
- Elaborar herramientas académicas que contribuyan a una mejor comprensión de esta Norma.

Estos objetivos ayudaran al objetivo general en la investigación que es el siguiente:

- Demostrar los efectos que obtuvo la Cooperativa debido a la implementación de la NIIF 7

### **Materiales y Métodos:**

La investigación que se realiza es no experimental descriptiva, porque solo se selecciona la información más relevante que nos sirva de apoyo. Es una investigación que se realiza por la observación de la información de manera indirecta.

El enfoque de la investigación es cualitativo, ya que solo se analiza y describe la información y demostrar los efectos que ha tenido la implementación de esta Norma en la empresa.

Como técnicas se utilizaron la entrevista y la observación.

### **Resultados**

Los resultados que surgieron de la utilización de las técnicas anteriormente escrita nos dieron a conocer que, la aplicación de la NIIF 7 era de gran utilidad para que así la empresa pueda saber cuál es la situación actual en la que se encuentra la misma y además llevar un mejor control en los instrumentos financieros dentro de los estados de situación financiera.



Por otra parte, se ha visto que se debió haber implementado distintos procedimientos o medidas de contingencia que hubieran permitido a la empresa llevar adecuadamente los procesos de implementación y aplicación de las nuevas normas.

Además, se llega también a obtener como resultado que la NIIF 7 ayuda mucho a una empresa pues con la aplicación de la misma puede tener un mejor adecuamiento y presentación de los estados de situación financiera. A continuación, se dará a conocer los resultados obtenidos de las encuestas.

**Resultados:**

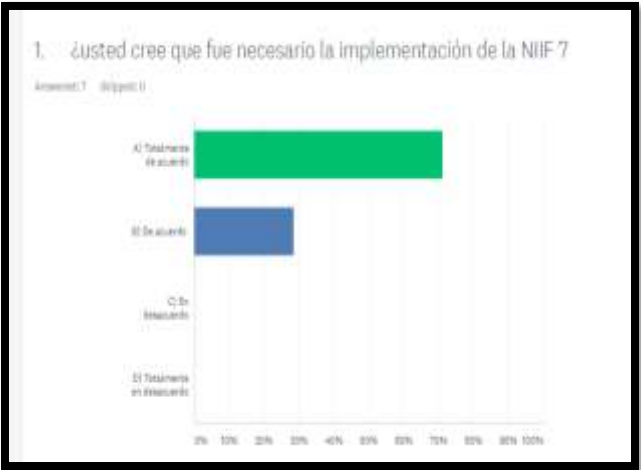


Figura 1 Pregunta 1

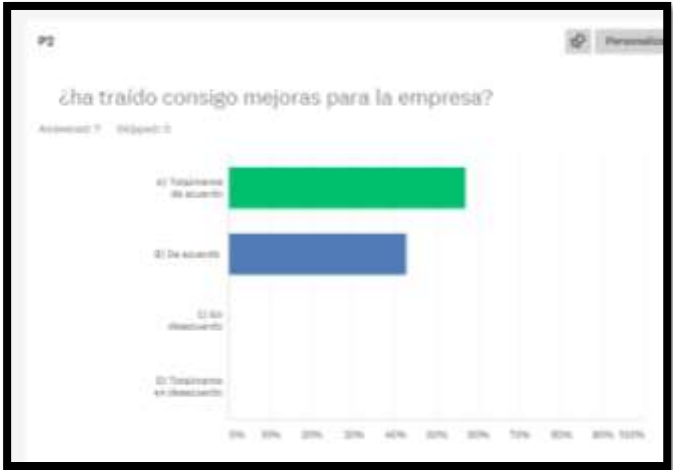


Figura 2 Pregunta 2

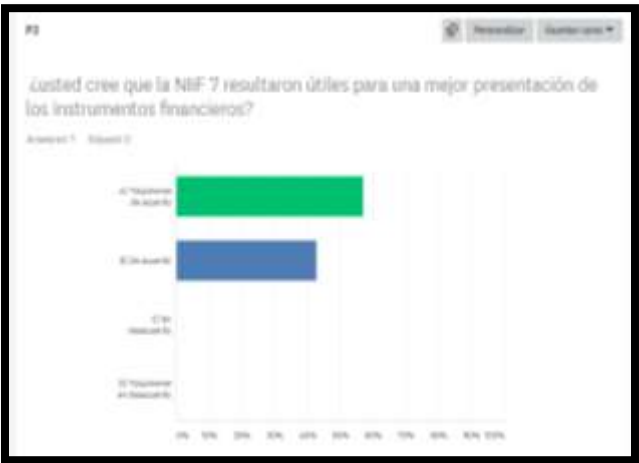


Figura 3 Pregunta 3

### **Discusión:**

Tenemos que en la primera pregunta ¿usted cree que fue necesario la implementación de la NIIF 7? Contamos con un 70% que están totalmente de acuerdo y el otro 30% solo de acuerdo.

En la segunda pregunta ¿Ha traído consigo mejoras para la empresa? Solo un 60% se encuentra totalmente de acuerdo y un 40% está de acuerdo.

Y en la tercera pregunta ¿usted cree que la NIIF 7 resultaron útiles para una mejor presentación de los instrumentos financieros? Tenemos un 60% en total acuerdo y un 40% de acuerdo.

Como habíamos dicho anteriormente la implementación de esta NIIF es de gran ayuda para la empresa y en la presentación de sus instrumentos financieros.

### **Conclusión:**

La utilización de la NIIF 7 permite a una empresa presentar de una manera adecuada los instrumentos financieros dentro de los estados de situación financiera.

Realizar planes de contingencia y prevención ante cualquier implementación de norma tanto NIC como NIIF ayudara a que el proceso de adopción se lleve de una manera normalizada.

### **Bibliografía:**

ERAZO, B. E. (12 de Julio de 2013). *Repositorio Institucional UNIANDES* .  
Recuperado el 08 de Julio de 2019, de Repositorio Institucional UNIANDES :  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/2474>

## 10. LA CULTURA TRIBUTARIA QUE MANEJA EL GRUPO BORRERO BORJA EN LA VENTA DE BANANO

### **AUTORES**

Julio Morán Hinostrosa

Luis Moreira Peñafiel

Lindsay San Andrés Briones

### **RESUMEN**

En el Ecuador uno de las principales causas que afectan a los sistemas financieros y económicos es la falta de implementación adecuada o estudio de la cultura tributaria ya que esto puede generar evasiones como lo es de Impuesto a la renta (IR), produciendo así un déficit en los ingresos del País. Es por ello que esta investigación está directamente enfocada en el análisis de nuestra cultura tributaria ecuatoriana de la empresa Borrero Borja.

Para esto vamos a investigar la cultura tributaria del grupo bananero Borrero Borja por esto como principal objetivo esta determinar y analizar la cultura tributaria que se rige en esta entidad, además de implementar métodos específicos para la mejora de esta cultura y comparar con otras empresas su tipo de metodología y como esta se realizan.

Desde siempre el habitante ecuatoriano se lo conoce como ser audaz, quizás eso explique la falta de cultura tributaria que se vivía en Ecuador, cuyos habitantes generalmente desconfiaban que sus pagos sean revertidos en obras que los beneficien o porque las personas no les interesaban involucrarse en trámites que se creían complejos o engorrosos a pesar de ser obligatorios para cualquier sujeto pasivo.

**Palabras clave:** tributaria, sistemas financieros, cultura, análisis, métodos.

### **ABSTRACT**

In Ecuador, one of the main causes that affect the financial and economic systems is the lack of adequate implementation or study of the tax culture since this can generate evasions such as Income Tax (IR), thus producing a deficit in the Country's income. That is why this research is directly focused on the analysis of our Ecuadorian tax culture of Borrero Borja.

For this we are going to investigate the tributary culture of the Borrero Borja banana

group for this as the main objective is to determine and analyze the tax culture that is governed in this entity, in addition to implementing specific methods to improve this culture and compare with other companies its type of methodology and how it is done. Ever since the Ecuadorian inhabitant is known as being audacious, perhaps that explains the lack of tax culture that was lived in Ecuador, whose inhabitants generally distrusted that their payments are reversed in works that benefit them or because people were not interested in getting involved in paperwork that they thought complex or cumbersome in spite of being obligatory for any passive subject.

