



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

Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en  
Contabilidad y Auditoría CPA

**Tema:**

---

**“Las políticas y procedimientos de control y la razonabilidad de los estados financieros en la empresa Wasicenter Chango e Hijos Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato en el año 2014”**

---

**Autora:** Criollo Chacón, Sandra Natalia

**Tutor:** Dr. Flores Brito, Santiago Xavier

Ambato – Ecuador

2016

## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Santiago Xavier Flores Brito, con C.I. 060289856-1 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación, sobre el tema: **“LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y LA RAZONABILIDAD DE LOS ESTADOS FINANCIEROS EN LA EMPRESA WASICENTER CHANGO E HIJOS CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2014”**, desarrollado por Sandra Natalia Criollo Chacón, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad semipresencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos mínimos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajo 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 los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Julio del 2016.

EL TUTOR



.....  
Dr. Santiago Xavier Flores Brito

C.I: 060289856-1

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Sandra Natalia Criollo Chacón, con C.I. 180402891-6, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo, bajo el tema: **“LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y LA RAZONABILIDAD DE LOS ESTADOS FINANCIEROS EN LA EMPRESA WASICENTER CHANGO E HIJOS CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2014”**, así como también los contenidos presentados, opiniones, estudio y síntesis de datos y resultados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Julio del 2016.

AUTORA



.....  
Sandra Natalia Criollo Chacón

C.I 180357817-6

## CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y proceso de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Julio del 2016

LA AUTORA

A handwritten signature in blue ink, reading "Sandra Natalia Criollo Chacón". The signature is stylized and enclosed within a faint circular outline.

---

Sandra Natalia Criollo Chacón

C.I 18040289-1

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: **“LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y LA RAZONABILIDAD DE LOS ESTADOS FINANCIEROS EN LA EMPRESA WASICENTER CHANGO E HIJOS CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2014”**, elaborado por Sandra Natalia Criollo Chacón estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Julio 2016



Eco. Diego Proaño, Mg.

**PRESIDENTE**



Dra. Jiménez Estrella Patricia Paola  
**MIEMBRO CALIFICADOR**



Ing. Toscano Guerrero Francisco Eduardo  
**MIEMBRO CALIFICADOR**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto está dedicado a mi hijo Aarón Ismael Núñez Criollo porque es el motor que me da fuerza para seguir mejorando cada día, a mi padre Ángel Criollo por haberme inculcado la importancia de ser luchadora y persistente con los ideales y metas que nos trazamos en nuestra vida.

También está dedicado a todas las personas que han confiado en mí, por la oportunidad y apoyo que me han brindado para poder seguir estudiando, a todos ellos está dedicado mi proyecto.

Sandra Criollo.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradezco a Dios por darme la salud, vida y sabiduría para poder terminar una etapa en el ámbito profesional así como también agradezco con toda sinceridad a todos los docentes que estuvieron durante mi etapa de aprendizaje en la Universidad porque me transmitieron su sabiduría, conocimientos y experiencias para que pueda desempeñar en mi vida profesional.

Agradezco a mi familia por su apoyo incondicional, por estar conmigo en los momentos que más los he necesitado por entenderme que si los dejaba solos y no podía estar con ellos ha sido para poder mejorar nuestro porvenir como familia a través de mi preparación.

Pero de manera muy especial quiero agradecer a mi hijo porque he sacrificado un tiempo que sé que no lo volveré a recuperar, te prometo que todo lo que he hecho es para poder darte un mejor porvenir, tú fuiste mi motor y por ti estoy alcanzando y concluyendo esta meta. Nunca olvides que te amo.

Sandra Criollo.

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

**TEMA:** “LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y LA RAZONABILIDAD DE LOS ESTADOS FINANCIEROS EN LA EMPRESA WASICENTER CHANGO E HIJOS CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2014”

**AUTORA:** Sandra Natalia Criollo Chacón

**TUTOR:** Dr. Santiago Xavier Flores Brito

**FECHA:** Julio de 2016

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo investigativo se realizó en base a la necesidad de la empresa por conocer qué importancia tiene el control interno en los procesos contables para obtener una adecuada información en los estados financieros que le permita tomar decisiones acertadas y oportunas.

A pesar que la empresa cuenta con un Control Interno que es básico y existe únicamente de forma verbal para el departamento contable y todas sus demás departamentos, se ha comprobado que no se están cumpliendo con los procesos contables según el control interno.

Eso ha sido comprobado porque en la actualidad la empresa sufrió una determinación tributaria en la cual nos realizaron un llamado de atención porque manifestaron que la contabilidad de la empresa no cuenta con principios y normas contables.

El no contar con un control interno adecuado afecta a el área administrativa y contables ya que no poseen información correcta sobre la situación económica de la



empresa por esta razón muestra población relacionada de forma directa con el registro, control, presentación y toma de decisiones no se encuentra capacitada ni conoce los procedimientos requeridos.

El enfoque del trabajo realizado fue de nivel explicativo para conocer cómo afecta la ausencia del control interno en la información financiera de la empresa. Se procedió analizar en control interno mediante un levantamiento de información para saber las debilidades o vacíos que posee la misma para cumplir con los requerimientos que en la actualidad están vigentes para la generación de los estados financieros. Se pretende que la presente investigación deje un precedente que pueda servir de guía a los entes de similares actividades económicas.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** POLÍTICAS DE CONTRO,  
PROCEDIMEINTOS DE CONTROL, RAZONABILIDAD DE ESTADOS  
FINANCIEROS, FERRERÍA, CONTROL INTERNO.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING**  
**ACCOUNTING AND AUDITING CAREER**

**TOPIC:** "THE POLICIES AND CONTROL PROCEDURES AND THE REASONABLENESS OF THE FINANCIAL STATEMENTS IN THE COMPANY WASICENTER CHANGO E HIJOS CIA . LTDA . OF THE CITY OF AMBATO IN 2014 ".

**AUTHOR:** Sandra Natalia Criollo Chacón

**TUTOR:** Dr. Santiago Xavier Flores Brito

**DATE:** July , 2016

**ABSTRACT**

This research work was carried out based on the business need to know how important internal controls in accounting processes to obtain adequate information in the financial statements to enable it to make sound and timely decisions.

Although the company has an internal control that is basic and there is only verbal form for the accounting department and all other departments, it has been found that are not in compliance with accounting processes under national control.

That has been proven because currently the company underwent a tax assessment in which we conducted a wake-up call because they stated that the accounts of the company does not have accounting principles and standards

Not having adequate internal control affects the administrative and accounting area because they have no accurate information about the economic situation of the company for this reason shows related population directly to the registration , control, presentation and decision making is not is trained and knows the required procedures.

The focus of the work was explaining to know how it affects the lack of internal control on financial information company level. We proceeded to analyze in internal control by gathering information to know the weaknesses or gaps that has to meet the same requirements that currently are in place for generating financial statements .It is intended that this research will set a precedent that could serve as guidance to entities like economic activities.

**KEYWORDS:** CONTROL POLICIES, PROCEDURES CONTROL, FINANCIAL STATEMENTS REASONABLENESS, HARDWARE STORE, INTERNAL CONTROL.

## ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINAS
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>2</b>
1. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.2. Descripción y formulación del problema.-.....	2
1.2.1. Análisis Crítico.....	8
1.2.1.1. Árbol de Problema.....	8
1.2.2. Formulación del problema.....	9
1.2.2.1. Justificación.-.....	9
1.2.3. Objetivos.....	10
1.2.3.1. Objetivos Generales.-.....	10
1.2.3.2. Objetivos Específicos.-.....	10
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>11</b>
2. MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.-.....	11
2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	13
2.2.1. LEY DE COMPAÑIAS.....	13

2.3.	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICO .....	13
2.3.1.	Auditoría. ....	13
2.3.2.	Auditoría de Gestión. ....	16
2.3.3.	Políticas y Procedimientos de Control .....	17
2.3.4.	Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.....	18
2.3.5.	Contabilidad .....	19
2.3.6.	Estados financieros.....	23
2.4.	PREGUNTAS DIRECTRICES.....	26
2.5.	HIPÓTESIS .....	27
<b>CAPÍTULO III</b>	.....	<b>28</b>
3.	METODOLOGÍA.....	28
3.1.	MODALIDAD, ENFOQUE Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN. ....	28
3.1.1.	Enfoque. ....	28
3.1.2.	Enfoque cualitativos.....	28
3.1.3.	Enfoque cuantitativos.....	29
3.1.4.	Enfoque cualitativo-cuantitativo. ....	29
3.1.5.	Investigación de campo.....	30
3.1.6.	Bibliográfica-Documental.....	31
3.2.	Nivel de investigación. ....	32
3.2.1.	Nivel de Investigación Explicativo.-.....	32
3.3.	Población.-.....	33
3.3.1.	Muestra.- .....	34
3.4.	OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.-.....	38
3.4.1.	Variable Independiente: Políticas y Procedimientos de Control .....	38
3.4.2.	Variable dependiente: Estados Financieros .....	39
3.5.	Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias. ....	40
<b>CAPÍTULO IV</b>	.....	<b>41</b>
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	41
4.1.	LEVANTAMIENTO DE LAS POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE LA FERRETERUA WASICENTER CHANGO E HIJOS CIA. LTDA. ....	41
4.2.	Revisión y análisis de los estados financieros del año 2014 .....	45

Otras cuentas y documentos por Pagar .....	45
Inventarios .....	45
Cuentas y documentos por pagar .....	45
4.3. Propuesta .....	48
4.3.1. Modelo Operativo de la propuesta .....	48
4.3.1.1. Procedimientos cuando los clientes tienen saldo a favor. ....	49
4.4. Resultados de las encuestas. ....	49
4.5. Conclusiones: .....	80
4.6. Recomendaciones. ....	80
Referencias Bibliográficas .....	82
ANEXOS. ....	86
ANEXO 1.- CUESTIONARIO .....	86
CUESTIONARIO .....	86
ANEXO 2. RUC.....	90

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla No. 1:</b> Población .....	34
<b>Tabla No. 2:</b> Políticas y procedimientos de control área de contabilidad.....	36
<b>Tabla No. 3:</b> Operacionalizacion de la Variable Independiente .....	38
<b>Tabla No. 4:</b> Operacionalizacion de la Variable Dependiente.....	39
<b>Tabla No. 5:</b> Plan de Recolección de Información .....	40
<b>Tabla No. 6:</b> Hoja de Hallazgos de las políticas y procedimientos de Control .....	43
<b>Tabla No. 7:</b> Hoja de Hallazgos del Balance General.....	47
<b>Tabla No. 8:</b> Modelo Operativo de Propuesta.....	48
<b>Tabla No. 9:</b> Asientos contables .....	49
<b>Tabla No. 10:</b> Posee políticas y procedimientos de control.....	50
<b>Tabla No. 11:</b> Enfoque de las políticas y procedimientos de control. ....	51
<b>Tabla No. 12:</b> Evolución del cumplimiento de las políticas y procedimientos de control. ....	53
<b>Tabla No. 13:</b> Elaboración de políticas y procedimientos de control. ....	56
<b>Tabla No. 14:</b> Cumplimiento de la administración de las políticas y procedimientos de control.....	57
<b>Tabla No. 15:</b> Políticas y procedimientos de control área de contabilidad,.....	59
<b>Tabla No. 16:</b> Evaluación del cumplimiento. ....	60
<b>Tabla No. 17:</b> Capacitación de la empresa.....	62
<b>Tabla No. 18:</b> Modificación en las políticas y procedimientos.....	63
<b>Tabla No. 19:</b> Comunicación de las políticas y procedimientos de control.....	65
<b>Tabla No. 20:</b> Veracidad del sistema Contable.....	66
<b>Tabla No. 21:</b> Manipulación de la base de datos. ....	67
<b>Tabla No. 22:</b> Auditorías Internas o externas. ....	69
<b>Tabla No. 23:</b> Análisis de los estados financieros. ....	70
<b>Tabla No. 24:</b> Constatación física de la información.....	72
<b>Tabla No. 25:</b> Frecuencia de los flujos de efectivo.....	73
<b>Tabla No. 26:</b> Insuficientes políticas y procedimientos de control.....	75
<b>Tabla No. 27:</b> Manual de Referencia .....	79

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico No. 1:</b> Actividades Económicas de la Construcción.....	2
<b>Gráfico No. 2:</b> Establecimientospor Provincias.....	4
<b>Gráfico No. 3:</b> Árbol de Problemas .....	8
<b>Gráfico No. 4:</b> Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. ....	21
<b>Gráfico No. 5:</b> Clasificación de los estados financieros: .....	24
<b>Gráfico No. 6:</b> Supraordinación .....	26
<b>Gráfico No. 7:</b> Organigrama Funcional. ....	33
<b>Gráfico No. 8:</b> Posee políticas y procedimientos de control.....	50
<b>Gráfico No. 9:</b> Enfoque de las políticas y procedimientos de control .....	52
<b>Gráfico No. 10:</b> Evolución del cumplimiento de las políticas y procedimientos de control .....	53
<b>Gráfico No. 11:</b> Elaboración de políticas y procedimientos de control.....	56
<b>Gráfico No. 12:</b> Cumplimiento de la administración de las políticas y procedimientos de control.....	58
<b>Gráfico No. 13:</b> Políticas y procedimientos de control área de contabilidad.....	59
<b>Gráfico No. 14:</b> Evaluación del cumplimiento .....	61
<b>Gráfico No. 15:</b> Capacitación de la empresa.....	62
<b>Gráfico No. 16:</b> Modificación en las políticas y procedimientos. ....	64
<b>Gráfico No. 17:</b> Comunicación de las políticas y procedimientos de control.....	65
<b>Gráfico No. 18:</b> Veracidad del sistema Contable.....	66
<b>Gráfico No. 19:</b> Manipulación de la base de datos. ....	68
<b>Gráfico No. 20:</b> Auditorías Internas o externas .....	69
<b>Gráfico No. 21:</b> Análisis de los estados financieros .....	71
<b>Gráfico No. 22:</b> Constatación física de la información.....	72
<b>Gráfico No. 23:</b> Frecuencia de los flujos de efectivo.....	74
<b>Gráfico No. 24:</b> Insuficientes políticas y procedimientos de control.....	75



## **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación trata de “LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y LA RAZONABILIDAD DE LOS ESTADOS FINANCIEROS EN LA EMPRESA WASICENTER CHANGO E HIJOS CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2014” y contiene los siguientes puntos.

**CAPÍTULO I.-** Trata sobre el **ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA** este punto contiene el tema de la investigación, la descripción y formulación del problema, árbol de problemas, la justificación, los objetivos generales y objetivos específicos en los que se guio la presente investigación.

**CAPÍTULO II.-** Se refiere a **El MARCO TEORÍCO** y contiene los antecedentes investigativos, fundamentación legal, fundamentación científico-técnico, gráficosupra ordinación, las preguntas directrices y la hipótesis.

**CAPÍTULO III.-** Trata sobre **LA METODOLOGÍA** y aquí se detalla la modalidad, enfoque, el nivel de investigación, la población, la muestra ,la operacionalización de las variables y la descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias.

**CAPÍTULO IV.- RESULTADO** contiene los resultados de la encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa con su correspondiente tabulación análisis e interpretación, así como también información que se recolecto y levanto durante la presente investigación que sirvió de gran ayuda la para elaboración de las conclusiones y recomendaciones que también se encuentra dentro de este capítulo.

# CAPÍTULO I

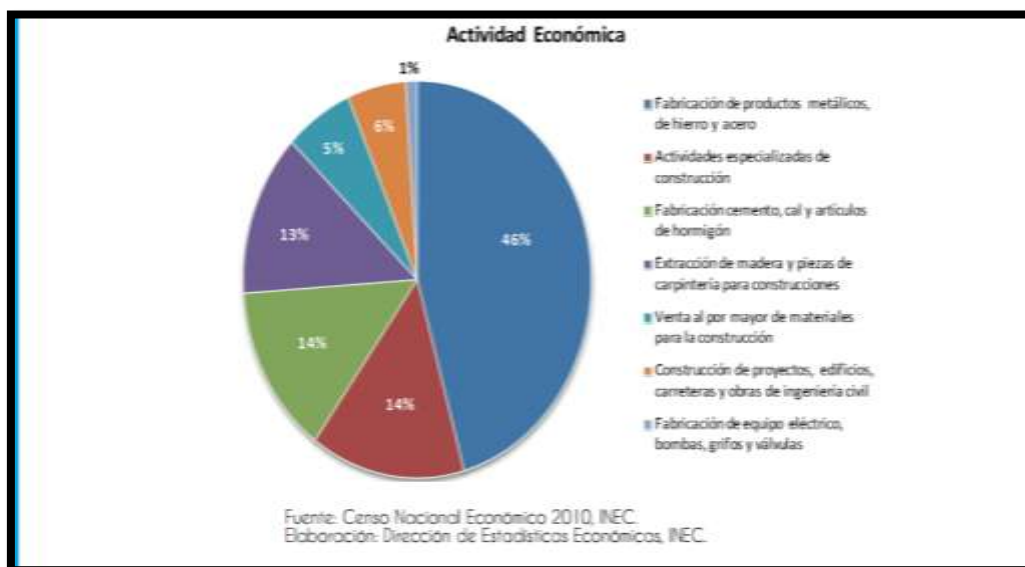
## ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

### 1.1.TEMA DE INVESTIGACIÓN.

“Las Políticas y procedimientos de control y la razonabilidad de los estados financieros en la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato en el año 2014.”

### 1.2.Descripción y formulación del problema.-

Según el (INEC, 2010). En el Ecuador existen 14.366 establecimientos económicos dedicados a actividades relacionadas a la industria de la construcción como: Fabricación de productos metálicos, de hierro y acero (6.562), Actividades especializadas de construcción (2.053), Fabricación de cemento, cal y artículos de hormigón (2.001), Extracción de madera y piezas de carpintería para construcción (1.912), venta al por mayor de materiales para la construcción (910).



**Gráfico No. 1:** Actividades Económicas de la Construcción.

**Elaborado por:** Sandra Criollo

Este tipo de negocios maneja una gran cantidad de información por los servicios que prestan al público. Tienen un sin número de clientes de los cuales se deben almacenar información personal como los nombres, números de cedula, números telefónicos y dirección, los mismos que servirán para la facturación y entrega de los materiales para las futuras compras.

También maneja una gran cantidad de productos de diferentes líneas que posee una ferretería como las de metalmecánica, grifería, acabados, carpintería, sanitarios y materiales de construcción en general, las mismas que requieren un control, registro y tratamiento adecuado para conocer la disponibilidad y demanda de las marcas así como también el nivel de acogida del producto en los clientes.

Todo esto ayuda a evitar un exceso de artículos de la mercadería que en ocasiones causan pérdidas porque pasan de moda o son productos discontinuados que ya no pueden ser vendidos. Toda esta información se verá reflejada en los estados financieros que las empresas exigen anualmente por lo menos.

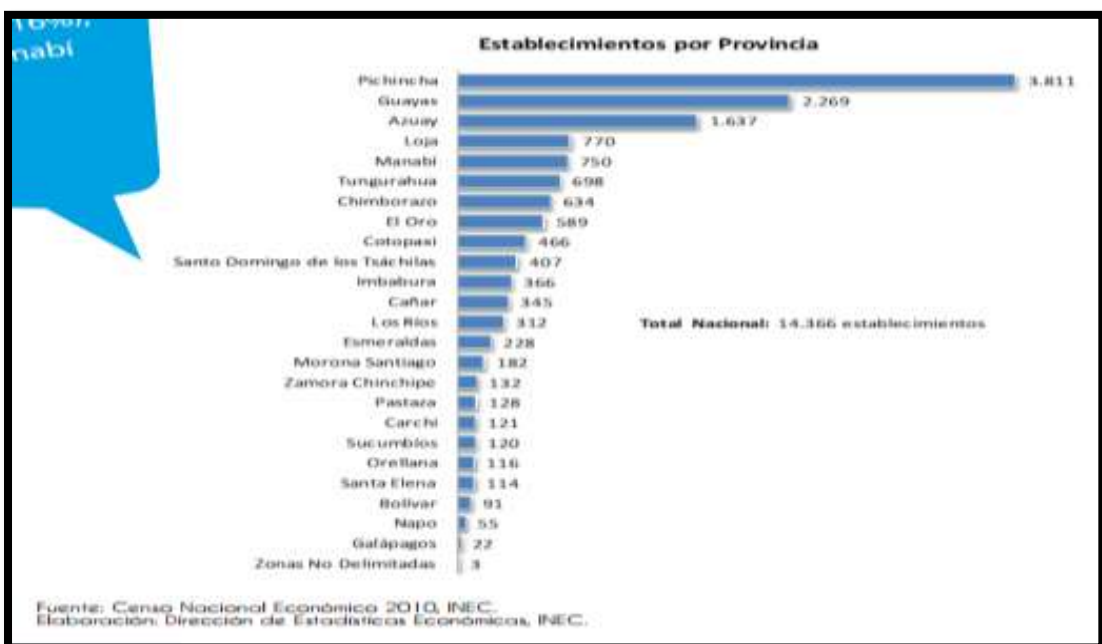
Como cita (Barry Render, Ralph M. Stair, JR, Michael E. Hanna 2006). El inventario puede representar hasta 50% del capital total invertido es uno de los activos más caros e importantes de muchas compañías. Los administradores siempre han reconocido que el buen control de inventarios es fundamental. Por un lado, una empresa podría tratar de reducir costos mediante la disminución de los niveles de inventario disponible. Por el otro, la escasez frecuente del inventario a lo cual se conoce como faltante, genera insatisfacción en los clientes. Por ello las compañías deben lograr un equilibrio entre los niveles alto y bajo de inventario. Como es de esperarse, la minimización de los costos es el factor principal para obtener este delicado equilibrio.

