

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PLAN DE TESIS

TEMA: "El Control Interno y su efecto en la Rentabilidad de la empresa "DISMOR" de la ciudad de Ambato"

Autor: Diego Francisco Valle Moncayo

Tutor: Dr. Remigio Medina

AMBATO – ECUADOR 2014

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Diego Francisco Valle Moncayo, con C.I. # 1804568861, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación: "El Control Interno y su efecto en la Rentabilidad de la empresa "DISMOR" 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.

03 Ambato, 1 de Julio del 2014

AUTOR

Diego Francisco Valle Moncayo C.I. # 1804568861

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ing. Remigio Medina, mi calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el tema: "El Control Interno y su efecto en la Rentabilidad de la empresa "DISMOR" de la ciudad de Ambato", desarrollado por, Diego Francisco Valle Moncayo, egresado de la carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Trabajo de Investigación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Tesis de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificador designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 03 de Julio del 2014

EL TUTOR

Dr. Remigio Medina

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema: "El Control Interno y su efecto en la Rentabilidad de la empresa "DISMOR" de la ciudad de Ambato", elaborado por, Diego Francisco Valle Moncayo, egresado 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, 03 de Julio del 2014

Para constancia firman

Econ. Diego Proaño PRESIDENTE DEL TRIBUNAL EXAMINADOR Ing. Danilo Lozada CALIFICADOR DE TESIS

Ing. Gissela Arcos

CALIFICADOR DE TESIS

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado Dios por haberme dado la sabiduría y la fortaleza para que fuera posible alcanzar este triunfo.

A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional por toda la ayuda que me han brindado para salir adelante.

A mis esposa por ser el pilar fundamental en mi vida y guiarme el día a día para ser un profesional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer a Dios por permitirme cumplir con uno de mis anhelos y darme siempre la sabiduría para desarrollarme y salir adelante.

A los señores docentes de la Universidad Técnica de Ambato Facultad de Contabilidad y Auditoría, que fueron el pilar fundamental en mi formación, de igual forma a la empresa "DISMOR" por la apertura y colaboración en el desarrollo del presente trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADAi		
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN ii		
APROBACIÓN DEL TUTORiii		
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADOiv		
DEDICATORIAv		
AGRADECIMIENTOvi		
ÍNDICE DE CONTENIDOSvii		
ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOSxii		
RESUME EJECUTIVOxiii		
INTRODUCCIÓN1		
CAPÍTULO I		
EL PROBLEMA		
1.1 Tema		
1.1 Tema		
1.2 Planteamiento del problema		
1.2 Planteamiento del problema.21.2.1 Contextualización.2		
1.2 Planteamiento del problema.21.2.1 Contextualización.21.2.1.1 Contexto macro.2		
1.2 Planteamiento del problema. 2 1.2.1 Contextualización. 2 1.2.1.1 Contexto macro. 2 1.2.1.2 Contexto meso. 3		
1.2 Planteamiento del problema. 2 1.2.1 Contextualización. 2 1.2.1.1 Contexto macro. 2 1.2.1.2 Contexto meso. 3 1.2.1.3 Contexto micro. 3		
1.2 Planteamiento del problema. 2 1.2.1 Contextualización. 2 1.2.1.1 Contexto macro. 2 1.2.1.2 Contexto meso. 3 1.2.1.3 Contexto micro. 3 1.2.2 Análisis crítico. 4		
1.2 Planteamiento del problema 2 1.2.1 Contextualización 2 1.2.1.1 Contexto macro 2 1.2.1.2 Contexto meso 3 1.2.1.3 Contexto micro 3 1.2.2 Análisis crítico 4 1.2.2.1 Árbol del Problema 5		
1.2 Planteamiento del problema 2 1.2.1 Contextualización 2 1.2.1.1 Contexto macro 2 1.2.1.2 Contexto meso 3 1.2.1.3 Contexto micro 3 1.2.2 Análisis crítico 4 1.2.2.1 Árbol del Problema 5 1.2.2.2 Relación Causa -Efecto 6		
1.2 Planteamiento del problema 2 1.2.1 Contextualización 2 1.2.1.1 Contexto macro 2 1.2.1.2 Contexto meso 3 1.2.1.3 Contexto micro 3 1.2.2 Análisis crítico 4 1.2.2.1 Árbol del Problema 5 1.2.2.2 Relación Causa -Efecto 6 1.2.3 Prognosis 6		
1.2 Planteamiento del problema 2 1.2.1 Contextualización 2 1.2.1.1 Contexto macro 2 1.2.1.2 Contexto meso 3 1.2.1.3 Contexto micro 3 1.2.2 Análisis crítico 4 1.2.2.1 Árbol del Problema 5 1.2.2.2 Relación Causa -Efecto 6 1.2.3 Prognosis 6 1.2.4 Formulación del problema 7		

1.4 Objetivos	8		
1.4.1 Objetivo general	8		
1.4.2 Objetivos específicos	9		
CAPÍTULO II	CAPÍTULO II		
MARCO TEÓRICO			
2.1 Antecedentes Investigativos	10		
2.2. Fundamentación Filosófica	11		
2.3 Fundamentación Legal	12		
2.4. Categorías Fundamentales	25		
2.4.1 Inclusión interrelacionados	31		
2.4.1.1Superodinacion Conceptual	31		
2.4.1.2 Subordinación Conceptual	32		
2.5 Hipótesis	33		
2.6 Señalamiento de variables	33		
CAPÍTULO III			
METODOLOGÍA			
3.1 Modalidad de la Investigación	34		
3.1.1 Bibliográfica Documental	34		
3.2 Nivel o tipo de investigación	34		
3.2.1 Exploratoria	34		
3.2.2 Investigación Descriptiva	35		
3.2.3 Asociación de Variables	35		
3.2.4 Investigación Explicativa	34		
3.3 Población y muestra	35		
3.3.1 Poblacion.	36		
3.3.2 Muestra	37		
3.4. Operacionalización de variables	38		

3.4.1Operacionalizacion Variable Independiente	39
3.4.1Operacionalizacion Variable Dendiente	40
3.5 Recolección de Información	41
3.5.1 Plan de Recolección de Información	41
3.6 Procesamiento y Análisis	43
3.6.1 Plan de Procesamiento de la información	43
3.6.2 Plan de Análisis e interpretación de resultados	44
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	8
4.1 Análisis de Resultados	46
4.1.1 Análisis de las encuestas realizadas a empleados de "DISMOR"	46
4.2 Verificación de Hipótesis	56
4.2.1. Hipótesis Nula	57
4.2.2 Hipótesis Alternativa	57
4.2.3 Nivel de Confianza.	57
4.2.4 Grados de libertad	57
4.3 Cálculo del Chi-cuadrado	57
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones	59
5.2 Recomendaciones	60
CAPÍTULO VI	
PROPUESTA	
6.1 Datos informativos	62
6.1.1 Titulo	

6.1.2 Institución Ejecutora	62
6.1.3 Beneficiarios	62
6.1.4 Ubicación.	62
6.1.5 Tiempo	63
6.1.6 Equipo Responsable	63
6.1.7 Costos.	64
6.2 Antecedentes de la Propuesta.	64
6.3 Justificacion.	65
6.4 Objetivos	66
6.4.1 Objetivo General	66
6.4.2 Objetivos Especificos	66
6.5 Análisis de Factibilidad	66
6.5.1 Organizacional	67
6.5.2 Económico- Financiero	67
6.5.3 Factibilidad Tecnologica	67
6.6 Fundamentacion.	67
6.7 Metodología - Modelo Operativo	69
6.8 Ejecución y Desarrollo Proceso Control Interno	70
MATERIALES DE REFERENCIA	
Bibliografía	175
Anexos	179

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

Índice de Cuadros

Tabla 1. Personal de la Empresa	36
Tabla 2. Operacionalización de la variable independiente:	37
Tabla 3.Operacionalización de la variable dependiente	.38
Tabla 4.Procesamiento y Recolección de Información	.40
Tabla 5. Resumen de Tabulacion	.42
Tabla 6. Relación de Objetivos Específicos, Conclusiones y Recomendaciones	.44
Tabla 7. Tabla de Contingencia Sistema Control Interno-Indicadores Financieros	57
Tabla 8. Tabla de Chi cuadrado	57
Tabla 9. Personal "DISMOR".	.63
Tabla 10. Tabla de Costos.	.64
Tabla 11. Parámetros para medir el Riesgo	71
Tabla 12. Matriz de Riesgo.	71
Tabla 13. Matriz de Riesgo Proceso de Compras	72
Tabla 14 Matriz de Riesgo Proceso de Ventas	.73
Tabla 15. Matriz de Riesgos Ventas a Crédito	.74
Tabla 16. Indicadores de Gestión	.89
Tabla 17.Plan de Evaluación de la Propuesta	91

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Árbol de problemas	5
Gráfico 2. Supraordinación Conceptual.	30
Gráfico 3. Subordinación Conceptual.	31
Gráfico 4. Modelo de Representación Gráfica	43
Gráfico 5. Zona de Aceptacion	59
Gráfico 6.Propuesta Orden de Compra	75
Gráfico 7.Flujograma Propuesto Área de Compras	77
Gráfico 8. Propuesta de Perfil para Jefe de Bodega	78
Gráfico 9. Propuesta Informe de Recepción de Mercadería	79
Gráfico 10. Flujograma Propuesta para el Área de Ventas	81
Gráfico 11. Propuesta Nota de Pedido	82
Gráfico 12. Propuesta Formulario de Credito	84
Gráfico 13. Propuesta Recibo de Cobro	85
Gráfico 14. Propuesta Tarjeta de Control de Crédito	86

RESUMEN EJECUTIVO

Considerando que el control interno es un tema de discusión por parte de la Gerencia de la empresa "DISMOR" de la ciudad de Ambato, durante los últimos años se ha visto la necesidad de realizar el presente trabajo investigativo, con el objetivo de ser útil en la toma de decisiones por parte de gerencia en la búsqueda de salvaguardar su rentabilidad al final de cada periodo contable.

El presente tema: "El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa DISMOR de la ciudad de Ambato", ha sido resultado de un análisis previo, puesto que las compras y ventas, dos operaciones muy importantes dentro de las actividades comerciales de todo negocio, dentro de estos segmentos mencionados se han detectado errores al ejecutar procesos, que se debe corregir de manera inmediata.

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 ayude 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 durante el trascurso del tiempo, todo depende de cómo se implante, se evalué y supervise.

En el desarrollo de este trabajo investigativo intervinieron todo el personal de la entidad antes mencionada, y proporcionaron información confidencial solicitada, con el fin de hallar solución al tema planteado.

Es por ello, que considero que este trabajo será de gran utilidad y apoyo en la búsqueda de posibles soluciones para los procedimientos de compras y ventas, por lo que también se considera necesaria después de la aplicación el compromiso tanto de la empresa, de los trabajadores y del Gerente- propietario.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación fue realizada en la empresa "DISMOR" de la ciudad de Ambato, en el que se determinó que existía una carencia de un sistema de Control Interno en las áreas estratégicas de todo negocio como son compras y ventas.

Para la presente investigación se desarrollaron seis capítulos, que se detallan a continuación:

En el primer capítulo se detalla el problema a investigarse planteando las diferentes variables a examinar.

El segundo capítulo detalla los antecedentes investigativos respecto al tema, tomando en cuenta las variables dependientes como independiente, además abarca teóricamente el problema y se habla de la hipótesis.

En el tercer capítulo se da a conocer la metodología utilizada, las diferentes técnicas e instrumentos de investigación, que se utilizarán para la recopilación de la información recolectada a través de instrumentos como es este caso serán los cuestionarios; y el trabajo de campo que se realizará.

En el cuarto capítulo se presenta el procesamiento de la información a través cuadros y gráficos de barras, dando lugar a la interpretación de la información recolectada llegando a comprobar la hipótesis.

En el capítulo cinco se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones posteriores al análisis de datos.

Finalmente, el capítulo seis es resultado de los capítulos anteriores señalando la propuesta planteada como solución al problema encontrado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACION

"El Control Interno y su efecto en la Rentabilidad de la empresa DISMOR de la ciudad de Ambato"

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN

1.2.1.1 CONTEXTUALIZACIÓN MACRO

La distribuidora de Productos "DISMOR" fue creada el 15 de noviembre de 1991, con el propósito de satisfacer las necesidades de un segmento específico de la población, y establecer un sistema de comercio que expenda productos a precios accesibles para personas de recursos limitados, a bajos costos y con mayor comercialización y venta inmediata.

El objetivo primordial de la empresa "DISMOR", fue llegar con alimentos de primera necesidad a costos convenientes para el segmento de clientes con recursos medios como arroz, azúcar, pasta dental, avena, jabón entre otros; a precios estándar, con el propósito de controlar el precio de estos en el mercado a nivel nacional, y de esta manera poder en parte mitigar o controlar el incremento de precios de la canasta familiar.

1.2.1.2 CONTEXTUALIZACIÓN MESO

En la provincia de Tungurahua, una de las distribuidoras mas reconocidas es "DISMOR" ya que tiene máxima calidad y variedad de sus productos poniendo en si satisfacer todas las necesidades de los clientas estando así ubicado en una zona estratégica libre de congestión y cerca de los lugares comerciales.

Cabe recalcar que toda empresa sin importar su actividad, compite con sus productos o servicios a fin de obtener un posicionamiento reconocido en el mercado comercial y para lograrlo debe desarrollar sus propias estrategias que le permitan ser competitivas ofreciendo valores agregados que contribuya a mejorar la rentabilidad y el servicio.

Por lo tanto la ausencia de un Control Interno dentro de un negocio impide el alcance de sus objetivos y al no conseguirlo surgen inconvenientes que pueden afectar seriamente la situación financiera, puesto que al necesitar que sus actividades sean desarrolladas bajo procesos están inmersas en esta problemática que por lo general es casi imposible controlarlo al cien por ciento. Es imprescindible para cualquier entidad la necesidad de una evaluación de Control Interno.

1.2.1.3 CONTEXTUALIZACIÓN MICRO

"DISMOR" fue creada hace 24 años por su propietario Eduardo Mora siendo esta la gran soluciones para la ciudadanía ya que era la encargada de satisfacer las necesidades y distribuir todos los productos que necesiten y puedan necesitar intentado ser así el líder en el mercado tungurahuense.

Con el pasar del tiempo su principal problema ha sido la inadecuada carencia de control interno el mismo que ocasiona una reducción en la rentabilidad y no permite el cumplimiento de metas y objetivos en la misma.

La empresa "DISMOR" cuenta con un gerente o propietario un bodeguero, un facturador, cuatro vendedores y un espacio suficiente para poder desarrollar sus funciones, actualmente no cuenta con un Sistema de Control Interno que permita encaminar hacia una adecuada organización.

El personal realiza sus funciones empíricamente provocando en muchas ocasiones conflictos con los clientes tanto internos como externos, todo esto refleja la inadecuada gestión empresarial, que no permite atender de manera eficaz y eficiente a los clientes y hacer frente a la competencia, esta realidad influye en la rentabilidad de la empresa al reducir el nivel de ingresos pues los clientes al no sentirse satisfechos se excluyen y buscan el valor agregado en otros negocios.

