

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN

DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

EL CONTROL INTERNO CONTABLE Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN EL COMERCIAL LA GRANJA.

AUTORA: Barreno Otáñez Verónica Maribel

TUTORA: Dra. Caroline Galarza

AMBATO – ECUADOR

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación sobre el tema: **"EL CONTROL INTERNO CONTABLE Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN EL COMERCIAL LA GRANJA",** desarrollado por **Verónica Maribel Barreno Otáñez**, alumna de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, Carrera de Contabilidad y Auditoría "Presencial", considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el reglamento de graduación de pregrado modalidad presencial de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por tanto autorizo a la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por el profesor calificador designado por H. Consejo Directivo.

Ambato, mayo de 2015

Dra. Caroline Galarza

TUTOR DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

AUTORIA DE LA TESIS

Yo, **Verónica Maribel Barreno Otáñez,** con C.I. 050347937-0, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo: **"EL CONTROL INTERNO CONTABLE Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN EL COMERCIAL LA GRANJA",**como también los contenidos presentados, análisis y síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de investigación.

AUTORA



Verónica Maribel Barreno Otáñez

APROBACION DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los abajo suscrito, miembros del Tribunal de Grado aprueban el informe de investigación sobre el tema: **"EL CONTROL INTERNO CONTABLE Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN EL COMERCIAL LA GRANJA",** de **Verónica Maribel Barreno Otáñez,** alumna de la FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, Modalidad Presencial "Tesis", el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, mayo de 2015

Para constancia firman:

Dra. Karina Benítez
Profesor Calificador

Ing. Alberto Luzuriaga
Profesor Calificador

Eco. Diego Proaño
Presidente del Tribunal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo:

A mis padres y hermanos quienes con su amor, apoyo y comprensión incondicional estuvieron siempre a lo largo de mi vida estudiantil;

A mis sobrinitas Carlita y Sofía quienes con sus travesuras y ocurrencias me han sabido sacar una sonrisa en los buenos y malos momentos; y,

A todas aquellas personas que siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos difíciles y que han sido incentivo en mi vida.

Verónica Maribel Barreno Otáñez

AGRADECIMIENTO

Agradezco:

A DIOS por haberme dado salud y vida para llegar a ser una profesional, por protegerme durante todo mi camino y darme la fuerza necesaria para superar los obstáculos que se han presentado a lo largo de vida.

A MIS PADRES por la confianza y el apoyo que me han brindado, que sin duda alguna me han demostrado su amor en el trayecto de mi vida, corrigiendo mis errores y celebrando mis triunfos.

A aquellas personas que de una u otra forma me han ayudado a crecer como persona y como profesional.

Verónica Maribel Barreno Otáñez

INDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR ii
AUTORIA DE LA TESIS iii
APROBACION DEL TRIBUNAL DE GRADO iv
DEDICATORIA v
AGRADECIMIENTO vi
INDICE GENERAL vii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES x
ÍNDICE DE TABLAS xi
RESUMEN EJECUTIVO xiii
INTRODUCCIÓN 1
CAPITULO I 2
EL PROBLEMA 2
1.1. Tema 2
1.2. Planteamiento del problema 2
1.2.1. Contextualización 2
1.2.2. Análisis crítico 5
1.2.3. Prognosis 8
1.2.4. Formulación del problema 9
1.2.5. Preguntas directrices 9
1.2.6. Delimitación 9
1.3. Justificación 10
1.4. Objetivos 11
1.4.1. Objetivo General 11
CAPITULO II 12
2.1. MARCO TEÓRICO 12
2.1.1. Antecedentes Investigativos 12
2.1.2. Fundamentación filosófica 14
2.1.3. Fundamentación legal 16