Keywords: tax, financial systems, culture, analysis, methods.

### **Introducción**

La cultura tributaria desde el punto de vista fiscal la define como un vínculo jurídico personal que existe entre el estado y las entidades acreedoras de tributos y contribuyentes o responsables de aquellos, en el cual debe satisfacer la prestación en dinero. (Bayas, Observatorio de Economía Latinoamericano, 2014)

La cultura la define la Real Academia de la lengua Española RAE<sup>4</sup> como “Conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, etc.” sin embargo desde el punto de vista tributario mundial está basada en el principio del pago voluntario y de la buena fe del contribuyente<sup>3</sup> como resultado de la aceptación propia de que el pago sirve para mejorar o brindar servicio de calidad a la ciudadanía en general. (Bayas, Observatorio de la economía Latinoamericana, 2014)

La expresión “cultura tributaria” no aparece en nuestra Constitución, ni en las leyes sustantivas y adjetivas tributarias. En la Ley Orgánica de Educación Superior el término cultura está ligado con los conceptos de grupo social étnico, cultura nacional, acervo cultural,

intercultural, pluricultural, cultura física, entre otros. Tan solo en el artículo 124 la ley establece que la universidad debe proporcionar a los egresados, entre otras cosas, el conocimiento de “La realidad socioeconómica, cultural y ecológica del país...”. (Salesiana, 2012)

La presente investigación sobre la cultura tributaria en el Ecuador, está enfocada en los procesos tributarios que maneja el País, centrada específicamente en la relación que tiene el estado con el ciudadano y los métodos que implementa para generar así una cultura tributaria en el Ecuador. Para que la población adquiera una cultura tributaria es necesario que adquieran conocimiento sobre los impuestos debido a que son muchas las personas que desconocen el tema, que son y para qué sirven, es por ello que el estado debe gestionar un vínculo con el ciudadano para lograr así concientizar de manera colectiva un bienestar en la sociedad y la importancia que tiene la tributación para el buen funcionamiento y manejo del Estado.

Para realizar el cuestionamiento del problema se ha realizado un estudio en donde se toman en cuenta la problemática general de este tema que es la falta de conocimiento en las personas sobre la tributación y sus deberes como ciudadanos hacia el País. La tributación es una acción de verdadera importancia para el País ya que permite al Estado gestionar y proporcionar de servicios básicos a la población, es por ello que la tributación es un vínculo de ayuda mutua entre el estado y el ciudadano. La tributación consiste en aportar al Estado un financiamiento exigente a través de los impuestos, siendo los más importantes el impuesto a la renta y el IVA ya que son exigidos por el estado sin que exista una contraprestación específica.

## **Materiales y métodos**

### **Tipo de investigación**

- Investigación exploratoria
- Investigación Pura
- Investigación aplicada
- Investigación analítica

## Enfoque de la investigación

- Enfoques Cualitativo

## Técnicas de investigación

Las técnicas que se aplicaron de manera directa fueron:

1. **Encuesta:** se aplicaron las encuestas de manera aleatoria a 2 empresas que tienen relación con la actividad de Grupo Bananero para conocer la opinión sobre el control de los precios de transferencias y su incidencia en la rentabilidad.
2. **Entrevista:** se entrevistaron al gerente financiero y contador general de la empresa *GRUPO BORRERO BORJA EN LA VENTA DE BANANO*

Como resultado de nuestro estudio acerca de la cultura tributaria, se comprobó la gran importancia para las empresas, tener un control de este tema para ser eficiente en los precios de transferencias ya que inciden en la rentabilidad y puede poner en riesgo el negocio en marcha del mismo y la permanencia en el mercado.

## Entrevista

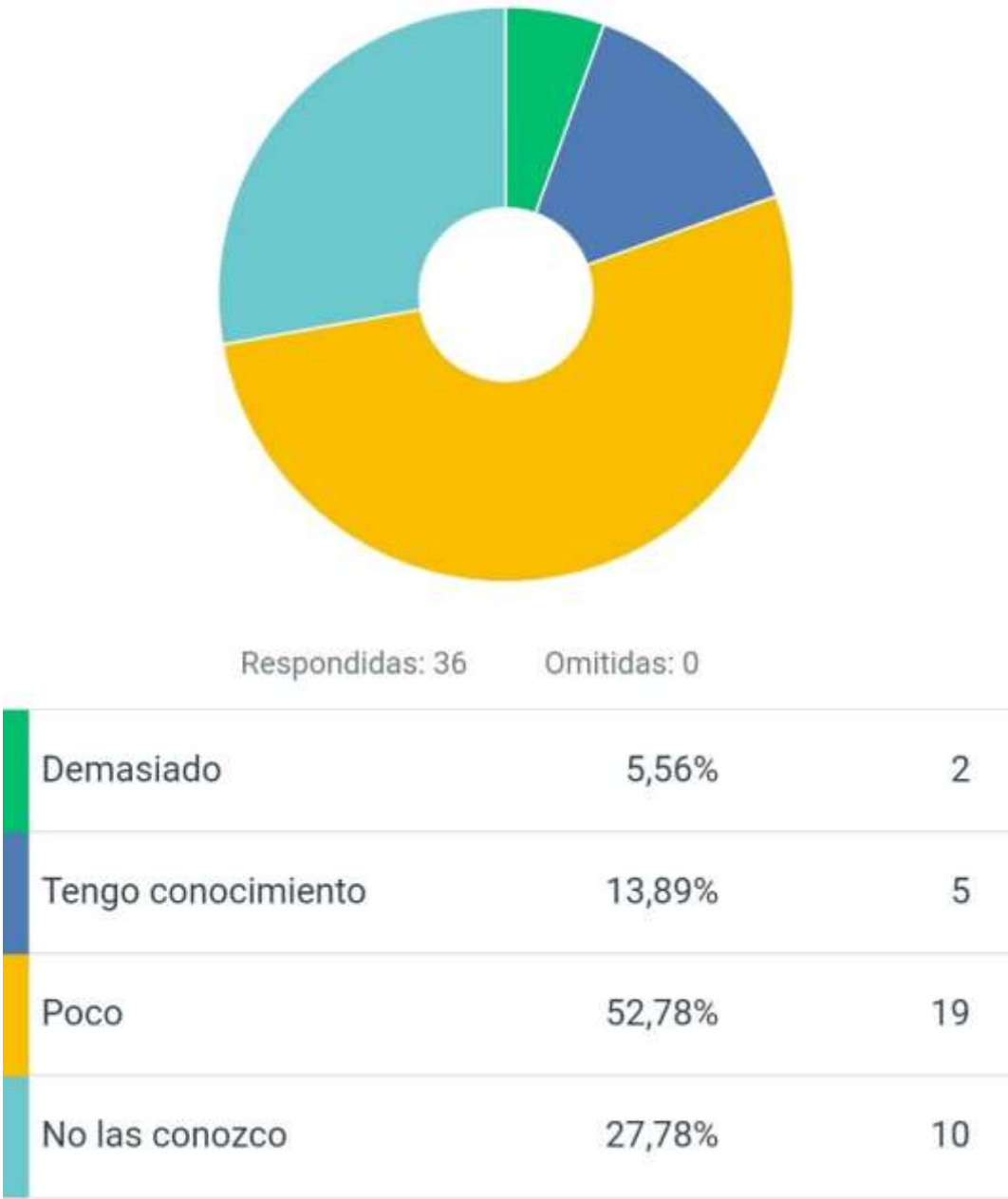
1. ¿Conoce usted las guías tributarias?
2. ¿Conoce usted las declaraciones que se maneja en el Ecuador para las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad?
3. ¿Conoce usted las declaraciones que se manejan en el Ecuador para las personas naturales obligadas a llevar contabilidad y las entidades?
4. ¿Es importante el estudio de la tributación?
5. ¿Se deben crear guías a docentes para que fomenten la cultura tributaria?
6. ¿Es importante que los estudiantes tengan conocimiento de la tributación?
7. ¿Es importante que las entidades presenten declaraciones y pagar los impuestos?
8. ¿Cree que instituciones públicas llevan un buen manejo de la cultura tributaria?
9. ¿Ha escuchado o leído sobre la cultura tributaria en el Ecuador?
10. ¿Usted considera importante el uso del RUC?