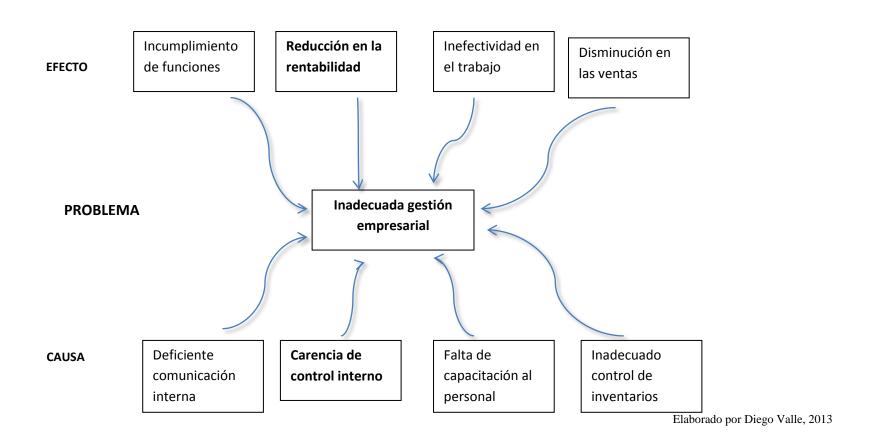
1.2.2 ANÁLISIS CRITICO

La empresa "DISMOR" presenta una gran problemática en los procesos de control interno, debido a la inobservancia de los mismos ha provocado una inapropiado control de gestión, considerando como el más trascendental la baja rentabilidad.

Además la deficiente comunicación interna afecta a una ejecución y cumplimiento de funciones, al no contar con una adecuada gestión empresarial oportuna se obtiene como resultado el incumplimiento de metas y objetivos planteados.

1.2.2.1 ÁRBOL DE PROBLEMAS

GRAFICO N° 1 ARBOL DEL PROBLEMA



1.2.2.2 RELACIÓN CAUSA _ EFECTO

Una vez realizado una observación, se puede deducir que la Empresa "DISMOR", tiene un problema en cuanto a la carencia de un Sistema de Control Interno, que como efecto determina la reducción en la rentabilidad, la deficiente comunicación interna y el incumplimiento de funciones, así como también la falta de capacitación a los trabajadores generando una inefectividad en el trabajo y la falta de un control de inventarios generando una disminución en ventas.

1.2.3 PROGNOSIS

El presente trabajo de investigación nace por la necesidad de establecer una adecuada función empresarial en la empresa, puesto que la inadecuada línea de comunicación entre departamentos genera el entorpecimiento de actividades y procesos que a corto plazo afectan en la gestión y administración empresarial, así también en el control interno, que a largo plazo provocarían el incumplimiento de metas y objetivos.

Además retrasara el desarrollo económico y competitivo para la empresa, afectando directamente a la situación financiera, porque de modo contrario si no se controla dichos lineamientos paulatinamente mermarían la clientela, y por lo tanto reduciría los índices de rentabilidad.

Al no tener clientes, reduciría las ventas provocando una disminución importante en la rentabilidad en un periodo corto ,así como también los activos de la empresa constituirían un gasto ya que representarían un valor menor gracias a sus depreciaciones y en el peor de los casos ocasionando pérdidas permanentes, disminución de personal y por ende el cierre del negocio.

1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Es la carencia de Control Interno el que origina una inadecuada gestión empresarial

provocando así una reducción en la rentabilidad de la empresa "DISMOR", de la

ciudad de Ambato?

Variable independiente: Control Interno

Variable dependiente: Rentabilidad

1.2.5 PREGUNTAS DIRECTRICES

¿Se evalúan periódicamente los procesos operativos de la empresa?

¿Se utilizan los Estados Financieros para la toma de decisiones?

¿Cuenta con una estructura organizacional definida?

¿Se realizan análisis financieros a través de índices?

1.2.6 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

Campo:

Gestión empresarial

Área:

Control Interno

Aspecto:

Control interno

Espacial:

La investigación se realizará en la empresa "DISMOR"

Temporal:

El tiempo del problema a investigar corresponde al último año.

7

1.3 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar y solucionar los factores internos que afectan a la gestión y administración empresarial y comercial de la empresa "DISMOR".

Además implementar un adecuado sistema de Control Interno para el desarrollo de áreas importantes como son compras y ventas, y de esta manera conducir a mejorar la rentabilidad, permitiendo el desarrollo y evolución de los recursos económicos, humanos, tecnológicos del mercado, y así satisfacer lo requerimientos y necesidades de los clientes internos y externos.

Por la falta de aplicación descrita de procesos e implementación de formatos para las áreas de compras y ventas, se ha desatado un desorden y desorganización de actividades, provocando la pérdida de clientes y retraso en la entrega de la mercadería solicitada por parte de los clientes.

Por otra parte ayudara a los estudiantes de las distintas universidades para la ejecución y consulta de sus trabajos de investigación, y a las empresas afines microempresas en el desarrollo adecuado de sus actividades, basándose en la propuesta establecida en este trabajo.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Estudiar la incidencia del control interno en la rentabilidad de la empresa "DISMOR", con la finalidad de mejorar la gestión empresarial.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los procesos de control a fin que la empresa sea eficiente y efectiva.
- Evaluar la rentabilidad de la empresa "DISMOR" para mejorar frente a la competencia.
- Proponer una reestructuración del control interno con el objetivo de direccionar la empresa y aumentar su rentabilidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Una vez que ha revisado bibliografías, monografías y tesis en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, se ha podido encontrar investigaciones que presentan cierta semejanza con el trabajo de investigación, de las cuales se extraen las siguientes conclusiones:

Según **Jacqueline Miranda P.** (2009: 63-64) en su trabajo de investigación "Sistema de control Interno y el Manejo de Recursos Económicos en la Escuela Particular Andino Centro Escolar, Año Lectivo 2007-2008" concluye en lo siguiente:

"La alta dirección considera que un adecuado Sistema de Control Interno, que fortalece a una Institución con lo cual se logra obtener información actualizada y verás de los sucesos que acontecen con el día a día en la institución, además de que su incidencia en el manejo de recursos económicos nos permite ser más ordenados y producir una información financiera confiable."

"Se considera además que un adecuado sistema de Control Interno es muy importante en cualquier institución, ya que así se obtiene mayor control de procesos y procedimientos de lo ejecutado en lo cotidiano, lo cual permite obtener información financiera oportuna y a la vez permite tomar las mejores decisiones a la gerencia".

Es importante adaptar un sistema de control interno ya que permitirá a la empresa dirigir de manera eficaz y eficiente a la misma, se conseguirá supervisar los procesos

que se está realizando y cómo se lo hace para que cualquier error corregirlo a tiempo. También se podrá brindar al cliente externo una satisfacción en cuanto a los servicios que se presta.

Según Luis Gustavo Illescas González (2007: Internet) A mejor organización y control más rentabilidad. En la actualidad las organizaciones enfrentan un ambiente económico muy competitivo y cada vez más necesitan de un eficiente control contable de sus operaciones, que les pueda dar información oportuna y confiable sobre los resultados de su operación y que efecto ha tenido en su patrimonio contable.

Los motivos para no poder generar información contable oportuna y confiable son varias, pero las más comunes son: débil estructura del control interno, falta de interés de la gerencia, personal contable inexperto, mal formado y no comprometido, procesos contables desorganizados y operación manual del mismo.

Es importante que el personal directivo y operativo, estén en una constante capacitación para mejores resultados además es importante que la empresa implemente y transfiera tecnológica de software de gestión empresarial.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Basándose en **Yoel Santos Rivera** (2008,131) Se conoce también como cuantitativo, racionalista o empírico-analítico. Ha demostrado su efectividad en el desarrollo de la ciencia por la amplitud y diversidad de los resultados que ha aportado. En la actividad física ha sido el paradigma dominante durante muchos años.

Las características del paradigma positivista se detallan a continuación:

Se utilizará el Paradigma Positivista ya que a través de éste es posible cuantificar los resultados de la investigación y todos los elementos que sean necesarios, para

obtener soluciones viables que ayuden a solucionar el problema objeto de investigación.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Basándose en el Control Interno – Informe COSO (2010: internet) tenemos lo siguiente:

DEFINICION Y OBJETIVOS

"El Control Interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.
- Completan la definición algunos conceptos fundamentales:
- El control interno es un proceso, es decir un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- Sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la conducción.
- Está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las categorías señaladas las que, al mismo tiempo, suelen tener puntos en común.

Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas (no añadidas) a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad.

Según la Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), el control interno puede ser definido como el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales:

- Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada.
- Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.
- Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.
- Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos.

Para la alta dirección es primordial lograr los mejores resultados con economía de esfuerzos y recursos, es decir al menor costo posible.

Para ello debe controlarse que sus decisiones se cumplan adecuadamente, en el sentido que las acciones ejecutadas se correspondan con aquéllas, dentro de un esquema básico que permita la iniciativa y contemple las circunstancias vigentes en cada momento.

Por consiguiente, siguiendo los lineamientos de INTOSAI, incumbe a la autoridad superior la responsabilidad en cuanto al establecimiento de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica.

Ambas definiciones (COSO e INTOSAI) se complementan y conforman una versión amplia del control interno: la primera enfatizando respecto a su carácter de proceso constituido por una cadena de acciones integradas a la gestión, y la segunda atendiendo fundamentalmente a sus objetivos.

COMPONENTES

El marco integrado de control que plantea el informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

El ambiente de control refleja el espíritu ético vigente en una entidad respecto del comportamiento de los agentes, la responsabilidad con que encaran sus actividades, y la importancia que le asignan al control interno.

Sirve de base de los otros componentes, ya que es dentro del ambiente reinante que se evalúan los riesgos y se definen las actividades de control tendientes a neutralizarlos. Simultáneamente se capta la información relevante y se realizan las comunicaciones pertinentes, dentro de un proceso supervisado y corregido de acuerdo con las circunstancias.

El modelo refleja el dinamismo propio de los sistemas de control interno. Así, la evaluación de riesgos no sólo influye en las actividades de control, sino que puede también poner de relieve la conveniencia de reconsiderar el manejo de la información y la comunicación.

No se trata de un proceso en serie, en el que un componente incide exclusivamente sobre el siguiente, sino que es interactivo multidireccional en tanto cualquier componente puede influir, y de hecho lo hace, en cualquier otro.

Existe también una relación directa entre los objetivos (Eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información y cumplimiento de leyes y reglamentos) y los cinco componentes referenciados, la que se manifiesta permanentemente en el campo de la gestión: las unidades operativas y cada agente de la organización conforman secuencialmente un esquema orientado a los resultados que se buscan, y la matriz constituida por ese esquema es a su vez cruzada por los componentes.

AMBIENTE DE CONTROL

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Es, fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

Fija el tono de la organización y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

Constituye el andamiaje para el desarrollo de las acciones y de allí deviene su trascendencia, pues como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia colectiva de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitamiento de políticas y procedimientos efectivos en una organización.

Los principales factores del ambiente de control son:

La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.

- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimiento.
- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de consejos de administración y comités de auditorías con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

El ambiente de control reinante será tan bueno, regular o malo como lo sean los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo y excelencia de éstos hará, en ese mismo orden, a la fortaleza o debilidad del ambiente que generan y consecuentemente al tono de la organización.

EVALUACION DE RIESGOS

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización (interno y externo) como de la actividad.

El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos. Si bien aquéllos no son un componente del control interno, constituyen un requisito previo para el funcionamiento del mismo.

Los objetivos (relacionados con las operaciones, con la información financiera y con el cumplimiento), pueden ser explícitos o implícitos, generales o particulares. Estableciendo objetivos globales y por actividad, una entidad puede identificar los factores críticos del éxito y determinar los criterios para medir el rendimiento.

A este respecto cabe recordar que los objetivos de control deben ser específicos, así como adecuados, completos, razonables e integrados a los globales de la institución.

Una vez identificados, el análisis de los riesgos incluirá:

- Una estimación de su importancia / trascendencia.
- Una evaluación de la probabilidad / frecuencia.
- Una definición del modo en que habrán de manejarse.

Dado que las condiciones en que las entidades se desenvuelven suelen sufrir variaciones, se necesitan mecanismos para detectar y encarar el tratamiento de los riesgos asociados con el cambio. Aunque el proceso de evaluación es similar al de los otros riesgos, la gestión de los cambios merece efectuarse independientemente, dada su gran importancia y las posibilidades de que los mismos pasen inadvertidos para quienes están inmersos en las rutinas de los procesos.

Existen circunstancias que pueden merecer una atención especial en función del impacto potencial que plantean:

- Cambios en el entorno.
- Redefinición de la política institucional.
- Reorganizaciones o reestructuraciones internas.
- Ingreso de empleados nuevos, o rotación de los existentes.
- Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.
- Aceleración del crecimiento.
- Nuevos productos, actividades o funciones.

Los mecanismos para prever, identificar y administrar los cambios deben estar orientados hacia el futuro, de manera de anticipar los más significativos a través de

sistemas de alarma complementados con planes para un abordaje adecuado de las variaciones.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior: conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados:

- Las operaciones
- La confiabilidad de la información financiera
- El cumplimiento de leyes y reglamentos

En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros: los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo, y así sucesivamente.

A su vez en cada categoría existen diversos tipos de control:

- Preventivo / Correctivos
- Manuales / Automatizados o informáticos
- Gerenciales o directivos

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades de control, y es preciso que los agentes conozcan individualmente cuales son las que les competen, debiéndose para ello explicitar claramente tales funciones.

La gama que se expone a continuación muestra la amplitud abarcativa de las actividades de control, pero no constituye la totalidad de las mismas:

- Análisis efectuados por la dirección.
- Seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas funciones o actividades.
- Comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud, totalidad,
 y autorización pertinente: aprobaciones, revisiones, cotejos,
 recálculos, análisis de consistencia, pre numeraciones.
- Controles físicos patrimoniales: arqueos, conciliaciones, recuentos.
- Dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros.
- Segregación de funciones.
- Aplicación de indicadores de rendimiento.

Es necesario remarcar la importancia de contar con buenos controles de las tecnologías de información, pues éstas desempeñan un papel fundamental en la gestión, destacándose al respecto el centro de procesamiento de datos, la adquisición, implantación y mantenimiento del software, la seguridad en el acceso a los sistemas, los proyectos de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones.

A su vez los avances tecnológicos requieren una respuesta profesional calificada y anticipativa desde el control.

INFORMACION Y COMUNICACION

Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones.

Está conformada no sólo por datos generados internamente sino por aquellos provenientes de actividades y condiciones externas, necesarios para la toma de decisiones.

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto.

No obstante resulta importante mantener un esquema de información acorde con las necesidades institucionales que, en un contexto de cambios constantes, evolucionan rápidamente. Por lo tanto deben adaptarse, distinguiendo entre indicadores de alerta y reportes cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas, a través de la evolución desde sistemas exclusivamente financieros a otros integrados con las operaciones para un mejor seguimiento y control de las mismas.

Ya que el sistema de información influye sobre la capacidad de la dirección para tomar decisiones de gestión y control, la calidad de aquél resulta de gran trascendencia y se refiere entre otros a los aspectos de contenido, oportunidad, actualidad, exactitud y accesibilidad.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno.

Asimismo el personal tiene que saber cómo están relacionadas sus actividades con el trabajo de los demás, cuáles son los comportamientos esperados, de que manera deben comunicar la información relevante que generen.

Los informes deben transferirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz. Esto es, en el más amplio sentido, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal.

La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar por parte de los directivos resultan vitales.

