



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO EN INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

TEMA:

**“PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN
LA RENTABILIDAD ANUAL DE COMERCIAL FREICER
FRANQUICIADO POR DISENSA DE LA CUIDAD DE AMBATO”**

AUTORA: MERCEDES CUMANDA REA LÓPEZ
TUTOR: DR. MAURICIO ARIAS

AMBATO-ECUADOR

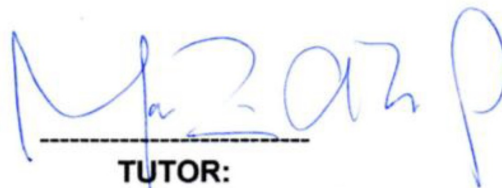
2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

CERTIFICA:

Yo, Mauricio Giovanni Arias Pérez, CC: 180276726-7 en mi calidad de Tutor del trabajo de Graduación, sobre el tema: “PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD ANUAL DE COMERCIAL FREICER FRANQUICIADO POR DISENSA DE LA CIUDAD DE AMBATO” desarrollado por Rea López Mercedes Cumandá considero que dicho informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte del Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 22 de Abril del 2015



TUTOR:
Mauricio Giovanni Arias Pérez

AUTORÍA DEL INVESTIGACIÓN

Yo, Mercedes Cumandá Rea López, con C.I. # 180425204-5, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación “PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DEL COMERCIAL FREICER FRANQUICIADO POR DISENSA DE LA CIUDAD DE AMBATO” como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este Trabajo de Graduación.

Ambato, 22 de Abril del 2015

AUTORA




Mercedes Cumandá Rea López

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema: **“PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DEL COMERCIAL FREICER FRANQUICIADO POR DISENSA DE LA CUIDAD DE AMBATO”**, elaborado por Rea López Mercedes Cumandá, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Mayo del 2015



Eco. Diego Proaño

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE DEFENSA



Dra. Karina Benítez

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Abg. Anita Labre

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación dedico a todas las personas que estuvieron apoyándome durante toda mi carrera educativa mis padres en especial a mi madre que aun que ya no está conmigo sé que estuvieras contenta por el logro alcanzado, a mi mejor amiga Lourdes Tualombo con quien hemos desarrollado una linda amistad y estos culminando esta meta, a mi hija quien ahora es mi inspiración para superarme cada día.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a esta prestigiosa Facultad que me permitió formarme como profesional a cada uno de mis profesores quienes con paciencia supieron impartirnos sus conocimientos.

A la empresa FREICER que me facilito con la información que se necesitaba para desarrollar el trabajo de investigación.

Al Dr. Mauricio Arias por su paciencia y asesoría en este trabajo de investigación.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenido Página

| | |
|---------------------------------------|-------|
| Portada..... | i |
| Aprobación del Tutor..... | ii |
| Autoría de Investigación..... | iii |
| Aprobación del Tribunal de Grado..... | iv |
| Dedicatoria..... | v |
| Agradecimiento..... | vi |
| Índice general..... | vii |
| Índice de Tablas..... | xiii |
| Índice de Gráficos..... | xvi |
| Resumen Ejecutivo..... | xviii |
| Introducción..... | 1 |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

| | Página |
|--------------------------------------|---------------|
| 1.1. TEMA..... | 2 |
| 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 2 |
| 1.2.1. Contextualización..... | 2 |
| 1.2.1.1. Macrocontextualización..... | 2 |
| 1.2.1.2. Mesocontextualización..... | 3 |
| 1.2.1.3. Microcontextualización..... | 4 |
| 1.2.2. Análisis crítico..... | 6 |

| | |
|--|----|
| 1.2.3. Prognosis..... | 7 |
| 1.2.4. Formulación del problema..... | 8 |
| 1.2.4.1. Variable independiente..... | 8 |
| 1.2.4.2. Variable dependiente..... | 8 |
| 1.2.5. Preguntas Directrices..... | 8 |
| 1.2.6. Delimitación del objeto de investigación..... | 8 |
| 1.3. JUSTIFICACION..... | 9 |
| 1.4. OBJETIVOS..... | 9 |
| 1.4.1. Objetivo General..... | 9 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos..... | 10 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | Página |
|---|---------------|
| 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS..... | 11 |
| 2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA..... | 13 |
| 2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL..... | 14 |
| 2.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES..... | 20 |
| 2.4.1. Súper-ordinación conceptual..... | 20 |
| 2.4.2. Sub-ordinación Conceptual..... | 21 |
| 2.4.3. Marco conceptual de la variable independiente..... | 22 |
| 2.4.4. Marco Conceptual de la variable dependiente..... | 35 |
| 2.5. HIPÓTESIS..... | 41 |
| 2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES..... | 41 |

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

| | Página |
|---|--------|
| 3.1. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 42 |
| 3.1.1. De Campo..... | 42 |
| 3.1.2. Bibliográfica-Documental..... | 42 |
| 3.2. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN..... | 43 |
| 3.2.1 Investigación exploratoria..... | 43 |
| 3.2.2. Investigación descriptiva..... | 43 |
| 3.3. POBLACION Y MUESTRA..... | 44 |
| 3.3.1.Población..... | 44 |
| 3.3.2. Muestra..... | 45 |
| 3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES..... | 46 |
| 3.4.1. Variable Independiente..... | 46 |
| 3.4.2. Variable Dependiente..... | 47 |
| 3.5. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN..... | 48 |
| 3.6. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN..... | 49 |
| 3.6.1. Plan de análisis e interpretación de los resultados..... | 50 |
| 3.6.1.1 Ejemplo demostrativo..... | 50 |

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

| | Página |
|--------------------------------------|--------|
| 4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS..... | 52 |
| 4.2. Interpretación de datos..... | 53 |

| | |
|--|----|
| 4.2.1. Análisis de Rentabilidad..... | 72 |
| 4.2.2 Análisis e interpretación de los resultados obtenidos.... | 75 |
| 4.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS..... | 75 |
| 4.3.1. Planteamiento de la hipótesis..... | 75 |
| 4.3.1.1 Marco lógico..... | 76 |
| 4.3.1.2. Modelo Matemático..... | 76 |
| 4.3.2 Determinación del nivel de significancia..... | 76 |
| 4.3.2.1 Nivel de significancia..... | 76 |
| 4.3.2.2 Grados de libertad..... | 76 |
| 4.3.2.3 Nivel de Significancia y grados de Libertad..... | 77 |
| 4.3.3 Preguntas seleccionadas para la verificación de hipótesis..... | 77 |
| 4.4. Formula..... | 77 |
| 4.5 Cálculo estadístico..... | 78 |
| 4.5.1 Formula de la T student..... | 78 |
| 4.5.2 Condición..... | 78 |
| 4.5.3 Gráfico de determinación de T student..... | 79 |
| 4.6 Conclusión..... | 79 |

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | |
|---------------------------|--------|
| | Página |
| 5.1 CONCLUSIONES..... | 80 |
| 5.2. RECOMENDACIONES..... | 81 |

CAPÍTULO IV PROPUESTA

| | Página |
|---|--------|
| 6.1. DATOS INFORMATIVOS..... | 82 |
| 6.1.1 Título..... | 82 |
| 6.1.2 Institución Ejecutora..... | 82 |
| 6.1.3 Beneficiarios..... | 82 |
| 6.1.4 Ubicación..... | 82 |
| 6.1.5 Equipo Técnico Responsable..... | 82 |
| 6.1.6 Costo de la Propuesta..... | 83 |
| 6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA..... | 83 |
| 6.3. JUSTIFICACIÓN..... | 85 |
| 6.4. OBJETIVOS..... | 85 |
| 6.4.1 Objetivo General..... | 85 |
| 6.4.2 Objetivo específico..... | 85 |
| 6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD..... | 86 |
| 6.5.1 Organizacional..... | 86 |
| 6.5.2 Económico – Financiero..... | 86 |
| 6.5.3 Tecnología..... | 86 |
| 6.6. FUNDAMENTACIÓN..... | 86 |
| 6.7. MODELO OPERATIVO..... | 94 |
| 6.7.1 Fase I conocimiento de la organización..... | 96 |
| 6.7.1.1 Descripción de la empresa..... | 97 |
| 6.7.1.2 Actividades de la empresa..... | 98 |
| 6.7.1.3 Ubicación de la empresa..... | 99 |
| 6.7.1.4 Principales clientes y proveedores..... | 99 |
| 6.7.1.5 Lista de productos..... | 100 |

| | |
|--|-----|
| 6.7.2 Fase II Evaluación del control interno..... | 102 |
| 6.7.2.1 Elaboración de Checklist..... | 103 |
| 6.7.2.2 Aplicación Evaluación y análisis..... | 104 |
| 6.7.3 Desarrollo de modelo de control interno políticas..... | 109 |
| 6.8 ADMINISTRACIÓN..... | 127 |
| 6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN..... | 127 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 129 |
| ANEXOS..... | 133 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Página |
|---|--------|
| Tabla N: 1 Población..... | 44 |
| Tabla N: 2 Operacionalización de la variable independiente..... | 46 |
| Tabla N: 3 Operacionalización de la variable dependiente..... | 47 |
| Tabla N: 4 Procedimientos de recolección de información..... | 48 |
| Tabla N: 5 tabla estadística..... | 50 |
| Tabla N: 6 Estabilidad Económica..... | 53 |
| Tabla N 7 Mejora de la administración..... | 54 |
| Tabla N: 8 Salvaguardar recursos..... | 55 |
| Tabla N: 9 Capacitación al personal..... | 56 |
| Tabla N: 10 Evaluación al personal..... | 57 |
| Tabla N: 11 Registros transaccionales..... | 58 |
| Tabla N: 12 Firmas de responsabilidad..... | 59 |
| Tabla N: 13 Pagos Autorizados..... | 60 |
| Tabla N: 14 Constataciones físicas..... | 61 |
| Tabla N: 15 Nivel de ventas..... | 62 |
| Tabla N: 16 Nivel de la Utilidad..... | 63 |
| Tabla N: 17 Análisis de estados..... | 64 |

| | |
|--|-----|
| Tabla N: 18 Toma de decisiones..... | 65 |
| Tabla N: 19 Realidad económica..... | 66 |
| Tabla N: 20 Calificación de la rentabilidad..... | 67 |
| Tabla N: 21 Nivel de la rentabilidad..... | 68 |
| Tabla N: 22 Implementación de un manual..... | 69 |
| Tabla N: 23 Políticas..... | 70 |
| Tabla N: 24 Aplicar un manual..... | 71 |
| Tabla N: 25 Estado de resultados..... | 72 |
| Tabla N: 26 Balance general..... | 73 |
| Tabla N: 27 Cálculos..... | 74 |
| Tabla N: 28 Cálculos..... | 74 |
| Tabla N: 29 Costos de la propuesta..... | 83 |
| Tabla N: 30 Fase del modelo operativo..... | 94 |
| Tabla N: 31 Clientes y proveedores..... | 100 |
| Tabla N: 32 Lista de productos..... | 100 |
| Tabla N: 33 Cuestionario de control interno de compra..... | 103 |
| Tabla N: 34 Cuestionario de control interno de ventas..... | 104 |
| Tabla N: 35 Compras..... | 105 |
| Tabla N: 36 Evaluación de riesgo..... | 106 |

| | |
|--|-----|
| Tabla N: 37 Ventas..... | 107 |
| Tabla N: 38 Evaluación de riesgo..... | 108 |
| Tabla N: 39 Simbología para flujogramas..... | 110 |
| Tabla N: 40 Nota de pedido..... | 122 |
| Tabla N: 41 Kardex..... | 123 |
| Tabla N: 42 Nota de devolución..... | 126 |
| Tabla N: 43 Evaluación..... | 128 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Grafico N: 1 Árbol de problemas..... | 6 |
| Grafico N° 2: Súper – Ordinación Conceptual..... | 20 |
| Gráfico N° 3: Sub-ordinación Conceptual..... | 21 |
| Grafico N° 4: Grafico estadístico..... | 51 |
| Grafico N° 5: Estabilidad Económica..... | 53 |
| Grafico N° 6: Mejora de administración..... | 54 |
| Grafico N° 7 Salvaguardar recursos..... | 55 |
| Grafico N: 8 Capacitación..... | 56 |
| Grafico N° 9 Evaluación al personal..... | 57 |
| Grafico N° 10 Registros transaccionales..... | 58 |
| Grafico N° 11 Firmas de responsabilidad..... | 59 |
| Grafico N° 12 Pagos autorizados..... | 60 |
| Grafico N° 13 constataciones físicas..... | 61 |
| Grafico N° 14 Nivel de ventas..... | 62 |
| Grafico N° 15 Nivel de la utilidad..... | 63 |
| Grafico N° 16 Análisis de estados..... | 64 |
| Grafico N° 17 Toma de decisiones..... | 65 |

| | |
|---|-----|
| Grafico N° 18 Realidad económica..... | 66 |
| Grafico N° 19 Calificación de la rentabilidad..... | 67 |
| Grafico N° 20 Nivel de rentabilidad..... | 68 |
| Grafico N° 21 Implementación de un manual..... | 69 |
| Grafico N° 22 Políticas..... | 70 |
| Grafico N° 23 Aplicar un manual..... | 71 |
| Grafico N° 24 Grafico de determinación de T de student..... | 79 |
| Grafico N° 25 Componentes del control interno..... | 93 |
| Grafico N° 26 Ubicación de la empresa..... | 99 |
| Grafico N° 27 Organigrama estructural..... | 101 |
| Grafico N° 28 Flujogramas de compras..... | 112 |
| Grafico N: 29 Flujograma ventas..... | 114 |
| Grafico N: 30 Flujograma Devolución de compras..... | 116 |
| Grafico N: 31 Flujograma devolución en ventas..... | 118 |
| Grafico N: 32 Solicitud de crédito..... | 124 |

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo investigativo tiene como propuesta la elaboración de métodos de control interno mediante el respectivo estudio se determina que la base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes tiene una gran importancia en el manejo de los recursos tanto humano como económico y material, y una empresa de esta naturaleza debe poseer controles internos eficientes, especialmente en el área de inventarios por la gran cantidad de artículos de ferretería que posee; por esta razón es necesario mantener registros contables adecuados, oportunos y actualizados, proporcionando información básica para una acertada toma de decisiones que permita mejorar la rentabilidad de la empresa.

El presente trabajo tiene como tema “PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD ANUAL DE COMERCIAL FREICER FRANQUICIADO POR DISENSA DE LA CUIDAD DE AMBATO”, ha sido planteado previo a un análisis exhaustivo y se han determinado anomalías en la manera de cómo se han lleva las cosas hasta el momento.

El disponer políticas y procedimientos para el control interno, facilita el reconocimiento de las operaciones y de las responsabilidades implícitas en cada proceso, de tal forma que coadyuve no solo a mantener información fiable sino también la optimización de recursos; sin embargo, la sistema de control interno apoyado en procedimientos establecidos, no garantizan la disminución de la totalidad de errores que pueden suscitarse, todo depende de cómo se implante, se evalúe y supervise

En el desarrollo de este trabajo investigativo intervinieron el personal de la entidad antes mencionada, que proporcionaron información confidencial con el fin de hallar solución al tema planteado. Es por ello, que considero que este trabajo será de gran utilidad en la búsqueda de posibles soluciones para los procedimientos de compras y ventas.

INTRODUCCIÓN

“PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DEL COMERCIAL FREICER FRANQUICIADO POR DISENSA DE LA CIUDAD DE AMBATO”

Capítulo I. El Problema a investigar, en este capítulo se determina la problemática en la empresa, del cual partiremos para el desarrollo del trabajo de investigación mediante objetivos que nos ayudara para el planteamiento de los procedimientos de control interno.

Capítulo II. Marco Teórico. En el mismo se indican los antecedentes del problema, aspectos teóricos, teorías que sustentan la investigación, categorías fundamentales y red de inclusiones conceptuales y su fundamento teórico, para realizar un análisis sobre los diferentes aspectos teóricos para consolidar las metas de este trabajo.

Capítulo III. Metodología, en este capítulo se hace referencia a al enfoque del investigación, modalidad y tipo de investigación.

Capítulo IV. Análisis e Interpretación de Resultados, se presenta a través de cuadros y gráficos estadísticos los resultados obtenidos en la guía de observación y encuestas aplicadas a los empleados y administrativos de la empresa.

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones, corresponde a las conclusiones y recomendaciones para la aplicación de la propuesta y las conclusiones de los resultados que se esperan lograr.

Capítulo VI. La Propuesta, trata sobre la metodología del programa y las actividades a realizar para desarrollar la propuesta.

CAPÍTULO 1

EL PROBLEMA

1.1 Tema

Procedimientos de control interno y su impacto en la rentabilidad del Comercial FREICER Franquiciado por Disensa de la Ciudad de Ambato.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1 Macrocontextualización

Ecuador es un país que en los últimos años ha incrementado en sus actividades económicas, debido a que gran parte de la población se dedica al comercio que sin duda es una de las actividades más rentables, y uno de estos negocios son las ferreterías quienes también en los últimos 20 años ha incrementado, pues empresas y personas que se dedican a la construcción buscan cada vez productos de calidad, buenos precios, es por ello que para cubrir esta necesidad, muchos han logrado ubicarse con sus negocios en sitios estratégicos a fin de abastecer al cliente.

Este tipo de negocios desde un inicio debe implantarse modelos de control interno, políticas y procedimientos para su buen desarrollo y crecimiento es lo que se desea al momento de crear una empresa y más que todo, las empresas que manejan una gran cantidad de inventario es necesario que se maneje adecuadamente, pues este se convierte en la parte fundamental de la empresa.

Según (Tovar, 2002) *“El control interno sobre los inventarios es importante, ya que los inventarios son el aparato circulatorio de una empresa de comercialización”*. Por ello es importante que en una empresa se administre y exista un control minucioso hacia el inventario y es una gran necesidad en la mayoría de estas empresas contar con modelos de control.

Además las políticas, procesos y procedimientos son guías de acción que ayudan para que las actividades dentro de las empresas se desarrollen de una mejor manera y al momento de obtener resultados estos sean confiables y sirvan para la toma de decisiones, por lo tanto es importante que se socialicen dentro de la empresa, que tanto directivos y colaboradores de la empresa conozcan, a fin de que el trabajo lo hagan de mejor manera y teniendo siempre en cuenta todos los procedimientos que hay dentro de la empresa.

Según (MANTILLA, 1998), *“El Control interno puede conceptuarse como el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr a través de una efectiva planificación, ejecución y control el ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización”*. Efectivamente aquí se describen las fases que se aplican en un sistema de control interno pues se debe tomar en cuenta ya que es una guía para el desarrollo del control interno y se acoplan a las necesidades de las empresas.

Para la evaluación del control interno de una empresa es necesario aplicar todas estas fases así se obtendrá el resultado que se requiere conocer la estabilidad de la empresa y calificar si los métodos de control interno.

1.2.1.2 Mesocontextualización

Tungurahua, provincia reconocida netamente por ser la más comercial del centro del país, al igual que todo el país en los últimos años se ha desarrollado económicamente pues muchas personas han creado sus propias empresas, industrias, negocios sean estos grandes o pequeños

pero todos con un mismo fin que es buscar la superación económica y mejorar la calidad de vida.

En la provincia, son pocas las empresas que han adoptado sistemas de control interno, procedimientos y políticas internas, en su mayoría se han acostumbrado el llevar una administración empírica donde lo único que logran saber si están ganando o están perdiendo, es por ello que en la mayoría de estas empresa aparecen con el tiempo problemas de como poder controlar internamente la empresa.

Los empresarios han hecho frente a este tipo de problemas que por la mala administración o control de los inventarios y la rentabilidad de la empresa se vea afectada, según **(Acevedo, 2007)**, “Las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías, por ser esta su principal función y la que da origen a todas las restantes operaciones, necesitaran de una constante información resumida y analizada sobre inventarios y real”. Por tal motivo grandes empresas tienen gran cuidado de proteger sus inventarios siguiendo los lineamientos y procedimientos descritos en manuales para el correcto control.

Quienes desde un principio han adoptado estos métodos conocen a ciencia cierta cómo se va desenvolviendo en el mercado y también conocen el crecimiento empresarial y pueden garantizar que el aplicar estos controles dentro de la empresa mejora, soluciona problemas y hay una buena custodia de la mercadería así como de sus movimientos.

1.2.1.3 Microcontextualización

Comercial FREICER Franquiciado por Disensa, es una microempresa que se encuentra en el mercado desde hace unos trece años, se dedica a la compra y venta de productos para la construcción y acabados, estos son comercializados al por mayor y menor, esta empresa maneja una gran cantidad de mercaderías y en todo este tiempo el control sobre esta activo se ha llevado de una manera empírica, las constataciones se los realiza

cada año y los productos que tienen una constante rotación se lo controla pero esto no es una garantía, pues no existen procedimientos de control interno sobre los inventarios, así como los registros también son empíricos y esto afecta en si a la rentabilidad que se encuentran reflejados en los estados financieros.

En empresas de esta naturaleza, desde un inicio se debía implantar métodos, procedimientos para llevar un mejor control hacia la parte principal de la empresa que son los inventarios, esta manera de administrar mejora la estabilidad de la empresa y la información será real y confiable.

El control interno son acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad, empresa.

El control interno es uno de los aspectos pocos atendidos, muchas de las entidades no lo ponen en práctica y también desconocen de este tipo de sistemas que ayuda a una mejor administración dentro de la empresa a administradores y trabajadores.

Como se ha mencionado comercial FREICER lleva un control de manera empírica pues los propietarios como administradores siempre están pendientes de lo que hacen los demás y el personal trabaja de acuerdo a las actividades asignadas, pero al existir un manual de procedimientos y políticas, la administración hacia todos los recursos de la empresa será mucho más fácil teniendo la confianza de que todo marcha de mejor manera abra un mejor compromiso de parte de todo el personal, esto será evidente pues la estabilidad de la empresa y más que todo la rentabilidad mejorará porque todas las actividades van de la mano.