Generalmente la información que arrojan los estados financieros en la cuenta de inventarios a menudo es considerada como información no confiable ya que puede reflejar la existencia de mercadería que ya no hay físicamente así como también puede ser que en el stock de un producto no existe la mercadería cuando pueden haber cantidades significativas del mismo.

No conocer la cantidad de mercadería con la que se cuenta de forma confiable es un factor fundamental que impide el desarrollo de los negocios ya que al no conocer lo que se tiene no se puede vender y recuperar la inversión que se realizó. Se debe tener presente que la obtención de los estados financieros es el resultado del trabajo que realizan todos los colaboradores de la empresa que de una u otra forma generan información.

Por tal razón debido a la complejidad de la información que se maneja en las ferreterías se pueden producir errores como los detallados anteriormente en la información que producirán inconsistencias en los estados financieros impidiendo que sean razonables. Se debe tener presente que los aciertos o desaciertos en las decisiones tomadas están basadas fundamentalmente en la veracidad y confidencialidad de la información que presentan los estados financieros.

La provincia de Tungurahua se encuentra en sexto lugar en la ubicación de establecimientos relacionados con el sector de la construcción que requieren contar con la información financiera confiable.



**Gráfico No. 2:** Establecimientos por Provincias.

**Elaborado por:** Sandra Criollo

Gran parte de estas ferreterías son familiares, esta son heredadas de generación en generación y otras están conformadas por padres, hermanos e hijos.

Según: (Martínez J. 2010, p.79). Algunos estudios indican que si bien las empresas familiares son capaces de lograr una rentabilidad tanto o más alta que las no familiares, normalmente tienen tasas de crecimiento y participación de mercado menores que las no familiares. En otras palabras, suelen ser menos agresivas a la hora de conquistar mercados, pero esto no implica que sean ineficientes.

Estas empresas no han creído conveniente ni necesario que sus negocios cuenten con políticas y procedimientos de control porque consideran que como son familiares no lo necesitan, pero esto se debe más bien a que no conocen la importancia que tiene contar con un sistema de control dentro de la organización.

Las empresas no se dan cuenta que es necesario que todos los negocios cuenten con políticas y procedimientos de control que guíen a sus trabajadores y que ayude a la administración a la toma de decisiones de forma eficaz y acertada.

Se considera que no solo la capacitación ayuda al desempeño de los trabajadores sino que también son necesarias las políticas y procedimientos de control que faciliten el aprendizaje de los trabajadores y permitan la obtención de los objetivos y tareas encomendados a cada uno de ellos mediante el control y evaluación.

El contar con las políticas y procedimientos de control no quiere decir que exista desconfianza entre los colaboradores sino más bien que se procura realizar los procedimientos adecuados y bajo la ley que generen una información confiable que sea el respaldo para la toma de decisiones oportunas.

Como cita (AD-minister.2011. p 61). La firma familiar es un tipo de organización de gran complejidad. Las propuestas teóricas que se han revisado debaten en busca de formas analíticas que permiten su

entendimiento y generen propuestas para asegurar su continuidad y la conservación familiar. Sin embargo, no se puede ignorar que la sobrevivencia de toda organización obedece al establecimiento de las condiciones necesarias para la vigilancia y la conservación de sus objetivos, es decir, de la forma como se lleva a cabo el control en su gestión. Un adecuado control puede ser un elemento relevante en la perennidad de las empresas familiares, al igual en aquellos que no lo son. En ambos tipos se busca él logra de sus objetivos y estrategias, y cada una utiliza diversos dispositivos para conseguirlo.

En la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cía. Ltda. dedicada a la venta de materiales de construcción al por mayor y menor ubicada en la provincia de Tungurahua en la ciudad de Ambato se han presentado un sin número de problemas durante el año 2014 que están relacionadas con la información que contienen los estados financieros.

A pesar de que los estados financieros han sido presentados y están cuadrados se han encontrado una serie de inconsistencias al momento de verificar la información presentada en los estados con la constatación en el sistema.

A continuación detallaremos algunos de los problemas que presentan los estados financieros:

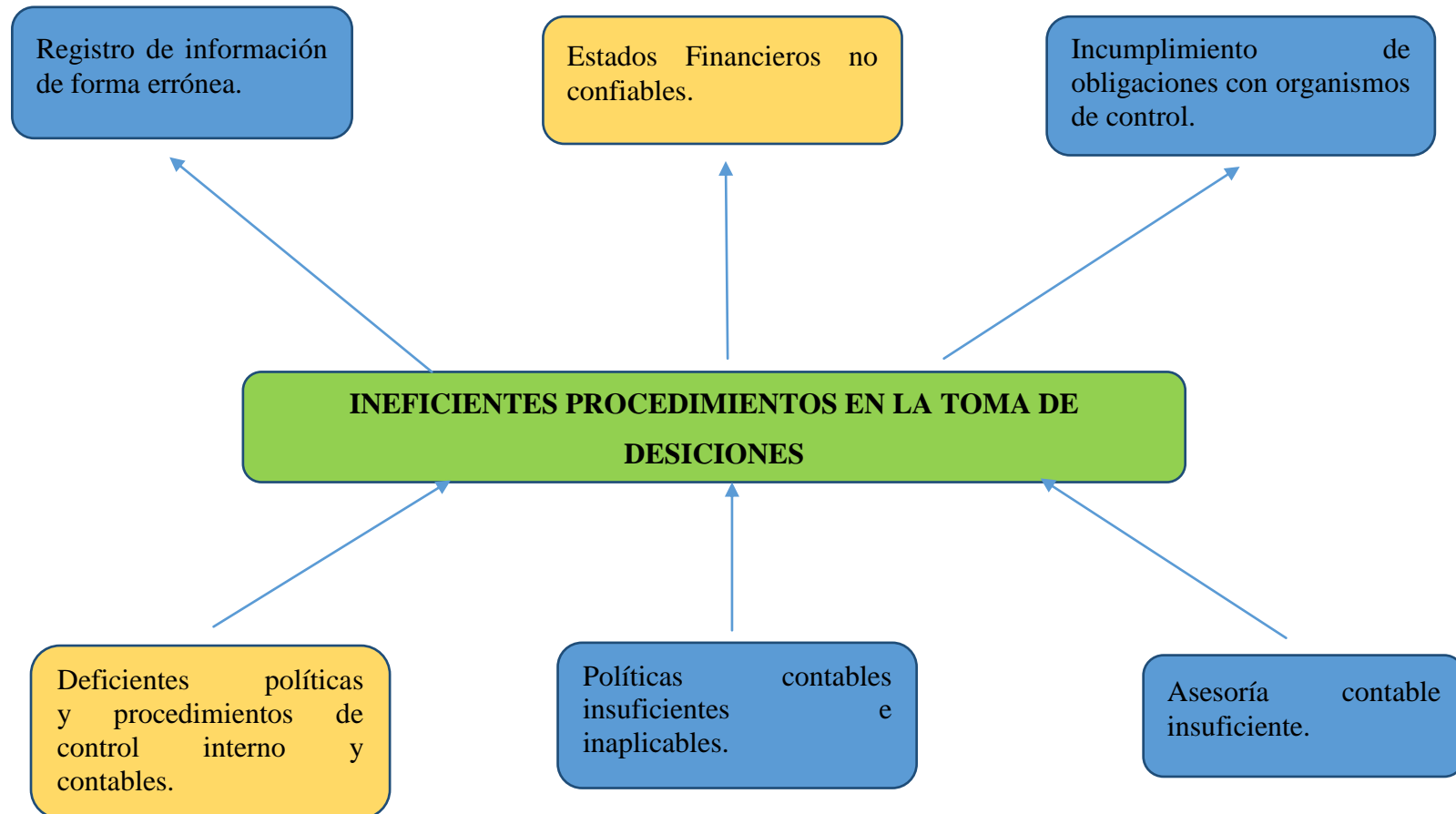
- Por cuestiones de tiempo la empresa no realizo el inventario en el año 2014, pero a medida que transcurrió el año 2015 se presentaron diferencias en el inventario debido a que existía mercadería que no costaba en el sistema pero si estaba físicamente así como también hubo casos en que el sistema mostraba un determinado stock pero en realidad no tenían.
- Las cuentas por cobrar también presentan anomalías debido a que los saldos de los clientes no son confiables .En una revisión de la información se determinó que hay clientes que tienen cuentas pendientes cuando estas ya fueron pagadas.
- En la mayoría de los casos las cajas no registraron estos pagos y como la empresa no aplico políticas y procedimientos de control no se pudo dar

cuenta a tiempo de estos actos. También existen casos en los que los clientes tiene un saldo a favor mayor al que deberían tener debido a que no están realizándolos cruces para descontar los saldos.

- El constante pago de intereses y multas a los entes de control así como también al banco debido a que no se cumplen los pagos a tiempo porque no tiene el efectivo necesario y esto se debe a que no cuenta con un flujo de efectivo que respalden el cumplimiento de los pagos.
- En el sistema se han determinado falencias que están relacionados con el costo de los productos, en ocasiones los costos son demasiado elevados así como también hay costos que son incoherentes con los productos.

Estos problemas son algunos de los que existen en la ferretería y requieren de soluciones y recomendaciones que ayuden a eliminar estos problemas y a mejorar su desempeño.

**1.2.1. Análisis Crítico**  
**1.2.1.1.Árbol de Problema**



**Gráfico No. 3:** Árbol de Problemas  
**Elaborado por:** Sandra Criollo



Las deficientes políticas y procedimientos de control interno y contables de la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cía. Ltda. provocan los ineficientes procedimientos en la toma de decisiones debido a que se basa en estados financieros no confiables que no se apoyan en las políticas contables suficientes que permitan un registro adecuado de la información.

### **1.2.2. Formulación del problema**

¿Es el ineficiente procedimiento en la toma de decisiones ocasionado por las deficientes políticas y procedimientos de control interno y contable que provoca que los estados financieros presenten información no confiables en la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cía. Ltda. en el año 2014?

#### **1.2.2.1. Justificación.-**

A menudo todas las empresas a lo largo de su vida necesitan dar a conocer la situación económica y estos son presentados a través de los estados financieros.

La Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cía. Ltda. no es la excepción. En la actualidad los estados financieros son solicitados para conseguir créditos con los proveedores, créditos bancarios o simplemente mantener informado a los accionistas para la toma de decisiones sobre la capacidad de invertir ya que si la empresa cuenta con una buena liquidez es mejor invertir para obtener un beneficio y no mantener ocioso ese dinero sin ganar nada a cambio.

Por tal motivo se debe garantizar que los estados financieros presentados tengan razonabilidad y confiabilidad, porque nos ayuda a garantizar el cumplimiento de los compromisos que la empresa contrae y nos facilita tener una buena relación con los proveedores.

La presente investigación pretende aportar a la comunidad dando a conocer la importancia que tiene que los negocios cuenten con políticas y procedimientos de control que ayuden a ejecutar las actividades relacionadas con la captura,

procesamiento y generación de la información financiera para posteriormente proponer recomendaciones para su ejecución y evaluación.

### **1.2.3. Objetivos**

#### **1.2.3.1.Objetivos Generales.-**

- Analizar las políticas y procedimientos de control que tiene la Ferretería Wasicenter Chango e hijos Cía. Ltda. y su afectación en la razonabilidad de los estados financieros para la sugerencia de soluciones que satisfagan las necesidades contables.

#### **1.2.3.2.Objetivos Específicos.-**

- Identificar las políticas y procedimientos que posee la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cía. Ltda. para la detección de deficiencias.
- Determinar la razonabilidad de las cuentas principales que conforman los estados financieros a través del análisis de los saldos que reposan en el sistema para ratificar la veracidad de la información.
- Sugerir políticas y procedimientos relacionados con el área financiera para lograr que la información que se genera garantice un grado razonable de confiabilidad.
- Además se pretende que esta investigación sirva como apoyo y guía a empresas de similares características que mediante la adaptación del proyecto a sus necesidades corrijan sus errores y se tracen una pauta para planificar y crear sus propias políticas y procedimientos de control.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1.ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.-

El control de gestión en una empresa se apoya en un sistema de control que debe ser comunicada y comprendida por todo el personal que labora en el negocio, en las empresas no sirve de nada contar con un buen sistema de control que este bien estructurado a las necesidades del mismo si este no es bien transmitido y comprendido por nuestros colaboradores no se reflejara en su desempeño.

Como cita (Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe España y Portugal, vol. XXXIV, núm. 2, mayo-agosto, 2013 p.199). En investigaciones recientes se ha hecho énfasis en los aspectos no formales del control de gestión, asumiendo que el adecuado funcionamiento de los sistemas de control requiere la comprensión del factor humano y que los aspectos ligados a éste sean considerados en el diseño, implantación y utilización de estos sistemas. En consecuencia, establecer indicadores de gestión sustentados por inductores de cambio, permite evaluar y realizar correcciones de manera oportuna [1; 2; 3]. De esta forma, los estudios sobre clima organizacional vinculados al control de gestión resultan importantes para asimilar el cambio en la organización objeto de estudio. El control de gestión se ha aplicado en importantes sectores de la economía cubana, definiéndolo como el proceso que sirve para guiar la gestión hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla. Posteriormente, surgen otros estudios a inicios del siglo XXI donde se realizan aportes al tema en cuestión. En estos estudios se observa la coincidencia de que el control de gestión bien empleado se convierte en una poderosa herramienta de trabajo para el dirigente y funcionario en cualquier nivel o esfera que se desempeñe, ya que del estricto cumplimiento de las medidas de control establecidas dependerá la seguridad, veracidad y eficiencia de su mandato [4; 5; 6].

Los procedimientos están aplicadas a todas las actividades de la empresa, y este artículo nos demuestra que sin duda es importante que existan procedimientos para la obtención de datos e información que son ingresados en la empresa. Esto servirá en el negocio para contar con los datos e información de calidad, y además nos ayudara a reducir costos porque no tendrá que seguir buscando sistemas que solucionen los errores por no contar con los adecuados procedimientos.

Como cita (Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe España y Portugal # 3. 2008 p. 2). La calidad de los datos es un factor que se tiene en cuenta cada vez más en la empresa moderna, lo cual está motivado sobre todo por los costos que se han asociado a la pobre calidad de los datos, es decir, los costos por la detección y corrección de errores en los datos, la insatisfacción de los clientes, las decisiones erróneas, etc. Para tratar el tema de la calidad de los datos han surgido diversos productos informáticos que brindan una gran ayuda, pero que son insuficientes, ya que se centran en la corrección de errores y no en la búsqueda de las causas de los problemas. Justamente el objetivo del presente trabajo es evidenciar la utilidad del Procedimiento de Diagnóstico de la Calidad de los Datos, el cual está sustentado en técnicas de gestión, a partir de mostrar los resultados obtenidos con su aplicación en una empresa de producción.

Las empresas deben contar con un control de gestión y con un sistema de control debido a que esto le ayudara a trabajar de forma eficiente y eficaz debido a que se cuenta con pautas para el desenvolvimiento de los colaboradores que serán evaluados por los administradores y así podrán tomar decisiones adecuadas y oportunas que ayuden al desarrollo de la empresa especialmente con las empresas familiares ya que asegura que esta se desarrolle formalmente como cualquier otra empresa.

Como cita (Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe España y Portugal volumen 7 # 2 p. 56). Las empresas contemporáneas se enfrentan a condiciones muy cambiantes, lo cual les exige implementar estrategias claras y algún modelo de gestión para ser más eficiente, eficaz y que ayude a generar mejores niveles de rendimiento. Si a ello se le añaden problemas y conflictos que nacen por el hecho de ser empresas familiares, es necesario mejorar la gestión de la organización y los sistemas de control que se estén implementando. La razón de ello no es un capricho, sino una necesidad urgente de este tipo de organizaciones, que representan un alto porcentaje de las empresas del país, alrededor de un 70%, que se estructuran como Pequeñas y Medianas Empresas y que tienen dificultades para planificar sus operaciones formalmente y así desarrollarse a corto y largo plazo.

El contar con estados financieros cuadrados no asegura la confiabilidad de los mismos ya que generalmente se lo hace para satisfacer la necesidad de los usuarios de dichos documentos. Únicamente la veracidad y confiabilidad de los datos a intervienen en los estados financieros garantizan la razonabilidad de los mismos.

Como menciona (Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe España y Portugal volumen 19 # 2 p. 52). El valor razonable puede proporcionar información más relevante a los usuarios de los estados financieros, pero también menos confiable. Además, la normativa del valor razonable puede ser muy compleja y difícil de aplicar. El impacto principal de las guías para la determinación del valor razonable es sobre el estado de situación, pero también se impactan el estado de ingresos y gastos (estado de resultados) y el estado de flujos de efectivo; por lo tanto, es importante para los preparadores, los usuarios y los auditores de los estados financieros tener claro los diversos criterios y enfoques de medición del valor razonable. En la medida en que haya validez y confianza en los datos, de esa misma forma los informes financieros serán de mayor calidad y, por consiguiente, mejor será la asignación de los recursos en la economía.

## **2.2.FUNDAMENTACIÓN LEGAL.**

La presente investigación que trata sobre las políticas y procedimientos de control y la razonabilidad de los estados financieros en la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cía. Ltda. en la ciudad de Amato se fundamenta legalmente en.:

### **2.2.1. LEY DE COMPAÑÍAS**

**Art. 294.-** El superintendente de compañías determinara mediante resolución los principios contables que se aplicaran obligatoriamente en la elaboración de los balances en las compañías sujetas a su control.

## **2.3.FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICO**

### **2.3.1. Auditoría.**

Según: (Sánchez, 2006, p.2). En un enfoque universal, la auditoría es el examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados por la administración. Esta información, cosechada a lo largo de la práctica profesional, involucra a los

auditores externos que dictaminan estados financieros, y refleja una parte importante de las expectativas del mercado.

Es un examen que se realiza a todos los procesos que se desarrollan en la empresa de las actividades económicas, con el fin de confirmar el cumplimiento adecuado de los mecanismos de control.

Según: (Roldan M, Chavarría J. p.91). La auditoría es investigación. En efecto, el auditor externo contratado por una empresa para auditar sus estados financieros, realiza una investigación o examen que pretende servir de base para expresar una opinión sobre la razonabilidad, consistencia y apego a los principios de contabilidad generalmente aceptados, de los estados financieros para su presentación al público o a otras partes interesadas.

El trabajo que realizan los auditores es investigar a raíz de la información que nos presentan las empresas, con el fin de analizar y demostrar que la información que contiene los estados financieros es razonable y si se está cumpliendo con los principios de contabilidad generalmente aceptada que ayudaran a garantizar la confiabilidad de la información y los resultados obtenidos.

Según :(Nieto Salinas A. 2004, p. 479). Definimos auditoria como la investigación, consulta, revisión, verificación, comprobación y evidencia de la contabilidad. Aplicada a la empresa es el examen del estado financiero de una empresa realizada por personal calificado e independiente, de acuerdo con normas de contabilidad, con el fin de expresar una opinión con que tales estados contables muestran los acontecimientos en el negocio. El requisito fundamental es la independencia, ya que el auditor no le dice a la empresa como tiene que preparar la contabilidad, esta ha de ser totalmente independiente, la llevanza de la contabilidad es competencia de la administración o de los gestores.

La auditoría es realizada por personas calificadas e independientes a la empresa que emitirán una opinión a través de la verificación y comprobación que se realiza a la contabilidad de una empresa por medio de los estados financieros con el fin de dar a

conocer anomalías o irregularidades que se cometen en los procesos para que la administración tome en cuenta estas recomendaciones y mejore sus procesos.