Además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria, y en ambos casos importa contar con medios eficaces, dentro de los cuales tan importantes como los manuales de políticas, memorias, difusión institucional, canales formales e informales, resulta la actitud que asume la dirección en el trato con sus subordinados. Una entidad con una historia basada en la integridad y una sólida cultura de control no tendrá dificultades de comunicación. Una acción vale más que mil palabras.

SUPERVISION

Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado.

Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar.

El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes.

En cuanto a las evaluaciones puntuales, corresponden las siguientes consideraciones:

- a) Su alcance y frecuencia están determinados por la naturaleza e importancia de los cambios y riesgos que éstos conllevan, la competencia y experiencia de quienes aplican los controles, y los resultados de la supervisión continuada.
- b) Son ejecutados por los propios responsables de las áreas de gestión (autoevaluación), la auditoria interna (incluidas en el planeamiento o solicitadas especialmente por la dirección), y los auditores externos.
- c) Constituyen en sí todo un proceso dentro del cual, aunque los enfoques y técnicas varíen, priman una disciplina apropiada y principios insoslayables.

La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema: que los controles existan y estén formalizados, que se apliquen cotidianamente como una rutina incorporada a los hábitos, y que resulten aptos para los fines perseguidos.

- d) Responden a una determinada metodología, con técnicas y herramientas para medir la eficacia directamente o a través de la comparación con otros sistemas de control probadamente buenos.
- e) El nivel de documentación de los controles varía según la dimensión y complejidad de la entidad.

Existen controles informales que, aunque no estén documentados, se aplican correctamente y son eficaces, si bien un nivel adecuado de documentación suele aumentar la eficiencia de la evaluación, y resulta más útil al favorecer la comprensión del sistema por parte de los empleados. La naturaleza y el nivel de la documentación requieren mayor rigor cuando se necesite demostrar la fortaleza del sistema ante terceros.

f) Debe confeccionarse un plan de acción que contemple:

• El alcance de la evaluación

• Las actividades de supervisión continuadas existentes.

• La tarea de los auditores internos y externos.

Áreas o asuntos de mayor riesgo.

• Programa de evaluaciones.

• Evaluadores, metodología y herramientas de control.

Presentación de conclusiones y documentación de soporte

• Seguimiento para que se adopten las correcciones pertinentes.

Las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes.

Según el impacto de las deficiencias, los destinatarios de la información pueden ser tanto las personas responsables de la función o actividad implicada como las autoridades superiores.

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Variable Independiente

CONTROL INTERNO

Según (MANTILLA, Control Interno Informe Coso, 2005, pág. 4) "El control interno es un proceso, ejecutado por el concejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad de la Información Financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables".

Según (CEPEDA, 1997, pág. 15) " El control interno es fundamentalmente una responsabilidad gerencial, desarrollada en forma autónoma que, para que rinda verdaderos frutos, debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, la responsabilidad por las actuaciones recae en el gerente y sus funcionarios delegados, por lo cual es necesario establecer un sistema de control interno que les permita tener una seguridad razonable de que sus actuaciones administrativas se ajusta en todo a las normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización".

La responsabilidad del control interno recae en la gerente propietaria puesto que el control interno que la empresa mantiene no es el adecuado ya que no existe un manual de políticas y procedimientos que permitan definir los procedimientos.

Según (MANTILLA, Control Interno Informe, 2005, pág.122) "Los Procesos operativos son los siguientes:

- a) Identifique los riesgos de la información financiera: riesgos que individualmente o en combinación con otros, pudieran resultar en una declaración equivocada de material de los estados financieros;
- b) Identificación de los controles que administran adecuadamente los riesgos de la información financiera: la administración debe evaluar si tiene en operación (esto es en uso) controles que cubren los riesgos de la información financiera de la compañía.
- c) Consideración de los controles a nivel de entidad: así como estos controles se relación con el elemento de la información financiera;

- d) Rol de los controles generales de la tecnología de la información: los controles que la administración identifica como que cubren los riesgos de la información financiera pueden ser automatizados, dependientes de la TI, o una combinación de procedimientos tanto manuales como automatizados;
- e) **Evidencia para dar soporte a la valoración**: la documentación del diseño de los controles que la administración tienen en operación para administrar de manera adecuada los riesgos de la información financiera.

Los procesos operativos son importantes, puesto que permitirían identificar los riesgos que existen en la información financiera, para poder evaluar los procedimientos operacionales que actualmente existen en la empresa "DISMOR".

VALORACIÓN DE RIESGOS

La valoración de riesgos es la identificación del analisis de los riesgos relevantes para lograr los objetivos que constituir una base para determinar como se debe administrar los riesgos.

Desde uan perspectiva de administracion de riesgos, los objetivos de la entidad total relacionados con el usos de derivados, deben ser concistentes con los objetivos de administracion de riesgos.

Deben existir mecanismos para la identificación y valoración de los riesgos de negocios relevantes para las circunstancias particulares de al entidad.

El uso de derivados se debe basar en una valoración cuidadosa de tales riesgos de negocios.

La administracion debe clasificar los beneficios vinculadosa ello y apoyar el uso de beneficios derivados de la entidad.

Tambien debeconseguir un entendimiento del personal, de los sistemas de operación administrativa, la metodologias y supuestos de valuacion, y la documentacion, como

fundamento para identificar y valorar la capacidad para administrar la exposision a los riesgos asosiados con las actividades de derivados.

La administración debe proporsionar criterios específicos de medición para lograr los objetivos de las actividades de derivados, tales como valorar el riesgo.

El proceso de análisis de riesgos para actividaes de derivados debe incluir la identificación del riesgo, la estimación de su significado, y la voloración de la probabilidad de ocurrencia.

La empresa no cuenta con mecanismos que permiten realizar un adecuado análisis de riesgos, para evitar inconvenientes en la ejecución de su actividad económica, siendo asi una falencia para el cumplimiento de sus metas y objetivos.

Variable Dependiente

FINANZAS

Según (**BODIE**, **1997**, **pág. 2**) "Las finanzas estudia la manera en que la gente asigna recursos escasos a través del tiempo, dos características que distinguen las decisiones financieras y otras decisiones relacionadas con la distribución o asignación de recursos consisten en que los costos y los beneficios de las primeras:

- 1) se distribuyen a lo largo del tiempo y
- 2) ni los decisores ni los demás suelen conocerlos anticipadamente con certeza.

Al poner en práctica sus decisiones financieras, las personas se sirven del sistema financiero, que es el conjunto de mercados y otras instituciones mediante las cuales se realizan los contratos financieros y el intercambio de activos y riesgo"

Según(AMEZ, 2002, pag.103) "Las Finanzas son parte de la economía que estudia el funcionamiento de los mercados de capitales, instituciones que en ellos participan

precio y oferta de los activos financieros y en general la actividad financiera desarrollada por los bancos, en las bolsas o en las grandes operaciones mercantiles.

La acepción más usual del término finanzas se refiere a la actividad de tipo económico desarrollada por la hacienda pública de un país".

Las finanzas permitirían tomar decisiones financiera adecuadas estudiando el funcionamiento del mercado como la competencia, comparando precios y la demanda de cada producto que la empresa ofrece.

ANÁLISIS FINANCIERO

Según (BAENA, 2010, pag.17) "Todo análisis financiero realizado a la empresa , corresponde a su situación actual , basada en hechos presentes o información pasada recopilada e interpretada a través de datos procesados con las técnicas de un análisis o de estadística, pero también se realizan para proyectar el futuro crecimiento económico o proyectos de inversión".

La empresa "DISMOR", no cuenta con un análisis financiero, mediante índices, que permita y ayude a estudiar el desempeño y rentabilidad financiera que mantiene actualmente, para la toma de decisiones rápidas y oportunas que permitan el desarrollo económico.

INDICADORES FINANCIEROS

Según (**ORTIZ**, **2010**, **pag.177**, **226**,**228**) "Las razones o indicadores financieros constituyen la forma más común del Análisis Financiero, el análisis por razones o indicadores señala los puntos fuertes y débiles de un negocio e indica probabilidades y tendencias".

Los indicadores más comúnmente utilizados para este tipo de análisis son los siguientes:

INDICADORES DE RENTABILIDAD

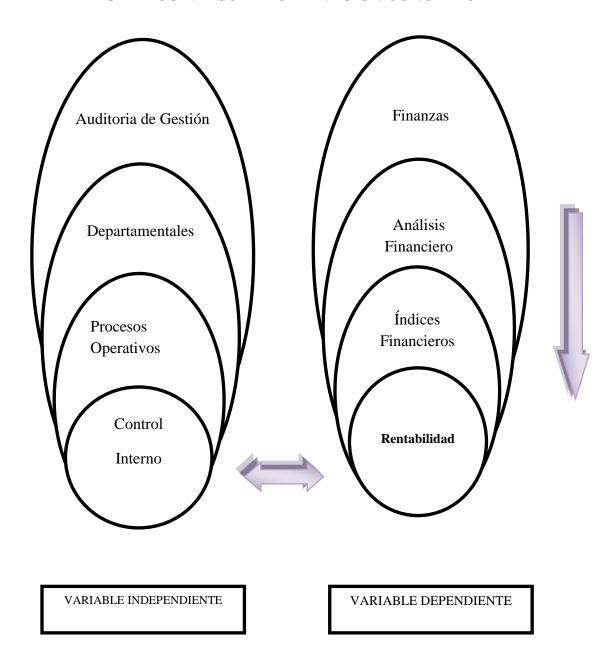
Los indicadores de rentabilidad, denominados también de rendimiento o lucratividad, sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos, y de esta manera convertir las ventas en utilidades.

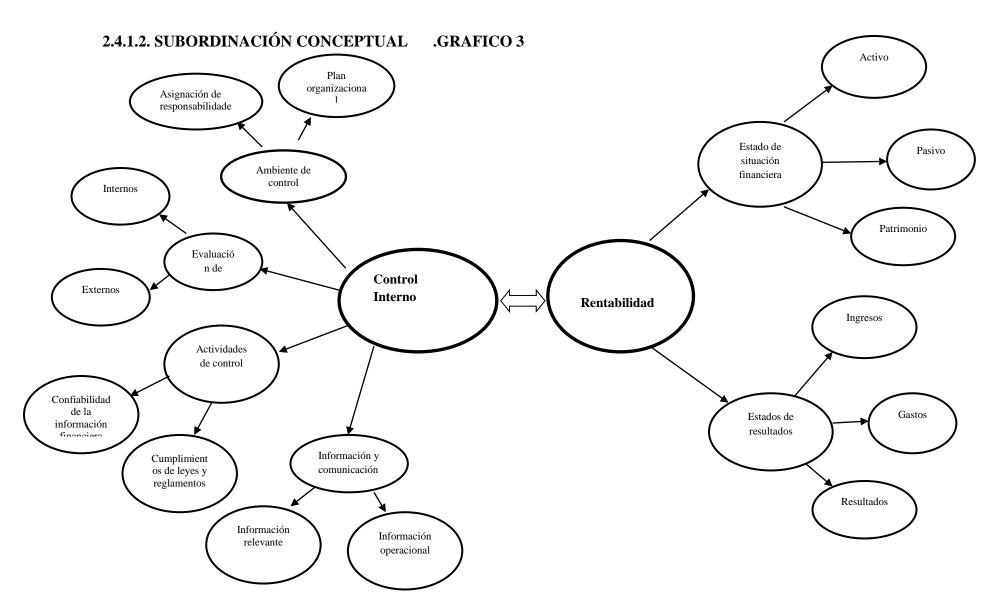
Desde el punto de vista del inversionista, lo más importante de analizar con la aplicación de estos indicadores es la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa (rentabilidad del patrimonio y rentabilidad del activo total).

2.4.1 Gráfico de inclusión interrelacionados

2.4.1.1 Súper-ordinación conceptual

GRAFICO N° 2 SÚPER-ORDINACIÓN CONCEPTUAL





2.5 HIPÓTESIS

El Control Interno permite la mitigación de la inadecuada gestión empresarial que incide en la Rentabilidad de la empresa "DISMOR".

2.6 SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES

Variable independiente: Control Interno

Variable dependiente: Rentabilidad

Unidad de observación: Empresa "DISMOR"

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que las datos resultantes pueden ser medidos mediante análisis financieros e indicadores, cuya estrategia de investigación está basada en análisis de datos obtenidos de diferentes fuentes de información recolectada por medio de la investigación bibliográfica – documental.

3.1.1 Bibliográfica-Documental

Este tipo de investigación es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes.

3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Exploratorio

Se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior. Es útil desarrollar este tipo de investigación porque, al contar con sus resultados, se simplifica abrir líneas de investigación y proceder a su consecuente comprobación.

3. 2. 2. Investigación Descriptiva

Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio.

La investigación descriptiva, según se mencionó, trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incurrir los siguientes tipos de estudios: encuestas, casos, exploratorios, causales, de desarrollo, predicativos, de conjunto, de correlaciona.

3.2.3 Asociación de variables

Se pretende visualizar como se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, o si por el contrario no existe relación entre ellos. Lo principal es saber cómo se pueden comportar una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada (evalúa el grado de relación entre dos variables).

3. 2. 4. Investigación Explicativa

Mediante este tipo de investigación, se requiere la combinación de los métodos analíticos y sintéticos, en conjugación de él deductivo y el inductivo, se trata de responder o dar cuenta de los porqués del objeto que se investiga.

Se ejecutó un estudio profundo del problema que permitiera determinar ciertas variables independientes, para observar los efectos en las respectivas variables dependientes, con el propósito de explicar con precisión la relación causa efecto que produce el problema de investigación.

Se aplica este tipo de investigación, ya que nos permite medir el grado de relación que existe entre las variables, y nos permite verificar la hipótesis plantada, y responder el motivo por el cual se realiza la investigación.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Según **César Bernal** (2000:158), "es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo".

En un trabajo de investigación puede considerarse varias poblaciones o subpoblaciones.

Se debe incluir una breve descripción de las características más sobresalientes de la población, en términos de su importancia para el estudio.

Para el presente trabajo de investigación, se consideró importante la participación de todo el personal tanto administrativo como de ventas y bodega de la empresa ""DISMOR"", mediante información proporcionada en encuestas realizadas, acerca de los factores e inconvenientes que se han presentado durante la ejecución de procesos cotidianos, los cuales sean considerados como repetitivos, que han generado retraso o han ocasionado pérdida de tiempo y recursos al ser ejecutados; para lo cual se adjunta el listado de personal.

TABLA Nº 1 PERSONAL EMPRESA "DISMOR"

N	NOMBRE	CARGO
1	Juan Mora	Gerente Propietario
2	Teresa Moncayo	Subgerente
3	Eduardo Mora	Vendedor 1
4	Diego Reinoso	Vendedor 2
5	Marcelo Recalde	Vendedor 3
6	Henry Moncayo	Vendedor 4
7	Sofía Mora	Facturadora

8	Lissete Mora	Jefe Bodega
9	Washington Ramírez	Bodeguero
10	Andrea Solís	Repartidor 1
11	Silvio Mora	Repartidor 2

Fuente: Investigación de campo 2013

Elaborado por: Valle, Diego

3.3.2 Muestra

Para **César Bernal** (200:159), "es la parte de la población que se selecciona, y de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuara la medición y observación de las variables de estudio".