1.2.2 Análisis crítico

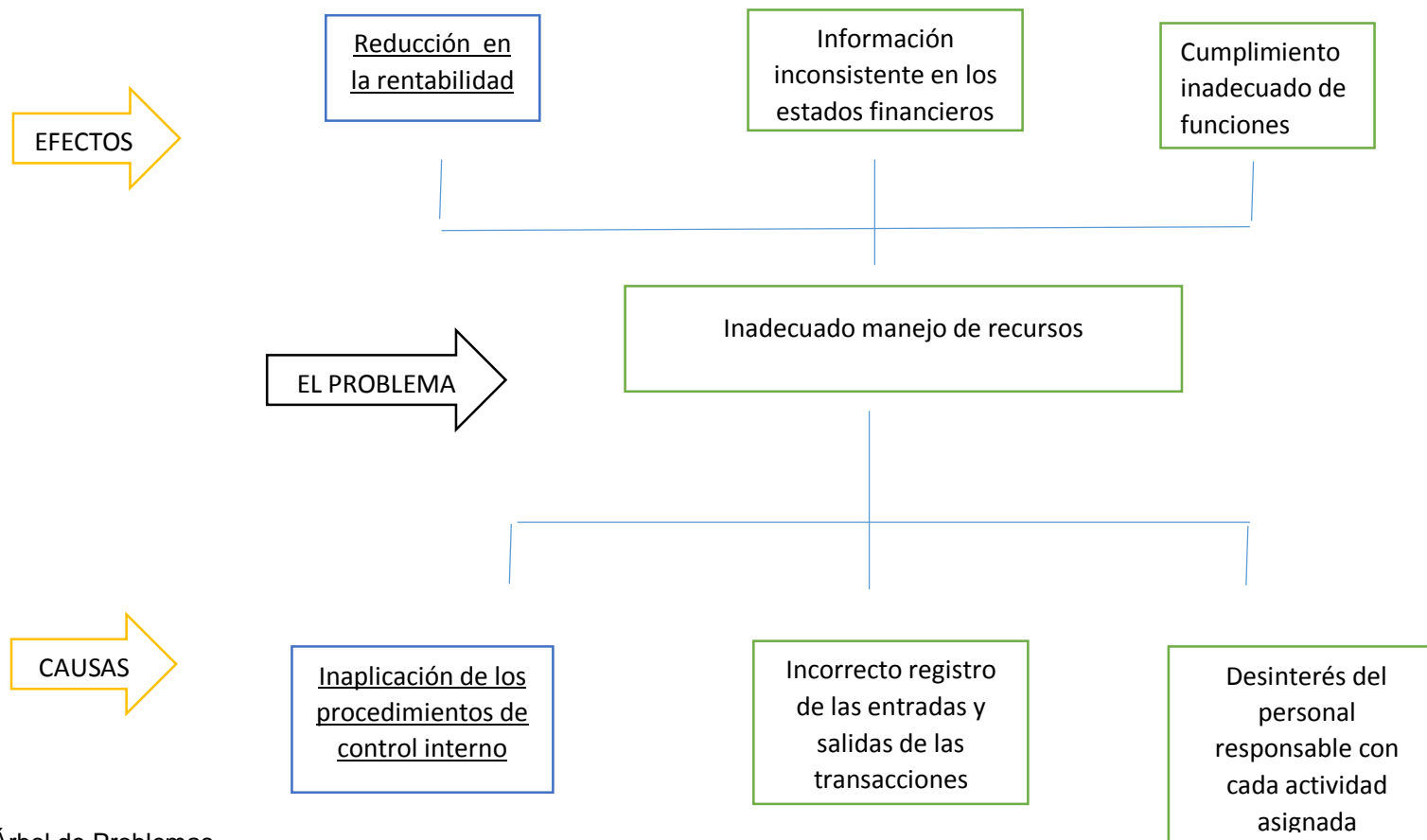


Grafico No. 1: Árbol de Problemas
Investigador: Mercedes Rea

Se realizó el análisis crítico y se determina que La Comercializadora FREICER tiene un inadecuado proceso de control interno de los recursos que es un efecto de inadecuados procedimientos de control y esto incide en la rentabilidad de la empresa.

De la misma forma hay registros incorrectos de los ingresos y egresos de la mercadería debida a que existen inconsistencias al momento de dar informes sobre el movimiento de la mercadería en cierto periodo de tiempo, pues la información es inconsistente al momento de realizar las constataciones físicas del inventario.

De igual manera se debería dar a conocer los lineamientos y métodos sobre el correcto manejo y registro de la mercadería, pues el desconocimiento de control de los inventarios ocasiona problemas por eso es necesario que tanto los administrativos y el personal encargado de la empresa será un apoyo en los procesos de la organización.

1.2.3 Prognosis

Si en la Comercializadora FREICER no se aplica un adecuado proceso de control interno de los inventarios, su estabilidad y rentabilidad empresarial se verá afectada provocando que las ventas bajen, el personal no cumpla adecuadamente con sus funciones, los clientes no estarán satisfechos y todo esto ponen en riesgo el futuro empresarial y el no buscar soluciones la empresa correría muchos riesgos y esto repercutiría en la estabilidad comercial de la empresa provocando grandes pérdidas económicas y la información seguirá siendo irreal y al ser así no se podrá tomar buenas decisiones. Al no llevar un control interno de inventario adecuado, es difícil controlar cuánto se debe invertir, en determinado periodo, y cuánto está valuado el total de la mercadería.

1.2.4 Formulación del Problema

¿La Inaplicación de los procedimientos de control interno es lo que provoca el inadecuado manejo de recursos y la reducción de la rentabilidad en La Comercializadora FREICER de la ciudad de Ambato?

1.2.4.1. Variable independiente

Inaplicación de procedimientos de control interno

1.2.4.2. Variable dependiente

Reducción en la rentabilidad

1.2.5 Preguntas directrices

- ¿Cómo afecta la inadecuada metodología de control interno que se aplica en la empresa?
- ¿Qué nivel de la rentabilidad se obtiene al evaluarla?
- ¿La aplicación de un manual de control interno basado en procedimientos que ayudara a mejorar la rentabilidad?

1.2.6. Delimitación de la investigación

Campo: Auditoría

Área: Control Interno

Aspecto: Procedimientos de Control Interno

Delimitación Espacial: La presente investigación se llevara a cabo en la Comercializadora FREICER directamente en la oficina principal Ubicada en la Av. Manuelita Sáenz y Av. Antonio Clavijo de la ciudad de Ambato.

Delimitación temporal: Esta previsto realizar este trabajo de investigación al término de dos periodos del año 2012, 2013.

1.3 Justificación

El desarrollo del trabajo de investigación es de gran interés porque a través de él se buscan procedimientos idóneos para controlar los inventarios a su vez la rentabilidad de la empresa incremente y eso contribuya al desarrollo y adelantamiento de la empresa.

El motivo de este trabajo se centra en la necesidad que tiene la empresa para desarrollarse empresarialmente y brindar la oportunidad de solucionar el problema planteado sobre los procedimientos inadecuados del control interno de inventarios en La Comercializadora FREICER, siendo de valor práctico porque con los resultados se propondrán estrategias de solución y que al aplicarlas se convertirá en beneficio para la empresa.

En la empresa no se han realizado investigaciones similares simplemente se ha trabajado empíricamente lo que se ha tomado como base para esta investigación son los resultados que se han dado al término de un ejercicio económico y también la incomodidad y desconfianza de parte de los administrativos como son los propietarios de esta empresa quienes ponen todo de su parte para obtener buenos resultados.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Estudiar la incidencia de los procedimientos de control interno en la rentabilidad de la Comercializadora FREICER con el fin de establecer procedimientos que ayuden a mejorar el rendimiento interno de la empresa.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar los procedimientos de control interno que ha venido aplicando en la empresa con la finalidad de aplicar los métodos correctamente.
- Analizar la rentabilidad, a través de balances financiero con la finalidad de tener resultados reales.
- Establecer políticas y procedimientos del control interno con la finalidad de mejorar la rentabilidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Luego de haber realizado la investigación en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría y mediante el internet se ha encontrado en distintas fuentes afines, que respalde la información del presente trabajo sobre “Los Procedimiento del control interno de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la COMERCIALIZADORA FREICER de la ciudad de Ambato”, encontrando lo siguiente:

Según, **(Barona, 2012, pág. 91)** en su tesis elaborada con el tema “Políticas Y Procedimientos De Control Interno Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Cooperativa De Transporte Urbano Tungurahua, De La Ciudad De Ambato En El Año 2011” menciona que un “Modelo de Control interno basado en Políticas y Procedimientos Contables aplicables en cada uno de las actividades que realiza la empresa ayudaría a mejorar la rentabilidad y a disminuir las falencias internas sobre todo aquellas que tienen que ver con el manejo del dinero que es en donde más problemas existen”.

Cabe indicar que el manual de políticas y procedimientos se desarrollara en cuanto al ámbito contable debido a que los riesgos se encuentran en los procesos de ocurrencia y registro de las transacciones.

Según, **(Viera, 2009, pág. 107)**, en su trabajo de tesis sobre “Los Procedimientos de Control de activos fijos y su incidencia en la rentabilidad en la información financiera en el hospital IESS Ambato”, manifiesta que “el no contar con diseños de formatos preestablecidos para registrar los movimientos de los bienes como: ingresos, egresos, transferencias y

movimientos internos conlleva a mantener un inventario erróneo y por ende no tenga consistencia en la contabilidad”.

Es evidente que dentro de una empresa donde el número de inventarios es significativo, es necesario contar con registros donde se detalle todos los movimientos que se realice con la mercadería como son sus: ingresos, egresos, transferencias y demás transacciones pues esto evitará que existan inconsistencias al momento de realizar las constataciones físicas.

Según, **(PORTILLA URREA BEATRIZ ALEXANDRA, RIOS MOLINA ALEX MAURICIO, 2012, pág. 117)**, en su trabajo de investigación sobre “Implementación de controles internos en la empresa SABIJOUX S.A. en la ciudad de Guayaquil para el año 2012” señala, “La falta de reglamento interno hace pensar al personal que todos están cumpliendo con las obligaciones de forma eficaz y eficiente lo cual no lo sabrían mientras no ven los cambios y bondades que significa trabajar en conjunto y bajo un mismo criterio”.

En si todos manifiestan que el contar con un sistema de control interno, manuales es de gran ayuda pues en toda empresa sea grande o pequeño de manera especial a empresas que manejan gran cantidad de mercadería y todo el personal o la mayoría de ellos tienen contacto directo con estos bienes de la empresa por ello es necesario manuales de control interno donde se encuentra registrado las normas y reglamentos que deben cumplir cada uno al manejar este recurso, su custodia, sus registros, sus movimientos y que al momento de realizar las constataciones cuadre lo que existe físicamente con lo que menciona en los registros, así se sabrá que este recurso está bien manejado.

Según, **(PEREZ, 2005, pág. 122)**, en su tesis con el tema “Procedimientos de control interno para optimizar el sistema de créditos y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda.” Menciona “el control interno ayudara a la cooperativa a conseguir sus metas de servicio y

rentabilidad, prevenir la pérdida de recursos, asegurar información financiera confiable y el cumplimiento de leyes y regulaciones pertinentes”.

De igual manera considera que el contar con un control interno ayuda a alcanzar las metas que se plantee como empresa, los administrativos y demás personal trabajarán unidos para alcanzar las metas y objetivos que se ha planteado en la empresa, mediante estas acciones garantizara evitar pérdidas económicas.

De igual manera, **(RIOFRIO, 2006, pág. 105)**, con su tema “procedimientos de control interno para alcanzar el óptimo rendimiento de los recursos económicos en Distribuidora Dimas de la ciudad de Ambato” concluye “las razones de las debilidades en el control interno, es el hecho de que en la empresa no se haya establecido por escrito los reglamentos, políticas y procedimientos, lo que provoca que estos, como son transmitidos oralmente se vayan distorsionando”.

Sin duda el contar con un manual de las políticas y procedimientos en la empresa es de vital importancia porque tienen como documento escrito y de esta se da a conocer a los demás, pues el dar a conocer solo verbalmente no sirve de mucho en muchos casos la información se distorsiona y lo entienden de diferente manera, muchas entidades estas políticas tienen por escrito fotocopia y distribuye a todo el personal y explican para que no quede ninguna duda.

2.2 Fundamentación Filosófica

Según **(HERRERA E. LUIS, MEDINA F. ARNALDO, NARANJO L. GALO, 2004, pág. 17)** El paradigma es un esquema básico de interpretación de la realidad, que incluye supuestos teóricos generales, leyes, modelos, métodos y técnicas que son adoptados por una comunidad de científicos. La teoría de investigación, y la acción científica están sujetas a reglas y normas derivadas de un paradigma.

La presente investigación se basa en el paradigma critico-propositivo, pues se basa en técnicas estadísticas para el estudio de la realidad, sobre todo mediante la encuesta y el análisis estadístico de datos, a fin de alcanzar respuestas claras y objetivas.

2.3 Fundamentación Legal

La presente investigación tiene su respaldo en normas y reglamentos legales que servirán para el desarrollo de este trabajo, respetando y tomando en cuenta a toda ley que respalde, pues será de mucha utilidad para el desarrollo de las diferentes actividades que se realizan en la empresa afín de mejorar el control interno. Para ello se basa en lo siguiente:

NEA 10: Evaluación de riesgo y control interno

En el numero 8.- El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:

a) “el ambiente de control” significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestarios estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin

embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:

- La función del consejo de directores y sus comités.
- Filosofía y estilo operativo de la administración.
- Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad.
- Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, y procedimientos de segregación de funciones.

b) “Procedimientos de control” significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad.

- Los procedimientos específicos de control incluyen:
 - Reportar, revisar y aprobar conciliaciones
 - Verificar la exactitud aritmética de los registros
 - Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre:
 - cambios a programas de computadora
 - acceso a archivos de datos
 - Mantener y revisar las cuentas de control y los balances de comprobación.
 - Aprobar y controlar documentos.
 - Comparar datos internos con fuentes externas de información.
 - Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
 - Limitar el acceso físico directo a los activos y registros
 - Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas.

NIA 6 EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONTROL INTERNO

Introducción

1. El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: Riesgo inherente, Riesgo de control, Riesgo de detección.

2. El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo.

El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

9. En la auditoría de estados financieros, el auditor está interesado sólo en aquellas políticas y procedimientos dentro de los sistemas de contabilidad y de control interno que son relevantes para las aseveraciones de los estados financieros.

Sistemas de contabilidad y de Control Interno

13. Los controles internos relacionados con el sistema de contabilidad están dirigidos a lograr objetivos como:

Las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización general o específica de la administración. Todas las transacciones y otros eventos son prontamente registrados en el momento correcto, en las cuentas apropiadas y en el período contable apropiado, a modo de permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros identificados.

El acceso a activos y registros es permitido solo de acuerdo con la autorización de la administración.

Los activos registrados son comparados con los activos existentes a intervalos razonables y se toma la acción apropiada respecto de cualquier diferencia.

Limitaciones inherentes de los Controles Internos

14. Los sistemas de contabilidad y de control interno no pueden dar a la administración evidencia conclusiva de que se ha alcanzado los objetivos a causa de limitaciones inherentes.

Las Normas de Control establecen una dirección y discrecionalidad de lo que una pequeña, mediana y gran empresa debe encauzar para cumplir con el marco legal normativo del Ecuador y para alcanzar productividad en cualquier área de su negocio.

Procedimientos de control

20. El auditor debería obtener suficiente comprensión de los procedimientos de control para desarrollar el plan de auditoría. Al obtener esta comprensión el auditor considerará el conocimiento sobre la presencia o ausencia de procedimientos de control obtenido de la comprensión del ambiente de control y del sistema de contabilidad para determinar si es necesario alguna comprensión adicional sobre los procedimientos de control. Como los procedimientos de control están integrados con el ambiente de control y con el sistema de contabilidad, al obtener el auditor

una comprensión del ambiente de control y del sistema de contabilidad, es probable que obtenga también algún conocimiento sobre procedimientos de control, por ejemplo, al obtener una comprensión del sistema de contabilidad referente a efectivo, el auditor ordinariamente se da cuenta de si las cuentas bancarias están conciliadas. Ordinariamente, el desarrollo del plan global de auditoría no requiere una comprensión de procedimientos de control para cada aseveración de los estados financieros en cada cuenta y clase de transacción.

Riesgo de control

Evaluación preliminar del riesgo de control

21. La evaluación preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir exposiciones erróneas de carácter significativo. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno.

22. Después de obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno, el auditor debería hacer una evaluación preliminar del riesgo de control, al nivel de aseveración, para cada saldo de cuenta o clase de transacciones, de carácter significativo.

23. El auditor ordinariamente evalúa el riesgo de control a un alto nivel para algunas o todas las aseveraciones cuando:

a) los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad no son efectivos; o

b) evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad no sería eficiente.

24. La evaluación preliminar del riesgo de control para una aseveración del estado financiero debería ser alta a menos que el auditor:

a) pueda identificar controles internos relevantes a la aseveración que sea probable que eviten o detecten y corrijan una exposición errónea de carácter significativo; y

b) planee realizar pruebas de control para soportar la evaluación. Documentación de la comprensión o y de la evaluación del riesgo de control

25. El auditor debería documentar en los papeles de trabajo de la auditoría:

a) la comprensión obtenida de los sistema de contabilidad y de control interno de la entidad; y

b) la evaluación del riesgo de control. Cuando el riesgo de control es evaluado como menos que alto, al auditor debería documentar también la base para las conclusiones.

2.4 Categorías Fundamentales

2.4.1 Súper – Ordinación Conceptual

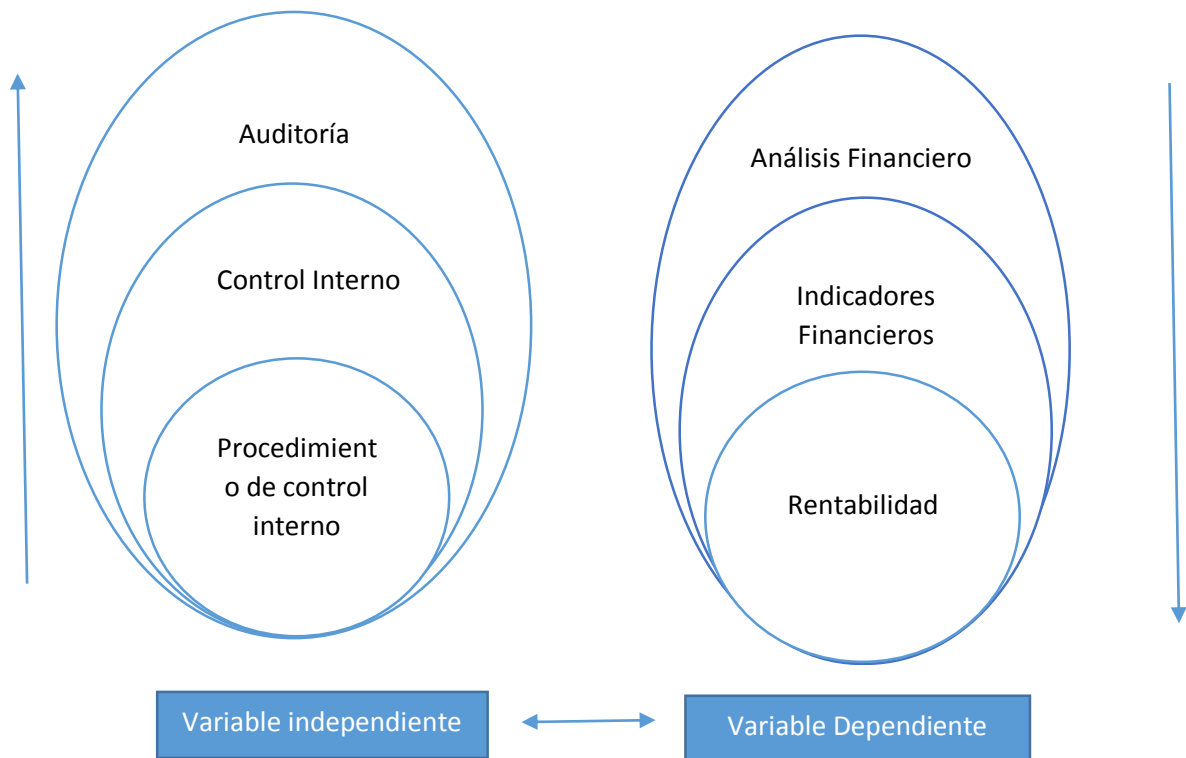


Gráfico N° 2: Súper – Ordinación Conceptual
Elaborado por: Mercedes Rea

2.4.2 Sub-ordinación Conceptual

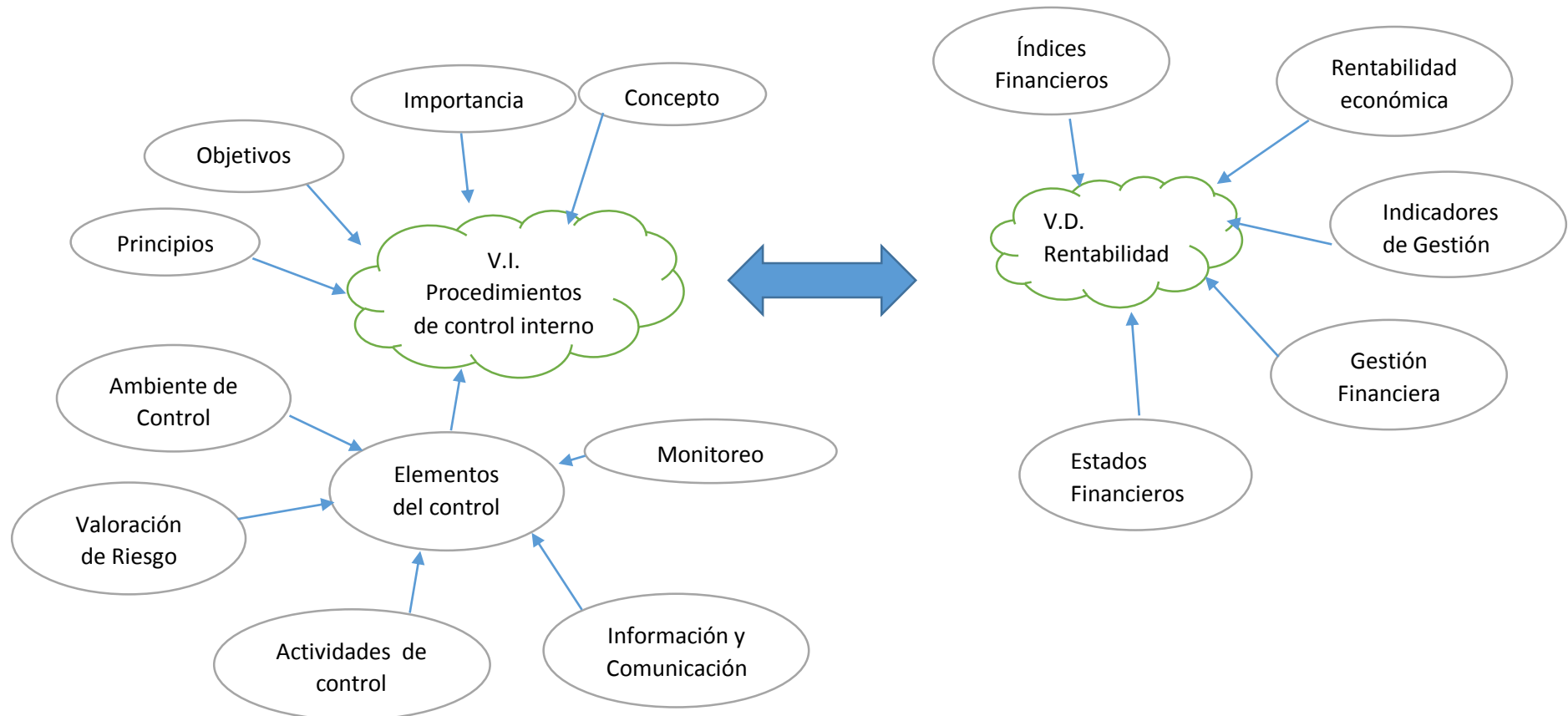


Gráfico N° 3: Sub-ordinación Conceptual
Elaborado por: Mercedes Rea

2.4.3 Marco conceptual de la variable independiente

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

Para **Aguirre (2005: 192)**, “es necesario que exista un conjunto de reglas y normas de actuación que rijan tanto el proceso informativo- contable (circuito informativo y contabilidad) como el sistema operativo de la empresa (aprovisionamiento, producción, comercialización, administración de recursos financieros, recursos humanos, etc.). En este apartado nos referimos principalmente al proceso informativo contable, en el que se considera las siguientes pautas para un buen sistema de control interno: **la primera pauta** se refiere a los equipos para el proceso de transacciones, la consideración de todas las operaciones y variables que entran a formar parte de la operativa del negocio así como la magnitud de las mismas son elementos básicos para la selección de los equipos que procesen dichas operaciones y sus capacidades necesarias. Es posible que para una pequeña empresa (por ejemplo, dedicada a la distribución) un equipo informático de pequeña capacidad o incluso un sistema contable manual sea suficiente para que un sistema informativo contable sea correcto, por el contrario para una mediana empresa (por ejemplo producción y comercialización), debido a unas necesidades mayores de información y detalles los sistemas informativos contables tendrán un mayor desarrollo y capacidad.