En los inicios la auditoría tenía como objetivo encontrar fraudes en los negocios a través de la investigación que realizaban a los estados financieros pero esto ha ido evolucionando y en la actualidad la auditoría no solo encuentra fraudes sino también de acuerdo al tamaño de la empresa y a las necesidades ayuda a controlar diversos tipos de información que se manejan en las empresas.

Cuando las empresas son grandes o cuando manejan demasiada información como en las ferreterías estas tienen la necesidad de saber si los procedimientos o políticas que están utilizando y que han sido implantados por los administradores están cubriendo las necesidades que se tienen y esto se conoce únicamente con la determinación y valoración de las auditorías.

De acuerdo a las necesidades de la empresa así como también de su tamaño existen diversos enfoques de la auditoría de las cuales daremos una breve definición entre los cuales tenemos:

-Auditoría Financiera.

-Auditoría verificativa o de procedimientos.

-Auditoría operativa y

-Auditoría especial.

**La auditoría financiera.-** es un examen realizado a los estados financieros con el objetivo de dar una opinión sobre la veracidad de la información de las cuentas y determinar si se están cumpliendo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

**La auditoría operativa.-** Evalúa y controla las actividades de un negocio ya que estas nos ayudan a la generación de información y datos.

**La auditoría especial.**-Es conocer acerca de una necesidad específica que tienen los administradores y requiere conocer.

### **2.3.2. Auditoría de Gestión.**

**La auditoría verificativa o de procedimientos.-**

(Madariaga J.2004, p.16) afirma: “Es la revisión y puesta en práctica de los sistemas, políticas y procedimientos establecidos por la dirección.”

Según: (Villar Barrio J.) “La auditoría del sistema de gestión es una revisión y evaluación sistemática de una organización, o de una parte de la misma. Hecha con el propósito de determinar si la organización está funcionando eficazmente. “

La auditoría de gestión no es realizada a los estados financieros sino más bien a todo o una parte de las empresas para saber si se están cumpliendo con los lineamientos establecidos para la empresa.

Como la auditoría de gestión valora si se está cumpliendo con los lineamientos que poseen las empresas y estos están detallados en las políticas y procedimientos impuestos por los administradores.

Según: ( Romero Pastor J, p. 39). Examen metodológico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad y al medio ambiente cumplen las disposiciones previamente establecidas, y si estas disposiciones están implantadas de forma efectiva y son adecuadas para alcanzar los objetivos.

Examen y valoración de las actividades y los resultados en base a los lineamientos con los que cuenta la organización para conocer si se están cumpliendo los objetivos, también en esta valoración se pueden determinar si los lineamientos que se tienen están adecuadas y ayudan a la organización.



Según: (Mira Navarro J.C, 2006, p. 11) “Los controles administrativos se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y el acatamiento de las políticas de la dirección y normalmente solo influye indirectamente en los registros contables.”

La auditoría de gestión está estrechamente relacionada a la administración debido a que para la valoración y control de las actividades es necesario basarse en los lineamientos impuestos en la empresa como pueden ser las políticas y procedimientos de control. Estos lineamientos son creados con el fin de guiar en los procesos que se deben cumplir en cada actividad para lograr obtener la información veraz y eficaz que serán reflejadas posteriormente en los estados financieros.

Como la administración de la empresa trabaja conjuntamente con las políticas y procedimientos de control es indispensable contar con las que satisfagan todas las necesidades de la empresa.

### **2.3.3. Políticas y Procedimientos de Control**

Según: (Álvarez M, 1996 p.137). Es el conjunto de lineamientos directivos relacionados con un tema en particular. Una política permite la toma de decisiones congruentes con lo que la dirección de la organización desea que se haga en cada caso. Una política puede estar o no por escrito, sin embargo dentro del contexto de la elaboración de un manual, solamente se puede revisar, validar o mejorar aquellas políticas escritas.

Las políticas son lineamientos que guían los procesos de las diversas actividades de la organización para poder tomar decisiones adecuadas. Las políticas que tienen las empresas son creadas por los administradores, estas pueden estar por escrito o no, pero se debe tener presente que si deseamos hacer alguna modificación en las que tenemos solo se podrán realizar en las que están por escrito. El fin de las políticas es encaminar las funciones que realizan nuestros colaboradores y en lo posible no cometer errores para que la información que maneje la organización sea veraz y confiable.

La elaboración de las políticas y procedimientos se puede realizar según las áreas con las que dispone la empresa o de acuerdo a las necesidades que tengan. En su elaboración deben intervenir todas las personas que se encuentran relacionados de una forma directa o indirecta, debido a que contar con todas las opiniones que manifiesten permitirá que se trate de cubrir con todas las necesidades.

#### **2.3.4. Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados**

Según: (Montesinos Julved V, p.57). El profesor Cea, los principios de contabilidad generalmente aceptados son un instrumento que no pueden anteponerse al objetivo de que se respete la naturaleza económico-financiera de los hechos empresariales. En la misma línea de pensamiento, el profesor Rivero considera que los principios de contabilidad deben ser definidos una vez tenidos en cuenta el entorno y los objetivos que se persiguen con la información a la cual se van a aplicar estos principios.

En mi opinión estoy de acuerdo con el criterio del profesor Cea porque los principios de contabilidad generalmente aceptados deben ser utilizados por los negocios sin tomar en cuenta sus objetivos ya que los objetivos de la empresa no dependerán de que la información de las transacciones este con errores para decir que así se cumplirán los objetivos.

Todo negocio lo que trata y le interesa es realizar los procedimientos contables necesarios y que estos cuenten con bases legales aceptadas para obtener información idónea y puedan ayudar a la toma de buenas decisiones para cumplir con el objetivo de la empresa.

Como cita (Piedra Herrera F, 2009, p.42). Los principios de contabilidad generalmente aceptados inicialmente constituían el conjunto de las prácticas contables que más habitualmente eran utilizados por parte de los expertos y profesionales de la contabilidad. A lo largo de la mayor parte del siglo XX, las organizaciones profesionales han realizado, de manera más o menos continuada, diversos pronunciamientos sobre principios contables, como guías y recomendaciones para la práctica profesional, que incluso en ocasiones han pasado a ser de obligado cumplimiento al ser aceptados por parte de los poderes públicos.

Los principios de contabilidad generalmente aceptados son una guía para los profesionales que tiene por objetivo garantizar la confiabilidad de la información financiera a través de los parámetros requeridos para la elaboración y comprensión de los estados financieros si estos cumplen con los principios aceptados.

Los estado financieros son los resultados de una serie de procesos que está fundada en los principios para el registro y comprensión de las transacciones.

### **2.3.5. Contabilidad**

Según; (Omeñaca G, 2008, p.21). Podemos definir la contabilidad como una ciencia que orienta a los sujetos económicos para que estos coordinen y estructuren en libros y registros adecuados la composición cualitativa y cuantitativa de su patrimonio (= estática contable), así como las operaciones que modifican amplían o reducen dicho patrimonio (= dinámica contable).Según este concepto, el empresario, por medio de la contabilidad, tendrá constancia de la situación y composición de su patrimonio (estático patrimonial) y controlara su evolución (dinámica patrimonial ) y controlara su evolución (dinámica patrimonial) con un ordenado registro de datos, cuya técnica suele denominarse teneduría contable.

La contabilidad se denomina como una ciencia que ayuda a los negocios a registrar y estructurar las transacciones cotidianas de la organización para valorarlas cuantitativa mente la evocación obtenida.

Según: (Soldevilla P, Oliveras E, Bagur Ll. 2010, p.12). La contabilidad es una disciplina económica que, mediante la aplicación de un método específico, tiene como objetivo elaborar información de la realidad económica, financiera y patrimonial de la unidad económica para permitir a sus usuarios la toma de decisiones en cada momento.

La contabilidad es un instrumento sistemático mediante el cual se elabora un informe de la situación económica de la empresa de forma real .Esta información es utilizada por los interesados para tomar decisiones adecuadas para el buen giro del negocio.

Según: (Horngren, Harrison, Bambaer, 2003,p.5).La contabilidad es el sistema de información que mide las actividades de la empresa, procesa una información en estados (informes) y comunica los resultados a los tomadores

de decisiones. Un producto clave de un sistema contable es el conjunto de estados-financieros mediante los cuales se presentan a una empresa en términos monetarios.

La contabilidad mide las actividades que realiza la empresa a lo largo de su vida dando a conocer posteriormente los resultados a través de los estados financieros que sirven como una herramienta para la administración que les ayudara a la buena toma de decisiones.

La contabilidad en las empresas es la encargada de registrar y procesar las transacciones cotidianas de un negocio para luego dar a conocer la situación económica real para tomar decisiones adecuadas. Para esto la contabilidad se basa en lineamientos que le ayuden a estandarizar la información económica.

La contabilidad se basa en los procesos contable para registrar de forma correcta las transacciones para la presentación de los estados financieros que se rigen a los principio de contabilidad generalmente aceptados, esto nos ayuda a obtener una información económica más veraz y confiable.

El contar con una información contable veraz solo se puede lograr cuando estas están basadas en reglas, principio o normas. Contar con principios de contabilidad generalmente aceptados es de mayor importancia en las sociedades debido a que requieren contar con la información correcta para presentar a los entes de control.

Estos principios, reglas o normas deben ser generalmente aceptadas porque si no las empresas no podrían hacer comparaciones financieras porque cada quien se manejarían con principios o normas que más le convengan. Es necesario tener presente que los principios de contabilidad generalmente aceptados ayuda a estandarizar los procedimientos para le generación o interpretación de la información.



**Gráfico No. 4:** Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

**Elaborado por:** Sandra Criollo

**Ente Contable.-** Los entes contables son unidades económicas que realizan algún tipo de actividad. Debido a las actividades que realiza tiene la necesidad de registrar sus actividades como tal.

Los entes contables pueden ser:

- Sociedades
- Individuos
- Clubes
- Organismos Gubernamentales.

**Equidad.-** Es el principio indispensable que orienta al contador en el proceso de la elaboración de los estados financieros.

**Medición de Recursos.-** Los estados financieros contienen en valoración económica todos bienes sean estos materiales o inmateriales que son transformados en términos materiales.

**Periodo de Tiempo.-** Cuando una empresa es creada se sabe cuándo inicia mas no cuando termina, por esta razón es indispensable que se fijen periodos de tiempo que permitan hacer el cierre contable para conocer los resultados que se ha obtenido en un determinado tiempo, caso contrario la empresa trabajaría a siegas porque tendría que esperar que la empresa cierre para conocer los resultados generados.

**Esencia Sobre la Forma.-** Todos los movimientos o transacciones que realicen los entes deben ser registrados en el momento del hecho y por ningún motivo se deberá postergar porque esto puede causar inconvenientes en la información.

**Entidad en Marcha.-** Cuando un negocio tiene Actividades económicas que se registran se manifiesta que está en funcionamiento.

**Cuantificación en términos monetarios.-** Toda actividad que realizan los entes están registradas en términos monetarios.

**Estimaciones.-** Cuando el contador desconoce en rubro exacto el contador puede dar un valor monetario estimado que le permita registrar contablemente.

**Acumulación.-** El funcionamiento genera constantes ingresos al negocio que deben ser registradas para seguir acumulándose durante todo un periodo y reflejar al final las utilidades o pérdidas obtenidas.

**Precio de Intercambio.-** Permite realizar la medición en términos monetarios ya que es el precio en el que la empresa consigue estos bienes. Puede ser la compra de

mercadería que es necesario saber cuánto cuesta para saber en cuánto se puede vender y determinar lo que se va a ganar.

**Juicio y Criterio.**- En la contabilidad es indispensable contar con el juicio y criterios de los contadores en las actividades que realizan el organismo.

**Clasificación y Contabilización.**- En el proceso contable se requiere de orden para poder separar y clasificar las transacciones y así obtener información confiable.

**Significatividad.**- Los estados financieros deben contener la información necesaria para su análisis y ayuda a la toma de decisiones. Debemos tener presente que los principales usuarios de los estados financieros no son contadores.

Todos estos principios son tomados en cuenta para la obtención de los estado financieros que van desde su registro.

Los estados financieros muestran la condición económica en la que se encuentra un negocio.

#### **2.3.6. Estados financieros.**

Como cita (Sinisterra G,200,p.15). El producto final del proceso contable es el resultado de la información que se presenta por medio de los estados financieros. A través de los estados financieros se provee información contable a personas e instituciones que no tiene registros de un ente económico, la responsabilidad de la preparación y presentación de los estados financieros es de los administradores del ente económico. Los estado financieros reflejan, a una fecha de corte. La recopilación, clasificación y resumen final de los datos fínanles.

Es un resumen de la contabilidad realizado para las personas que no pueden tener acceso a los registros contables. Representa las actividades realizadas en un determinado periodo.

Según (Barrajas Nova A, 2008, p.25) “Los estados financiero son reportes preparados sobre la base de datos de la contabilidad, para informar sobre los resultados financieros y operativos obtenidos a una fecha determinada”.

Son informes de las actividades económicas realizadas por un ente durante un determinado periodo que está apoyado en la contabilidad para la obtención de información. Los estados financieros deben presentar razonabilidad y deben cumplir con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

En la actualidad los estado financieros sirven para garantizar la obtención de los préstamos bancarios así como también créditos con los proveedores.



**Gráfico No. 5:** Clasificación de los estados financieros:

**Elaborado por:** Sandra Criollo

**Balance general.**- Es una fuente de información que presenta con razonabilidad el estado financiero en que se encuentra el ente económico, está compuesto por el activo, pasivo y patrimonio.



**Estado de Resultado o Pérdidas y Ganancias.**- Informe que muestra la rentabilidad de un ente.

**Estado de cambio en la situación financiera.**- Enfocado en los recursos existentes en el manejo del capital de trabajo en la actualidad se eliminó este estado de acuerdo a las NIIF.

**Estados Financieros de periodo intermedio.**-Son los estados financieros básicos que se presentan en determinados tiempos dentro del periodo. Esto puede ser por necesidad de entregar a los entes de control o por trámites personales de la empresa.

**Estado de Costos.**-utilizada en la producción de bienes porque nos permite conocer de forma detallada los cargo o erogaciones que se han realizado para poder determinar los ingresos.

**Estado de Inventario.**-Permite comprobar la existencia de cada partida del balance general.

**Estados Financieros extraordinarios.**-Preparados durante el periodo por razones como la fusión, transformación o venta del ente.

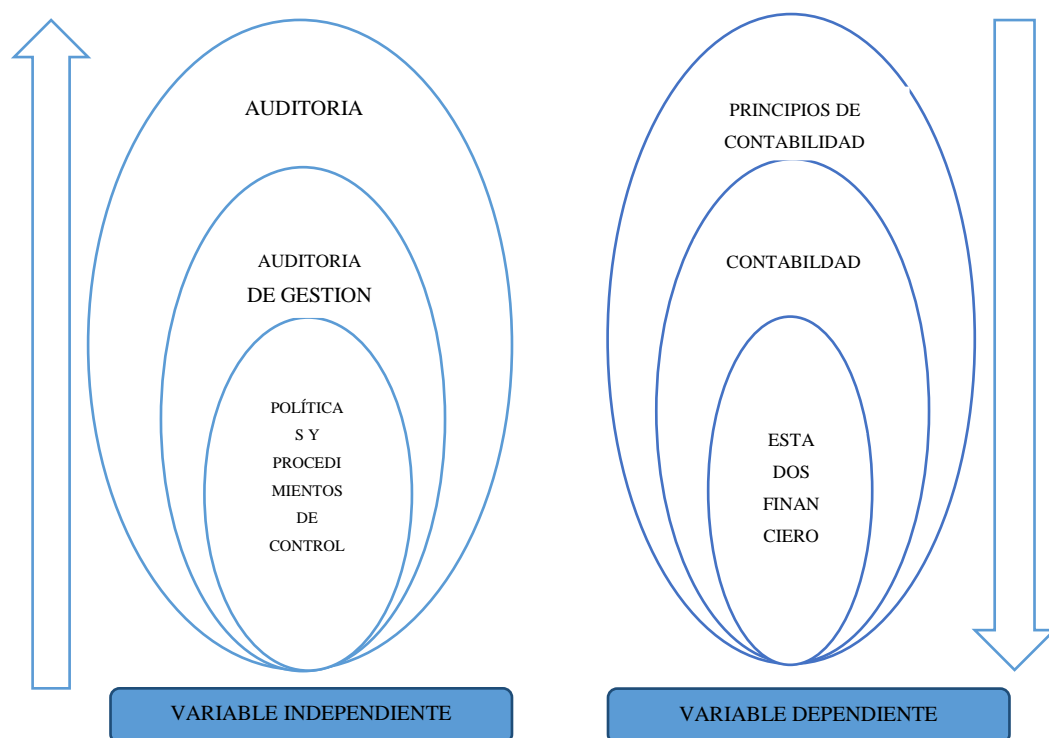
**Estado de Liquidación.**- Se los realiza cuando el ente deja de funcionar, esto es para saber su situación en la realización de los activos y la cancelación de sus pasivos.

**Estados Financieros Comparativos.**-Son los que toman como referencia dos periodos de tiempo para un análisis.

**Estados Financieros Certificados y dictaminados.**-Son certificados cuando están firmados por el representante legal y el contador dando fe de la fidelidad de la información que consta en la contabilidad.

Son dictaminados cuando estos fueron examinados en base a las normas de auditoría generalmente aceptadas que van acompañadas de una opinión del contador.

**Balance inicial.**- Todo ente en el inicio de su actividades debe dar a conocer como inicia su patrimonio.



**Gráfico No. 6:** Supraordinación

**Elaborado por:** Sandra Criollo

#### **2.4.PREGUNTAS DIRECTRICES.**

¿Las políticas y procedimientos de control que tiene la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cía. Ltda. satisfacen las necesidades?

¿La información contable y tributaria es consistente?

¿Cuáles son las principales deficiencias detectadas en los procesos que ejecuta la ferretería?

¿Se han efectuado correcciones a la información contable luego de emitidos los estados financieros?

¿Cuáles son las políticas y procedimientos de control que se debe ejecutar en la ferretería?

## **2.5.HIPÓTESIS**

Las políticas y procedimientos de control inciden en la razonabilidad de la información financieros.

Las políticas y procedimientos de control no inciden en la razonabilidad de la información financiera.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. MODALIDAD, ENFOQUE Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

##### 3.1.1. Enfoque.

La presente investigación tendrá un enfoque cuali-cuantitativo ya que trabajara con información cuantitativa en la revisión de los estados financieros y cualitativamente en el análisis de las políticas y procedimientos de control con el que cuenta la entidad. Para poder argumentar la decisión de utilizar el enfoque cuali-cuantitativo nos basamos en la conceptualización de cada tipo de enfoque.

##### 3.1.2. Enfoque cualitativos

Según: (Heinemann K.2003, p.268) "Clasificación de las expresiones de variables mediante símbolos no numéricos; es decir, símbolos que no se encuentran ordenados en distribuciones o rangos definidos".

En enfoque cualitativo es el que clasifica la información de forma no numérica, a través de este enfoque podemos conocer las causas pero no podemos determinar un resultado en forma numérica con relación al tema de investigación.

Según: (Báez. J, Pérez.2007, p.83). Se adhiere a la corriente de pensamiento fenómeno-lógico y tiene como principal objetivo conocer los porqués, las razones por las que sucede lo que sucede. Para ello observa y habla con los actores ("consumidores, clientes, empleados, expertos, prescriptores....") de esa realidad para que le den razón de lo que motivan sus comportamientos, como perciben los acontecimientos, que actitudes sustentan sus actuaciones, que creencias, valores e interese están sosteniendo sus formas de actuar, considerados individual y colectivamente, pero no puede dar la dimensión, el peso absoluto o relativo de lo que oye y observa.

Mediante este enfoque podemos determinar las razones para que se produzca el problema de investigación ya que a través de esta estamos en contacto con los

miembros que intervienen en la organización, quienes nos manifestaran los comportamientos y actitudes.

### **3.1.3. Enfoque cuantitativos**

Como cita (Heinemann K.2003, p.268) "Clasificación de las expresiones de variable en una escala numérica en la que los símbolos se encuentran ordenados en distribuciones o rangos definidos".

Ese enfoque determina resultados en forma numérica de la información obtenida a lo largo de la investigación, nos manifiesta e informa la dimensión del problema con valores numéricos.

Como cita (Báez. J, Pérez.2007, p.83). Se describe el positivismo y su objetivo es el de medir los hechos de los consumidores, es decir, dar una dimensión numérica de lo que sucede. Se interesa por medir que sucede: quien compra, cuando, cuanto, donde, como, para señalar tendencias, segmentar los públicos, conocer el volumen de mercado/demanda, pero no permite dar respuestas de por qué es esta la situación y no otra distinta.

