



Carrera:

Tecnología en Contabilidad y Auditoría

TRABAJO DE TITULACIÓN

Tema:

Implementación de un sistema contable para “Tienda Don Carlos” para controlar todas las operaciones del negocio de manera rápida y eficaz.

Autora:

Amy Estefanía Santana Morales.

Tutor:

CPA. Patricia del Roció Macancela Panchana.

Guayaquil-Ecuador

2021-2022

Reconocimiento de Responsabilidad

Yo Amy Estefanía Santana Morales, declaro bajo juramento que el presente trabajo de titulación, válido para optar por el título de Tecnólogo (a) en Contabilidad y Auditoría, titulado: **"Implementación de un sistema contable para "Tienda Don Carlos" para controlar todas las operaciones del negocio de manera rápida y eficaz."**, es de mi autoría; que no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo.

De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad intelectual de este trabajo de investigación, al instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

.....*Amy Santana M.*.....

Amy Estefanía Santana Morales

C.C.: 0953564424





Factura: 001-007-000028750



20220901047D00314

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20220901047D00314

Ante mí, NOTARIO(A) JUAN MANUEL TAMA VELASCO de la NOTARÍA CUADRAGESIMA SEPTIMA , comparece(n) AMY ESTEFANIA SANTANA MORALES portador(a) de CÉDULA 0953564424 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 9 DE FEBRERO DEL 2022, (8:31).

Amy Santana M.

AMY ESTEFANIA SANTANA MORALES
CÉDULA: 0953564424



NOTARIO(A) JUAN MANUEL TAMA VELASCO

NOTARÍA CUADRAGESIMA SEPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0953564424

Nombres del ciudadano: SANTANA MORALES AMY ESTEFANIA

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/FEBRES
CORDERO

Fecha de nacimiento: 10 DE SEPTIEMBRE DE 1999

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACHILLER

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: SANTANA COBO ANGEL ARNALDO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: MORALES PLUA GENOVEVA NARCISA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 15 DE SEPTIEMBRE DE 2017

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 9 DE FEBRERO DE 2022

Emisor: JUAN MANUEL TAMA VELASCO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 47 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Amy Santana M.



N° de certificado: 220-677-63852



220-677-63852

J. Alvear

Ing. Fernando Alvear C.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente





INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 0953564424

Nombre: SANTANA MORALES AMY ESTEFANIA

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 9 DE FEBRERO DE 2022

Emisor: JUAN MANUEL TAMA VELASCO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 47 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 223-677-63855



223-677-63855





REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



CÉDULA DE
CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
SANTANA MORALES
AMY ESTEFANIA
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
FEBRES CORDERO
FECHA DE NACIMIENTO 1999-09-10
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO MUJER
ESTADO CIVIL SOLTERO



IGM 17 07 SAC 04 102

INSTRUCCIÓN
BACHILLERATO
APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
SANTANA COBO ANGEL ARNALDO
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
MORALES PLUA GENOVEVA NARCISA
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2017-09-15
FECHA DE EXPIRACIÓN
2027-09-15

PROFESIÓN / OCUPACIÓN
BACHILLER

E3343A2222

001914734

[Signature]
DIRECTOR GENERAL

Amy Santana M.
FIRMA DEL CEDULADO

CERTIFICADO DE
VOTACIÓN 11 ABRIL 2021



PROVINCIA: GUAYAS
CIRCUSCRIPCIÓN: 2
CANTÓN: GUAYAQUIL
PARROQUIA: TARQUI
ZONA: 1
JUNTA No: 0394 FEMENINO



SANTANA MORALES AMY ESTEFANIA

ES FOTOCOPIA DEL ORIGINAL
QUE ME FUE EXHIBIDO

09 FEB 2022

Abg. Juan Manuel Tama Velasco
NOTARIO XLVII DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CIUDADANA/O:

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED
SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2021

F. PRESIDENTA/E DE LA JRV

IMP-GEM-2021-101

Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación

Yo, **MsC. Patricia del Rocío Macancela Panchana**, en calidad de Tutor del trabajo de titulación:

CERTIFICA

Que el trabajo de titulación válido para optar por el título de Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría, cuyo tema es: **“Implementación de un sistema contable para “Tienda DON CARLOS” para controlar todas las operaciones del negocio de manera rápida y eficaz.”**, fue elaborado por la Srta. Amy Estefanía Santana Morales, ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que se siga lo dispuesto por el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención de su título.



MsC. Patricia del Rocío Macancela Panchana

Tutor de trabajo de titulación

Dedicatoria

El siguiente proyecto, se lo dedico a Dios quien es mi Padre celestial y a Mi madre María Santísima, porque nunca me han abandonado, el cual agradezco por haberme dado una excelente familia.

A mis padres Narcisa Morales y Ángel Santana, quienes son mis pilares fundamentales y mi cable a tierra y que siempre me apoyan incondicionalmente pues sin ellos no lo habría logrado. Por su bendición a diario a lo largo de mi vida la cual me protege y me lleva por el camino del bien. Por ellos doy mi trabajo en ofrenda por su paciencia y amor Amados Padres, Los Amo.

Agradecimiento

Mi Principal agradecimiento a Dios quién me ha guiado y me ha dado la fortaleza y la sabiduría para seguir adelante.

A mi pequeña Familia mis padres y hermana, por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Y a todas los amigos y familia que de una y otra forma me han apoyado a lo largo del camino.

Al dueño de la Tienda, que con su ayuda, disposición e información brindada me ayudo a culminar este proyecto.

Así mismo, deseo expresar mi reconocimiento al ITF “Instituto Tecnológico Universitario de Formación” el cual ha sido mi hogar en el transcurso de mi vida y a sus docentes de la carrera de Contabilidad y Auditoría, por permitirme entrar parte de ella, llevando conmigo los mejores conocimientos derivados por parte de esta prestigiosa institución.

A los ingenieros, por ayudarme con las inquietudes durante todo el desarrollo del trabajo. De manera admirable a la Msc. Patricia del Rocío Macancela Panchana por su dedicación y directora de tesina, agradezco sus conocimientos brindados por ser honesta y transparente, y a las demás personas que de una u otra manera favorecieron para el progreso del proyecto.

Contenido

Abstract.....	XIII
1. Introducción	1
2. Problemática.....	3
3. Formulación del problema General.....	4
4. Objetivo general	4
5 CAPÍTULO I	6
FUNDAMENTACIÓN	6
5.1 Marco histórico.....	6
5.1.1 Antecedentes históricos: Evolución de los sistemas contables	6
5.1.2 Evolución de las tiendas de barrios.	8
5.1.3 Breve Reseña Histórica de la “Tienda Don Carlos”.	10
5.2 Marco Teórico.....	10
5.2.1. Definición de la Contabilidad	10
5.2.2. Cómo controlar el inventario de una tienda de barrio	11
5.2.3. Sistema contable.....	12
5.2.4. Beneficios que tiene un Sistema Contable para una tienda de barrio.	12
5.2.5. Características Principales del Sistema Contable para las tiendas de barrios.	13
5.2.6. ¿Qué sistema contable se podría escoger para una tienda de barrio?.....	14
5.2.7 Problemas de control interno de inventario y sus causas en una tienda de barrio.	15
5.2.8 Técnicas y procedimientos de inventario aplicables a un negocio de abarrotes. .	16

5.2.9 Beneficios de llevar a cabo un buen control de inventario en un negocio de abarrotes	20
5.3 Marco conceptual.....	20
5.3.1 Administración:	20
5.3.2 Clientes:.....	20
5.3.3 Contabilidad:	21
5.3.4 Control:.....	21
5.3.5 Contribuyente Especial:	21
5.3.6 Equipos tecnológicos:	21
5.3.7 Grandes Contribuyentes:	21
5.3.8 Inventario:	21
5.3.9 Producto:	22
5.3.10 Productos comestibles:	22
5.3.11 Productos perecederos:.....	22
5.3.12 Proveedor:	22
5.3.13 Software:	22
5.3.14 Tiendas de barrios:	22
5.3.15 Utilidad:.....	22
5.3.16 Ventas:.....	23
5.4 Marco Jurídico.	23
5.4.1 Constitucion de la República Del Ecuador.	23
5.4.2 Plan Nacional De Desarrollo Creando Oportunidades 2021 -2025	24
5.4.3 Reglamento para Aplicación Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno. ((LORTI), s.f.)	24
5.4.4 RIMPE (Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares, s.f.)	25

5.4.5. (Código de Comercio, s.f.).....	27
5.4.6 Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor.....	27
5.4.7 NIC - Normas Internacionales de Contabilidad.	28
6.CAPITULO II.....	30
METODOLOGIA EMPLEADA.....	30
6.1 Enfoque Mixto.	30
6.1.1 Información cuantitativa - cualitativa.	30
6.2 Tipos de investigación	30
6.2.1 Descriptivo - Explicativo	31
6.3 Método De Investigación.....	31
6.3.1 Métodos Teórico	32
Análisis- Síntesis.....	32
Deductivo-inductivo.....	33
Histórico – Lógico.....	33
6.3.2 Método Empírico.....	34
6.3.3 Método Estadístico.....	35
6.4 Diseño de los instrumentos y técnicas de recolección de datos e información.	35
6.4.1 Entrevista:.....	35
6.4.2 Entrevista en Profundidad a expertos:.....	36
6.4.3 Entrevista Informativa:.....	37
6.4.4 Encuesta:	38
6.4.6 Observación simple no Participativa:.....	38
6.5. Métodos y tipos de muestreo	39
6.5.1. Muestreo Intencional.....	39
6.5.2 Criterio geográfico	39

6.6 Presentación de los resultados sobre los instrumentos y técnicas de investigación. ..	41
6.6.1 Entrevista a profundidad a expertos.	41
6.6.2 Entrevista Informativa:.....	43
6.6.3 Observación no participativa simple.	46
6.7 Presentación y análisis de los datos de información obtenidos de los instrumentos e la investigación	47
6.7.1 Encuesta.	47
6.8 Análisis Global de los resultados tabulados, graficados y de las entrevistas.....	59
7CAPÍTULO III	60
7.1 Desarrollo De La Propuesta.	60
7.1.1 Instrumentos para Justificar la Propuesta.	60
Análisis (FODA) y CAPA.....	60
7.2 Herramientas y análisis para la justificación de la propuesta	62
7.2.1 Análisis PEST	62
7.3 Título de la Propuesta.	63
7.4 Objetivo de la Propuesta	63
7.5 Descripción de la Propuesta.....	63
7.6 Estructura de la propuesta.	63
7.7 Desarrollo de la Propuesta.	64
7.7.1 Fase I: Análisis de la “Tienda Don Carlos”	65
7.7.2 Fase II: Análisis de mercado.	65
7.7.3 Fase III: Tipos de sistemas contables.	67
Tipos de Sistemas Contables.	69
Ventajas de Sistemas Contables.....	69
7.7.4 Fase IV: Implementación del Sistema Contable en la “Tienda Don Carlos”	71

7.8 Plan de cuentas para controlar ingresos, gastos e inventarios.	75
7.9 Factibilidad de la propuesta	76
7.9.1 Factibilidad administrativa	76
7.9.2 Factibilidad financiera	76
7.9.3 Factibilidad legal	77
7.9.4 Factibilidad económica	77
7.9.5 Factibilidad Operativa	79
7.9.6 Factibilidad técnico-tecnológica y de innovación	80
7.10 Cronograma de Implementación de la Propuesta	80
Cronograma de Actividades	82
7.11 Resultados esperados en la aplicación de la propuesta.	83
Conclusiones	84
Recomendaciones	85
Bibliografía	86

Índice de tablas

Tabla 1 Tabla de la Declaración y pago del impuesto a la renta (RIMPE)	26
Tabla 2 Entrevista	36
Tabla 3 Recolección de Datos	40
Tabla 4 Ficha de entrevista profundidad a expertos.	41
Tabla 5 Ficha de entrevista informativa.	43
Tabla 6 Género	48
Tabla 7 Pregunta 1.- Califique el servicio que ofrece la "Tienda Don Carlos"	49
Tabla 8 Pregunta 2.- En las tiendas que usualmente compra, ¿Le entregan la nota de venta?	50
Tabla 9 Pregunta 3.- ¿Qué tipos de productos compra más?.....	51
Tabla 10 Pregunta 4.- ¿Cuál es la frecuencia en la que más compra e la Tienda?	52
Tabla 11 Pregunta 5.-¿Ha tenido alguna vez inconveniente al momento de la entrega de su pedido?.....	53
Tabla 12 Pregunta 6.- En el monto pagado ¿Ha encontrado la diferencia de lo que ha pedido y en lo que usted ha pagado?	54
Tabla 13 Pregunta 7.- Alguna vez en su compra, ¿Ha recibido productos caducados?	55
Tabla 14 Pregunta 8.-De los siguientes servicios ¿Cuál le gustaría que brinde la Tienda? .	56
Tabla 15 Pregunta 9.- ¿La tienda Don Carlos les proporciona crédito?	57
Tabla 16 Pregunta 10.- ¿Recibe buena atención al momento de realizar su compra?	58
Tabla 17 Matriz Análisis PEST	62
Tabla 18 Demografía	66
Tabla 19 Presupuesto de la Implementación	77
Tabla 20 Inversión del proyecto	78
Tabla 21 Cronograma de Actividades	82

Índice de gráfico.

Gráfico 1 Método de investigación	31
Gráfico 2 Diseño de los instrumentos y técnicas de recolección de datos e información	35
Gráfico 3 Género	48
Gráfico 4 Pregunta 1.- Califique el servicio que ofrece la "Tienda Don Carlos"	49
Gráfico 5 Pregunta 2.- En las tiendas que usualmente compra, ¿Le entregan la nota de venta?	50
Gráfico 6 Pregunta 3.- ¿Qué tipos de productos compra más?	51
Gráfico 7 Pregunta 4.- ¿Cuál es la frecuencia en la que más compra en la Tienda?	52
Gráfico 8 Pregunta 5.- ¿Ha tenido alguna vez inconveniente al momento de la entrega de su pedido?.....	53
Gráfico 9 Pregunta 6.- En el monto pagado ¿Ha encontrado la diferencia de lo que ha pedido y en lo que usted ha pagado?	54
Gráfico 10 Pregunta 7.- Alguna vez en su compra ¿Ha recibido productos caducados?	55
Gráfico 11 Pregunta 8.- De los siguientes servicios ¿Cuál le gustaría que brinde la Tienda?	56
Gráfico 12 Pregunta 9.- ¿La tienda Don Carlos les proporciona crédito?	57
Gráfico 13 Pregunta 10.- ¿Recibe buena atención al momento de realizar su compra?	58
Gráfico 14 DAFO (FODA) y CAPA	61
Gráfico 15 Comportamiento	66

Índice de Imágenes

Imagen 1 Ubicación de la "Tienda Don Carlos"	39
Imagen 2 Guía de observación no participativa simple.....	46
Imagen 3 Sistema Contable Wankara - Illari.....	69
Imagen 4 Sistema contable Contífico - Punto de Venta.....	70
Imagen 5 Sistema contable Fénix.....	71
Imagen 6 Sistema contable Fénix Gratis	71
Imagen 7 Módulos del programa.....	73
Imagen 8 Fénix	73
Imagen 9 Detalle del registro de artículos	74
Imagen 10 Detalle de opciones del sistema Fénix.....	75

Índice de Anexos

Anexo 1 Encuesta	96
Anexo 2 Guía de Observación no participativa simple	99
Anexo 3 Guía de entrevista informativa.....	100
Anexo 4 Guía de entrevista a profundidad.	101
Anexo 5 Carta de autorización	102



CERTIFICACIÓN

En calidad de revisor del trabajo de titulación “**Implementación de un sistema contable para “Tienda DON CARLOS”** para controlar todas las operaciones del negocio de manera rápida y eficaz”

CERTIFICO

Que el trabajo de la estudiante **AMY ESTEFANÍA SANTANA MORALES** ha sido analizado por un sistema de reconocimiento de texto automático **URKUND ANALYSIS**.

Los resultados alcanzados evidencian el cumplimiento del nivel de coincidencias permitido hasta el 17%. Por tanto, se autoriza su impresión y presentación al acto de defensa

Dr. C. Rafael Bell Rodríguez

Vicerrector Académico



Document Information

Analyzed document	Amy Estefanía Santana Morales..pdf (D127872384)
Submitted	2022-02-14T19:11:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	asistente2.coordinacion@formacion.edu.ec
Similarity	15%
Analysis address	yoenia.portilla.itfpac@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://www.revistalideres.ec/lideres/tiendasdebarrio-estrategias-innovacion-negocios.html Fetched: 2022-02-14T19:23:00.0000000		6
W	URL: https://growth.chiper.co/digitalizacion-evolucion-de-las-tiendas-de-barrio/ Fetched: 2022-02-14T19:23:00.0000000		2
W	URL: https://aeca.es/old/buscador/infoaeca/articulospecializados/pdf/auditoria/pdfcontabilidad/2.pdf Fetched: 2022-02-14T19:23:00.0000000		2
W	URL: https://www.deustoformacion.com/blog/finanzas/que-es-sistema-contable Fetched: 2022-02-14T19:23:00.0000000		1
W	URL: https://concepto.de/administracion/ Fetched: 2022-02-14T19:23:00.0000000		1
W	URL: https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html Fetched: 2022-02-14T19:23:00.0000000		1
W	URL: https://economipedia.com/definiciones/contabilidad.html Fetched: 2022-02-14T19:23:00.0000000		1
W	URL: https://tpcgroup-int.com/blog/impuestos/los-contribuyentes-especiales-en-ecuador/ Fetched: 2022-02-14T19:23:00.0000000		1
W	URL: https://definicion.de/recursos-tecnologicos/ Fetched: 2022-02-14T19:23:00.0000000		1
W	URL: https://www.sri.gob.ec/grandes-contribuyentes Fetched: 2022-02-14T19:23:00.0000000		1
W	URL: https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf Fetched: 2022-02-14T19:23:00.0000000		3
W	URL: https://conceptodefinicion.de/producto/ Fetched: 2022-02-14T19:23:00.0000000		1

Resumen

En el trayecto del trabajo investigativo, se plasmó un estudio sobre la situación de la “Tienda Don Carlos”; mostrando las falencias dentro de la misma; indicando que para su desarrollo éxito se llevó a cabo un análisis completo en el que se establece los métodos de investigación y los instrumentos y técnicas para la recopilación de datos para lograr comprender la problemática que atraviesa la tienda, de la misma manera se hizo un estudio con el método de entrevista y encuesta para establecer los conocimientos de la problemática, como asimismo la opinión de los clientes.

El objetivo de la propuesta del desarrollo investigativo, se basó en la implementación de un sistema contable para “Tienda Don Carlos” para controlar todas las operaciones del negocio de manera rápida y eficaz, realizando el control en sus registros con el propósito de llevar de forma correcta los registros diarios, que sirve como base fundamental para el progreso y crecimiento de su negocio, lo que le permitirá llevar un mayor control y registro de mercaderías así como de los ingresos y gastos. Objetivo que se llevó a cabo a través de 4 fases, mostrando la problemática de la Tienda, ejecutando un análisis de mercado, especificando las tácticas para el control administrativo de la misma, relatando los tipos de sistemas contables para seleccionar el que más se ajuste a las necesidades de la Tienda y enumerando los módulos que el sistema brinda para el progreso de las actividades de la peluquería.

Palabras claves: control, implementación, inventario

Abstract

In the course of the investigative work, if he configured a study on the situation of the "Don Carlos Store"; showing the shortcomings within it; indicating that for its successful development, a complete analysis was carried out in which the research methods and the instruments and techniques for data collection are established in order to understand the problems that the store is going through, in the same way a study was made with the method of interview and survey to establish the knowledge of the problem, as well as take advantage of the opinion of the clients.

The objective of the research development proposal, if it is based on the implementation of an accounting system for the "Don Carlos Store" to control all business operations quickly and efficiently, carrying out the control in its records with the purpose of keeping Correctly the daily records, which is the fundamental basis for the progress and growth of your business, which allows you to carry out greater control and record of the merchandise as well as income and expenses. Objective that was carried out through 4 phases, showing the problems of the Store, a market analysis lasted, specifying the tactics for its administrative control, reporting the types of accounting systems to select the one that best suits the needs of the Store and listing the modalities provided by the system for the progress of the activities of the hairdresser.

Keywords: control, implementation, inventory

1. Introducción

Con el avance de la tecnología y la ciencia la contabilidad se ha convertido en una herramienta básica y necesaria para el desarrollo empresarial por eso, es de suma importancia para la economía global de manera, que refleja la situación real del negocio por medio de soportes tecnológicos además, está ha obligado a las empresas dependiendo a que se dediquen a ser indispensable para la sociedad como lo son las Tecnologías de Información y Comunicación (Tics) que la componen los sistemas contables donde esta contribuya al crecimiento tanto de pequeñas y medianas empresas (Pymes) para así alcanzar un mejor nivel de desempeño en el mercado, para que estas logren crecer y desarrollarse deben superar diferentes obstáculos en cada proceso de desarrollo en el que se encuentren, desde el momento de su creación hasta su consolidación dentro del mercado.

En Ecuador, las tiendas de barrios en los últimos años han sido un aporte significativo para el sector comercial donde se ha obtenido mayor demanda y donde el mayor número de tiendas del país se concentra en Guayaquil, hay entre 18.000 y 20.000 puntos de venta, de los cuales 16.000 son tiendas, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, s.f.) donde las tiendas de barrio son parte de la economía popular y solidaria.

Independientemente de su actividad, las pequeñas y medianas empresas desempeñan un papel importante en el desarrollo económico debido, a que han comenzado a comprender que la ventaja competitiva es más duradera si se basa en la implementación de los sistemas contables de acuerdo a su naturaleza.

Por este motivo, la presente investigación tiene como objeto de estudio Implementar un sistema contable para la “Tienda Don Carlos” para controlar todas las operaciones del negocio de manera rápida y eficaz teniendo en cuenta que presenta el poco interés de implementar un software en su negocio como herramienta de control de manera que le permita tener un buen manejo sobre sus existencias debido a que lleva la contabilidad de forma manual; es decir, empírica, lo que ha estado generando que la información no sea real.

En la actualidad, un negocio que no cuenta con las técnicas y herramientas necesarias para llevar el control de sus actividades y recursos se encuentra en una desventaja al momento de requerir un financiamiento, lo que implica que su proceso se puede ver incompleto al

momento de expansión y crecimiento por lo que se vuelve mucho más complicado es por eso que los negocios necesitan contar con información eficiente, integra, clara, confiable y oportuna para la correcta toma de decisiones que permitan la obtención de ganancia y su subsistencia en el mercado.

Por lo tanto, se han convertido en una herramienta básica y fundamental de trabajo. Un software contable es el encargado de analizar y evaluar los resultados económicos que suele obtener un negocio gracias al ejercicio de su actividad donde te va a permitir administrar costos e ingresos, ventas, inventario, proveedores, entre otros. Así desde una sola aplicación, podrá gestionar los procesos contables y financieros del negocio donde ayudará a reducir de manera considerable el tiempo de trabajo y a tomar decisiones de manera acertada y anticipada a los sucesos de manera, que permita tener la información automatizada con un solo clic y con una contabilidad de error mínima.

Siendo así, que los negocios que operen en el mercado si desean tener mayor competitividad debe implementar un software contable que les ayude a trabajar en el día a día donde su amplia capacidad de reacción sea importante ante cualquier movimiento e imprevisto que surja por lo que, de manera inmediata podrá dar respuesta y mejorar la gestión del área. De esta manera, provoca que ya no se haga ningún registro de manera tradicional, es decir, a mano. De modo, que evita que sea realizado cualquier cálculo de esta manera ayuda a gestionar los recursos del negocio. Donde se convierta en un ente mucho más rentable y sea capaz de alcanzar sus metas en un tiempo récord. Por esta razón un software contable es el elemento fundamental de cualquier departamento contable hoy en día, ya sea una pequeña o grande empresa.