En la empresa cuentan con equipos informáticos modernos que han ayudado hasta el momento llevar un control de las actividades diarias de la empresa, pero a medida que ha ido creciendo la empresa han surgido otras necesidades pues ya no es tan útil el hacer usos de los simples sistemas informáticos, en la actualidad la empresa necesita un sistema que se acople a las necesidades de la empresa que sea útil en procesar la información.

La segunda pauta tiene que ver con los registros contables y comprobantes, los registros deben confeccionarse de tal manera que se

amolden a las necesidades de información de la empresa, se imputaran siempre en códigos previamente definidos por la sociedad (plan de cuentas) y se transcribirán en los diferentes libros de transacciones (registro de facturas emitidas, facturas recibidas, bancos, etc.). Los procedimientos serán los necesarios para el registro completo y correcto de activos, pasivos, ingresos y gastos. Estos registros deben mantenerse siempre al día con el objeto de disponer de la información lo más recientemente posible, de esta manera la toma de decisiones es más eficaz y la posibilidad de detectar errores más rápida, a la vez los comprobantes de las transacciones han de llevar una correlación numérica, siguiendo este procedimiento se esquivan la omisión en el registro de la transacción a la vez que permite llevar un mejor control sobre toda la documentación que se va generando (por ejemplo, numeración correlativa de facturas emitidas, de pedidos suministrados, de recibos a cobrar, etc.).

La tercera pauta es la información, los documentos y los elementos de registro son los medios, una vez realizadas las compras, de obtener la información. Por lo que es importante considerar los siguientes puntos en lo referente a la información:

1. Canalización de la información siempre por los circuitos definidos para asegurar su control;
2. Integrar la totalidad de la información obtenida por los distintos departamentos de la empresa, de este modo se podrá ratificar la fiabilidad y seguridad de la misma, todos los departamentos o divisiones de un negocio suelen trabajar con sus propias estadísticas en base a la información obtenida o recibida a través de circuito, así pues el departamento de ventas de una empresa podrá verificar sus estadísticas internas de ventas con los registros contables (facturas emitidas), o el de tesorería conciliar su disponible con el saldo contable de caja y bancos, o el de compras comprobará con el registro de aprovisionamiento;

3. Sistematización de la información contable a suministrar. La frecuencia y orden establecido en la recepción de la información favorece no solo la toma de decisiones sino que minimiza los posibles errores;
4. Definición de la información necesaria para la toma de decisiones. La dirección requiere siempre conocer y estar actualizada de la gestión y situación del negocio en todos sus aspectos de una manera periódica. A modo de ejemplo se podrá definir la siguiente información necesaria para la toma de decisiones:
 - a) Informes financieros: resultados, rentabilidad, tesorería, morosos, previsiones, desviaciones con presupuesto, etc.;
 - b) Informes comerciales: pedidos, ventas, comisionistas, desviaciones de presupuestos, etc.;
 - c) Situación de la fabricación: producción, productividad, planificación, desviaciones, etc.;
 - d) Informes generales: estados de futuros proyectos específicos, nuevas corporaciones departamentales, etc.

CONTROL INTERNO

Según, **(ALVAREZ, 2010)** tomado del Internet manifiesta “Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables”.

“El control interno esencialmente protege a la compañía de sí misma, salvaguardándola contra peligros tales como el fraude y la corrupción. Las empresas generalmente adaptan su propia definición de control interno y estructuran un programa que se adapte a sus necesidades e intereses individuales.”

Según, **(MANTILLA, 2005, pág. 14)** “Control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías”:

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

IMPORTANCIA

Según, **(González, 2013)**, Desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias y las del grupo del cual forma parte, por lo que de alguna manera se tenían tipos de control para evitar desfalcos; por tal situación, es necesario que una empresa establezca un control interno, ya que con esto se logra mejorar la situación financiera, administrativa y legal.

Se dice que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro. Partiendo de esto mencionamos la siguiente interpretación del control interno:

Es la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad; es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras, son regidas por el control interno; además, es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policíaco o de carácter tiránico.

El mejor sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones de empresa-clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de dirigentes y subordinados; su función es aplicable a todas las

áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas que mejor convengan a los intereses de la entidad.

Por lo tanto, se debe ver, de acuerdo con las necesidades del negocio o empresa, qué control se tiene que implantar o tener. Partiendo de este punto veremos la importancia de los objetivos del control interno:

- Proteger los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales, son utilizados por la Dirección para la toma de decisiones.
- Promover la eficiencia de la explotación de los recursos con que cuenta la empresa o negocio.
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la empresa o negocio estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la empresa o negocio y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar porque la empresa o negocio disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

Las características del control interno son:

- El sistema de control interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información operacional de la empresa o negocio.
- Corresponde a la máxima autoridad de la empresa o negocio la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno.
- En cada área de la empresa o negocio, el funcionario encargado de dirigir es responsable del control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en la empresa o negocio.
- La unidad de control interno, o quien haga sus veces, es la encargada de evaluar en forma independiente el sistema de control interno de la empresa o negocio.
- Todas las transacciones de la empresa o negocio deberán registrarse en forma exacta y oportuna.

OBJETIVOS

Según, **(BLANCO, 1998, pág. 17)**, menciona que los objetivos son diseñados según la necesidad de cada organización además de las estrategias para poder alcanzar, estos objetivos sirven tanto para toda la empresa así como también para ciertas actividades o departamentos dentro de la empresa, además estos objetivos son comunes a casi todas las organizaciones porque todos trabajan por tener una buena reputación dentro del área comercial, la fiabilidad del cliente, el cumplimiento de la normativa, la seguridad y mantener la eficiencia.

Según **Jorge Vásquez y Norberto Caniggia (2006:165)** Los objetivos del control interno son declaraciones del resultado deseado o del propósito a ser alcanzado implementando procedimientos de control en una actividad

en particular. En otras palabras, control es el medio por el cual se alcanzan los objetivos de control y que incluyen lo siguiente:

- Controles internos contables que están dirigidos, en primer lugar, a las operaciones de contabilidad. Ellos se ocupan de salvaguardar los activos y de la fiabilidad de los registros financieros.
- Controles operativos que se ocupan de las operaciones, funciones y actividades cotidianas y aseguran que la operación esté cumpliendo los objetivos del negocio.
- Controles administrativos que se ocupan de la eficiencia operativa en un área funcional y el acatamiento de las políticas gerenciales, incluyendo controles operativos.

PRINCIPIOS

(CEPEDA, 1997, pág. 13), indica que para el desarrollo del control interno se debe hacer siguiendo los siguientes principios:

- Igualdad
- Moralidad
- Eficiencia
- Economía
- Celebridad
- Imparcialidad
- Publicidad
- Valoración de los costos ambientales

El principio de la Igualdad consiste en que el SCI debe velar por que las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.

Según el principio de la Moralidad, todas las operaciones se deben realizar no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.

El principio de la Eficiencia vela porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.

Este principio de la Economía vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función a los objetivos y las metas de la organización.

Celebridad, consiste en que uno de los principales aspectos sujetos a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que atañe a su ámbito de competencia.

Imparcialidad, y publicidad consiste en tener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso de la información.

Valoración de los costos ambientales consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operación puede tenerlo.

Un control interno eficiente, presupone necesariamente la existencia de objetivos y metas en la organización. Si estos no están definidos adecuadamente, la organización carecerá de rumbo, y por tanto, de un marco de referencia contra el cual pueda medir los resultados obtenidos. Sin este marco, las actividades de control corren el riesgo de quedar solamente en el nivel tramitaciones, convirtiéndose en un ejercicio estéril sin posibilidad alguna de influir realmente en el desempeño de la organización.

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

Según **(MANTILLA B. S., 2005, pág. 18)** “El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados. Se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en procesos de administración”.

Y estos son aplicables para todo tipo de entidad, pero de manera especial para pequeñas y medianas empresas. Sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados, no obstante una compañía pequeña puede tener un control interno efectivo.

Los componentes son:

- Ambiente de control
- Valoración de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

Ambiente de Control.

“La esencia de cualquier negocio es su gente – sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos, la competencia y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan”.

Esto significa que la gran responsabilidad recae sobre los administrativos, gerentes o propietarios, en el caso de FREICER sería en el propietario el encargado de crear un buen ambiente laboral dentro de la empresa, él debe dar el ejemplo en aplicar alguna decisión o algún reglamento que se quiere aplicar en la empresa, solo así se lograra que el personal también se sienta comprometido y cumpla con las disposiciones con orden y disciplina, pero también los empleados deben colaborar a que exista un buen ambiente laboran es decir todos deben trabajar bajo una misma visión así el trabajo no será una carga más bien serán actividades placenteras y todos se sentirán bien no habrá estrés laboral.

Para ello los directivos siempre estarán valorando esta actividad constantemente, se ira modificando cualquier anomalía si es necesario.

Valoración del riesgo.

“La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades, de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados”.

Aunque la empresa es pequeña no está exenta de enfrentar distintos riesgos ya sean estos internos o externos pues para ello se deberían determinar y abalzar estos riesgos a fin de cuantificarlos, analizarlos y prever las posibles consecuencias, es decir los procesos de evaluación de riesgo deben estar orientados al futuro para que permitan a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar el impacto de los mismos en el logro de los resultados esperados.

Para poder valorar los riesgos es importante establecer objetivos, enlazados en niveles diferentes y consistentes internamente y este será la base para determinar si deben existir cambios hasta que se acople a todas las necesidades y visiones como empresa.

Actividades de control

“Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad”.

Es muy importante tomar en cuenta este elemento pues en este se determinan los procedimientos y políticas que ayudan a orientar las actividades que se lleven a cabo en la entidad más que todo ayudan a que se designe de manera equitativa las actividades a los empleados a fin de que ellos lo desarrollen bien y también determinar responsabilidades ante cualquier anomalía dentro de la empresa.

La aplicación de este elemento no solo ayudara a una sola área dependiendo de las circunstancias ayudan a satisfacer los objetivos de la entidad, así también pueden ayudar a asegurar información financiera confiable y así en todas las diferentes áreas de la entidad.

Esta actividad es muy importante pues para los administrativos será una manera de evaluar y controlar a cada área y obtener resultados y si estos no son satisfactorios se procederán a realizar cambios hasta obtener buenos resultados.

Información y Comunicación

“Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal en la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones”.

La comunicación dentro de la empresa debe ser clara, el personal debe entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que la manera como las actividades individuales se relaciona con el trabajo de otros. Deben tener un medio de comunicar la información significativa. También necesitan comunicarse efectivamente con las partes externas, tales como clientes, proveedores. Debe existir comunicación efectiva dentro y fuera de toda la organización ya que el libre flujo de ideas y el intercambio de la información son vitales para reconocer y comunicar los problemas a medida que surgen y tomar las medidas necesarias para corregirlos y permitir a la entidad seguir con sus operaciones normalmente.

La información debe ser considerada por la administración como relevante para el manejo del negocio. Debe entregársele a la gente que lo necesita, en forma oportuna que le permita llevar a cabo su control y sus otras responsabilidades.

Monitoreo

“Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen”.

Debe darse un seguimiento constante a los métodos de control para verificar que se estén cumpliendo, es preciso revisar continuamente los controles internos para asegurarse de que los procesos funcionan según lo previsto para que de esta manera puedan dar a la gerencia una seguridad razonable y confianza sobre los procesos de control que se están utilizando, por lo que sería importante que la Comercializadores FREICER realice este tipo de control a fin de evitar inconvenientes a un futuro en la protección de sus activos. Puesto que los sistemas de control cambian con el tiempo, la manera de aplicarlos también tiene que cambiar, debido a que los procedimientos pueden tornarse menos efectivos o quizás ya no se desempeñen ampliamente y esto puede ser por la llegada de un nuevo personal, o la empresa está creciendo y necesita modificar sus políticas a fin de que ayuden a manejar de mejor manera las políticas internas.

AUDITORIA

(LOPEZ, 2006, pág. 13), menciona que “la auditoría consiste en un examen sistemático de los estados financieros, de sus registros y operaciones, con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas.”

En si la auditoria y el control en la empresa consiste en verificar que todo lo que se ha planificado con el fin de que en la empresa de se cumpla con todos los lineamientos que se ha dado, si las órdenes dadas se cumplen eficientemente según las políticas y procedimientos que se ha impartido.

Según **(MADARIAGA, 1991)** En el subtema Auditoría y control de la empresa define como la verificación de si todo ocurre en una empresa conforme al programa adoptado, a las órdenes dadas y a los principios admitidos.

El control es considerado como la filosofía empresarial moderna como el análisis permanente de las desviaciones entre objetivos y realizaciones y la adopción de las medidas correctoras que permitan el cumplimiento de los objetivos o bien su adaptación necesaria.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Se pueden sintetizar en uno solo los objetivos de toda auditoría: emisión de un concepto o informe juicioso, ecuánime, veraz e imparcial sobre la tarea adelantada y previamente acordada con el interesado, examinada bajo normas profesionales de trabajo.

En fin de toda auditoría por tanto es emitir un dictamen o informe sobre lo examinado, dirigido a quien requirió los servicios profesionales con la garantía de la atestación y dictamen si se trata de estados financieros o hechos económicos y contables, o con las recomendaciones pertinentes si se trata de auditorías administrativas, de control, gestión y operación. Su enfoque moderno debe estar visionado no hacia la auditoría tradicional, sino hacia la auditoría moderna con base en una auditoría de carácter gerencial, independiente y veraz.

PRINCIPIOS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA

Principios

Existen principios generales para la auditoría en los que debe basar el trabajo del auditor, sobre estos existen reglas básicas conocidas como las Normas Internacionales de Auditoría.

Estos principios se resumen en cuatro principales:

- Exposición.- Los estados financieros deben recoger por completo y con claridad todas las transacciones de la empresa.
- Uniformidad.- La Base utilizada en la preparación de los estados financieros de un ejercicio no debe experimentar ninguna variación con respecto al ejercicio precedente.
- Importancia.- El criterio que debe presidir el trabajo del auditor es la importancia o materialidad de las partidas.
- Moderación.- de dos o más posibilidades igualmente validas se debe escoger la que de los resultados inmediatos más desfavorables.

2.4.4 Marco conceptual de la variable dependiente

ANALISIS FINANCIERO

Según (ASTROS, 2015), indica que el análisis financiero es el estudio mediante técnicas y métodos especiales de los estados financieros este análisis se realizan según las necesidades de los dirigentes. “la función esencial del análisis de los estados financieros, es convertir los datos en información útil, razón por la que el análisis de los estados financieros debe ser básicamente para la toma de decisiones.” El análisis financiero ayudara a realizar un estudio minucioso a los estados financieros a fin de determinar resultados que sirvan para la toma de decisiones y medir la rentabilidad y su avance. Permite interpretar los datos y convertirlo en información que se pueda entenderé fácilmente.

Para **Rodríguez (2012:16)**, “el análisis financiero es una herramienta que ayuda a la administración en la toma de decisiones necesarias para alcanzar las metas; además proporciona elementos objetivos en los cuales se pueden apoyar las decisiones con el fin de no basarse en conjeturas o supuestos. Mediante este proceso el analista puede evaluar la marcha de

un negocio; como parte de este se tiene las etapas siguientes: la primera etapa en el análisis financiero es la Obtención de la Información necesaria, la cual va desde la determinación de los aspectos a analizar en la empresa y la información útil para tal efecto hasta el periodo de análisis. Si la empresa desea evaluar la rentabilidad entonces debe definir con qué tipo de herramientas lo realizará (por ejemplo con el Sistema Dupont), luego buscar la información útil (ventas, utilidades, activos, capital) y después definir los periodos de análisis (el periodo actual contra el periodo anterior). La segunda etapa es el Análisis, el cual consiste en el arreglo de la información financiera de tal manera que puedan usarse en las herramientas definidas, el desarrollo matemático y la obtención de parámetros derivados de las herramientas aplicadas que permitan llegar a las conclusiones. La tercera etapa es la Interpretación o Conclusiones, la cual conjunta todos los parámetros o resultados obtenidos en la aplicación de las herramientas de análisis financiero para después evaluarlos y llegar a conclusiones. Una vez obtenidos los resultados se interpretan para determinar si el nivel va de acuerdo con lo planteado y para saber que se hizo bien y que se hizo mal, entonces se procede a la toma de decisiones”.

INDICADORES FINANCIEROS

(WIKIMEDIA, 2014), esta referencia menciona que un indicador financiero es una relación entre cifras de estados financieros y otros informes contables con el fin de evaluar y reflejar de forma numérica la situación de la empresa o partes de ella así como su desempeño y comportamiento, los indicadores pueden señalar algún problema sobre el cual se podrá tomar acciones correctivas o preventivas.

Los indicadores financieros son los datos que le permiten medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, el rendimiento y las utilidades de su empresa. A través de esta herramienta es posible tener una interpretación de las cifras, resultados o información de su negocio para

saber cómo actuar frente a las diversas circunstancias que pueden presentar.

Según, **Franklin Enrique Benjamín (2006:150,154-155)** “Los indicadores que aquí se incorporan son los que tradicionalmente, emplean las organizaciones para apoyar la evaluación cuantitativa de los hallazgos que se obtienen durante una auditoría, y que sirven para determinar las relaciones y tendencias de los hechos. Es claro que su adecuada utilización está subordinada al correcto conocimiento de su significado y alcance”.

Para poder ubicarlos en función de su campo de aplicación y utilidad se clasifican en indicadores:

- Rentabilidad

Dentro de este indicador se encuentran:

$$\text{Rentabilidad del patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Margen Operacional de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Netas}}$$

$$\text{G. de admon y ventas a ventas} = \frac{\text{Gastos de administracion \&ventas}}{\text{ventas netas}}$$

$$\text{Margen bruto de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}}$$

$$\text{Margen Neto de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

- Liquidez

Dentro de este indicador se encuentran:

$$\text{Razon corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{NDI} = \frac{\text{Pasivos Corrientes} - (\text{bancos} + \text{cartera} + \text{valores realizables})}{\text{Inventarios}}$$

- Endeudamiento

$$\text{Nivel .de endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}} \times 100\%$$

$$\text{Nivel .de Endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Patrimonio}}$$

$$\text{Concentracion a corto plazo} = \frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Total Pasivo}} \times 100\%$$

$$\text{Concentracion a Largo plazo} = \frac{\text{Pasivo No corriente}}{\text{Total Pasivo}} \times 100\%$$

- Actividad

$$\text{N de dias cartera a mano} = \frac{\text{Cuentas por cobrar brutas} \times 360}{\text{Ventas netas}}$$

$$\text{Rotacion de Cartera} = \frac{360}{\text{N. dias de Cartera a Mano}}$$

$$\text{N de dias Inventario a mano} = \frac{\text{Valor del Inventario} \times 360}{\text{Costo de Mercancía vendida}}$$

$$\text{Rotacion de Inventarios} = \frac{360}{\text{N. dias de Inventario a Mano}}$$

C. Operacional = Nro.de días cartera a mano – Nro.de días inv.A mano

$$R. \text{ Activos Operacionales} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activos operacionales brutos}}$$

$$R. \text{ Activos Fijos} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activo Fijo bruto}}$$

$$R. \text{ Activo Total} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activo Totales Brutos}}$$

$$R. \text{ Capital de Trabajo} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activo Corriente – Pasivo corriente}}$$

$$R. \text{ Proveedores} = \frac{\text{Total Pagar promedio} \times 360}{\text{Compras a credito periodo}}$$

Indicadores de Gestión

El fin primordial de emplear indicadores de gestión en el proceso administrativo es evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el puntal cumplimiento de su etapa de propósito estratégico, a partir de la revisión de sus componentes.

Para estar en posibilidad de obtener mayor y mejor información, a cada etapa del proceso se le asignan indicadores cualitativos, que son los que dan razón de ser a la organización o indicadores cuantitativos que son los que traducen en hechos el objeto de la organización.

El manejo de estos dos indicadores en forma simultánea, obedece al propósito de que el auditor tenga una visión global y completa de la organización, mediante la vinculación de la esencia con las acciones y el comportamiento con los resultados.

Esta división convencional se basa en la idea de evaluar al proceso en sí mismo, y de obtener información adicional de los factores que influyen en

su ejecución, toda vez que el conjunto de etapas y elementos permite respaldar las recomendaciones que se pueden formular, y sobre todo, seguir una secuencia ordenada y sistemática para emitir un juicio definitivo de la situación de la organización.

RENTABILIDAD

(GUADAÑO, 2011) Indica que el término “rentabilidad es el beneficio renta expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. Frente a los conceptos de renta o beneficio que se expresan en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se expresa en términos porcentuales. Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera.”

Según **Alfonso L. Ortega Castro (2008:113)** es la capacidad que posee un negocio para generar utilidades, lo cual se refleja en los rendimientos alcanzados. Con el estudio de la rentabilidad se mide sobre todo la eficiencia de los directores y administradores de la empresa, ya que en ellos descansa la dirección del negocio. Su análisis proporciona la siguiente información:

- Capacidad del activo fijo para producir bienes o servicios suficientes para respaldar la inversión realizada.
- Si las utilidades obtenidas son adecuadas para el capital de negocio.
- Si los resultados obtenidos por ventas son convenientes.
- Los rendimientos correspondientes a los recursos dispuestos, ya sean propios o ajenos.

RENTABILIDAD ECONÓMICA

La Rentabilidad Económica (Return on Assets) es el rendimiento promedio obtenido por todas las inversiones de la empresa.

RENTABILIDAD FINANCIERA

La Rentabilidad Financiera (Return on Equity) o rentabilidad del capital propio, es el beneficio neto obtenido por los propietarios por cada unidad monetaria de capital invertida en la empresa. Es la rentabilidad de los socios o propietarios de la empresa.

$$\text{Rentabilidad sobre activos} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo}} \times 100$$

ROTACION DE ACTIVOS

Permite medir la eficiencia lo que se ha empleado en los activos disponibles en efectivo convertido a la moneda actual y se determina la utilidad.

$$\text{Rotación del patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

2.5 Hipótesis

El inadecuado proceso de control interno influye significativamente en la rentabilidad de la COMERCIALIZADORA FREICER.

2.6 Señalamiento De Variables

Variable independiente:

Procedimientos de control interno

Variable dependiente

Rentabilidad

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 modalidad básica de la investigación

En la presente investigación el enfoque que prevalece es la cuantitativa, para lograr el cumplimiento de los objetivos se utilizaron las siguientes modalidades:

3.1.1 Investigación De Campo

Según **(ALMA DEL CID, 2007, pág. 15)** menciona que la investigación de campo “consiste en ir a la empresa o lugares donde se realizará la investigación”. En este tipo de investigación involucra a la persona encargada de realizar la investigación así como el sitio o lugar donde se efectuará el levantamiento de información, pues el objetivo es obtener información directa desde fuentes primarias. Este método se aplicará a esta investigación pues toda la organización participará de esta investigación.