## Resultados

Para analizar los resultados de nuestro tema del artículo científico, nos basamos en la

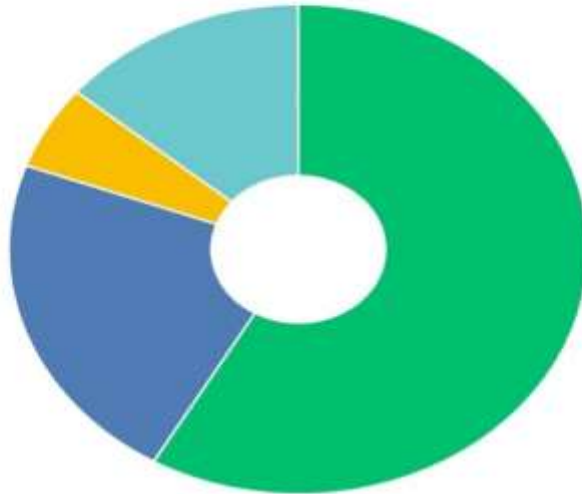
técnica de investigación como lo es la encuesta. Nos basamos en una muestra de 36 personas las cuales tienen una edad de 16 a 24 años de edad.  
Las cuales nos basamos solo en cuatro preguntas sobre en el estudio de la tributación.

**1. ¿Conoce usted las guías tributarias que se rigen en Ecuador?**



*Figura 1* ¿Conoce usted las guías tributarias que rigen en el Ecuador?

**2. Conoce alguna de las siguientes declaraciones que rige el Ecuador para las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad**



Respondidas: 36

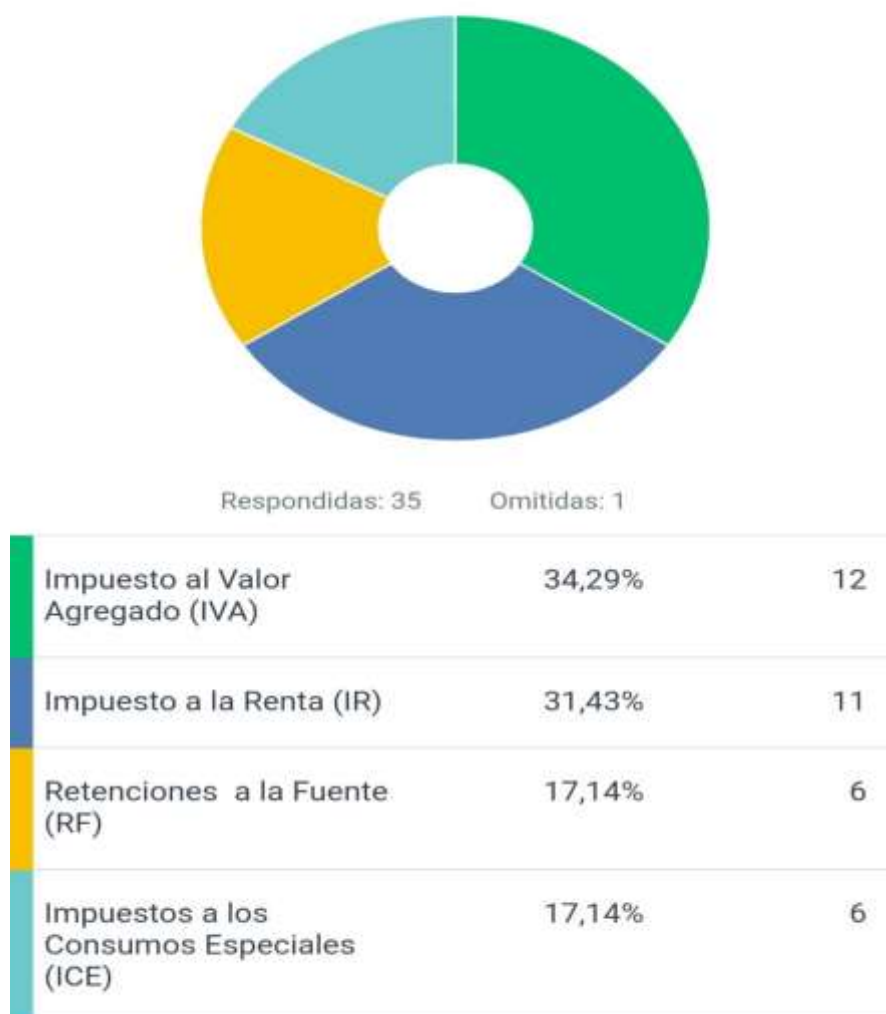
Omitidas: 0

Impuesto al Valor Agregado (IVA)	58,33%	21
Impuesto a la Renta (IR)	22,22%	8
Impuesto a Consumos Especiales (ICE)	5,56%	2
Ninguna de las anteriores	13,89%	5

*Figura 2* ¿Conoce algunas de las declaraciones que se detallan?



**3. Conoce alguna de las siguientes declaraciones que rige el Ecuador para las personas naturales obligadas a llevar contabilidad y las entidades**



*Figura 3* ¿Conoce usted algunas declaraciones para personas naturales con contabilidad?

**4. Es importante que las entidades presenten declaraciones y pagar los impuestos**



*Figura 4 ¿Es importante para las entidades cumplir con las declaraciones?*

### **Discusión**

Estos datos obtenidos por la encuesta nos indican que muy pocas son las personas que tiene conocimientos en base a la tributación para lo cual es muy importante el estudio de esta, sin embargo, el hombre no busca estos conocimientos, sino cuando se ve obligado al momento de estudiarlos.

En la primera pregunta de la encuesta se da cuenta que las personas no tienen conocimiento sobre las guías tributarias que se manejan en nuestro país, para lo cual es

muy importante su estudio y conocimiento. Sin embargo, por simples conocimientos saben que usan mucho el impuesto al Valor agregado o como conocido como el IVA, pero que hay de los demás impuestos.

Ellos no tienen conocimiento que pueden ayudar a la economía del país y tratan de utilizarlos, ya sea como persona obligada a llevar contabilidad o no, lo importante es cumplir con las guías de tributación.

Pero las instituciones son las únicas a llevar estas guías de tributación y las más responsables que las personas naturales. Cada uno tiene las mismas obligaciones solo que unas más que otras.

### **Conclusiones**

La cultura tributaria es muy importante para los ciudadanos al momento de ejercer las actividades contables, ya que estas permiten tener un mejor control de las deudas a pagar o impuestos a pagar según su clase de persona natural.

Para lo cual la empresa *grupo Borrero Borja* trata de seguir las indicaciones que la tributación establece, ayudando así a la economía de la ciudad y como no a la del país.

### **Bibliografía**

Bayas, C. S. (2014). *Obeservatorio de la economía Latinoamericana*. Obtenido de La cultura Tributaria: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2014/cultura-tributaria.zip>

Bayas, C. S. (2014). *Observatorio de Economía Latinoamericano*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2014/cultura-tributaria.zip>

Salesiana, U. P. (2012). *Retos*. Obtenido de La universidad en la cultura tributaria.

.

## 11. LA PREVENCIÓN DEL CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS Y SU INCIDENCIA EN LAS ESCUELAS PÚBLICAS

### **AUTORES:**

Alejandro Ashqui Paguay  
Alejandro Álvarez Delgado  
Máximo Vera Ordoñez

### Planteamiento del problema

Las escuelas públicas tienen mala reputación debido al consumo de drogas por parte de los estudiantes, lo que le genera adicción y afecta su salud

### **Objetivo general**

Realizar una capacitación a los estudiantes para adquirir conocimientos y habilidades dirigidas a minimizar los riesgos asociados al consumo de drogas.