Frente a esto, se ha considerado pertinente investigar la problemática que tiene el contribuyente para el control y registro de las transacciones comerciales que desarrolla; y así poder obtener mejores resultados de manera adecuada y oportuna, lo que permitirá fortalecer su negocio frente a la competencia.

2. Problemática.

Actualmente, el mundo de los negocios avanza a pasos agigantados y este movimiento abrumador va de la mano con los cambios que surgen con el avance de la tecnología, las nuevas demandas de información, los cambios sociales, económicos y culturales existentes en este nuevo entorno.

La contabilidad, es quizás una de las actividades por no decir la más importante dentro del campo de los negocios, dada su naturaleza de informar acerca del incremento de la riqueza, la productividad y el posicionamiento en el mercado es competitivo.

La tienda de víveres no ha perdido su encanto en los diferentes barrios. Por la variedad de productos, la cercanía a los hogares y la calidez de la atención del tendero les ha convertido en destino preferido para la compra de productos de primera necesidad, a diario. Sin embargo, el tendero enfrenta un reto actual: la innovación por eso en la pandemia este tipo de negocio y las demás han visto la necesidad de innovar en algunos aspectos por la cual necesitan un sistema básico contable donde no haya dificultad. En este sector se establecen factores como la insuficiencia de innovación y producción tecnológica, el desconocimiento de los procesos financieros y la escasa existencia de estudio de la misma.

La tradicional tienda del barrio, evoluciona de la mano de las nuevas demandas de la población, en productos y servicios. Muchos tenderos pasaron de ofrecer productos frescos a elaborados, hasta convertirse incluso en pequeños banqueros. Para que un negocio crezca debe apoyarse en la tecnología que facilite el manejo de inventarios y productos como la caja registradora. Esto ayudará a conocer más el mercado y las preferencias de los clientes. “Si las tiendas no cuentan con tecnología, alguien más lo hará y empezará un declive de estos locales”.

En el caso, de este pequeño negocio ubicado en el sector norte de la ciudad de Guayaquil, no cuenta con un sistema contable de modo que este se enfoca en las ventas, descuidando el control de sus productos y como estos tipos de productos son perecederos suelen a caducarse por lo que tiene una vida útil y además que por la falta de control se caducan y no le dan opción a poder devolver a los diferentes proveedores donde la mayoría son contribuyentes especiales en la cual manejan políticas como sumesa, pronaca, Big cola,

coca cola, la favorita, Tony yogurt, Unilever, entre otros..., por la cual no lleva una contabilidad adecuada, se ha visto en la necesidad de querer implementar un programa contable en la cual sea de fácil instalación para así pueda contar con estrategias competitivas que le ayude a sobresalir ante la competencia teniendo en cuenta que el propietario no posee el conocimiento y el poco interés sobre la información de los sistemas contables y no cuenta con equipos tecnológicos donde se hará la cotización de los equipos tecnológicos para que ofrezca un buen servicio y sobresalga ante la competencia.

En esta investigación, se proyecta hacer la propuesta para implementar un sistema contable en la “Tienda Don Carlos” en el cual se ofrecerá un sistema contable básico donde tenga el control de inventarios y facturación electrónica donde los registros puedan ser almacenados con tranquilidad y no sean vulnerables a terceros. Por lo que es necesario que la Tienda tenga un buen control de manera que sea bien ejecutado para que pueda controlar bien el negocio y tomar acciones preventivas a tiempo, para poder garantizar el éxito del mismo.

3. Formulación del problema General

Teniendo en cuenta las consideraciones expuestas, el problema de investigación se formula a través de la siguiente interrogante:

¿La implementación de un sistema contable ayudará a mejorar el desarrollo del giro del negocio como el manejo del inventario, proveedores y clientes en general?

4. Objetivo general

Implementar un sistema contable para la “Tienda Don Carlos” para llevar un mejor control y registro de las transacciones diarias.

En los capítulos que se mencionan a continuación, se detalla el siguiente desarrollo:

Capítulo I.- Fundamentación: En este capítulo se basa en la breve reseña histórica de los sistemas contables para las tiendas de víveres, un glosario de términos importantes y aspectos legales en la que se basa la investigación, que se utilizará para la Implementación de un Sistema Contable en la “Tienda Don Carlos”.

Capítulo II.- Metodología Empleada: En este capítulo se planteará los procesos para la metodología de investigación la cual constará: con un enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo) porque se obtendrá datos numéricos, también se conocerá la información sobre los clientes y tipos de productos que compran en la tienda , se utilizará un estudio teórico como es explicativo, descriptivo, inductivo – deductivo y por ultimo métodos estadísticos para presentar los resultados obtenidos para evidenciar la problemática del Objeto de estudio de la “Tienda Don Carlos”.

Capítulo III.-Desarrollo de la Propuesta.: Este capítulo está basado en la propuesta para poder dar respuesta a la problemática evidenciada mediante la metodología empleada, en este capítulo comprende la propuesta por parte del autor de la investigación para poder dar respuesta a la problemática que se ha evidenciado a lo largo de la investigación y por la metodología empleada.

5 CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN

5.1 Marco histórico

5.1.1 Antecedentes históricos: Evolución de los sistemas contables

(Loggro, 2018) Desde la antigüedad, el ser humano ha tenido la necesidad de contar con un sistema contable que le permita llevar un orden en cada aspecto, pero en especial en lo económico. Los sistemas contables nacieron, entonces, para que el ser humano pudiera administrar, registrar y conocer cuánto fue la ganancia o la pérdida que sus actividades, en especial las que implicaban el intercambio de productos, bienes o servicios. Durante muchos años, fueron el ábaco, los folios, el lápiz y el papel los que acompañaron este proceso con el riesgo que todo ejercicio manual implicaba, hasta que la creación de los sistemas computarizados revolucionó la tarea y le facilitaron la vida a las personas que se dedican a llevar el control de las cuentas en una organización.

Ha sido así como el mercado informático, ajustándose a esa necesidad que tienen en la actualidad las empresas, en especial las Pymes, ha venido ofreciendo productos que han hecho mucho más fácil y práctico el ejercicio contable, mediante el desarrollo de software especializado que, de la mano del internet, logran un mejor manejo de los recursos y permiten que el sistema contable moderno sea más fluido, confiable y eficaz, y permita tomar mejores decisiones gracias a que estandariza procesos, define estructuras de costos y presenta una información financiera mucho más ordenada.

Al comienzo de los tiempos antes de que todo esto ocurriera, las antiguas civilizaciones se regían según sus habilidades aritméticas con prácticas rudimentarias de sumas y restas, aunque apenas lógico según las herramientas que tenían disponibles y su nivel de conocimiento, que aún no era el más avanzado.

Uno de los factores que promovió el desarrollo de un sistema contable fue la creación de la moneda como instrumento para otorgarle valor a un intercambio de productos, bienes o servicios; este hecho motivó a que las personas pensarán en la manera en que debían llevar

registro de esas actividades, pues la memoria no era la mejor consejera. De paso, se requería de un elemento o documento que avalara la transacción, lo que hoy en día conocemos como la factura.

Los primeros sistemas contables, según registros históricos, aparecieron en la prehistoria, cuando el hombre, luego de cazar, anotaba en las piedras en el interior de las cuevas el número de animales que iba atrapando. Aún no había nociones de la escritura, por tanto, el método de ese registro era muy rústico, con rayones sin ningún orden preciso.

Durante la edad antigua, las herramientas disponibles para la práctica se mantuvieron más o menos igual, con algunos avances importantes en los conocimientos de aritmética que le imprimieron a la actividad contable tener mayor énfasis en el registro de operaciones; aparecen los términos deudor y acreedor, contabilidad por partida doble, activos, pasivos, con lo cual la información contable fue adquiriendo relevancia entre las empresas que nacían gracias al expansionismo mercantil.

Y así mismo, los gobiernos fueron ajustando sus normas a ese contexto, implementando regulaciones que garantizaran la estabilidad de un mercado que crecía exponencialmente.

Entonces fueron surgiendo nuevos términos: depreciaciones, amortizaciones, reservas, fondos, y los estados fueron creando marcos jurídicos y contables que obligaban al desarrollo de la profesión, y por ende de las herramientas que las personas dedicadas al oficio requerían.

Con los avances tecnológicos que se fueron presentando en el mundo moderno, la contabilidad encontró un instrumento fundamental para facilitar su tarea. La aparición del ordenador electrónico fue clave para complementar el trabajo manual que, como se dijo antes, ofrecía un panorama muy limitado para llevar el control del sistema contable, pero que antes de este avance no se evidenciaba como una necesidad dado el desconocimiento que se tenía en este campo tecnológico.

Entonces, con el computador a la mano, y el desarrollo a partir de los años, los contadores fueron adquiriendo ventajas como la rapidez para proporcionar información ya

que el aparato le ayudaba a realizar operaciones instantáneas y exactas según los datos que se le habían agregado al sistema contable; mayor volumen de información procesada, de acuerdo con las exigencias propias de un mundo globalizado que crecía a la par de las transacciones comerciales; menor riesgo a cometer errores; preparación e impresión automática de informes, entre otras virtudes.

El software contable: la aparición del internet fue otro apoyo vital para la creación de nuevas herramientas contables, entre ellas el software especializado que se soporta en las redes locales y globales, permitiendo que la información del sistema contable esté disponible en todo momento y en cualquier lugar donde el empresario se encontrará, necesitando solo para ello un dispositivo electrónico a la mano.

En los tiempos actuales, la oferta de este tipo de software ha crecido, y la mayoría de empresas ya interactúan en este entorno; algunas lo hacen de forma directa, mientras que otras acuden a un contador.

En la mayoría de casos, la información de su facturación la va recopilando en algún momento del mes en los programas disponibles, y luego la ingresan al software para generar los reportes financieros y de impuestos, que luego son enviados a las entidades fiscalizadoras.

5.1.2 Evolución de las tiendas de barrios.

Gracias a la digitalización, la clave de la evolución de las tiendas de barrio, ahora los negocios pueden surtir de manera fácil y rápida. En medio de una sociedad donde las relaciones interpersonales son tan importantes en la cual encontramos gustos y necesidades en común: comidas, bebidas, aseo, etc.

Las tiendas de barrio llegaron para ser ese mediador para que las personas tengan siempre todo lo que buscan. El lugar reúne vecinos para compartir, comprar los ingredientes para la comida del día, complementar lo que les haga falta en su mercado. Gracias a la existencia de tiendas de barrio según (Londoño, s.f.) viven más de 3,7 Millones de familias en Latinoamérica y por lo general han ido pasando entre generaciones.

Los tenderos o empresarios, son esos seres maravillosos que todos en el barrio reconocen, quieren y respetan. Esos incondicionales que sin importar el día están siempre desde tempranas horas y hasta el final de la noche listos para que nunca nos falte nada.

En una tienda de barrio encuentras todo lo que necesitas, abarrotes, productos de aseo personal y hogar, frutas y verduras, en ocasiones papelería y miscelánea. Y es eso justamente lo que hace que una tienda sea importante para los miembros de la comunidad. Encontrar todo lo que necesitan a buenos precios y con esa atención inigualable.

Pero estos negocios han ido evolucionando. No son las mismas de hace un par de años o incluso que hace un par de meses. A las tiendas de barrio también les ha llegado la tecnología y hoy en día vemos como ellas ya cuentan también con cajas registradoras, sistemas de inventarios, cámaras y recientemente como Apps especializadas que llevan hasta sus puertas todo aquello que necesitan.

Grandes cambios por la digitalización en las tiendas

La calidad de vida de los tenderos ha venido cambiando. Hace algunos meses era normal verlos levantarse de madrugada para ir a la plaza para comprar frutas y verduras, hoy vemos como tienen productos frescos todos los días, de excelente calidad y precio, productos que piden desde sus teléfonos, a través de las aplicaciones que se encuentran disponibles. Ya no tienen que madrugar y lo tienen todo en sus negocios usando la tecnología a su favor.

Esas aplicaciones que concentran un gran número de productos, les permite tener y pedir todo desde la comodidad de su casa o negocio y en el momento del día que más les convenga. Reconocemos el trabajo diario de los empresarios y al usar nuestra plataforma tienen más tiempo de calidad para dedicarle a sus negocios y familias.

Qué bien por los tenderos y todos aquellos que están haciendo de la digitalización la clave para la evolución de las tiendas de barrio y vayan cambiando con el paso del tiempo. Es gratificante ver como los tenderos en Latinoamérica ahora pueden compartir más tiempo en familia y además que los vecinos del barrio cuenten con una tienda cercana donde encontrar todo lo que necesitan y siguen apoyando el comercio local.

Qué bueno para los cultivadores y productores en general que pueden llegar a través de las tiendas a todos los consumidores generando tanta rentabilidad en la cadena de suministro. Las tiendas son un eje en nuestra sociedad, es indiscutible su importancia e innegable la dinámica que genera en el entorno del barrio y el soporte que representa para los habitantes del mismo. (Chiper, s.f.)

5.1.3 Breve Reseña Histórica de la “Tienda Don Carlos”.

La “Tienda Don Carlos” tiene casi 10 años en el mercado este es un pequeño negocio familiar que fue heredado por su madre la cual partió hace 12 años y el único motivo de seguir con el negocio es que la tienda es la esencia de su madre.

Donde una de las características del pequeño negocio es que en sus comienzos era la compra y venta diaria en los productos que ofrecía como productos de primera necesidad como el aceite, el atún, el arroz, entre otros...; es decir, que no había inventario es así como empezó su negocio pero con el tiempo y los años ha ido surtiendo su negocio donde le ha tocado hacer pequeños préstamos para invertir en productos nuevos y abastecerse es así como la tienda Don Carlos ha sabido mantenerse en el mercado. Donde le ha dado la oportunidad de relacionarse con sus vecinos además ha podido vivir experiencias únicas tantas buenas y malas, pero todas le han servido para aprender.

Y la meta siempre ha sido ofrecer buen trato a sus clientes.

5.2 Marco Teórico

En el presente apartado, se conceptualizará un estudio de diferentes definiciones de autores de libros, blogs, informes y revistas sobre lo que es la Contabilidad, un sistema contable, cuáles son sus beneficios que tiene un sistema contable para las tiendas de barrios.

5.2.1. Definición de la Contabilidad

(Polanco, 2016) Según, Polanco la contabilidad se define como una actividad de servicio que identifica, mide, clasifica, registra, analiza, evalúa e informa las operaciones de un ente económico, en forma clara, completa y fidedigna. Constituye un instrumento indispensable para la administración efectiva de cualquier empresa, independientemente de

la actividad, tamaño o tipo de constitución legal. La contabilidad a menudo se ha definido como “el lenguaje de los negocios” por el hecho de permitir traducir la realidad económica de la empresa en información comercial. Quienes hacen parte de los negocios: gerentes, socios, corporaciones, bancos, inversionistas, utilizan términos contables para describir los acontecimientos que construyen la historia de cada negocio.

Entre los propósitos que la administración de una organización busca con el uso de la información contable figuran el control y la planeación. La administración puede asegurar que las actividades se desarrollan de acuerdo con lo planeado y las políticas de la entidad a través del control. La planeación implica considerar diferentes alternativas de acción y decidir cuál es la mejor. Para que la información contable satisfaga los propósitos de control y planeación, se deben cumplir los siguientes objetivos básicos.

Conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga que transferir recursos a otros entes, los cambios que hubieran experimentado tales recursos y el obtenido en el periodo.

- Predecir flujos de efectivo
- Apoyar a los administradores en la planeación, organización y dirección de los negocios
- Tomar decisiones en materia de inversiones y crédito
- Evaluar la gestión de los administradores del ente económico
- Fundamentar la determinación de cargas tributarias, precios y tarifas.

Para satisfacer adecuadamente los objetivos básicos anotados, el mismo decreto establece que la información contable debe ser útil, comprensible y comparable. Es comparable cuando ha sido preparada sobre bases uniformes, es comprensible cuando la información es clara y fácil de atender y es útil cuando es pertinente y confiable.

5.2.2. Cómo controlar el inventario de una tienda de barrio

Las tiendas de barrio son factores clave para la economía del país. Se calcula que existen, a escala nacional, unas 153.000 tiendas de barrio en Ecuador, según el sitio web (Mi Negocio, 2019) casi un local de esta categoría por cuadra y media. En estos negocios, uno de

los problemas más frecuentes es la ausencia de un inventario que refleje qué productos pedir a tiempo para evitar decir ¡eso se acabó y aún no me llega!, lo que implica perder una venta, o decenas en un mismo día, que se refleja en una pérdida monetaria importante. Para evitar esto, hay sistemas contables sencillos para optimizar y manejar inventarios, manejar cuentas por cobrar, e incluso -si es necesario-, agregar facturación electrónica, que es necesario cuando las tiendas ya se transforman en mini mercados.

Hoy, gracias a la tecnología, hay herramientas para simplificar esta labor para mejorar los resultados de la tienda y evitar perder ventas. Además, el servicio está en la nube y se puede usar desde cualquier celular o computadora, evitando usar servidores que solían encarecer este tipo de servicio. Al incorporar un sistema automatizado para la gestión de inventario se mejoran los procesos vitales para una tienda de barrio. (Negocio, s.f.)

5.2.3. Sistema contable

Un sistema de información contable comprende los métodos, procedimientos y recursos utilizados por una entidad para llevar un control de las actividades financieras y resumirlas en forma útil para la toma de decisiones. La información contable se puede clasificar en dos grandes categorías: la contabilidad financiera o la contabilidad externa y la contabilidad de costos o contabilidad interna.

La contabilidad financiera muestra la información que se facilita al público en general, y que no participa en la administración de la empresa, como son los accionistas, los acreedores, los clientes, los proveedores, los analistas financieros, entre otros, aunque esta información también es de mucho interés para los administradores y directivos de la empresa. Esta contabilidad permite obtener información sobre la posición financiera de la empresa, su grado de liquidez y sobre la rentabilidad de la empresa (Josar, 2017)

5.2.4. Beneficios que tiene un Sistema Contable para una tienda de barrio.

Servicio al cliente de calidad: Si estás en el proceso de abrir una tienda de barrio debes saber que la clave del negocio es no quedarse sin existencias de determinados productos para vender más. Además, no se trata solo de la venta, sino que decir a un cliente

que no hay determinada cosa, hace que busque el producto en la competencia y quizá no regrese a comprar. Entonces el tema del inventario resulta casi en supervivencia para la tienda.

La utilización de un servicio automatizado permite saber si un artículo está disponible en stock y además el poder localizarlo con mayor facilidad.

Evitar robos: la tienda no siempre es trabajada por su dueño. Hay un momento en el que es posible contratar a una tercera persona que se encargará de atender, cobrar y cerrar caja. Un sistema contable, adaptado para las necesidades de la tienda de barrio, permite conocer si algún artículo ha sido sustraído, lo que resulta positivo para reducir las pérdidas económicas que generan y el descontrol de inventario que es nefasto para la tienda.

Mejor control financiero: Si queremos que la tienda progrese y genere la rentabilidad para sostener a nuestra familia, hay que entender el inventario como el activo y la importancia de que rote bien, para no desperdiciar espacio en productos que no se venden. El seguimiento que da un sistema contable para tiendas de barrio indica qué productos rotan más, cuánto pedir y notifican para solicitar con tiempo.

Este aspecto es fundamental para conocer en tiempo real la rentabilidad de la tienda, esto es posible a través del seguimiento de cómo está funcionando el negocio sin la necesidad de tener que esperar hasta el final del trimestre o el año.

Dar seguimiento a productos: A veces las tiendas se organizan en estantes llenos de latas y paquetes, en los que en la parte trasera hay un producto escondido que quizá expira y se pierde esa venta. Al realizar un seguimiento específico a determinados productos, se hace posible el control del inventario para que los clientes reciban un servicio inmediato y que los estantes o anaqueles se repongan rápidamente. (Mi Negocio, 2019)

5.2.5. Características Principales del Sistema Contable para las tiendas de barrios.

Además de la estructura los sistemas de contabilidad deben tener una serie de características básicas para que estén bien formulados:

Comprensibles. Los sistemas contables deben ser comprensibles, como hemos ido reiterando, no solo debes ser comprensible para contables expertos sino para cualquier persona de la empresa que necesite apoyarse en él para cualquier proyecto que quiera emprender.

Útiles. Interrelacionado con el punto anterior, nos encontramos con la necesidad de que estos sistemas sean útiles. Como ya sabréis ahora, es fundamental que mediante los mismos conozcamos de forma rápida y eficaz la situación de la empresa.

Fiables. Es fundamental que los datos con los que se elaboran los sistemas contables sean fiables y contengan información veraz, para que los responsables de la toma de decisiones de las empresas puedan basarlas en los mismos sin miedo a estar trabajando con información falsa. (Navarro, 2015)

5.2.6. ¿Qué sistema contable se podría escoger para una tienda de barrio?

No es forzoso llevar un software para tienda de barrio. Pero algunas tienditas hacen uso de ellas para tener una mejor administración. Algunos de los programas principales para tiendas de barrios son:

- Micro plus
- Sheyla
- Killaerp

Algunos puntos importantes para considerar son:

Equipo de cómputo y hardware para el punto de venta: en algunos puntos de venta se tienen que instalar computadoras muy poderosas. Recuerda que es una inversión muy fuerte, adicional a las membresías del punto de venta.

Mini printer: se debe de tener una impresora pequeña para imprimir los tickets y hacer cierres de caja. Esto debe de venir junto con el equipo de cómputo, o se puede comprar aparte.

Caja de dinero: es una caja, parecida a la que contiene una caja registradora, donde se organizan los billetes y el cambio, en especial para pagos en efectivo.

Scanner para código de barras: recuerda que todos los productos deben de tener un código de barras antes de implantar un POS. Puedes empezar con algunos y poco a poco incorporar todo el catálogo. No sólo es la inversión en un scanner, sino también en ponerle códigos de barra a todo, o meter la descripción del producto al sistema.

Terminal bancaria: para cobrar con tarjetas de crédito, debes de contratar con algún banco una terminal punto de venta. Te cobrarán un porcentaje, pero es una excelente manera de atraer a más clientes.

5.2.7 Problemas de control interno de inventario y sus causas en una tienda de barrio.

Cuando nos referimos al inventario, inmediatamente, el conocimiento empírico que a lo largo del tiempo se ha ido agregando a nuestro vocabulario, nos dice que es aquella existencia de con la que se cuenta, la cual nos provee de productos para llevar a cabo la de estos, con el objeto de obtener utilidades y afrontar la demanda de los clientes. Sin embargo, los problemas de control interno de inventario que presentan muchos propietarios de negocios de abarrotes, son el no contar con registros, encargados, procedimientos y técnicas, como, por ejemplo; el no tener un adecuado procedimiento de recibo de mercancías, de almacenamiento y su respectivo acomodo para su exhibición. (Manuel, 2019)

A su vez, tampoco se cuenta con procedimientos de conteos, los cuales nos ayuden a obtener datos reales y actualizados respecto a la situación del inventario, en los cuales el empresario se pueda basar y tomar decisiones para un adecuado aprovisionamiento de mercancías y que no se genere el desabasto o incluso el exceso de esta, ya que, al encontrarse sin movimiento, debido justamente a eso, que existe mercancía de más, causaría el vencimiento de los productos y la merma de los mismos. He ahí otro problema de control de inventario, la falta de herramientas como formatos, en los cuales se lleve a cabo el registro de mermas y caducidades. Es por esto, que para que se pueda garantizar la operatividad de la empresa, el inventario debe ser administrado eficientemente.