Este enfoque nos ayuda a determinar las cantidades, valores numéricos, que permiten conocer cuántos errores se cometieron, cuantos cometieron el mismo error. Es aquel que mide lo que sucede con el tema de investigación dándonos a conocer los resultados en forma numérica.

### **3.1.4. Enfoque cualitativo-cuantitativo.**

Como cita (Salman T, Ayllon V, Sanjines J, Langer E, Cordova J, Rojas R, 2003, p.9). Hoy en día la mayoría de los científicos concuerdan que, en la práctica, casi todas las investigaciones contienen elementos cuantitativos como cualitativos, y que ambos son además complementarios. Sin embargo, se podría decir que las investigaciones que enfatizan lo cuantitativo son, por lo general, más sólidas e iluminan la desambigüación, la extensión, grado, crecimiento, disminución o "peso relativo" de algún fenómeno, mientras que

las investigaciones que enfatizan lo cualitativo son más sensibles al estudio de la naturaleza, calidades y características de un fenómeno. Todo fenómeno de la realidad social contiene, obviamente, ambas dimensiones.

Este tipo de enfoque que abarca información cualitativa como cuantitativa a menudo es la que más se utiliza debido a que se considera que son un complemento. En todo problema es necesario conocer las causas que produce un problema así como también determinar cuántas organizaciones presentan el mismo problema.

En las organizaciones es necesario contar con información numérica para determinar la incidencia, el número de aciertos como desaciertos en el cumplimiento, creación e implementación de las políticas y procedimientos contables.

### **3.1.5. Investigación de campo.**

Realizar este tipo de investigación nos permite trabajar con situaciones y problemas reales que se producen en los entes económicos ya que estamos en contacto con los personajes y las situaciones. Es importante tener presente que cada negocio es un mundo distinto en el que presentan situaciones diferentes y se requieren otro tipo de soluciones.

Adentrarse en una organización y poder contar con los registros contables así como también conocer los procedimientos y las personas que laboran en este lugar nos permite evaluar y determinar cuáles podrían ser las posibles causas del problema y esto únicamente se puede desarrollar teniendo contacto directo con los involucrados.

Debido a que se cuenta con el apoyo de la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos se procederá a realizar una investigación de campo. La Ferretería pone a nuestra disposición el registro y la información que se crea pertinente y necesaria.

Nos basamos en la investigación de campo luego de investigar y conocer según algunos autores sobre su concepto.

Según: (Muñoz C, 1998, p.10). Son las investigaciones en las que la recopilación de información se realiza enmarcada por el ambiente específico en que se presenta el fenómeno de estudio. En la realización de estas tesis se utiliza un método exclusivo de investigación y se diseñan ciertas herramientas para recabar información que solo se aplican en el medio en el que actúa el fenómeno de estudio; para la tabulación y análisis de la información obtenida, se utilizan métodos y técnicas estadísticas y matemáticas que ayudan a obtener conclusiones formales, científicamente comprobadas.

A mi criterio la investigación de campo es más eficiente ya que nos permite palpar de forma más directa al problema de investigación, así como también nos ayuda a determinar los desaciertos a través de la constatación de la información que conllevaron a la obtención de los resultados que han dejado con una duda en cuanto a su veracidad.

(Elizondo A.2002, p.88) “La investigación de campo realiza estudios directos de los fenómenos contables en el lugar y tiempo en el que ocurren, otorgándole un lugar destacado las investigaciones de carácter social”.

La investigación de campo es la que estudia el fenómeno en el lugar donde transcurren los hechos. Esta investigación permite conocer de forma real la información con la que se cuenta en un determinado problema. Con esta investigación no hay supuestas causas sino que se conocen las reales causas que generaron el problema.

### **3.1.6. Bibliográfica-Documental**

(Elizondo A.2002, p.88) “Esta investigación es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos. Un documento es aquel testimonio que revela que existe o existió un determinado hecho o fenómeno”.

Esta investigación se apoya en la información que se tiene en libros, revistas y archivos de aspectos teóricos, así como también de problemas similares que ayudan al desarrollo de nuestra investigación así como también al enriquecimiento y sustento de las causas y posibles soluciones del problema.

La presente investigación también está realizada y apoyada en fundamentación bibliográfica y documental al que se han recurrido para argumentar conceptos de los diversos puntos relevantes y necesarios para el cumplimiento y logro de la presente investigación.

### **3.2. Nivel de investigación.**

#### **3.2.1. Nivel de Investigación Explicativo.-**

Como cita (Toro I, Parra R, 2006, p.139). Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos. Están dirigidas a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da este, o porque dos o más variables están relacionadas. Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las demás clases de estudios y de hecho implican los propósitos de ellas (exploración, descripción y correlación), además de que proporciona un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia.

Como se manifiesta según el autor en todas las investigaciones es necesario conocer primero el problema a investigar para poder determinar el nivel de investigación que se va a utilizar. Se argumenta que el nivel de investigación Explicativo requiere de realizar la exploración del problema para saber si este tiene antecedentes investigativos, luego requiere describir la investigación y posteriormente correlacionar para poder explicar cómo están relacionadas las variables de una investigación. Permite conocer en qué medida afecta la una variable de la otra.

Debido a que el tema de investigación se trata de cómo afectan las políticas y procedimientos de control a la razonabilidad de los estados financieros se cree conveniente utilizar el nivel de investigación explicativo que nos permitirá saber y conocer como incide la variable independiente con la dependiente en nuestro tema de investigación.



### 3.3.Población.-

En la presente investigación la población está constituida por:

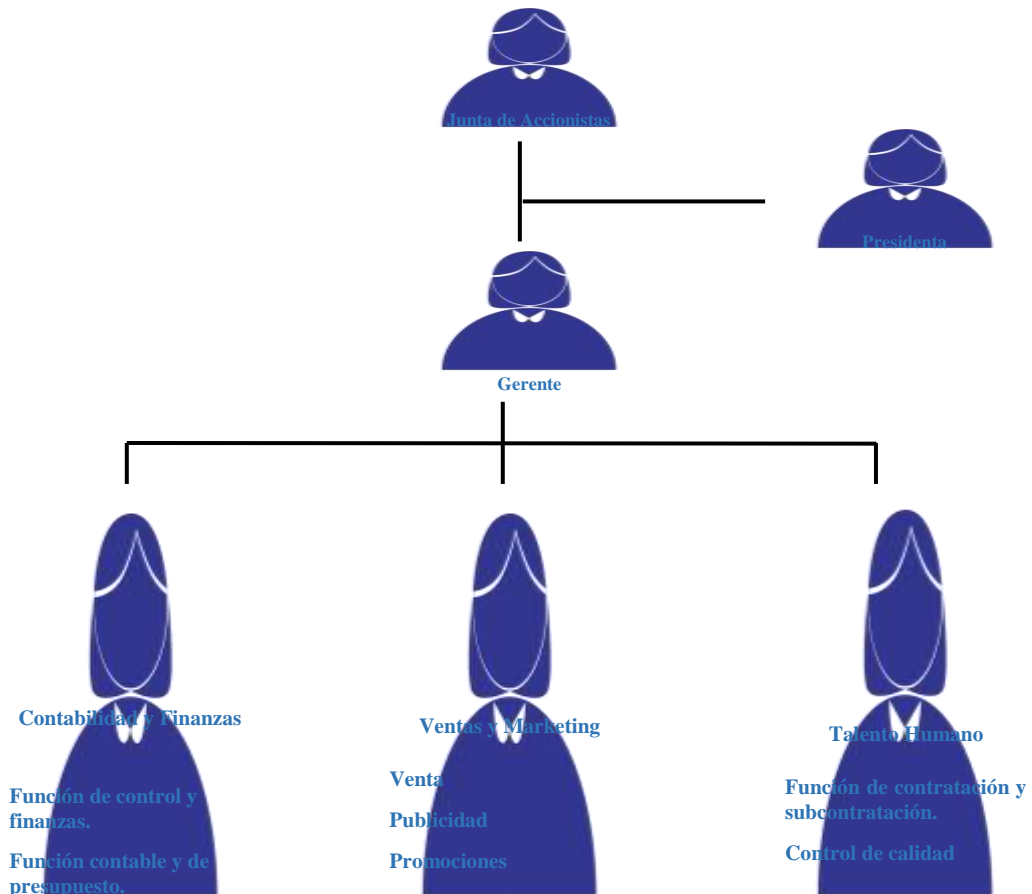


Gráfico No. 7: Organigrama Funcional.

Elaborado por: Sandra Criollo.

### PERSONAL ADMINISTRATIVO

Presidente:	Silvia Verónica Chango Pandi.
Gerente:	María Rosario PandiPilamunga.
Contador:	Dr. Edison Ricardo Rodríguez Quispe.
Auxiliar contable:	Sandra Natalia Criollo Chacón.

### PERSONAL DE VENTAS

Jefa de Ventas:	María de las Mercedes Medina Verdesoto.
Jefe de Bodega:	Galo Ernesto Rodríguez Quishpe.

Jefe de Bodega: Vladimir Villavicencio.

Facturadora: Rosa Quicintuña.

Facturador: Milton Masabanda.

ADMINISTRATIVO	
Presidente	1
Gerente	1
Contador	1
Auxiliar Contable	1
Subtotal Administrativo	4
VENTAS	
Jefe de Ventas	1
Jefe de Bodega	9
Facturadores	2
Subtotal Ventas	4
<b>TOTAL POBLACION</b>	<b>9</b>

**Tabla No. 1:** Población

**FUENTE:** FERRETERIA WASICENTER CHANGO E HIJOS CIA LTDA

**ELABORADO POR:** Sandra Natalia Criollo Chacón.

### 3.3.1. Muestra.-

Debido a que la población de la presente investigación no es muy extensa no se cree conveniente determinar una muestra para la investigación. A demás todos los involucrados están prestos a colaborar con la presente investigación de las variables.

FÓRMULA:

$$n= \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

$$Z^2 PQ + Ne^2$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confiabilidad 95% - 0.95/2= 0,4750 – Z= 1,96

P= Probabilidad de ocurrencia 0.5

Q= Probabilidad de no ocurrencia (1-0.5)= 0.5

N= Población

e= Error de muestreo 0.05 (5%)

APLICACIÓN:

n=  $Z^2 PQN$

$Z^2 PQ+Ne^2$

**Verificación de la hipótesis.**

**Planteamiento de la hipótesis.**

**a. Modelo Lógico**

**$H_0$ :**Las políticas y procedimientos de control no inciden en la razonabilidad de la información financiera.

**$H_1$ :**Las políticas y procedimientos de control inciden en la razonabilidad de la información financieros.

**b. Modelo matemático.**

**$H_0$ :** $p_1 = p_2$

**$H_1$ :** $p_1 \neq p_2$

**c. Modelo Estadístico.**

$$z = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{(\hat{p} * \hat{q}) \left[ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

## CALCULO DE Z

#	PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	VI	SI	7	78%
	VD	NO	2	22%
<i>TOTAL</i>			9	100%

**Tabla No. 2:** Políticas y procedimientos de control área de contabilidad  
**Elaborado por:**

$$p_1 = 7/9$$

$$p_1 = 0,7777$$

$$p_2 = 2/9$$

$$p_2 = 0,2222$$

$$\hat{p} = \frac{7+2}{18}$$

$$\hat{p} = 0,50$$

$$\hat{q} = 1 - \hat{p}$$

$$\hat{q} = 1 - ,50$$

$$\hat{q} = 0,50$$

$$z = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{(\hat{p} * \hat{q}) \left[ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$z = \frac{0,7777 - 0,2222}{\sqrt{(0,50 * 0,50) \left[ \frac{1}{9} + \frac{1}{9} \right]}}$$

$$z = \frac{0,5555}{\sqrt{(0,25) \left[ \frac{2}{9} \right]}}$$

$$z = \frac{0,5555}{\sqrt{0,0556}}$$

$$z = \frac{0,5555}{0,2358}$$

$$z = 2,3558$$

Como el valor del Z calculada es de 2,36 que es un valor superior a +1,96, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) se acepta la alternativa ( $H_1$ ) es decir, "Las políticas y procedimientos de control inciden en la razonabilidad de la información financieros." en la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cía. Ltda.

### 3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.-

#### 3.4.1. Variable Independiente: Políticas y Procedimientos de Control

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEM	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Son lineamientos internos de las empresas creadas con el fin de ayudar a controlar y evaluar, ayuda también a la toma de decisiones.</p>	Políticas de control.	<p>Evaluación continua del desempeño y trabajo de la administración.</p> <p>Medición del desempeño y alcances de las políticas implantadas en la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera usted que la administración cumple con su función de crear y evaluar a los colaboradores?</li> <li>• ¿En que se basa la administración para crear e implantar políticas de control?</li> <li>• ¿Cómo los administradores buscan asesoría profesional para la preparación y comunicación de las políticas de control?</li> </ul>	<p>T: Encuesta</p> <p>I: Cuestionario a la población.</p>
	Procedimientos de control.	<p>Evaluación trimestral del cumplimiento de los procesos en las actividades de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera que los procedimientos de control adecuados garantizan una buena información en la información contable?</li> <li>• ¿Cree necesario que se evalúen constantemente los procedimientos de control?</li> <li>• Está usted de acuerdo con los procedimientos que la empresa a implementado para el registro y tratamiento de las transacciones.</li> </ul>	<p>T: Encuesta</p> <p>I: Cuestionario a la población.</p>

**Tabla No. 3:** Operacionalización de la Variable Independiente

**Elaborado por:** Sandra Criollo

### 3.4.2. Variable dependiente: Estados Financieros

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEM	TECNICAS INSTRUMENTOS	E
<p><b>Resumen de la información contable que muestra la salud económica de un negocio, dirigido a los administradores o personas ajenas.</b></p>	Balance General	Veracidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Se a realizado alguna modificación en la información financiera luego de la presentación de los estados?</li> </ul>	<p>T: Encuesta I: Cuestionario a la población.</p>	
	Estado de Resultados	Integridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Las políticas y procedimientos están basadas en los principios de contabilidad generalmente aceptados?</li> </ul>		
	Estado de Cambio en el Patrimonio	Valuación	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Todas as variaciones y cambios ocurridos en el patrimonio son registrados y en qué tiempo se realizan?</li> </ul>		
	Flujo de Efectivo	Exposición	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿En la empresa con que finalidad son elaborados los flujos de efectivo?</li> </ul>		

**Tabla No. 4:** Operacionalizacion de la Variable Dependiente

**Elaborado por:** Sandra Criollo

### 3.5.Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias.

La información primaria que se va a obtener en la presente investigación es en forma directa mediante encuestas a los trabajadores de los diversos departamentos así como también a los administradores que conforman la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos ubicada en la ciudad de Ambato.

La información secundaria se la obtendrá mediante tesis, artículos científicos y otras investigaciones que apoyen y ayuden a nuestra investigación en la sustentación. Además se utilizara también información estadística y graficas de instituciones que hayan realizado algún tipo de estudio similar sobre el sector al que nos estamos dedicando, uno de estos puede ser el INEC.

A continuación se presenta un Plan de Recolección de Información.

Preguntas Básicas	Explicación
1. ¿Para qué?	Analizar y estudiar la importancia de contar con políticas y procedimientos de control y conocer como ayuda en la razonabilidad de los estados financieros.
2. ¿De qué personas u objetos?	A los departamentos y administradores de la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cía. Ltda ubicada en la ciudad de Ambato.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Sobre las políticas o procedimientos de control y la razonabilidad de los estados financieros.
4. ¿Quiénes?	Investigadora Sandra Criollo
5. ¿A quién?	A la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cía. Ltda.
6. ¿Cómo?	A través de encuestas y levantamiento de información.

**Tabla No. 5:** Plan de Recolección de Información

**Elaborado por:** Sandra Natalia Criollo Chacón



## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1.LEVANTAMIENTO DE LAS POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE LA FERRETERUA WASICENTER CHANGO E HIJOS CIA. LTDA.

La ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cía. Ltda. a implantado una serie de políticas y procedimientos de control, pero estos no se han dejado de forma escrita, únicamente de forma verbal.

A través de la investigación de campo que se realizado a los colaboradores de pudo recabar las siguientes políticas y procedimiento de control que se detallan a continuación:

##### **Procedimientos para los Bodegueros.**

- **Recepción de la mercadería.**
  1. Pedir la guía de remisión a los transportistas.
  2. Verificas la mercadería que este en buen estado y las cantidades señaladas en las guías de remisión.
  3. Entregar a los encargados de ingresar las facturas de compras.
- **Despacho y entrega de mercadería.**
  1. El bodeguero está en la obligación de solicitar a los clientes las guías de remisión o facturas.

##### **Procedimientos para los facturadores.**

###### **Facturación**

1. Atención al cliente
2. Emisión e impresión de facturas y guías de remisión.
3. Cobro de las ventas.
4. Entrega de facturas y guías de remisión al bodeguero para su posterior despacho.

### **Cobro a Clientes.**

1. Emisión e impresión por duplicado del recibo de cobro.
2. Firma de comprobantes de cobro por el cliente y el cajero.

### **Cruce por saldo a favor de los clientes.**

#### **Políticas para los Bodegueros**

➤ Las mercaderías deben ser recibidas por el jefe de bodega y se debe entregar un informe de la mercadería recibida, así como también cualquier tipo de novedad relacionada con las mismas.

#### **Políticas para los Facturadores.**

- Los facturadores son los encargados de recibir y atender a los clientes para posteriormente emitir las facturas, independientemente del monto de venta.
- Registro de forma inmediata de los cobros a clientes, cruces por saldos a favor.
- Los facturadores deben realizar de forma diaria los cierres de caja.

**WASICENTER CHANGO E HIJOS CIA. LTDA**

**Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2014**

**HOJA DE HALLAZGO**

**Políticas y Procedimientos de Control**

<b>CONDICION</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>	<b>RECOMENDACION</b>
El registro de las compras presenta a menudo inconvenientes en las cantidades de mercaderías registradas o en el costo de adquisición.	Las facturas deben cuadrar en el valor total. La conversión de la mercadería debe ser exacta.	Inadecuada identificación de las unidades de medida de los productos.	El stock de la mercadería tiene diferencias.	El departamento de contabilidad debe contabilizar las transacciones de compras para revisar la información registrada.
En el mes por lo menos una factura se extravía antes de realizar la declaración.	Deben ser entregadas con un acta de entrega recepción a las diferentes fases por donde pasan para el registro.	Las facturas antes de ser archivadas son entregadas para el ingreso al sistema del producto sin ningún respaldo de constancia de la entrega de documentos.	Trámites innecesarios para solicitar copias de las facturas certificadas. Gasto injustificados por la ausencia del sustento.	Elaborar hojas de control de documentos entregados para el ingreso al sistema que detallen el número de factura y proveedor, además la fecha de entrega del documento y firma de responsabilidad. Esto con una copia que se archivara en el departamento de contabilidad.
Entrega de guías en forma tardía al departamento de contabilidad demora la revisión de la documentación para la declaración.	Las declaraciones se deben realizar de acuerdo al cronograma del SRI. Las guías de remisión son documentos complementarios que respaldan la recepción de la mercadería y garantizan la recepción de la factura.	Los responsables no tienen precaución y control con los documentos que respaldan la recepción y devolución de mercadería.	Solicitud de cambio de factura con fecha actual por que la factura no es declarada.  Los inventarios comienzan a ser facturados en negativo dañando el sistema de control de inventarios.	Capacitar al personal sobre los procedimientos que deben cumplir. Sancionar al personal que no cumple con sus obligaciones. Designar a una persona que ayude el control de las guías recibidas diariamente.
La ausencia de compromiso de los colaboradores en el cumplimiento de los procedimientos en la facturación y venta.	Ley de comprobantes y emisión de documentos en el hecho generador.	Descuido de los responsables.	No se cruzan los saldos de los clientes. No se realizan los cobros del cliente.	Implementación adecuada de los procedimientos. Comunicación y capacitación al personal.