### **Objetivos específicos**

Identificar los riesgos físicos y psíquicos derivados del consumo de las drogas

Tomar conciencia/ reflexionar sobre las decisiones que tomamos

Evitar consecuencias que afectan a la salud a largo plazo

El consumo de drogas se ha convertido en un fenómeno transversal llegando a las instituciones educativas y afectando a los menores de edad, por lo tanto esta capacitación para la prevención del consumo de drogas corresponde integrar la problemática de la marginalidad y drogas al espacio educativo realizando acciones específicas para mejorar la inserción social de los niños así disminuir los riesgos a los que se ven expuestos.

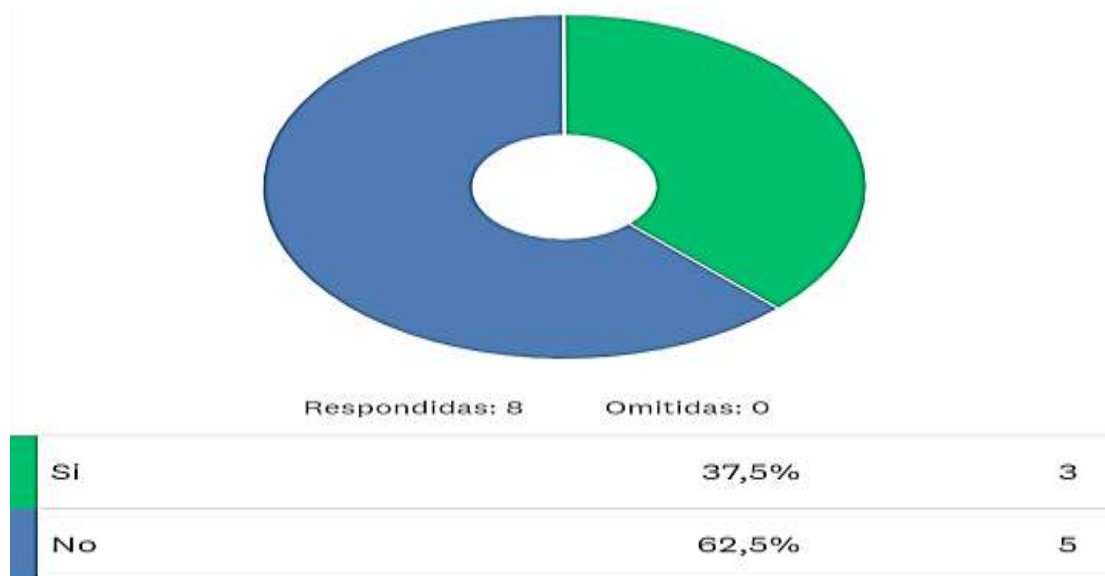
### **Justificación del problema**

La sobredosis sigue siendo una causa importante de mortalidad entre los jóvenes, la pérdida de vidas humanas es una de las consecuencias más graves del consumo de drogas. Los consumidores desconocen los principales factores de riesgo que pueden conducir a una sobredosis y como es debido actuar cuando presencian una. Debido a esto es importante que estén informados sobre el consumo de sustancias psicoactivas y como este afecta a su salud y a las personas que los rodean.

## Resultados

La encuesta dio como resultado lo siguiente:

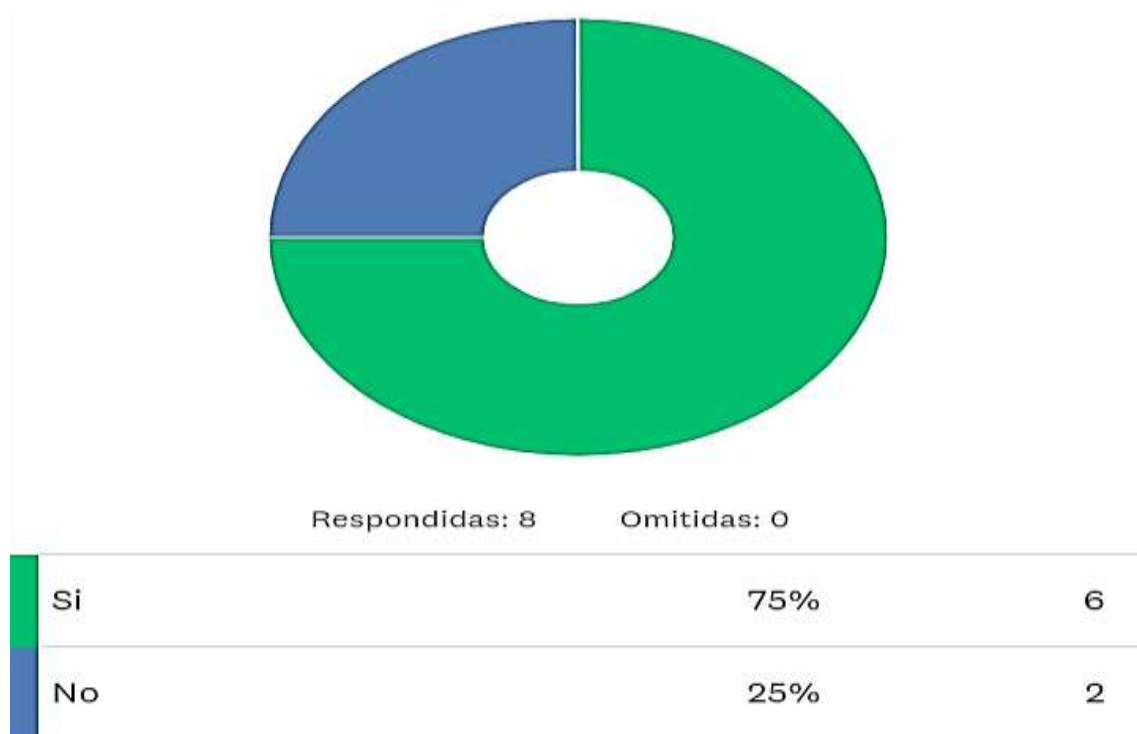
**¿Cree usted que es necesario que al menos una vez por semana le den charlas de prevención de sustancias psicoactivas a los estudiantes?**



*Figura 1* ¿Cree usted que es necesario que al menos una vez por semana se den charlas?

- 1.-El 37,50% considero que si es necesario que le den charlas a los estudiantes al menos una vez por semana
- 2.- El 62,50% considero que no es necesario que le den charlas a los estudiantes

**¿Cree usted que deberia existir un control mas estricto de las autoridades de los planteles educativos con los estudiantes?**

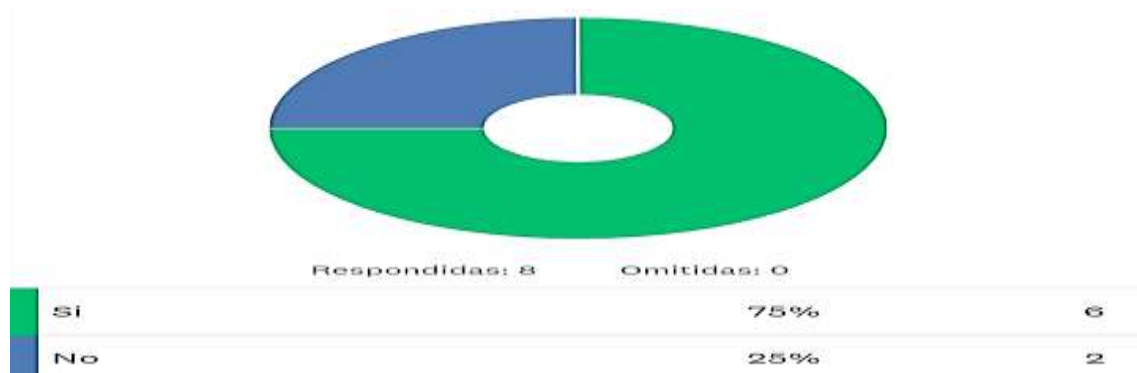


*Figura 2 ¿Cree usted que debería existir un control mas estricto de las autoridades de los planteles educativos con los estudiantes?*

1.-El 75% considero que si es necesario que haya un control más estricto de parte de las autoridades de los planteles educativos