De lo contrario, un inventario no administrado correctamente, conllevaría a la desatención de la demanda, causando pérdida de clientes, la reducción de las ventas y la obtención de menos utilidades. (Manuel, 2019)

5.2.8 Técnicas y procedimientos de inventario aplicables a un negocio de abarrotes.

A continuación, se presentan técnicas y procedimientos, los cuales, aplicándolos a un negocio de abarrotes, beneficiarían enormemente el control del inventario.

Procedimiento de recibo

1. Antes que nada, para llevar a cabo un control del recibo de mercancías, es muy importante contar con un listado, en el cual se enumeren todos los proveedores que se recibirán durante la semana y calendarizarlos, de acuerdo al día de entrega de la mercancía.
2. También es muy importante, contar un área, en la cual la mercancía a entregar quedé separada de la ya existente, todo esto con el fin de efectuar su correcto registro, sin mezclar la mercancía ya exhibida.
3. Teniendo en cuenta los dos datos antes mencionados, se recomienda que cada que llegue un proveedor a entregar mercancía, el ingreso de los productos al inventario, se realice en ese momento de su llegada, dándola de alta en el programa con el que cuente, ya que en la actualidad, contar con un punto de ventas digital en un negocio de abarrotes, es una herramienta muy útil para los empresarios dedicados a este giro, debido a que su precio está al alcance de todos y no es muy costoso el mantenimiento, ya que la vigencia muchas veces es de por vida. A su vez el uso de estas tecnologías, facilita la consignación de entrada y salida de materiales y así como la toma física de inventarios.
4. Los proveedores se atenderán de acuerdo al momento de su arribo al negocio. Verificar la mercancía de acuerdo al pedido realizado con anterioridad, corroborando que se recibe físicamente, lo que se expresa en las facturas o comprobantes de remisión.
5. Revisar que las mercancías se encuentren en óptimas condiciones, así como también, es muy importante revisar las caducidades, (más adelante se presenta un formato

en el cual se lleve a cabo un registro de las caducidades de los productos como lo son los perecederos).

6. En dado caso, que las mercancías que se están entregando, no cuenten con las especificaciones detalladas en el punto anterior, se regresaran al proveedor en ese momento, y se le solicitara el cambio de dicho producto.

7. Finalmente, la mercancía una vez ingresada al sistema, y después de haber sido verificada, deberá ser colocada en el lugar que le corresponde. (Aguilar, 2015)

Procedimiento de almacenamiento

Como su nombre lo dice, llevar a cabo este proceso, más que nada trata del procedimiento que se realiza una vez que ya se recibió la mercancía y pasó por el procedimiento de recibo. A continuación, se muestran algunos tips para implementar en el almacenamiento de los productos:

1. Como se mencionaba en el procedimiento pasado, es muy importante contar con un espacio, en el cual se depositen las mercancías al momento de su llegada y se asigne un lugar, en el cual se almacenarán los productos.

2. De igual manera, se verificará que la mercancía haya pasado por un proceso de registro en el sistema, en el cual, todos los productos que entrarán al almacén, deberán quedar debidamente registrados, con el fin de tener un control de las entradas y salidas de productos, así como los responsables de las altas y bajas de la mercancía.

3. A su vez, dicha mercancía, deberá estar inventariándose semanalmente, con el fin de que los productos almacenados, coincidan con las cantidades registradas en el sistema, ya que, para que un sistema en una empresa sea eficaz y arroje resultados correctos, los datos proporcionados por la persona que ingrese la información, también deberá ingresar datos reales. Además, dicha área se presta mucho a robos, es por eso que el control debe ser importante en esta área del inventario.

4. También, es muy importante, inspeccionar periódicamente las caducidades de los productos, ya que esto podría ocasionar mermas al negocio y arrojar perdidas. Más adelante, se menciona un formato en el cual, se lleve a cabo el registro de la entrada de alimentos perecederos, con el fin de registrar en los mismos las caducidades, para que dichos formatos nos sirvan para checar periódicamente los vencimientos próximos de

mercancía, y poder tomar, las decisiones pertinentes con tiempo, como, por ejemplo, sacar a la venta la mercancía lo antes posible a través de las ventas o con ayuda de descuentos o promociones de los productos.

5. El consumo interno dentro del almacén, también lleva un control, en donde se designen los responsables del pedimento de la mercancía y la autorización de la persona encargada del negocio, así como también, deberá quedar hecho el ajuste en el sistema correspondiente, de la transacción realizada. (Aguilar, 2015)

Técnicas de acomodo de mercancías

El acomodo de las mercancías, influye mucho en las ventas de un negocio, ya que le da cierta imagen al lugar, así como también, facilita el conteo de los productos, cada que se realizan los conteos cíclicos de los mismos. Existe una técnica llamada PEPS (primeras entradas primeras salidas) la cual consiste, en que todas las mercancías que entran al negocio, son las primeras que deben de salir, de tal manera que todo sea una rotación y todos los productos estén en constante movimiento, y no cause un rezago de productos, que, al tardar sin movimiento, provocaría su vencimiento.

Es por eso, que, como primer punto, se mencionara que cada que entre mercancía nueva al negocio y se lleve a cabo el respectivo acomodo, todos los productos que se encuentran en exhibición, deberán recorrerse hacia la parte de enfrente y, los productos nuevos, se deberán colocar en la parte de atrás, como en el caso de los abarrotes. La distribución del negocio en todos los casos es muy diferente, por el local que se ocupa para el negocio.

Los productos de mayor venta y los de mayor uso por los clientes, se deberán colocar en la parte principal del negocio, de tal manera que facilite su localización, como, por ejemplo: las frutas y las verduras, bebidas refrigeradas (refrescos, jugos), lácteos y otros alimentos de consumo.

Los artículos de menor movimiento, pero no menos importantes, como; los abarrotes enlatados, embolsados o los desechables, se deberán de colocar en la parte media del negocio. Los artículos de limpieza, se recomienda se acomoden en la parte

final del negocio, ya que ahí, se evita que contaminen los productos comestibles y a su vez, prevenir la pérdida de la calidad de los mismos. (Aguilar, Mailxmail, 2015)

Control de mermas

Las mermas son “inventario de tiendas al menudeo por el que nadie se responsabiliza entre la recepción y la venta. Las mermas ocurren por daños o robos, así como por documentación descuidada. El inventario robado también se conoce como robo. Según (Principios de administracion de operaciones, 2009) Una pérdida del 1% del inventario de una tienda al menudeo se considera buena, aunque en muchas tiendas de este tipo se tienen pérdidas que superan el 3%. Como el impacto en la rentabilidad es significativo, la precisión y el control del inventario son críticos”.

Mermar mercancías muchas veces es inevitable en un negocio, por lo que repercute en las ganancias de la empresa, pero tener en cuenta el motivo por el cual se perdieron mercancías y saber las cantidades de las mismas, facilita también la toma de decisiones para el empresario, en cuanto al aprovisionamiento de mercancías en las próximas compras. (Principios de administracion de operaciones, 2009)

Control de caducidades

Hablar de la caducidad de un producto, no trata más que del deterioro u obsolescencia del mismo. La duración de los productos varia, es ahí donde se crean categorías, como lo son los productos perecederos y no perecederos. Un producto perecedero es aquel el cual su duración es corta. Un ejemplo son los alimentos lácteos, las frutas y las verduras, carnes, pescados, etc. Un producto no perecedero es aquel, el cual su vencimiento es largo. Un ejemplo de estos productos son algunos abarrotes, como los productos de limpieza, aceites, alimentos enlatados, que, aunque la mayoría muestran una fecha de caducidad en su empaque, la mayoría de las veces, se hace por normas de salud. La revisión de las caducidades de los productos perecederos debe manejarse en forma diferente a la de los productos no perecederos, es por esto que las caducidades que se tienen que revisar constantemente es la de los productos con un periodo de vencimiento corto, ya que como se mencionaba anteriormente, el deterioro de estos podría generar mermas al negocio y perdidas en las ganancias. (Manuel, 2019)

Consumos internos

El tener un control también en este ámbito, contribuye al control del inventario, ya que se eliminan sospechas por robos, mermas u otros motivos de la baja de los productos en el inventario, así como teniendo responsables y encargados acerca de la autorización de los trasposos para consumo y las fechas, justificando los motivos de los mismos. (Manuel, 2019)

5.2.9 Beneficios de llevar a cabo un buen control de inventario en un negocio de abarrotes

Primeramente, el tener un manejo eficiente y eficaz del inventario, trae consigo amplios beneficios tanto como para el propietario, como para los clientes. Ejemplo de estos beneficios hacia los consumidores son la venta de productos en buenas condiciones, estandarización de la calidad, disponibilidad de mercancía, variedad en los productos, etc., generando clientes contentos al cumplir con la demanda y con las expectativas de los mismos. Por otra parte, el propietario al propietario le favorece mucho el control del inventario en su negocio, ya que este contribuye a determinar el costo, así como también, conocer la situación de este, ya que permite tener un mayor panorama a la hora de aprovisionarse de mercancías, sin causar excesos ni faltantes en la mercancía. También le permitiría, tomar decisiones en ciertos rubros del inventario, como lo son las mermas de las mercancías, las caducidades y motivos por los cuales la mercancía, tenga desplazamientos distintos a las ventas. Todo con el objetivo de obtener mayores utilidades y de competir en el mercado contra otros negocios del mismo giro. (Manuel, 2019)

5.3 Marco conceptual

En el presente apartado, se refiere al repertorio, procesamiento de datos y muestra de los conceptos primordiales para el progreso del tema.

5.3.1 Administración: La administración es una ciencia social, cuyo interés se centra en las organizaciones humanas, así como las técnicas y procedimientos disponibles para su planificación, organización, dirección y control de sus recursos, en pro de obtener de ellos el mayor beneficio posible. (Enciclopedia, 2013-2021)

5.3.2 Clientes: Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra

persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios. (Thompson, Promonegocios, 2009)

5.3.3 Contabilidad: La contabilidad es la parte de las finanzas que estudia las distintas partidas que reflejan los movimientos económicos y financieros de una empresa o entidad. Es una herramienta clave para conocer en qué situación y condiciones se encuentra una empresa y, con esta documentación, poder establecer las estrategias necesarias con el objeto de mejorar su rendimiento económico. (Economipedia, 2019)

5.3.4 Control: El control es la etapa del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se realizan en la búsqueda por asegurar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas. El control es considerado como una labor gerencial básica, siendo una de las más importantes para una óptima gestión. (Muñiz, 2003)

5.3.5 Contribuyente Especial: Un contribuyente especial o un agente de retención pueden ser tanto una persona natural como una jurídica, siempre que haya sido designado como tal por el Servicio de Rentas Internas como tal, mediante alguna resolución de carácter general. (TPC Group, 2020)

5.3.6 Equipos tecnológicos: es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual) (Merino, 2010)

5.3.7 Grandes Contribuyentes: Los grandes contribuyentes son aquellas sociedades o personas naturales consideradas por el SRI como tal debido a su importancia fiscal y tamaño de transacciones en sus respectivos sectores, y que merecen especial atención y tratamiento por parte de la Administración Tributaria. El segmento de grandes contribuyentes abarca sectores productivos, de comercio, finanzas y de servicios, e incluye a los principales miembros de los grupos económicos del país. (SRI, s.f.)

5.3.8 Inventario: Los inventarios son todos aquellos artículos o stocks usados en la producción (materia prima y productos en proceso), actividades de apoyo (suministro de

mantenimiento y reparación) y servicio al cliente (productos terminados y repuestos). El inventario representa una de las inversiones más importantes de las empresas con relación al resto de sus activos, ya que son fundamentales para las ventas e indispensables para la optimización de las utilidades. (Durán, 2012)

5.3.9 Producto: Se llama producto a todo aquello que puede ser utilizado con un fin en específico. Es el resultado de una serie de procedimientos para armar, construir, fabricar y elaborar algún objeto con una función útil para las personas. (Mariana, s.f.)

5.3.10 Productos comestibles: refiere a aquello que se puede comer. También se le dice comestible al conjunto de los alimentos en general. (Merino, Definicion, 2016)

5.3.11 Productos perecederos: Son aquellos que comienzan una descomposición de forma sencilla. Agentes como la temperatura, la humedad o la presión son determinantes para que el alimento comience su deterioro. Ejemplos de estos son: los derivados de los animales y los vegetales, siendo las frutas las de mayor perecebilidad, y la leche y carnes de menor perecebilidad ya que en refrigeración se conservan. (Jaen,Jaen, 2017)

5.3.12 Proveedor: Un proveedor es a aquella persona física o jurídica que provee o suministra profesionalmente de un determinado bien o servicio a otros individuos o sociedades, como forma de actividad económica y a cambio de una contra prestación. (Sánchez, 2018)

5.3.13 Software: Software es un término informático que hace referencia a un programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático. (Significados, 2019)

5.3.14 Tiendas de barrios: se define como un establecimiento atendido por una o más personas detrás de un mostrador en donde el consumidor no tiene al alcance los productos y más del 50% de las ventas son para consumir fuera del establecimiento. Su objetivo principal es comercializar de forma regular productos de consumo masivo (Grupo Bit, s.f.)

5.3.15 Utilidad: la utilidad representa la ganancia o beneficio, siendo la diferencia entre los ingresos recibidos por un negocio y todos los desembolsos incurridos para el logro

de dichos ingresos. La utilidad bruta, es la desigualdad entre el total de ventas en efectivo de un producto o grupos de productos, en un espacio de tiempo establecido y el costo total del producto. (Definicion, 2021)

5.3.16 Ventas: La venta es una transacción en la que un usuario o consumidor compra un bien a un fabricante o comerciante, después de una inspección, por descripción de un vendedor o por muestra sobre la base de que la calidad de los bienes recibidos será tan buena como la muestra, en su definición tradicional. (Gestiopolis, 2021)

5.4 Marco Jurídico.

En el presente apartado, es la base legal de un compendio de todas las leyes en la que se basa la investigación de forma secuencial y coherente en el cual están las siguientes:

5.4.1 Constitucion de la República Del Ecuador.

Sección octava

Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Constitución de la República del Ecuador, 2008 octubre 20)

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. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. (Constitución de la República del Ecuador, 2008 octubre 20)

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

producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentar la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional. (Constitución de la República del Ecuador, 2008 octubre 20)

5.4.2 Plan Nacional De Desarrollo Creando Oportunidades 2021 -2025

Ejes, Objetivos y Políticas para crear oportunidades

Eje Económico

- Objetivo 1: Incrementar y fomentar de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales.

Políticas

- Crear nuevas oportunidades laborales en condiciones dignas, promover la inclusión laboral, el perfeccionamiento de modalidades contractuales, con énfasis en la reducción de brechas de igualdad y atención a grupos prioritarios, jóvenes, mujeres y personas LGBTI+. (Secretaría Nacional de Planificación, 2021)

5.4.3 Reglamento para Aplicación Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno. ((LORTI), s.f.)

Capítulo VI

CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS

Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad. - Todas las sociedades están obligadas a llevar contabilidad y declarar los impuestos con base en los resultados que arroje la misma. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas cuyos ingresos brutos del ejercicio fiscal inmediato anterior, sean mayores a trescientos mil (USD \$. 300.000) dólares de los Estados Unidos, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos. Este monto podrá ser ampliado en el Reglamento a esta ley. Sin perjuicio de lo señalado en el inciso anterior, también estarán obligadas a llevar contabilidad las personas naturales y sucesiones indivisas

cuyo capital con el cual operen al primero de enero o cuyos gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso establezca el Reglamento a esta ley. Las personas naturales y las sucesiones indivisas que no alcancen los montos establecidos en el primero y segundo inciso de este artículo deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible. Para efectos tributarios, las organizaciones de la economía popular y solidaria, con excepción de las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones, mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, podrán llevar registros contables de conformidad con normas simplificadas que se establezcan en el Reglamento. (SRI, Registro Oficial , 2009 Diciembre 23)

A pesar de que la ley indica que las personas naturales que están obligadas a llevar contabilidad son aquellos que superan el valor de \$300.000 sin embargo, la Tienda es una persona natural que no estaría obligada a llevar contabilidad.

No obstante, el dueño de la Tienda lo que quiere es establecer su negocio para el crecimiento progresivo del mismo; por lo tanto, quiere darle todos los beneficios de las leyes no tanto para la parte tributaria sino también una estructura organizacional, y la Ley tributaria en las personas naturales están obligados a llevar contabilidad cuando superen sus ingresos brutos a más de \$300.000 en adelante sin embargo, el objeto de estudio es una Persona Natural por lo que la Tienda de Barrio sus ingresos no superan lo establecido de acuerdo a la Ley.

Por eso, el objetivo de la Tienda es que tenga un crecimiento basado en una estructura Legal.

5.4.4 RIMPE (Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares, s.f.)

- Los contribuyentes considerados como negocios populares emitirán notas de venta al amparo de la normativa vigente.
- Cuando dejen de tener tal consideración, no podrán emitir notas de venta, debiendo dar de baja aquellas cuya autorización se encontrare vigente y deberán emitir los comprobantes y documentos que corresponda.

- Los contribuyentes calificados como “negocios populares” que realicen actividades económicas no sujetas al RIMPE deberán emitir facturas exclusivamente por estas transacciones. (SRI, RIMPE, 2021)

Hasta que se efectúen las implementaciones tecnológicas los contribuyentes deberán considerar lo siguiente:

Los negocios populares que a la fecha de incorporación al RIMPE tengan facturas autorizadas y vigentes podrán seguir emitiéndolas, siempre y cuando incorporen la leyenda “Contribuyente Negocio Popular - Régimen RIMPE” de forma manual, mediante sello o cualquier forma de impresión, en estos casos no se desglosará el IVA y no sustentarán crédito tributario para el comprador.

Los negocios populares que a la fecha de incorporación al RIMPE tengan notas de venta autorizadas y vigentes, podrán seguir emitiéndolas siempre y cuando incorporen la leyenda “Contribuyente Negocio Popular - Régimen RIMPE” de forma manual, mediante sello o cualquier forma de impresión.

Los nuevos contribuyentes, catalogados como negocios populares, deberán informar al establecimiento gráfico autorizado por el SRI que incluya la leyenda “Contribuyente Negocio Popular - Régimen RIMPE” en los comprobantes de venta autorizados. El establecimiento gráfico podrá verificar esta condición en el listado referencial publicado en el portal web institucional. De no encontrarse aún en el listado referencial, se deberá colocar mediante sello o cualquier otra forma de impresión la leyenda indicada en los documentos autorizados, una vez que conste en el mismo. (SRI, RIMPE, 2021)

La declaración y pago del Impuesto a la Renta se realizará con periodicidad anual. (SRI, SERVICIO DE RENTAS INTERNA, s.f.)

Tabla 1 Tabla de la Declaración y pago del impuesto a la renta (RIMPE)

Límite inferior (USD)	Límite superior (USD)	Impuesto a la fracción básica	Tipo marginal (%)
-	20.000,00	60,00	0

Fuente: (Congreso Nacional del Ecuador, 2022, 1 de enero)

Por eso la ley indica que se aplicará para personas naturales y sociedades, en el caso de los negocios populares como lo es la Tienda sus ingresos no son mayores a USD 20 000 por eso la Tienda Don Carlos forma parte del esquema de negocio popular y no al de emprendedores.

5.4.5. (Código de Comercio, s.f.)

CÓDIGO DE COMERCIO

Disposiciones Preliminares

Art. 2.- Son comerciantes: a) Las personas naturales que, teniendo capacidad legal para contratar, hacen del comercio su ocupación habitual; b) Las sociedades constituidas con arreglo a las leyes mercantiles; y, c) Las sociedades extranjeras o las agencias y sucursales de éstas, que dentro del territorio nacional ejerzan actos de comercio, según la normativa legal que regule su funcionamiento. (Supercias, 2019)

Art. 3.- Los principios que rigen esta ley son:

- a) Libertad de actividad comercial;
- b) Transparencia;
- c) Licitud de la actividad comercial;
- d) Responsabilidad social y ambiental;
- e) Comercio justo;
- f) Respeto a los derechos del consumidor. (Supercias, 2019)

5.4.6 Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor.

Capítulo II

Derechos y obligaciones de los consumidores.

Art. 4.- Derechos del Consumidor. - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;

2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;
10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos;
11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,
12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2008)

5.4.7 NIC - Normas Internacionales de Contabilidad.

El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe

reconocerse como un activo, para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de ese costo, así como para el subsiguiente reconocimiento como un gasto del periodo, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable. También suministra directrices sobre las fórmulas del costo que se usan para atribuir costos a los inventarios

El costo de los inventarios comprenderá todos los costos derivados de su adquisición, transformación, así como otros costos en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales.

El costo de adquisición de los inventarios comprenderá el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos (que no sean recuperables posteriormente de las autoridades fiscales) y transporte, manejo y otros costos directamente atribuibles a la adquisición de mercaderías, materiales y servicios. Los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán para determinar el costo de adquisición. Costos de transformación

Los costos de transformación de los inventarios comprenderán aquellos costos directamente relacionados con las unidades de producción, tales como la mano de obra directa. También comprenderán una distribución sistemática de los costos indirectos de producción, variables o fijos, en los que se haya incurrido para transformar las materias primas en productos terminados. Son costos indirectos fijos de producción los que permanecen relativamente constantes, con independencia del volumen de producción, tales como la depreciación y mantenimiento de los edificios y equipos de la fábrica y los activos por derecho de uso utilizados en el proceso de producción, así como el costo de gestión y administración de la planta. Son costos indirectos variables de producción los que varían directamente, o casi directamente, con el volumen de producción obtenida, tales como los materiales y la mano de obra indirecta.

Otros costos Se incluirán otros costos, en el costo de los inventarios, siempre que se hubiera incurrido en ellos para dar a los mismos su condición y ubicación actuales. Por ejemplo, podrá ser apropiado incluir, como costo de los inventarios, algunos costos indirectos

no derivados de la producción, o los costos del diseño de productos para clientes específicos. (International Accounting Standards Board (IASB), 2021)

6.CAPITULO II

METODOLOGIA EMPLEADA

El presente proyecto investigativo se detalla la siguiente metodología de investigación:

6.1 Enfoque Mixto.

Este proyecto investigativo se considera que el tipo de enfoque a utilizarse, sería un enfoque de tipo mixto ya que puede ser comprendido como un proceso que analiza y recolecta datos de información cualitativa y cuantitativa, en un mismo estudio.

6.1.1 Información cuantitativa - cualitativa.

La investigación cuantitativa usa la recolección de datos que utiliza preguntas y encuestas para recopilar datos cuantificables y en base a estos realizar análisis estadísticos para derivar conclusiones de investigación. (Tamayo, 2007)

La investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. (Perez, 2007)

El enfoque de esta investigación es mixto de modo que se requiera una mejor comprensión al problema de la “Tienda Don Carlos” por eso a través de la encuesta y entrevista consiste en analizar con profundidad las debilidades inherentes de las necesidades del cliente como: que le gusta, que no le gusta, si es rápido el despacho, le gustaría recibir factura o nota de venta, entre otros... que se encuentren implícitas al entorno del giro del negocio porque al momento de analizarlas, se usara la recopilación de datos encuestados a partir de las encuestas realizadas.

6.2 Tipos de investigación

En el presente trabajo se empleará el tipo de estudio: descriptivo – explicativo.