**Tabla No. 6:** Hoja de Hallazgos de las políticas y procedimientos de Control

**Elaborado Por:** Sandra Criollo

**WASICENTER CHANGO E HIJOS CIA LTDA**  
**BALANCE GENERAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	
<b>DISPONIBLE</b>	
EFFECTIVOS Y SUS EQUIVALENTES	8101,08
<b>EXIGIBLE</b>	
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR	228075,64
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	39796,90
PROVINCION CTAS INCOBRABLES	-2280,76
CREDITO TRIBUTARIO IVA	2159,49
CREDITO TRIBUTARIO RENTA	2391,52
<b>REALIZABLE</b>	
INVENTARIOS	428428,89
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>706672,76</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	
<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	
MUEBLES Y ENSERES	38553,41
MAQUINARIA Y EQUIPO	29260,53
EQUIPO DE COMPUTO	1872,33
DEP. ACUM PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	-7105,95
<b>TOTAL PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>62580,32</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>769253,08</b>
<b>PASIVO</b>	
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	367624,15
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	386442,73
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>754066,88</b>
<b>PATRIMONIO</b>	
<b>CAPITAL</b>	
CAPITAL SUSCRITO PAGADO	800,00
<b>RESERVAS</b>	
RESERVA LEGAL	719,32
<b>RESULTADOS</b>	
UTILIDAD DEL EJERCICIO	13666,88
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>15186,20</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>769253,08</b>

FORMULARIO 101 SRI

## **4.2.Revisión y análisis de los estados financieros del año 2014**

Como se manifestó anteriormente la empresa no realiza análisis de los estados financieros con frecuencia. En el presente proyecto se ha procedido a realizar una confrontación de la información que se declaró en el servicio de rentas internas.

La cuentas que se han procedido a analizar son las que mayor movimiento con el fin de conocer el motivo de sus variaciones y cuáles son los efectos que estos causan. A través de este análisis pretendemos conocer si es razonable la información.

Cabré señalar que el análisis que presentaremos a continuación es en relación a la información que es registrada en el sistema sin contar con procedimientos para el registro. Los valores de la declaración no cambiarán con este análisis ya que la información declarada esta revisada, reclasificada y corregida por el contador de la empresa. Lo que se demuestra a continuación es como afecta las políticas y procedimientos de control que se aplica en la institución con la razonabilidad de los estados financieros que arroja el sistema contable.

### **Cuentas y documentos por cobrar**

#### **Otras cuentas y documentos por Pagar**

#### **Inventarios**

#### **Cuentas y documentos por pagar**

**WASICENTER CHANGO E HIJOS CIA. LTDA**

**Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2014**

**HOJA DE HALLAZGO**

**BALANCE GENERAL**

CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACION
La cuenta de documentos y cuentas por cobrar tiene una inconsistencia dentro del sistema de por lo menos un 10% debido a que falta en el sistema realizar el proceso de débito y acredito a los clientes.	Las facturas emitidas a clientes con saldo a favor deben ser canceladas dentro de la emisión de la factura.	Los responsables no cumplen con el proceso para cuadrar los saldos al momento de emitir la factura.  En el cuadro manual no afectan a la factura correcta. y el valor correcto	La cuenta presenta una cartera elevada por cobrar.  Al no comprobar los valores en algunos clientes quedan saldos promedios de 20 dólares pendientes de cobro que en algunos casos ya no se pueden cobrar.	Capacitar al personal con los procedimientos adecuados para el manejo de esta cuenta.  Para la creación e implementación de las políticas y procedimientos se debe conocer las necesidades e inconvenientes que se pueden presentar.
El control y evaluación a los responsables de facturación y cobro a los clientes no se realiza por lo que se han presentado casos de posible abuso de confianza por parte del personal.	Se debe basar a los procedimientos y políticas que posee la empresa.	La empresa no designa a una persona para que realice el control y evaluación a los cajeros.  Dentro del control interno que posee la empresa no se cuenta con un procedimiento para estas actividades	Los responsables de caja realizan cobros que no son registrados en el sistema a tiempo.  También la falta de orden en los documentos con los que cancelan los clientes no permite que estos cobros sean registrados.	Implementar políticas y procedimientos para el control de esta actividad.  Seleccionar al personal idóneo a través de una verificación de sus referencias.
El registro de préstamos que son realizados por accionistas a corto plazo y son	Todas las transacciones deben ser realizadas al	La administración no comunica a tiempo los	El préstamo se registra mientras se realizan las	Se debe contar con una persona que controle los depósitos diarios y se

depositados en el banco no es registrado en su totalidad a tiempo.	momento de la acción	préstamos.	conciliaciones bancarias.	encargue de corroborar de donde salen estos valores.
Las obligaciones que la empresa tiene pendiente con los clientes es elevado y conforma por lo menos un 20% de nuestros pasivos.	Una vez realizada los de acreditación y débito de los clientes debe bajar tanto la cartera de cobro a clientes como las cuentas pendientes de pago a nuestros clientes.	El personal no cumple con sus funciones de forma eficiente.  El control interno de la empresa posee un vacío con relación a este procedimiento.	Cartera de clientes por cobrar elevadas.  Cuentas por pagar a los clientes elevada.  Demora en la entrega de los balances por revisión y modificación en los procesos.	Revisión más profunda al momento de revisar los cuadros diarios de caja.  Capacitación adecuada al personal.  Implementar medidas preventivas en el personal para eliminar este inconveniente que genera
Los inventarios presentan una leve diferencia en cuanto a las cantidades físicas y la existencia del sistema.	Los inventarios deben realizarse por lo menos una vez al año para garantizar la información del sistema.	La empresa no realiza inventario de los productos.  Los encargados de la recepción y entrega de la mercadería no reciben ni entregan bien los productos.  Los responsables de facturación no seleccionan los productos correctos al momento de facturar.	Información errónea en la existencia de los productos.  Existe mercadería que se queda rezagada porque se desconoce de las cantidades existentes.  Excesos en algunos artículos.  Perdidas económicas.	Realizar por lo menos tres veces al año inventarios debido a la magnitud ítems que manejan. Esto puede ser de forma aleatoria.  Designar al bodeguero como un método de control para que confirme si lo que esta facturado es correcto ya que él es el encargado de despachar.  Antes de realizar adquisiciones cerciorarse bien de que el producto que necesita está en el mínimo de cantidades que considera la empresa.

**Tabla No. 7:** Hoja de Hallazgos del Balance General

### 4.3.Propuesta

#### 4.3.1. Modelo Operativo de la propuesta

FASES	MARCO LEGAL	RESPONSABLES	TIEMPO
1. Presentación de la propuesta y planificación de la revisión, análisis implementación de procedimientos y políticas de control interno y contable.	Políticas y procedimientos de control interno de Wasicenter Chango e Hijos Cia Ltda.	<b>Gerente:</b> Aprobación de la presentación y la planificación de trabajo.  <b>Departamento de contabilidad, ventas y despacho:</b> Revisión y aprobación de las políticas y procedimientos de control interno y contable.	Plazo: De acuerdo al requerido por los colaboradores para la revisión.
2. Normativa para el esquema de la elaboración del control interno	Coso ERM	Departamento Contable	Se deberá considerar las el tiempo suficiente para el análisis de las necesidades de cada departamento.
3. Periodo de prueba para la implementación de las políticas y procedimientos de control.	Políticas y Procedimientos de control de la Ferreteria Wasicenter Chango e Hijos Cia Ltda.	Departamentos que intervienen en las áreas del problema.	Se sugiere un periodo de un mes para poder comprobar con las declaraciones.
4. Periodo de evaluación de las políticas y procedimientos de control.	Políticas y procedimientos de control propuesta.	Departamento de contabilidad.	Una semana.
5. Puesta en marcha de las políticas y procedimientos de control definitivas	Políticas y procedimientos de control de Wasicenter Chango e hijos Cia Ltda.	GERENCIA  Departamento Contable	
6. Seguimiento y control de las políticas y procedimiento.	Políticas y procedimientos de control	Colaboradores de la Ferreteria Wasicenter Chango e Hijos Cia Ltda.	Indeterminado

**Tabla No. 8:** Modelo Operativo de Propuesta

**Elaborado por:** Sandra Criollo



**4.3.1.1.Procedimientos cuando los clientes tienen saldo a favor.**

\*Facturación.

\*Nota de débito interna al cliente para que disminuya el saldo a favor y para que se cruce.

\*Nota de crédito interna al cliente para que se cobre la factura.

**Asientos que se registran en el sistema.**

DETALLE	DEBE	HABER
-----X-----		
BANCOS	XXX	
ANTICIPO CLIENTES		XXX
P/R TRANSFERENCIA DE LOS CLIENTES POR VALORES DE PROFORMAS (PAGO ANTICIPADO).		
-----X-----		
CUENTAS POR COBRAR	XXX	
VENTAS		XXX
P/R LA VENTA DE LA MERCADERIA A CREDITO		
-----X-----		
ANTICIPO CLIENTES	XXX	
CUENTAS POR COBRAR		XXX
P/R EL CRUCE DE SALDOS DE LOS CLINTES.		

**Tabla No. 9:** Asientos contables

**Elaborado por:** Sandra Criollo

**4.4.Resultados de las encuestas.**

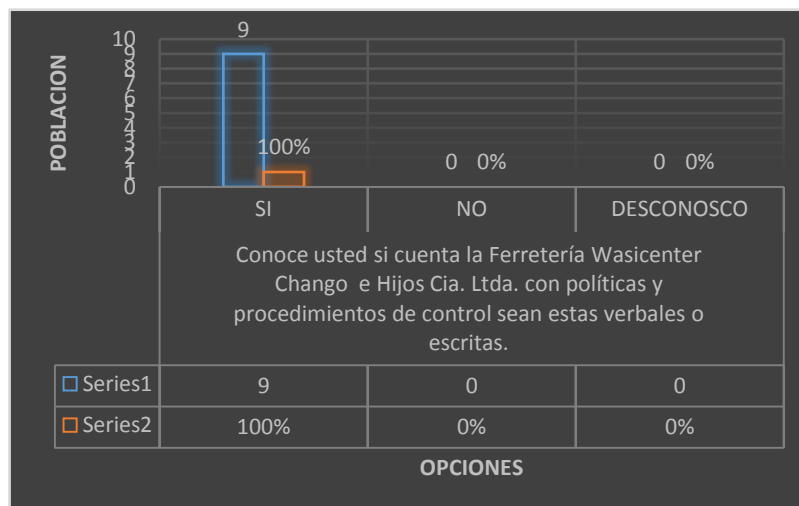
Una vez realizada nuestra encuesta a la población de nueve colaboradores de la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cía. Ltda. a través de cuestionarios que contiene 17 preguntas. Procedemos a mostrar el siguiente resultado a continuación:

**Pregunta 1.** ¿Conoce usted si cuenta la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cia. Ltda. con políticas y procedimientos de control sean estas verbales o escritas. ?

#	PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Conoce usted si cuenta la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cia. Ltda. con políticas y procedimientos de control sean estas verbales o escritas.	SI	9	100%
		NO	0	0%
		DESCONOSCO	0	0%

**Tabla No. 10:** Posee políticas y procedimientos de control.

**Elaborado por:** Sandra Criollo



**Gráfico No. 8:** Posee políticas y procedimientos de control

**Elaborado por:** Sandra Criollo.

**Análisis:** Del 100% del personal de la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cía. Ltda. encuestados acerca de si conocen que la ferretería cuenta con políticas y procedimientos de control sean estas verbales o escritas un 100% respondió que la empresa si cuenta con políticas y procedimientos de control. Todos manifestaron que estos son verbales.

**Interpretación:** Pese a que en la ferretería durante el año 2014 existieron únicamente 10 políticas y 11 procedimientos de control. El 100% de los colaboradores de la ferretería tienen conocimiento de que existe por lo menos una política o procedimiento de control en su puesto de trabajo y que tarde o temprano la administración evaluará su desenvolvimiento y procedimiento en las actividades realizadas cotidianamente.

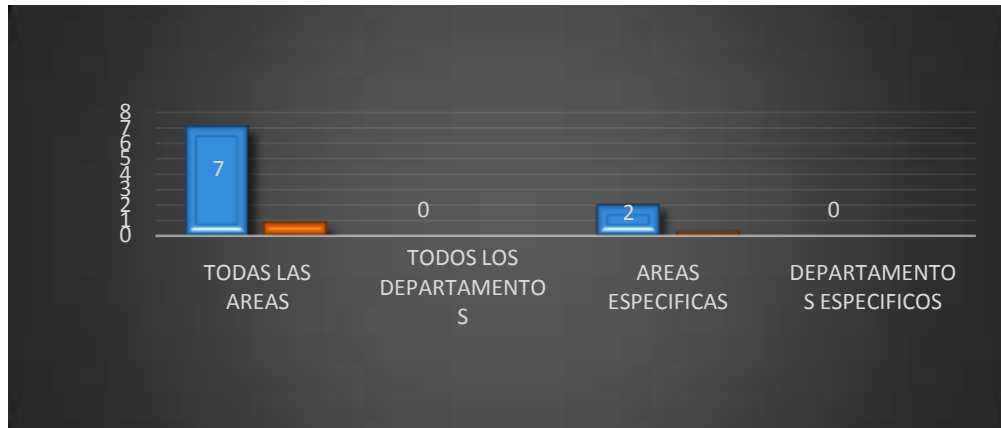
Conocer que los colaboradores tienen presente que la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos cuenta con algunas políticas y procedimientos de control, ha permitido que los colaboradores se guíen en estas para lograr tener un nivel de errores menor al que se puede producir si ellos no conocieran las políticas y procedimiento. Además esto nos deja saber que si se crean más políticas y procedimientos de control y las mismas se dejan por escrito la empresa tendría un mejor desenvolvimiento y desempeño.

**Pregunta 2:** ¿Conoce usted si las políticas y procedimientos que posee la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cía. Ltda. están enfocadas a todas las áreas o departamentos del negocio, o solo a áreas y departamentos específicos. ?

#	PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	Conoce usted si las políticas y procedimientos que posee la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cia. Ltda. están enfocadas a todas las áreas o departamentos del negocio, o solo a áreas y departamentos específicos.	TODAS LAS AREAS	7	78%
		TODOS LOS DEPARTAMENTOS	0	0%
		AREAS ESPECIFICAS	2	22%
		DEPARTAMENTOS ESPECIFICOS	0	0%

**Tabla No. 11:** Enfoque de las políticas y procedimientos de control.

**Elaborado por:** Sandra Criollo



**Gráfico No. 9:** Enfoque de las políticas y procedimientos de control

**Elaborado por:** Sandra Criollo

**Análisis:** De las encuestas realizadas sobre el enfoque de las políticas y procedimientos de control se registró que un 78% del personal encuestado considera que se aplica en todas las áreas de la ferretería y un 22% de los colaboradores considera que las políticas y procedimientos de control estas enfocadas en áreas específicas y ninguno considera que estos sean aplicados a todos los departamentos específicos.

**Interpretación:** Luego de la investigación realizada se pudo determinar que la empresa aplica de forma verbal políticas y procedimientos de control de acuerdo a las necesidades o inconvenientes que se van presentando y requieren de un control para determinar las consecuencias que han causado, en un 78% en todos los departamentos de acuerdo a la opinión de los colaboradores , teniendo en cuenta que si creáramos, mejoráramos o modificáramos las que ya existen en la ferretería mejorarían el desempeño y crecimiento de la misma . En cambio un 22% opina que las políticas y procedimientos de control son aplicadas a áreas específicas. Esto se debe a que los colaboradores únicamente conocen las políticas y procedimientos que se utilizan en su puesto de trabajo.

Las personas encargadas de facturación desconocen que el departamento contable tiene políticas y procedimientos que tiene que realizar y cumplir para desarrollas sus

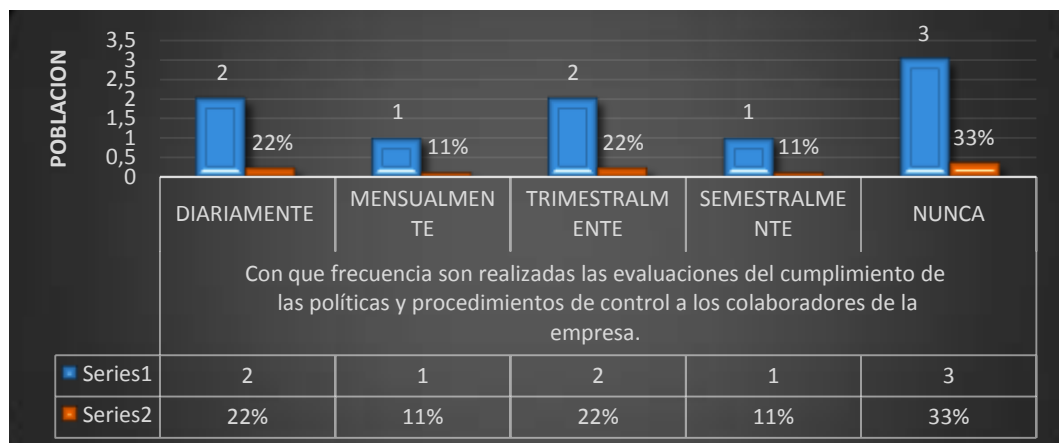
actividades diarias. La ferretería no creó conveniente que tengan que conocer todas las políticas y procedimientos que posee la empresa por tal razón se basa únicamente en que conozcan cuáles son las funciones del puesto de trabajo y cuáles son las políticas y procedimientos que se deben conocer y utilizar.

**Pregunta 3:** ¿Con que frecuencia son realizadas las evaluaciones del cumplimiento de las políticas y procedimientos de control a los colaboradores de la empresa. ?

#	PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	Con que frecuencia son realizadas las evaluaciones del cumplimiento de las políticas y procedimientos de control a los colaboradores de la empresa.	DIARIAMENTE	2	22%
		MENSUALMENTE	1	11%
		TRIMESTRALMENTE	2	22%
		SEMESTRALMENTE	1	11%
		NUNCA	3	33%

**Tabla No. 12:** Evolución del cumplimiento de las políticas y procedimientos de control.

Elaborado por: Sandra Criollo



**Gráfico No. 10:** Evolución del cumplimiento de las políticas y procedimientos de control

Elaborado por: Sandra Criollo

**Análisis:** La frecuencia con que se evalúa el cumplimiento de las políticas y procedimientos de control en la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cía. Ltda. de acuerdo a la opinión de los colaboradores es que un 33% manifiesta que nunca se han evaluado, un 22% opinan que estas se las ha realizado diariamente, un 22% opina que trimestralmente, un 11% opina que se las realiza mensualmente y otro 11% considera que se las realiza semestralmente.

**Interpretación:** De los resultados obtenidos en las encuestas se han procedido a realizar entrevistas brevemente con los colaboradores para conocer la razón de sus respuestas a lo que supieron manifestar lo siguiente:

La parte mayoritaria que respondió con un 33% que nunca se ha realizado evaluaciones de cumplimiento a las políticas y procedimientos de control sorprendió porque se trataba del departamento administrativo.

El área administrativa considera que nunca se han evaluado el cumplimiento de las políticas y procedimientos de control por que se han encontrado una serie de irregularidades y manifiestan que estas no se hubieran producido si se hubiese evaluado continuamente las actividades que desempeña el personal.

Considerar que únicamente cuando se evalúa, controla y monitorea las actividades que realizan los colaboradores se puede corregir y solucionar cualquier anomalía que está afectando directamente en forma económica a la organización.

Con respecto al personal que opino que se les evalúa diariamente y que obtuvo un 22% se trata de los cajeros. Consideran que si son evaluados diariamente porque ellos realizan cuadros diarios de caja, en donde entregan de forma detallada las actividades de venta, cobro y posteriormente registro del depósito.

Pero durante el año 2014 estos cierres de caja no se revisaron de forma inmediata, cuando estas fueron revisadas salieron un sin número de anomalías, las más

importantes fueron las encontradas en el punto de emisión del local uno donde la responsable de caja adjunto dos depósitos que sumaron unos mil cuatrocientos dólares.

Estos depósitos no fueron de las ventas diarias sino que pertenecían a depósitos de proformas que no se registran como ventas de efectivo e incluso existió un depósito que fue reversado.

Pese a esto en la investigación de campo que se realizó a los cierres de caja diarios del año 2014 tomando como muestra 104 cierres correspondientes a los días lunes de los dos puntos de emisión se encontró las siguientes anomalías:

\*El día tres de febrero en el punto de emisión del local uno se encontró un depósito con el que se cuadraba la caja por el valor de 400,56. Dicho valor no constaba en el estado de cuentas de la empresa. Luego de averiguaciones a la cooperativa se determinó que ese valor correspondía al depósito del sueldo de un trabajador que se equivocó al depositar realizándola en primera instancia en la ferretería pero posteriormente solicitó que le reversen el depósito. Por tal motivo en la caja existía un faltante por este valor, pero únicamente se dieron cuenta una vez realizada la conciliación bancaria que sucedió dos meses después.

\*Otro inconveniente parecido sucedió el 24 de marzo con un depósito de mil dólares. En cambio este depósito pertenecía a un cliente que nos depositó directamente en la cuenta y el cajero entregó este depósito en el cuadro diario de esta fecha.