2.1.4. Categorías Fundamentales 17

2.1.5. Hipótesis 31

2.1.6. Señalamiento de variables de la hipótesis 31

CAPITULO III 32

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 32

3.1. ENFOQUE 32

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN 32

3.3. Nivel o Tipo de Investigación 33

3.1.4. Población y muestra 35

3.1.5. Operacionalización de variables 37

3.1.6. Plan de recolección de información 40

3.1.7. Plan de procesamiento y análisis 42

CAPITULO IV 46

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 46

4.1.1. Análisis de los resultados 46

4.1.2. Interpretación de datos 46

CAPITULO V 62

5.1 Conclusiones 62

5.2 Recomendaciones 63

CAPITULO VI 64

6.1 DATOS INFORMATIVOS 64

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA 67

6.3 JUSTIFICACIÓN 67

6.4 FACTIBILIDAD 68

6.5 OBJETIVOS 68

6.6 FUNTAMENTACIÓN 69

6.7 MODELO OPERATIVO 75

ANEXOS **94**

MATRIZ DE ANÁLISIS DE SITUACIONES – MÁS *95*

RUC DE LA EMPRESA *96*

OFICIO DE AUTORIZACION DE LA EMPRESA *97*

ENCUESTA *98*

BIBLIOGRAFÍA **100**

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Árbol de Problemas 6
Ilustración 2 Superordinación conceptual 29
Ilustración 3 Subordinación conceptual.....30
Ilustración 4 Representaciones gráficas. 43
Ilustración 5 Considera usted que en el comercial la Granja se debe implementar un manual de control interno contable.....47
Ilustración 6 El área de compras y ventas cuenta con procedimientos de control preestablecidos.....48
Ilustración 7 Cree usted que los procedimientos de control ayudan a tomar medidas correctivas en el momento oportuno.....49
Ilustración 8 Las responsabilidades del área de compras y ventas se encuentran establecidas y delimitadas por escrito.....50
Ilustración 9 El comercial cuenta con políticas establecidas para el área de compras y ventas.....51
Ilustración 10 Considera usted que los recursos de la empresa se utilizan adecuadamente.....52
Ilustración 11 El comercial cuenta con un método específico para la evaluación de la rentabilidad 53
Ilustración 12 Se examina la rentabilidad del comercial periódicamente..54
Ilustración 13 La rentabilidad del comercial podría incrementarse al aplicar procedimientos de control en las áreas de compras y ventas 55
Ilustración 14 Los estados financieros son analizados para la toma de decisiones 56
Ilustración 15 Zonas de aceptación y rechazo 60
Ilustración 16 Organigrama funcional 77
Ilustración 17 Diagrama de flujo para el área de compras 81
Ilustración 18 Orden de Pedido al Proveedor.....83
Ilustración 19 Recepción de la Mercaderia 84
Ilustración 20 Diagramas de flujo para el área de ventas.....87
Ilustración 21 Registro de Productos Vendidos.....88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nómina del personal administrativo y de ventas del comercial la Granja....36
Tabla 2 Operacionalización de variable independiente....38
Tabla 3 Operacionalización de variable independiente....39
Tabla 4 Procedimiento del plan de recolección de información....41
Tabla 5 Modelo de tabulación de datos....42
Tabla 6 Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones....45
Tabla 7 Considera usted que en el comercial la Granja se debe implementar un manual de control interno contable....47
Tabla 8 El área de compras y ventas cuenta con procedimientos de control preestablecidos....48
Tabla 9 Cree usted que los procedimientos de control ayudan a tomar medidas correctivas en el momento oportuno....49
Tabla 10 Las responsabilidades del área de compras y ventas se encuentran establecidas y delimitadas por escrito....50
Tabla 11 El comercial cuenta con políticas establecidas para el área de compras y ventas....51
Tabla 12 Considera usted que los recursos de la empresa se utilizan adecuadamente....52
Tabla 13 El comercial cuenta con un método específico para la evaluación de la rentabilidad....53
Tabla 14 Se examina la rentabilidad del comercial periódicamente....54
Tabla 15 La rentabilidad del comercial podría incrementarse al aplicar procedimientos de control en las áreas de compras y ventas....55
Tabla 16 Los estados financieros son analizados para la toma de decisiones....56
Tabla 17 Considera usted que en el comercial la Granja se debe implementar un manual de control interno contable....57
Tabla 18 Los estados financieros son analizados para la toma de decisiones....57
Tabla 19 Grado de libertad....58
Tabla 20 Frecuencias Observadas....59
Tabla 21 Tabla de Contingencia....60
Tabla 22 Recursos humanos....65
Tabla 23 Materiales....66
Tabla 24 MODELO OPERATIVO....75
Tabla 25 Matriz FODA....78
Tabla 26Cuestionario de control interno para el área de compras....89
Tabla 27Cuestionario de control interno para el área de ventas....90

Tabla 28 Nivel de confianza de control interno para los componentes compras y ventas.....91
Tabla 29 Ponderación del nivel de confianza.....91
Tabla 30 Tablero de indicadores financieros.....92
Tabla 31Tablero de indicadores de gestión 93

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación provee una herramienta útil y práctica para los propietarios del comercial la Granja, empresa donde se ha realizado el respectivo análisis para determinar las deficiencias existentes dentro de las áreas de compras y ventas.