Debido al tamaño de la población no se considera necesario la aplicación de la muestra, determinando para este análisis todos los datos proporcionados por el personal dela empresa, mediante la indagación aplicada en cuestionarios, en los que se interrogara, las dificultades comentadas, errores que han sido identificados en la ejecución de procesos y actividades que se realizan en el movimiento cotidiano de la empresa, dando por prioritaria esta aplicación determinando de esta manera las deficiencias de proceso interno.

3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Según **Héctor Ávila** (2006: Internet), operacionalizar es definir las variables para que sean medibles y manejables, significa definir operativamente el PON. Un investigador necesita traducir los conceptos (variables) a hechos observables para lograr su medición. Las definiciones señalan las operaciones que se tienen que realizar para medir la variable, de forma tal, que sean susceptibles de observación y cuantificación.

3.4.1 Operacionalización de la Variable Independiente: CONTROL INTERNO

TABLA 2. Control Interno

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Control Interno El control interno comprende el plan	Control contable	- Registros Contables - Cuentas de control	¿El ingreso de efectivo es controlado por comprobantes? ¿Las transacciones que se registran a diario son controladas oportunamente?	Entrevista esta al contador, asistente contable y cajera
de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar	Control Contable	- Control del efectivo	¿Se cuenta con un catálogo de cuentas actualizado?	- Encuesta a Empleados
sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la	Control Administrativo	-Funciones de los trabajadores	¿Considera usted que el inadecuado control interno afecta la rentabilidad de la empresa ""DISMOR""?	administrativos y clientes - Encuesta al empleados
eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las		-Cumplimientos y metas	¿Existe metas establecidas en cuanto a las ventas?	administrativos
políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.		- Comunicación interna	¿La empresa brinda capacitación al personal?	
y objection programmeos.		Comunication internal		
	Políticas Internas	-Indicadores de desempeño	¿Cuenta la empresa con Indicadores de desempeño del personal?	Encuesta al
				personal
		-Cumplimiento en la emisión de comprobantes	\sl_δ Se emiten comprobantes de venta enumerados?	administrativo

Fuente: Investigación de campo 2013

Elaborado por: Valle, Diego

3.4.2 Operacionalización de la Variable Dependiente: RENTABILIDAD

TABLA 3. Rentabilidad

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
RENTABILIDAD La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente Utilidad o beneficio. La rentabilidad mide la efectividad de la	- Activos, Pasivos y Patrimonio	· Estados financieros	¿Conoce la importancia de los indicadores financieros en la rentabilidad de la empresa? ¿Los estados financieros son analizados para la toma de decisiones?	Encuesta al personal administrativo
gerencia de una empresa demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas.	-Estados de Pérdidas y Ganancias	- Aplicación de Indicadores Financieros y de Gestión	¿Se calcula el rendimiento sobre los activos? ¿Se calcula el rendimiento sobre capital o el patrimonio?	Encuesta personal administrativo y contable
	- planificación	- Presupuestos anuales	¿La empresa cuenta con promociones y descuentos en sus artículos?	Encuesta a los cliente

Fuente: Investigación de campo 2013

Elaborado por: Valle, Diego

3.5 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Metodológicamente para Luis Herrera E. y otros (2002: 174-178 y 183-185), la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

3.5.1. PLAN PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido que para el presente estudio es predominantemente cuantitativa, considerando los siguientes elementos:

- Para el procesamiento de la información se utilizará los siguientes instrumentos:
 - o La Encuesta, que se complementará con el Cuestionario.
- Una vez recogidos los datos se procesará la información de la siguiente manera:
 - Revisión crítica de la información recogida. Es decir limpieza de información defectuosas: contradictorias, incompletas, no pertinentes, etc.
 - Repetición de la recolección. En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.

- La función de la tabla es demostrar de forma sencilla la lectura de los resultados obtenidos.
 - En la primera columna ira detallada las opciones de respuesta que tiene el encuestado.
 - En la columna dos va a ir el número de personas o frecuencia que optaron por esa respuesta.
 - o En la tercera columna ira el porcentaje de las respuesta

TABLA 4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTO	
	Analítica	
	Empleados de la empresa	
Encuesta	"DISMOR"	
	La recolección de información se	
	realizará, la Tercera semana de	
	junio	

Fuente: Investigación de campo 2013

Elaborado por: Valle, Diego

Las técnicas que se han utilizado para recolectar información en el presente trabajo de investigación son: la bibliográfica ya que se consultó en libros, tesis referidas acerca del tema relacionado con el problema, e Internet y la investigación de campo que se llevará a cabo por medio de encuestas (cuestionarios), observación y entrevistas.

Encuesta, es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación y, sobre todo, considerando el nivel de educación de las personas que van a responder el cuestionario.

Para el presente trabajo se ha diseñado una encuesta, dirigida especialmente a conocer los procesos que se lleva a cabo para las áreas de compras, ventas, las que se aplicará al personal que mantiene una operación directa en dichas actividades y a los clientes beneficiados del servicio, esta encuesta se realizará apoyada en cuestionarios estructurados previamente.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.6.1. PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

- Revisión crítica de la información recogida. Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección. En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados. Ejemplo de tabla a ser utilizada para la cuantificación de los resultados obtenidos con los instrumentos de recolección de información primaria (de campo).

TABLA 5. RESUMEN DE TABULACION

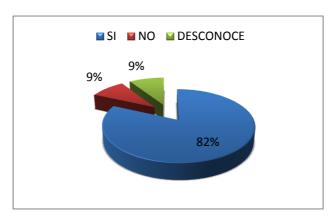
OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si		
No		
Total		

Fuente: Investigación de campo 2013

Elaborado por: Valle, Diego

 Representaciones gráficas. Ejemplo de figura a ser utilizada para la presentación visual porcentual de los resultados cuantificados en la tabla anterior.

GRAFICO N° 4 MODELO DE REPRESENTACION GRAFICA



Fuente: Investigación de campo, encuestas

Elaborador por: Valle Diego 2013

3.6.2. PLAN DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

 Análisis de los resultados estadísticos. Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis (lectura de datos).

- Interpretación de los resultados. Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis. Explicar el posible método estadístico de comprobación de hipótesis (H₁) a ser utilizado en el desarrollo de la investigación, con sus respectivos pasos, incluyendo la cita de texto y su utilidad, teniendo en cuenta el enfoque (cuantitativo o cualitativo) de la hipótesis de trabajo; así como, del tamaño de la población (finita o infinita, N ≤ 100 ≥ N) y/o muestra.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones. Explicación del procedimiento de obtención de las conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones se derivan de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación.
- Las recomendaciones se derivan de las conclusiones establecidas. A más de las conclusiones y recomendaciones derivadas de los objetivos específicos, si pueden establecerse más conclusiones y recomendaciones propias de la investigación.

TABLA 6. RELACIÓN DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

OBJETIVOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
ESPECÍFICOS		
Escribir el objetivo		
específico para la VI		
Escribir el objetivo		
específico para la VD		
Escribir el objetivo		
específico para la		
propuesta de solución		

Fuente: Investigación de campo

Elaborador por: Valle Diego 2013

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

En la investigación se recogerá información por medio de encuestas previamente elaboradas, el paso se inicia con la aplicación de las encuestas a los empleados de la empresa ""DISMOR"", para obtener información relacionada de si existe o no la necesidad de implementar un sistema de Control Interno.

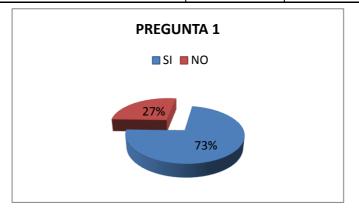
El resultado servirá para determinar las conclusiones a las que llega la presente investigación, además para el procesamiento y análisis de la información utilizaremos cuadros estadísticos para interpretar los resultados de la encuesta.

4.1.1 ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A EMPLEADOS DE LA EMPRESA ""DISMOR""

PREGUNTA 1

¿Es necesario establecer medidas de control interno en el stock de mercaderías?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	8	73%
NO	3	27%
TOTAL	11	100%



ANALISIS

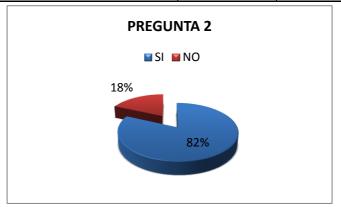
El 73% de los empleados nos indica que si debe existir medidas de control interno en el stock de mercaderías, mientras el 27% no.

INTERPRETACION

La empresa considera que si es importante adoptar medidas de control interno en el stock de mercaderías, ya que así se podría tener una exactitud en nuestros inventarios.

PREGUNTA 2
¿Los estados Financieros son analizados para la toma de decisiones?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	9	18%
NO	2	82%
TOTAL	11	100%



ANALISIS

El 82% del personal administrativo nos indica que si son analizados los estados financieros para la toma de decisiones, mientras que el 18% nos indica que no.

INTERPRETACION

Con el análisis de los Estados Financieros se logra estudiar profundamente los procesos lo cual permite evaluar objetivamente el trabajo de la organización, determinando las posibilidades de desarrollo y perfeccionamiento de los servicios, métodos y estilos de la dirección.

PREGUNTA 3

¿La empresa capacita a su personal?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	0	0%
NO	11	100%
TOTAL	11	100%



ANALISIS

El 100% de la empresa reconoce que el personal no ha sido capacitado para cada uno de sus puestos

INTERPRETACION

A pesar que la empresa no capacita a su personal para sus funciones se recomienda que este deba ser necesario para el crecimiento y buen desempeño en su área de trabajo.

PREGUNTA 4

¿Existen metas establecidas en cuanto a Ventas?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	11	100%
NO	0	0%
TOTAL	11	100%



ANALISIS

El 100% de los encuestados manifiesta que si existen metas establecidas en cuanto a ventas.

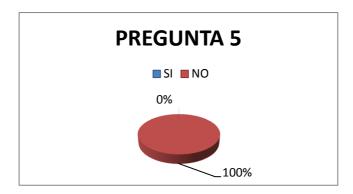
INTERPRETACION

La empresa establece metas de ventas y lo hace de manera correcta ya que las ventas son el motor económico de toda empresa, y que mediante el control interno permitirá aprovechar las fortalezas y oportunidades y minimizar las amenazas para obtener resultados beneficiosos de manera eficiente y se refleje en su rentabilidad

PREGUNTA 5

¿El ingreso de efectivo es controlado por comprobantes?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	0	0%
NO	11	100%
TOTAL	11	100%



ANALISIS

El 100% del personal encuestado responde que el efectivo no es controlado por comprobantes.

INTERPRETACION

La empresa no controla el efectivo mediante comprobantes y si recomienda que lo deba hacer ya que el control interno debe ser adoptado en las áreas críticas para salvaguardar sus recursos.

PREGUNTA 6

¿Piensa usted que se debe mantener la estructura actual de control interno en la empresa "DISMOR"?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	1	9%
NO	10	91%
TOTAL	11	100%



ANALISIS

El 91% de los encuestados manifiesta que es importante que se reestructure el sistema de control interno mientras el 9% dice que no.

INTERPRETACION

Es importante recalcar que un porcentaje significativo expresa de forma general que el control interno necesita una reestructuración para que de esta manera pueda evidenciar un cambio positivo en el proceso de ejecución presupuestaria

PREGUNTA 7
¿Cómo calificaría usted la estructura organizacional que posee la empresa?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Buena	7	64%
Mala	4	36%
TOTAL	11	100%



ANALISIS

Del total de los encuestados el 64% manifiesta que si es buena la estructura organizacional de la empresa mientras el 36 % manifiesta que no.

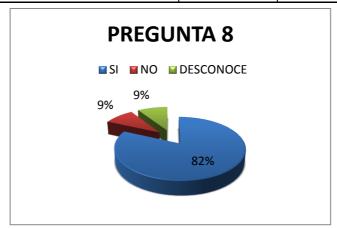
INTERPRETACION

Los resultados obtenidos de esta pregunta demuestran que los criterios de las personas son diversos en cuanto a la calificación de la estructura organización indicando que necesitan un análisis y comunicación los jefes departamentales para mejorar la estructura organizacional

PREGUNTA 8

¿Según criterio personal piensa que las políticas y procedimientos son adecuadas para alcanzar los objetivos de la empresa "DISMOR"?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	9	82%
NO	1	9%
DESCONOCE	1	9%
TOTAL	11	100%



ANALISIS

El 82 % de los empleados afirma que las políticas y procedimientos aplicados por "DISMOR" son los adecuados, mientras que un 9% indica que no, y un 9% desconoce.

INTERPRETACION

En cuanto a los resultados que demuestra esta pregunta se puede deducir que para la mayoría si está de acuerdo con las políticas y procedimientos que posee la empresa para alcanzar sus objetivos.

PREGUNTA 9

¿Piensa usted que se está alcanzado todos los objetivos de la empresa "DISMOR"?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	9	82%
NO	2	18%
TOTAL	11	100%



ANALISIS

El 82% de las personas encuestadas señalan que los objetivos que persigue la empresa se están cumpliendo en su mayoría, mientras que un 18% indica que no.

INTERPRETACION

En cuanto a los resultados que demuestra esta pregunta se puede reflejar que los objetivos que persigue la empresa se estas cumpliendo conforme a las metas ya establecidas

PREGUNTA 10

¿Se ha tomado en cuenta en implantar indicadores financieros en la rentabilidad de los productos?

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	4	36%
NO	7	64%
TOTAL	11	100%



ANALISIS

El 64% contesto que no ha tomado la decisión de implantar indicadores financieros y el 36% si ha tomado en cuenta trabajar con indicadores financieros.

INTERPRETACION

Se puede apreciar que la empresa no ha decidido trabajar con indicadores financieros, sería de gran utilidad tomar en cuenta indicadores de rentabilidad, de gestión, de inventarios entre otros, para que nos ayude y permita tener un claro conocimiento sobre la rentabilidad y demás movimientos.

4.2. VERIFICACION DE LA HIPOTESIS

Después de realizar un análisis de cada una de las preguntas que se aplicó a los propietarios y personal de distribuidora "DISMOR", se empleó la prueba de independencia de Chi-cuadrado, para la verificación de la hipótesis expuesta en el Capítulo II, para comprobar que existe el problema.

4.2.1 HIPOTESIS NULA (Ho)

Ho= El actual control interno no afecta a la rentabilidad de la empresa "DISMOR" de la ciudad de Ambato.

4.2.2 HIPÓTESIS ALTERNATIVA

H1= el actual control interno si afecta a la rentabilidad de la empresa ""DISMOR"" de la ciudad de Ambato.

4.2.3 NIVEL DE CONFIANZA

5% = 0.05

4.2.4 GRADOS DE LIBERTAD

 $\mathbf{v} = (k-1)(j-1)$

 $\mathbf{v} = (2-1)(2-1)$

 $\mathbf{v} = (1)(1)$

v=1

4.3 CALCULO DEL CHI CUADRADO

La tabla de contingencia que a continuación se muestra se estructura a partir de los valores cuantitativos de las preguntas 6 y 10, mismas que se hallan directamente relacionadas con las variables de estudio.

Pregunta 6.- ¿Piensa usted que se debe mantener la estructura actual del control interno de la empresa "DISMOR"?

Pregunta 10.- ¿Se ha tomado en cuenta en implantar indicadores financieros sobre la rentabilidad de sus productos?