Estas fueron las novedades de mayor relevancia encontradas en nuestra investigación en cuanto a lo que se refiere la presente.

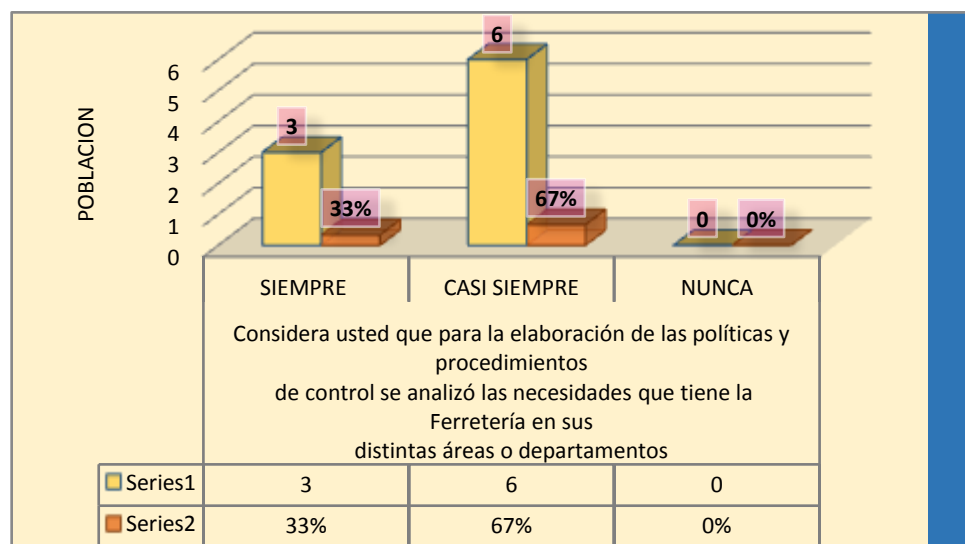
En cuanto a las opciones de mensualmente y trimestralmente que obtuvieron un 11% no se encontró datos ni información que sustenten estas respuestas.

**Pregunta 4:** ¿Considera usted que para la elaboración de las políticas y procedimientos de control se analizó las necesidades que tiene la Ferretería en sus distintas áreas o departamentos. ?

#	PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	Considera usted que para la elaboración de las políticas y procedimientos de control se analizó las necesidades que tiene la Ferretería en sus distintas áreas o departamentos	SIEMPRE	3	33%
		CASI SIEMPRE	6	67%
		NUNCA	0	0%

**Tabla No. 13:**Elaboración de políticas y procedimientos de control.

**Elaborado por:** Sandra Criollo



**Gráfico No. 11:** Elaboración de políticas y procedimientos de control

**Elaborado por:** Sandra Criollo

**Análisis:** El personal considera que en un 67% de las políticas y procedimientos de control casi siempre están basadas en las necesidades que se presentan en la organización, mientras que un 33% considera que siempre las políticas y procedimientos de control están basadas en las necesidades.



**Interpretación:** El 67% de los trabajadores opinaron que las políticas y procedimientos de control casi siempre se basan en las necesidades de las áreas, comentaron que frecuentemente cuando se presenta algún inconveniente se crean políticas y procedimientos que controlen las situaciones y actividades que se presentan cotidianamente, pero estas políticas y procedimientos no pudieron ser constatadas en su totalidad.

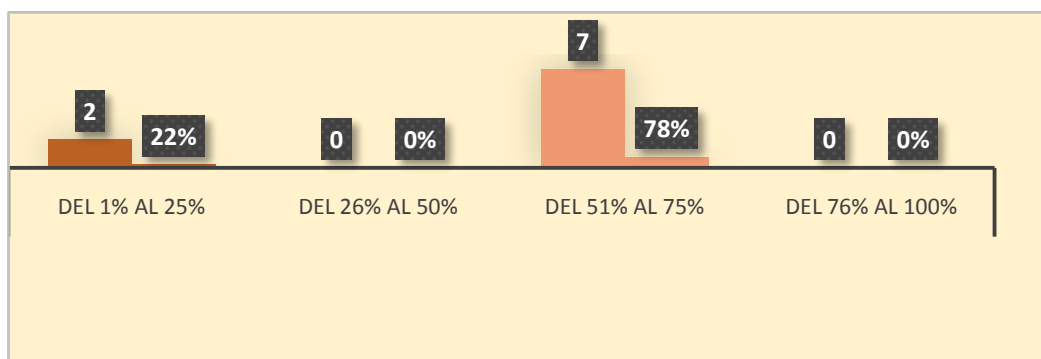
En el levantamiento de las políticas y procedimientos se pudieron recabar únicamente quince, para los trabajadores y administradores es difícil recordar cuantas se han creado porque como no se evalúa el cumplimiento de las mismas estas quedan solamente en palabras y no ayudan al desempeño y funcionamiento de la organización.

**Pregunta 5:**¿Según su criterio en qué porcentaje considera usted que la administración de la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cía.Ltda. cumple con las políticas y procedimientos que posee para el control. ?

#	PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	Según su criterio en qué porcentaje considera usted que la administración de la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cia. Ltda cumple con las políticas y procedimientos que posee para el control.	DEL 1% AL 25%	2	22%
		DEL 26% AL 50%	0	0%
		DEL 51% AL 75%	7	78%
		DEL 76% AL 100%	0	0%

**Tabla No. 14:** Cumplimiento de la administración de las políticas y procedimientos de control.

**Elaborado por:** Sandra Criollo



**Gráfico No. 12:** Cumplimiento de la administración de las políticas y procedimientos de control

**Elaborado por:** Sandra Criollo.

**Análisis:** El 78% de los colaboradores opinan que la administración cumple con las políticas y procedimientos de control del 51% al 75%, en cambio un 22% opina que la administración cumple de un 15% al 25% y nadie opina que cumplan de un 26% al 50% o del 76% al 100%.

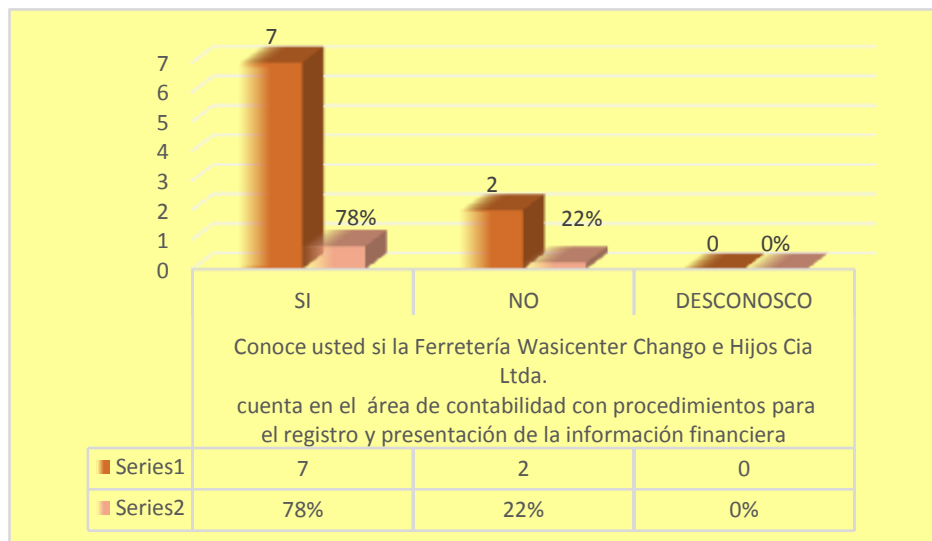
**Interpretación:** El argumento que sustenta que el 78% de los colaboradores opinen que la administración cumple con las políticas y procedimientos de control de un 51 al 75% se debe a que la administración no demuestra un control frecuente a los trabajadores, cuando estos son realizados y se determina alguna anomalía no se toman medidas que corrijan y eviten que se sigan generando estos problemas, si existiera una respuesta inmediata se podría ver cuáles son las falencias en este campo y se podría encontrar medidas que evite estos altercados.

La administración se enfoca en cumplir con las políticas y procedimientos que tratan con la adquisición de mercadería, control de los costos en el sistema y debes en cuando con alguna sanción por el desempeño de los colaboradores.

**Pregunta 6:** ¿Conoce usted si la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cia Ltda. Cuenta en el área de contabilidad con procedimientos para el registro y presentación de la información financiera?

#	PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	Conoce usted si la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cia Ltda. cuenta en el área de contabilidad con procedimientos para el registro y presentación de la información financiera	SI	7	78%
		NO	2	22%
		DESCONOSCO	0	0%

**Tabla No. 15:** Políticas y procedimientos de control área de contabilidad,  
**Elaborado por:** Sandra Criollo.



**Gráfico No. 13:** Políticas y procedimientos de control área de contabilidad  
**Elaborado por:** Sandra Criollo.

**Análisis:** Un 78% de los colaboradores de la empresa opinan que la ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cía. Ltda. si cuenta con procedimientos para el registro y

la presentación de los estados financieros, en cambio un 22% opine que no cuenta con procedimientos para el departamento contable.

**Interpretación:** Tanto los colaboradores como la administración consideran que el departamento contable si cuenta con procedimientos para el registro de las transacciones y la presentación de la información financiera. Esto se refleja en que 78% de los encuestados opinan que si se cuenta con estos políticas y procedimientos.

Después de haber realizado el levantamiento de las políticas y procedimientos con las que cuenta la organización y teniendo presente que no existe ningún documento que nos permita argumentar estos criterios, únicamente pudimos confirmar que en el departamento contable esta personal capacitado que conoce cuales son los procedimientos necesarios para el registro de las transacciones.

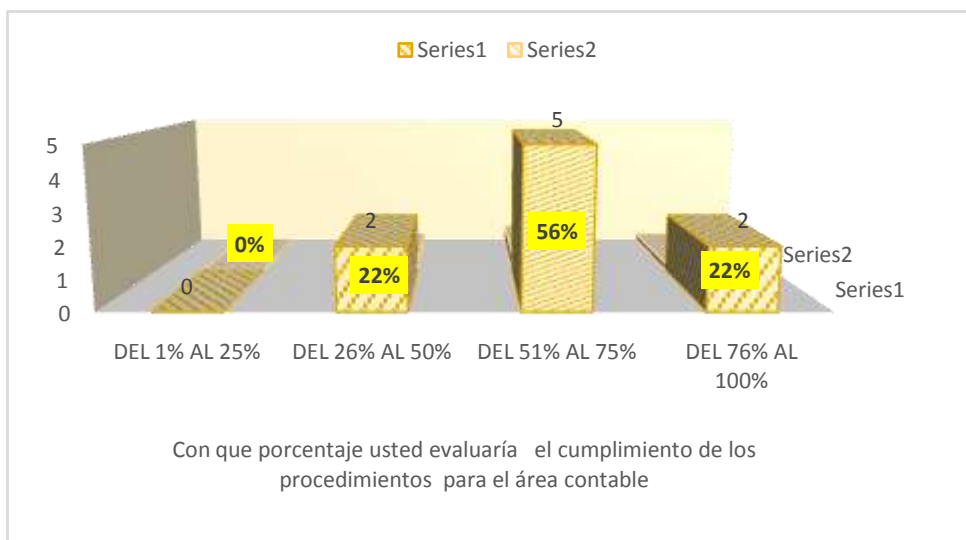
Para la presentación se la información financiera el departamento contable tiene presente los requerimientos a los cuales están sujetos por los entes de control, generalmente la presentación de la información no tiene ningún inconveniente y se cumplen con puntualidad.

**Pregunta 7:**¿Con que porcentaje usted evaluaría el cumplimiento de los procedimientos para el área contable?

#	PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
7	Con que porcentaje usted evaluaría el cumplimiento de los procedimientos para el área contable.	DEL 1% AL 25%	0	0%
		DEL 26% AL 50%	2	22%
		DEL 51% AL 75%	5	56%
		DEL 76% AL 100%	2	22%

**Tabla No. 16:** Evaluación del cumplimiento.

**Elaborado por:** Sandra Criollo



**Gráfico No. 14:** Evaluación del cumplimiento

**Elaborado por:** Sandra Criollo.

**Análisis:** El 56% de la organización considera que el departamento contable cumple con los procedimientos entre el 51% al 75%, un 22% considera que cumplen del 76% al 100 y un 22% considera que cumplen de un 26% al 50%.

**Interpretación:** Se manifiesta que el departamento contable es evaluado según el 56% colaboradores y administradores como que cumple del 51% al 75%, esto se debe a que existen falencias en la generación de los estados financieros que arroja el Sistema. El mismo que es producto del registro de las transacciones que deben ser además supervisadas y controladas por el área de contabilidad. A pesar de que el sistema contable que se maneje tenga problemas el área contable debe estar en constante monitoreo a las demás áreas para detectar a tiempo los errores y poder modificarlos y corregirlos a tiempo. Esto no es realizado y provoca inconvenientes al generar los estados financieros que arroja el sistema.

Como se conoce que en el sistema existe un sinnúmero de falencias que restan credibilidad a la información que se obtiene no se debe considerar que es únicamente responsabilidad del departamento contable ya que nada puede hacer con los errores

que tiene el Sistema sino le brindan ayuda técnica para poder corregir los y evitar que sigan sucediendo.

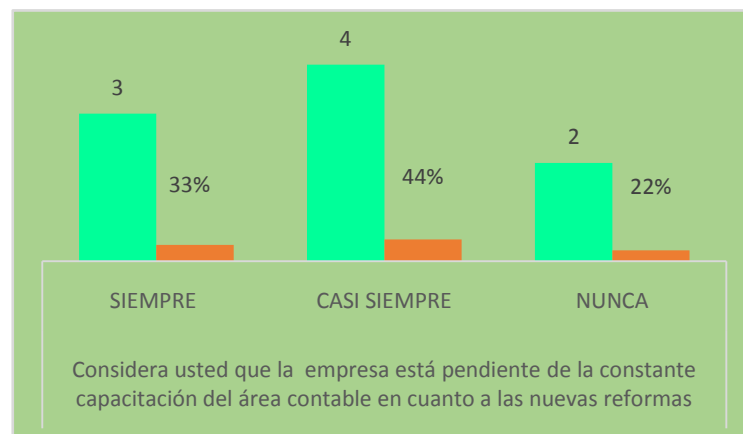
Para la presentación de los estados financieros la parte contable tiene que depurar la información que arroja el sistema y reclasificar las cuentas para poder generar los informes contables y económicos en mayor tiempo.

**Pregunta 8:** ¿Considera usted que la empresa está pendiente de la constante capacitación del área contable en cuanto a las nuevas reformas?

#	PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
8	Considera usted que la empresa está pendiente de la constante capacitación del área contable en cuanto a las nuevas reformas	SIEMPRE	3	33%
		CASI SIEMPRE	4	44%
		NUNCA	2	22%

**Tabla No. 17:** Capacitación de la empresa.

**Elaborado por:** Sandra Criollo.



**Gráfico No. 15:** Capacitación de la empresa.

**Elaborado por:** Sandra Criollo

**Análisis:** Se manifiestan que la empresa en un 44% está casi siempre pendiente de la constante capacitación de las nuevas reformas, un 22% opina que la empresa no se preocupa en que el personal esté capacitado y un 33% opina que la empresa está siempre pendiente de que se capaciten de acuerdo a las encuestas realizadas.

**Interpretación:** Una vez conocidos los criterios de la población se procede a la entrevista. Haciendo referencia a que el 44% opino que casi siempre la empresa está pendiente que se capaciten con relación a las nuevas reformas. La administración supo manifestar que la empresa ayuda a los trabajadores con el tiempo que requieran necesario para que se capaciten. Los trabajadores deben cubrir con los gastos que esto conlleva. Por esta razón puede estar relacionado a que un 22% opine que la empresa no está pendiente con las capacitaciones.

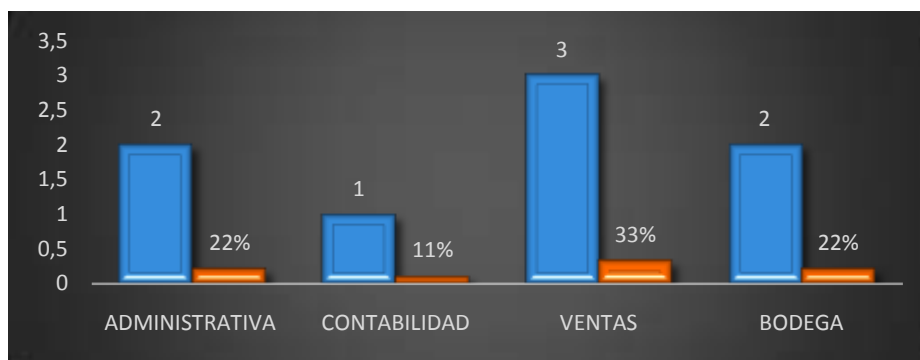
Durante el año 2014 únicamente se dio una capacitación con el tema de atención al cliente que fue cubierta por la empresa, esto puede argumentar el 33% que opinaron que la empresa siempre esta pendiente en la capacitación.

**Pregunta 9:** ¿Según su criterio en que área de la empresa cree usted que las políticas y procedimientos de control requieren modificaciones?

#	PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9	Según su criterio en que área de la empresa cree usted que las políticas y procedimientos de control requieren modificaciones	ADMINISTRATIVA	2	22%
		CONTABILIDAD	1	11%
		VENTAS	3	33%
		BODEGA	2	22%

**Tabla No. 18:** Modificación en las políticas y procedimientos.

**Elaborado por:** Sandra Natalia Criollo Chacón.



**Gráfico No. 16:** Modificación en las políticas y procedimientos.

**Elaborado por:** Sandra Natalia Criollo Chacón.

**Análisis:** Según las encuestas realizadas el área que requiere modificaciones en las políticas y procedimientos de control con un 33% es el de ventas, le sigue la bodega y la administración con un 22% cada uno y el último que requiere modificaciones es el departamento de contabilidad con un 11% de acuerdo a la población encuestada.

**Interpretación:** Debido a que habitualmente el área que más movimiento presenta es el departamento de ventas y como casi no existen políticas y procedimientos que controle las actividades que realizan de acuerdo al levantamiento realizado, se cree primordial e importante que se creen políticas y procedimientos de control o que se deje por escrito las ya existentes con modificaciones ajustadas a las necesidades que tiene tanto la organización como nuestros clientes con el fin de mejorar los desempeños.

Por esta razón han opinan que con un 33% que el área que más modificaciones requiere y es uno de los más importantes porque ellos son los encargados de receptor e informar los ingresos es el departamento de ventas.

Una muestra de esta necesidad es que durante el año 2014 se registraron dos novedades significativas que sumaron alrededor de 1400 dólares que no fueron depositados en la compañía. Por no contar o aplicar las políticas y procedimientos de control.

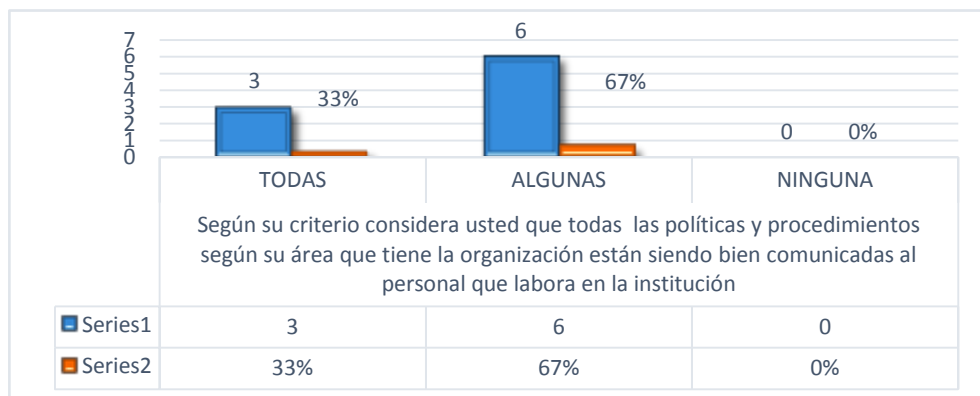
**Pregunta 10:** ¿Según su criterio considera usted que todas las políticas y procedimientos según su área que tiene la organización están siendo bien comunicadas al personal que labora en la institución?



#	PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10	Según su criterio considera usted que todas las políticas y procedimientos según su área que tiene la organización están siendo bien comunicadas al personal que labora en la institución	TODAS	3	33%
		ALGUNAS	6	67%
		NINGUNA	0	0%

**Tabla No. 19:** Comunicación de las políticas y procedimientos de control.

**Elaborado por:** Sandra Criollo.



**Gráfico No. 17:** Comunicación de las políticas y procedimientos de control.

**Elaborado por:** Sandra Criollo.

**Análisis:** De acuerdo a las encuestas un 67% opina solo algunas políticas y procedimientos de control están siendo bien comunicadas al personal, en cambio un 33% opina que todas las políticas y procedimientos de control son comunicadas.