6.2.1 Descriptivo - Explicativo

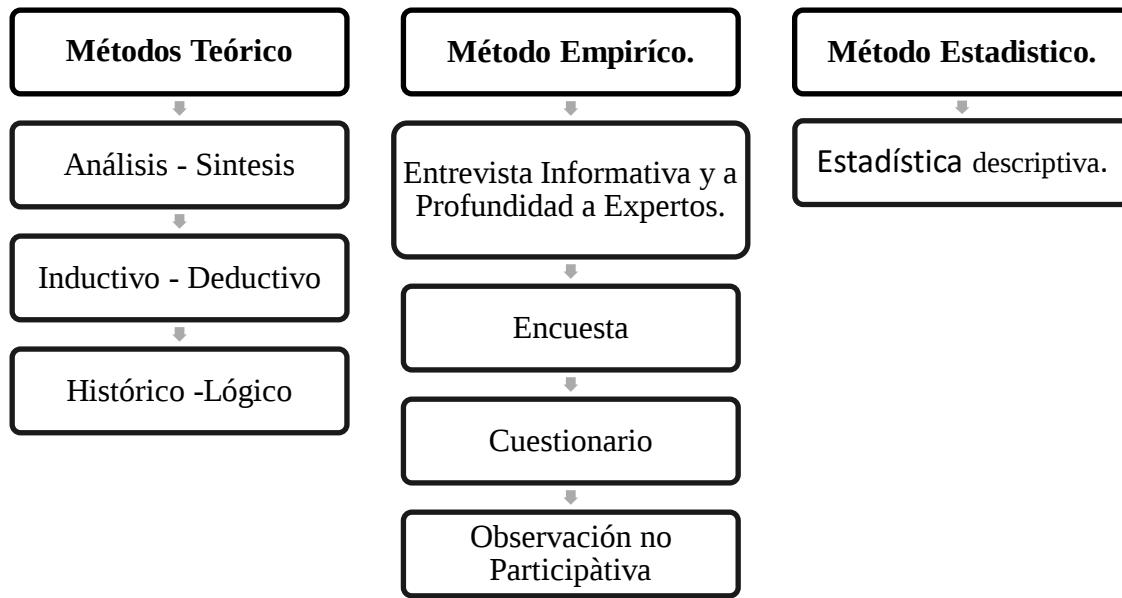
Estos tipos de estudio descriptivo-explicativo se han utilizado ya que mediante el método descriptivo se puede analizar las causas del problema sobre el objeto de estudio de la “Tienda Don Carlos” por eso el autor de la investigación relata el comportamiento de la misma, de cómo ha sido su desarrollo, la falta de registro, el problema que tiene con la caducidad del inventario, entre otros ..., así como también el método explicativo ayudará a determinar las razones de éstas situaciones, ya que desde sus inicios han llevado la contabilidad en forma empírica; por eso, se optó por este método porque se está explicando las causas de la problemática de la tienda. En la que se ejecutará un tratado cualitativo justo; la cual se manejará la cogida de datos para estar al tanto de la misma.

6.3 Método De Investigación

El presente informe de tesis está basado en los siguientes métodos la cual ayudará en la búsqueda para el proceso de repuestas que tendrán excelentes resultados.

1. Métodos Teórico
2. Método Empírico
3. Método Estadístico

Gráfico 1 Método de investigación



Elaborado: Amy Santana

6.3.1 Métodos Teórico

En este apartado se emplea conceptualizaciones y definiciones de diferentes autores que hacen referencia de manera relevante al objeto de estudio.

- Análisis-Síntesis
- Deductivo-Inductivo
- Histórico-Lógico

Análisis- Síntesis

El método analítico-sintético según (Jacinto R. J., 2017) tiene gran utilidad para la búsqueda y el procesamiento de la información empírica, teórica y metodológica. El análisis de la información posibilita descomponerla en busca de lo que es esencial en relación con el objeto de estudio, mientras que la síntesis puede llevar a generalizaciones que van contribuyendo paso a paso a la solución del problema científico como parte de la red de indagaciones necesarias; pero, como método singular, generalmente, no se emplea para la construcción de conocimientos.

El método análisis- síntesis se ha presentado definiciones y conceptualizaciones que están enmarcados en el tema sobre: “Implementación de un sistema contable en la “Tienda Don Carlos” por eso la autora de la tesina analizó varias definiciones sobre la aplicación de un sistema contable entorno al giro del negocio como: los beneficios, como controlar el inventario en la tienda, entre otros.... y sobre aquellos temas relacionados con los sistemas contables que pueden utilizarse en torno al tipo y giro de negocio.

Luego de haber relacionado y citado las diferentes definiciones para el desarrollo de la investigación la autora de la tesis ha recurrido a diferentes sitios web, donde, se tomó en cuenta las fuentes bibliográficas para la búsqueda de esta tesina: cinco libros de Contabilidad y Administración de Empresas, cinco Blogs sobre Sistemas Contables y como llevan los inventarios las tiendas de barrio, cuatro libros sobre Contabilidad Básica, tres proyectos sobre inventarios en tiendas, entre otros... todas estas definiciones han permitido darle paso a la parte teórica luego se han analizado hasta llegar a la síntesis lo que ha dado valor al presente trabajo de titulación.

Deductivo-inductivo

La inducción y la deducción según (Gutierrez, 2005)son dos métodos teóricos de fundamental importancia para la investigación. La inducción se puede definir como una forma de razonamiento por medio de la cual se pasa del conocimiento de cosas particulares a un conocimiento más general que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales.

En el método deductivo-inductivo ha permitido conocer de lo general a lo particular la evolución de las tiendas de barrios al aplicar o apostar por un sistema contable y como han ido innovando los tenderos, y del comportamiento de los negocios populares, de esta manera comprende cómo está funcionando la “Tienda Don Carlos” actualmente.

Histórico – Lógico

Lo histórico se refiere al estudio del objeto en su trayectoria real a través de su historia, con sus condicionamientos sociales, económicos y políticos en los diferentes periodos. Lo lógico interpreta lo histórico e infiere conclusiones. La combinación de lo histórico con lo lógico no es una repetición de la historia en todos sus detalles, sino que reproduce solo su esencia. Lo histórico y lo lógico están estrechamente vinculados. Lo lógico

para descubrir la esencia del objeto requiere los datos que le proporciona lo histórico. De otra manera, se trataría de un simple razonamiento especulativo. Sin embargo, lo lógico debe reproducir la esencia y no limitarse a describir los hechos y datos históricos. Estas ideas se resumen en que lo lógico es lo histórico liberado de la forma histórica. (Jimenez, 2017)

Este método histórico- lógico el autor de la tesina presenta la evolución de los sistemas contables y la evolución en las tiendas de barrio, también presenta una breve reseña histórica de la “Tienda Don Carlos” que a lo largo de sus 10 años en el mercado ha tenido la oportunidad de relacionarse con los vecinos además ha tenido que vivir experiencias únicas tantas buenas y malas, pero todas le han servido para aprender. Se ha presentado de manera cronológica la evolución y desarrollo del objeto de estudio.

6.3.2 Método Empírico

Según el tipo de investigación que se ha realizado se aplicará el método empírico para conocer la realidad del negocio la “Tienda Don Carlos” la cual es objeto de estudio que lleva la autora de la tesina en la cual se podrá determinar a profundidad el problema general del negocio, para esto se va aplicar diferentes instrumentos y técnicas para la recopilación de datos e información real en la cual se utilizará: La entrevista a profundidad a la dueña de otra Tienda que maneje un sistema contable en su negocio y cuáles son los resultados que ha obtenido al implementar un software en su negocio.

Además de esto se aplica una guía de preguntas para el entrevistado, también se aplicará el instrumento, la encuesta; con el respectivo diseño de encuesta que es el cuestionario que estará formulado con algunas preguntas este método es muy importante porque con los demás puntos expuestos sobre el tipo de enfoque y métodos de investigación se va a conocer la realidad del objeto de estudio y el comportamiento de otra tienda con el manejo de un sistema.

Por lo tanto, este método servirá para evidenciar la problemática y poder plantear la solución respectiva.

6.3.3 Método Estadístico

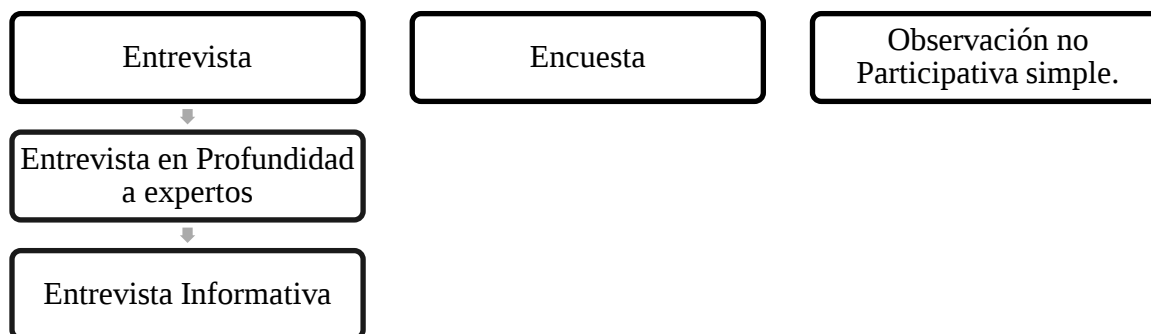
El método estadístico ayudará con el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos del objeto de estudio como la recopilación de datos, el recuento, presentación, síntesis y análisis.

Estadística Descriptiva: este método permite analizar resultados que se van a poder calcular y mostrar en tablas estadísticas y gráficos para una excelente interpretación y comprensión.

6.4 Diseño de los instrumentos y técnicas de recolección de datos e información.

1. Entrevista
2. Encuesta
3. Observación no participativa simple.

Gráfico 2 Diseño de los instrumentos y técnicas de recolección de datos e información



Elaborado por Amy Santana.

6.4.1 Entrevista: La entrevista según (Amador, 2009) es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se

considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa. A través de ella el investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información que necesite; si hay interpretación errónea de las preguntas permite aclararla, asegurando una mejor respuesta.

Tabla 2 Entrevista

Nombres	Cargo	Años de antigüedad	Nivel de estudio
Carlos Cobos	Propietario	10 años	Básico
Boris Tumbaco	Administrador	5 años	Secundaria
Total	2		

Elaborado: Amy Santana.

6.4.2 Entrevista en Profundidad a expertos: La entrevista en profundidad es una técnica de investigación cualitativa que busca comprender las opiniones, perspectivas, experiencias y motivaciones de la(s) persona(s) entrevistada(s), en relación a los temas que hemos definido en nuestro estudio. (Baquedano, 2021)

La entrevista a profundidad es realizada a expertos por eso en esta fase se realizó la entrevista al Sr. Boris Tumbaco quien administra su tienda en la ciudad de Guayaquil la cual será realizada el 28 de enero del 2022 en horas de la tarde exactamente 15:00pm. Horario en el que el entrevistado acomoda su tiempo para ayudar a responder con calma está entrevista.

Estructura y propósito de cada parte o bloque de la entrevista a profundidad a expertos.

Se divide en cuatro bloques la cual nos permite conocer a profundidad temas de absoluta importancia ligada a la problemática, el cual ayudará a una mejor guía y comprensión de los resultados.

- **Bloque A Información:** Se deriva a requerir la información acerca del negocio la cual administra.
- **Bloque B Ubicación:** Se requiere la información de la tienda.

- **Bloque C: Conocimiento:** Se requiere conseguir si el entrevistado tiene conocimiento sobre algún sistema contable
- **Bloque D Estructura de la Tienda:** La estructura Administrativa que posee la tienda.

6.4.3 Entrevista Informativa: Una entrevista informativa es una reunión para conocer la experiencia de la vida real de alguien que trabaja en un campo o de la compañía que le interese. No es una entrevista de trabajo, por lo que es importante mantener centrado en conseguir información, no una oferta de trabajo. (Career, 2010).

La entrevista informativa se realizará al propietario de la Tienda el Sr. Carlos Cobo, donde servirá para conseguir la información de la tienda a cerca del control y registro de sus productos a lo largo de los 10 años que lleva en el mercado con la intención de tener información más afirmativa sobre la administración en su negocio, con el propósito de obtener información más asertiva del continuo manejo de su inventario que ha venido realizando.

Estructura y propósito de cada parte o bloque de la entrevista informativa.

Se divide en cinco bloques la cual nos permite conseguir información más certera de la incesante administración que han venido realizando, sus perspectivas acerca de la situación actual administrativa, y si constan posibles cambios en la Tienda. La Entrevista será elaborada el día 29 de enero del 2022 en horas de la tarde exactamente 15:00pm. Horario en los que el dueño acomoda su tiempo para ayudar a responder con calma está entrevista.

- **Bloque A Información:** se requiere la información de la persona que administra el negocio.
- **Bloque B Perfil del entrevistado:** Este grupo abarca el nivel administrativo que el entrevistado posee y ha tenido la tienda desde sus inicios.
- **Bloque C Conocimiento:** Se requiere conseguir si la entrevistada tiene conocimiento sobre algún sistema contable.
- **Bloque D Nivel de Satisfacción:** Conocer si la entrevistada se halla a gusto con su negocio, y a su vez la definición actual que le da a la tienda.

- **Bloque E: Cliente:** De qué manera mide la satisfacción el entrevistado a sus clientes.

6.4.4 Encuesta: La encuesta según (Fachelli P. L., 2015) se ha convertido en algo más que un solo instrumento técnico de recogida de datos para convertirse en todo un procedimiento o un método de investigación social que significa el seguimiento de un proceso de investigación en toda su extensión, destinado a la recogida de los datos de la investigación, pero en el que se involucran un conjunto diverso de técnicas que combinadas, en una sintaxis propia y coherente, que se orientan y tienen como objetivo la construcción de un objeto científico de investigación.

Este método es una de las técnicas de mayor utilización, mediante la cual se podrá obtener información real y concisa de cierta cantidad de personas, este tipo de método permite al autor de la tesina a obtener información verdadera, datos sumamente importantes para la obtención e información que tal vez dentro del negocio no se ven. Al realizar la encuesta permitirá al autor de la tesina encontrar una solución a la falencia que presenta la Tienda Don Carlos en la actualidad la autora de la tesina aplicará la entrevista a 50 clientes desde el día 04 hasta el 18 de diciembre del 2021 en los diferentes horario, la cual ayudará para almacenar la información sobre el nivel de agrado de los clientes entorno al servicio de la tienda la cual, contará con preguntas y respuestas opcionales, que facilitará el análisis de respuestas específicas, va dirigido a todo tipo de persona; ya sea hombre o mujer.

La encuesta será realizada a los clientes de la Tienda Don Carlos, objeto de estudio la cual será por medio de un cuestionario que lo llenara por persona, con la intención de saber el trato que brinda el dueño a sus clientes la cual fue realizada en horarios rotativos. Se realizará la encuesta a 50 personas que visiten la “Tienda Don Carlos”.

6.4.5 Cuestionario: Aquí se amplían las preguntas a efectuar en la encuesta, los criterios de este cuestionario son: escrito, respuestas cerradas: politómicas, aplicación directa.

6.4.6 Observación simple no Participativa: Se aplicará la observación no participativa, la cual permitirá analizar a los clientes y al Dueño de la “Tienda Don Carlos” por lo cual se analizaron los siguientes criterios:

- Despacho
- Entrega de los productos
- Cuando el proveedor va a entregar facturas
- Cuando el proveedor va a cobrar

Se aplicará la observación no participativa simple, la cual permitirá analizar el movimiento del negocio.

6.5. Métodos y tipos de muestreo

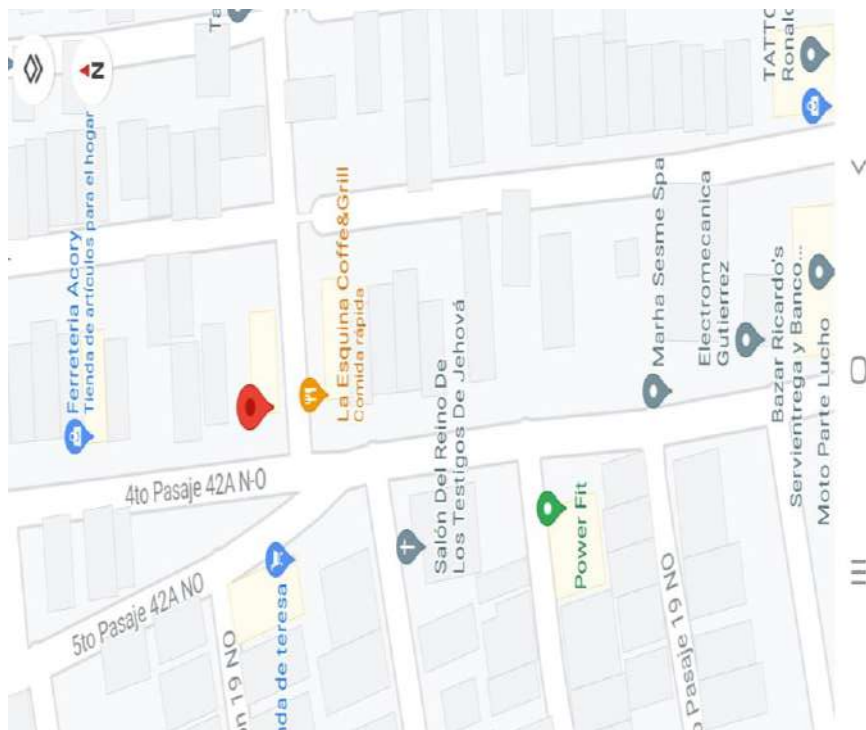
6.5.1. Muestreo Intencional. Permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos. Se utiliza en escenarios en las que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña. Por ejemplo, entre todos los sujetos con CA, seleccionar a aquellos que más convengan al equipo investigador, para conducir la investigación. (Otzen, 2017)

Se maneja este método de manera que recolectaremos información de los clientes que visitan el lugar y estaremos al tanto de lo que piensan acerca del servicio que les brinda la “Tienda Don Carlos” la cual será basado en el siguiente criterio.

6.5.2 Criterio geográfico

Hace casi 10 años inició la Tienda Don Carlos Ubicado en el Km 8 ½ Vía a Daule Coop. Juan Montalvo, en la provincia del Guayas. La concurrencia en el sector se debe a que no existía otra Tienda en ese lugar, por eso tiene mucha acogida la Tienda.

Imagen 1 Ubicación de la "Tienda Don Carlos"



Fuente: Google Maps.

Elaborado: Amy Santana

Tabla 3 Recolección de Datos

N.º	Nombres	Cargo	Años Antigüedad	Nivel estudio	de
1	Carlos Santana Cobo	Propietaria	10 años	Básico	
2	Boris Tumbaco	Propietario	5 años	Secundaria	
3	Total				

Elaborado: Amy Santana

6.6 Presentación de los resultados sobre los instrumentos y técnicas de investigación.

Aquí se presentan los resultados que se han obtenido a partir de la aplicación de los resultados sobre los instrumentos y técnicas de investigación tales como: entrevista informativa al dueño de la Tienda para conocer el comportamiento de la misma; entrevista a profundidad a expertos para conocer cómo se asimila una Tienda con los resultados que se obtienen y si utilizan un sistema de contabilidad en la misma; la encuesta a los clientes para conocer la relación dentro de la misma.

6.6.1 Entrevista a profundidad a expertos.

Tabla 4 Ficha de entrevista profundidad a expertos.

Fecha: viernes 28 de enero del 2022
Lugar: Guayaquil
Tema: Implementación de un sistema contable para “Tienda Don Carlos” para controlar todas las operaciones del negocio de manera rápida y eficaz.
Nombre de la entrevistadora: Amy Santana Morales.
Entrevistado: Sr. Boris Tumbaco Osorio
No. De entrevistada: 1
Nombre de la tienda: Tienda Albita
Perfil: Administrador

Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

Bloque A

Tema: Información
1. Nombre del Negocio “...Tienda Albita...” 2. Nombre del Entrevistado. “...Boris Tumbaco Osorio...” 3. ¿Cómo define usted a su tienda? “...acogedor...”

Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

Bloque B

Tema: Ubicación
4. ¿Dónde se encuentra ubicado su negocio? “...en el Norte de la Ciudad de Guayaquil en la Av. Guano.

Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

Bloque C

Tema: conocimiento
5. ¿Conoce usted lo que es un sistema contable? “...Si...” 6. ¿Maneja algún sistema contable su negocio? “...Si, el sistema fénix versión gratuita...” 7. ¿Ha presentado problemas en el manejo del mismo? “...No ...” 8. ¿Cuánto Tiempo lleva utilizando el sistema en su tienda? “...Tengo casi 2 años utilizando...” 9. ¿Usted recomienda utilizar el sistema que utiliza su negocio? “...Si, porque no tiene costo y es fácil el manejo.”

--

Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

Bloque D

Tema: Estructura del negocio
10. ¿Posee su negocio algún manual para el manejo de su negocio? “...Si...” 11. Si se presentan, complicaciones en la parte administrativa, que realiza para resolverlas. “...Analizar, evaluar, diseñar y resolver.”

Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

6.6.2 Entrevista Informativa:

Tabla 5 Ficha de entrevista informativa.

FICHA DE ENTREVISTA INFORMATIVA
Fecha: 29 de enero del 2022 Lugar: Km 8 ½ Vía a Daule Coop. Juan Montalvo, norte de la ciudad de Guayaquil. Tema: Implementación de un sistema contable para “Tienda Don Carlos” para controlar todas las operaciones del negocio de manera rápida y eficaz. Nombre de la entrevistadora: Amy Santana Morales. Entrevistado: Sr. Carlos Santana Cobo.
No. De entrevistada: 1
Nombre de la tienda: Tienda Don Carlos.
Perfil: Propietario.

Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

Bloque A.

Información:
1. Nombre del Negocio “...Tienda Don Carlos...” 2. Nombre del Entrevistado. “...Carlos Santana Cobo...” 3. ¿Cómo define usted a su tienda? “...Un pequeño negocio familiar...”

Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

Bloque B

Perfil Entrevistado:
4. ¿Usted se ha capacitado en algún momento para poder administrar su negocio? “...No, me he capacitado, pero si he escuchado charlas acerca de los negocios. 5. ¿Cuántas horas pasa usted en la tienda? “...Casi las 24 horas, ya que no poseo ningún trabajador...” 6. ¿Cuáles son los problemas que ha tenido dentro de la tienda y como la ha resuelto? “... Podría ser el capital para poder seguir invirtiendo me ha tocado hacer pequeños préstamos...”

Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

Bloque C

Conocimiento:
7. ¿Usted tiene conocimiento sobre lo que es un sistema contable? “...No, tengo conocimiento sobre los sistemas contables...”
8. ¿Considera usted que dentro de su negocio se lleva un buen control de inventario? “... Sí, porque se anotar en mi cuaderno los productos que ingresan en la tienda...”
9. ¿Lleva usted el control de cada producto que entra y sale? “...No, llevo el control sobre los productos que se venden...”
10. Al implementar un sistema contable ¿Usted cree que estaría capacitado para el manejo del mismo? “...No, estaría capacitado...”
11. Con la implementación de un sistema contable ¿Cree usted que tendría mejores resultados y más facilidad al momento de ingresar su inventario? “...Sí, podría tener mejores resultados...”

Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

Bloque D

Nivel de satisfacción:
12. ¿Usted está satisfecho con el servicio que brinda en su tienda? “...Si, pero a veces nunca es suficiente.

Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

Bloque E

Cliente:
13. ¿Qué tan buena considera usted la comunicación con sus clientes? “... Excelente, trato muy bien a mis clientes...”
14. ¿Utiliza alguna estrategia para generar fidelidad a sus clientes? “...No, existe estrategia, pero siempre trato a mis clientes con cordialidad...”

Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

6.6.3 Observación no participativa simple.

En la observación se aplicó no participativa simple con la finalidad de determinar las falencias o irregularidades existentes, donde se pudo observar a distintos proveedores en la cual la tienda no cuenta con proveedores que le entreguen un respaldo de los productos.