Considerando que el control interno contable es importante en toda empresa, se ha visto la necesidad de aplicar políticas y procedimientos de control, de tal forma que facilite el reconocimiento de las operaciones y la asignación de responsabilidades, para la obtención de información fiable a ser utilizada en la toma de decisiones y a la vez contribuya en la optimización de los recursos de la institución, generando una adecuada gestión empresarial.

"El control interno contable y su incidencia en la rentabilidad en el comercial la Granja", ha sido resultado de un minucioso análisis, ya que en las áreas de compras y ventas, dos áreas de vital importancia en el comercial se han detectado falencias, a las cuales se deben aplicar medidas correctivas para reducirlas o de ser posible eliminarlas.

En razón de esta importancia se procede a diseñar políticas y procedimientos de control, que se hace necesario para hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos del área de compras y ventas.

En el desarrollo de la presente investigación de campo a intervenido todo el personal que labora en el comercial anteriormente mencionado, proporcionando la información requerida con el único fin de encontrar solución al problema detectado, siendo factible el proceso investigativo.

INTRODUCCIÓN

Los constantes cambios en las empresas, tanto en su entorno interno como externo, han obligado a buscar mecanismos para solucionar las deficiencias que se presentan en los procesos de las actividades económicas, razón por la cual se necesita aplicar medidas correctivas que ayuden a la adecuada toma de decisiones y encamine hacia el cumplimiento de los objetivos.

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

CapítuloI en este capítulo se da a conocer el problema a investigarse y sus variables.

Capitulo IIse detalla los antecedentes investigativos con respecto al tema, y abarca teóricamente el problema en estudio y se determina la hipótesis.

Capitulo III indica la metodología utilizada, las diferentes técnicas e instrumentos de investigación, que serán utilizados para la recopilación de la información,

Capitulo IV se presenta el procesamiento de la información a través de gráficos de barra y tablas, que dan lugar a realizar el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos para la respectiva comprobación de la hipótesis.

Capítulo Ven este capítulo se indican las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado luego de la interpretación de los datos obtenidos en el capítulo anterior.

Capítulo VI este último capítulo presenta la propuesta con la finalidad de dar solución al problema identificado en el comercial la Granja.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

"CONTROL INTERNO CONTABLE Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN EL COMERCIAL LA GRANJA."

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Contexto Macro

El campo dedicado a la comercialización de balanceados para animales, productos veterinarios y agrícolas, está considerado como un motor primordialen la economía ecuatoriana, misma que es muy amplia en su mercado, ya que se encuentran establecidas 17481 empresas comercializadoras de los productos anteriormente mencionados, (Base de Datos SRI 2014) este tipo de negocio se encuentra dentro de las cinco principales actividades económicas, mismas que impulsan el desarrollo nacional en diferentes sectores productivos.

Contribuyendo con el bienestar de las fincas, facilitando la alimentación y bienestar de animales claves para fomentar la economía de sus propietarios, mediante la oferta de productos y suministros estables y de alta calidad, brindando servicio y competitividad, diseñados con los últimos avances científicos en nutrición y tecnología adecuada en la elaboración de Alimentos Balanceados.

La economía de un país depende de la comercialización de productos o servicios, por lo tanto las operaciones y los procedimientos llevados a cabo deben ser realizados acorde a las actividades que se desempeñen,

el control interno para una empresa comercial es vital, porque es uno de los factores que incide favorablemente en su actividad económica y financiera para su constante desarrollo en la sociedad.

1.2.1.2. Contexto Meso

En la provincia de Cotopaxiexisten alrededor de 214 empresas dedicadas a la comercialización de balanceados y productos veterinarios, (según datos de SRI 2014), comercializadoras que contribuyen con la economía tanto de la provincia como del país, a la vez buscan lograr sus objetivos propuestos alcanzando una mayor rentabilidad-utilidad,toda empresa compite en el mercado con la finalidad de ser líder, brindando un servicio de calidad, pero lograr esto no es fácil, ya que se presentan varios factores que impiden o detienen el crecimiento de una empresa, uno de los principales factores para el desarrollo de una organización es el cliente, él es la persona más importante en un negocio, ya que gracias a su consumo se obtendrán ingresos, por lo tanto las áreas de compra y ventas deberán contar con planes estratégicos que ayuden a captar clientela y a mantenerla, llevando a cabo procedimientos adecuados.