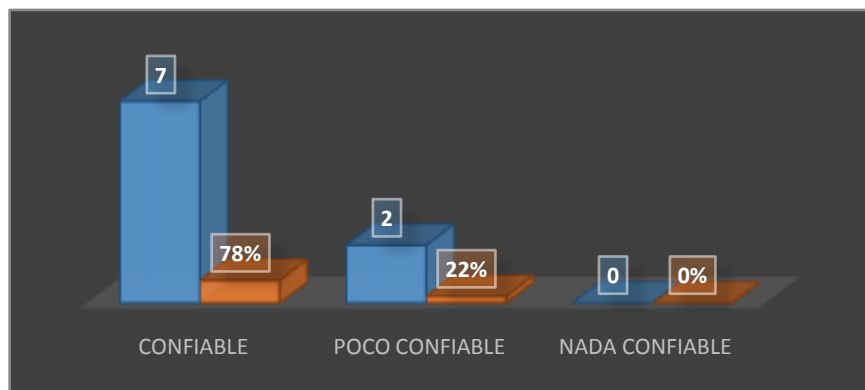
**Interpretación:** El 67% de los colaboradores que opinaron que solo algunas políticas y procedimientos de control son comunicadas debido a que como estas son verbales solo se comunica lo que se acuerdan y no se transmiten todas las que se tiene, algunas de ellas también son olvidadas demostrando que es importante contar con políticas y procedimientos de control en forma escrita.

**Pregunta 11:** ¿Considera usted que la información que arroja el sistema contable que manejan la empresa es veras, confiable y está libre de errores por lo menos en un 90%?

#	PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
11	Considera usted que la información que arroja el sistema contable que manejan la empresa es veras, confiable y está libre de errores por lo menos en un 90%	CONFIABLE	7	78%
		POCO CONFIABLE	2	22%

**Tabla No. 20:** Veracidad del sistema Contable.

**Elaborado por:** Sandra Natalia Criollo Chacón.



**Gráfico No. 18:** Veracidad del sistema Contable.

**Elaborado por:** Sandra Natalia Criollo Chacón.

**Análisis:** Se considera que un 78% de la población cree que la información que arroja el sistema contable es confiable y está libre de errores por lo menos en un 90% y apenas un 22% se manifiesta que el sistema no es confiable.

**Interpretación:** El sistema tiene un sinnúmero de problemas que con frecuencia es detectada por el departamento de contabilidad que es quien monitorea la información. En dos fechas se pudieron detectar que existían dos facturas de venta con el mismo número pero una no era real y estas no podían ser eliminadas del

sistema. Para corregir este error se tuvo que contar con la ayuda de los ingenieros en sistema que prestaron la ayuda y soporte inmediato.

El costo de los productos también fue una falencia encontrada ya que los costos no eran razonable, ni siguiera se apegaban a la realidad, existía clavos que la unidad costaba dos dólares.

Pero el sistema no es el único en fallar ya que en una revisión en la información registrada se puede visualizar que se realizan facturas y no se procedía con los cruces o que en las compras se duplican las factura o se realizan pagos a contado cuando son facturas a crédito.

En resumen el 22% que considera que el sistema es poco confiable son las opiniones del departamento contable y de la administración debido a que ellos son los que tienen acceso a toda la información.

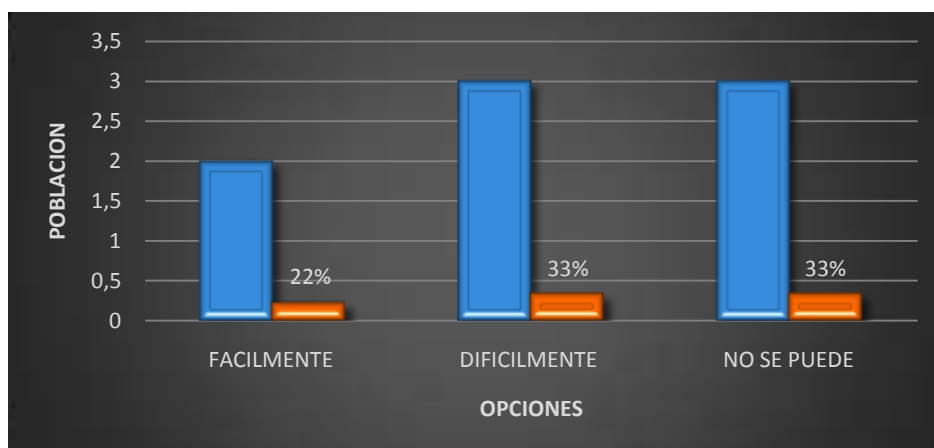
Los demás colaboradores solo utilizan los módulos que requieren sus funciones por tal razón opinan que el 78% es confiable.

**Pregunta 12:** ¿Conoce usted si la información que contiene la base de datos del sistema puede ser manipulada fácilmente por las personas que manejan y trabajan en el mismo?

#	PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
12	Conoce usted si la información que contiene la base de datos del sistema puede ser manipulada fácilmente por las personas que manejan y trabajan en el mismo	FACILMENTE	2	22%
		DIFICILMENTE	3	33%
		NO SE PUEDE	3	33%

**Tabla No. 21:** Manipulación de la base de datos.

**Elaborado por:** Sandra Criollo.



**Gráfico No. 19:** Manipulación de la base de datos.

**Elaborado por:** Sandra Criollo.

**Análisis:** Se determinó de acuerdo a las encuestas un 33% de los colaboradores opinan que difícilmente se puede manipular la información que contiene la base de datos de la organización, así como también opino otro 33% que esta información no puede ser manipulada pero también otros colaboradores opinaron que fácilmente se puede manipular esta base de datos, en su mayoría las personas que opinaron fueron de la área administrativa.

**Interpretación:** El 33% de los colaboradores que opinan que la manipulación de la base de datos es difícil o no se puede manipular es la respuesta del departamento de ventas. Pero durante el año 2014 si se presentaron casos en los que se encontró la manipulación de los registros, dentro de estos también se presente el caso de un cliente a quien le descontaban de más facturas que estaban a favor de otros clientes.

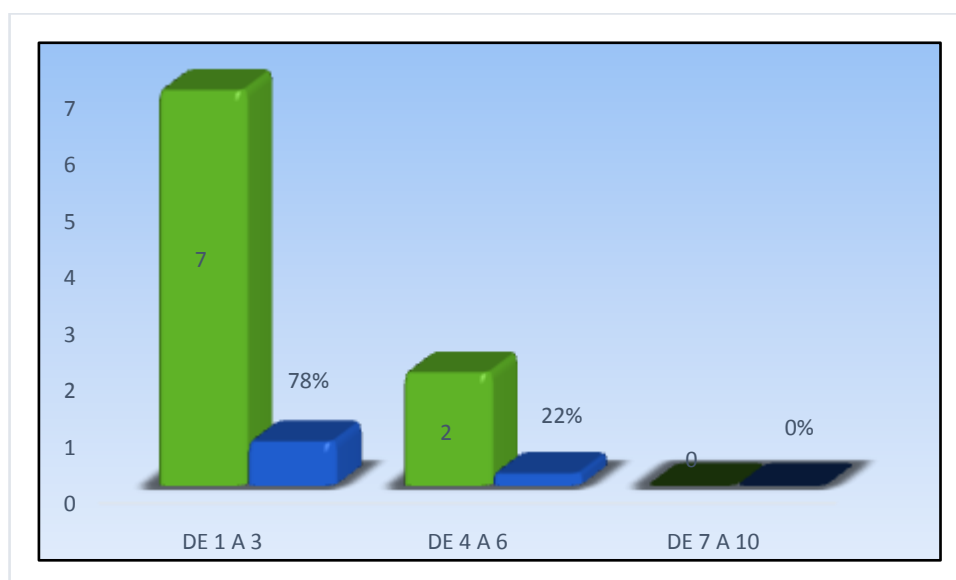
En cambio el 22% de las personas que opinan que es fácil la manipulación de la base de datos está conformado por el área administrativa que considera que si es fácil porque considera que si no se pudiera no se hubiera presentado ningún caso.

**Pregunta 13:** ¿Tiene conocimiento de cuantas veces se ha realizado alguna tipo de auditoría, sea interna o externa en la empresa?

#	PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
13	Tiene conocimiento de cuantas veces se ha realizado alguna tipo de auditoria, sea interna o externa en la empresa	DE 1 A 3	7	78%
		DE 4 A 6	2	22%
		DE 7 A 10	0	0%

**Tabla No. 22:** Auditorías Internas o externas.

**Elaborado por:** Sandra Criollo.



**Gráfico No. 20:** Auditorías Internas o externas

**Elaborado por:** Sandra Criollo.

**Análisis:** Los colaboradores consideran en un 78% que la organización por lo menos en una ocasión si ha tenido una auditoría externa que fue realizada por un ente de control y un 22% del personal opina que las auditorias que se han realizado van de cuatro a seis.

**Interpretación:** En los archivos reposa un informe del SRI que argumenta que el 78% de los colaboradores opinen que la organización si ha tenido por lo menos una auditoria, en este documento se detallan las novedades encontrada en una determinación tributaria que realizaron, en la cual manifestaron que nuestra contabilidad tiene falencias en los registros de las transacciones y afortunadamente no existió ninguna sanción económica.

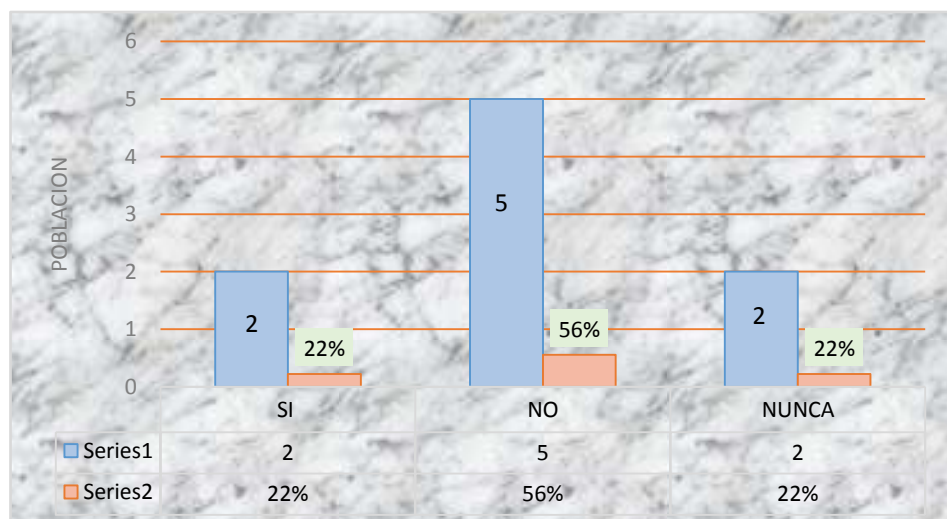
En cambio el 22% del personal que opina que las auditorias van del cuatro a seis se debe a que ellos consideran estas cuando la administración realiza algún tipo de control o evaluación a las actividades cotidianas en su puesto de trabajo.

**Pregunta 14:** Conoce usted si alguna vez se ha realizado algún tipo de análisis o revisión de los a los estados financieros.

#	PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
14	Conoce usted si alguna vez se ha realizado algún tipo de análisis o revisión de los a los estados financieros	SI	2	22%
		NO	5	56%
		NUNCA	2	22%

**Tabla No. 23:** Análisis de los estados financieros.

**Elaborado por:** Sandra Criollo.



**Gráfico No. 21:** Análisis de los estados financieros

**Elaborado por:** Sandra Criollo.

**Análisis:** El 56% de la población se manifestó que desconoce si se ha realizado alguna revisión de la información financiera, en cambio un 22% opina que si al igual que otro 22% piona que nunca se han realizado.

**Interpretación:** El personal que no labora en el área contable representada por el 56% no tiene conocimiento de estos temas debido a que estos temas son tratados únicamente con la administración, por lo general en la entrega de los estados financieros se adjuntan las notas aclaratorias. También en algunas ocasiones los estados financieros han sido presentados a instituciones financieras para solicitar créditos y aquí también han sido revisados y evaluados.

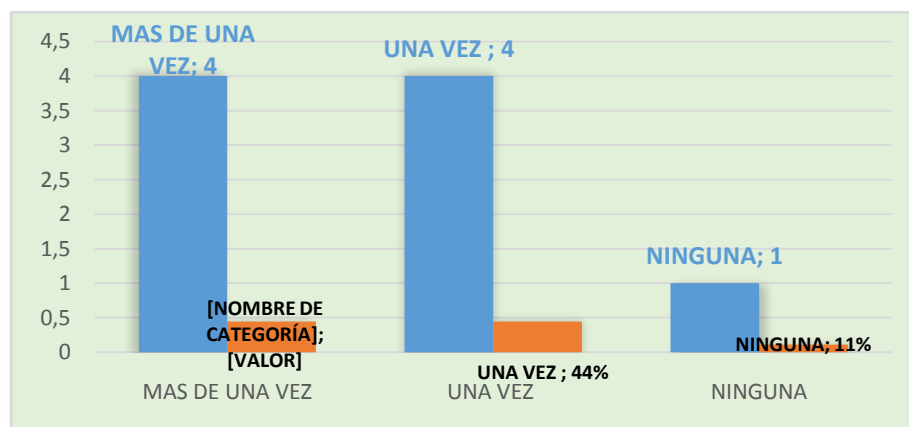
No sé a encontrado ningún argumento que sustente información para la investigación.

**Pregunta 15:**¿Sabe usted cuantas veces se ha realizado verificación física de los inventarios con relación a la información presentada en los estados financieros?

#	PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
15	Sabe usted cuantas veces se ha realizado verificación física de los inventarios con relación a la información presentada en los estados financieros	MAS DE UNA VEZ	4	44%
		UNA VEZ	4	44%
		NINGUNA	1	11%

**Tabla No. 24:** Constatación física de la información.

**Elaborado por:** Sandra Criollo.



**Gráfico No. 22:** Constatación física de la información.

**Elaborado por:** Sandra Criollo.

**Análisis:** Un 44% de los encuestados manifiesta que más de una vez se han realizados verificaciones físicas de los inventarios para comprobar la información que se detallan en los estados financieros, un 44% opina que por lo menos una vez y un 11% responde que ninguna vez han sido realizados.

**Interpretación:** Para argumentar las respuestas que aseguran que si se realizaron las contrataciones física una vez o más de una vez durante el 2014 se realizó una investigación de campo donde se buscó documentación que ayudaran a determinar la frecuencia con las que fueron realizadas. Pero no se encontró nada debido a que no se realizaron inventarios en este periodo, únicamente durante este año se revisaron unos diez ítems de los productos.

La novedad encontrada en estas revisiones fue que algunos productos tenían existencias diferentes a las que se tienen físicamente en más y en menos.



A estas novedades que eran principalmente en la varilla y el cemento productos de mayor rotación, los encargados supieron manifestar que se debe a que se factura la mercadería para que los clientes congelen los precios pero se entregan posteriormente.

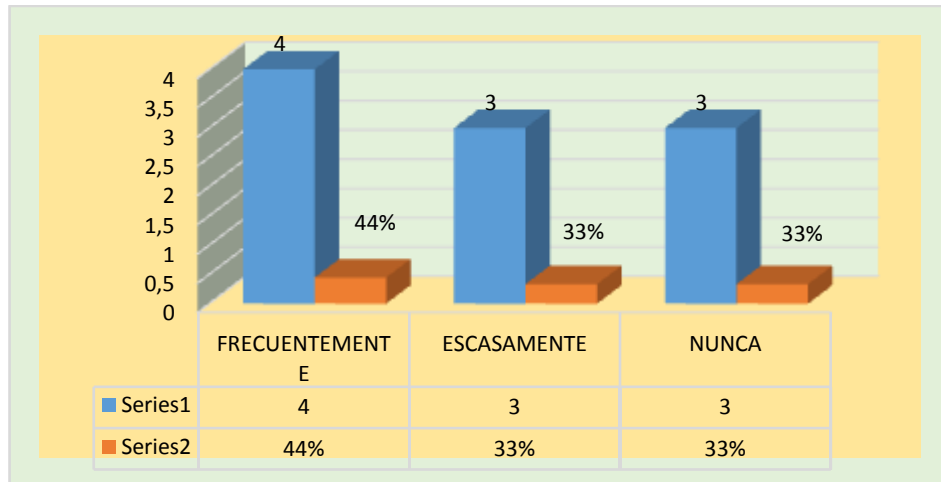
El inconveniente es que nadie lleva un control de la mercadería que está pendiente de entregar y únicamente se basan a la información que muestra el sistema. Si se contara con un registro se podría comprobar si los saldos de las existencias cuadran con las entregas pendientes y la mercadería física, lo cual es necesario porque durante el año 2014 la cuenta inventarios conformaba el total de activo en un 55.69%

**Pregunta 16:** Tiene usted conocimiento con qué frecuencia la empresa realiza flujos de efectivo para garantizar el pago de sus obligaciones?

#	PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
16	Tiene usted conocimiento con qué frecuencia la empresa realiza flujos de efectivo para garantizar el pago de sus obligaciones	FRECUENTEMENTE	4	44%
		ESCASAMENTE	3	33%
		NUNCA	3	33%

**Tabla No. 25:** Frecuencia de los flujos de efectivo.

**Elaborado por:** Sandra Criollo



**Gráfico No. 23:** Frecuencia de los flujos de efectivo.

**Elaborado por:** Sandra Criollo.

**Análisis:** La frecuencia con la que se realizan flujos de efectivo para garantizar los pagos de acuerdo a la población que opino la opción frecuentemente es el 44%, un 33% respondió que escasamente y un 33% nunca de acuerdo a lo que cada uno conoce.

**Interpretación:** Únicamente está enfocado en las opciones del departamento contable y la administración que opinaron un 33% que escasamente y otro 33% nunca. Está enfocado solo en estas respuestas ya que estos departamentos son los que tienen conocimiento con certeza estas actividades.

Se comprobó que el flujo en efectivo que se deja plasmado por escrito no existió, únicamente se considera de forma verbal una proyección de ventas, que si no se cumplen no se pueden cubrir los pagos o a la vez estas se retrasan generando gastos extras con los intereses y los gastos de sobregiro.

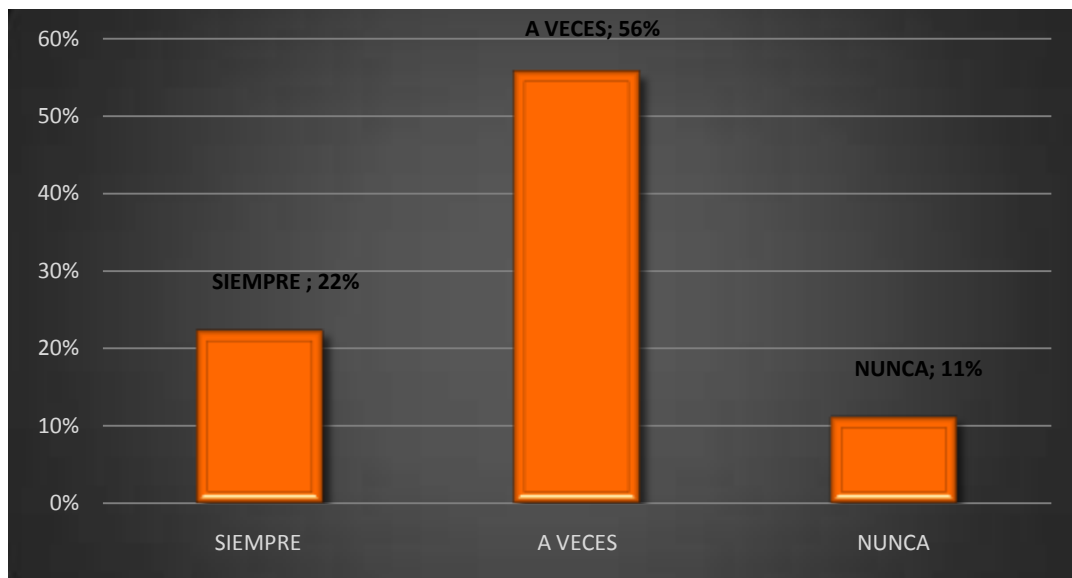
Ante lo expuesto se comprobaría que el 33% que opino que nunca se realizan flujos de efectivo tienen la razón pero cabe señalar que los flujos de efectivo en esta empresa únicamente se realizan para solicitar créditos.