Imagen 2 Guía de observación no participativa simple

Guía de observación no participativa



INSTITUTO SUPERIOR
UNIVERSITARIO DE FORMACIÓN

Fecha: 27- 28-29de enero del 2022

Tipo: **No Participativa**

Horario: 10:00 Am -13:00Pm

Nombre: Amy Santana

Dirección: Km 8 ½ Vía a Daule Coop.Juan Montalvo

Negocio a Observar: Tienda Don Carlos

Nº	Factores considerados a Observar	Despacho del producto Proveedores			Calidad de servicio de proveedores			Entrega de Factura proveedores			Proveedores	
		Buena	Regular	Mala	Buena	Regular	Mala	Buena	Regular	Mala	Completo	Incompleto
1	Proveedor A		x			x		x			x	
2	Proveedor B			X		X			X			X
3	Proveedor C	X			X			X			X	
4	Proveedor D			X		X			X			X
5	Proveedor E	X			X			X			X	
6												
7												
8												
9												
10												

Elaborado: Amy Santana

6.7 Presentación y análisis de los datos de información obtenidos de los instrumentos e la investigación

6.7.1 Encuesta.

Determinación de la Población:

Género:

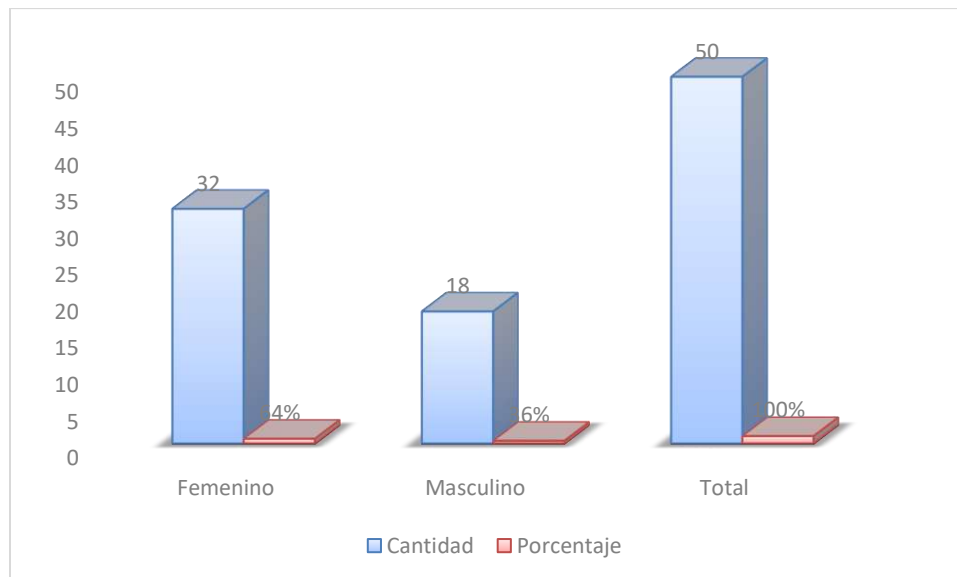
Tabla 6 Género

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Femenino	32	64%
Masculino	18	36%
Total	50	100%

Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

Gráfico 3 Género



Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

1) Califique el servicio que ofrece la “Tienda Don Carlos”.

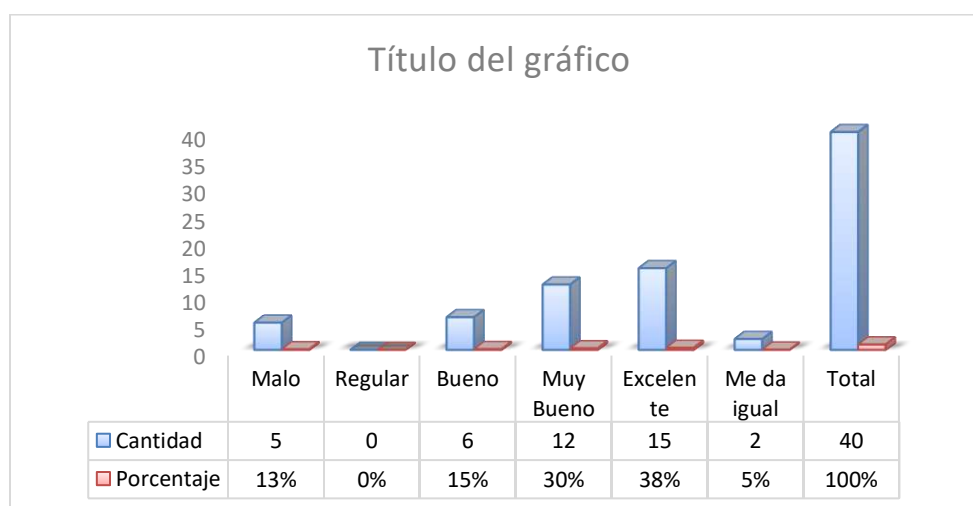
Tabla 7 Pregunta 1.- Califique el servicio que ofrece la "Tienda Don Carlos"

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Malo	5	13%
Regular	0	0%
Bueno	6	15%
Muy Bueno	12	30%
Excelente	15	38%
Me da igual	2	5%
Total	40	100%

Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

Gráfico 4 Pregunta 1.- Califique el servicio que ofrece la "Tienda Don Carlos"



Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

Análisis:

Del 100% de las personas encuestadas el 38% aseguran que el servicio que ofrece la tienda es excelente la cual es beneficiosa para el objeto de estudio.

2) En las tiendas que usualmente compra, ¿Le entregan la nota de venta?

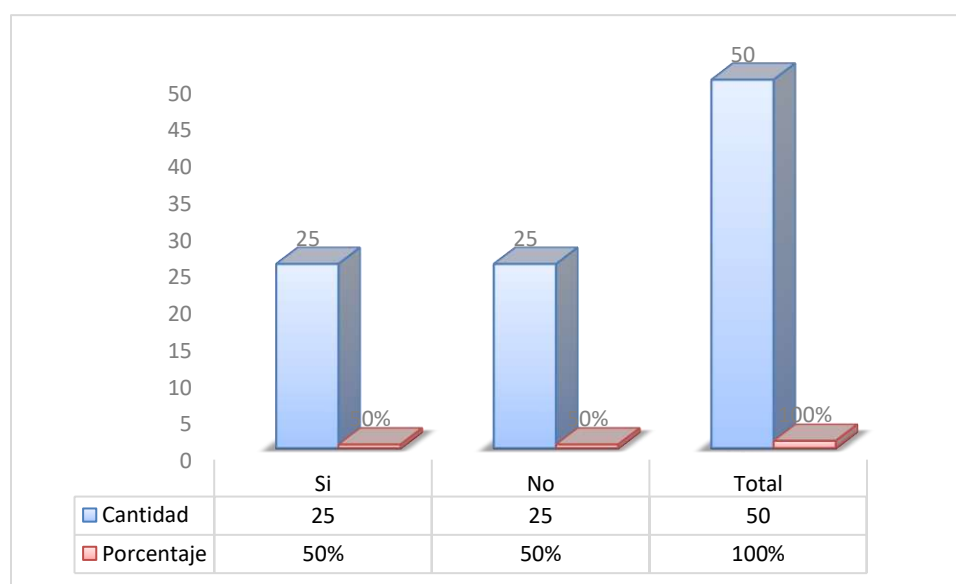
Tabla 8 Pregunta 2.- En las tiendas que usualmente compra, ¿Le entregan la nota de venta?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	25	50%
No	25	50%
Total	50	100%

Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

Gráfico 5 Pregunta 2.- En las tiendas que usualmente compra, ¿Le entregan la nota de venta?



Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

Análisis:

Del 100% de las personas encuestados asegura que el 50 % asegura que si, en cambio el otro 50% no, le entregan notas de ventas

3) ¿Qué tipos de productos compra más?

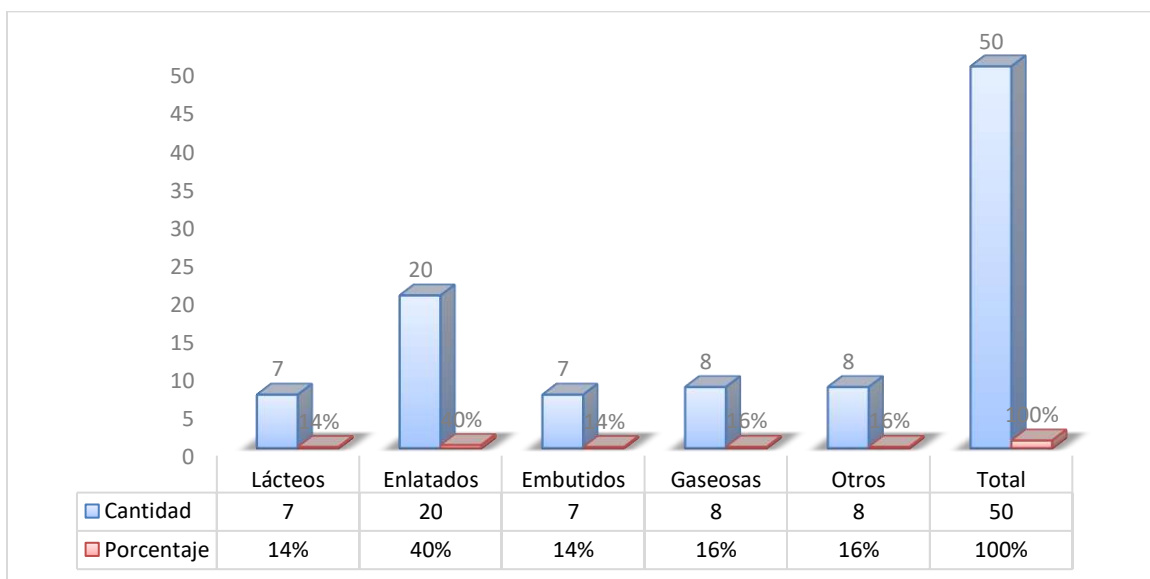
Tabla 9 Pregunta 3.- ¿Qué tipos de productos compra más?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Lácteos	7	14%
Enlatados	20	40%
Embutidos	7	14%
Gaseosas	8	16%
Otros	8	16%
Total	50	100%

***Fuente:** Investigación directa*

***Elaborado:** Amy Santana*

Gráfico 6 Pregunta 3.- ¿Qué tipos de productos compra más?



***Fuente:** Investigación directa*

***Elaborado:** Amy Santana*

Análisis:

Del 100% de las personas encuestadas existe una variedad al momento de la compra de productos, pero el 40% compra productos enlatados.

4) ¿Cuál es la frecuencia en la que más compra en la Tienda?

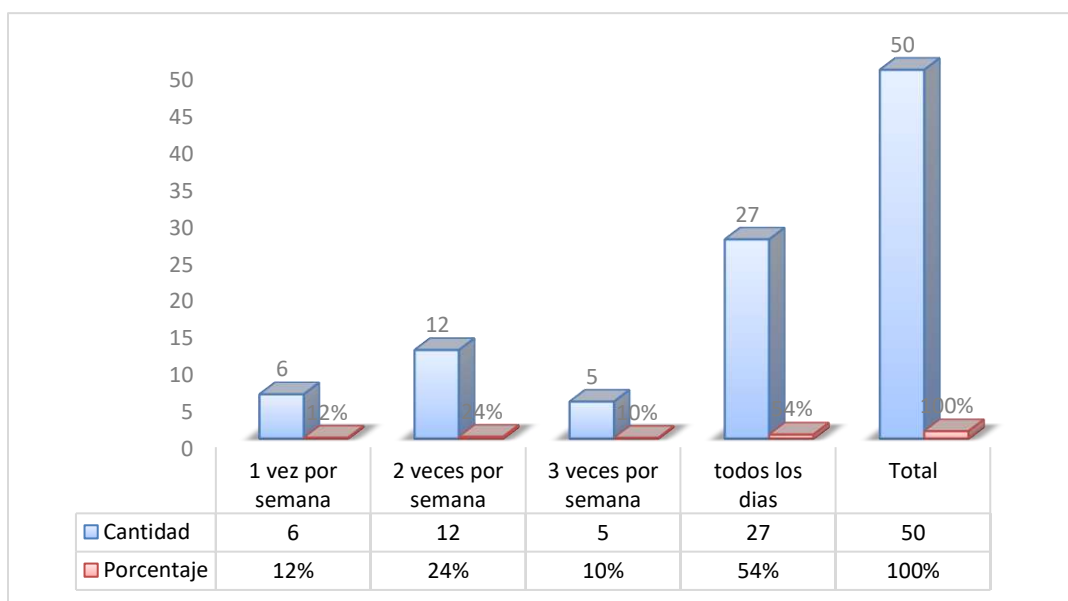
Tabla 10 Pregunta 4.- ¿Cuál es la frecuencia en la que más compra e la Tienda?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
1 vez por semana	6	12%
2 veces por semana	12	24%
3 veces por semana	5	10%
todos los días	27	54%
Total	50	100%

***Fuente:** Investigación directa*

***Elaborado:** Amy Santana*

Gráfico 7 Pregunta 4.- ¿Cuál es la frecuencia en la que más compra en la Tienda?



***Fuente:** Investigación directa*

***Elaborado:** Amy Santana*

Análisis:

Del 100% de las personas encuestadas el 54% compra todos los días lo cual es bueno para la tienda.

5) ¿Ha tenido alguna vez algún inconveniente al momento de la entrega de su pedido?

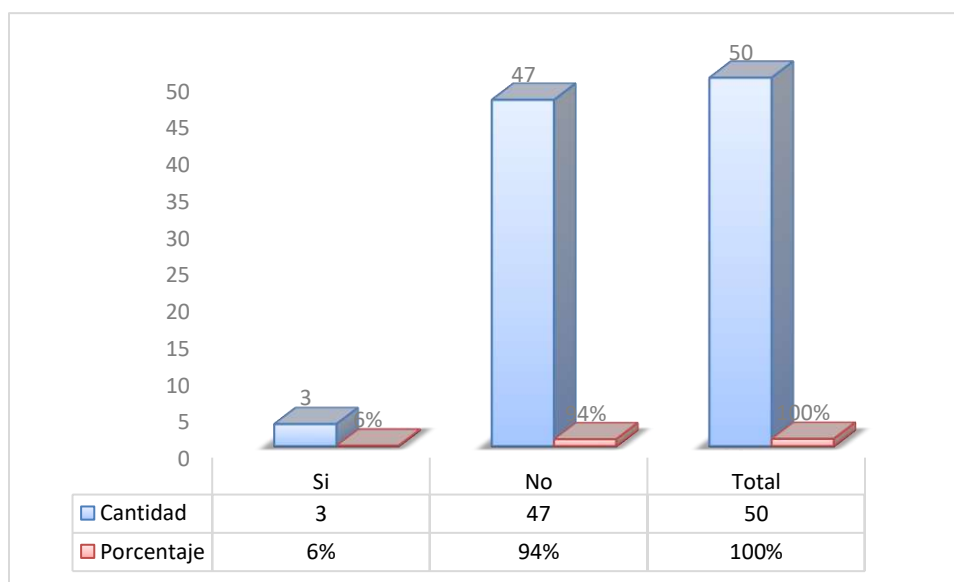
Tabla 11 Pregunta 5.- ¿Ha tenido alguna vez inconveniente al momento de la entrega de su pedido?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	3	6%
No	47	94%
Total	50	100%

Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

Gráfico 8 Pregunta 5.- ¿Ha tenido alguna vez inconveniente al momento de la entrega de su pedido?



Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

Análisis:

Del 100% de las personas encuestadas el 94% no ha tenido problemas con la tienda al momento de la entrega de su pedido, lo cual es favorable para el objeto de estudio.

- 6) En el monto pagado ¿Ha encontrado la diferencia de lo que ha pedido y en lo que usted ha pagado?

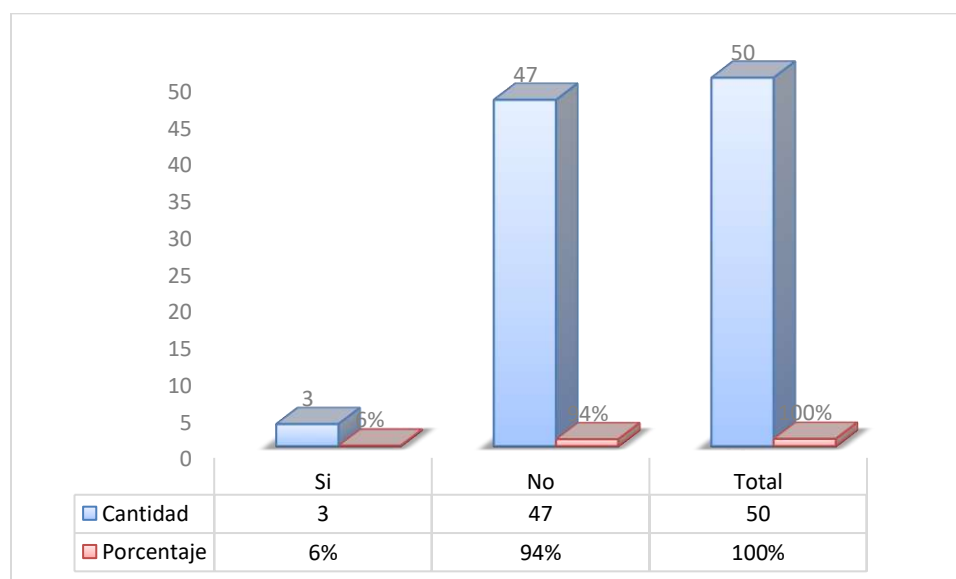
Tabla 12 Pregunta 6.- En el monto pagado ¿Ha encontrado la diferencia de lo que ha pedido y en lo que usted ha pagado?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	3	6%
No	47	94%
Total	50	100%

Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

Gráfico 9 Pregunta 6.- En el monto pagado ¿Ha encontrado la diferencia de lo que ha pedido y en lo que usted ha pagado?



Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

Análisis:

Del 100% de las personas encuestadas el 94% ha indicado que no existe diferencia en su compra ni en el pago de sus productos, es favorable para el objeto de estudio.

7) Alguna vez en su compra, ¿Ha recibido productos caducados?

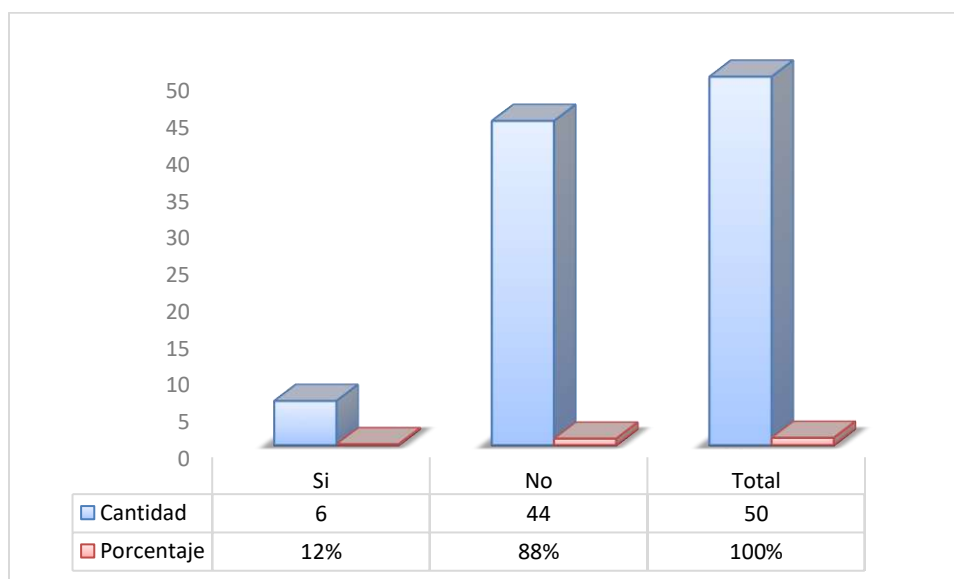
Tabla 13 Pregunta 7.- Alguna vez en su compra, ¿Ha recibido productos caducados?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	6	12%
No	44	88%
Total	50	100%

***Fuente:** Investigación directa*

***Elaborado:** Amy Santana*

Gráfico 10 Pregunta 7.- Alguna vez en su compra ¿Ha recibido productos caducados?



***Fuente:** Investigación directa*

***Elaborado:** Amy Santana*

Análisis:

Del 100% de las personas encuestadas el 88% no ha recibido productos caducados, cual es favorable para el objeto de estudio.

8) De los siguientes servicios ¿Cual le gustaría que brinde la Tienda?

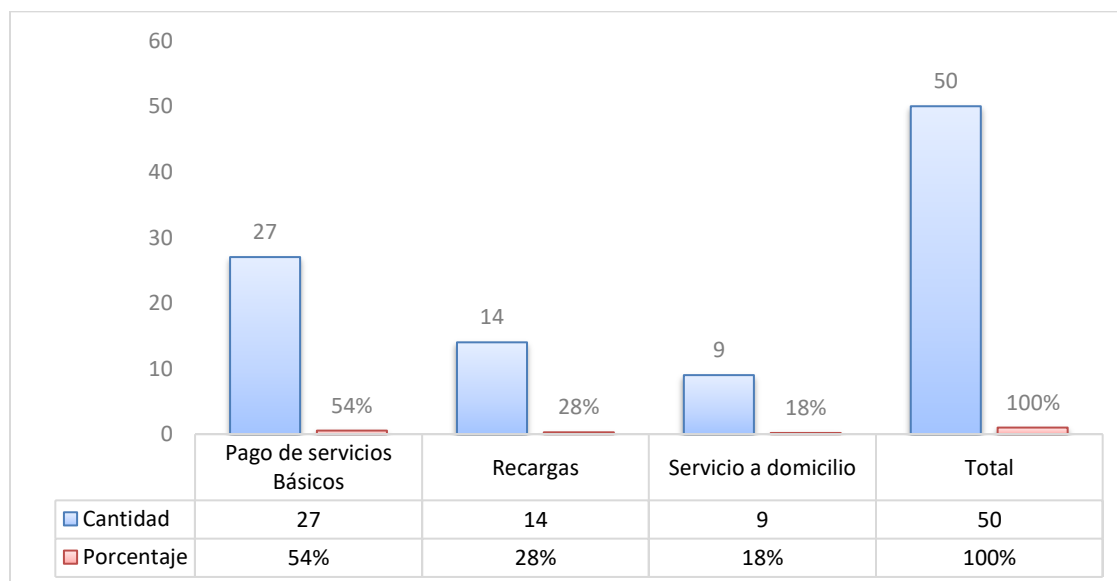
Tabla 14 Pregunta 8.-De los siguientes servicios ¿Cuál le gustaría que brinde la Tienda?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Pago de servicios Básicos	27	54%
Recargas	14	28%
Servicio a domicilio	9	18%
Total	50	100%

Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

Gráfico 11 Pregunta 8.- De los siguientes servicios ¿Cuál le gustaría que brinde la Tienda?



Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

Análisis:

Del 100% de las personas encuestadas el 54% le gustaría que la tienda brinde el servicio de pagos de servicios básicos, lo cual es beneficioso para el objeto de estudio.

9) ¿La Tienda Don Carlos les proporciona crédito?