Proporcionando los productos con la mejor relación calidad-precio del mercado, y garantizando una atención personalizada.

La herramienta de control interno contable permite llevar una administración adecuada, ya que comprende el plan de la organización y todos los métodos y procesos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de las transacciones contables. Además de ello se podría decir que es un instrumento conductor del comportamiento y desarrollo gerencial hacia el éxito; es por esta razón que dicho mecanismo evaluará en todos sus aspectos a la organización comercial para considerar en donde hay desviaciones que no están permitiendo el cumplimiento de los objetivos y metas planificadas, con la ayuda de este

control los administrativos tomarán decisiones oportunas que permitan direccionar al comercial hacia el logro de los objetivos y metas.

1.2.1.3. Contexto Micro

La empresa la Granja comercializa al por menor productos balanceados para animales y aves, insumos agrícolas químicos para plantas, venta de aves de corral en etapa inicial, estos productos son de excelente calidad y precios accesibles. Cuenta también con una gran variedad de marcas como son: Pronaca, DogChow, Mimaskot, Purina, Buen Can, Pedigree, Ringo, Bio Alimentar, estas marcas en cuanto a balanceados animales y para cultivar la tierra cuenta con Bio abono, Agripag, JCM Agricola, etc.; lo que permite que el comercial se diferencie de la competencia, bcabe señalar que es uno de los principales distribuidores en el Cantón Pujilí, se encuentra ubicada en la calle Vicente Rocafuerte, intersección Belisario Quevedo, frente al mercado cerrado; empezó sus actividades económicas en el año 2009.

La Granja cuenta con una sola área de comercialización y dos bodegas, el cual se compone de: gerente general, administrador, 1 vendedor, 1 bodeguero, un despachador y un contador, dando un total de seis colaboradores en las diferentes áreas, su espacio físico es reducido por lo que no permite el correcto desenvolvimiento de las funciones, por lo que ocasiona limitamiento en el crecimiento del comercial.

En el Cantón Pujilí, en la provincia de Cotopaxi, mediante una observación realizada se presenta un 70% de comerciales con falencias en los procedimientos que se llevan a cabo en el área de compras y ventas.

Actualmente la Empresa la Granja no cuenta con adecuados procedimientos de Control Interno Contable, por lo que el personal realiza

sus funciones de forma empírica, provocando en ocasiones conflictos con los clientes y muchas de las veces entre el mismo personal que labora en la empresa, todo esto refleja la mala gestión empresarial, que no permite atender de manera eficaz y eficiente a los clientes y hacer frente a la competencia, esta lamentable situación influye directamente en la economía del comercial al reducir el nivel de ingresos pues los clientes al no sentirse satisfechos se excluyen y buscan el valor agregado en otras empresas, lo cual provoca la disminución de la rentabilidad.

El adecuado control interno contable en todas las áreas del comercial es de vital importancia, ya que mediante una correcta aplicación las entidades poseerán excelentes beneficios, permitiendo tomar resoluciones óptimas para el buen desenvolvimiento de la institución ante la sociedad.

En comercial la Granja se profundizará en el área de compras y ventas en las cuales existen desfases en los procedimientos, por falta de un adecuado control interno.

1.2.2. Análisis crítico

El comercial La Granja mantiene problemas en el control interno contable principalmente en el área de compras y ventas, los procedimientos que se realizan son erróneos, los mismo que provocan que el comercial no se expanda en el mercado.
Los procedimientos de control comprenden el plan de organización en las actividades de las distintas áreas, con el fin de lograr su efectividad, con la capacidad de garantizar razonablemente que la información financiera y económica cumpla con las características primordiales como son: confiabilidad, relevancia y comprensibilidad.