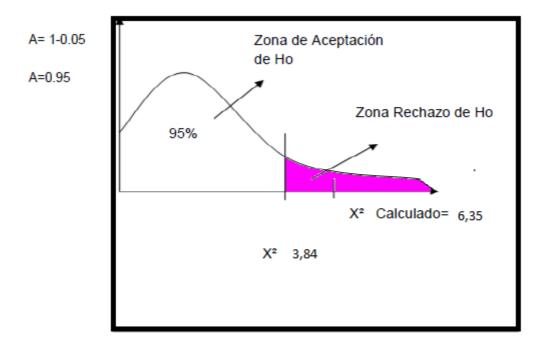
TABLA N° 7. TABLA DE CONTINGENCIA SISTEMA DE CONTROL INTERNO- INDICADORES FINANCIEROS

			Indicadores Financieros		
			SI	NO	Total
Sistema de Costo Actual	SI	Recuento	0	1	1
		Frecuencia esperada	0,4	0,6	1,0
	NO	Recuento	4	6	10
		Frecuencia esperada	3,6	6,4	10,0
Total		Recuento	4	7	11
		Frecuencia esperada	4,0	7,0	11,0

TABLA N° 8. TABLA CALCULO CHI CUADRADO

fo	fe	fo-fe	(fo-fe) ²	(fo-fe) ² /fe	
0,4	4	-3,6	12,96	3,24	
3,6	7	-3,4	11,56	1,65	
0,6	1	-0,4	0,16	0,16	
6,4	10	-3,6	12,96	1,30	
			$\mathbf{X}^2 =$	6,35	

GRAFICO N° 5 ZONA DE ACEPTACION



CONCLUCION.- para un grado de libertad y un nivel de significancia del 0,05 se obtiene como resultado en la tabla del chi cuadrado un valor de 3,84, y como el valor del chi cuadrado calculado es de 6,35 se encuentra fuera de la zona de aceptación, entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice "El inadecuado Control Interno afecta en la Rentabilidad de la empresa "DISMOR" en la ciudad de Ambato".

CAPITULO V

CONCLUCIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Tomando en cuenta las encuestas realizadas al personal de la empresa "DISMOR", se concluye que:

- El 73% del personal que integra la empresa "DISMOR" manifiesta que debe existir medidas de Control Interno en los proceso de adquisición, venta, distribución y entrega de mercaderías ya que así se podría tener una exactitud en los inventarios, disminuir el tiempo de entrega de mercadería y facilitar adquisiciones de artículos para la venta.
- Con relación a la evaluación del desempeño el 100% de las personas encuestadas manifiestan que no se ha realizado evaluaciones de desempeño personal siendo este muy importante ya que permite analizar la conducta de los mismos, para tomar los correctivos necesarios y poder mejorar la supervisión ya que es un principio importante para el Control Interno.
- El 100% del personal encuestado manifiesta que el efectivo no es controlado por comprobantes, este aspecto es primordial porque permite registrar el dinero que ingresa por cada agente vendedor de forma diaria y de esta manera mantendremos actualizados los valores de cada cliente.

5.2 RECOMENDACIONES

Una vez analizadas las conclusiones antes citadas y todos aquellos problemas que se derivan de estos se recomiendan:

- Contratar personal especializado y capacitado según los requerimientos de cada puesto, para cumplir con eficiencia el sistema de Control in terno implantado.
- Establecer indicadores financieros sobre la rentabilidad de sus productos para evaluar las relaciones existentes entre los diferentes periodos económicos y observar los cambios presentados en la empresa "DISMOR".
- Aplicar debidamente el sistema de Control Interno dentro de la empresa para que el personal tenga claro cuales son sus objetivos y de las responsabilidades que debe cumplir cada una.
- Establecer un Control de Inventarios de acuerdo a las necesidades de la empresa y capacitar constantemente al personal sobre este tema, permitiendo así que se realicen análisis mas oportunos para una mejor toma de decisiones.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

6.1.1 TITULO

Sistema de Control Interno y su efecto en la Rentabilidad de la empresa "DISMOR" de la ciudad de Ambato.

6.1.2 INSTITUCIÓN EJECUTORA

Distribuidora "DISMOR".

6.1.3 BENEFICIARIOS

El beneficiario será el Señor Juan Eduardo Mora Calvache, propietario y gerente de la empresa "DISMOR", y por ende todo el personal que labora en dicha empresa.

Además beneficiara a sus proveedores, acreedores, instituciones financieras, bancarias y organismos de control debido a que la información que proporcione la empresa será garantizada, confiable y oportuna para el cumplimiento de sus obligaciones.

6.1.4 UBICACIÓN

La distribuidora "DISMOR" se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Sector Miñarica 2, calle Jorge Icaza y Oscar Reyes a mano derecha del Colegio de Odontólogos Ambato.

6.1.5 TIEMPO

Inicio: Enero 2013

Fin: Marzo 2014

6.1.6 EQUIPO RESPONSABLE

Autor: Diego Valle

Tutor: Dr. Remigio Medina

Personal de distribuidora "DISMOR"

TABLA Nº 9 PERSONAL "DISMOR"

N	NOMBRE	CARGO
1	Juan Mora	Gerente Propietario
2	Teresa Moncayo	Subgerente
3	Eduardo Mora	Vendedor 1
4	Diego Reinoso	Vendedor 2

TABLA Nº 9 PERSONAL "DISMOR"

5	Marcelo Recalde	Vendedor 3					
6	Henry Moncayo	Vendedor 4					
7	Sofía Mora	Facturadora					
8	Lissete Mora	Jefe Bodega					
9	Washington Ramírez	Bodeguero					
10	Andrea Solís	Repartidor 1					
11	Silvio Mora	Repartidor 2					

Fuente: Investigacion de Campo 2013

Elaborado por: Valle, Diego

6.1.7 COSTOS

Se determina que la presente Investigación tiene un costo de \$1.136,00 dólares.

TABLA N° 10 TABLA DE COSTO

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL							
RECURSOS MATERIALES										
Útiles de Oficina	varios		60,00							
Empastados	5	5,00	25,00							
Copias	150	0,02	3,00							
Impresiones	600	0,10	60,00							
Servicios Básicos			40,00							
RECURSOS TECNOLOGICOS										
Computadora Portátil	1	450,00	450,00							
Flash Memory	1	15,00	15,00							
Internet	100	1,00	100,00							
	OTRO	OS RECURSOS								
Transporte			200,00							
Alimentación			80,00							
SUBTOTAL			1033,00							
10 % IMPREVISTOS			103,30							
TOTAL			1136,00							

Fuente: Investigacion de Campo 2013

Elaborado por: Valle, Diego

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Después del estudio realizado se puede concluir que la falta de la aplicación de un sistema de control interno, ha venido afectando la rentabilidad de la Empresa "DISMOR", siendo de trascendental importancia su aplicación inmediata, así como su difusión a nivel interno en todas las áreas de la empresa.

Es necesaria la implementación del sistema de control interno dentro de la empresa para que el personal tenga claro cuales son los objetivos, procesos, procedimientos y las responsabilidades que se deben cumplir en cada uno de sus cargos, debido a que por la falta de u sistema existen inconvenientes y acumulación de actividades innecesarias al realizar el proceso y ejecución de ventas y compras entre otros.

Al implementar un sistema de control interno dentro de la empresa, éste ayudará a fortalecer las actividades en todas las áreas 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 entidad.

Permitirá a la empresa a obtener mejores resultados, ya que se llevará un control a detalle de cada uno de los gastos que se ocasionan en los diferentes departamentos.

Permitirá desarrollar la estructura organizativa con el fin de dar autoridad y responsabilidad a miembros del equipo.

6.3 JUSTIFICACION

El motivo de la presente propuesta se debe a que la empresa "DISMOR", se encuentra afectada en su rentabilidad por la falta de Control Interno en Los segmentos mas importantes de la empresa, como son compras, ventas, inventarios, mediante la aplicación de esta propuesta se asegura que ayudara a incrementar los ingresos económicos, reduciendo el desperdicio de tiempo y materiales, y ayudar a recuperar valores de ventas a crédito.

Además se podrá direccionar a todos los empleados para que cada uno tenga un desempeño en su área de trabajo con mayor eficiencia y eficacia, y sintiéndose a gusto con el trabajo desempeñado.

Cabe recalcar que el Control Interno ayudara al mejoramiento continuo de los procesos de la empresa, y de esta forma se podrá tener un mejor posicionamiento en el mercado, después de la ejecución y control de la propuesta.

Por el mejor uso tanto de recursos humanos como recursos tecnológicos y materiales se reducirá dramáticamente los gastos ocasionados, para después de finalizar un periodo contable tener claras las metas y logros alcanzados y por alcanzar, además el resultado se vera reflejado con la confianza de proveedores, clientes y personal que trabaja en la empresa "DISMOR", y se reflejara también en las ganancias que se obtendrán al no desperdiciar recursos tanto humanos y materiales.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 OBJETIVO GENERAL

Reestructurar el sistema de control interno para un mejor direccionamiento en la Empresa y así mejorar la rentabilidad.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Observar y evaluar la empresa en sus áreas: financiera, administrativa y operativa.
- Identificar los procesos de compra y venta de mercadería de la empresa "DISMOR" para poder optimizar los recursos económicos.
- Aplicar indicadores para medir la eficiencia y rentabilidad del personal.

6.5 ANALISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1 ORGANIZACIONAL

Es factible de realizar puesto que desde gerencia y el personal interactúan entre si para la implementación de políticas y procedimientos que beneficien a la empresa "DISMOR".

6.5.2 ECONÓMICO – FINANCIERO

La entidad cuenta con lo recursos económicos suficientes para la reestructuración de Control Interno, de tal forma que no existirá dificultad en esta realización.

6.5.3 FACTIBILIDAD TECNOLÓGICA

La empresa "DISMOR" trabaja con un paquete contable, en el cual se puede registrar cada producto con su respectivo código, su falencia es que no otorga un reporte de inventarios.

6.6 FUNDAMENTACIÓN

La implementación de Control Interno, establecido en la entidad se comunicara al personal dentro de la empresa con el fin de alcanzar la máxima eficacia, esto requiere un esfuerzo en la aplicación de control interno de la entidad, con el fin de alcanzar los objetivos y una información financiera contable.

Según **AGUIRRE**, **JUAN**, (2005:201)," 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.

El control interno es un instrumento esencial para el funcionamiento efectivo del control de procesos en la empresa, siendo uno de sus principales objetivos la identificación clara de las normas operativas de la organización empresarial y de las líneas d responsabilidad de la 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 objetivos y para la ejecución de los controles. Así pues, se especificara entre otras:

- Organigrama funcional y jerárquico de la entidad, desglosado en su máximo nivel (rango, puesto, departamento).
- Definición de los procedimientos por ciclos de negocio y áreas administrativas contables (compras, tesorería, ventas, bancos, proveedores, clientes, almacén etc.).
- Especificaciones de las normas a tener en cuenta para los ciclos o áreas en cuanto a:
 - ✓ Competencias
 - ✓ Autorizaciones
 - ✓ Procesos administrativos del circuito de información (documentación generada, registros formalizados, controles, supervisiones).
 - ✓ Contabilización, procedimientos y políticas.

Procesos de revisión y verificación de las normas (personal interno independiente o externo profesional).

El control interno 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".

6.7 METODOLOGIA MODELO OPERATIVO

El control interno contiene una serie de disposiciones que permitirán a las áreas operativas de los procesos conocer las tareas y responsabilidades a su cargo, tales como el manejo físico de la mercadería, la emisión de la información, oportuna y confiable.

Las fases de las que se compone esta propuesta se detallan a continuación:

- Elaboración de Matriz de Control Interno de las áreas: compras, ventas y ventas a crédito; siendo estas las mas importantes.
- Conclusión de la Matriz de Control interno.
- Propuesta para el área de Compras, descripción, debilidades, medidas correctivas, flujograma, perfil jefe de bodega, recepción de Mercadería.
- Propuesta para el área de ventas, descripción, debilidades, propuesta, flujograma, formato propuesto nota de pedido, descripción.
- Propuesta para ventas a crédito, debilidades encontradas, propuesta tarjeta de control de crédito, descripción.
- Indicadores, rentabilidad, neta del activo, margen bruto, margen operacional, rentabilidad neta de ventas, rentabilidad operacional del patrimonio, indicadores de gestión.

6.8 EJECUCIÓN Y DESARROLLO DEL PROCESO DE CONTROL **INTERNO**

El estudio y evaluación del control interno se efectuará con el objetivo de cumplir con normas para la ejecución del trabajo, para esto se requiere efectuar una valoración adecuada de los controles existentes, para obtener una base que nos permita determinar el grado de confianza que genera el mismo.

Para efectuar la evaluación dentro del área administrativa, se iniciará con técnicas como cuestionarios en todos los departamentos.

Como un complemento para la propuesta de Control Interno de la Empresa "DISMOR", se considera indispensable y de primordial importancia la elaboración de una Matriz de Control Interno, la cual será de gran ayuda para determinar los segmentos de la empresa que cuentan con riesgo trascendental y que requieren de medidas correctivas inmediatas, esto se dará siempre y cuando se aplique correctamente y controle por parte de Gerencia.

TABLA Nº 11 PARÁMETROS PARA MEDIR EL RIESGO

RIESGO	CRITERIO PARA EL CONTROL DE RIESGO
BAJO	No es necesario medida de control, se deberá mantener monitoreo de la actividad, por parte del Gerente, para asegurar que los controles de Riesgo son mantenidos.
MEDIO	Se debe tomar una acción de Control en un tiempo prudencial, debiéndose mantener una vigilancia constante por parte del Gerente.
ALTO	Las actividades solo serán ejecutadas después de ser tomadas las medidas necesarias y suficientes, para la reducción y su control. Todas las actividades expuestas a estos riesgos deben poseer práctica o análisis de Riesgos para su ejecución.

El nivel de riesgo se mide de acuerdo al impacto negativo que causa en las operaciones normales de la empresa, y como éste afecta negativamente a las áreas relacionadas.

El Riesgo se medirá de acuerdo a la siguiente Matriz:

TABLA 12. MATRIZ DE RIESGOS

	MATRIZ DE RIESGOS										
	FRECUENTE	ALTO	ALTO	ALTO							
CIA	MODERADO	MEDIO	MEDIO	ALTO							
CUEN	POCO FRECUENTE	ВАЈО	MEDIO	ALTO							
FRE											

En el siguiente trabajo de investigación se realizara una matriz de Control Interno por áreas: Financiera, Administrativa, Operativa.