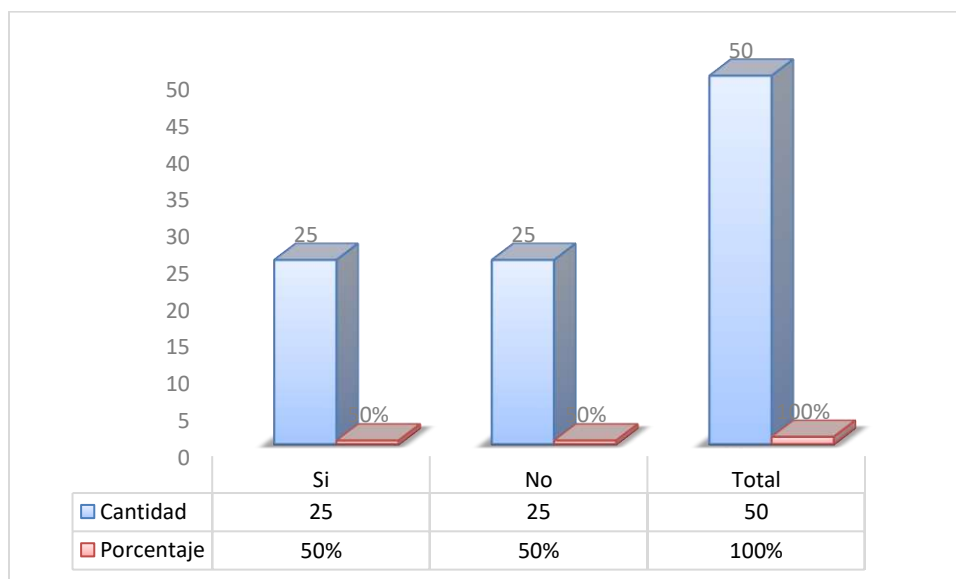
Tabla 15 Pregunta 9.- ¿La tienda Don Carlos les proporciona crédito?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	25	50%
No	25	50%
Total	50	100%

***Fuente:** Investigación directa*

***Elaborado:** Amy Santana*

Gráfico 12 Pregunta 9.- ¿La tienda Don Carlos les proporciona crédito?



***Fuente:** Investigación directa*

***Elaborado:** Amy Santana*

Análisis:

Del 100% de las personas encuestadas el 50% asegura que, si recibe crédito en la tienda, en cambio el otro 50% no, le brinda la tienda, la cual es ni bueno ni malo ya que la tienda posee clientes con hijos.

10) ¿Recibe buena atención al momento de realizar su compra?

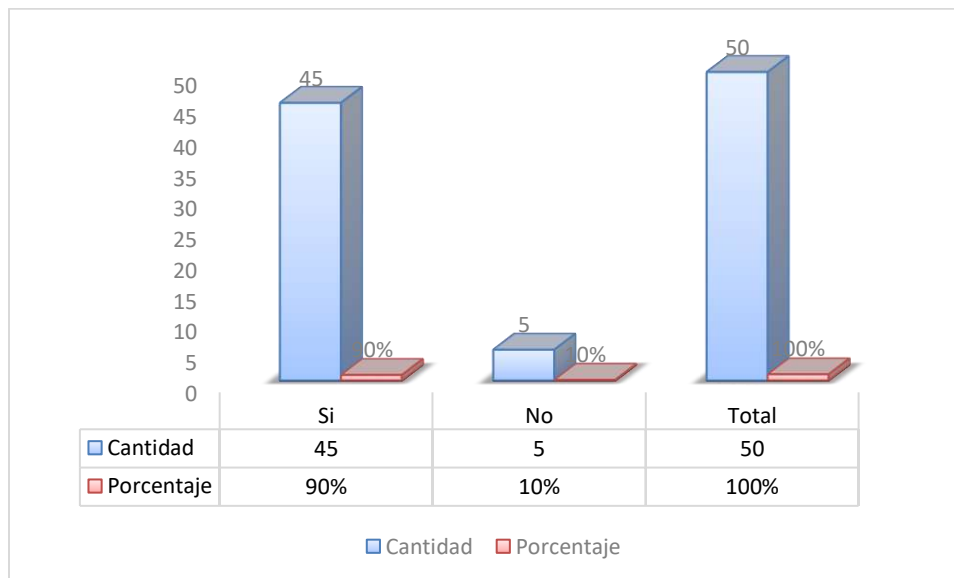
Tabla 16 Pregunta 10.- ¿Recibe buena atención al momento de realizar su compra?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	45	90%
No	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Investigación directa

Elaborado: Amy Santana

Gráfico 13 Pregunta 10.- ¿Recibe buena atención al momento de realizar su compra?



Análisis:

Del 100% de las personas encuestadas el 90% asegura que la Tienda Don Carlos da buena atención a sus clientes.

6.8 Análisis Global de los resultados tabulados, graficados y de las entrevistas.

Después de diseñar, desarrollar la metodología con la aplicación de los instrumentos y técnicas se ha presentado los resultados obtenidos a través de la investigación mixta, mediante las entrevistas aplicadas al Sr. Boris Tumbaco y la entrevista informativa al Sr. Carlos Santana Objeto de estudio de la “Tienda Don Carlos”.

La Entrevista en profundidad del Sr. Boris Tumbaco coopero con los conocimientos que ha recopilado al paso del tiempo bajo sus experiencias adquiridas, referente al objeto de estudio expuesto, la cual cuenta con un sistema contable computarizado básico en la que le permite llevar el control interno y externo de su negocio donde sabe que productos es el que más tiene salida, cuentas por pagar, entre otros... la cual indica que para que un negocio deba funcionar debe saber: que quiere lograr y hacia donde desea llegar.

La entrevista informativa el Sr. Carlos Santana, expone que tiene desconocimiento de ciertos temas referente al giro del negocio, pero también dice que su negocio necesita ciertos cambios y mejoras para poder brindar un buen servicio.

En la observación se aplicó no participativa simple con la finalidad de determinar las falencias o irregularidades existentes, donde se pudo observar a distintos proveedores en la cual la tienda no cuenta con proveedores que le entreguen un respaldo de los productos.

Los resultados de la encuesta denotan la ausencia de un sistema contable, pero permitió conocer las opiniones de los diferentes clientes en cuanto al servicio que ofrece el negocio, si existe irregularidades al momento de la su compra.

En conclusión, con la aplicación de los instrumentos y técnicas, el autor de la presente investigación ha podido evidenciar la problemática, la forma empírica del manejo de la tienda objeto de estudio “Tienda Don Carlos” por lo que permitirá implementar un sistema contable para el mejoramiento del negocio por lo tanto, su administración carece de datos de información acerca de su inventarios, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, y el nivel de inventarios donde se desconoce si existe perdida o ganancia dentro de la misma.

Con esto se puede evidenciar si necesita direccionar el negocio a una forma organizacional en la que pueda tomar decisiones certeras.

7CAPÍTULO III

7.1 Desarrollo De La Propuesta.

7.1.1 Instrumentos para Justificar la Propuesta.

En este apartado, narra toda la búsqueda que requieren saber las partes interesadas acerca del objeto de estudio la “Tienda Don Carlos”, incluido el cronograma, el presupuesto, los objetivos y las metas.

Análisis (FODA) y CAPA.

Este análisis es una herramienta indispensable para analizar y poner de relieve la situación actual de la “Tienda Don Carlos”, y poder tomar las decisiones adecuadas mediante un análisis del entorno externo y las características internas de tu negocio.

Gráfico 14 DAFO (FODA) y CAPA

CORREGIR DEBILIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS	AFRONTAR AMENZAS
Invertir en tecnología por lo cual se debe implementar un sistema contable en la cual se lleve a cabo todas las operaciones de manera eficiente.	Las debilidades que presentan la "Tienda Don Carlos" es que existe la falta de control en su inventario, por lo que desconoce cuándo un producto caduco, y cuando no tiene salida.	El crecimiento continuo de los negocios similares para la "Tienda Don Carlos" la cual tendrá que estar renovándose para así mantener a su clientela.	Innovando nuevos servicios. Crisis económica que afronta el país
POTENCIAR FORTALEZAS	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	APROVECHAR OPORTUNIDADES
Gestionar alianzas estratégicas con Instituciones comerciales con el fin, de brindar un buen servicio a sus clientes	El buen trato hacia los clientes, es algo que hace que el negocio sea el preferido por los clientes.	La ayuda de programas digitales y avances tecnológicos (software, aplicaciones y redes sociales). También recibir apoyo del gobierno con capacitaciones, créditos bancarios.	Proyectar el crecimiento en el negocio con el avance de la tecnología y con programas digitales.

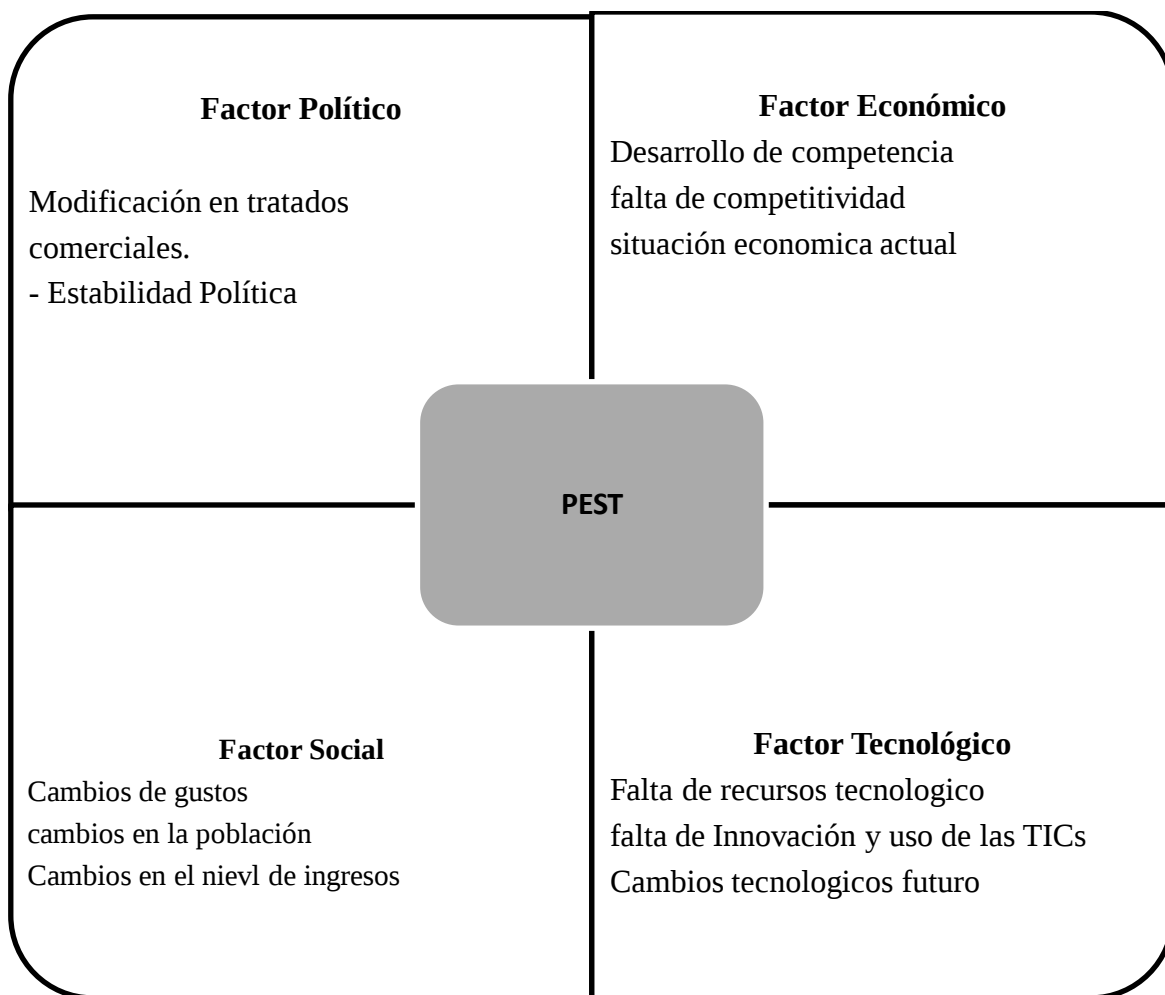
Elaborado: Amy Santana

7.2 Herramientas y análisis para la justificación de la propuesta

7.2.1 Análisis PEST

El análisis Pest se encarga de identificar los factores externos del objeto de estudio la “Tienda Don Carlos” que pueden influir en su desarrollo.

Tabla 17 Matriz Análisis PEST



Elaborado: Amy Santana.

7.3 Título de la Propuesta.

Implementación de un Sistema contable para la “Tienda Don Carlos” para controlar todas las operaciones del negocio de manera rápida y eficaz.

7.4 Objetivo de la Propuesta

Implementar un sistema contable que permita tener un mejor control y registro de las transacciones diarias con la finalidad de llevar a cabo un programa que permita consolidar las operaciones del negocio con la obtención de resultados de manera eficiente y obtener mayor beneficio económico.

7.5 Descripción de la Propuesta.

La propuesta de este proyecto investigativo, se basa en implementar un sistema contable para la “Tienda Don Carlos”, que permita controlar los registros diarios de entradas y salidas del negocio para tener una buena administración donde se tome decisiones certeras para el crecimiento de la Tienda

La Tienda Don Carlos, es un negocio que tiene casi 10 años en el mercado, por ende muestra ciertas irregularidades, el foco de la investigación muestra como problema principal el incorrecto manejo de sus inventarios, debido que no existe un correcto registro de la misma, como ya se indicó anteriormente la tienda maneja sus inventarios de manera empírica, por la misma razón surge la idea de la propuesta de implementar un sistema contable que se adapte a las necesidades de la tienda la cual le permita llevar el control de forma eficiente donde se plantea reducir costos y aumentar la rentabilidad de la tienda.

Los progresos que se plasmen dentro del negocio, se enfocarán en la dirección de la contabilidad de la tienda, para organizar los ingresos, costos, gastos e inventarios a través de un sistema contable totalmente gratuito, sin ningún costo adicional.

7.6 Estructura de la propuesta.

Se considera importante y necesario desarrollar las siguientes estrategias:

1. Diseño de la misión y Visión.
2. Determinar Valores
3. Diseño de logo.

Misión

“Tienda Don Carlos “Ofrecer al cliente productos de calidad con una gran variedad, una excelente calidad y mejores precios, para su plena satisfacción.

Visión

“Tienda Don Carlos” buscar ser la primera opción para nuestros clientes al momento de adquirir nuestros productos, permitiéndonos crear relaciones duraderas basadas en la confianza que nos permita crecer conjuntamente todos los días.

Determinación de Valores para la “Tienda Don Carlos”.

- Confianza
- Honestidad
- Calidad
- Eficiencia
- Compromiso

Diseño del Logo

Se planteó con el objetivo de darle una imagen representativa a la Tienda, incitando a los clientes y público en general a conectar con la Tienda

7.7 Desarrollo de la Propuesta.

El desarrollo de la propuesta, se va a establecer mediante cuatro fases de estudios, en la que se determinará la técnica de cada área con el apoyo y respaldo del Dueño de la “Tienda Don Carlos”, a continuación, se especifica las siguientes fases:

Fase I: Análisis de la “Tienda Don Carlos”

Fase II: Análisis de mercado

Fase III: Tipos de sistema contables

Fase IV: Aplicación del Sistema Contable

7.7.1 Fase I: Análisis de la “Tienda Don Carlos”

Manejo Administrativo:

Mediante las investigaciones que se realizó durante el proceso de estudio metodológico, se obtuvo resultados en el que se indicó que la “Tienda Don Carlos” no cuenta con un sistema contable que permita el manejo y control de sus actividades, la cual ha sido realizada de forma empírica, por lo tanto, existe un declive al momento de conocer el manejo en el control de sus inventarios, gastos y ventas.

Actividad de la “Tienda Don Carlos”

Su actividad principal es la venta de productos de diversas variedades como: atún, arroz, aceite, sal, azúcar, lácteos, embutidos, gaseosas, fideos, yogures, entre otros... para el consumo.

7.7.2 Fase II: Análisis de mercado.

En este estudio, se creará un análisis de los elementos internos y externos que establecen la propuesta del proyecto investigativo.

Segmento de mercado.

Mediante las bases de este proceso, se da a conocer los prototipos de clientes más definidos del lugar.

Geografía:

Ubicado en el Km 8 ½ Vía a Daule Norte de la Ciudad de Guayaquil.

Demografía:

Mediante la indagación geográfica anterior, se establecen los rasgos sociales de las habitantes del Km 8 ½ Norte ciudad de Guayaquil, entre los cuales recalcan los siguientes:

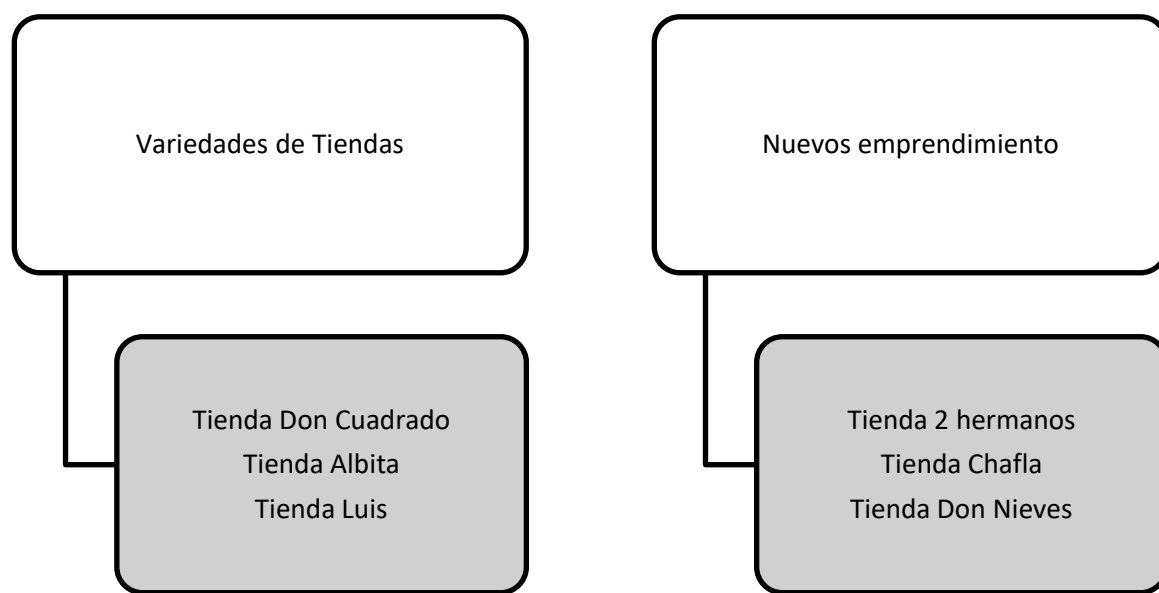
Tabla 18 Demografía

Genero	Femenino y Masculino
Clase Social	Media y baja
Funciones	Nuevos emprendimientos, Variedad de Tiendas

Comportamiento.

Del estudio que se ejecutó a través de la demografía, se reconoce las condiciones de las sociedades y tiendas del sector.

Gráfico 15 Comportamiento



Elaborado: Amy Santana

Competencia

Se realiza un análisis a la competencia lo que implica observar y conocer ciertas características que tienen con el fin de mejorar aspectos para la tienda como las habilidades, capacidades y destreza de las demás tiendas.

Competencia directa.

En la ciudad de Guayaquil y su potencial desarrollo en las diferentes actividades laborales, pone de un alto mercado en las tiendas de barrios, de lo que se concluye: muestra una competencia continua y duradera dentro de la actividad comercial.

Competencia Indirecta.

Dentro de la ciudad de Guayaquil, existen negocios que buscan compensar las mismas necesidades del consumidor como mini-market o supermercados, haciéndolo de una forma incomparable con productos sustitutos, lo cual imprime que no están enfocados hacia la misma línea de llenar el extenso nivel de necesidades que busca el cliente.

7.7.3 Fase III: Tipos de sistemas contables.

Designio de implementar un sistema contable.

El interés de implementar un sistema contable, es mejorar la administración interna de la “Tienda Don Carlos”, llevando un control de los gastos, ingresos, ventas e inventarios permitiendo conocer informes diarios de forma eficiente y eficaz.

A través de la información adquirida por la Tienda, se manifestó que la “Tienda Don Carlos” no cuenta con un sistema contable, la tienda maneja sus actividades diarias de forma empírica, ocasionando inconvenientes internos como no saber cuánto vende a diario que producto tiene más salida, la caducidad de la misma, entre otros...

Tácticas para el control administrativo.

Durante el proceso del proyecto, se ejecuta una investigación de estrategias para la administración financiera de la tienda, entre ellas se destacan las siguientes:

- 1) Proyección económica:** Para tener mejores resultados, la tienda debe seguir parámetros para tener una mejor proyección económica. Utilizando un buen sistema, es posible analizar y prever los gastos estimados, así como los ingresos. Se debe destacar que, para tales análisis, deben considerarse todos los costos fijos de la tienda

- 2) **Alineación del flujo de caja:** el flujo de caja es una herramienta financiera que nos ayuda a estimar y planificar el ingreso y salida del dinero en un período determinado, de tal que, se pueda conocer la cantidad de efectivo que necesite la Tienda para poder realizar sus actividades con normalidad.
- 3) **Proyección del inventario:** para mejorar la administración de la tienda, se debe realizar conteos cíclicos del inventario para saber cuántos productos tienes y cuales tienen mayor rotación, mantener almacenado un artículo que no tiene salida genera grandes costos de almacenamiento, lo cual es indeseable. Con base a esta información se podrá optimizar las compras a los proveedores, acondicionar las vitrinas en lo que se exhibe el producto, también llevar un control preciso del inventario de manera que tenga mayor visibilidad de lo que ofrece.

Por eso el método más eficaz para organizar el inventario y el plan que apunta una mayor rentabilidad financiera de la Tienda, es la utilización de un software. El proceso automatizado reduce el riesgo de errores y consecuencia los daños.

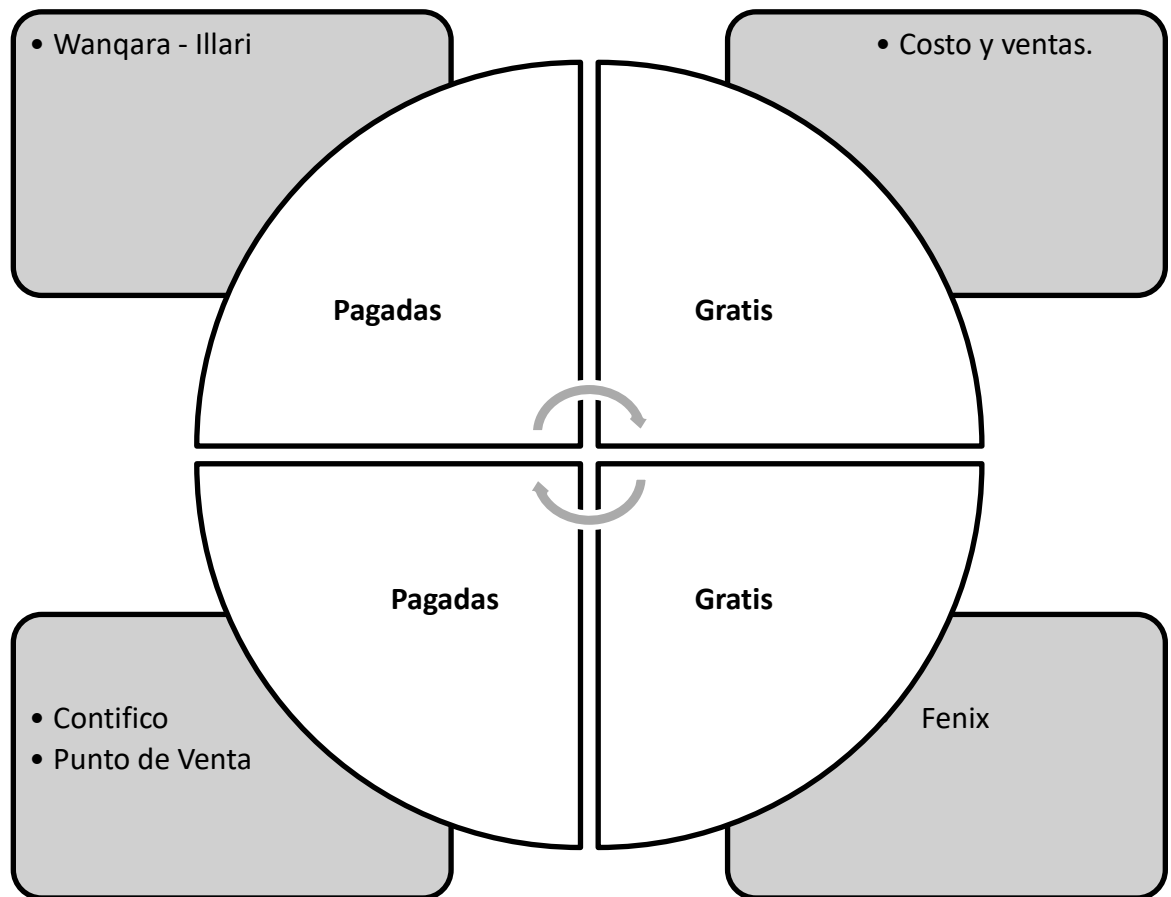
La habilidad más enérgica para instituir el inventario y el plan que inspecciona una mayor rentabilidad financiera del negocio, es el manejo de un sistema contable. El proceso automatizado sujeta la inseguridad de deslices y en resultado los perjuicios.