2.-El 25% considero que no es necesario que haya un control más estricto de parte de las autoridades de los planteles educativos

**¿Cree usted que debería haber custodia policial a las salidas de las jornadas de clases para garantizar la seguridad de los estudiantes?**



*Figura 3 ¿Cree usted que debería haber custodia policial a las salidas de las jornadas de clases para garantizar la seguridad de los estudiantes?*

- 1.- El 75% considero que si es conveniente que haya custodia policial a las salidas de las jornadas de clases para garantizar la seguridad de los estudiantes
- 2.-El 25% considero que no es conveniente que haya custodia policial a las salidas de las jornadas de clases

### **Conclusiones**

Para prevenir el uso de sustancias psicoactivas en los planteles educativos es necesario que:

- 1.- Exista un control más estricto de parte de las autoridades, ya que de esa manera los presionaría a los estudiantes a no consumir ningún tipo de sustancias psicoactivas
- 2.- Exista custodia policial a las salidas de las jornadas de clases, de esa manera los padres están más tranquilos en sus casas, sabiendo que existe seguridad
- 3.- Las charlas si bien es cierto se vuelven algo tediosas cuando estas son muy frecuentes, pero sin embargo estas ayudan a hacer conciencia en los estudiantes que son el grupo más vulnerable a caer en este vicio

## **12. MODELO EMPRESARIAL DE ALIANZA PÚBLICO PRIVADA A TRAVÉS DE LOS MUNICIPIOS PARA IMPULSAR EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE LA PROVINCIA DE EL ORO**

### **AUTORES:**

Katherine Freire Carranza  
Damaris Quitio Guasco  
Jennis Melissa Rodríguez Realpe  
Jamileth Andreina Ronquillo Soriano

### **RESUMEN**

El objetivo del estudio fue proponer un modelo empresarial mediante alianzas público-privada (APP), a través de los municipios para el desarrollo socioeconómico de la provincia de El Oro, Ecuador, para lo cual se desarrolló una investigación de tipo no

experimental, donde se encuestaron 440 líderes de opinión, profesores universitarios y personas con amplios conocimientos relacionados con alianzas público-privadas en la provincia de El Oro, además se efectuaron entrevistas a alcaldes, concejales y profesionales del ramo. La asociación entre las variables independientes y dependientes identificadas se determinó mediante el Coeficiente Rho de Spearman y una vez comprobada su correlación se aplicó el Análisis de Componentes Principales que permitió reducir la dimensionalidad del conjunto de variables. El contraste de hipótesis se efectuó mediante la prueba chi-cuadrado de independencia y la veracidad de los datos obtenidos se realizó mediante análisis de confiabilidad, determinándose el índice Alfa de Cronbach el cual es un indicador de consistencia interna del modelo. El procesamiento de los datos se efectuó mediante el Paquete Estadístico SPSS versión 22 de prueba para Windows. Se diseñó un modelo empresarial basado en alianzas estratégicas interinstitucionales que permitan la implementación de proyectos de inversión con democratización de la propiedad. Se concluye que es factible la implementación de un modelo de empresa estándar capaz de generar prosperidad local basándose en el desarrollo de las potencialidades que tiene cada jurisdicción, sea esta un municipio o cantón, departamento, región o provincia, por lo que su aplicabilidad es de carácter universal. (Valarezo, 2017)

**Palabras clave:**

Asociación público-privada, municipalidades, modelo empresarial, alianzas estratégicas, democratización de capital, desarrollo socioeconómico.

### **Introducción**

Las Asociaciones entre lo público y privado han estado presente por mucho tiempo en el mundo, fueron estas asociaciones las que apoyaron la exploración y desarrollo del comercio occidental con el Nuevo Mundo y el Lejano Oriente, las que permitieron el desarrollo de la infraestructura con la que cuenta el nuevo mundo, como ferrocarriles y sus caminos que abrieron los espacios hacia el desarrollo, y llevaron los granos al mercado europeo, creación de diques para la prevención de inundaciones y acondicionamiento de tierras para cultivos; y condujeron la energía por medio de las hidroeléctricas a las comunidades en general. Se podría decir por tanto que el sector público históricamente se ha esmerado en lograr acuerdos con el sector privado para alcanzar los objetivos de beneficiar a sus ciudadanos. Así resulta cierta interdependencia entre estos sectores; pues el sector privado tampoco podría realizar sus actividades sin el apoyo del sector público. Esta forma de ver la asociatividad entre el sector público y privado es un poco diferente en la actualidad, puesto que la concepción moderna de asociación público-privada, es buscar acuerdos de cooperación para temas específicos que pueden involucrar mucho dinero y cambiar las condiciones físicas y sociales de vastos territorios (Moore, 2006).



En 1980 la política pública en América Latina surge ante el interés de las intervenciones gubernamentales proactivas más sistémicas, que ayuden al sector privado en las restricciones de la innovación, de la transformación productiva y de la sostenibilidad.

En principio, el cambio de orientación hacia la aprobación de un Estado más proactivo, establece un paso ventajoso hacia el pragmatismo en la política pública, de hecho, la adopción de una política pública estratégica es un objetivo razonable, ya que las intervenciones públicas pueden palpar más casos de éxito en Asia, Europa, Oceanía y en América del Norte. Por ende existen precedentes empíricos para su aplicación. Sin embargo, permanece la inquietud de “*¿Qué tipo de intervencionismo gubernamental se requiere, y cómo puede actuar eficazmente?*”, en los primeros años de la posguerra, América Latina tenía intervención directa gubernamental en su economía; fue una era de integración que perseguida el crecimiento de la nación. No obstante, se cree que el enfoque tradicional con afinidad en la intervención del Estado no debe resurgir en la actualidad, por muchas deficiencias que tiene la estructura pública. En la última década, el pensamiento de las intervenciones selectivas del Gobierno se enfoca en la política industrial denominada como “*moderna*”. Esto hace hincapié, en que las estrategias más exitosas nacen de un proceso social llamado “*alianza*” entre el sector público y el sector privado. Para competir en un mundo globalizado, se deben identificar las limitaciones de mercado, institucionales y de aptitudes, las que deberán ser superadas a través de acciones de apoyo, esfuerzo y trabajo coordinado. Además, quien se involucre en una alianza debe estar al servicio del bienestar público, el Estado debe laborar estrechamente con el sector privado, alcanzando objetivos compartidos. Es decisivo el “*cómo organizar el proceso social de una alianza*” y “*la organización del sector público*”, para delinear el proceso se formula y aplica pericias públicas que protejan la transformación productiva. Sin duda, es transcendental aplicar una política apropiada, para conseguir resultados reales, poniendo atención al proceso social y a la organización, para comprender y establecer eficazmente una estrategia, además, de estar alerta frente a la necesidad de aplicar modificaciones a las posibles eventualidades del proyecto. En esta investigación se examinará la propuesta de un modelo empresarial de Asociación Público-Privada (APP), a través de los municipios para impulsar el desarrollo socioeconómico de la provincia de El Oro. Se busca trabajo conjunto proactivo y orientado en la creación de una visión hacia el futuro acerca de alianzas de mediano y largo plazo, con objetivos específicos, respaldadas por incentivos públicos, que estimulen directamente el cambio estructural y el crecimiento de la productividad. Generalmente las estrategias no son de instauración exclusiva del gobierno central, sino que nacen de alianzas público-privadas teniendo así: la participación de la sociedad civil, elementos de orientación política y creación de consenso. Este suceso, ha adoptado diversas representaciones en los distintos países que se ha incluido en esta metodología. Si bien, el éxito de una estrategia de ese tipo depende de factores políticos y del diseño técnico-financiero, es importante la existencia de un marco legal apropiado que pueda aplicarse, como en Ecuador, la Ley Orgánica de Incentivos para Asociaciones Público-Privadas y la Inversión Extranjera, creada en diciembre de 2015. En esta investigación no se pretende demostrar la existencia de una relación causal, sino hacer hincapié en la eficiencia de todos los aspectos, centrándose en la coherencia y la eficacia de las metas establecidas, flexibilidad, corrección de errores, y la posibilidad de que la aplicación de una propuesta de modelos de alianza público-privada no esté dependiente a los ciclos políticos. Con ello, se ha llevado un exhaustivo

análisis acerca de todo lo referente a los modelos APP, considerando aspectos, en los casos de aplicación de éxito y en casos criticados, validando un argumento persuasivo suficiente para presentación de una propuesta de Asociación Público-Privada en el país y en especial para la provincia de El Oro, que experimente en forma sistemática el desarrollo en mediano y largo plazo con apoyo total de los sectores intervinientes. Por lo tanto, se trabajará en las experiencias específicas de los países de la región, bibliografía internacional y pocos casos ejecutados de alianzas público-privadas en Ecuador.