3.1.2 Investigación Bibliográfica – Documental

(ALMA DEL CID, 2007, pág. 15), indica que la investigación bibliográfica también conocida como documental se basa “en revisar otras investigaciones escritas y publicados sobre el tema de interés”, consiste en la revisión de libros, revistas y otros documentos necesarios para la investigación que se lleva acabo, a más de ellos el realizar una lectura comprensiva y critica. Esta investigación se fundamenta en otras investigaciones relacionadas que son de gran aporte para el desarrollo del manual de políticas y procedimientos de control.

3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo de investigación se aplicaran tipos de investigación que se refiere a las variables y se ajusten al desarrollo de esta investigación.

3.2.1 INVESTIGACION EXPLORATORIA

Según **(ROBERTO HERNANDEZ, 2010, pág. 85)** en el recuadro propósito de la investigación menciona, este método el exploratorio tiene como objetivo examinar un tema o problema de investigación poco estudiado del cual se tienen dudas y no se ha abordado antes, lo importante de este método es que ayuda a familiarizarse con lo que estamos investigando así también a realizar una investigación más completa.

El desarrollo de este proyecto está basado en un análisis de la situación actual en la que se encuentra la empresa determinando así los problemas que tiene la misma, el que perjudica para el desarrollo de la empresa, determinando así la necesidad de diseñar un modelo de control interno que permita mejorar la rentabilidad y estabilidad organizacional y empresarial.

3.2.2. INVESTIGACION DESCRIPTIVA

La Investigación descriptiva, también conocida como la investigación estadística, describen los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea. Por ejemplo, la búsqueda de la enfermedad más frecuente que afecta a los niños de una ciudad. El lector de la investigación sabrá qué hacer para prevenir esta enfermedad, por lo tanto, más personas vivirán una vida sana.

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

3.3 POBLACION Y MUESTRA

3.3.1 Población

Según, (HERRERA E. LUIS, 2004, pág. 98), indica que la población es la totalidad de los elementos involucrados en una investigación estos tienen una característica que son observables en un lugar y momento determinado, y para llevar a cabo una investigación es necesario tomar en cuenta algunas características esenciales de la población en la investigación.

Pues en muchos casos se puede investigar a toda la población, sea por motivos económicos, porque no hay suficiente personal para llevar a cabo la investigación o por que el tiempo no es el suficiente para llevar a cabo la investigación.

Pero muchas veces es necesario recurrir a una selección de una parte de la población, que es conocida como la muestra.

Tabla No. 1 Población

| POBLACION | No. |
|-------------------------|-----|
| Gerente | 1 |
| Contador, administrador | 1 |
| Cajeros | 2 |
| Despachadores | 2 |
| Bodegueros | 2 |
| Choferes | 2 |
| TOTAL | 10 |

Fuente: investigación de campo
Elaborado por: Mercedes Rea

3.3.2 Muestra

(ROBERTO HERNANDEZ SAPIERI, 2007) Indica que la muestra es un subgrupo de la población, puesto que muchas veces no es posible medir a toda la población, esta muestra reflejara la realidad de toda la población pues nos basaremos en ella para el análisis de la investigación.

El resultado de la muestra puede parecer perfecta, pues siempre habrá una diferencia entre el resultado de la muestra y el universo a esta diferencia se le conoce como error de muestreo.

Por eso mientras la muestra es más grande menor es el error de muestreo y hay más confianza en el resultado que se obtenga.

En este caso la población es muy pequeña como para poder determinar una muestra, por lo tanto se trabaja con el número total de la muestra.

N=10

3.4 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

3.4.1 Operacionalización de la variable independiente

Variable independiente: Control interno

| CONCEPTUALIZACIÓN | CATEGORÍAS | INDICADORES | ITEMS BÁSICOS | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN |
|--|---|--|--|---|
| <p>Control interno:</p> <p>Control Interno son las políticas, principios y procedimientos adoptados por la Administración para lograr las metas y objetivos planificados, con el fin de salvaguardar los recursos y bienes económicos, financieros, tecnológicos a través de su uso eficiente y aplicando la normativa vigente, así como las políticas corporativas Establecidas.</p> | <p>Políticas</p> <p>Procedimientos</p> <p>Proceso Administrativo</p> <p>Salvaguardar los recursos</p> | <p>- Aplicación de políticas internas.</p> <p>-Manual de procedimientos de control.</p> <p>-Personal capacitado para el control de bienes.</p> <p>-Actividades asignadas al personal</p> | <p>¿Cree usted que la empresa cuenta con políticas que regulen la estabilidad de la empresa?</p> <p>¿La empresa cuenta con un manual para el control interno?</p> <p>¿El personal cuenta con capacitaciones para un correcto manejo de los bienes?</p> <p>¿Cree usted que los métodos de control que se aplican ayudan a salvaguardar los recursos económicos?</p> | <p>Encuesta al Gerente, personal Administrativo, de ventas y de Bodega, de la Comercializadora FREICER.</p> |

Tabla N° 2: Operacionalización de la variable independiente
Elaborado: Mercedes Rea

3.4 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

3.4.2 Operacionalización de la variable dependiente

Variable independiente: La Rentabilidad

| CONCEPTUALIZACIÓN | CATEGORÍAS | INDICADORES | ITEMS BÁSICOS | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN |
|---|------------------------------|--|---|--|
| <p>RENTABILIDAD</p> <p>La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.</p> | Rentabilidad sobre el activo | $\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo}}$ | ¿Cómo calificaría la utilidad obtenida al término de un periodo económico? | <p>Encuesta al Gerente, y contador de la Comercializadora FREICER.</p> |
| | Inversión o patrimonio | $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$ | <p>¿La utilidad que se obtiene refleja la realidad de la empresa?</p> <p>¿Se evalúa el rendimiento económico de las ventas?</p> | |

Tabla N° 3: Operacionalización de la variable Dependiente
Elaborado: Mercedes Rea

3.5 PLAN DE RECOLECCION DE INFORMACION

Para la recolección de información (**HERRERA E. LUIS, TUTORIAS DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA, 2004, pág. 114**), indica el paso a seguir con la recolección de la información:

- Plan para la recolección de información.
- Plan para el procesamiento de información.

La recolección de la información se lo hará mediante las técnicas de investigación con las que se cuenta la encuesta y la observación, pero para ello nos basaremos en los siguientes elementos:

| PREGUNTAS BÁSICAS | EXPLICACIÓN |
|---------------------------------|---|
| 1. ¿Para qué? | Para establecer políticas de control interno. |
| 2. ¿De qué personas u objetos? | Se investigara al Gerente, administradores y colaboradores de la Comercializadora FREICER. |
| 3. ¿Sobre qué aspecto? | Procedimientos de Control interno y la Rentabilidad |
| 4. ¿Quién? | Mercedes Rea |
| 5. ¿Cuándo? | Durante los años 2013, 2014. |
| 6. ¿Dónde? | En la Comercializadora FREICER. |
| 7. ¿Cuántas veces? | La investigación se aplicara una vez, pero si es necesario se aplicara las veces que sea necesario. |
| 8. ¿Qué técnica de recolección? | Encuestas, observación |
| 9. ¿Con qué? | Para ello se aplicarán los siguientes instrumentos: - Cuestionario estructurados -Análisis de estados financieros |
| 10. ¿En qué situación? | De manera directa y práctica. |

Tabla N° 4: Procedimientos de recolección de información
Elaborado por: Mercedes Rea

Para la presente investigación se ha de utilizar los distintos instrumentos de investigación con los que se cuenta como son: bibliografías de libros, revistas, internet, la investigación directamente en campo y la observación.

Se utilizara las más importantes y necesarias para llevar a cabo la investigación como son:

- Encuestas,
- Observación.

3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

Para procesar la información se utilizara los siguientes instrumentos:

La encuesta.- constara de un banco de preguntas dirigido al personal y dirigentes de la empresa.

La observación.- Mediante la observación se podrá ir verificando la situación de la empresa el cual servirá para cotejar con las respuestas de las encuestas.

Con los datos obtenidos se procederá a revisar y cuantificar los resultados.

- ✚ Revisión de los datos recolectados,
- ✚ Cuantificación de datos,
- ✚ Tabulación e interpretación de los datos y resultados conseguidos.

Se realizara mediante una tabla donde se detallara la información de la siguiente manera:

- En la primera estará las opciones de respuesta
- En la segunda columna estará la frecuencia o el número de personas al que se aplicara las encuestas.
- Y en la tercera columna el porcentaje de las respuestas lo que ayudara para la interpretación de los datos.

3.6.1. Plan de Análisis e Interpretación de los Resultados

- Una vez recolectados los datos se realizara una verificación de las respuestas y sus preguntas.
- Se cuantificara los resultados y será representado mediante un cuadro estadístico.
- Con los resultados válidos y confiables se comprobara la hipótesis.
- Una vez revisado los resultados de implantará las conclusiones y recomendaciones.

3.6.1.1 Ejemplo Demostrativo

Se ha de realizar la recolección de la información mediante las encuestas se procesara la información mediante los cuadros estadísticos que se detallan a continuación:

Tabla estadística: Aquí serán cuantificados los datos recolectados mediante las encuestas esta tabla cuenta con las respuestas, frecuencias y porcentaje de las respuestas indicando así que porcentaje de los encuestados dieron tal respuesta.

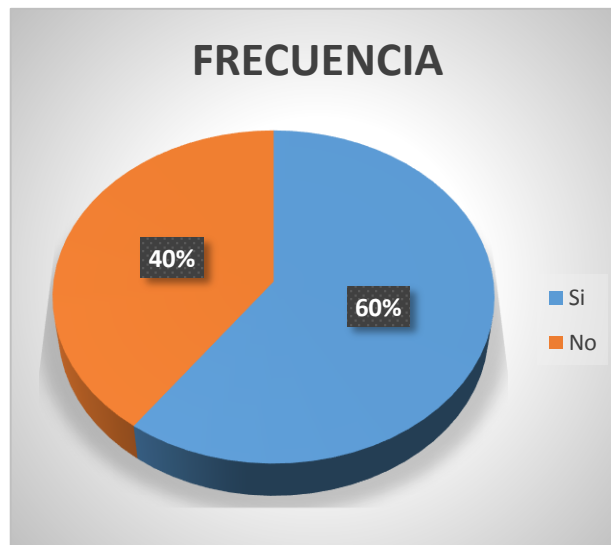
Tabla N°5: Tabla estadística

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------|------------|------------|
| | | |
| | | |
| TOTAL | | |

Elaborado por: Mercedes Rea

Representaciones Graficas: El trabajo de investigación utilizara el grafico circular 3d para la presentación visual porcentual de los resultados calificados en el modelo de tabla presentada para la encuesta

Grafico N° 4: Grafico estadístico



Fuente: Datos tabla N: 1
Elaborado por: Mercedes Rea

Análisis de los resultados.- en base a los resultados de las tablas estadísticas y las gráficas se interpretara de forma escrita los resultados.

Interpretación de resultados.- según los resultados y sus porcentajes se procederá a la interpretación de los resultados

Comprobación de la hipótesis.- tomando en cuenta que la población es pequeña, el método estadístico que se empleara es la t' student, es por ello que las encuestas se aplicaran a todo el personal de Comercializadora FREICER.

Establecimiento de Conclusiones y recomendaciones.- Luego de haber analizado e interpretado los datos y conjuntamente con el modelo estadístico se llegara a determinar las conclusiones tomando en cuenta los objetivos específicos ya planteados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

Luego de haber realizado el levantamiento de información, mediante las encuestas aplicadas a todo el personal en la Comercializadora FREICER, se procede a la tabulación de los datos con la ayuda de hojas de cálculo, Excel, donde están transcritas las preguntas y sus respectivas opciones de respuesta, la frecuencia, y porcentaje.

La interpretación de los resultados se demuestra mediante un gráfico estadístico el que está dividido en partes y cada una representa el resultado de cada opción de la pregunta y su valor total.

4.2 Interpretación de datos

1.- ¿Cree usted que él no contar con políticas de control interno afecta la estabilidad económica de la empresa?

TABLA N. 6 Estabilidad Económica

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------|------------|------------|
| Si | 6 | 60,00 |
| No | 4 | 40,00 |
| TOTAL | 10 | 100,00 |

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Mercedes Rea

GRAFICO N°. 5



Fuente: Tabla 6
Elaborado por: Mercedes Rea

Análisis

La mayoría de las personas encuestadas opinan que las políticas de control interno si inciden en la rentabilidad de una empresa, se consideran como el motor fundamental para que una empresa marche bien

Interpretación

Del total de encuestados, el 60% que es representado por 6 personas, responden que si afecta la estabilidad económica de la empresa si no se cuenta con políticas de control interno, mientras que el 40% respondió que no afecta las políticas en la economía de la entidad.

2.- ¿Considera que las políticas de control interno ayudan a mejorar la administración de la empresa?

TABLA N. 7 Mejora la administración

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------|------------|------------|
| Si | 7 | 70,00 |
| No | 3 | 30,00 |
| TOTAL | 10 | 100,00 |

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mercedes Rea

GRAFICO N. 6



Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Mercedes Rea

Análisis

Los datos demuestran que los encuestados opinan que las políticas de control interno si ayudan a mejorar la administración de la empresa demostrando así que las políticas también ayudan a una correcta administración.

Interpretación

Del total de encuestados, el 70% que es representado por 7 personas, consideran que las políticas de control interno ayudan a mejorar la administración de la empresa, un 30% respondió que no ayudan las políticas en la entidad.

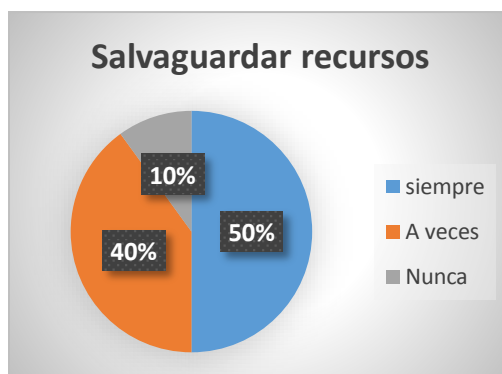
3.- ¿Cree usted que los métodos de control ayudan a salvaguardar los recursos de la empresa?

TABLA N. 8: Salvaguardar recursos

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|---------------|
| Siempre | 5 | 50,00 |
| A veces | 4 | 40,00 |
| Nunca | 1 | 10,00 |
| TOTAL | 10 | 100,00 |

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Mercedes Rea

GRAFICO N. 7



Fuente: Tabla 8
Elaborado por: Mercedes Rea

Análisis

La mayoría de los encuestados responden que los métodos de control si ayudan a salvaguardar los recursos, son muy evidente pues la empresa no cuenta con esta ayuda y es por ellos que se presentan problemas internos.

Interpretación

El 50% de los encuestados, responden que el contar con políticas de control interno, ayudan a salvaguardar los recursos de la empresa, mientras que el 40% respondió que a veces y el 10% opinan que nunca.

4.- ¿Con que frecuencia se capacita al personal para un mejor desempeño laboral?

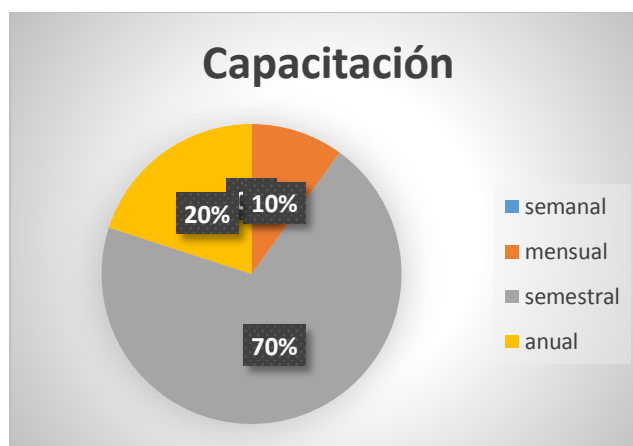
TABLA N. 9 Capacitación de personal

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|---------------|
| semanal | 0 | 0,00 |
| mensual | 1 | 10,00 |
| semestral | 7 | 70,00 |
| anual | 2 | 20,00 |
| TOTAL | 10 | 100,00 |

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mercedes Rea

GRAFICO N. 8



Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Mercedes Rea

Análisis

Las capacitaciones al personal también es muy importante para la empresa porque de ellos depende el desenvolvimiento y buen trabajo de parte de los empleados contribuyendo a que se alcancen las metas todos trabajando con un mismo objetivo.

Interpretación

El 70% de los encuestados, responden que las capacitaciones al personal se realizan cada semestre, mientras que para el 20% respondió que anual y el 10% opinan que mensual y un 0% semanal.

5.- ¿Se evalúa al personal el nivel de desempeño laboral?

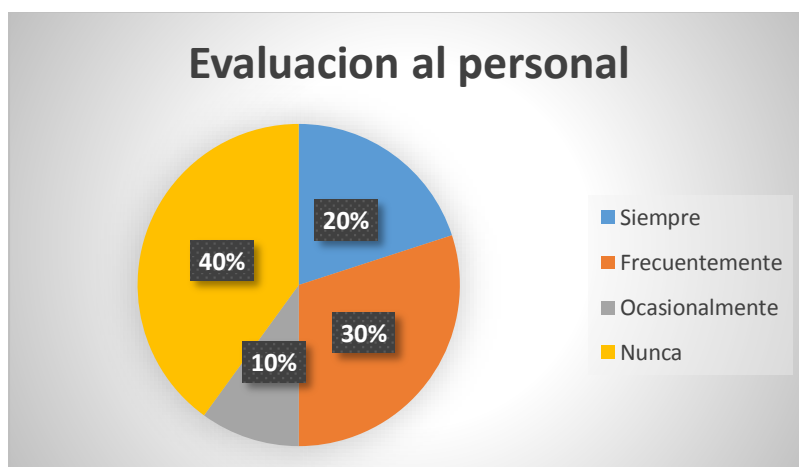
TABLA N. 10 Evaluación al personal

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|---------------|
| Siempre | 2 | 20,00 |
| Frecuentemente | 3 | 30,00 |
| Ocasionalmente | 1 | 10,00 |
| Nunca | 4 | 40,00 |
| TOTAL | 10 | 100,00 |

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mercedes Rea

GRAFICO N. 9



Fuente: Tabla 10

Elaborado por: Mercedes Rea

Análisis

Evaluar al personal es fundamental dentro de las empresas pues a través de ello se conoce el conocimiento con el que cuenta el personal y en base a ello se puede tomar decisiones.

Interpretación

De los datos obtenidos se demuestra que el 40% opina que nunca se evalúa el desempeño de los trabajadores, un 30% y 20% dice que frecuentemente y siempre respectivamente y un 10% dice que ocasionalmente.

6.- ¿Cuenta la empresa con un sistema para el registro de transacciones?

TABLA N. 11 Registros Transacciones

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------|------------|------------|
| Si | 7 | 70,00 |
| No | 3 | 30,00 |
| TOTAL | 10 | 100,00 |

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Mercedes Rea

GRAFICO N. 10



Fuente: Tabla 11
Elaborado por: Mercedes Rea

Análisis

Una herramienta de control también es el contar con un sistema que permita llevar un registro adecuado que se acople a las necesidades de la empresa ayudando a que los resultados sean oportunos y reales permitiendo conocer el desarrollo de la empresa.

Interpretación

El 70% de los encuestados, responden que la empresa si cuenta con un sistema para el registro de las transacciones mientras que un 30% responde que no tienen sistemas para sus registros que solo lo hace en Excel.

7.- ¿Existen firmas de responsabilidad luego de cada transacción?

TABLA N. 12 Firmas de responsabilidad

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------|------------|------------|
| Si | 2 | 20,00 |
| No | 8 | 80,00 |
| TOTAL | 10 | 100,00 |

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mercedes Rea

GRAFICO N. 11



Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Mercedes Rea

Análisis

Estos resultados demuestran que para cada transacción no hay firmas de respaldo pues sin este detalle no se puede determinar responsables por pérdida de recursos, o adquisición de productos no pedidos y esto se vería reflejado al momento de la constatación física.

Interpretación

Un 80% de los encuestados, responden que no existen firmas de responsabilidad, mientras que el 20% respondió que si hay firmas de responsabilidad.

8.- ¿Los pagos a los proveedores son autorizados previamente?

TABLA N. 13 Pagos autorizados

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------|------------|------------|
| Si | 10 | 100,00 |
| No | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 10 | 100,00 |

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mercedes Rea

GRAFICO N. 12



Fuente: Tabla 13

Elaborado por: Mercedes Rea

Análisis

Con estos resultados se demuestra que este método de control interno se está respetando como tal pues con esto se salvaguarda el recurso económico de la empresa.

Interpretación

El 100% de los encuestados, responden que si existen autorizaciones previas a los pagos que se realizan a los proveedores, y el 0% responde q no se puede ver que se está respetando este proceso de transacción dentro de la empresa.

9.- ¿Con qué frecuencia se realizan constataciones físicas de los recursos de la empresa?

TABLA N. 14 Constataciones físicas

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|---------------|
| Anual | 7 | 70,00 |
| Mensual | 1 | 10,00 |
| Trimestral | 1 | 10,00 |
| Semanal | 1 | 10,00 |
| TOTAL | 10 | 100,00 |

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Mercedes Rea

GRAFICO N. 13



Fuente: Tabla 14
Elaborado por: Mercedes Rea

Análisis

Con estos resultados se demuestra que los métodos de control interno si ayudan a salvaguardar los recursos de la empresa.

Interpretación

El 70% de los encuestados, responden que las constataciones físicas se realizan anualmente mientras que con 10% responde que mensual, trimestral y semanal.

10.- ¿Considera que el nivel de ventas es?

TABLA N. 15 Nivel de Ventas

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------|------------|------------|
| bueno | 5 | 50,00 |
| regular | 3 | 30,00 |
| malo | 2 | 20,00 |
| TOTAL | 10 | 100,00 |

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Mercedes Rea

GRAFICO N. 14



Fuente: Tabla 15
Elaborado por: Mercedes Rea

Análisis

Tomando en cuenta que esta empresa es netamente comercial y que la actividad principal son las ventas se deberían fortalecer más cada día incrementar productos, promociones con el fin de captar más al mercado e incrementar la clientela.

Interpretación

El 50% de los encuestados, considera que el nivel de ventas es bueno un 30% es regular y un 20% respondió que las ventas es malo.

11.- ¿Cómo calificaría el nivel de la utilidad económica que tiene la empresa?

TABLA N. 16 Nivel de la utilidad

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------|------------|------------|
| Alto | 3 | 30,00 |
| Regular | 4 | 40,00 |
| Bajo | 3 | 30,00 |
| TOTAL | 10 | 100,00 |

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Mercedes Rea

GRAFICO N. 15



Fuente: Tabla 16
Elaborado por: Mercedes Rea

Análisis

Con estos resultados demuestra que el llevar de una manera empírica la información no reporta resultados veraces poniendo en un nivel inestable a la empresa.

Interpretación

El 40% considera que el nivel de la utilidad que tiene la empresa es regular, con un 30% considera alto y un 30% responde que es bajo.