TABLA N° 13 MATRIZ DE RIESGO PARA EL AREA FINANCIERA

N°	RIESGO	ESTANDAR -	IM	IMPACTO			BABIL	NIVEL DE	
11			L	M	A	F	M	PF	RIESGO
1	La rentabilidad de las líneas de productos no es revisada periódicamente	En los resultados del mes se debe señalar cuál es la contribución operacional de cada familia de productos	X					Х	BAJO
2	No existen políticas administrativas para la ejecución de los procesos.	La compañía cuenta con políticas administrativas a pesar de no contar con políticas de control		X				Х	MEDIO

3	Las políticas no son comunicadas y divulgadas en forma oportuna y correcta al personal	Las políticas no son comunicadas en forma de capacitación, solo se trasmiten en forma general			X		X	MEDIO
4	No existe una adecuada segregación de funciones en cuento a autorización, registro y custodia en el departamento de Finanzas	Existe una adecuada segregación de funciones en la compañía en cuento a registro, autorización, custodia y pago	X				X	ВАЈО
5	Los pagos y cheques son generados sin la necesidad de firmas o aprobaciones conjuntas	Todo cheque o pago, necesitan de dos firmas para que se realice	X				X	ВАЈО
6	Los cheques en blanco no tienen una adecuada custodia	Los cheques están bajo caja fuerte y sin ninguna firma, custodiado por el responsable de caja	X				X	ВАЈО
7	Los reportes de balances no se generan en forma periódica	Todos los reportes requeridos se generan en forma mensual	X				X	ВАЈО
		IMPUE	STO	6				
8	Las declaraciones de impuestos así como la entrega de informes no se realizan dentro del plazo permitido	Todas las declaraciones y entrega de informes al SRI se entregan en forma puntual	X				X	ВАЈО
9	No se declaran dentro de los plazos establecidos los anexos transaccionales	Todos los meses se ha realizado las declaraciones de los anexos transaccionales dentro de la fecha límite	X				Х	ВАЈО

10	Se generan multas y/o intereses por faltas reglamentarias, de presentación o declaración de impuestos	No se ha generado ninguna multa durante el año 2013	X			X	ВАЈО			
	CUENTAS POR PAGAR									
11	Las facturas que pasan a Cuentas por cobrar no cuentas con las debidas autorizaciones	Todas las facturas cuentan con un proceso de aprobación dentro del sistema, caso contrario no se pueden contabilizar	X			X	ВАЈО			
12	Las fechas de vencimiento para los pagos a proveedores no se respetan	Los pagos a los proveedores se realizan de acuerdo al vencimiento, con los plazos establecidos en la negociación	X			X	ВАЈО			
13	Las facturas no son contabilizadas dentro de los 5 días posteriores a su recepción	Por retrasos en el sistema, en pocas ocasiones las facturas no se contabilizan dentro de los 5 días para la entrega de retenciones	X			Х	ВАЈО			
14	No se realiza un seguimiento a la entrega de retenciones emitidas a los proveedores	Dos veces por mes se realiza la tarea de llamar a todos los proveedores que no han retirado sus retenciones, que no superan las 30 retenciones mensuales	X			X	ВАЈО			

Fuente: Investigacion de Campo 2013

Elaborado por: Valle, Diego

TABLA N° 14 MATRIZ DE RIESGO PROCESO ADMINISTRATIVO

N°	RIESGO	ESTANDAR	IM	PAC'	то	PRO	BABIL	IDAD	NIVEL DE
14	KIESGO	ESTANDAR	L	M	A	F	M	PF	RIESGO
1	No se estudian a los clientes, previo a otorgar la autorización de crédito	Únicamente se utiliza para valores hasta \$200,00 de acuerdo a la política administrativa	X					X	ВАЈО
2	No se analiza la recuperación de cartera y la posibilidad de incobrables	Se realiza un análisis mensual de la recuperación de cartera y se genera las provisiones por incobrables	X					Х	BAJO
3	No se aprueban las ventas a créditos por parte de Gerencia	Antes de liberar un pedido, se analiza que el cliente esté al día con sus pagos	X					X	BAJO
4	Los plazos de pagos a proveedores no se realizan de acuerdo a la negociación	Todos los pagos se hacen con la fecha de vencimiento negociado, salvo casos extraordinarios por temas estratégicos	X					X	BAJO
5	No se verifica la necesidad de compras de los activos fijos	Toda compra de Activos Fijos se realiza con aprobación y estudio de gerencia	X					X	ВАЈО
6	El personal que maneja y reconoce los impuestos no tiene una correcta capacitación tributaria	El personal que se encarga de los procesos relacionados con impuestos, posee un alto conocimiento de los mismos	X					X	ВАЈО
		SELECCIÓN DI	EL PI	ERSO	NAL	ı			_

7	No se firma un contrato desde el primer día de labores del nuevo empleado	La contratación se perfecciona con la firma del contrato desde el primer día de labores del empleado	X			X	ВАЈО
8	No se evalúa a los aspirantes previo a la contratación	Los aspirantes para un cargo deben ser evaluados tanto en conocimientos como en desarrollo intrapersonal	X			X	ВАЈО
9	Se admite como aspirantes para el proceso de selección y su contratación posterior a personas con parentesco de personas que ya trabajan en la empresa	No se permite relaciones de nepotismo dentro de la empresa	X			X	ВАЈО
		CAPACIT	TACIO	ON			
10	No se instruye al nuevo personal acerca de las políticas y procedimientos de la compañía	No se comunica las políticas corporativas de la compañía al personal recién ingresado		X		X	MEDIO
11	No se realiza un plan de inducción adecuado para el personal nuevo	El personal recién ingresado se entrevista con los cargos que tendrá relación, los que comunican en forma breve como debe trabajar para evitar conflictos departamentales	X			Х	ВАЈО
12	Las actividades recreacionales son gestionadas por cualquier persona de la compañía	Las actividades recreacionales son gestionadas únicamente por parte de Gerencia	X			X	ВАЈО
		NOM	INA				

13	No existe un presupuesto de Nómina, tanto para el valor de sueldos, como para la asignación de cargos fijos	Tanto los salarios y beneficios como lo cargos autorizados se encuentran en el presupuesto de la empresa	X			X	ВАЈО
14	No existe un control de la asistencia y cumplimiento de horarios del personal previo a la elaboración de la nómina	El sistema de la empresa es el registro de las entradas y salidas del personal mediante el uso de tarjetas de ingreso personales	X			X	ВАЈО
15	Los empleados no cuentan con los beneficios sociales establecidos por ley	Los empleados si cuentan con los beneficios sociales legales, los que son provisionados mensualmente	X			X	BAJO
		INVENT	ARI	OS			
16	Las compras no se realizan de acuerdo al presupuesto	Al inicio de año se realiza un presupuesto y se revisa mediante una comparación mensual. No se hacen compras no planificadas	X			X	BAJO
17	El inventario no es controlado a través de tomas físicas	Se realizan conteos cíclicos por lo menos 2 veces por semana	X			X	ВАЈО
18	Inexistente control para las salidas de inventario	La mercadería sale de la bodega únicamente con facturas u órdenes de despacho	X			X	ВАЈО
19	La mercadería no es controlada en su recepción	La mercadería se recibe en la bodega contra factura, en caso existir faltantes se realiza el reclamo correspondiente	X			X	ВАЈО

Fuente: Investigacion de

Campo 2013

Elaborado por: Valle, Diego

TABLA N° 15 MATRIZ DE RIESGOS AREA OPERATIVA

N°	RIESGO	ESTANDAR	IM	PAC'	го	PRO	BABIL	IDAD	NIVEL DE	
17	KIESGO	ESTANDAK	L	M	A	F	M	PF	RIESGO	
	COMPRAS									
1	Las políticas de compras no son observadas en una licitación de proveedores para iniciar el proceso de adquisición	Todo proceso de compra se realiza posterior a la negociación con el proveedor		X			Х		MEDIO	
2	Las adquisiciones de mercadería no son autorizadas previamente a su solicitud	No se realiza una compra que no esté autorizada por la Gerencia		X			X		MEDIO	
3	Inexistencia de control en adquisición de mercadería sin registro en formatos preestablecidos	Todas las compras deben regirse a un proceso de registro en formatos para su análisis antes de adquisición		X			X		MEDIO	
4	Falta de políticas administrativas de compras para determinar la ejecución de los procesos	La compañía cuenta con políticas administrativas para compras y estas son cumplidas		X			X		MEDIO	
		VEN	ΓAS							
5	La inexistencia de procesos definidos para el despacho de mercadería	Todo proceso de despacho de realiza posterior a la solicitud del cliente		X			X		MEDIO	
6	Las ventas de mercadería no son autorizadas previamente a su solicitud	No se realiza una compra que no esté autorizada por la Gerencia		X			X		MEDIO	

7	Inexistencia de control despacho de mercadería sin registro en formatos preestablecidos	Todas las ventas deben regirse a un proceso de registro en formatos		X		X	MEDIO
8	Inexistente control para las salidas de inventario	La mercadería sale de la bodega únicamente con facturas u órdenes de despacho		X		X	MEDIO
		VENTAS A	CRED	OTIC			
9	No se estudian a los clientes, previo a otorgar la autorización de crédito	Únicamente se realiza la venta de mercadería a clientes que han realizado mas de 3 compras en la empresa		X		X	MEDIO
10	No se analiza la recuperación de cartera y la posibilidad de incobrables	Se realiza un análisis mensual de la recuperación de cartera		X		X	MEDIO
11	No se aprueban las ventas a créditos por el área de cartera	Antes del despacho de un pedido, se analiza que el cliente esté al día con sus pagos		X		X	MEDIO
12	Inexistencia de control de ventas a crédito sin registro en formatos preestablecidos	Se llenan debería generar una orden de cobro y registro de crédito por cliente		X		X	MEDIO

Fuente: Investigacion de Campo 2013 Elaborado por: Valle, Diego

ANALISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS MATRICES DE RIESGOS: FINANCIERA, ADMINISTRATIVA, OPERATIVA.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación y calificación de preguntas establecidas en las matrices presentadas anteriormente se concluye que, el área que necesita intervención inmediata para reducir el Riego Operativo en la empresa "DISMOR" es el Área Operativa, en los segmentos: Compras, Ventas, Ventas a Crédito, debido a que presenta riesgo de control *MEDIO*, lo cual significa que, se debe tomar una acción de Control Interno en un tiempo prudencial, debiéndose mantener una vigilancia constante por parte del Gerente.

MEDIO

Se debe tomar una acción de Control en un tiempo prudencial, debiéndose mantener una vigilancia constante por parte del Gerente.

AREA DE COMPRAS

DEBILIDADES ENCONTRADAS EN EL PROCESO DE COMPRAS

- No cuenta con flujograma de procesos a seguir dentro del Área de Compras.
- No existe un manual de funciones para la persona encargada del área de bodega que le permita conocer sus actividades, procesos y perfil que debe cumplir dentro de este cargo.

- No existen órdenes de compra que sustenten la adquisición de mercaderías en la empresa.
- No cuenta con un formulario de recepción de mercaderías que facilite identificar cuando el stock de mercadería este en niveles de reposición.

MEDIDAS CORRECTIVAS PROCESO DE COMPRAS

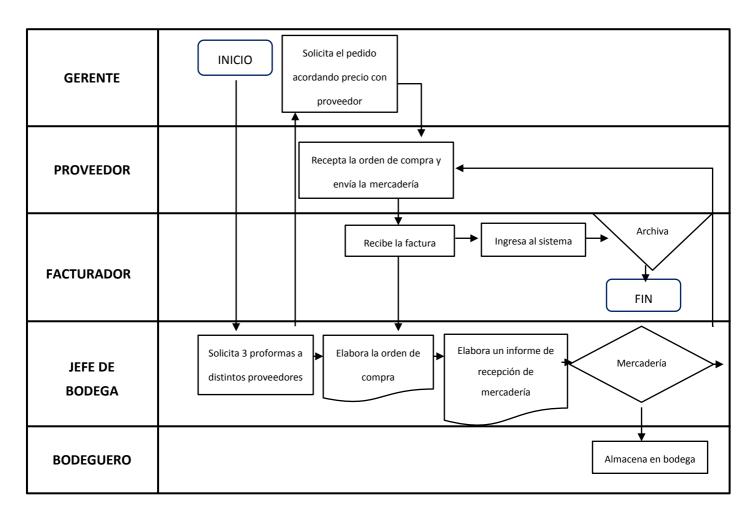
- Elaborar un flujograma en donde se describan los procesos del área de compras.
- 2. Elaborar un manual de funciones para el jefe de bodega, responsable del manejo de mercaderia.
- 3. Propuesta formato orden de Compra.
- 4. Propuesta Formato Recepción de Mercadería.

PROPUESTA DE MEDIDAS CORRECTIVAS AREA DE COMPRAS

A continuación se presenta la propuesta para el area de compras, que permita minimizar y combatir los procesos críticos detectados y enunciados en el punto anterior.

1. Elaborar un flujograma en donde se describan los procesos del área de compras.

GRAFICO N° 7 FLUJOGRAMA PROPUESTO PARA EL AREA DE COMPRAS



Fuente: Investigacion de Campo 2013

Elaborado por: Valle, Diego

DESCRIPCION DEL PROCESO AREA DE COMPRAS

El Proceso inicia con la necesidad de compra, realizada en la orden de compra, la misma que debe ser aprobada por el gerente, posterior se inicia el proceso de

negociación requiriendo por lo menos tres propuestas para realizar la adquisición, esto por parte del Jefe de bodega, y se escoge la propuesta más adaptable a lo solicitado, en cuanto a calidad, cantidad y tiempo de entrega.

Una vez escogido el proveedor se debe realizar la orden de compra, esta deberá ser aprobada por su gerente. Se espera a la recepción de los bienes o servicios para poder realizar el ingreso en el sistema.

Luego en Facturación, en la que se registran las obligaciones con terceros.

Finalmente se archivan los documentos, la factura del proveedor conjuntamente con la orden de compra original, y la orden de recepción de mercadería.

2. Elaborar una guia- perfil para el jefe de bodega, responsable del manejo de mercaderia.

TABLA N° 17 PROPUESTA GUIA - PERFIL JEFE DE BODEGA

DISMOR DISMOR DISMOR					
Manual de descripción de funciones	Fecha de Aprobación:				
	05/04/2014				
Área: Bodega	Función: Jefe de Bodega				
I. ObjetivoTener un inventario real de la bodega.					
II. Naturaleza del Puesto:					
Es importante que sea un buen administrador, que sepa de planificacion, coordinacion y control de las tareas					
de otros, crear un ambiente en el cual los empleados puedan realizar su trabajo sin ninguna complicacion.					
III. Funciones					

	Servicio al cliente interno
	Organizar, coordinar y controlar las actividades de la bodega.
	Receptar y despachar los materiales solicitados.
	Revisar y verificar la documentación de respaldo de las solicitudes de almacen, numerarlas y darles el
	correspondiente trámite.
	Velar por una correcta clasificación, ordenamiento y mantenimiento de los bienes ingresados a la bodega
	Realizar el inventario físico cada mes para un adecuado control.
	Realizar cualquier otra actividad que su jefe inmediato lo solicita.
***	Compatanáticos Espacificas
IV.	Características Especificas
IV. □	Exige iniciativa y criterio para el ejercicio de sus funciones.
	•
	Exige iniciativa y criterio para el ejercicio de sus funciones.
	Exige iniciativa y criterio para el ejercicio de sus funciones. Requiere habilidad perceptiva para labores de verificación e inspección.
	Exige iniciativa y criterio para el ejercicio de sus funciones. Requiere habilidad perceptiva para labores de verificación e inspección. Requiere capacidad organizativa para la clasificación y ordenamiento del inventario.
	Exige iniciativa y criterio para el ejercicio de sus funciones. Requiere habilidad perceptiva para labores de verificación e inspección. Requiere capacidad organizativa para la clasificación y ordenamiento del inventario. Exige responsabilidad en el cuidado del inventario ingresados a la bodega.
	Exige iniciativa y criterio para el ejercicio de sus funciones. Requiere habilidad perceptiva para labores de verificación e inspección. Requiere capacidad organizativa para la clasificación y ordenamiento del inventario. Exige responsabilidad en el cuidado del inventario ingresados a la bodega. Disponibilidad permanente, fuera de horas laborales, en casos de emergencia.