**Tabla 2.** La muestra de la investigación

Número	Cargo
1	Gerente Financiero
1	Contador General
1	Contador División Empacadora
1	Contadora División Balanceado
1	Contador División Camaronera
1	Contadora División Laboratorio
1	Jefe Departamento de Impuestos
1	Asistente de Impuestos
1	Asistente de Impuestos
9	Total

Las *técnicas* que se aplicaron de manera directa fueron:

3. *Encuesta:* se aplicaron las encuestas de manera aleatoria a 2 empresas que tienen relación con la actividad de Indimarti para conocer la opinión sobre el control de los precios de transferencias y su incidencia en la rentabilidad.
4. *Entrevista:* se entrevistaron al gerente financiero y contador general de la empresa Indimarti S.A.

Como resultado del estudio, se comprobó la gran importancia para las empresas, tener un control tributario eficiente para los precios de transferencias porque incide significativamente en la rentabilidad y pone en riesgo el negocio en marcha y la

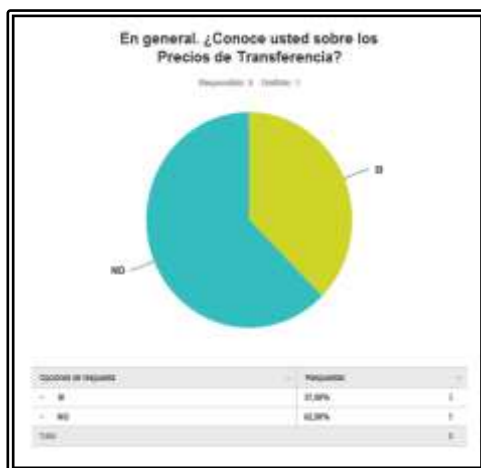
permanencia en el mercado.

## Resultados y discusión

Una vez aplicada las encuestas, entrevistas y procesamiento de datos, se obtuvieron los resultados:

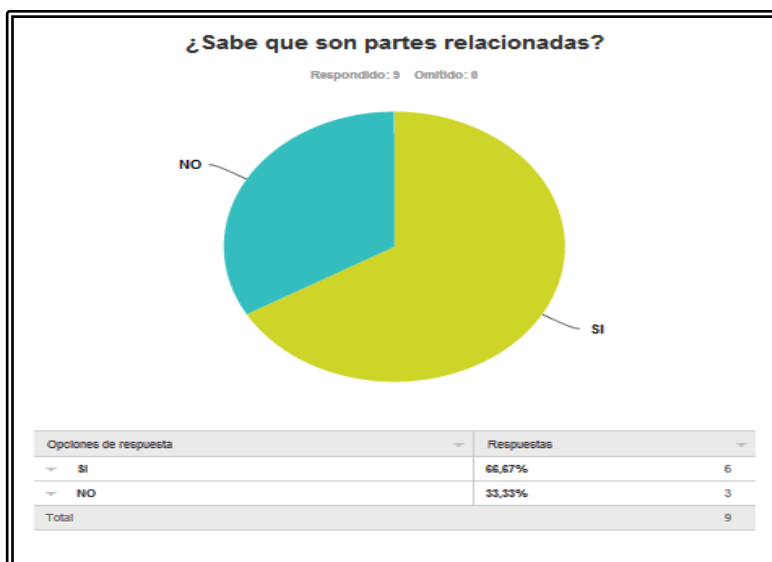
De la encuesta realizada a los responsables del proceso en la empresa Indimarti, se consideraron las preguntas relevantes: a) conoce sobre los precios de transferencias, b) conoce sobre partes relacionadas, c) considera importante los precios de transferencia en el país y la empresa donde labora, d) conoce las sanciones por ocultar la información en los precios de transferencia y, e) recibe capacitación sobre precios de transferencias, los resultados obtenidos fueron

- a) Conoce sobre los precios de transferencias, de acuerdo a la figura 1, el 73% respondió que no conoce y el 27% que si conoce de precios de transferencias.



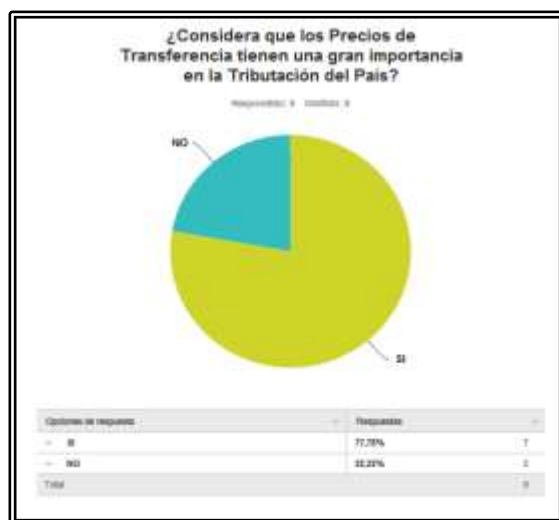
**Figura 10 ¿Conoce sobre los precios de transferencia?**

- b) Conoce sobre partes relacionadas, según el Figura 2, el 56% respondió que no conoce y el 44% que si conoce de partes relacionadas



**Figura 11 ¿Sabe que son partes relacionadas?**

b) Considera importante los precios de transferencia en el país y la empresa donde labora, según el Figura 3, el 67% respondió que si conoce que son importantes y el 33% que no considera importante los precios de transferencia.



De las entrevistas efectuadas a: gerente financiero y contador general, coinciden en no conocer sobre la importancia de llevar un control eficiente de los precios de transferencias, consideran poco importante tener un programa sistematizado que permita a la empresa detectar los errores oportunamente, de la misma manera desconocen que esta falta de control podría disminuir la rentabilidad y poner en peligro la empresa en marcha,

además señalan que el SRI, no difunde, capacita a las empresas sobre el tema, y no es relevante capacitar al personal sobre este tema.

### **Discusión**

Los precios de transferencia en la empresa Indimarti, no tiene mayor relevancia, las personas no tienen conocimiento del tema a pesar de que trabajan en el departamento contable; además la gerencia considera poco importante capacitar al personal sobre este tema.

Esta investigación nos lleva a demostrar que el problema planteado ¿Cómo controlar de manera indudable que los precios de transferencia pactado para las transacciones comerciales sea el adecuado y evitar cualquier tipo de evasión tributaria en la compañía Indimarti S.A.?; así mismo el objetivo general: Diseñar el sistema de control de los precios de transferencia (SICOPRETRA) de la compañía EMPACADORA GRUPO INDIMARTI S.A. INDIMARTI.

### **Conclusiones**

- ✓ Con el desarrollo de la guía, el personal de contabilidad e impuestos de la compañía Indimarti podrá tener el conocimiento más acertado para el análisis de los Precios de Transferencia.

### **Recomendaciones**

- ✓ Se recomienda a la compañía capacitar constantemente al personal para ampliar sus conocimientos mejorando de tal forma que conozcan nuevas técnicas confiables en el desempeño de sus funciones y de esta forma evitar contratar a empresas externas.

### **Bibliografía**

Expertos Tributarios. (s. f.). Precios de transferencia en América Latina. En *Consultoría Técnica Profesional*. Recuperado de <https://www.expertostributarios.com/precios-de-transferencia-en-america-latina-2/>

Meza, M. A. (2011). *Aplicación Práctica de Precios de transferencia*. Lima: Instituto Paícifo.