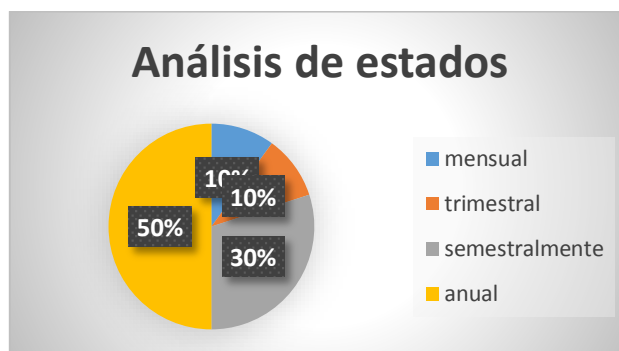
12.- ¿Con qué frecuencia se analiza los estados financieros?

TABLA N. 17 Análisis de estados

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|---------------|
| mensual | 1 | 10,00 |
| trimestral | 1 | 10,00 |
| semestralmente | 3 | 30,00 |
| anual | 5 | 50,00 |
| TOTAL | 10 | 100,00 |

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Mercedes Rea

GRAFICO N. 16



Fuente: Tabla 17
Elaborado por: Mercedes Rea

Análisis

Se debería tomar en consideración las cifras presentadas en los estados financieros para analizar constantemente mediante la aplicación de indicadores financieros y así poder conocer cómo se encuentra económicamente la empresa.

Interpretación

Un 50% responde que los estados financieros se analizan cada año, un 30% considera que se analizan cada semestre, un 10% dice que es trimestral y un 10% responde que es mensualmente.

13.- ¿Los datos obtenidos en los estados financieros son útiles para la toma de decisiones?

TABLA N. 18 Toma de decisiones

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------|------------|------------|
| Si | 7 | 70,00 |
| No | 3 | 30,00 |
| TOTAL | 10 | 100,00 |

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mercedes Rea

GRAFICO N. 17



Fuente: Tabla 18

Elaborado por: Mercedes Rea

Análisis

Para la mayor parte de los encuestados el análisis de los estados financieros es importante dentro de la empresa pues en base a estos resultados se puede conocer la estabilidad económica de la empresa.

Interpretación

Del total de los encuestados respondieron un 70% que si son útiles los resultados que se obtienen de los análisis de los estados financieros, y un 30% considera que no son útiles.

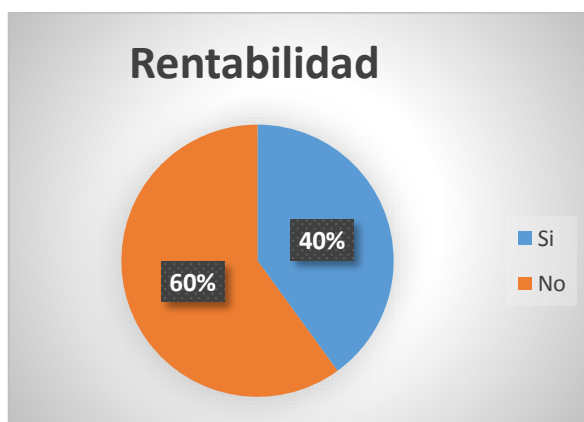
14.- ¿La rentabilidad que se obtiene refleja la realidad económica de la empresa?

TABLA N. 19 Realidad económica

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|---------------|
| Si | 4 | 40,00 |
| No | 6 | 60,00 |
| TOTAL | 10 | 100,00 |

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Mercedes Rea

GRAFICO N. 18



Fuente: Tabla 19
Elaborado por: Mercedes Rea

Análisis

Estos resultados demuestran que la rentabilidad que se obtiene no refleja la realidad de la empresa es por ello muy necesario que se aplique un sistema confiable donde los reportes sean reales en especial los datos relacionados sobre la utilidad.

Interpretación

El 40% de los encuestados, responden que la rentabilidad si refleja la realidad económica de la empresa, y un 60% que corresponde a la mayoría de los encuestados menciona que no refleja la realidad de la empresa.

15.- ¿Cómo calificaría usted la rentabilidad de la empresa?

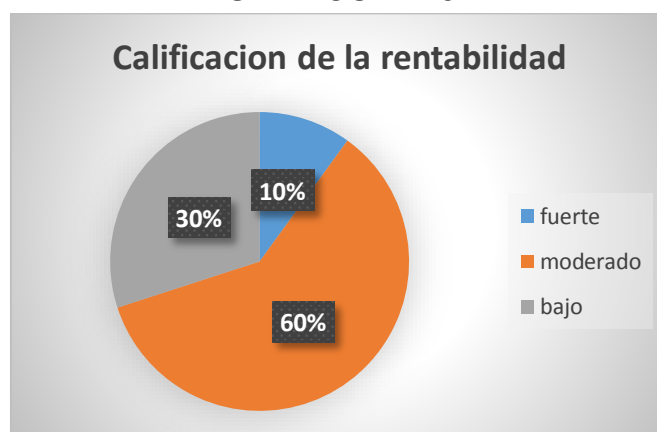
TABLA N. 20 Calificación de la Rentabilidad

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|---------------|
| fuerte | 1 | 10,00 |
| moderado | 6 | 60,00 |
| bajo | 3 | 30,00 |
| TOTAL | 10 | 100,00 |

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mercedes Rea

GRAFICO N. 19



Fuente: Tabla 20

Elaborado por: Mercedes Rea

Análisis

La gran mayoría califica que la rentabilidad de la empresa como moderada pues él no contar con políticas que resguarden los recursos y sus transacciones se lleve de manera empírica los resultados no serán reales

Interpretación

El 10% de los encuestados califica a la rentabilidad como fuerte, un 60% califica como moderado y un 30% califica como bajo.

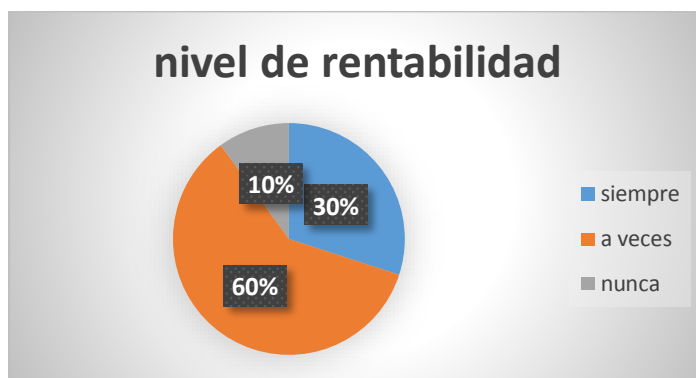
16.- ¿El nivel de la rentabilidad se determina?

TABLA N. 21 Nivel de rentabilidad

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|---------------|
| siempre | 3 | 30,00 |
| a veces | 6 | 60,00 |
| nunca | 1 | 10,00 |
| TOTAL | 10 | 100,00 |

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Mercedes Rea

GRAFICO N. 20



Fuente: Tabla 21
Elaborado por: Mercedes Rea

Análisis

En la empresa se ve que el nivel de la rentabilidad no se determina con regularidad pues tampoco se sabe cómo se encuentra la estabilidad económica y como marcha la empresa.

Interpretación

El 30% de los encuestados, responden que el nivel de rentabilidad se determina siempre, el 60% dice que a veces, y el 10% dice que nunca se determina la rentabilidad.

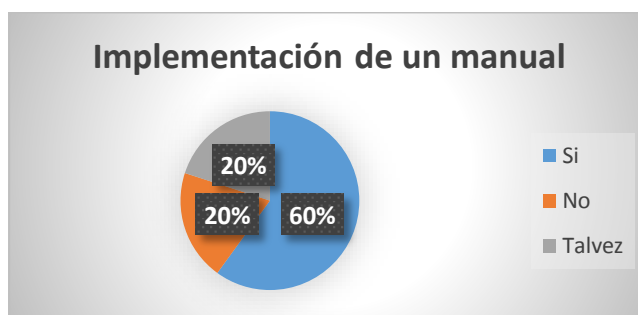
17.- ¿Considera que para llevar de una mejor manera la administración de la empresa es necesario la implementación de un manual?

TABLA N. 22 Implementación de un manual

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|---------------|
| Si | 6 | 60,00 |
| No | 2 | 20,00 |
| Talvez | 2 | 20,00 |
| TOTAL | 10 | 100,00 |

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Mercedes Rea

GRAFICO N. 21



Fuente: Tabla 22
Elaborado por: Mercedes Rea

Análisis

La mayoría de los encuestados consideran que es necesario la implementación de un manual interno sobre las funciones y reglamentos de la empresa pues este será una guía para el desarrollo de la empresa en el mercado.

Interpretación

El 60% de los encuestados, responden que es necesario la implementación de un manual para mejorar la administración, un 20% considera que no y un 20% responde que talvez sea necesario.

18.- ¿Es necesario dar a conocer al personal sobre las políticas de la empresa?

TABLA N. 23 Políticas

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|---------------|
| Si | 8 | 80,00 |
| No | 2 | 20,00 |
| TOTAL | 10 | 100,00 |

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Mercedes Rea

GRAFICO N. 22



Fuente: Tabla 23
Elaborado por: Mercedes Rea

Análisis

Dar a conocer siempre al personal las políticas internas que se tiene como empresa sirve de mucho pues se respetar los objetivos que se tienen como entidad y todos aportarían para alcanzarlos.

Interpretación

El 80% de los encuestados, responden que es necesario dar a conocer al personal de la empresa las políticas internas de la empresa mientras que un 20% responde que no es necesario.

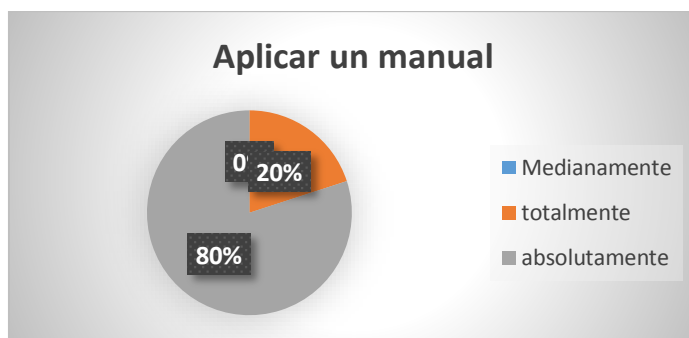
19.- ¿La aplicación de un manual de control interno basado en procedimientos ayudara a mejorar la rentabilidad?

TABLA N. 24 Aplicar un manual

| RESPUESTAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|------------|---------------|
| Medianamente | 0 | 0,00 |
| totalmente | 2 | 20,00 |
| absolutamente | 8 | 80,00 |
| TOTAL | 10 | 100,00 |

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Mercedes Rea

GRAFICO N. 23



Fuente: Tabla 24
Elaborado por: Mercedes Rea

Análisis

La mayor parte de los encuestados manifiestan que si se necesita la aplicación de un manual de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa porque ayuda a que las actividades se den con mejor manera y responsabilidad.

Interpretación

El 80% de los encuestados, responden que absolutamente es necesario la aplicación de un manual de control interno para mejorar la rentabilidad y un 20% totalmente están de acuerdo.

4.2.1 Análisis de la rentabilidad

Para realizar el análisis de la rentabilidad usaremos los datos económicos de dos periodos del 2012 y 2013 tanto balance general y estado de resultados:

**COMERCIAL FREICER
ESTADO DE RESULTADOS
AÑOS 2012 – 2013**

Tabla N: 25 Estado de resultados

| CUENTAS | 2012 | 2013 |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|
| VENTAS NETAS | 890.319,62 | 850.941,30 |
| Ventas | 890.319,62 | 850.941,30 |
| COSTO VENTAS | 829.728,42 | 791.351,20 |
| COSTO VENTAS | 829.728,42 | 791.351,20 |
| UTILIDAD BRUTA | 60.591,20 | 59.590,10 |
| GTOS.VENTAS | 36.681,05 | 39.433,93 |
| SUELDOS Y BENEF. | 6.685,17 | 7.838,05 |
| GTOS.GRALES.VTAS. | 29.995,88 | 31.595,88 |
| GTOS.ADMINISTRATIVOS | 10.756,74 | 10.756,74 |
| SUELDOS Y BENEF. | 5.698,63 | 5.698,63 |
| GASTOS.GENERALES | 5.058,11 | 5.058,11 |
| UTILIDAD OPERACIONAL | 13.153,41 | 9.399,43 |
| EGRESOS NO OPER. | 2.157,80 | 2.157,80 |
| EGRESOS TRIBUTARIOS | 3.095,67 | 3.095,67 |
| UTILIDAD NETA | 7.899,94 | 4.145,96 |

Fuente: Datos de la empresa
Elaborado por: Mercedes Rea

Tabla N: 26 Balance General

| COMERCIAL FREICER | | |
|----------------------------|------------|------------|
| BALANCE GENERAL | | |
| AÑOS 2012 – 2013 | | |
| | 2012 | 2013 |
| ACTIVOS | | |
| CORRIENTE | | |
| EFFECTIVO | 5483,59 | 625,38 |
| CUENTAS BANCARIAS | 3298,68 | 19203,68 |
| INVERSIONES CORTO PLAZO | 99544,87 | 80768,27 |
| ACTIVO CORRIENTE | 108327,14 | 100597,33 |
| EXIGIBLE | 746163,23 | 903488,3 |
| PRÉSTAMOS | 678755,96 | 791936,74 |
| EXIGIBLES A SOCIOS | 67407,27 | 111551,56 |
| ACTIVO FIJO DEPRECIABLE | 392308,43 | 381630,27 |
| ACTIVO FIJO NO DEPRECIABLE | 31420,23 | 31420,33 |
| ACTIVOS DIFERIDOS | 1070 | 884,87 |
| INVERSIONES LARGO PLAZO | 20 | 20 |
| ACTIVO TOTAL | 1279309,03 | 1418041 |
| PASIVO | | |
| PASIVO CORTO PLAZO | 408226,15 | 545416,8 |
| PASIVO TOTAL | 408226,15 | 545416,8 |
| PATRIMONIO | | |
| CAPITAL SOCIAL | 874303,79 | 807539,09 |
| RESULTADO DEL EJERCICIO | -5230,97 | 64,46 |
| PATRIMONIO TOTAL | 869072,82 | 807603,55 |
| TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | 1277298,97 | 1353020,35 |

Fuente: Datos de la empresa
Elaborado por: Mercedes Rea

Para ello utilizaremos las siguientes fórmulas para a fin de analizar la rentabilidad de la empresa, utilizaremos las principales:

$$\text{Rentabilidad sobre activos} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo}} \times 100$$

Tabla N: 27 Cálculos

| 2012 | 2013 |
|--|---------------------------------------|
| $7899.94/1279309.03 \times 100$ $=0.617$ | $4145.96/1418041 \times 100$ $=0.292$ |

Elaborado por: Mercedes Rea

Con estos resultados podemos decir que existe una gran diferencia con respecto a la rotación de activos de periodo a periodo.

Como se puede ver los resultados que para el año 2012 la rentabilidad sobre los activos es de 0.617 y para el 2013 es de 0.292 demostrando así que los activos que es propiedad de la empresa no están siendo cuidados de una manera correcta o a su vez las transacciones o registros los movimientos diarios no se está teniendo el debido cuidado en sus registros, demostrando así que es necesario tener las políticas de control pues estas ayudarían a salvaguardar los recursos propios de la empresa.

$$\text{Rentabilidad sobre patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$$

Tabla N: 28 Cálculos

| 2012 | 2013 |
|--|---|
| $7899.94/869072,82 \times 100$ $=0.91$ | $4145.96/807603,55 \times 100$ $=0.513$ |

Elaborado Por. Mercedes Rea

Con respecto a la rentabilidad tenemos anual tenemos para el año 2012 tenemos 0.91% y para el 2013 tenemos un 0.513% demostrando que hay una disminución del 0.397% es un gran porcentaje y es lo que se pretende reducir con la

aplicación de las políticas de control pues esto se refleja en la rentabilidad anual de la empresa.

4.2.2 Análisis e interpretación de los resultados obtenidos

Se puede ver claramente en los resultados tanto de las encuestas como de los estados financieros que el no llevar un control adecuado o el no contar con este afecta en todos los recursos de la empresa puesto que es una herramienta indispensable, es en el recurso económico en el que más se ve reflejado pues se ve claramente que hubo una reducción de los resultados económicos y esto es lo que se quiere corregir con la ayuda del control interno es porque se levantó este estudio y su propuesta es la elaboración de métodos de control que ayuden a regular las actividades del personal así como la manera de llevar los registros diarios y su proceso contable.

Las respuestas de los encuestados también demuestran y concuerdan que la aplicación de políticas de control ayudaría a la mejora de la rentabilidad.

4.3 Verificación de Hipótesis

Luego de procesar los datos se procederá a la verificación de la hipótesis mediante el modelo estadístico del “t” de student. Teniendo en cuenta que la hipótesis que se quiere verificar sobre los procedimientos de control interno y su impacto en la rentabilidad de la empresa FREICER de la ciudad de Ambato.

4.3.1 Planteamiento de la hipótesis

La hipótesis con la que se va a trabajar es la siguiente:

El inadecuado proceso de control interno influye en la rentabilidad de la COMERCIALIZADORA FREICER.

4.3.1.1 Modelo lógico

Ho= El inadecuado proceso de control interno **no** influye en la rentabilidad de la COMERCIALIZADORA FREICER.

Ha= El inadecuado proceso de control interno **si** influye en la rentabilidad de la COMERCIALIZADORA FREICER.

4.3.1.2 Modelo Matemático

Ho: $P1=P2$

Ha: $P1 \neq P2$

4.3.2. Determinación del nivel de Significancia

Para el presente trabajo de investigación será representado con un gráfico de dos colas con un nivel de confianza del 95% es decir 1.73 de la tabla "t" este valor es dividido a 0.865 a cada lado dentro de la curva normal con un margen de error del 5% que es el 0.05.

4.3.2.1 Nivel de significancia

A= 0.05

4.3.2.2 Grados de libertad

Gl = $n-1$

N: es el número de la población

Gl = $n1+n2-2$

Gl= $10+10-2$

Gl= 18

4.3.2.3 Nivel de significancia y grados de libertad

$$\alpha = 0.05$$

$$gl = 18$$

"t" tabulada = 1.73 (dentro de la curva normal)

4.3.3 Preguntas Seleccionadas Para la verificación de la Hipótesis.

Pregunta 2

¿Considera que las políticas de control interno ayudan a mejorar la administración de la empresa?

Pregunta 14

¿La rentabilidad que se obtiene refleja la realidad económica de la empresa?

4.4. Formula

$$t = \frac{p1 - p2}{\sqrt{\frac{p1 \cdot q1}{n1 - 1} + \frac{p2 \cdot q2}{n2 - 1}}}$$

$$t = \frac{0,30 - 0,40}{\sqrt{\frac{0,30 \cdot 0,70}{10 - 1} + \frac{0,40 \cdot 0,60}{10 - 1}}}$$

$$t = \frac{0,30 - 0,40}{\sqrt{\frac{0,21}{9} + \frac{0,40 \cdot 0,24}{-0,19}}}$$
$$t = \frac{0,30 - 0,40}{\sqrt{0,02333 + 0,02666}}$$

$$t = \frac{-0,1}{0,2236}$$

$$t = -0,447$$

4.5 Cálculo estadístico

4.5.1 Formula de la T de student

$$t = \frac{p1-p2}{\sqrt{\frac{p1*q1}{n1-1} + \frac{p2*q2}{n2-1}}}$$

4.5.2 Condición

“t” de student calculado < “t” de student tabulado

-0.447

1.73

Entonces dado que Si es < “t” de student se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

4.5.3 Grafico de determinación de T de student

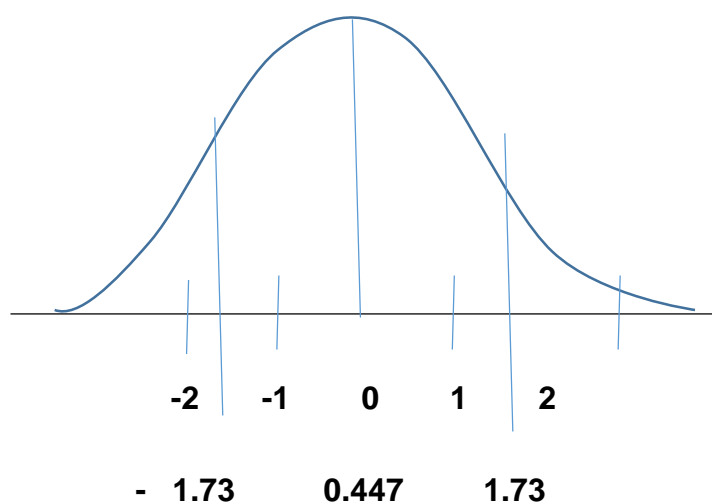


Grafico N: 24 Grafico de determinación de T de Student
Elaborado por: Mercedes Rea

4.6 Conclusión

Terminado el cálculo de la "t" de student se observa que $-0.447 < 1.73$, así podemos decir que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, con estos resultados confirmamos con las respuestas de los encuestado en que El inadecuado proceso de control interno **si** influye en la rentabilidad de la COMERCIALIZADORA FREICER.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de haberse desarrollado este tema de investigación sobre los procedimientos de control interno y su impacto en la rentabilidad de la empresa FREICER de la ciudad de Ambato se llega a las siguientes conclusiones y recomendaciones:

5.1. Conclusiones

- Al momento de la investigación se observó que la empresa no cuentan con políticas y procedimientos de control para todas las transacciones y actividades de la misma, pero estos métodos no protegen totalmente los recursos de la empresa es por ello que se ha presentado problemas al momento de recibir reportes.
- La rentabilidad se ha visto afectada por la misma razón de no contar con políticas de control se obtiene de una manera empírica pues no cuentan un sistema que les ayude a determinar datos reales y saber que utilidad se obtiene.
- Es necesario la aplicación de políticas y procedimiento de control interno pues es la única manera de salvaguardar los recursos de la empresa y a su vez obtener resultados reales con información veraz y oportuna.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda realizar control de manera periódica a los recursos económicos, para conocer si se obtiene resultados esperados.
- Realizar un análisis financiero en base a los reportes financieros emitidos por contabilidad.
- Se recomienda diseñar un manual de políticas y procedimientos internos de control el cual los ayudara a resolver sus problemas internos.
- Crea políticas y procedimientos que permitan mejorar las actividades internas.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

6.1.1 Título

“Elaboración de un modelo de procedimientos de control interno para mejorar la rentabilidad anual de la Comercializadora FREICER Franquiciado por DISENSA”.

6.1.2 Institución Ejecutora

Comercializadora FREICER Franquiciado por DISENSA.

6.1.3 Beneficiarios

Los beneficiarios de este trabajo de investigación serán principalmente los propietarios de la empresa, además del personal que prestan sus servicios, pues el trabajo será mejor y se verá reflejado en el resultado económico.

6.1.4 Ubicación

Comercializadora FREICER Franquiciado por DISENSA, está ubicada en la Provincia de Tungurahua, Ciudad de Ambato, Calle Manuelita Sáenz y Antonio Clavijo.

6.1.5 Equipo Técnico Responsable

El personal responsable está compuesto por:

- Sr. Rolando Freire - Gerente General

- Sra. Irina Cerda - Contadora
- Srta. Mercedes Rea - Investigadora

6.1.6 Costo de la propuesta

Tabla N°: 29 Costos de la propuesta

| N. | DETALLE | VALOR |
|-----------|---|-------------------|
| 1 | Recursos Humanos <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación al personal | \$ 1200.00 |
| 2 | Materiales | \$ 600.00 |
| 3 | Transporte | \$ 50.00 |
| 4 | Otros gastos | \$ 500.00 |
| | TOTAL | \$ 2350.00 |

Elaborado por: Mercedes Rea

6.2 Antecedentes de la propuesta

Mediante la investigación se puede determinar que el contar con un manual de procedimientos y políticas internas propias de la empresa ayuda mucho en el desarrollo de la empresa, se considera como el pilar fundamental de una empresa.