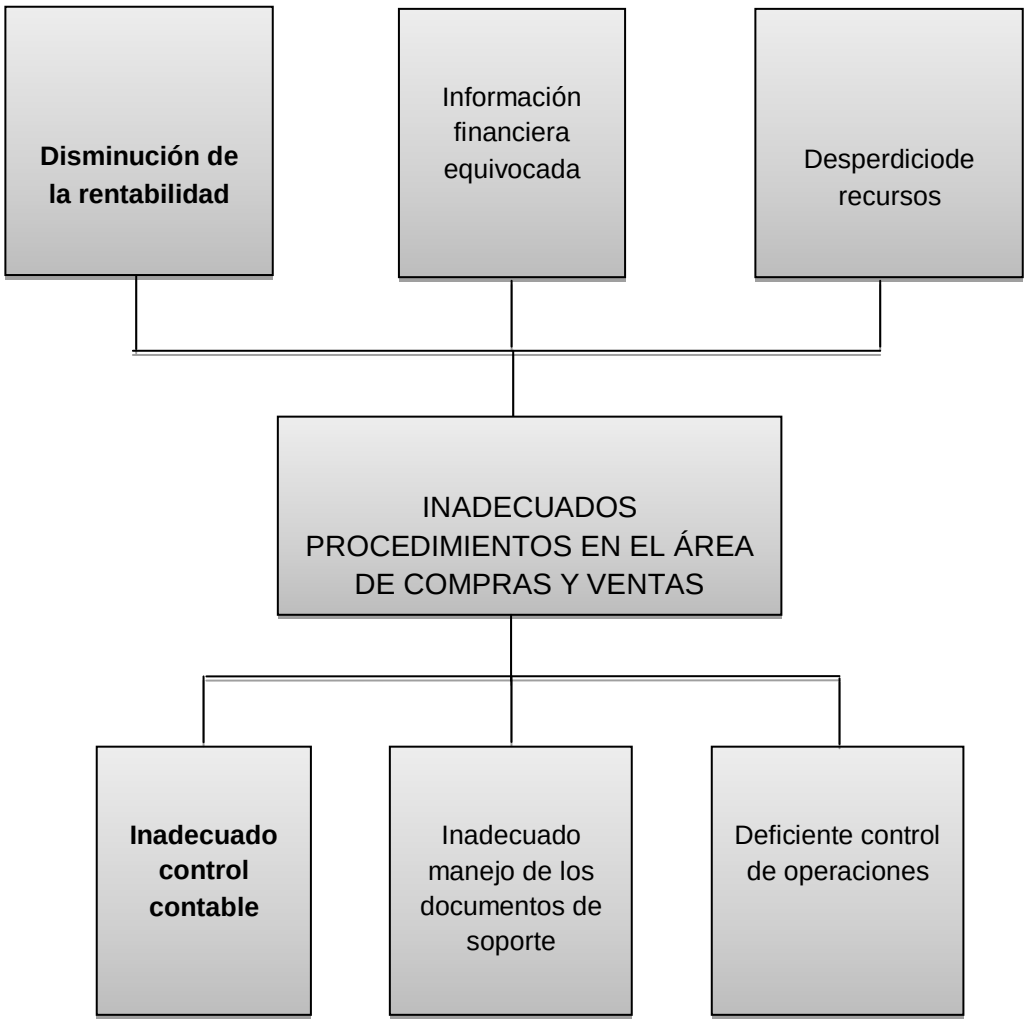
Dichos procedimientos orientarán a los encargados de la información del área tanto de compras como de ventas a realizar gestiones empresariales

acertadas que conduzcan a mejorar las funciones dentro de cada departamento.

La falta de adecuado control interno contable también influye en el deficiente manejo de operaciones mercantiles y más aún si no se lleva un adecuado registro en el programa contable, ya que, afectaría directamente a la información financiera, y a la vez, se participaría en el desperdicio de recursos tanto económico, humano como material.

1.2.2.1. Árbol de Problemas

Ilustración 1Árbol de Problemas



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Verónica Barreno (2014)

1.2.2.2. Relación Causa Efecto

El problema identificado para la siguiente investigación en el comercial la GRANJA son los inadecuados procedimientos en el área de compras y ventasutilizando la matriz MAS **(Ver anexo 1)**

Posteriormente se elaboró el árbol de problemas identificando como la principal causa el inadecuado control interno contable, ya que los procedimientos efectuados no han permitido tanto al área de compras como de ventas un acertado desempeño de sus funciones. Falencias que han conllevado a la disminución de la rentabilidad, situación que se observa en el comercial.