**Pregunta 17:** ¿Se ha presentado en la empresa algún problema en el que se haya puesto en evidencia que las políticas y procedimientos de control no son suficientes?

#	PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
17	Se ha presentado en la empresa algún problema en el que se haya puesto en evidencia que las políticas y procedimientos de control no son suficientes	SIEMPRE	2	22%
		A VECES	5	56%
		NUNCA	1	11%

**Tabla No. 26:** Insuficientes políticas y procedimientos de control.

**Elaborado por:** Sandra Criollo



**Gráfico No. 24:** Insuficientes políticas y procedimientos de control.

**Elaborado por:** Sandra Criollo

**Análisis:** Se considera que el 56% de los problemas que se han presentado en la empresa a veces han dejado en evidencia la ausencia o deficiencia de las políticas y procedimientos de control con que se dispone, un 22% opina que siempre y un 11% opina que nunca.

**Interpretación:** En la empresa así como en muchas otras más a menudo se presentan inconvenientes que requieren de una política que se aplique de acuerdo a la misma o requiere un procedimiento adecuado que encamine la situación. A pesar de contar con algunas políticas y procedimientos sean verbales o escritas nunca se contaran con las suficiente, esto argumenta que el 56% opine que a veces se ponen en evidencia de que no son suficiente con las que cuentan y esto se debe que a menudo que crece la organización se requiere de la constante actualización, creación o modificación de las que ya tiene.

Manifiestan que no es lo mismo contar con políticas de crédito para diez clientes que tener para mil clientes. El inconveniente de que no se revisan las necesidades del negocio para seguir ampliando las políticas y procedimientos que tienen y que con el tiempo se convierten en obsoletas para su aplicación.

## MANUAL DE REFERENCIA

POLITICAS	TIPO POLITICA	RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL
<p><b>El departamento contable debe realizar las conciliaciones bancarias una vez concluido en mes.</b></p>	<p><b>CUMPLIMIENTO</b></p>	<p>Que no se pueda realizar la conciliación porque no se cuenta con los estados de cuenta bancarios</p>	<p>Solicitar al encargado de que presenten los diez primeros días del mes subsiguiente un informe de la conciliación. Las novedades encontradas en la misma.</p> <p>Que la administración este siempre pendiente de que los estados de cuentas sean entregados directamente al departamento de contabilidad</p>
<p><b>Los pagos a proveedores deben ser realizados una vez terminado el mes de la fecha de emisión de las facturas</b></p>	<p><b>OPERATIVA</b></p>	<p>Que los proveedores exijan el pago y la documentación de las facturas una vez entregada la mercadería.</p>	<p>Presentar a los proveedores las políticas de pago de la empresa antes de negociar.</p> <p>El personal encargado de pagos debe entregar un informe de las facturas que se van a pagar a la administración para su revisión y aceptación.</p>

POLITICAS	TIPO POLITICA	RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL
<p><b>Para girar los cheques los encargados de la emisión de los mismos deben entregar un día antes de la emisión un registro que detalle la fecha de los cheques que están girados así como también los valores.</b></p>	FINANCIERA	Que los encargados de pagos no realicen este informe previo la autorización y firma de los nuevos cheques a girar.	Los cheques únicamente pueden ser girados una vez que la administración entregue firmada la lista de cheques que se entregaran.
<p><b>Los estados financieros deben ser entregados en la primera quincena del mes de enero.</b></p>	FINANCIERO	Que el departamento contable no los realice y entregue en el tiempo estipulado	Control de la información semestralmente para corregir cualquier error en la información.
<p><b>Todo documento en la transacción de ventas se debe realizar en el hecho y se debe hacer firmar por el cliente</b></p>	OPERATIVO	El personal de caja no conozca el sistema y postergue el proceso.	<p>El personal debe estar capacitado con todos los procesos a seguir.</p> <p>Se debe evaluar de forma constante el cumplimiento de los procedimientos de las transacciones.</p>
<p><b>Durante el año deben existir por lo menos un inventario mensual de 20 productos al azar que no se deben repetir.</b></p>	OPERATIVO	No se realice ningún inventario en el año	<p>Evaluación trimestral del cumplimiento de las políticas y procedimientos.</p> <p>Solicitar información de las actividades realizadas de acuerdo a las políticas de la organización.</p>

<b>POLITICAS</b>	<b>TIPO POLITICA</b>	<b>RIESGOS</b>	<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>
<b>La administración debe evaluar semestralmente las necesidades de la empresa en base al crecimiento de desarrollo de la misma para crear y modificar las políticas y procedimientos de control</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>	Que la administración no se preocupe por la actualización de las políticas y procedimientos de control	Las políticas y procedimientos deben estar por escrito.  Las políticas y procedimientos de contabilidad deben ser comunicadas a todo el personal que se desempeña en la institución sin excepción.
<b>Los encargados de recibir y entregar la mercadería deben tener ordenada la bodega.</b>	<b>OPERATIVO</b>	Descuido con el orden y estado de la mercadería.	Visitas sorpresa a las bodegas.  Realizar trimestralmente una limpieza de las bodegas.
<b>Los encargados de bodega deben comunicar de la recepción de la mercadería diariamente a través de una plantilla donde adjuntaran las guías.</b>	<b>OPERATIVO</b>	Que los encargados se olviden y registren el ingreso de la mercadería	Tener una plantilla específica para el registro de la mercadería.

**Tabla No. 27:** Manual de Referencia

**Elaborado por:** Sandra Criollo

#### **4.5.Conclusiones:**

Una vez realizada la investigación dentro de la empresa y palpando la realidad que se presenta en el negocio se ha llegado a las siguientes conclusiones.

\*Se concluye después de haber realizado el levantamiento de las políticas y procedimientos de control que estas no ayudan al desempeño y funcionamiento de la organización ya que no satisfacen las necesidades que se presentan cotidianamente. Estas carecen de presencia dentro del negocio porque no están por escrito y no pueden ser comunicadas al personal.

Se concluye que los estados financieros presentados a los entes de control son razonables pero se constituyen luego de la revisión y reclasificación de las cuentas de los estados financieros que arroja el sistema, causando molestia y demoras al momento de revisar los registros de la información.

Se concluye que las políticas y procedimientos de control no reciben una importancia dentro de la administración y por esta razón no se actualizan y se mejoran las pocas que poseen.

#### **4.6.Recomendaciones.**

Se recomienda a la institución que realice un análisis de las necesidades de las empresas que necesitan ser controladas constante mente para el desarrollo y crecimientos de la misma.

Se recomienda que la administración trabaje conjuntamente con todos los colaboradores para determinar y detectar cuáles son las áreas en las que más



problemas se presentan y que requieren mayor énfasis en la creación e implementación de políticas de control.

Se recomienda a la administración que delegue personal de las distintas áreas para que evalúe de forma constante el cumplimiento de los procesos para cada actividad y estas sean transmitidas a la administración a través de un informe, con el objetivo de mejorar y controlar la información.

Se recomienda que busquen un sistema que garantice la capacitación y servicio técnico constante para todos los inconvenientes que no tiene que ser con el ingreso de información al sistema.

## Referencias Bibliográficas

- Hernández. A, Cisneros. L, Ramírez. G. (2011) "*Control en la empresa familiarad-minister*". Fecha de consulta: 14 de enero de 2016 Disponible:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322327249003>> ISSN N 1692-0279.
- Aguilera. A, Sánchez. R, Valdés. A. (2013) "*PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE GESTIÓN EN LA EMPRESA*"Campismo Popular de Villa ClaraIngeniería Industrial [en línea], XXXIV (Mayo-Agosto). Fecha de consulta: 15 de enero de 2016 Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433594009>> ISSN 0258-5960.
- Vilalta. A, Heredia .R., (2008)"*Aplicación de un procedimiento para el diagnóstico de la calidad de los datos en una empresa de producción*"Ingeniería Industrial [en línea], XXIX :Fecha de consulta: 15 de enero de 2016 Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433567002>>ISSN 0258-5960.
- Jaramillo .V. (2002)"*Las empresas familiares frente a la implementación de sistemas de control de gestiónforum empresarial*". [en línea], 7 (diciembre) : Fecha de consulta: 15 de enero de 2016. Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63170203>> ISSN 1541-8561.
- González .P, Vega .B. (2014)"*Las técnicas financieras para la determinación de valor razonable, su aplicación en los estados financieros y las posibles repercusiones para las empresas. Forum empresarial*" [en línea], 19 ( ) : Fecha de consulta: 15 de enero de 2016] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63137908003>> ISSN 1541-8561.
- Sanchez. G.(2006). "*Auditoria de Estados Financieros*.México, Pearson Educación.

- Rolan M, Chavarría J. Auditoria Forense. Editorial Universidad Estatal a Distancia. Disponible en: <https://books.google.com.ec/books?id=blivLEhf77AC&pg=PA71&dq=concepto+de+auditoria&hl=es-419&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwj0m6KdzbzKAhXGph4KHe0UCwMQ6AEIMTAD#v=onepage&q=concepto%20de%20auditoria&f=false>.
- Nieto .A. (2004). “*Administración de Empresas Volumen I*” .España. Editorial Mad, Sl.
- Madariaga J. (2004) “*Manual Práctico de Auditoria*”. España. Ediciones Deusto. <https://books.google.com.ec/books?id=IEVfnqqlDBwC&printsec=frontcover&dq=libros+de+auditoria&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjto77y78zKAhWKPb4KHVpOALMQ6AEIzAA#v=onepage&q&f=false>.
- Vilar.J. “*La Auditoria de los sistemas de gestión de calidad*”. Fundación confederalRomero Pastor implantación e integración se sistema de gestión integrada. España. Editorial visión net.
- Mira .J.(2006). “*Apuntes de Auditoria*”. España. [https://books.google.com.ec/books?id=8anC2Ha2plcC&pg=PA11&dq=DEFINICIONES+DE+AUDITORIA+DE+GESTION+y+su+relacion+con+las+politicasy+procedimientos+de+control&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=DEFINICIONES%20DE%20AUDITORIA%20DE%20GESTION%20y%20su%20relacion%20con%20las%20politicasy%20procedimientos%20de%20control&f=false,2006](https://books.google.com.ec/books?id=8anC2Ha2plcC&pg=PA11&dq=DEFINICIONES+DE+AUDITORIA+DE+GESTION+y+su+relacion+con+las+politicasy+procedimientos+de+control&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=DEFINICIONES%20DE%20AUDITORIA%20DE%20GESTION%20y%20su%20relacion%20con%20las%20politicasy%20procedimientos%20de%20control&f=false,2006).
- Omeñaca. J. (2008). “*Contabilidad General*”, 11 edición, España, Ediciones Deusto, X.
- Soldevilla P, Oliveras E, Bagur Ll. (2010). “*Contabilidad Grneral con las nuevas PGC*”, Barcelona, segunda edición, Profit editorial.

Hornigren C, Harrison W, Bamber I. (2003). “Contabilidad”. México, PEARSON EDUCATION.

Montesinos V. “La auditoría en España situación actual y perspectiva”. España. COL-LECCIO OBERTA.[https://books.google.com.ec/books?id=WXggmgQUyUYC&pg=PA57&dq=LA+CONTABILIDAD+Y+LOS+PRINCIPIOS+DE+CONTABILIDAD+GENERALMENTE+ACEPTADOS&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=LA%20CONTABILIDAD%20Y%20LOS%20PRINCIPIOS%20DE%20CONTABILIDAD%20GENERALMENTE%20ACEPTADOS&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=WXggmgQUyUYC&pg=PA57&dq=LA+CONTABILIDAD+Y+LOS+PRINCIPIOS+DE+CONTABILIDAD+GENERALMENTE+ACEPTADOS&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=LA%20CONTABILIDAD%20Y%20LOS%20PRINCIPIOS%20DE%20CONTABILIDAD%20GENERALMENTE%20ACEPTADOS&f=false).

Piedra .F. (2009). ”*Contabilidad Financiera*.”.Madrid. Delta Publicaciones.

Sinisterra .G, Luis .E, Polanco. I. (2007). “*Contabilidad administrativa*”. Bogotá. Eco ediciones.

Barajas. A. (2008) “*Finanzas para no financistas*”. Bogotá. Editorial Javeriana.

Klaus Heinemann. (2003). “Introducción a la metodología de la investigación empírica”. Barcelona. Editorial Paidotribo.

Juan Baez, Pérez de Tudela. (2007) “Investigación Cualitativa”. Madrid, Esic Editorial.

Toro Jaramillo. I, Parra Ramírez. R. (2006). “*Método y conocimiento metodología de la investigación*.” Colombia. Fondo Editorial Universidad.

Salman .T, Ayllon .V, Cordova .J, Langer E, Sanjines .J, Rojas .R. (2001). “*Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*”. Bolivia. Tercera edición. Editorial offset boliviana ltda.

Muñoz .C. (1998). “Como elaborar y asesorar una investigación de tesis”. México. Primera edición, Prentice Hall Hispanoamérica S.A

Elizondo Pérez. A. (2002). *“Metodología de Investigación Contable”*.  
México. Tercera Edición. copyright.

## ANEXOS.

### ANEXO 1.- CUESTIONARIO

#### CUESTIONARIO

**El presente cuestionario tiene por finalidad determinar las fortalezas y debilidades de las políticas y procedimientos de control interno de la FerrteriaWasicenter Chango e Hijos CiaLtda que inciden en la razonabilidad de los estados financieros.**

**Las preguntas son de selección. Marcar con un visto la repuesta que cree conveniente.**

1. ¿Conoce usted si cuenta la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cia. Ltda. con políticas y procedimientos de control sean estas verbales o escritas. ?

SI  NO  DESCONOCO

2. ¿Conoce usted si las políticas y procedimientos que posee la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cia. Ltda. está enfocadas a todas las áreas o departamentos del negocio, o solo a áreas y departamentos específicos. ?

TODAS LAS AREA  AREAS ESPECÍFICAS   
TODOS LOS DEPARTAMENTOS  EPARTAMENTOS ESPECÍFICOS

3. ¿Con que frecuencia son realizadas las evaluaciones del cumplimiento de las políticas y procedimientos de control a los colaboradores de la empresa. ?

Diariamente

Mensualmente

Trimestralmente

Semestralmente

Nunca

4. ¿Considera usted que para la elaboración de las políticas y procedimientos de control se analizó las necesidades que tiene la Ferretería en sus distintas áreas o departamentos. ?

SIEMPRE  CASI SIEMPRE  NUNCA

5. ¿Según su criterio en qué porcentaje considera usted que la administración de la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cía.Ltda. cumple con las políticas y procedimientos que posee para el control. ?

1%-25%  26%-50%  51%-75%  6%-100%

6. ¿Conoce usted si la Ferretería Wasicenter Chango e Hijos Cia Ltda. cuenta en el área de contabilidad con procedimientos para el registro y presentación de la información financiera?

SI  NO  DESCONOCE

7. ¿Con que porcentaje usted evaluaría el cumplimiento de los procedimientos para el área contable?

1%-25%  26%-50%  51%-75%  76%-100%

8. ¿Considera usted que la empresa está pendiente de la constante capacitación del área contable en cuanto a las nuevas reformas?

SIEMPRE  CASI SIEMPRE  NUNCA

9. ¿Según su criterio en que área de la empresa cree usted que las políticas y procedimientos de control requieren modificaciones?

Administrativa

Contabilidad

Ventas

Bodega

10. ¿Según su criterio considera usted que todas las políticas y procedimientos según su área que tiene la organización están siendo bien comunicadas al personal que labora en la institución?

Todas

Algunas

Ninguna

11. ¿Considera usted que la información que arroja el sistema contable que manejan la empresa es veras, confiable y está libre de errores por lo menos en un 90% ?

CONFIABLE  POCO CONFIABLE  NADA CONFIABLE

12. ¿Conoce usted si la información que contiene la base de datos del sistema puede ser manipulada fácilmente por las personas que manejan y trabajan en el mismo?

FACILMENTE  DIFICILMENTE  NO SE PUEDE



13. Tiene conocimiento de cuantas veces se ha realizado alguna tipo de auditoria, sea interna o externa en la empresa.

1-3  4-6  7-10

14. Conoce usted si alguna vez se ha realizado algún tipo de análisis o revisión de los a los estados financieros.

SI  NO  NUNCA

15. ¿Sabe usted cuantas veces se ha realizado verificación física de los inventarios con relación a la información presentada en los estados financieros?

MAS DE UNA VEZ  UNA VEZ  NINGUNA

16. Tiene usted conocimiento con qué frecuencia la empresa realiza flujos de efectivo para garantizar el pago de sus obligaciones?

FRECUENTEMENTE  ESCASAMENTE  NUNCA

17. ¿Se ha presentado en la empresa algún problema en el que se haya puesto en evidencia que las políticas y procedimientos de control no son suficientes?

SIEMPRE  A VECES  NUNCA

Gracias por su colaboración.

Firma del encuestado.

**ANEXO 2. RUC**

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 1891754201001  
**RAZON SOCIAL:** WASICENTER CHANGO E HIJOS CIA. LTDA.

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

**No. ESTABLECIMIENTO:** 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.:** 27/12/2013  
**NOMBRE COMERCIAL:** MUSHUC WASI **FEC. CIERRE:**  
**FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS DE FERRETERIA  
VENTA DE ARTEFACTOS ELECTRODOMESTICOS  
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE MUEBLES

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI CHICO Ciudadela: NUEVO AMBATO Calle: AV. CERVANTES  
Número: S/N Intersección: RIO COSANCA Referencia: JUNTO A LA SUCURSAL DE LA COOPERATIVA MUSHUC WASI Teléfono  
Trabajo: 032410105 Teléfono Trabajo: 032415740 Celular: 0996128042 Email: wasicenter@hotmail.com

**No. ESTABLECIMIENTO:** 002 **ESTADO:** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.:** 27/12/2013  
**NOMBRE COMERCIAL:** MUSHUC WASI **FEC. CIERRE:**  
**FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS DE FERRETERIA  
VENTA DE ARTEFACTOS ELECTRODOMESTICOS  
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE MUEBLES

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: GUAYACULI Número: 05-37 Intersección: JUAN BENIGNO  
"ELA Referencia: DIAGONAL A LA PLAZA URBINA Teléfono Trabajo: 032824464 Teléfono Trabajo: 032827708 Celular:  
099128042 Email: wasicenter@hotmail.com

**RECUERDE:**

- Actualizar su RUC cuando se produzcan cambios en su información.
- Entregar y solicitar comprobantes de venta válidos y vigentes en todas sus transacciones.
- Declarar a tiempo sus impuestos.

28

FECHA MÁXIMA DE PAGO  
DE CADA MES

1700 SRI SRI

774 774

[www.SRI.gob.ec](http://www.SRI.gob.ec)

---

**FIRMA DEL CONTRIBUYENTE**

02 ENE 2014  


---

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Declaro que los datos consignados en este documento son verídicos y veritables, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 17 Código Tributario, Art. 2 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuaría: LAGC190306 Lugar de emisión: AMBATO/AV. MANUELITA Fecha y hora: 02/01/2014 09:56:27

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 1891754201001  
**RAZON SOCIAL:** WASICENTER CHANGO E HIJOS CIA. LTDA.  
**NOMBRE COMERCIAL:** MUSHUC WASI  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS  
**REPRESENTANTE LEGAL:** PANDI PILAMUNGA MARIA ROSARIO  
**CONTADOR:** RODRIGUEZ QUIHPE EDISON RICARDO

<b>FEC. INICIO ACTIVIDADES:</b>	27/12/2013	<b>FEC. CONSTITUCION:</b>	18/12/2013
<b>FEC. INSCRIPCION:</b>	27/12/2013	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	02/01/2014

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS DE FERRETERIA

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI QHICO Ciudadela: NUEVO AMBATO Calle: AV. CERVANTES Número: S/N Intersección: RJO COSANGA Referencia ubicación: JUNTO A LA SUCURSAL DE LA COOPERATIVA ARICHUIC RUNA Teléfono Trabajo: 032419105 Teléfono Trabajo: 032415740 Celular: 0985128042 Email: mushucwasi@hotmail.com

**DOMICILIO ESPECIAL:**

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

- \* ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONA SIMPLIFICADO
- \* DECLARACION DE IMPLIESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- \* DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACION MENSUAL DE IVA

<b>DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:</b>	del 001 al 002	<b>ABIERTOS:</b>	2
<b>JURISDICCION:</b>	( REGIONAL CENTRO ) TUNGURAHUA	<b>CERRADOS:</b>	0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ellos se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 3 Ley del RUC y Art. 4 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: LACC100308 Lugar de emisión: AMBATO/AV. MANUELITA Fecha y hora: 02/01/2014 08:50:37