Según, (LOPEZ, 2011, pág. 104) en su Tesis con el tema “CONTROL INTERNO AL CICLO DE INVENTARIOS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA FERRETERÍA ÁNGEL LÓPEZ” concluye que “El no contar con un control adecuado en la empresa impide en la toma de decisiones afectando los resultados económicos”

Para las empresas comerciales como lo es Comercializadora FREICER lo importante debe ser contar con un adecuado procedimiento y políticas sobre el control interno.

En esta empresa se pudo determinar que no cuentan con políticas ni procedimientos de control interno, hasta el momento se ha estado realizándolo de manera empírica y de forma verbal, pero con la investigación se pudo determinar que no ha dado buenos resultados.

Pues el contar con políticas de control interno ayuda a salvaguardar los recursos de la empresa así como también controlar todas las actividades que se desempeñan todos dentro de la empresa.

El contar un manual de control interno dentro de la empresa es necesario para que el personal tenga claro cuáles son los objetivos y las responsabilidades que se deben cumplir para la buena marcha de la empresa.

(Ángeles, 2011), en su proyecto de Tesis “El control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010” considera que “Es necesario e indispensable para una empresa adoptar medidas de control a nivel de toda la organización ya que se conseguirá ser más competitivos en el mercado”

Al elaborar un manual de control interno dentro de la Comercializadora FREICER, ayudará a fortalecer las actividades de la misma, beneficiando la gestión administrativa, contribuyendo al logro de los objetivos y aportando a la toma de decisiones que permitan crecer a la organización. Permitirá a la empresa a obtener mejores resultados.

Según, (Barona, 2012) en su tesis con el tema “POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO TUNGURAHUA, DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2011” menciona que el contar con un manual de procedimientos ayuda mucho a la empresa pues sus trabajadores no se sentirán molestos a la hora de trabajar pues realizarán solo sus funciones establecidas, también aseguró que es importante dar a conocer por escrito las políticas de la empresa

6.3 Justificación

La Comercializadora FREICER desde hace algún tiempo ha venido afrontando dificultades dentro de la empresa con el personal y sus actividades, la falta de un manual de procedimientos de control interno afecta pues no conocen los objetivos que tiene como empresa.

En si el control interno es una herramienta clave para el proceso de cualquier empresa, por medio de esto se puede evaluar las actividades planificadas que se llevan a cabo.

Será muy útil para la empresa aplicar un manual de procedimientos de control interno que servirá para evaluar lo planificado con los resultados obtenidos, además de valorar el cumplimiento de los objetivos y metas que se establezcan como empresa.

Es por ello que a través de este proyecto se propone a la empresa la elaboración de una manual de procedimientos de control interno.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1. General

Establecer un método de procedimientos y políticas de control interno para mejorar la rentabilidad de la Comercializadora FREICER Franquiciado por DISENSA.

6.4.2 Objetivos Específico

- Realizar un análisis situacional de la empresa para evaluar el impacto de la propuesta en la rentabilidad.
- Analizar la situación actual de la empresa para determinar la falta de las políticas y procedimientos.
- Crear procedimientos y políticas de control interno para que mejore el desempeño laboral y empresarial.

6.5. ANALISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1 Organizacional

En la empresa existe la predisposición tanto en administración como en empleados en aceptar la implementación de las políticas y procedimientos de la empresa.

6.5.2 Económico – Financiero

Los administradores comprenden que el adquirir este manual de control interno beneficiara a la empresa, cuenta con recursos necesarios para invertir en la misma.

6.5.3 Tecnología

La empresa cuenta con recurso tecnológico que les facilita registrar de forma muy básica las actividades diarias en la empresa, dando lugar e indicando la necesidad de incorporar un manual de procedimientos para llevar un correcto de todas las actividades diarias de la empresa.

6.6. Fundamentación Científico – Técnica

Para **Gómez (2001: internet)**, “La empresa en el momento de implementar el sistema de control interno, debe elaborar un manual de procedimientos. El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

Todos los procedimientos que se encuentran dentro del manual deben ser objetiva y técnicamente identificados, dándole la importancia que cada uno merece dentro del proceso productivo u operacional de la empresa”.

Entonces si el manual de políticas y procedimientos es la base para que una empresa pueda implementar el control interno en su organización es necesario saber el concepto de control interno y como ayuda este manual al mismo.

Para **Aguirre (2005:201-202),**” los procedimientos son un conjunto de operaciones y normas que sirven como reglas de conducta o programas a ejecutar cuya utilización es imprescindible para la consecución de los objetivos definidos en la actividad empresarial. Estos procedimientos además de definir la operativa y las pautas de actuación en los sistemas de información dentro de la organización, promoverán a dar una mayor eficacia en la gestión de la actividad, a asignar una buena definición de responsabilidades por trabajador y a evitar en la mayor medida posible la posibilidad de irregularidades o errores. Los procedimientos y normas de control interno son un aspecto importante dentro de la organización empresarial y para que esta resulte óptima es necesario que los mismos se definan por escrito por medio de un manual de procedimientos. De esta manera quedara constancia de las responsabilidades, tareas, funciones y demás políticas y criterios a ejecutar, todo ello con la aprobación de los órganos de dirección de la empresa. El manual de procedimientos es un instrumento esencial para el funcionamiento de control interno, siendo uno de los principales objetivos la definición clara de las normas operativas de la organización empresarial y de las líneas de responsabilidad y autoridad, en base a unos principios y objetivos preestablecidos. En el deben de quedar reflejados únicamente los aspectos estrictamente necesarios para la consecución de los controles. Así pues, se especificara entre otras:

- Organigrama funcional y jerárquico de la entidad, desglosado en su máximo nivel (rango, puesto, departamento, etc.)

- Definición de los procedimientos por ciclos de negocio y áreas administrativas contables (compras, tesorería, ventas, bancos, proveedores, clientes, clientes, almacén, etc).
- Especificación de las normas a tener en cuenta para ciclos o áreas en cuanto a: competencias, autorizaciones, proceso administrativo del circuito de información (documentación generada, registros formalizados, controles, supervisiones, etc.), contabilización, procedimientos y políticas.
- Procesos de revisión y verificación de las normas (personal interno independiente o externo profesional).
- El manual de procedimientos estará sujeto a un proceso de actualización permanente debido a las nuevas adaptaciones a que da lugar la organización de la empresa y por consiguiente la necesidad de revisar o incorporar nuevas normas, procedimientos o políticas en el manual de procedimientos de la entidad”.

Según **(MANTILLA B. S., 2005, págs. 14-19)** “Control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías”:

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

OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la empresa cumplirá con sus objetivos y metas.

Entre los objetivos para de un sistema de control interno efectivo se tiene:

Operaciones.- relacionadas con el usos del efectivo y eficiente de los recursos de la entidad.

El objetivo que tiene la empresa es invitar al uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de mejorar las metas de la misma, la información financiera y no financiera de la empresa para tomar decisiones forman parte del objetivo principal de los controles.

Información financiera.- está relacionada con la preparación de los estados financieros, la persona responsable del manejo de este recursos debe cuidar que esta información cumpliendo las normas de contabilidad.

Cumplimiento.- Todas las empresas deben emitir un informe referente a la eficacia de la operación financiera sobre los informes financieros en cumplimiento de las leyes implantadas por la entidad.

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

Según, **(MANTILLA, 2005, págs. 4-6)** El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza sus negocios, y están integrados al proceso de administración. Aunque los componentes se aplican a todas las entidades, las compañías pequeñas y medianas pueden implementarlos de forma diferente que las grandes. Sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados, no obstante la cual una compañía pequeña puede tener un control interno efectivo.

Los componentes son:

- Ambiente de control
- Valoración de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

DESCRIPCION DE LOS COMPONENTES

➤ **Ambiente de Control.**

“El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia del control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; la filosofía y el estilo de operación de la administración, la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza, y como organiza y desarrolla a su gente; y la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores”.

Esto significa que la gran responsabilidad recae sobre los administrativos, gerentes o propietarios, en el caso de FREICER sería en el propietario el encargado de crear un buen ambiente laboral dentro de la empresa, él debe dar el ejemplo en aplicar alguna decisión o algún reglamento que se quiere aplicar en la empresa, solo así se lograra que el personal también se sienta comprometido y cumpla con las disposiciones con orden y disciplina.

➤ **Valoración del riesgo.**

“Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de los objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. La valoración del riesgo es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continúan cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio”.

Aunque la empresa es pequeña no está exenta de enfrentar distintos riesgos ya sean estos internos o externos pues para ello se deberían determinar y abalzar

estos riesgos a fin de cuantificarlos analizarlos y prever las posibles consecuencias, es decir los procesos de evaluación de riesgo deben estar orientados al futuro para que permitan a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar el impacto de los mismos en el logro de los resultados esperados.

➤ **Actividades de control**

“Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisión de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones”.

Es muy importante tomar en cuenta este elemento pues en este se determinan los procedimientos y políticas que ayudan a orientar las actividades que se lleven a cabo en la entidad ms que todo ayudan a que se designe de manera equitativa las actividades a los empleados a fin que ellos lo desarrollen bien y también determinar responsabilidades ante cualquier anomalía dentro de la empresa.

➤ **Información y Comunicación**

“Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera, y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre los eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reportes externos. La comunicación efectiva también

debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización”.

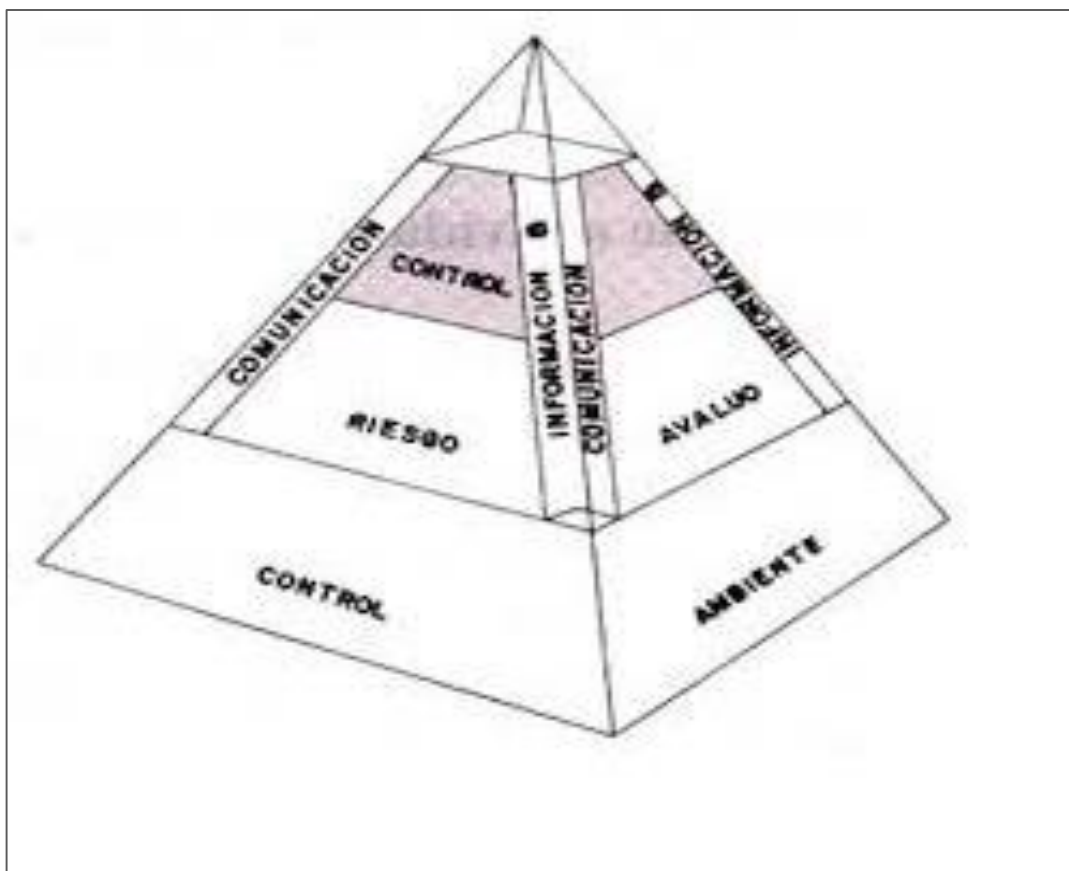
La comunicación dentro de la empresa debe ser clara, el personal debe entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que la manera como las actividades individuales se relaciona con el trabajo de otros. Deben tener un medio de comunicar la información significativa. También necesitan comunicarse efectivamente con las partes externas, tales como clientes, proveedores. Debe existir comunicación efectiva dentro y fuera de toda la organización ya que el libre flujo de ideas y el intercambio de la información son vitales para reconocer y comunicar los problemas a medida que surgen y tomar las medidas necesarias para corregirlos y permitir a la entidad seguir con sus operaciones normalmente.

➤ **Monitoreo**

“Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo, evaluaciones separadas o combinaciones de las dos. El monitoreo ocurre en el curso de la operaciones. Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerán primeramente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo. Las deficiencias del control interno deberán reportarse a lo largo de la organización, informando a la alta gerencia y al consejo solamente los asuntos serios”.

Debe darse un seguimiento constante a los métodos de control para verificar que se estén cumpliendo, es preciso revisar continuamente los controles internos para asegurarse de que los procesos funcionan según lo previsto para que de esta manera puedan dar a la gerencia una seguridad razonable y confianza sobre los procesos de control que se están utilizando, por lo que sería importante que la Comercializadora FREICER realice este tipo de control a fin de evitar inconvenientes a un futuro en la protección de sus activos.

Grafico N°: 25 Componentes del control interno



Fuente: Libro Control Interno de Samuel Mantilla pág. 19
Elaborado por: Mercedes Rea

EL CHECKLIST

Según, (Pelaez, 2013), menciona que el CHECKLIST es una herramienta útil para organizar ideas y tener claro la definición de un problemas, esta herramienta se puede utilizar en tres fases definición, medición y análisis.

¿Cómo se utiliza?

Primero se debe adquirir suficiente información para definir el problema.

Una vez obtenida la información y determinado el problema, debe responder las preguntas que se enlisten para la definición del problema.

Estas preguntas deben estar relacionados con el problema también deben ser medibles, observables, y que ayuden también a determinar la posible solución.

6.7. Modelo Operativo

Para el desarrollo del presente trabajo es necesario llevar a cabo la propuesta expuesta de la elaboración de un modelo de políticas y procedimiento interno de la empresa se contara con el apoyo por parte del personal de la empresa así como del gerente.

Por lo cual este trabajo se desarrollara por fases que será nuestro guía se describe a continuación:

Tabla N: 30 Fase del modelo operativo

| | |
|--|--|
| ➤ Fase I Conocimiento de la organización. | <ul style="list-style-type: none">• Descripción de la empresa. Antecedentes, Actividades que realizan• Ubicación de la empresa, Principales Proveedores, Principales Productos. |
| ➤ Fase II Evaluación del control Interno | <ul style="list-style-type: none">• Elaboración del Checklist• Aplicación del Checklist• Evaluación del control interno• Análisis de resultados |
| ➤ Fase III Desarrollo de modelo de control interno | <ul style="list-style-type: none">• Creación políticas de control• Flujogramas |

Elaborado por: Mercedes Rea

MODELO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

FASE I: CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACION

6.7.1.1 Descripción de la empresa

Antecedentes

La empresa FREICER Comercializadora Franquiciado por DISENSA es una empresa dedicada a la comercialización al por y menor de productos para la construcción, lleva 18 años en el mercado, fue creada en el año de 1997, en sus inicios funcionaba como una ferretería pequeña con suministros básico de una ferretería.

El deseo de crecer como empresa hizo que realicen importantes inversiones con la finalidad de alcanzar sus metas es por ello que por el año 2006 recibe una franquicia de una de las ferreterías y distribuidoras más grandes del país como es DISENSA el cual ayudado a que el mercado de FREICER incremente y a la vez ofrecer más productos.

Actualmente esta empresa esta posesionada en el mercado por satisfacer de la mejor manera a su clientela con atención al cliente y productos, aun que internamente a tratado de mejorar la manera de administrar y es por ello que ahora quiere contar con el apoyo de políticas internas y procedimientos que les guie como cumplir sus metas.

Para una empresa de este tipo donde lo principal es los recursos es decir el inventario se debería contar con políticas que guíen no solo a los administradores de cómo llevar su control, también deberían saber el personal que está a cargo sobre cómo llevar un buen registró diario de los productos.

Cave recalcar que para ello es necesario la creación de políticas y sus procedimientos pues estos ayudaran para las actividades diarias y evitar cometer errores.

6.7.1.2 Actividades de la empresa

Determinar las actividades que se han desarrollado en la empresa.

La empresa es netamente comercial es por ello que se identificó dos actividades principales:

- Compras
- Ventas

Descripción de los principales procesos

Para las compras actualmente se lleva a cabo el siguiente proceso:

- ✓ Designa a una persona encargada de revisar
- ✓ Recibe cotizaciones
- ✓ Se analiza los precios
- ✓ Promociones
- ✓ La calidad del producto
- ✓ Se adquiere

De igual manera para las ventas el proceso se describe de la siguiente manera:

- ✓ Se realiza en el punto de venta directamente al cliente
- ✓ Se vende al por mayor
- ✓ Se da el servicio a domicilio
- ✓ Emisión de documentos
- ✓ Entrega de producto
- ✓ Firmas de entrega
- ✓ Firmas de recibido del clientes

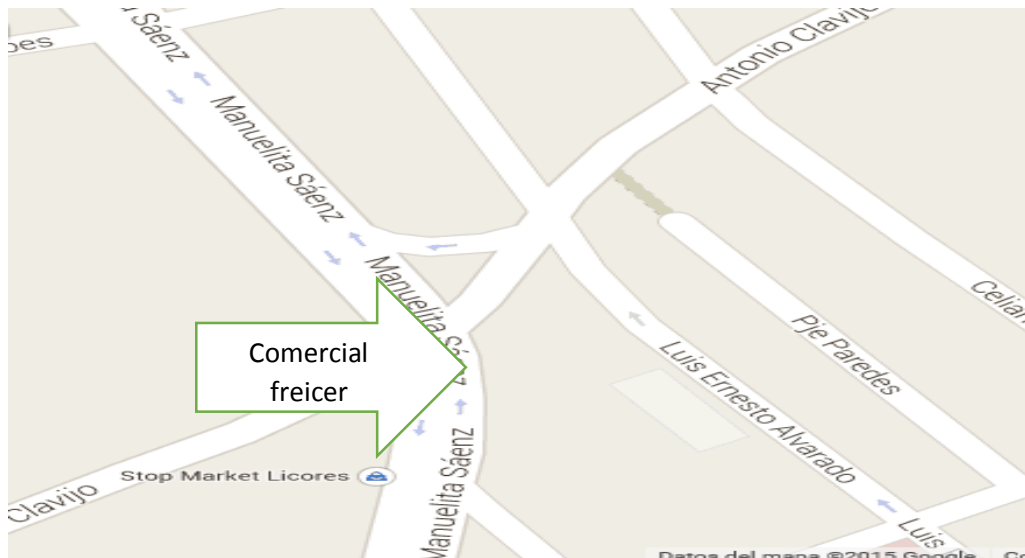
Estos procesos han de ser evaluados para determinar si es viable continuar con este proceso, cambiarlos o reemplazarlos por otras actividades o procesos.

6.7.1.3 Ubicación de la empresa

La empresa está ubicada en el sector sur de la ciudad de Ambato, calles Av. Manuelita Sáenz y Antonio Clavijo, ubicándose aquí el punto de venta y sus bodegas.

Cuenta con fácil acceso pues está a la calle y en la vía principal por lo que sus clientes pueden llegar fácilmente y obtener su producto además cuenta con el servicio a domicilio.

Grafico N°: 26 Ubicación de la empresa



Fuente: Mapa satelital
Elaborado Por: Mercedes Rea

La empresa cuenta con clientes, proveedores principales los cuales permiten que la empresa y sus operaciones diarias se desarrollen con normalidad, a continuación una lista de cada una de ellas.

6.7.1.4 PRINCIPALES CLIENTES Y PROVEEDORES

A continuación se enlistan los principales clientes y proveedores de la empresa.

Tabla N°31 Clientes y proveedores

| CLIENTES | PROVEEDORES |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fundiciones Llano ➤ Ricardo López ➤ Edwin Ramos ➤ Carmita Gaibor ➤ Wellington Andrade ➤ Carlos Gavilanez ➤ Wilson Reino ➤ Delfin Hernandez ➤ Angel Vargas ➤ Marco Julio Hidalgo ➤ Anibal Gomez ➤ Medardo Baño ➤ Boris Chimbo ➤ Angel De La Cruz | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ecuacerámira ➤ Rialto ➤ Grifine ➤ Gerardo Ortiz ➤ Ceryca ➤ Disensa ➤ Ferrycos ➤ Plastigama ➤ Ferreteria su casa ➤ Ferretería el constructor |

Elaborado por: Mercedes Rea

Fuente: Información de la empresa

6.7.1.5 LISTA DE PRODUCTOS DE LA EMPRESA FREICER

En una ferretería se encuentra una gran cantidad de productos a continuación una lista breve de estos:

Tabla N°32 Principales productos

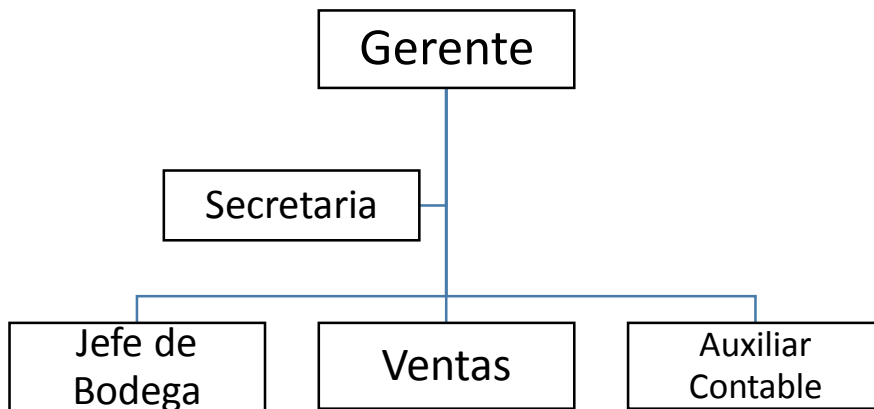
| PRINCIPALES PRODUCTOS | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cemento ➤ Griferías ➤ Tornillo ➤ Varillas de construcción ➤ Baldosas | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Extintores ➤ Perfilarias metálicas ➤ Tuberías plásticas ➤ Clavos ➤ Taladros |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cierras ➤ Pinturas ➤ Combustible – tiñer ➤ Hierro ➤ Brochas ➤ Tuercas | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Soldaduras ➤ Empaques ➤ Aditivos ➤ Cerraduras ➤ Tubería metálica ➤ Herramientas metálicas, entre otros. |
|--|--|

Elaborado por: Mercedes Rea
Fuente: Información de la empresa

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA

Grafico N 27: Organigrama estructural



Fuente: Datos de la empresa
Elaborado por: Mercedes Rea

FASE II: EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

6.7.2.1 Elaboración del Checklist

Para evaluar el control que se ha estado llevando a cabo en la empresa lo haremos en base a unas preguntas que serán dirigidos a todo el personal de la empresa.