Servicio de Rentas Internas. (21 de 08 de 2018). *Normativa Tributaria*. Obtenido de Servicio de Rentas Internas: [http://www.sri.gob.ec/web/guest/bases-legales?p\\_auth=U8kiffNW&p\\_p\\_id=busquedaBasesLegales\\_WAR\\_BibliotecaPortlet\\_INSTANCE\\_of7yGq9alBkn&p\\_p\\_lifecycle=1&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_col\\_id=texto&p\\_p\\_col\\_count=2&\\_busquedaBasesLegales\\_WAR\\_BibliotecaPortl](http://www.sri.gob.ec/web/guest/bases-legales?p_auth=U8kiffNW&p_p_id=busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_of7yGq9alBkn&p_p_lifecycle=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=texto&p_p_col_count=2&_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortl)

13. LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA "COMERCIALIZADORA Y EXPORTADORA DE CHOCOLATE" INCAKAW.

**AUTORES:**

Danay Bone Chasing  
Christian Suarez Fuentes

**RESUMEN**

La comercializadora y exportadora de chocolate, granos y semillas "Cortez & Yelalcazar" Incakaw cia. It es un grupo de emprendedores ecuatorianos, dedicados a llevar a los mercados mundiales el mejor chocolate artesanal del mundo, siempre y cuando utilizando alimentos ancestrales y frutos originales propios de la región de los Andes. El objetivo de este artículo es de analizar el comportamiento en el aumento de la productividad de la comercializadora y exportadora Incakaw, con el fin de obtener una mayor exactitud y equilibrio en el control interno. Este tipo de investigación se basó en un estudio cualitativo, tipo correlacional manejando las variables ya sea comparándolas o contrastándolas con el fin de obtener resultados acertadas. Fue necesaria la revisión de fuentes primarias como libros, revistas científicas, informes de investigación y también de fuentes secundarias como la información dada por la misma empresa e investigaciones relaciones. Con los resultados se podrá emplear un diseño o un nuevo modelo los cuales permitirán elevar el nivel de rentabilidad en la productividad de la empresa.

**Palabras claves:** equilibrio, variables, cualitativo, productividad, control interno.

## **ABSTRACT**

The marketer and exporter of chocolate, grains and seeds " " Cortez & Yelalcazar " Incakaw cia. It is a group of Ecuadorian entrepreneurs, dedicated to bring to world markets the best handmade chocolate in the world, as long as using ancestral foods and original fruits typical of the Andes region. The objective of this article is to analyze the behavior in the increase of the productivity of the marketing and exporter Incakaw, in order to obtain a greater accuracy and balance in the internal control. This type of research was based on a qualitative study, correlational type, managing the variables either comparing them or contrasting them in order to obtain correct results. It was necessary to review primary sources such as books, scientific journals, research reports and also secondary sources such as information given by the same company and research relationships. With the results you can use a design or a new model which will raise the level of profitability in the productivity of the company.

**Keywords:** equilibrium, variables, qualitative, productivity, internal control

## **INTRODUCCION**

El control interno influye a un plan de organización y métodos de coordinación, relación y conexiones que se adoptan en un negocio para proteger los activos, evidenciar la exactitud y fiabilidad de los asientos contables, gestionar la eficacia operacional e influir la disciplina de las políticas ejecutivas señaladas. Las comercializadoras y exportadoras manejan una gran cantidad de inventarios, entre las cuales se encuentra la materia prima que es el chocolate, estos deben que estar en un ambiente adecuado para su conservación, colocados o empaquetados de manera organizada, lo que hace necesariamente establecer un adecuado registro para la organización y control de inventarios en sus almacenamientos. No obstante, dentro de una empresa se genera errores de control en corto o largo plazo perjudicando así la rentabilidad económica de la empresa, es por eso que se analizara los aspectos relacionados al control de inventario que reinciden en la rentabilidad de la comercializadora y exportadora Incakaw.

## **OBJETIVOS GENERAL**

Estudiar el control interno a través de cuestionarios para la detección de falencias dentro de los inventarios.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✚ Analizar el control interno de los departamentos que intervienen el incremento de la empresa.
- ✚ Evaluar la producción y establecer estrategias para controlar de manera eficiente en las actividades de la empresa.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

La investigación es no experimental descriptiva, ya que se tomó la información de manera espontánea de la entidad para calar la relación que tiene el inventario con la rentabilidad del negocio, las técnicas de investigación utilizadas fueron: entrevistas y encuestas.

El enfoque de la investigación es cualitativo porque se analizaron en forma objetiva, los resultados del control de inventario y su incidencia en la rentabilidad como problema que se investiga.

## **MARCO TEÓRICO**

**Enfoque cuantitativo-** El enfoque cuantitativo permite examinar los datos de forma numérica, generalmente con ayuda de la estadística o las matemáticas. Por otro lado, la investigación cualitativa es aquella que tiene por objeto la descripción de las cualidades de los fenómenos o problemas más orientados a la realidad, que no traten de medir o probar, si no de descubrir el mayor número de cualidades posibles.

**INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA.** - Se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. (SAMPIERI, 2010).

**INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.** - Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. (SAMPIERI, 2010)

## **MARCO LEGAL**

**Normas De Control Interno Para Las Entidades, Organismos Del Sector Publico Y De Las Personas Jurídicas De Derecho Privado Que Dispongan De Recursos Públicos**

## **100 NORMAS GENERALES**



### **100-01 Control Interno**

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control. El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento. El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

### **100-02 Objetivos del control interno**

El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos: - Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia. - Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información. - Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad. - Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

### **100-03 responsables del control interno**

El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias. Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, pondrán especial cuidado en áreas de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo e impacto en la consecución de los fines institucionales. Las servidoras y servidores de la entidad, son responsables de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno de

manera oportuna, sustentados en la normativa legal y técnica vigente y con el apoyo de la auditoría interna como ente asesor y de consulta.

## RESULTADOS

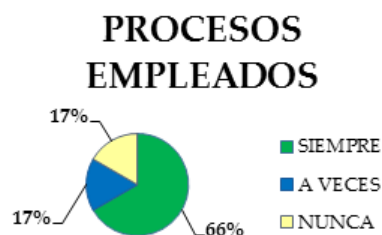
Como resultado de la encuesta y la entrevista que se aplicó en la investigación se obtuvo de la encuesta sobre el control interno de inventario aplicado a los estudiantes de la facultad de administración carrera contabilidad y auditorio de la Universidad Laica Vicente Roca fuerte las siguientes preguntas:

1. ¿Aplican adecuadamente los controles de inventario en los procesos empleados en el departamento de producción?
2. ¿Cómo considera que se encuentra la productividad de la empresa?
3. ¿Cree usted que se debe elaborar un nuevo proceso de producción?

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 1. ¿Aplican adecuadamente los controles de inventario en los procesos empleados en el departamento de producción?

Debido al análisis se puede considerar que no se están empleando correctamente los procesos en el control interno debido a esto es necesario realizar cambios con lo que respecta en los procesos aplicados.



### 2. ¿Cómo considera que se encuentra la productividad de la empresa?

Por los resultados obtenidos se indica que la productividad de la empresa es media ya que se puede ver que la mitad de productividad es factible y la otra parte no.



### 3. ¿Cree usted que se debe elaborar un nuevo proceso de producción?

El 50% de los que están a favor con el plan creen que es factible el nuevo proceso de producción en conjunto de un control de inventario correspondiente para tener conocimiento de los productos que no tienen mucha acogida.



## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Como resultado de la encuesta y la entrevista que se aplicó en la investigación se obtuvo de la encuesta sobre el control interno de inventario aplicado a los estudiantes de la facultad de administración carrera contabilidad y auditorio de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte las siguientes preguntas:

1. ¿Aplican adecuadamente los controles de inventario en los procesos empleados en el departamento de producción?
2. ¿Cómo considera que se encuentra la productividad de la empresa?
3. ¿Cree usted que se debe elaborar un nuevo proceso de producción?

## BIBLIOGRAFIA

[https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_cge\\_12\\_nor\\_con\\_int\\_400\\_cge.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf)  
f tomado de Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos

#### 14. CONTROL INTERNO DEL INVENTARIO EN EL NEGOCIO FAMILIAR RESTAURANTE CARLITOS Y LA INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD.