Fuente: Investigacion de Campo 2013

Elaborado por: Valle, Diego

DESCRIPCION GUIA - PERFIL JEFE DE BODEGA

Es importante que conste de forma escrita la naturaleza del puesto, funciones a desarrollar, características específicas del puesto y los requisitos mínimos que debe tener cualquier persona postulante para el cargo de responsable de bodega, todo esto con el objeto de salvaguardar los procesos, y que estos sean cumplidos de forma ordenada y consecutiva, evitando pérdida de tiempo y terminar la acumulación de trabajo.

3. Propuesta formato orden de Compra.

GRAFICO N° 6 PROPUESTA ORDEN DE COMPRA

	No. 0001					
Fecha de Pedido:	Proveedor: Fecha de Pago:					
	ega			Dunaia Tatal		
No.	Artículo	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total		
			Total			
Elaborado por						

DESCRIPCION ORDEN DE COMPRA

Se debe generar una orden de compra, para constatar de forma escrita que la mercadería que se ha solicitado este acorde al precio pactado con anterioridad con el proveedor y que este en cantidad y condiciones establecidas previamente, adicional contar con detalles de la entrega y la fecha de pago para esta solicitud.

La orden de compra contiene los siguientes elementos:

- Proveedor
- Fecha de Pedido
- Fecha de Pago
- Términos de Entrega

- Número, artículo, cantidad, precio unitario, precio total.
- Elaborado, recibido, autorizado por, firmas de responsabilidad.

Este formato consta de dos copias, la original es custodiada por parte del jefe de bodega, y la copia se entrega a facturación para su archivo.

4. Propuesta Formato Recepción de Mercadería.

GRAFICO N° 9 PROPUESTA INFORME RECEPCION DE MERCADERIA

DISMOR DISTRIBUCIONESMORA INFORME DE RECEPCION DE MERCADERIA						
THE OTHER	No. 0001	VIERCADERIA				
Fecha de Recepción	:					
Proveedor:	Factura No					
Cantidad Descripción Observaciones						
Recibí Conforme:	Recibí Conforme:					

Fuente: Investigacion de Campo 2013

Elaborado por: Valle, Diego

DESCRIPCION RECEPCION DE MERCADERIA

La recepcion del producto comprado se realiza ingresando el producto a la bodega, simultanemente se recibe la factura origial de la compra en Gerencia conjuntamente con la facturadora.

Antes de almacenar los productos se debe realizar el conteo fisico de la mercaderia que se descarga, esta actividad es registrada en el documento de recepcion del producto, el documento debe detallar:

- Cantidad
- Tipo de producto
- Fecha de recepcion
- Proveedor
- Referencia de numero de factura
- Observaciones, y la respectivas firmas de responsabilidad.

El formato planteado de informe de recepción de mercadería, debe ser llenado por parte del Jefe de bodega, con el fin de mantener el registro intacto de la mercadería, sin alteraciones y con las debidas observaciones de la recepción de los artículos, si estos se encuentran en buen estado o existe alguna novedad; este documento debe ser entregado a Gerencia y facturación para su revisión, control y archivo.

Este formato consta de dos copias, la original es custodiada por parte del jefe de bodega, y la copia se entrega a facturación para su archivo.

ÁREA DE VENTAS

DEBILIDADES DETECTADAS EN EL ÁREA DE VENTAS

- No cuenta con flujograma de procesos a seguir dentro del Área de Ventas.
- No existen notas de pedido que sustenten la venta de mercaderías.
- No cuenta con un formulario de crédito.
- No existen recibo de cobro.
- No cuenta con tarjeta de Control de Crédito.

PROPUESTA DE MEDIDAS CORRECTIVAS PARA EL ÁREA DE VENTAS

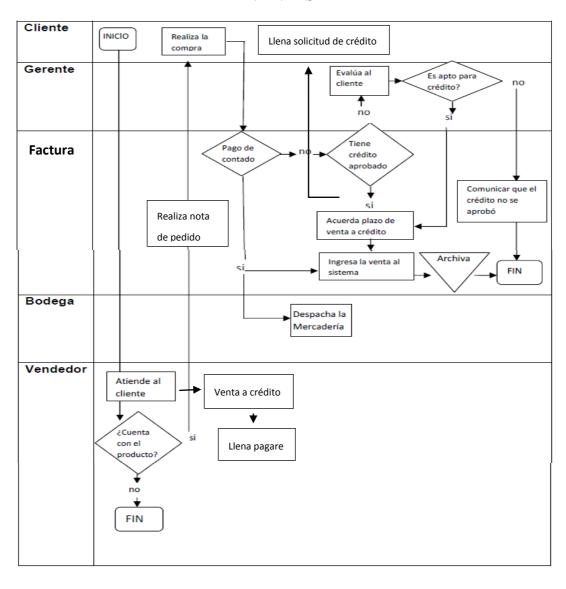
- Elaborar un flujograma en donde se describan los procesos del área de ventas.
- 2. Propuesta de Notas de Pedido que sustenten la venta de mercaderías.
- Propuesta de Formulario de Crédito, que facilite identificar el cliente, la empresa a quien representa, el monto que solicita para pago en días posteriores, entre otra información primordial que facilite la cuenta por cobrar.
- 4. Propuesta de Recibo de Cobro, que respalde cada pago recibido por parte del cliente.

5. Propuesta de Tarjeta de Control de Crédito, que facilite identificar el número de pago que otorgo el consumidor.

A continuacion se presenta la propuesta para el area de ventas que permita minimizar y combatir los procesos criticos detectados:

1. Elaborar un flujograma en donde se describan los procesos del área de ventas.

GRAFICO N° 10 FLUJOGRAMA PROPUESTO PARA EL AREA DE VENTAS



DESCRIPCION DEL PROCESO AREA DE VENTAS

El Proceso inicia con la necesidad de compra por parte del cliente, a través del vendedor que es la primera imagen ante el cliente se verifica y confirma si la empresa dispone de la mercadería o producto solicitado por el cliente, al contar con el producto se ejecuta inmediatamente la nota de pedido, si la venta es en efectivo se termina el proceso con la elaboración de la factura correspondiente y la entrega de la mercadería.

Si la venta es a crédito se ejecuta una evaluación previa del cliente, la misma que debe ser aprobada por el gerente, se acuerda el plazo de pago por la venta llenando los formatos posteriormente presentados como solicitud de crédito, despachando la mercadería al día siguiente de finalizar con el proceso de análisis de aprobación del crédito.

El indispensable mantener un registro enumerado de los recibos de cobro que deben ser llenados por parte de los vendedores por cada pago efectuado por el cliente para luego registrar en la tarjeta de control de crédito el número de pago correspondiente y el saldo pendiente de pago.

Luego se envía a facturación la nota de pedido, para proceder con la elaboración de la factura, y finalmente se archivan la factura conjuntamente con la nota de pedido.

2. Elaborar un formato de nota de pedido.

GRAFICO N°11 PROPUESTA NOTA DE PEDIDO

DISMOR DISTRIBUCIONESMORA NOTA DE PEDIDO					
CLIENTE:		CODIGO:	CIUD	AD:	
FECHA:		VENDEDOR:			
CONDICIONES	CONDICIONES DE VENTA		CONTADO		
DIRECCION					
CODIGO	PRODUCTO	CANTIDAD	VALOR	VALOR	
			UNITARIO	TOTAL	

Fuente: Investigación de Campo 2013

Elaborado por: Valle, Diego

DESCRIPCION NOTA DE PEDIDO

El vendedor debe describir el tipo en la nota de pedido: producto que el cliente requiere, las condiciones de la venta si es en efectivo o a credito, el nombre del vendedor, dejando constancia en la orden de pedido la solicitud de mercaderia que desea el cliente, agilitando de esta manera la revision y despacho de la misma.

Posteriormente se procedera a entregar la orden de pedido a la facturadora para ejecutar el comprobante de venta- factura entregando el comprobante de venta original al cliente, y para su archivo se conserva la nota de pedido original conjuntamente con la copia de la factura.

VENTAS A CRÉDITO

DEBILIDADES DETECTADAS EN VENTA A CREDITO

- No cuenta con un formulario para solicitud de credito.
- Clientes que cierran sus negocios inesperadamente, sin cancelar su deuda.
- No existe recibo de cobro para entrega al cliente por cada pago realizado.
- No cuenta con Tarjeta de Control de Credito, para registro de abonos y numero de pago que realiza el cliente.

MEDIDAS CORRECTIVAS PARA PROCESO VENTA A CREDITO

A continuacion se presentan la propuesta de formatos aplicables en este proceso, que facilite el control de informacion y cobro:

1. El cliente que requiere crédito deberá llenar el siguiente formulario

GRAFICO N° 12 PROPUESTA FORMULARIO DE CREDITO

DISMOR DISINIOK DISTRIBUCIONESMORA					
	SOLICITUD DE	VENTA A CREDITO			
MONTO SOLICITADO:			FECHA:		
	1. DATOS DE LA E	MPRESA SOLICITAN	TE		
TIPO DE FACTURACION		PERSONA NATURAL	PERSONA JURIDICA		
NOMBRE O RAZON SOCIAL:					
NOMBRE COMERCIAL:					
DIRECCION:					
CIUDAD:					
TELEFONO:					
NOMBRE:	2. DATOS DEL DUEÑO	O REPRESENTANTE	LEGAL		
DIRECCION:					
CIUDAD:					
TELEFONO:			CELULAR:		
E-MAIL:					
	3. DATOS DE LA PERSON	NA RESPONSABLE DE	E PAGOS		
NOMBRE:					
TEL. OFICINA:	TI	EL. PARTICULAR:	TEL. CELULAR:		
E-MAIL:	<u>.</u>		•		
	4. DATOS DEL	LOCAL DE VENTA			
Días y Horarios de Atención al Público:			Su local tiene señalamiento visible al exterior?		
LUNES	DE: A	:	SI NO		
MARTES		:			
MIERCOLES		:	NUMERO DE EMPLEADOS:		
JUEVES					
VIERNES			TIENE SUCURSALES:		
SABADO	DE: A	:			
			SI NO NUM.		
	5. REFERENCI	AS COMERCIALES			
Proporcione los datos de tres empresas en	las cuales tiene crédito vigente:				
EMPRESA:		CONTACTO:			
CIUDAD:		DIRECCION.			
TELEFONO:		E-MAIL.			
EMPRESA:		CONTACTO:			
CIUDAD:		DIRECCION.			
TELEFONO:		E-MAIL.			
EMPRESA:		CONTACTO:			
CIUDAD:		DIRECCION.			
TELEFONO:		E-MAIL.			
TELEFORIO.		~ .m			

AUTORIZACION DEL SOLICITANTE						
Autorizo a DISMOR a comparar la información aquí presentada a su entera satisfacción y así mismo declaro						
que la información presentada en esta solicitud es verdadera						
LUGAR:	FECHA:	FIRMA:				
REQUISITOS ADICIONALES:	REQUISITOS ADICIONALES:					
* Presentar la solicitud llena con todos los datos requeridos						
* Copia del RUC						
* 3 Referencias Comerciales	* 3 Referencias Comerciales					
USO INTERNO						
Numero de Cuenta: Fecha:						
Crédito Otorgado: Aprobado por:						
Observaciones:						

Fuente: Investigación de Campo 2013

Elaborado por: Valle, Diego

DESCRIPCION DE FORMULARIO DE CREDITO

El gerente general debera dar a conocer el procedimiento en forma clara, detallada y consisa para otorgar credito a los clientes, los requisitos previos que deben tener y la gestion de cobranza.

Para un control adecuado del otorgamiento de venta a credito, la persona encargada del registro es el vendedor, debiendo llenar el formato antes presentado por cada cliente, concluyendo el proceso la firma de aprobación del gerente.

De forma inmediata, el formato original de Solicitud de Credito es entregado a facturación, para su respectivo archivo.

Requerimientos del cliente previos a la entrega de crédito:

- Capacidad de pago del cliente.
- Situación geográfica.
- Garantías, en caso de situación económica reducida.
- Adicional toda la informacion del cliente en caso de no ubicarlo en su establecimiento, para proceder con el cobro en otra instancia.
- Se debera realizar la gestion correspondiente, en casos que los acreedores que se encuentren en otras provincias,y al momento de realizar la visita de cobro correspondiente estas hayan cambiado de ubicación o hayan cerrado sus establecimientos, se debera hacer efectivo el pagare que a continuacion es presentado, con el objeto de recuperar los valores de venta a credito pendientes.

GRAFICO N° 13 PROPUESTA DE PAGARE

	PAGARE	DISMOR DISMOR
DEBO Y PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA	ORDEN DEL SR	EN ESTE
LUGAR O EN CUALQUIER OTRO QUE ME	SEA REQUERIDO DE	PAGO EL DIA DE
DE, LA CANTIDA	D DE	(NUMERO Y LETRA), VALOR
RECIBIDO A MI ENTERA SATISFACCION, EN NO PAGAR EN LA FECHA DE SU VENCIMIENTO. NOMBRE DEL DEUDOR DOMICILIO_	·	POR EJEMPLO), EN EL ENTENDIDO QUE DE
TEL		
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICION		

Fuente: Investigación de Campo 2013

Elaborado por: Valle, Diego

DESCRIPCION DE PAGARE

Es de suma importancia que al finalizar con la solicitud de credito, se proceda a llenar conjuntamente con el cliente el pagare antes propuesto, ya que este quedara como respaldo de las ventas realizadas a credito, de ese documento existe la primera copia- original, la cual devera ser entregado inmediatamente a Gerencia, para su archivo con el historial del cliente.

De esta forma se mermara el gran inconveniente que se presenta al cobrar valores de ventas a credito producidos en otras provincias.

2. Se deberá llenar por cada abono o cancelación el siguiente formato.

GRAFICO N° 13 PROPUESTA RECIBO DE COBRO

	R S JEJONES MORA	RECIBO DE	USD			
Recibimes de						
					usd.	
La suma de					usu.	
No. De	Total Factura	Cheque N.	Efectivo	Valo	or	Saldo
Factura		•				
FIRMAS DE RESPO	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD					

Fuente: Investigación de Campo 2013 Elaborado por: Valle, Diego

DESCRIPCION DE RECIBO DE COBRO

El vendedor deberá controlar cada pago o abono efectuado por el cliente en el Recibo de Cobro propuesto, llevando una constancia escrita para la determinación del valor pendiente a cancelar por parte de cliente, inmediatamente este documento será entregado a facturación para su respectivo registro en el sistema y en la tarjeta de control de crédito.

Existen tres copias del mismo, el original es entregado al cliente por cada pago realizado, la primera copia se queda como constancia de pago para el vendedor, y en caso de pagos posteriores le sea el encargado de llevar el registro de cada uno

de ellos, y finalmente la tercera copia es entregada a facturación para el archivo correspondiente en la empresa.

3. Propuesta de Tarjeta de Control de Crédito.

GRAFICO N° 14 PROPUESTA TARJETA DE CONTROL DE CREDITO

DISMOR DISMOR DISTRIBUCIONESMORA Nombre del Cliente :	TARJETA DE CO	ONTROL DE CREDITO
Cédula:		
Monto de Crédito :		
Fecha (dd/mm/aa):		
Plazo :		
Abono y fecha:	Abono1 Abono2 Abono3	Abono4 Abono5
Saldo :	Saldo 1 Saldo 2 Saldo 3	Saldo 4 Saldo 5
Firmas :	CLIENTE	GERENTE

Fuente: Investigación de Campo 2013

Elaborado por: Valle, Diego

DESCRIPCION TARJETA DE CONTROL DE CREDITO

Antes del ingreso al sistema la facturadora deberá ser la responsable de llenar el registro de Control de Crédito por cliente, indicando el número de pago y saldo pendiente de la venta, para finalizar el proceso con las firmas de responsabilidad tanto del cliente como del Gerente de la empresa, cuando se finaliza con el pago total de la deuda contraída.