A continuación la lista de preguntas que se aplicaran se lo hará de acuerdo con las principales actividades de la empresa que es las compras y las ventas.

COMERCIAL FREICER FRANQUICIADO POR DISENSA CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPRAS

Tabla N: 33 Cuestionario control interno de compras

| N° | PREGUNTA | SI | NO |
|----|---|----|----|
| 1 | Las compras son previamente autorizadas | | |
| 2 | Previo a la compra se piden cotizaciones | | |
| 3 | Antes de recibir el producto se revisa que este en buen estado | | |
| 4 | Las facturas de compra tienen firmas de responsabilidad | | |
| 5 | Las compras se lo hacen de acuerdo con el presupuesto establecido. | | |
| 6 | Inmediatamente a las compras se ingresa al sistema | | |
| 7 | Se cotejan en recepción las unidades facturadas con las pedidas | | |
| 8 | En contabilidad se revisan los datos de las facturas del proveedor | | |
| 9 | Las devoluciones que se realizan son justificadas | | |
| 10 | Existe una adecuada comunicación entre la persona responsable de bodega y contabilidad que es la que realiza los pedidos. | | |

Elaborado por: Mercedes Rea

**COMERCIAL FREICER FRANQUICIADO POR DISENSA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

VENTAS

Tabla N: 34 Cuestionario de control interno de ventas

| N° | PREGUNTA | SI | NO |
|----|---|----|----|
| 1 | Se estudia al cliente antes de otorgar créditos | | |
| 2 | Existe presupuesto de ventas | | |
| 3 | Se actualizan los datos de los clientes frecuentemente | | |
| 4 | Al entregar el producto existen firmas de parte del cliente | | |
| 5 | Existe un límite al otorgar créditos. | | |
| 6 | Todas las ventas son facturadas | | |
| 7 | Al recibir las devoluciones se emiten las notas de crédito | | |
| 8 | Existen descuentos especiales | | |
| 9 | El personal de ventas conoce los montos de crédito | | |
| 10 | Existen firmas de responsabilidad | | |

Elaborado por: Mercedes Rea

6.7.2.2 APLICACIÓN EVALUACION Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS

A continuación detallaremos los resultados que se obtuvieron en la evaluación y su correspondiente análisis e interpretación de los datos.

COMERCIAL FREICER FRANQUICIADO POR DISENSA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPRAS

Tabla N: 35 Compras

| No. | PREGUNTA | SI | NO | OBSERVACIONES |
|-----|---|----|----|-------------------------------|
| 1 | Las compras son previamente autorizadas | X | | |
| 2 | Previo a la compra se piden cotizaciones | X | | |
| 3 | Antes de recibir el producto se revisa que este en buen estado | X | | |
| 4 | Las facturas de compra tienen firmas de responsabilidad | X | | |
| 5 | Las compras se lo hacen de acuerdo con el presupuesto establecido. | | X | |
| 6 | Inmediatamente a las compras se ingresa al sistema | X | | |
| 7 | Se cotejan en recepción las unidades facturadas con las pedidas | X | | |
| 8 | En contabilidad se revisan los datos de las facturas del proveedor | | x | La contadora es la encargada. |
| 9 | Las devoluciones que se realizan son justificadas | X | | |
| 10 | Existe una adecuada comunicación entre la persona responsable de bodega y contabilidad que es la que realiza los pedidos. | | x | |
| | TOTAL | 7 | 3 | |

Elaborado por: Mercedes Rea

Tabla N: 36 Evaluación de Riesgo Compras

RIESGO DE CONTROL

| | | |
|--------|----------|--------|
| Alto | Moderado | Bajo |
| 15-50% | 51-75% | 76-95% |
| Bajo | Moderado | Alto |

NIVEL DE CONFIANZA

| | |
|--------------------|-----------------|
| Nivel de confianza | <u>CP</u> PT |
| Nivel de confianza | 70% |
| Nivel de riesgo | 30% |

Como respuesta observamos un valor del 70% del nivel de confianza indicando que es moderado con respecto a los procedimientos que se han estado aplicando hasta el momento no es bueno ni malo este resultado indica que hay que mejorar en las políticas internas.

Y un 30% de riesgo que en la tabla de referencia indica que es alto y tomando en cuenta los resultados de las encuestas aplicadas para evaluar la calidad del control que se ha llevado hasta el momento podemos ver que con respecto a que no se cuenta con un adecuado presupuesto para las compras afectaría a la estabilidad de la empresa pues no se contaría con lo necesario para las adquisiciones.

**COMERCIAL FREICER FRANQUICIADO POR DISENSA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

VENTAS

Tabla N: 37 Ventas

| No. | PREGUNTA | SI | NO | OBSERVACIONES |
|-----|---|----------|----------|---------------|
| 1 | Se estudia al cliente antes de otorgar créditos | x | | |
| 2 | Existe presupuesto de ventas | | X | |
| 3 | Se actualizan los datos de los clientes frecuentemente | | X | |
| 4 | Al entregar el producto existen firmas de parte del cliente | | X | |
| 5 | Existe un límite al otorgar créditos. | X | | |
| 6 | Todas las ventas son facturadas | X | | |
| 7 | Al recibir las devoluciones se emiten las notas de crédito | x | | |
| 8 | Existen descuentos especiales | X | | |
| 9 | El personal de ventas conoce los montos de crédito | X | | |
| 10 | Existen firmas de responsabilidad | | X | |
| | TOTAL | 6 | 4 | |

Elaborado por: Mercedes Rea

Tabla N: 38 Evaluación de riesgo ventas

RIESGO DE CONTROL

| | | |
|--------|----------|--------|
| Alto | Moderado | Bajo |
| 15-50% | 51-75% | 76-95% |
| Bajo | Moderado | Alto |

NIVEL DE CONFIANZA

| | |
|--------------------|-----------------|
| Nivel de confianza | <u>CP</u> PT |
| Nivel de confianza | 60% |
| Nivel de riesgo | 40% |

En cuanto a la evaluación para las ventas podemos ver que el nivel de confianza esta por el 60% que es un porcentaje moderado indicando que también para las ventas los controles o los métodos de control no son tan eficaces.



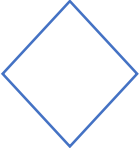


Y el riesgo es del 40% es un rango alto, y cotejando con las respuestas de la encuesta planteada podemos ver que en realidad existen falencias en cuanto al control interno con respecto de las ventas pues no se respeta lo solicitado con respecto a las firmas de responsabilidad con los clientes ni con los responsables de cada actividad.

Es por ello que se llega a la conclusión de crear un modelo de procedimientos de control interno para la empresa para que sea impartida de forma escrita para todos y se puedan poner en práctica.

FASE III: Desarrollo de modelo de control interno políticas y procedimientos

Para evaluar las actividades que se están desarrollando en la empresa o utilizaremos las simbologías que corresponden a los flujogramas.

Tabla N° 39: Simbología para Flujogramas

| SIMBOLO | SIGNIFICADO |
|---|---|
|  | Se utiliza para dar inicio y fin de un Proceso |
|  | Indica el proceso que se va a seguir |
|  | Documentos que se utilizan dentro de la Institución |
|  | Indica decisión |
|  | Entrada y salida de secuencia |
|  | Indica La Dirección Del Flujo |

Elaborado por: Mercedes Rea

PROCEDIMIENTOS

Procedimientos a seguir en las principales actividades

Se propone los siguientes procedimientos para las dos áreas más importantes para la empresa como son la de compras y ventas.

Actividades para el proceso de compras

1.- En Bodega se verifica las existencias y determina si hay o no que hacer pedido: si las existencias son adecuadas no realiza ningún pedido y continúa con sus actividades. Y si no hay realiza una nota de pedido con lo que necesita y esto es enviado a Gerencia quien revisa y envía a donde la auxiliar contable.

2. Gerencia recibe la nota de pedido, revisa que las cantidades de los productos sean los correctos, solicitando productos que ayudara a satisfacer las necesidades de los clientes envía y autoriza a la auxiliar contable se realice el pedido y en si no autoriza no se realiza la compra.

3. La auxiliar contable recibe la nota de pedido con la autorización del gerente, solicita a varios proveedores se envíen cotizaciones, revisa precios y producto, envía al gerente para que analice y autorice el pedido.

4.- El gerente recibe las cotizaciones revisa y autoriza el pedido y envía nuevamente a auxiliar contable quien hace el pedido.

5.-La auxiliar contable realiza el pedido.

6.- En Bodega es el lugar donde recibe el producto pedido y revisa con la factura firma en recibido y envía a contabilidad para el pago.

7.-En contabilidad reciben la factura revisa que conste todos los datos y firmas, ingresa a sistema, realiza retenciones paga si es en efectivo y si es a crédito no, lo hará en las fechas de vencimiento.

COMERCIAL FREICER
 FLUJOGRAMA
 Proceso de compras

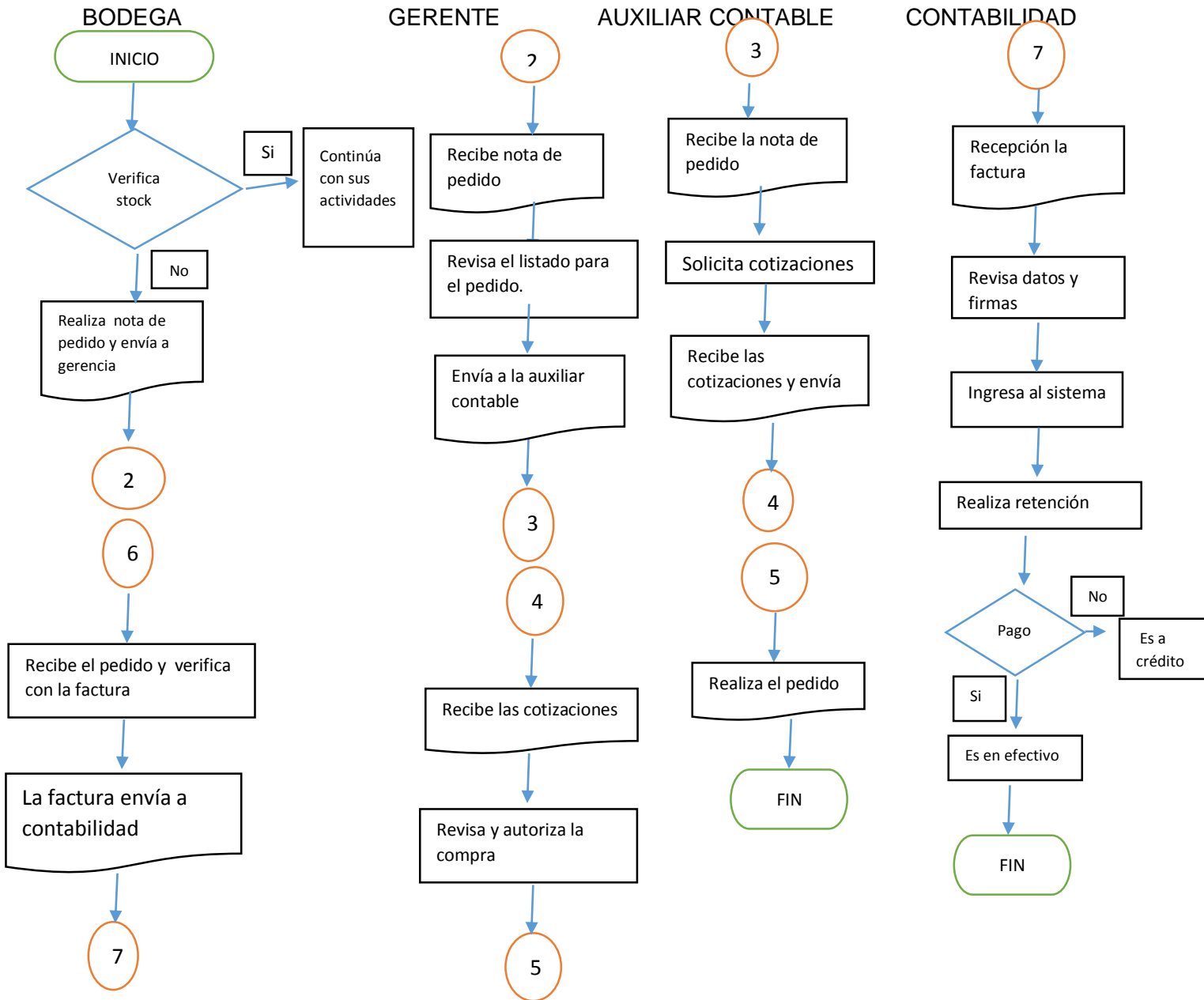


Grafico N: 28 Flujoograma de compras

Elaborado por: Mercedes Rea

Actividades para el proceso de ventas

- 1.- Visita el cliente y realiza a la auxiliar contable,
- 2.- La auxiliar contable realiza la nota de despacho y envía a bodega.
- 3.- En bodega recibe la nota de despacho y revisa si existe todo lo que ha pedido si hay prepara el pedido y la nota es enviado a auxiliar contable para que sea facturada, y si no hay devuelve la nota de despacho indicando que no hay.
4. La auxiliar contable recibe la nota de despacho y procede a actualizar en sistema realizar la factura y se envía a bodega para la entrega del producto
5. En bodega despacha cotejando el producto y la factura y le entrega al cliente con la firma del bodeguero.
- 6.- El cliente recibe, firma y cancela a la auxiliar contable Si es en efectivo y NO si es a crédito en las fechas de vencimiento.

COMERCIAL FREICER
 FLUJOGRAMA
 PROCESO DE VENTA

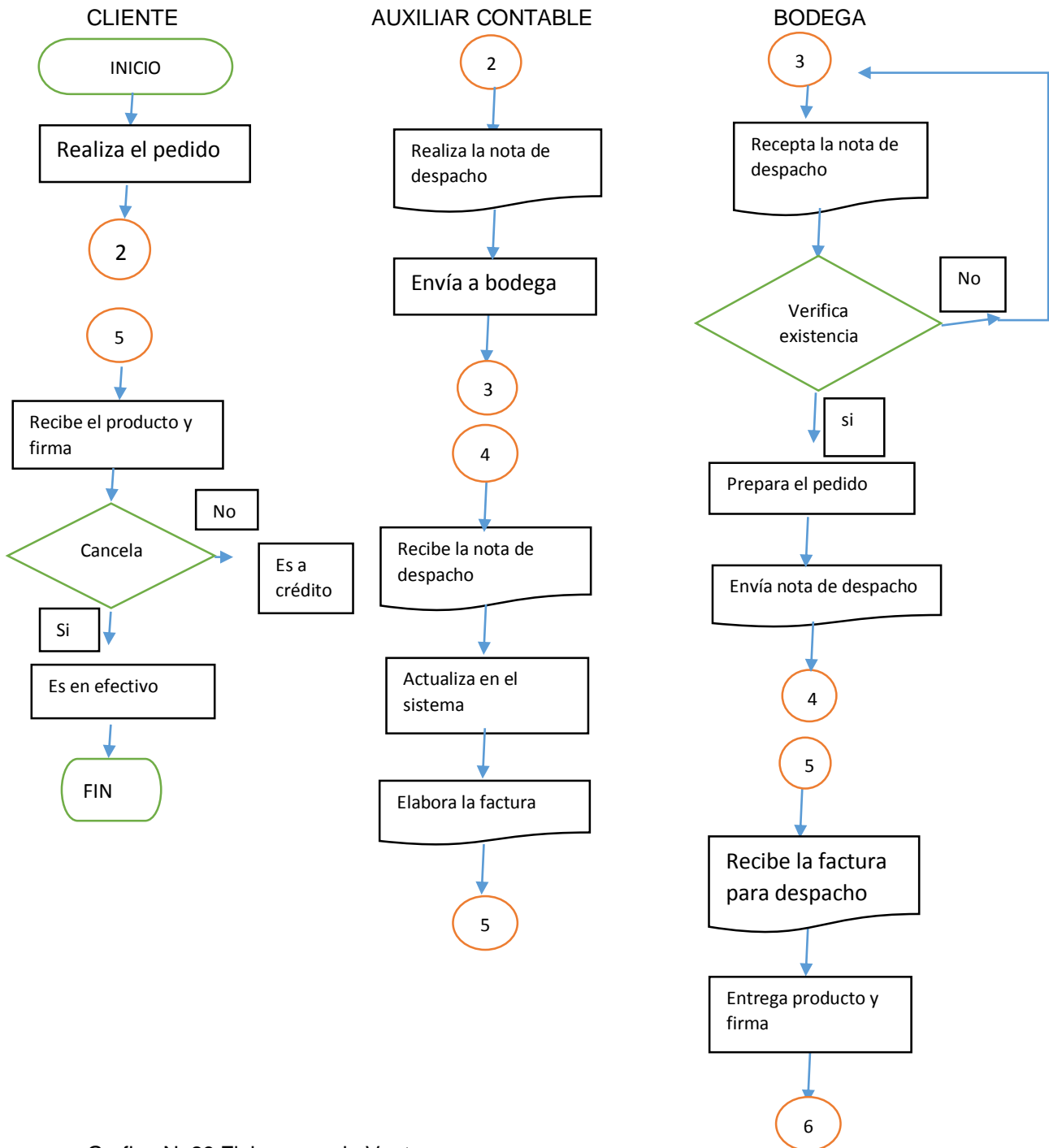


Grafico N: 29 Flujograma de Ventas

Elaborado por: Mercedes Rea

Proceso para la devolución de compras

- 1.- En la bodega surge la necesidad de devolver el producto y se realiza una lista detallando los productos que serán devueltos y se envía a la auxiliar contable.
2. La auxiliar contable recibe el reporte con la lista de producto a devolver, comunica al gerente esta novedad para que autorice
- 3.- El gerente recibe el reporte para devolución verifica el motivo y autoriza a la auxiliar que se devuelva.
- 4.- La auxiliar contable comunica al proveedor que se va a devolver y los motivos y comunica a bodega que se prepare el producto a devolver.
- 5.- En bodega prepara el producto a para devolver y realiza un nota de egreso de bodega, y envía a la auxiliar contable para que realice el correspondiente registro y realiza una nota auxiliar de devolución.
- 6.- La auxiliar contable recibe la nota de egreso, registra y archiva.
- 7.- La contadora recibe la nota de crédito, registra y archiva junto a la factura para tener pendiente al momento de pago.

COMERCIAL FREICER FLUJOGRAMA Proceso de devolución de compras

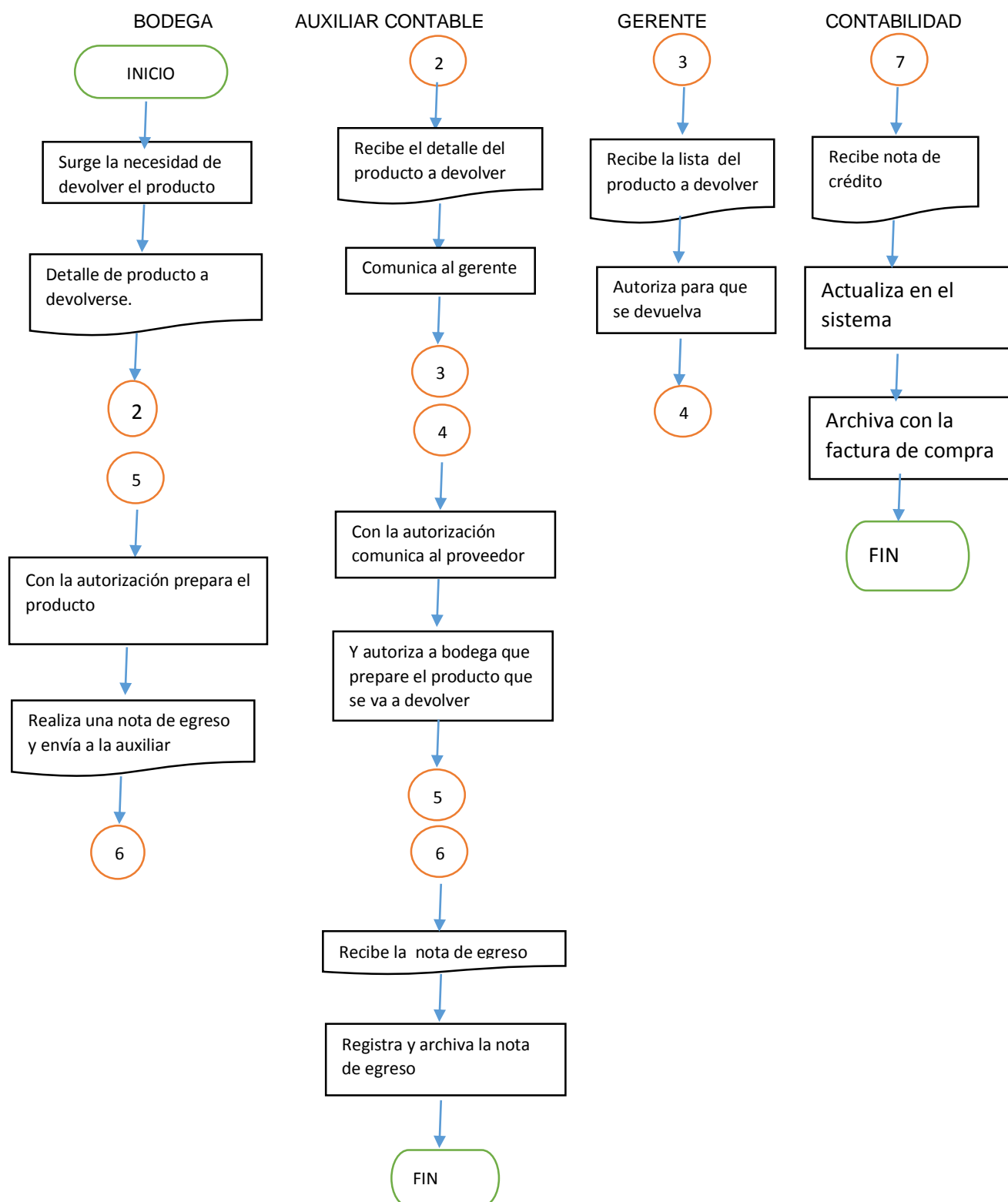


Grafico N: 30 Flujogramas devolución de compras
Elaborado por: Mercedes Rea

Proceso de devolución de ventas

1. El cliente solicita a la auxiliar devolver cierto producto, se comunica con el gerente para la autorización,

2.- El gerente recibe la solicitud verifica los motivos si se acepta se comunica con la auxiliar para autorizar que se reciba el producto caso contrario se niega.

3.- La auxiliar recibe la autorización y comunica a bodega para que reciba el producto.

4.-En bodega recibe la autorización de recibir el producto devuelto por el cliente, el bodeguero realizara una nota de recibo donde detallara lo que recibe, revisará el estado del producto y firmara el recibido, enviara a la auxiliar contable para que se registre.

5.-La auxiliar contable recibe la nota de recibo del bodeguero con el detalle registrara en el sistema realizara una nota de crédito y se entregara al cliente.