Pagos adelantados: Existen algunas decisiones que revalorizan la reputación en este caso las tiendas, principalmente ante los proveedores. Una de ellas es anticipar los pagos o realizarlos a la fecha prevista para su vencimiento.

Si el proveedor de productos ofrece descuentos considerables para el pago anticipado, es interesante evaluar esta medida. Además de la buena imagen, la anticipación del pago también favorece el crédito para la misma. Para las finanzas de la tienda, los descuentos significan economizar recursos que en otros escenarios pueden ser útiles.

Por los conocimientos ya mostrados, primeramente, se especifica a continuación los tipos de sistemas contables que se procedió a investigación, para luego preferir la que más se ajuste a las necesidades de la “Tienda Don Carlos”.

Tipos de Sistemas Contables.



Ventajas de Sistemas Contables

Wankara – Illari.

Imagen 3 Sistema Contable Wankara - Illari



Es un programa de facturación, fácil de usar y está diseñado para trabajar de forma rápida.

Cuenta con módulo de ventas, compras, stock e inventarios del negocio.

Maneja stock por bodegas y tiene Kardex., quiere decir, que el programa descuenta automáticamente el stock de los productos a medida que se va vendiendo. Permite hacer el cierre de caja diario de tal forma que al final del día la caja cuadre exactamente, así, evita pérdidas de dinero.

Fuente: (Sistema Wankara, s.f.)

Contífico - Punto de Venta

Imagen 4 Sistema contable Contífico - Punto de Venta



Respalda en la nube todos tus pedidos

Apertura y cierres de caja automatizados

Reportes de ventas e inventario al día.

Automatiza tus procesos administrativos

Facturación rápida y sencilla.

Vende a cualquier hora del día sin necesidad de internet.

Envía tus facturas electrónicas al instante.

Fácil creación y configuración de productos o categorías para la venta.

Fuente: (Contífico, s.f.)

Sistema Contable Fénix



Es un sistema Gratis

Logra que cada proceso del negocio se encuentre totalmente optimizado e integra en las diferentes áreas. Con esto, el negocio pueda operar de una forma mucho más eficiente y bajo un mismo sistema que concentra toda la información que se requiera.

Fuente: (Manual del Sistema Fénix)

Imagen 5 Sistema contable Fénix

TPV (punto de venta)



Donde se puede administrar todas las necesidades de tu negocio. Mantiene las informaciones centralizadas en un único lugar y gana mayor agilidad y seguridad en tu rutina. El Punto de Venta gratis ideal para hacer el control de sus inventarios y ventas diarias en tu tienda.

Fuente: (Sistema TPV, s.f.)

7.7.4 Fase IV: Implementación del Sistema Contable en la “Tienda Don Carlos”

Sistema Contable Fénix

Para el autor de la tesina, se procedió a una búsqueda investigativa de sistema contable que se ajusten a las necesidades de la “Tienda Don Carlos”, se llegó a la conclusión que el sistema “Fénix” es un programa de sistema contable gratuito, es decir, no posee ningún costo adicional, dado a que logra ser acogedor siendo un sistema que permita tener el control y registro de las actividades de los pequeños negocios.

Imagen 6 Sistema contable Fénix Gratis



Fuente: (Manual del Sistema Fénix)

Este tipo de programa ayuda a pequeños negocios que quieran implementar un sistema contable como la “Tienda Don Carlos” para llevar una mejor administración la cual es ideal de manera que permita registrar toda información destacada para el negocio tomando el control de las actividades de sus inventarios y ventas, lo que va hacer tener es aceptación a la Tienda.

El manejo de la totalidad de elecciones del programa se hace mediante sencillas pulsaciones en el mouse sobre botones representativos de la ocupación que ejecutan, todas las opciones están favorables en la pantalla y eso evita perderse por los propios menús vinculados.

Tiene a su habilidad un servicio de soporte online que le accederá tener dirección a ayudas para el uso del programa, así como para solucionar dificultades técnicas de su ordenador o configuración del sistema.

Módulos del software



Imagen 7 Módulos del programa

Fuente: (Manual del Sistema Fénix)

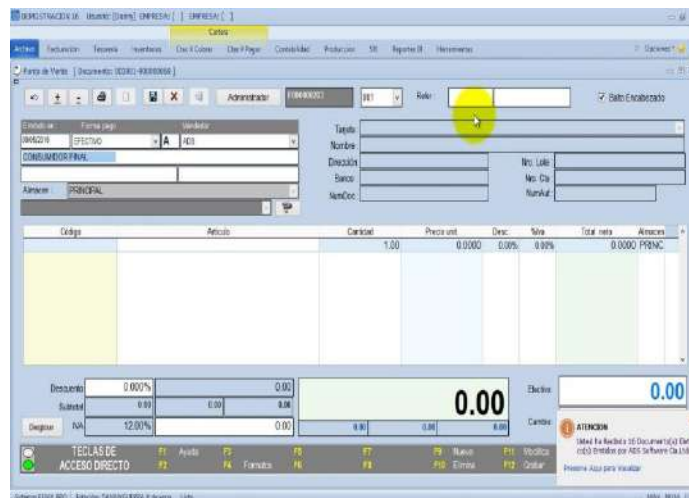


Imagen 8 Fénix

Fuente: (Manual del Sistema Fénix)

Facturación:

Es totalmente funcional para ser acoplado a cualquier necesidad de la Tienda, permitiendo una facturación rápida y en línea, donde puede manejar varias opciones Facilita la elaboración de facturas múltiples y automáticas.

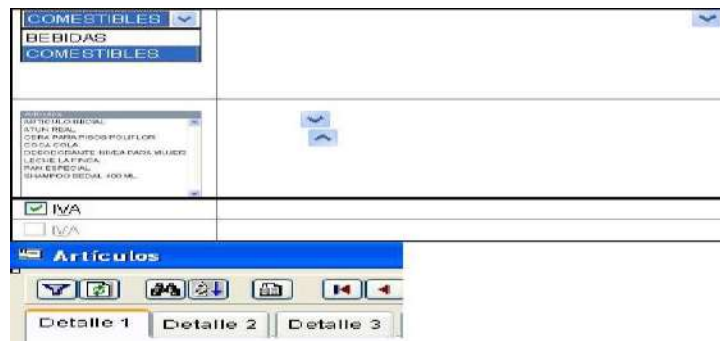
Clientes – Proveedores:

Permite tener un registro fácil al momento de realizar sus operaciones con clientes o en el pago de proveedores con la posibilidad de indicar comprobantes cancelados y el método de pago. Permite realizar cancelaciones de facturas en cuentas por cobrar o pagar.

Inventarios:

Permite tener el control de las existencias en la Tienda por percha o por marca. Ofrece en su sistema poder realizar inventarios físicos y ajustarlo con el estadístico de manera automática. Controla los movimientos de artículos a través de la herramienta innovadora de selección múltiple de información, sin tener que emitir informes.

Imagen 9 Detalle del registro de artículos



Fuente: (Manual del Sistema Fénix)

Contabilidad:

Permite agilizar los registros contables integrados con alta consistencia y eliminación de errores.

Conocimientos para el manejo del sistema

Es de fácil manejo, no necesita conocer ningún lenguaje de programación solo debe conocer el manejo de su computadora.

	grabar	F12	Permite guardar la información que se muestra en la pantalla.
	cancelar		Permite interrumpir los procesos de ingreso o modificación de datos.
	primero	F5	Permite visualizar el primer registro.
	Anterior	F6	Permite visualizar el registro anterior.
	siguiente	F7	Permite visualizar el siguiente registro.
	Del mes pasado	F8	Permite visualizar el último registro.
	Buscar	F3	Permite realizar búsquedas de un determinado registro por código o por descripción.
	Ordenar	F4	Permite ordenar los registros por código o por descripción.
	actualizar		Permite actualizar los cambios o el ingreso de datos realizados en las pantallas del sistema.
	Filtrar	F2	Permite filtrar la información por determinados parámetros que usted establecido.
	más	Alt+	Permite agregar un artículo más.
	Menos	Alt+	Permite quitar o eliminar un elemento.
	Imprimir	Ctrl+Q	Permite enviar a la impresora la información.
	explorar		Permite buscar archivos o carpetas dentro del disco duro.
	cerrar	Esc	Permite cerrar la ventana en la cual se

Fuente: (Manual del Sistema Fénix)

Imagen 10 Detalle de opciones del sistema Fénix

7.8 Plan de cuentas para controlar ingresos, gastos e inventarios.

(Scribd)

Cuentas de activo

- Activo circulante

Fondos de caja

Bancos

Clientes

Documentos por cobrar

Deudores diversos

Inventario

- Activo no circulante

Terrenos

Edificios

Mobiliario y equipo de oficina

Equipo de cómputo

Maquinaria y equipo de oficina

Cuentas de pasivo

- Pasivo a corto plazo

Proveedores

Documentos por pagar

Acreedores Diversos

- Pasivo a largo plazo

Documentos por pagar a largo plazo

- Patrimonio

capital social

Utilidad del ejercicio

Perdida del ejercicio

- Cuentas de resultados acreedores

Ventas

rebajas sobre compras

Devolución sobre compras

Otros productos

- Cuentas de resultados deudoras

Compras/Costo de ventas

Gastos sobre compras

Rebajas sobre compras

Devolución sobre ventas

Gastos de administración

Gastos de venta

Gastos financieros

Otros gastos

7.9 Factibilidad de la propuesta

El propósito investigativo tiene como finalidad la aceptación del software contable, debido a que permite manejar datos económicos sin ningún daño empresarial, social o ambiental.

7.9.1 Factibilidad administrativa

A través del segmento administrativo, la implementación del sistema contable es viable, debido a que mejorará la administración a nivel interno de la tienda, permitiendo mejorar la problemática encontrada como el incorrecto manejo en sus inventarios y el mal manejo de administrativo.

7.9.2 Factibilidad financiera

El desarrollo de la propuesta, no tiene complicación económica, debido a que el software contable que será implementado es gratuito sin ningún costo mínimo, de manera que permitirá robustecer los controles de los costos y gastos operativos.

Si bien es cierto el sistema contable es gratuito, sin costo porque está dispuesto en la web **Fénix** sin embargo se presenta un presupuesto que es necesario para la propuesta y el desarrollo que se detalla a continuación:

Tabla 19 Presupuesto de la Implementación

Presupuesto	Valor
Computadora	\$600,00
Impresora	\$145,00
Caja Registradora	\$170,00
Cartuchos de tinta	\$45,00
Logo	\$35,00
Total	\$995,00

Elaborado: Amy Santana.

7.9.3 Factibilidad legal

En este lugar, se adquiere cumplir con lo dispuesto en las leyes y normas que rige el país, como es el caso de la Tienda Don Carlos, tiene que regirse a las normas de la Constitución de la República del Ecuador, Código de comercio, El Plan de Creación de Oportunidades y Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno.

7.9.4 Factibilidad económica

La definición de los recursos humanos para implementar la propuesta en la “Tienda Don Carlos” así como es el uso de las herramientas tecnológicas se describe en la siguiente tabla considerando una proyección de 3 meses:

Tabla 20 Inversión del proyecto

Inversión del proyecto			
Recursos humanos			
Rol	Sueldo	Meses	Total
Encargado del proyecto	\$ 350,00	3	\$ 1.050,00
Auxiliar de proceso	\$ 250,00	3	\$ 750,00
Recursos humanos			
Computadora	\$ 1.000,00	3	\$ 3.000,00
Suministros			
Descripción	Valor	Meses	Total
Gastos varios	\$ 550,00	3	\$ 1.650,00
Total de inversión		3	\$ 6.450,00

Elaborado: Amy Santana.

7.9.5 Factibilidad Operativa

Para la implementación del sistema contable, la parte operativa es aceptable, debido a que un miembro de la “Tienda Don Carlos”, habitará favorable para el desarrollo del programa a efectuarse.

Tabla 21 Actividades

Actividades	Responsables	Semana 01	Semana 03	Semana 06	Semana 08	Semana 10	Semana 12	Semana 14	Semana 16	Semana 19
Análisis de los procesos actuales	Propietario									
Lluvia de ideas	Propietario									
Diseño del mapa de procesos	Propietario									
Caracterización de los procesos	Propietario									
Diseño del flujo de actividades	Propietario									
Diseño de formato e informes	Propietario									
Capacitación del uso y manejo del sistema contable	Propietario									
Ingreso de registro en el sistema y adaptación del sistema contable	Propietario									
Socialización del manual a los empleados	Propietario									

7.9.6 Factibilidad técnico-tecnológica y de innovación

En esta sección es apropiada la perspectiva técnica, de modo que, el proyecto investigativo trata sobre la implementación de un software contable, en la cual será favorable su uso de manera que con el avance tecnológico incentive y fomente al negocio, la innovación y el desarrollo tecnológico.

7.10 Cronograma de Implementación de la Propuesta

Fase 1 Logo: Es la forma visual de la “Tienda Don Carlos” en el cual le permite mostrar a sus clientes lo que hace mientras protege su propia identidad.

Fase 2 Adquisición equipos tecnológicos: El uso de herramientas tecnológicas produce y hace que el propietario de la “Tienda Don Carlos” mantengan la atención más fácilmente.

Fase 3 Instalación de equipos tecnológicos: Se instalará los equipos tecnológicos dentro de la “Tienda Don Carlos” en el cual deshacen el autoaprendizaje para crear personas autosuficientes capaces de resolver cualquier problema real.

Fase 4 Capacitación del uso y manejo del sistema contable: Es una estructura mediante la que se registra toda la información financiera referente a la “Tienda Don Carlos” y la interrelación de estos datos contables; con la finalidad de mejorar y tener un buen uso en el sistema.

Fase 5 Capacitación del uso y manejo de la caja registradora: En esta fase permite calcular y registrar transacciones comerciales, e incluye un cajón para guardar dinero en la “Tienda Don Carlos” Por lo general, permite además imprimir un recibo o factura para el cliente, según las disposiciones legales.

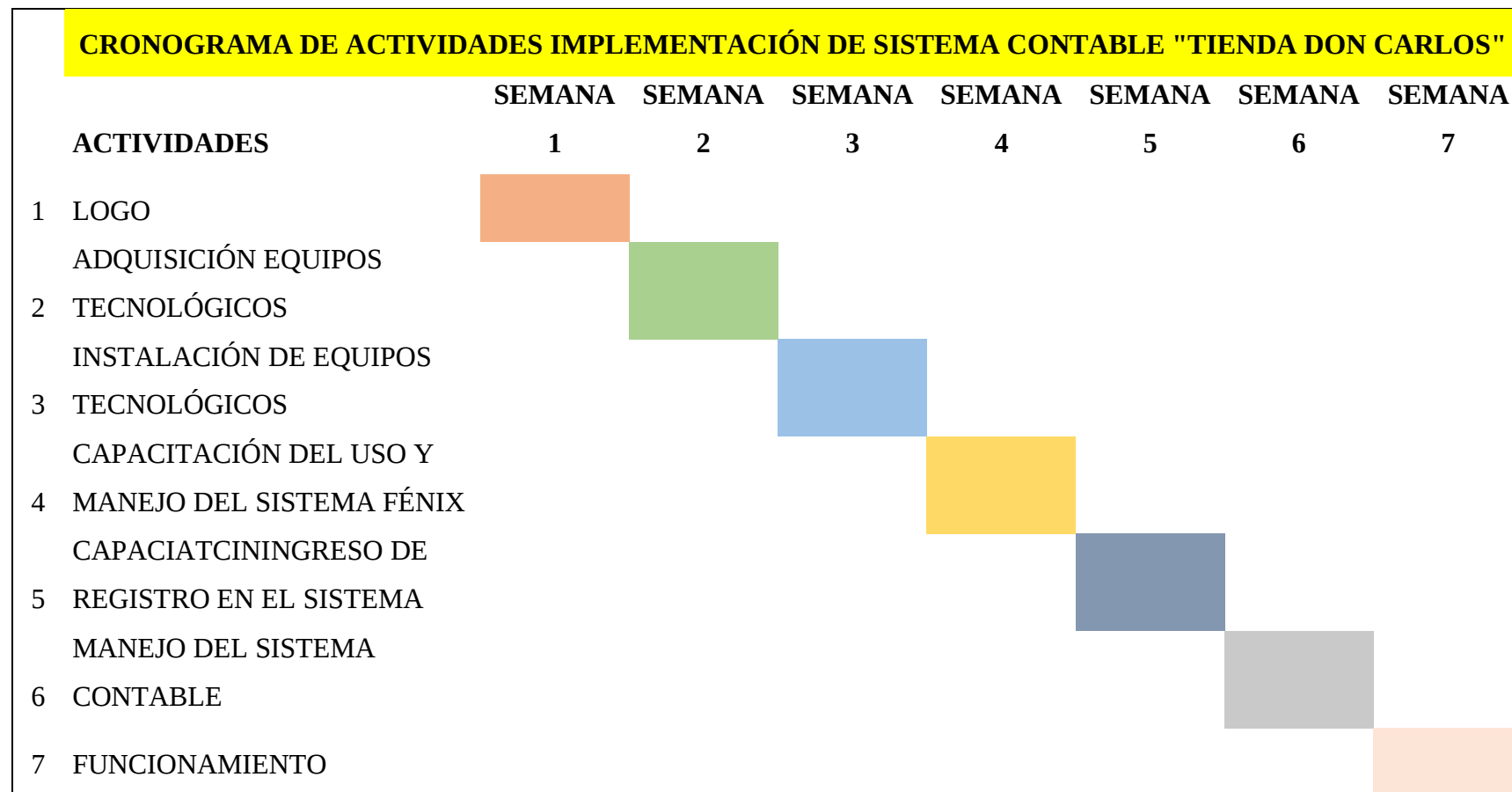
Fase 6 Uso y manejo de la impresora: En esta fase aprueba imprimir en papel imágenes o texto en el cual está conectado en forma directa a la computadora o indirectamente a través de una red.

Fase 7 Ingreso de registro en el sistema y adaptación del sistema contable: Y por último en esta fase examina y reconoce el flujo de efectivo, da soporte de los movimientos y

estados financieros de la “Tienda Don Carlos” registro de las responsabilidades financieras de la tienda y controla la economía de la misma.

Cronograma de Actividades

Tabla 22 Cronograma de Actividades



Elaborado: Amy Santana

7.11 Resultados esperados en la aplicación de la propuesta.

A través, del proyecto investigativo, se logró llegar al objetivo suscitado, creando mejoría en el control de las operaciones de la “Tienda Don Carlos” formando un control adecuado y un crecimiento en sus ventas, en la cual se detalla a continuación el dato de evolución de cada área.

1) Progreso en el precio de venta de los productos de la tienda con las sistemáticas de control interno y del sistema contable “Fénix”.

2) En el área de publicidad y ventas se alcanzó desarrollar las transacciones de facturas al establecer una atención y compasivos reconocimientos sobre los costos y gastos que confrontaba la tienda, obteniendo sacar precios provechosos y perceptibles para el público.

3) Se logró controlar sus operaciones desplegando exactitud y responsabilidad en el instante de ejecutar el servicio de la tienda.

4) Asimismo, se consiguió lograr superación en el área interna de la tienda, usando las circunstancias de control de sus operaciones sobre planeamiento financiero y la supervisión de búsquedas del sistema contable “Fénix” obteniendo cifras reales y precisas en ingresos.

5) Con estos progresos, se logra también programar nuevas metas y objetivos para la maniobra geográfica e infraestructura para la tienda, encadenando siempre la prolijidad del público, brindándoles productos y servicios de calidad.

Conclusiones

Tras haber elaborado una investigación determinada y un estudio concreto para el progreso y avance de la tienda “Don Carlos”, se estableció a implementar un sistema contable con el objetivo de mejorar los resultados del negocio y fortificar el progreso de la tienda. Recalcando a continuación el compendio de las siguientes:

- 1) Por medio del proyecto de investigación realizado se verificó que una de las debilidades de la tienda es la falta de control de inventarios en sus operaciones de manera que desconoce cuándo un producto caduco y cuando no tiene salida dentro de la misma
- 2) A través de esta información, se logró mostrar el progreso en el mercado de las Tiendas en el sector norte de la ciudad de Guayaquil, garantizando asentimiento de la “Tienda “Don Carlos”, mediante los métodos investigativos de encuestas. Con la implementación del sistema contable “Fénix” se increpó los servicios.
- 3) En el sitio interno de la tienda, se recalcó recurrir a las técnicas de control administrativo, accede examinar toda la búsqueda definida del negocio, tomando la vigilancia de las actividades de ventas y compras, lo que hace conservar paciencia para la tienda.
- 4) Asiduamente las iniciaciones de la tienda, ajustarán de forma fructuosa, debida al recorte de gastos por la persecución financiera de compras, ventas y pagos que promete el sistema contable.
- 5) En conclusión, las mejorías aplicadas para la cantidad de la tienda, establecieron un entorno acogedor, que, con favor de este sistema contable, se optimizará tiempo y capitales exactos para el control de sus operaciones en la tienda “Don Carlos”

Recomendaciones

Al instante de haber acabado el análisis de conclusión para el mejoramiento administrativo de la Tienda, se genera las siguientes recomendaciones para la administración y buen uso de avance de la Tienda Don Carlos”.

Detalle de sugerencia:

- 1) Velocidad en la ejecución de los procesos que rodean a la contabilidad.
- 2) Aumento en el volumen de ventas dentro de la Tienda ya que al llevar de forma correcta el control de su inventario tendrá buena organización dentro de la misma
- 3) Tendrá la información siempre disponible y en tiempo real para una acertada toma de decisiones.
- 4) Reducción en el gasto en la Tienda, ya que al operar con un software contable las tareas del negocio serán mínimas y puede hacerlo con un menor número de personal.
- 5) Capacidad de generar los informes necesarios para tomar decisiones oportunas dentro del negocio.

Bibliografía

(s.f.).

International Accounting Standards Board – IASB. (2009, julio). *Norma Internacional de Información Financiera (NIIF)* . Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/niif/NIIF_PYMES.pdf

Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares. (s.f.). Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/rimpe>

Secretaría Nacional de Planificación. (2021).