Tabla N: 9 Balance General años 2012-2013

<u>"DISMOR"</u>

<u>ANÁLISIS COMPARATIVO DEL BALANCE GENERAL AÑOS 2012-2013</u>

		AÑO 2013			AÑO :	2012	
ACTIVO							
CORRIENTE			52.862,28				202.273,84
DISPONIBLE		22.251,03				32.877,78	
Caja		5.860,00			5.860,00		
Banco del Austro		13.208.56			24.664,91		
Banco del Pichincha		3.182,47			2.352,87		
EXIGIBLE		25.478,24				9.970,30	
Clientes		25.478,24			9.970,30		
IMPUESTOS		5.133,01				21.300,02	
Ret. en la Fuente de Impa la Renta		245,7			278,81		
Ret. en la Fuente de Impa la Renta Años Anteriores		814,61			535,79		
Anticipo Impuesto a la Renta		4.072,70			11.622,10		
Crédito Tributario					8.863,32		
REALIZABLE		66.362,77				138.125,74	
Mercaderías		66.362,77			138.125,74		
FIJO			113.789,37				81.064,54
DEPRECIABLE,PROVISION						81.064,54	
Edificios	95.900,00	63.755,94		95900	69.163,26		ļ

(-) Deprec. Acum. Edificios	32.144,06				26736,74			
Muebles y Enseres	12.549,28	9.154,94			8214,05	5.644,57		
(-) Deprec. Acum. Muebles y Enseres	3.394,34				2569,48			
Equipo de Computación	5.320,90	1.517,86			3713,76	834,9		
(-) Deprec. Acum. Equipo de computación	3.803,04				2878,86			
Cuentas Incobrables	17.404,09	15.315,60			7404,09	5.421,81		
(-)Provisión cuentas incobrables	2.088,49				1982,28			
Vehiculos	27220,79	24045,03						
(-) Deprec. Acum. Vehículos	3175,76							
TOTAL ACTIVO			264.	955,45				283.338,38
PASIVO								
CORTO PLAZO			75.	253,93				157.883,91
PROVEEDORES			64.397,57				143.997,27	
Proveedores Nacionales		64.397,57				143.997,27		
OBLIGACIONES CON EMPLEADOS			4.190,48				585,23	
Décimo Tercer Sueldo		200,04				175,57		
Décimo Cuarto Sueldo		682				409,66		
15% Trabajadores		3.308,44				0		
IMPUESTOS			6.665,88				13.301,41	
Imp. Rta. Honorarios Profesionales		244,44				0		
Imp. Rta. Compra de Bienes no Producidos		1.716,68				1.884,14		
Imp. Rta. Otras Ret 1%		53,93				28,89		
Retención 100% IVA		299,33				0		
Imp. Renta por Pagar		4.351,50				11.388,38		
LARGO PLAZO			39.	182,74				0

PRESTAMOS LARGO PLAZO	39.182,74	0
Prestamos largo Plazo	39.182,74	0
TOTAL PASIVO	114.436,67	157.883,91
PATRIMONIO		
CAPITAL	150.518,78	121.821,65
CAPITAL PROPIO	150.518,78	121.821,65
Capital Propio	136.122,44	112.624,04
Utilidad del Ejercicio	14.396,34	9.197,61
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	264.955,45	279.705,56

Tabla N: 9 Estados de Resultados años 2012-2013

<u>"DISMOR"</u>
ESTADOS DE RESULTADOS AÑO 2012-2013

		AÑO 2013			AÑO 2012	
VENTAS			1.928.048,83			830.335,95
Tarifa 0%						
Tarifa 12%		919.494,76			393.181,59	
Tarifa 0%		1.008.554,07			437.154,36	
- COSTO DE VENTAS			1.842.036,83			775.748,32
Inv. Inicial de Mercaderías	138.204,47	138.204,47		144.868,10	144.868,10	
+ <u>Compras Netas</u>		1.770.195,13			769.084,69	
Compras 0%	893.175,44			394.724,00		
Compras 12%	877.019,69			374.360,69		
- Devol. desc compras 0% Y12%	-					
Transporte en compras	-			-		
Seguro en compras	-			-		
Gastos varios en Compras	-					
Reembolso Transporte	-			-		
Mercadería Disponible para Venta		1.908.399,60			913.952,79	
- Inv. Final de Mercaderías		66.362,77			138.204,47	
= UTILIDAD BRUTA EN VENTAS			86.012,00			54.587,63

+ INGRESOS NO OPERACIONALES Otros Ingresos	-	-
UTILIDAD NO OPERACIONAL	86.012,00	54.587,63
- GASTOS OPERACIONALES	63.955,72	30.368,82
Gasto Sueldos y Salarios	22.592,92	10.286,55
Gasto Aportes a la Seguridad Social	4.066,60	1.786,39
Gastos Beneficios Sociales	4.219,36	3.680,72
Gastos Honorarios profesionales	2.528,82	-
Gasto Mantenimiento y Reparaciones	1.548,75	-
Gastos Combustibles	159,38	-
Gastos Promoción y Publicidad	328,57	-
Gasto Impuestos Contribuciones y otros	441,21	-
Gastos de viaje	35,71	271,92
Gasto Servicios Básicos	5.045,85	1.361,89
Suministros y Materiales	6.759,46	5.467,92
Gasto Depreciación	10.968,47	7.513,43
Gastos por otros servicios	2.468,62	-
Gastos intereses financieros	2.714,42	-
Gasto comisión bancaria	77,58	-
= UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	22.056,28	24.218,81

APLICACIÓN DE INDICADORES

Para realizar una evaluación objetiva de la gestión de la empresa "DISMOR" y su rentabilidad, se presentan detalle de indicadores que servirán de guía para la interpretación de resultados.

A. LIQUIDEZ

AÑO 2012

AÑO 2013

INTERPRETACIÓN

La interpretación de estos resultados nos dice que por cada \$1,00 de pasivo corriente, la empresa "DISMOR" cuenta con \$1.25 de en el año 2012, y en el año 2013 con \$1.41 de respaldo en el activo corriente.

Presentando un crecimiento del 0,16 del año 2012 al 2013.

B. CAPITAL DE TRABAJO

Capital de Trabajo = Activo corriente - Pasivo corriente

$$(2012) = 202.273,84 - 157.883,91 = 44.389,93$$

$$(2013) = 52.862,28 - 75.253,93 = -22.391,65$$

INTERPRETACIÓN

La empresa cuenta con 44389,93 en el 2012, una vez que cancele sus obligaciones corrientes, para atender el resto de deudas pendientes, mientras que para el 2013 se redujo a 22391,65 con una disminución de un año al otro de 21.998,28

C. PRUEBA ACIDA

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

$$(2012) = \frac{202.273,84 - 138.204,47}{157.883,91} = 0,4058$$

$$(2013) = \frac{52.862,28 - 66.362,77}{75.253,93} = -0,1793$$

INTERPRETACIÓN

Como resultado de la aplicación del indicador el resultado tanto para el 2012 y 2013, no se encuentra dentro del límite adecuado, ya que se considera que

el índice es razonable si se encuentra entre 0.80 y 1.00, de lo contrario como es el caso de "DISMOR" tendría que vender rápidamente sus inventarios para cubrir sus obligaciones.

La empresa depende directamente de la venta de sus inventarios para poder atender sus obligaciones corrientes.

D. NUMERO DE DÍAS CARTERA A MANO

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

$$(2012) = \frac{9.970,30 \times 360}{830,335,95} = 4,32$$
Dias

$$(2013) = \frac{25.478,24 \times 360}{1928.048,83} = 4,75 \text{Dias}$$

INTERPRETACIÓN

El plazo concedido a los clientes para que realicen el pago de los pedidos es de 4,32 días en el año 2012 y de 4,75 días para el año 2013, esto se puede ser conciencia de una política para que sea establecida por la empresa para recuperar la cartera de clientes que tienen crédito en "DISMOR", fidelizarlos o incrementar las ventas. Podemos concluir que plazos de hasta 1 semana es el tiempo mínimo para qué la empresa recupere su cartera.

E. ROTACIÓN DE CARTERA

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

$$(2012) = \frac{360}{4,32} = 83,33 \text{ veces}$$

$$(2013) = \frac{360}{4,75} = 75,78 \text{ veces}$$

INTERPRETACIÓN

La empresa "DISMOR" para el año 2012 del valor de sus cuentas por cobrar, tuvo una rotación 83,33 veces en el año es decir que en promedio tardo 4,32 días en rotar su cartera, en cambio en para el año 2013 este proceso fue más lento, debido a que tan solo roto su cartera 75,78 veces es decir que tuvo una disminución de 7,55.

F. NUMERO DE DÍAS INVENTARIO A MANO

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

$$(2012) = \frac{144.868,10 \times 360}{775.748,32} = 67,22 \text{ Dias}$$

$$(2013) = \frac{138.204,47 \times 360}{1842.036,83} = 27,01 \text{ Dias}$$

INTERPRETACIÓN

Podemos observar que la empresa "DISMOR", para poder atender la demanda de sus productos necesito almacenar sus inventarios durante 67 días para el 2012 y 27 días para el 2013.

Podemos concluir que hubo un incremento en el número de días de almacenaje lo cual puede resultar perjudicial para la empresa ya que le implica asumir más costos.

G. ROTACIÓN DE INVENTARIOS

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

$$(2012) = \frac{360}{67,22} = 5,35 \text{ veces}$$

$$(2013) = \frac{360}{27.01} = 13,32 \text{ veces}$$

INTERPRETACIÓN

La empresa ha renovado sus productos almacenados 5,35 veces en el 2012 y 13,32 veces en el 2013, lo que nos indica que no ha generado ingresos la mercadería, un

Índice bajo significa que la empresa no se ha beneficiado mucho, porque el inventario no está generando ingresos y debe mantenerse, lo que impone costos adicionales para la empresa.

H. ENDEUDAMIENTO SOBRE ACTIVOS TOTALES

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

$$(2012) = \frac{157.883,91}{283.338,38} \times 100\% = 55,72\%$$

$$(2013) = \frac{114.436,67}{264.955,45} X100\% = 43,19\%$$

INTERPRETACIÓN

Podemos concluir que la participación de los acreedores para el año 2012 es del 55,72% y para el año 2013 es del 43,19% sobre el total de los activos de la compañía; lo cual no es un nivel muy riesgoso.

I. APALANCAMIENTO

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

$$(2012) = \frac{157.883,91}{121.821,65} = 1,29 \text{ veces}$$

$$(2013) = \frac{114.435,67}{150.518,78} = 0,76 \text{ veces}$$

INTERPRETACIÓN

Podemos determinar que la empresa presenta un nivel de endeudamiento alto con sus acreedores es decir que para el año 2012 el 1,29% y para el año 2013 0,76% de su patrimonio está comprometido con los acreedores.

J. RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO

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

$$(2012) = \frac{24.218,81}{121.821,65} = 0,19\%$$

$$(2013) = \frac{22.056,28}{150.518,78} = 0,14\%$$

INTERPRETACIÓN

Lo anterior nos permite concluir que la rentabilidad del patrimonio para el año 2012 y 2013 fue del 0,19% y 0,14% respectivamente; es decir que hubo una disminución en la rentabilidad del 0,05%, esto originado por la reducción en ventas dentro del 2013.

CONCLUSIONES

INDICADORES	2013	2012	CONCLUSIONES
LIQUIDEZ	1,41	1,25	Cuenta con 1 dólar del pasivo corriente para como respaldo para pago de sus obligaciones a corto plazo. Presentando un crecimiento del 0,16 del año 2012 al 2013
CAPITAL DE TRABAJO	22.391,65	44.389,93	La empresa cuenta con 44389,93 en el 2012,una vez que cancele sus obligaciones corrientes, para atender el resto de deudas pendientes, mientras que para el 2013 se redujo a 22391,65 con una disminución de un año al otro de 21.998,28
PRUEBA ACIDA	0,1793	0,4058	Como resultado de la aplicación del indicador el resultado tanto para el 2012 y 2013,no se encuentra dentro del límite adecuado, ya que se considera que el índice es razonable si se encuentra entre 0.80 y 1.00, de lo contrario como es el caso de "DISMOR" tendría que vender rápidamente sus inventarios para cubrir sus obligaciones
CARTERA EN MANO	4,75	4,32	El tiempo promedio para recuperar la cartera de clientes es de 5 días, como resultado tanto para el 2012 y 2013, lo que en la actualidad representa una pérdida para la empresa, debido a que se debería respetar el tiempo que presenta el indicador, mientras que en la actualidad este tiempo es de 1 mes y medio para recuperar estos valores.
ROTACION DE CARTERA	75,78	83,33	Del valor de sus cuentas por cobrar en el año 2012 rotaron 83,33 veces en 4,32 días, mientras que para el 2013 su rotación disminuyo a 75,78 veces en un tiempo de 4,15 días, con una disminución de 7,55. Esto quiere decir que se debería haber recuperado 83,33 veces en el transcurso de 4,32 días el valor de sus cuentas por cobrar en el 2012 y 75,78 veces en 4,15 días, lo que no está ocurriendo en "DISMOR"
INVENTARIO A MANO	27,01	67,22	Para atender la demanda de sus productos en el 2012, estos se quedaron almacenados en bodega durante 67,22 días, mientras que en el 2013 estos permanecieron 27,01 días, lo que representa un gasto enorme para la empresa ya que la falta de rotación de sus inventarios implica costos, tanto de pago de personal como de arriendo y bodegaje de la mercadería, produciendo un incremento en los gastos operativos, reduciendo la rentabilidad de la empresa a corto plazo.
ROTACION DE INVENTARIOS	13,32	5,35	La empresa ha renovado sus productos almacenados 5,35 veces en el 2012 y 13,32 veces en el 2013, lo que nos indica que no ha generado ingresos la mercadería, un índice bajo significa que la empresa no se ha beneficiado mucho, porque el inventario no está generando ingresos y debe mantenerse, lo que impone costos adicionales para la empresa.
ENDEUDAMIENTO SOBRE ACTIVOS TOTALES	43,19	55,72	Mediante el resultado de este indicador se establece que el porcentaje de participación de los acreedores para el 2012 fue del 55,72% su participación en el 2013 disminuyo al 43,19%, lo que nos da concluir que en el 2012 tuvo mayor participación por parte de los acreedores lo que en la actualidad ha disminuido
APALANCAMIENTO	0,76	1,29	Nos presenta que el nivel de endeudamiento de la empresa en el 2012 fue del 1,29 veces con respecto a sus activos y patrimonio, y de 0,76 para el 2013.
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	0,14	0,19	Nos permite identificar que en el 2012 tuvieron una tasa de rendimiento del 0,19 que obtuvieron los propietarios de la empresa respecto a su inversión representada en el patrimonio y para el 2013 un porcentaje menor, este no es un nivel considerado normal ya que no representa un porcentaje razonable para la empresa, la diferencia entre el 2012 y 2013 fue del 0,05%.

Fuente: Investigación de Campo 2013

Elaborado por: Valle, Diego