COMERCIAL FREICER
FLUJOGRAMA
Proceso de devolución de Ventas

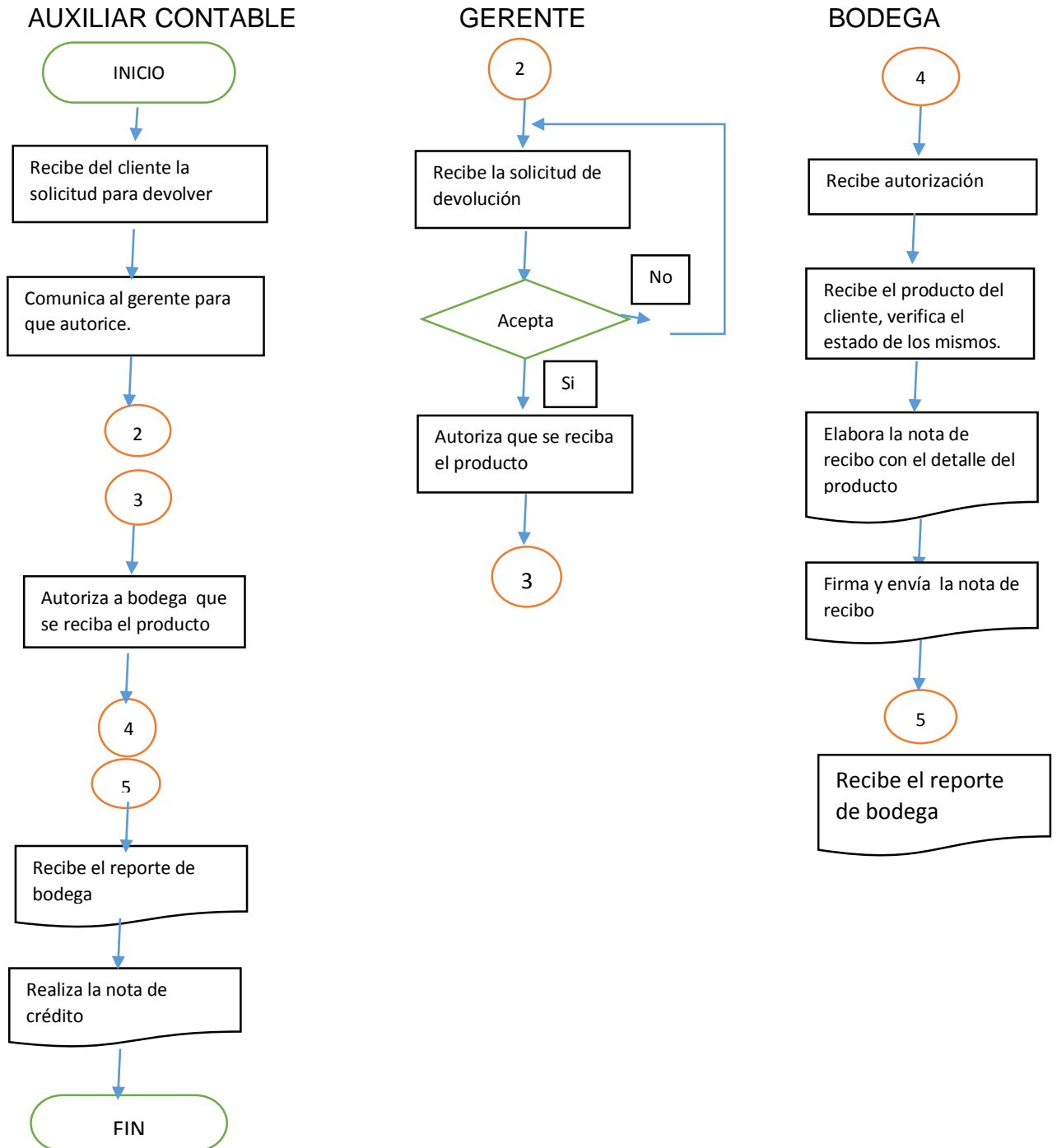


Grafico N: 31 Flujograma de devolución en ventas
 Elaborado por: Mercedes Rea

Políticas

Después de haber realizado el diagnóstico preliminar a la empresa se llega a determinar las políticas y sus procedimientos que ha de llevar a cabo para la mejora del mismo.

A continuación se detalla las políticas propuestas para su aplicación

Políticas Generales

- Prestar el mejor servicio posible para la satisfacción de los clientes
- Afiliación a proveedores reconocidos donde se puede conseguir la mejor calidad en productos y así de esta manera integrarse a la sociedad satisfactoriamente.
- El pago de facturas se realizará con cheques y en efectivo
- Se controla la hora de ingreso y de salida de los trabajadores
- Mantener la satisfacción de los trabajadores y clientes
- Cero problemas, buenas soluciones
- Minimización de desperdicios
- Estabilidad laboral
- Pago puntual a los miembros de la empresa
- Se capacitará al personal dos veces al año
- Se evaluará constantemente al personal

Políticas de compras

- Existen contratos de compras con los proveedores firmados bajo normas preestablecidas, en cuanto días de pedido, pagos, y entregas.
- Mantener actualizadas las kardex a fin de determinar las cantidades existente máximos y mínimos.
- Previo al pedido de bodega se emitirá una nota de pedido, con su lista de productos requeridos.
- En el departamento de contabilidad junto con el gerente se autoriza la compra.

- La persona encargada de bodega será la encargada de revisar cuando llegue el pedido
- El bodeguero sea la única persona autorizada de firmar la factura de compra.
- La factura de compra será ingresada inmediatamente al sistema.
- Existirá restricciones de acceso al área de bodega para evitar perdidas
- Se actualizara los conocimientos del bodeguero en cuanto a cómo llevar un mejor control del inventario.
- Controlar las cuentas por pagar en cuanto a vencimientos y plazos de crédito establecidos por los proveedores.

Políticas de ventas

- Designar a una persona responsable de bodega quien se encargara del manejo de inventario.
- Realizar cotizaciones y compartir con los clientes con descuentos
- Mantener stock suficiente para satisfacer al cliente
- Mantener kardex siempre actualizadas
- Verificar los ingresos y salidas de bodega
- Para otorgar créditos extender un formato de solicitud de crédito
- La solicitud de crédito debe ser evaluado antes de aceptar o rechazar.
- Al entregar al cliente verificar lo físico con la factura
- Al recibir las devoluciones revisar el producto antes de ingresar a bodega
- Todo documento por movimiento del inventario debe tener sus firmas de respaldo
- Siempre se entregara la copia de la factura cuando sea a crédito
- Por cada cancelación se emitirá los recibos de cobro
- Se adjuntara a la factura los comprobantes de cobro
- La cancelación de los clientes se ingresara al sistema para mantener el días el estado financiero de cada cliente
- Fijarse un monto máximo para los créditos otorgados
- Toda venta que se realice debe ser documentada

- Mantener un inventario de artículos para la venta, suficiente para la satisfacción del mercado

Políticas para devoluciones de compra y venta

- Para las devoluciones se deberá hacerlo con justificación
- Para realizar o recibir las devoluciones se recibirá autorización por parte de gerencia.
- Toda entrega debe ser verificada en presencia de la persona que entrega y de la que recibe, pues cualquier inconsistencia será responsabilidad del que recibe.
- Se debe respetar el plazo máximo para las devoluciones caso contrario ya no se recibirá.
- Cuando la devolución sean posteriores a la fecha de entrega o plazo para devolver deberá llamar para que se autorice.

DOCUMENTOS A SER UTILIZADOS POR LA EMPRESA

A continuación se detallara los documentos que deben utilizar en la empresa para llevar un mejor control con respecto a las compras y ventas para que así quede constancia de los movimientos diarios en todos los departamentos que intervienen en las actividades diarias.

PARA LAS COMPRAS

NOTA DE PEDIDO

Este documento será enviado desde bodega con el producto que se requiere para completar el stock será llenado únicamente por el encargado de bodega. Se enviara para gerencia para que sea verificado y autorizado para realizar el pedido. Este documento será pre numerado y constara con la firma del bodeguero.

Tabla N: 40 Nota de pedido

| COMERCIAL FREICER | | N° |
|--------------------------|---------|----------|
| NOTA DE PEDIDO | | |
| FECHA | DETALLE | CANTIDAD |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| Firma de responsabilidad | | |

Fuente: Datos de la empresa
Elaborado por: Mercedes Rea

KARDEX

Este documento permanecerá en bodega en el cual el bodeguero actualizara inmediatamente después de cualquier transacción como salida o ingreso, así como las devoluciones.

Y cada cierto tiempo se cotejara con los datos en sistema, en contabilidad, y al momento de realizar las constataciones físicas, el cual deberá coincidir lo registrado con lo físico.

Este documento será utilizado tanto para compras y ventas.

Tabla N: 41 Kardex

| Nombre del producto: | | Método de control | | | | | | | | |
|-------------------------|-------------|-------------------|---------|---------|----------|---------|---------|-------------|---------|---------|
| FECHA | DESCRIPCIÓN | ENTRADAS | | | SALIDAS | | | EXISTENCIAS | | |
| | | CANTIDAD | V.UNIT. | V.TOTAL | CANTIDAD | V.UNIT. | V.TOTAL | CANTIDAD | V.UNIT. | V.TOTAL |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| TOTAL | | | | | | | | | | |
| FIRMAS: _____ NOMBRE | | | | | | | | | | |

Elaborado por: Mercedes Rea

NOTA DE DEVOLUCION DE MERCADERIA

Este documento será llenado cuando algún cliente devuelve mercadería, deberá ser llenado por la persona encargada de bodega juntamente con la auxiliar contable o contadora.

Deberá llevar las firmas tanto del cliente que entrega y del que recibe y se le entregará una copia al cliente.

Este documento cumple con los requisitos que exige el SRI este diseño es preestablecido.

PARA LA VENTA

Solicitud de crédito

Este documento será emitido para todo nuevo cliente que requiera trabajar con nosotros mediante créditos, para ellos este documento será llenado por el cliente luego en la empresa el gerente analizara si se puede otorgarle el crédito bajo las condiciones establecidas por la empresa y este documento queda como garantía.

Grafico N: 32 Solicitud de Crédito

COMERCIAL FREICER

FRANQUICIADO POR DISENSA
RUC: 1802504387001
Manuelita Sáenz y Antonio Clavijo
TELF: 2852583

SOLICITUD
DE CREDITO
N°

NOMBRE O RAZON SOCIAL: _____
DENOMINACION COMERCIAL: _____

RUC: _____ CIUDAD: _____
DIRECCIÓN: _____ TELEFONO: _____

FAX: _____ CELULAR: _____
E-MAIL: _____

REPRESENTANTE LEGAL: _____ CEDULA#: _____
DIRECCION TELEFONO DOMICILIO: _____
DOMICILIO: _____

MONTO CREDITO
SOLICITADO: _____

MONTO ESTIMADO DE COMPRAS MENSUALES:
\$ _____

REFERENCIAS COMERCIALES

| | NOMBRE EMPRESA | DIRECCION | TELEFONO | MONTO DE COMPRA |
|---|----------------|-----------|----------|-----------------|
| 1 | _____ | _____ | _____ | _____ |
| 2 | _____ | _____ | _____ | _____ |
| 3 | _____ | _____ | _____ | _____ |

REFERENCIAS BANCARIAS

| | BANCO | N. CUENTA | OFICIAL ENCARGADO |
|---|-----------------|---------------|----------------------|
| 1 | _____ | _____ | _____ |
| 2 | _____ | _____ | _____ |
| | TARJETA CREDITO | N.TARJ ETA | OFICIAL ENCARGADO |
| 1 | _____ | _____ | _____ |
| 2 | _____ | _____ | _____ |

REFERENCIAS PERSONALES/FAMILIARES

| | NOMBRE: | DIRECCION: | PARENTESCO: | TELEFO NO: |
|---|---------|------------|-------------|---------------|
| 1 | _____ | _____ | _____ | _____ |
| 2 | _____ | _____ | _____ | _____ |

DECLARO QUE LA INFORMACION AQUÍ PRESENTADA ES CIERTA Y AUTORIZO A EKUALICORES A VERIFICAR Y ACTUALIZAR LA MISMA.

FIRMA SOLICITANTE

NOMBRE:

C.I.

USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

APROBACION

SI

NO

AUTORIZADO POR:

CUPO:

OBSERVACIONES: _____

NOTA: POR FAVOR ANEXAR COPIAS DE RUC, CEDULA DE IDENTIDAD, LETRA DE CAMBIO POR EL MONTO DEL CUPO.

Factura de venta

Sera emitida cuando se haya realizado la venta y constatado el pedido total se emitirá desde el punto de venta, para ello también se revisara que este documento este en vigencia no este caducado, tenga la información de la empresa como el ruc, numero de factura, fecha en la que vence la factura, se emitirá al cliente la original de la factura.

Nota de Devolución

La nota de devolución se emitirá cuando el cliente manifiesta que realizara una devolución del producto, ya sea porque se le facturo mal, ya no desea el producto para ello también existirá la autorización para recibir.

Deberá constar las firmas del q recibe y entrega.

Este documento será llenado y revisado por el responsable de bodega, luego será enviado a contabilidad para ser registrado en sistema y archivado.

Tabla N: 42 Nota de devolución

| COMERIAL FREICER | | | | |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------|
| Local: Manuelita Sáenz y Antonio Clavijo | | | | |
| NOTA DE DEVOLUCION | | | No. 1 | |
| Fecha : | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | CLIENTE |
| | Día | Mes | Año | |
| CANTIDAD | DETALLE | | V. UNIT. | TOTAL |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| TOTAL | | | | |
| NOTA: | | | | |
| ENTREGUÉ CONFORME | | RECIBÍ CONFORME | | |

Fuente: Datos de la empresa
Elaborado por: Mercedes Rea

6.8 ADMINISTRACION

Para que esta propuesta se ejecute la responsabilidad caerá directamente sobre el gerente y los empleados, además se evaluará constantemente este modelo de control.

GERENTE

El gerente será el encargado de autorizar a que la información que se requiera se obtenga de manera oportuna para la elaboración y ejecución del manual de control interno de la empresa, será el encargado de dar a conocer al personal sobre las políticas internas a fin de que se cumplan de manera eficiente por parte de los empleados, y pedirá sugerencias para mejorar.

CONTABILIDAD

Deberá otorgar información que se requiera para la creación del manual de procedimientos de control interno, la información deberá ser actualizada al momento que se requiera.

AUXILIAR CONTABLE Y DEMAS PERSONAL

Deberán colaborar para el desarrollo de este manual al dar información oportuna y real, además cuando ya se cuente con este manual todos deberán colaborar para que este funcione y también darán ideas para ir mejorando constantemente.

6.9 PREVISION DE LA EVALUACION

Con el fin de garantizar la ejecución de lo programado para el cumplimiento de lo planteado se deberá monitorear las actividades de plan de acción, así como un proceso de seguimiento y evaluación permanente para ir corrigiendo anomalías que se den para así cumplir las metas establecidas.

Tabla N: 43 Evaluación

| PREGUNTA | RESPUESTA |
|---------------------------|--|
| ¿Qué evaluar? | Se debe evaluar todas las actividades que se aplican en la ejecución de los métodos de control interno. |
| ¿Por qué evaluar? | La evaluación es necesaria porque es la única forma de constatar que el desarrollo de estas actividades son llevadas a cabo de manera eficiente y permite el mejoramiento del control interno. |
| ¿Para qué evaluar? | Se debe evaluar el plan, porque es importante determinar el cumplimiento de las actividades del personal |
| ¿Quién evalúa? | La responsable de valor las actividades del plan estará a cargo del Gerente de la empresa. |
| ¿Cuándo evaluar? | La evaluación del control interno se realizará durante y después del período de implementación de las actividades encaminadas a mejorar el control interno |
| ¿Cómo evaluar? | A través de indicadores que permitan medir el grado de consecución de los objetivos del control interno. |
| ¿Con qué evaluar? | Se evaluará a través de instrumentos de medición como cuestionarios y observaciones directas según el caso. |

Elaborado por: Mercedes Rea

Bibliografía

Acevedo, N. (7 de Febrero de 2007). *Auditoria*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos15/inventario/inventario.shtml#CONTRINVENTAR>

ALMA DEL CID, R. M. (2007). *INVESTIGACION FUNDAMENTOS Y METODOLOGIA*. MEXICO: PEARSON EDUCACION.

ALVAREZ, H. (15 de 4 de 2010). [http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051\(2\).pdf](http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051(2).pdf). Obtenido de GOOGLE: [http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051\(2\).pdf](http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051(2).pdf)

Ángeles, V. R. (2011). *“El control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.

ASTROS, I. J. (15 de 01 de 2015). GOOGLE. Obtenido de MONOGRAFIAS : <http://www.monografias.com/trabajos93/analisis-financieros/analisis-financieros.shtml>

Barona, C. M. (2012). *“POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO TUNGURAHUA, DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2011”*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.

Barona, C. M. (2012). *“POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO TUNGURAHUA, DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2011”*. Ambato: Universidad tecnica De Ambato.

- BLANCO, S. A. (1998). *CONTROL INTERNO ESTRUCTURA CONCEPTUAL INTEGRADA*. SANTA FE DE BOGOTA: COMPUTEXTOS LASER. Obtenido de http://www.ehowenespanol.com/objetivos-del-control-interno-sobre_152710/
- CEPEDA, G. (1997). *AUDITORIA Y CONTROL INTERNO*. BOGOTA: D'VINNI EDITORIAL LTDA.
- González, A. A. (17 de 09 de 2013). *soy conta*. Obtenido de <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- GUADAÑO, J. F. (12 de 05 de 2011). *DICCIONARIO ECONOMICO*. Obtenido de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/rentabilidad.html>
- HERRERA E. LUIS, M. F. (2004). *TUTORIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA*. AMBATO: GRAFICAS CORONA QUITO.
- HERRERA E. LUIS, M. F. (2004). *TUTORIAS DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA*. AMBATO: GRAFICAS CORONA QUITO.
- HERRERA E. LUIS, MEDINA F. ARNALDO, NARANJO L. GALO. (2004). *TUTORIAS DE INVESTIGACION CIENTIFICA*. AMBATO: MAXTUDIO.
- LOPEZ, I. L. (2011). *Control Interno Al Ciclo De Inventarios y Su Impacto En la Rentabilidad*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- LOPEZ, R. G. (2006). *GOOGLE*. Obtenido de GENARLIDADES EN LA AUDITORIA: <http://ucapanama.org/wp-content/uploads/2011/12/Generalidades-en-la-Auditoria.pdf>
- MADARIAGA, J. M. (1991). *NOCIONES PRACTICAS DE AUDITORIA (SEGUNDA EDICION CORREGIDA ed.)*. BILBAO: EDICIONES DEUSTO S.A.

MANTILLA, B. S. (2005). *CONTROL INTERNO INFORME COSO*. BOGOTA: EDITORIAL KIMPRES LTDA.

MANTILLA, S. A. (1998). *CONTROL INTERNO ESTRUCTURA CONCEPTUAL INTEGRADA*. SANTA FE DE BOGOTA: COMPUTEXTOS LASER.

OLALLA, F. (22 de 05 de 2012). *WIKI E.O.I.* Obtenido de http://www.eoi.es/wiki/index.php/Introducci%C3%B3n_al_an%C3%A1lisis_financiero_en_Finanzas

PEREZ, L. M. (2005). *PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR EL SISTEMA DE CREDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORROS Y CREDITOS MUSHUC - RUNA LTDA*. AMBATO: UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO.

PORTILLA URREA BEATRIZ ALEXANDRA, RIOS MOLINA ALEX MAURICIO. (2012). *IMPLEMENTACION DE CONTROLES INTERNOS EN LA EMPRESA SABIJOUX S.A. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PARA EL AÑO 2012*. GUAYAQUIL: UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

RIOFRIO, S. E. (2006). *PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA SU OPTIMO RENDIMIENTO DE LOS RECURSOS ECONOMICOS EN DISTRIBUIDORA DIMAR DE LA CIUDAD DE AMBATO*. AMBATO: UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO.

ROBERTO HERNANDEZ SAPIERI, C. F. (2007). *FUNDAMENTOS DE METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. MADRID: MCGRAW.

ROBERTO HERNANDEZ, C. F. (2010). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* (QUINTA ed.). MEXICO: MC GRAW HILL.

Tovar, E. (16 de Abril de 2002). *Herramientas de Auditoria*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos82/control-interno-inventarios/control-interno-inventarios2.shtml>

Viera, N. C. (2009). *Los Procedimientos de control de Activos Fijo y su Incidencia en la Rentabilidad*. Ambato : Universidad Tecnica de Ambato.

WIKIMEDIA, F. (08 de 4 de 2014). *WIKIPEDIA*. Obtenido de http://es.wikipedia.org/wiki/Indicador_financiero

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
COMERCIAL FREICER FRANQUICIADO POR DISENSA
ENCUESTA

OBJETIVO: Obtener información que ayude a determinar el impacto que tiene el control de la empresa sobre la rentabilidad de la empresa.

INSTRUCCIONES:

- ✓ La encuesta le tomara unos 15 minutos.
- ✓ Lea detenidamente las preguntas antes de contestar.
- ✓ Marque con una X en la respuesta que crea conveniente.

PREGUNTAS:

1.- ¿Cree usted que él no contar con políticas de control interno afecta la estabilidad económica de la empresa?

- Si ()
- No ()
- Talvez ()

2.- ¿Considera que las políticas de control interno ayudan a mejorar la administración de la empresa?

- Si ()
- No ()

3.- ¿Cree usted que los métodos de control que se están aplicado ayudan a salvaguardar los recursos de la empresa?

- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

4.- ¿Con que frecuencia se capacita al personal para un mejor desempeño en el trabajo?

- Semanal ()
- Mensual ()
- Semestral ()
- Anual ()

5.- ¿Se evalúa al personal el nivel de desempeño laboral?

- Frecuentemente ()
- Siempre ()
- Ocasionalmente ()
- Nunca ()

6.- ¿Cuenta la empresa con un sistema para el registro de transacciones?

- Si ()
- No ()

7.- ¿Existen firmas de responsabilidad luego de cada transacción?

- Si ()
- No ()

8.- ¿Los pagos a los proveedores son autorizados previamente?

- Si ()
- No ()

9.- ¿Con qué frecuencia se realizan constataciones físicas de los recursos de la empresa?

- Mensual ()
- Trimestral ()
- Semestral ()
- Anual ()

10.- ¿Considera que el nivel de ventas es?

- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

11.- ¿Cómo calificaría el nivel de la utilidad económica que tiene la empresa?

- Alto ()
- Regular ()
- Bajo ()

12.- ¿Con qué frecuencia se analiza los estados financieros?

- Mensual ()
- Trimestral ()

- Semestralmente
- Anual

13.- ¿Los datos obtenidos en los estados financieros son útiles para la toma de decisiones?

- Si
- No

14.- ¿La utilidad que se obtiene refleja la realidad económica de la empresa?

- Si
- No

15.- ¿Cómo calificaría usted la rentabilidad de la empresa?

- Fuerte
- Moderado
- Bajo

16.- ¿El nivel de la rentabilidad se determina a base de?

- Siempre
- A veces
- Nunca

17.- ¿Considera que para llevar de una mejor manera la administración de la empresa es necesario la implementación de un manual?

- Si
- No
- Tal vez

18.- ¿Es necesario dar a conocer al personal sobre las políticas de la empresa?

- Si
- No

19.- ¿La aplicación de un manual de control interno basado en procedimientos ayudara a mejorar la rentabilidad?

- Medianamente

- Totalmente ()
- Absolutamente ()

Firma