##### **AUTORES:**

Tito Yaucan Curicama  
David Suarez Villacis.

##### **Resumen**

El presente proceso investigativo se lo realiza por que es de mucha importancia analizar los beneficios que se obtiene por tener un buen control y calidad en los productos del negocio o por lo contrario, percibir los problemas al no realizar los controles respectivos dentro de las pymes. En este contexto, el objetivo de este artículo es describir y clasificar beneficios y errores que se identifican en las pymes con respecto a lo que son los controles de inventario y su calidad en los productos mediante el estudio de campo, realizado por los estudiantes de postgrado de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, cuyo propósito fue analizar el control del inventario de una empresa, utilizando métodos y técnicas de investigación como fue la entrevistas, la encuesta etc. Durante el desarrollo, se escribió, edito en conjunto, y reescribió las partes estructurales de un artículo de investigación. Como resultado de esta investigación se presenta el error de la pyme es el de no llevar un adecuado control de sus productos, sino que solo lo realiza empíricamente afectando así a la rentabilidad del negocio, sin embargo mantener una excelente calidad de sus producto hace reinvertir este daño.

**Palabras clave:** Artículo de investigación científica, pymes, control, calidad, describir, analizar, inventario, rentabilidad.

**Abstract:** The present investigative process is carried out because it is very important to analyze the benefits obtained by having good control and quality in the products of the business or otherwise, perceive the problems by not performing the respective controls within SMEs. In this context, the objective of this article is to describe and classify benefits and errors that are identified in SMEs with respect to what inventory controls are and their quality in products through field study, carried out by postgraduate students from the Vicente Rocafuerte Laica University of Guayaquil, whose purpose was to analyze the control of a company's inventory, using research methods and techniques such as interviews, surveys, etc. During development, it was written, edited together, and

rewritten the structural parts of a research article. As a result of this research, the error of the SME is that of not having an adequate control of its products, but only empirically doing so affecting the profitability of the business, however maintaining an excellent quality of its products reinvests this damage .

Keywords: Article of scientific research, SMEs, control, quality, describe, analyze, inventory, profitability.

### **Introducción.**

En la actualidad las PYMES ecuatorianas se han venido destacando como la base del crecimiento social en cuanto se refiere a la producción, demanda, compras y adicionando un valor agregado a productos o servicios que se comercializan día a día en el mercado; generando así fuentes de empleo y riqueza.

**El problema que llevó a esta investigación,** ¿cómo afecta la gestión del control de inventario a la rentabilidad en el negocio familiar Restaurante Carlitos del cantón Guayaquil, período 2019-2020?, por ende, se constituye en la base de los análisis.

La débil gestión de calidad de las PYMES se relaciona con logística deficiente, cultura organizacional poco fortalecida en cuanto a la forma de trabajo, la satisfacción al cliente y su efecto en el nivel de ventas; lo que las lleva a enfrentar inconvenientes, especialmente si grandes empresas siguen ingresando al mercado y captando la atención de la demanda. Frente a la problemática de las PYMES, se consideró efectuar una investigación de tipo descriptiva, correlacional y cualitativa o mixta que permitió corroborar las hipótesis de manera que se confirmó dado con esos resultados se procedió a proponer un diseño de un manual de calidad, con el objetivo de mejorar la rentabilidad en las PYMES.

Se puede definir como el registro documental de los bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización (materias primas, productos en proceso y productos terminados). También se define como un amortiguador entre dos procesos: el abastecimiento y la demanda, donde el proceso de abastecimiento contribuye con bienes al inventario, mientras que la demanda consume el mismo inventario. (Laveriano, 2010)

### **Materiales y métodos.**

La investigación es no experimental descriptiva, ya que se tomó la información de manera espontánea en el negocio familiar **Restaurante Carlitos** para examinar la relación que tiene el inventario con la rentabilidad del negocio, además fue una investigación de campo porque se realizó el levantamiento de la información de manera directa en la mencionada empresa, las técnicas de investigación utilizadas fueron: entrevistas y encuestas.

El enfoque de la investigación es cualitativo porque se analizaron en forma objetiva los resultados del control de inventario y su incidencia en la rentabilidad como problema que se investiga.

El total de la población son 4 personas que están relacionadas en el negocio, y se consideró para la muestra solo al dueño del negocio para que nos brinde de información.

**Tabla 3** población de la investigación

Numero	Cargo
1	Jefe del negocio
1	Gerente general
1	Contador general
1	Jefe de bodega
4	Total

**Tabla 4** muestra para la investigación

Numero	cargo
1	Jefe del negocio

## Resultados

Una vez aplicada las encuestas, entrevistas y procesamiento de datos, se obtuvieron los resultados:

Negocio en marcha = Pretender que crezca en el tiempo aumentando su rentabilidad

Proyección financiero

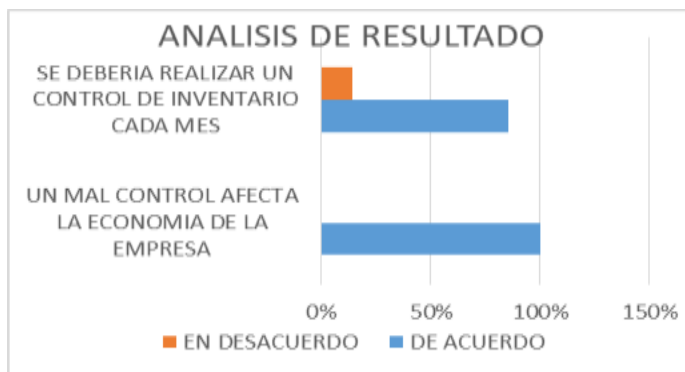
Costo Ventas = inv. Inicial + compras - inv. Final

	Valor	% Ventas
<b>Ventas</b>	<b>2.700</b>	<b>100%</b>
<b>Gastos Ventas</b>	<b>550</b>	<b>20%</b>
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>2.150</b>	<b>80%</b>
<b>Gastos Operacional</b>	<b>240</b>	<b>08%</b>
<b>Utilidad (perdida)</b>	<b>1.910</b>	<b>71%</b>

Según esta tabla nos indica que la rentabilidad del negocio es del 71%, lo cual nos permite seguir manteniendo una excelente calidad en nuestros productos y un buen servicio al cliente.

El 100% de los encuestados están de acuerdo que un mal manejo de inventario afecta la economía de la empresa.

En esta imagen vemos cómo afecta un mal control de inventario y que tan importante realizar un control de inventario cada mes



**Figura 1** Análisis de resultado

### Discusión

Como resultado del trabajo de campo podemos concluir que actualmente el negocio cuentan con variedades de herramientas y propuestas de calidad que han surgido por las necesidades del entorno globalizado, pero muchas de estas propuestas y herramientas no constituyen un marco de trabajo que ofrezca una gestión basada en principios de la calidad total, no recopilan aquellos aspectos que deben ser desarrollados de manera efectiva en un sistema de gestión, limitándose a una única perspectiva o enfoque y dejando de lado una gran diversidad de puntos de vista, lo que impide conocer los puntos fuertes y aspectos del sistema de calidad que necesitan ser mejorados para avanzar hacia la gestión de calidad total.

El negocio no aplica un buen control de inventario, logrando con esto alejarse de la búsqueda de la excelencia y por ende ser poco competitivos. Llevan un control de calidad, por lo cual el negocio es rentable. Por ello no basta tener lo último de la tecnología, ni tampoco instalaciones y equipos modernos, sino contar con personal que utilice la máxima capacidad de producción y se elimine el tiempo ocioso operativo. Tales condiciones son importantes, fundamentalmente cuando se trata de minimizar costos o de mejorar la calidad de los productos; sin embargo, existen también otros factores

beneficiosos que pueden aportar un valor importante en la empresa como son el planeamiento estratégico.

De acuerdo a lo investigado se propone el mejoramiento de la Satisfacción del Consumidor a través de la calidad de productos, la calidad en servicios, incluyendo todo lo que esto implica,