(*LORTI*). (s.f.). Obtenido de Ley Organica de Regimen Tributario Interno : <file:///C:/Users/User/AppData/Local/Temp/20151228%20LRTI.pdf>

Academia. (s.f.). Obtenido de https://www.academia.edu/36906539/MANUAL_FENIX_COMERCIAL_CONTABLE.

Aguilar. (2015). Obtenido de <http://imagenes.mailxmail.com/cursos/pdf/5/como-controlar-inventario-6585.pdf>

Aguilar. (2015). *Mailxmail*. Obtenido de <http://imagenes.mailxmail.com/cursos/pdf/5/como-controlar-inventario-6585.pdf>

Amador, M. G. (2009). Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>

Arias, J. M. (2000). *Sistemas de información contable*. gestiopolis.

Baquedaño, R. (2021). Obtenido de FREED: <https://freed.tools/blogs/ux-cx/entrevistas-profundidad>

Bernardo, R. (2011). entrevista en profundidad. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*.

C., L. F. (2004). *Mercadotecnia*. México.

Caballero, P. A. (2011). *Contabilidad Básica*. Paraguay.

Cantú, G. G. (1985). *tipos de contabilidad* . contabilidad financiera quinta edición.

- Career. (2010). Obtenido de <https://www.careeronestop.org/JobSearch/Network/informational-interviews.aspx?lang=es>
- Castellanos, L. (2017). *Técnica de investigación*. Metodología de investigación.
- Castro, M. F. (2018). Los sistemas de información y su importancia en la transformación digital de la empresa actual. *Espacios*.
- Cervantes, C. (2019). *Qué es la contabilidad. Definiciones distintos autores*. contador contado.
- Chiper. (s.f.). Obtenido de <https://growth.chiper.co/digitalizacion-evolucion-de-las-tiendas-de-barrio/>
- Código de Comercio. (s.f.). Obtenido de https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo_de_Comercio.pdf
- Coello, J. M. (2019). Análisis de la percepción y satisfacción del cliente de una empresa pública ecuatoriana. *Revista Espacios*, 28.
- Congreso de la República de Ecuador. (2008, 20 de octubre). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Congreso de la República de Ecuador. (2008, 20 de octubre). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Congreso de la República del Ecuador. (2008, 20 de octubre). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Congreso de la República del Ecuador. (2008, 20 de octubre). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Congreso de la República del Ecuador. (2008, 20 de octubre). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Congreso Nacional del Ecuador . (2022, 1 de enero). *RÉGIMEN SIMPLIFICADO PARA EMPRENDEDORES Y NEGOCIOS POPULARES (RIMPE)*.
- Congreso Nacional del Ecuador. (2005, 16 de diciembre). *Código de trabajo*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>
- Congreso Nacional del Ecuador. (2005, 16 de diciembre). *Código de trabajo*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>

- Congreso Nacional del Ecuador. (2005, 16 de diciembre). *Código de trabajo*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>
- Congreso Nacional del Ecuador. (2015, 28 de diciembre). *LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO*. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/4658562CA1EB2EB305257B51006C233E/\\$FILE/LEY_R%C3%89GIMEN_TRIBUTARIO_INTERNO_ECUADOR.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/4658562CA1EB2EB305257B51006C233E/$FILE/LEY_R%C3%89GIMEN_TRIBUTARIO_INTERNO_ECUADOR.pdf)
- Congreso Nacional del Ecuador. (2022, 1 de enero). *ÉGIMEN SIMPLIFICADO PARA EMPRENDEDORES Y NEGOCIOS POPULARES (RIMPE)*.
- Congreso Nacional del Ecuador. (2022, 1 de enero). *RÉGIMEN SIMPLIFICADO PARA EMPRENDEDORES Y NEGOCIOS POPULARES (RIMPE)*. Obtenido de file:///C:/Users/milen_000/Downloads/Decreto_Ejecutivo_No._304.pdf
- Congreso República del Ecuador. (2008, 20 de octubre). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008*. (s.f.). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Constitución de la República del Ecuador*. (2008 octubre 20).
- Constitución de la República del Ecuador*. (2008 octubre 20).
- Constitución de la República del Ecuador*. (2008 octubre 20).
- Contífico*. (s.f.). Obtenido de <https://contifico.com/sistema-punto-de-venta/>
- Definicion*. (2021). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/utilidad/>
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 7.
- Directorio de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias. (2011, 10 de mayo). *ley orgánica de la economía popular y solidaria*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Directorio de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias. (2011, 10 de mayo). *ley orgánica de la economía popular y solidaria*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>

MIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a

- Durán, Y. (2012). *Visión Gerencial*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>
- Economipedia*. (2019). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/contabilidad.html>
- Emagister. (2015). *La Entrevista Periodística*. Obtenido de https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_62261_62261-1.pdf
- Enciclopedia. (2013-2021). *Editorial Etecé*. Obtenido de <https://concepto.de/administracion/>
- Explorable*. (2009). Obtenido de <https://explorable.com/es/muestreo-no-probabilistico>
- Fachelli, P. L. (2015). Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
- Fachelli, P. L.-R. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. España.
- Feedback Networks Technologies*. (2001 - 2013). Obtenido de <https://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calcular.html>
- Fernández-Poyatos, M. (2011). *Estrategia publicitaria*. Rua.
- Flores, E. L. (2006). *Análisis e Interpretación de Estados Financieros*.
- Galán, J. S. (2016). *servicio*. economipedia.
- Galán, J. S. (2018). *proveedor*. economipedia.
- Gestiopolis*. (2021). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/venta/>
- Gobierno de la República del Ecuador. (2022, enero). *RÉGIMEN SIMPLIFICADO PARA EMPRENDEDORES Y NEGOCIOS POPULARES (RIMPE)*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/rimpe>
- Grupo Bit*. (s.f.). Obtenido de <https://business-intelligence.grupobit.net/blog/radiografia-de-una-tienda-de-barrio>
- Guajardo, G. (2005). *Ingresos*. contabilidad financiera.
- Gutierrez, G. D. (2005). Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/347987929_METODOS_TEORICOS_DE_INVESTIGACION_ANALISIS-SINTESIS_INDUCCION-DEDUCCION_ABSTRACTO_-CONCRETO_E_HISTORICO-LOGICO

- Gutiérrez, G. D. (2005). *MÉTODOS TEÓRICOS DE INVESTIGACIÓN: ANÁLISIS-SÍNTESIS, INDUCCIÓN-DEDUCCIÓN, ABSTRACTO – CONCRETO E HISTÓRICO- LÓGICO*.
- Horngren, C. (2007). *LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE Y SU RELACIÓN CON LAS*.
- INEC. (s.f.). Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/tiendasdebarrio-estrategias-innovacion-negocios.html>
- INEC. (s.f.). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Infografias-INEC/2012/asi_esGuayaquil_cifra_a_cifra.pdf
- INEC. (s.f.). *Instituto Nacional de Estadísticas Y Censos*. Obtenido de <https://www.ine.cl/ine-ciudadano/definiciones-estadisticas/poblacion/que-es-poblacion>
- International Accounting Standards Board – IASB. (2009, julio). *Norma Internacional de Información Financiera*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/niif/NIIF_PYMES.pdf
- International Accounting Standards Board (IASB). (2004, 31 de marzo). *normas internacionales de contabilidad 2*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/NIC02_04.pdf
- International Accounting Standards Board (IASB). (2021). *NIC - NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD*.
- Jacinto, R. J. (2017). Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/347987929_METODOS_TEORICOS_DE_INVESTIGACION_ANALISIS-SINTESIS_INDUCCION-DEDUCCION_ABSTRACTO_-CONCRETO_E_HISTORICO-LOGICO
- Jacinto, R. J. (2017). *Método Análisis-Síntesis. Definiciones*.
- Jaen,Jaen. (2017). Obtenido de http://www.aytojaen.es/portal/p_20_contenedor1.jsp?seccion=s_fdes_d1_v1.jsp&contenido=31467&tipo=6&nivel=1400&layout=p_20_contenedor1.jsp&codResi=1&language=es&codMenu=206&codMenuPN=4&codMenuSN=100&codMenuTN=197
- Jimenez. (2017). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Josar, C. (2017). *Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas*. Obtenido de <https://aeca.es/old/buscador/infoaeca/articulospecializados/pdf/auditoria/pdfcontabilidad/2.pdf>

- Kohler, E. L. (2015). *Importancia de contabilidad de costos*.
- Lang, T. (2015). *Introducción a la Contabilidad de costos*.
- Lara, E. (2019). *Qué es la contabilidad. Definiciones*. Contador Contado.
- Laura Díaz-Bravo, U. T.-G.-H. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 163.
- Lawrence. (2018). costos como herramienta fundamental en la administración de empresas. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Leos, T. P. (2021). *Qué es el cuestionario en una investigación según autores*. Obtenido de [https://aleph.org.mx/que-es-el-cuestionario-en-una-investigacion-segun-autores#:~:text=Seg%C3%BAn%20Hern%C3%A1ndez%20Sampieri%20\(1997\)%2C,o%20m%C3%A1s%20variables%20a%20medir.&text=Un%20cuestionario%20es%20aquel%20que,de%20un%20grupo%20de%20personas](https://aleph.org.mx/que-es-el-cuestionario-en-una-investigacion-segun-autores#:~:text=Seg%C3%BAn%20Hern%C3%A1ndez%20Sampieri%20(1997)%2C,o%20m%C3%A1s%20variables%20a%20medir.&text=Un%20cuestionario%20es%20aquel%20que,de%20un%20grupo%20de%20personas).
- ley de régimen tributario interno*. (2010, 8 de junio). Obtenido de <http://www.eeq.com.ec:8080/documents/10180/29366634/REGLAMENTO+PARA+APLICACION+C3%93N+LEY+DE+R%C3%89GIMEN+TRIBUTARIO+INTERNO/21e3e914-99ff-407c-8211-f007e1fd70d1>
- Ley de Régimen Tributario Interno*. (2010, 8 de junio). Obtenido de <http://www.eeq.com.ec:8080/documents/10180/29366634/REGLAMENTO+PARA+APLICACION+C3%93N+LEY+DE+R%C3%89GIMEN+TRIBUTARIO+INTERNO/21e3e914-99ff-407c-8211-f007e1fd70d1>
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. (2008).
- Loggro. (2018). Obtenido de <https://loggro.com/blog/articulo/evolucion-del-software-para-la-implementacion-de-un-sistema-contable/>
- Londoño, C. (s.f.). *Chiper*. Obtenido de <https://growth.chiper.co/digitalizacion-evolucion-de-las-tiendas-de-barrio/>
- lopez, G. (11 de mayo de 2001). *Control interno en la organización empresarial*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- Manuel, A. M. (Junio de 2019). *Eumed*. Obtenido de <https://www.eumed.net/actas/19/desarrollo-empresarial/27-tips-de-tecnicas-y-procedimientos-de-inventario-en-un-negocio-de-abarrotes.pdf>
- Mariana, P. (s.f.). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/producto/>
- Merino, J. P. (2010). Obtenido de <https://definicion.de/recursos-tecnologicos/>

- Merino, J. P. (2010). *Definición*. Obtenido de <https://definicion.de/recursos-tecnologicos/>
- Merino, J. P. (2016). *Definicion*. Obtenido de <https://definicion.de/comestible/>
- Metodologías de investigación educativa . (2017). *Revista científica mundo de la investigacion y el conocimiento* .
- Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). (2017). *Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*.
- Mi Negocio*. (24 de Julio de 2019). Obtenido de <https://minegocio.com.ec/todo-sobre-un-sistema-contable/>
- Mi Negocio*. (2019). Obtenido de <https://minegocio.com.ec/como-controlar-inventario-tienda-barrio/>
- Mi Negocio*. (2019). Obtenido de <https://minegocio.com.ec/como-controlar-inventario-tienda-barrio/>
- Mi Negocio*. (2019). Obtenido de <https://minegocio.com.ec/como-controlar-inventario-tienda-barrio/>
- Molina, A. d. (2020). *¿Por qué es importante la contabilidad de costos en las organizaciones?* Perú.
- Moreno-Cevallos, J. R. (2018). *Sistemas de información empresarial: la información como recurso estratégico*.
- Muñiz. (2003). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-control-como-fase-del-proceso-administrativo/>
- Navarro, X. (10 de Octubre de 2015). *Deusto Formación* . Obtenido de <https://www.deustoformacion.com/blog/finanzas/que-es-sistema-contable>
- Negocio, M. (s.f.). <https://minegocio.com.ec/como-controlar-inventario-tienda-barrio/>. Obtenido de <https://minegocio.com.ec/como-controlar-inventario-tienda-barrio/>
- Newman, J. H. (1974).
- Núñez, P. y. (2018). *IMPORTANCIA DE LOS SISTEMAS CONTABLES*.
- Ocaña Mazón, E., & Sierra Sierra, C. (2018). *Revista electrónica ISSN: 1390-938x*.
- Oli, Armando. (s.f.). *Plan de Cuentas*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/229536265/Catalogo-de-Cuentas-de-Una-Tienda-de-Abarrotes>
- Otzen, T. (2017). Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- Perez, B. y. (2007). Obtenido de https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html
- Philip Kotler, G. A. (s.f.). *Definicion de Mercado*. MARKETING DECIMA EDICION.
- Pieron. (1986). Obtenido de https://www.ugr.es/~rescate/practicum/el_m_todo_de_observaci_n.htm
- Polanco. (2016). *CONTABILIDAD ADMINISTRATIVA*. Obtenido de ECOE EDICIONES: <https://books.google.com.ec/books?id=Bq9JDwAAQBAJ&pg=PT294&dq=contabilidad+administrativa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj8pNuhluDxAhUDW60KHXXdCuYQ6AEwBHoECAUQAg#v=twopage&q=contabilidad%20administrativa&f=true>
- Polanco, V. Y. (2016). *CONTABILIDAD ADMINISTRATIVA*. Obtenido de ECOE EDICIONES: <https://books.google.com.ec/books?id=Bq9JDwAAQBAJ&pg=PT294&dq=contabilidad+administrativa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj8pNuhluDxAhUDW60KHXXdCuYQ6AEwBHoECAUQAg#v=twopage&q=contabilidad%20administrativa&f=true>
- Polimeni. (2005).
- Principios de administracion de operaciones. (2009). En B. Render. Mexico: Pearson Educacion.
- Programa de Contabilidad*. (25 de abril de 2019). Obtenido de <https://www.programascontabilidad.com/articulos/161-contabilidad-empresas>
- QuestionPro*. (s.f.). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/entrevistas-a-profundidad/>
- QuestionPro*. (s.f.). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-un-cuestionario/>
- QuestionPro*. (s.f.). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-no-probabilistico/>
- Rafael Lapiedra Alcamí, C. D. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información*. Publicacions de la Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions.
- Raffino, M. E. (2020). *conceptos de contabilidad*. Argentina.
- REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS*. (s.f.). Obtenido de <file:///C:/Users/User/AppData/Local/Temp/REGLAMENTO%20DE%20COMPROBANTES%20DE%20VENTA%20RETENCI%20N%20Y%20DOCUMENTOS%20COMPLEMENTARIOS.pdf>
- RIMPE*. (s.f.). Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/rimpe>

Rodríguez, D. (2015, 19 de septiembre). *Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)*. Obtenido de <https://contabilidad.com.do/principios-de-contabilidad-generalmente-aceptados-pcga/>

Rodríguez, J. y. (2017). *Método histórico-lógico. Definiciones*.

Romero, R. (1997). *"Marketing"*.

Sampieri, R. H. (2014). *¿Qué características posee el enfoque cuantitativo de investigación?* México: Metodología de la investigación 6ta edición.

Sampieri, R. H. (2014). *enfoque cualitativo de investigación*. México: Metodología de investigación 6ta edición.

Sánchez, J. (2018). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proveedor.html>

Scribd. (s.f.). *Plan de Cuentas*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/229536265/Catalogo-de-Cuentas-de-Una-Tienda-de-Abarrotes>

Secretaría Nacional de Planificación. (2021-2025). *Plan de Creación de Oportunidades*. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creacio%CC%81n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf>

Significados. (Agosto de 2019). Obtenido de <https://www.significados.com/software/>

(2019). *Sistema Contable* . Guayaquil: Mi negocio.

Sistema TPV. (s.f.). Obtenido de <https://tpvgratuito.com/>

Sistema Wankara. (s.f.). Obtenido de <https://wanqara.com/tienda/producto/sistema-de-facturacion-illarli-para-comercios/>

(2008). *Software contable*. Gerencie.com.

SRI. (s.f.). Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/grandes-contribuyentes>

SRI. (2009 Diciembre 23). *Registro Oficial* .

SRI. (2021). *RIMPE*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/rimpe>

SRI. (s.f.). *SERVICIO DE RENTAS INTERNA*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/rimpe>

Supercias. (2019). *ASAMBLEA NACIONAL REPUBLICA DEL ECUADOR*.

Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. (2018). *Plan de cuentas*. Guayaquil. Obtenido de

https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/guias/info_fin/otros/PLAN%20DE%20CUENTAS.pdf

Tamayo. (2007). Obtenido de https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html

Thompson, I. (2009). *Promonegocios*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>

Thompson, I. (2018). *Definición de Cliente*. promonegocios.net.

TPC Group. (2020). Obtenido de Transfer Pricing International Firm: <https://tpcgroup-int.com/blog/impuestos/los-contribuyentes-especiales-en-ecuador/>

Trespalacios, V. y. (2005). *Encuesta*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>

Ucha, F. (2015). *Carpintería*. Venezuela: Definición ABC.

Vega, J. A. (diciembre de 2018). *La contabilidad como obligación.: Enfoque contable, mercantil, financiero,juridico y fiscal*. Obtenido de La contabilidad como obligación.: Enfoque contable, mercantil, financiero,juridico y fiscal: <https://books.google.com.ec/books?id=hmyPDwAAQBAJ&pg=PT35&dq=evoluci%C3%B3n+de+la+contabilidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi0mo3V2YnyAhW3RTABHTdJCDoQ6AEwBnoECAcQAg#v=onepage&q=evoluci%C3%B3n%20de%20la%20contabilidad&f=false>

Villar, R. M. (2013). EL ENFOQUE MIXTO DE INVESTIGACIÓN EN LOS ESTUDIOS FISCALES. *TLATEMOANI*.

Weihrich, H. K. (1999). *Naturaleza de la organizacion,espíritu emprendedor y reingeniería*. Administracion una perspectiva global y empresarial.

Westreicher, G. (2020). *control*. Economipedia.

Anexos.

Anexo 1 Encuesta

Encuesta:

Estimado (a) a continuación encontrará una pequeña lista de preguntas para conocer el grado de satisfacción que ofrece la Tienda Don Carlos.

Por favor marque con una X dentro del recuadro la respuesta que considere usted la Indicada, tomando en cuenta la sinceridad.

Femenino:

☐☐

Masculino:

Preguntas.

1. ¿Califique el servicio que ofrece la tienda Don Carlos?

Malo	
Regular	
Bueno	
Muy bueno	
Excelente	
Me da igual	

2. ¿En las tiendas que usualmente compra, le entregan la nota de venta?

Si	
No	

3. ¿Qué tipos de productos compra más?

Lácteos	
Enlatados	
Embutidos	

4. ¿Cuál es la frecuencia en la que más compra en la Tienda?

1 vez por semana	
2 vez por semana	
3 veces por semana	
Todos los días	

5. ¿Ha tenido alguna vez algún inconveniente al momento de la entrega de su pedido?

Si	
No	

6. En el monto pagado ¿Ha encontrado la diferencia de lo que ha pedido y en lo que usted ha pagado?

Si	
No	

7. ¿Alguna vez en su compra, ha recibido productos caducados?

Si	
No	

8. De los siguientes servicios cual usted recomendaría que se implemente en la Tienda:

Pago de servicios básicos	
Recargas	
Servicio a domicilio	

9. ¿La Tienda Don Carlos les proporciona crédito?

Si	
No	

10. ¿Recibe buena atención al momento de realizar su compra?

Si	
No	

Anexo 2 Guía de Observación no participativa simple



Guía de observación no participativa

Fecha: _____

Nombre: _____

Dirección: _____

Negocio a Observar: Tienda Don Carlos

Nº	Factores considerados a Observar	Despacho del producto Proveedores			Calidad de servicio de proveedores			Entrega de Factura proveedores			Proveedores	
		Buena	Regular	Mala	Buena	Regular	Mala	Buena	Regular	Mala	Completo	Incompleto
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												

Anexo 3 Guía de entrevista informativa

Estimado (a) entrevistado, ayúdenos con unos pequeños minutos de su tiempo para Desarrollar la siguiente entrevista, cuyo objetivo será obtener información que servirá de útil ayuda a la culminación del trabajo de titulación.

Fecha:

Ciudad:

- 1) Nombre del negocio
- 2) Nombre del entrevistado
- 3) ¿Cómo define usted a su tienda?
- 4) ¿Usted se ha capacitado en algún momento para poder administrar su negocio?
- 5) ¿Cuántas horas pasa usted en la tienda?
- 6) ¿Cuáles son los problemas que ha tenido dentro de la tienda y como la ha resuelto?
- 7) ¿Considera usted que dentro de su negocio se lleva un buen control de inventario?
- 8) ¿Lleva usted el control de cada producto que entra y sale?
- 9) Al implementar un sistema contable ¿Usted cree que estaría capacitado para el manejo del mismo?
- 10) Con la implementación de un sistema contable ¿Cree usted que tendría mejores resultados
- 11) y más facilidad al momento de ingresar su inventario?
- 12) ¿Usted está satisfecho con el servicio que brinda en su tienda?
- 13) ¿Qué tan buena considera usted la comunicación con sus clientes?
- 14) ¿Utiliza alguna estrategia para generar fidelidad a sus clientes?

Anexo 4 Guía de entrevista a profundidad.

Estimado (a) entrevistado, ayúdenos con unos pequeños minutos de su tiempo para Desarrollar la siguiente entrevista; cuyo objetivo será obtener información que servirá de útil ayuda a la culminación del trabajo de titulación.

Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial, y no utilizadas para otros fines que no sea el objetivo antes mencionado, entrevistador la Srta. Amy Santana.

Fecha:

Ciudad:

- 1) Nombre del negocio
- 2) Nombre de la entrevistada
- 3) ¿Dónde queda ubicado su negocio?
- 4) ¿Cómo define usted su tienda?
- 5) ¿Conoce usted lo que es un sistema contable?
- 6) ¿Maneja algún sistema su negocio?
- 7) ¿Conoce cuantas tiendas tiene el mismo software que usted utiliza?
- 8) ¿Cuánto tiempo lleva con la implementación del software en su negocio?
- 9) ¿Ha presentado problemas en el manejo del mismo?
- 10) ¿Posee su negocio algún manual para el manejo de su negocio?
- 11) Si se presentan, complicaciones en la parte administrativa, que realiza para resolverlas.

Anexo 5 Carta de autorización

Carta de autorización

Señores

Instituto Tecnológico Universitario de Formación

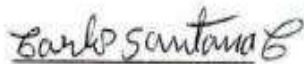
Profesional Administrativo y comercial

Ciudad-Guayaquil

Estimados señores

Por medio de la presente yo **Carlos Santana Cobo** propietario de la Tienda "Don Carlos" con C.I: 130280371-1 ubicada en el km 8 ½ Vía a Daule sector norte de la ciudad de Guayaquil autorizo a la Srta. **Amy Estefanía Santana Morales** con C.I: **0953564424** para que pueda efectuar su investigación para el proceso de titulación y obtención del Título de Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

Titulado con el tema: Implementación de un sistema contable para "Tienda Don Carlos" para controlar todas las operaciones del negocio de manera rápida y eficaz.



Firma autorización