Además, el alto índice económico de la entidad y sin contar conun adecuado manejo de los documentos de soporte de las distintas transacciones que se producen, puede ocasionar un desfase en la contabilidad, es decir se obtendrá información financiera equívoca, en la cual por ningún motivo se confiará, ya que, los datos emitidos no serán reales, por lo tanto no permitirán la toma adecuada de decisiones, y al producirse esto la organización se verá reflejada en graves problemas.

Asimismo, el comercial tiene un deficiente control en las operaciones mercantiles, esto se debe a que no aplica adecuados procedimientos de control, y como consecuencia de ello provoca el desperdicio de recursos económico, humano y material.
Para ello es necesario buscar, indagar nuevos y modernos métodos para llevar una correcta y confiable información contable, de esta manera los defectos financieros económicos disminuirán y de ser posible desaparecerán por completo.

También, están ocurriendo desfases en otros campos, indicando que es de suma importancia contar un control interno contable adecuado sobre

los recursos del comercial ya que ayudará notablemente al levantamiento económico y financiero.

1.2.3. Prognosis

Si la empresa la Granja no aplica los debidos procedimientos en el área de compras y ventas, se vería seriamente afectada, puesto que no desempeñara las funciones correctamente, lo que afecta al cliente, ya que no se puede brindar una atención de calidad, lo cual provocará que el cliente busque nuevas alternativas generando una disminución de los ingresos del comercial.

Con la ayuda de los procedimientos del control interno contable en el área de compras y ventas, se facilitará las responsabilidades de cada empleado en los distintos procesos, de tal forma que no solocontribuya al desenvolvimiento correcto del personal, sino también la optimización de todos los recursos del comercial; sin embargo, el sistema de control interno fundamentado en procedimientos preestablecidos, no certifican la reducción de la totalidad de errores o falencias que pueden producirse, todo radica de cómo se implemente, se controle y evalúe dicho sistema.

La información financiera al ser presentados de manera incorrecta e inoportuna, influye en la inadecuada toma de decisiones ya que no muestran la verdadera situación económica generando falencias en la entidad.

El área de compras y ventas tiene deficiencias en los procesos de las actividades que se desempeñan dentro de ellas, generando inconvenientes en el personal por la falta de segregación de funciones.

El comercial la Granja al continuar en la situación que actualmente se presenta estaría involucrada en graves problemas, se producirá

inevitablemente un desfase económico total, provocando la quiebra del mismo.

1.2.4. Formulación del problema

¿De qué manera el inadecuado control interno contableincide en la disminución de la rentabilidad en el comercial la GRANJA en el año 2014?

1.2.5. Preguntas directrices

- ¿De qué manera afecta el inadecuado control interno contable en los procedimientos del área de compras y ventas?

- ¿Cuál es la afectación a la rentabilidad del comercial al no disponer de procedimientos adecuados en área de compras y ventas?

- ¿Qué herramienta de control permitirá que las áreas de compra y venta dispongan de procedimientos adecuados para su ejecución?

1.2.6. Delimitación

- **Campo:** Carrera de Contabilidad y Auditoría

- **Área:** Auditoria de Control Interno

- **Aspecto:** Control Interno

- **Temporal:** Año a indagar el problema 2014. Tiempo de investigación 2015.

- **Espacial:** Provincia: Cotopaxi. Cantón: Pujilí. Parroquia: Matriz. Calle: Vicente Rocafuerte. Número: S/N. Intersección: Belisario Quevedo. Referencia: Frente al Mercado Cerrado.

1.3. Justificación

El Ecuador en la actualidad cursa por una situación económica difícil, debido a la inestabilidad monetaria que se presenta a nivel mundial.

El desarrollo del presente proyecto de investigación tiene su justificación por su gran importancia práctica, pues los resultados que se obtengan mediante la ejecución del trabajo de campo, ayudarán en la búsqueda de estrategias de solución ante el problema planteado, que al aplicarlas contribuirán a resolverlo, así como a conseguir el bienestar económico del comercial con énfasis en las áreas de compra y venta.

Los procedimientos de control interno tienen gran importancia para las organizaciones, tanto internamente como externa. Internamente se utiliza como una herramienta que permite puntualizar procesos y delimitar responsabilidades, lo cual ocasiona un flujo de información controlada y eficaz en el momento oportuno. Además de las ventajas que brinda a un nuevo empleado que se sume a la empresa de poder contar con una guía interna que le facilite capacitarse sobre cuáles son los procedimientos que debe seguir una empresa y hacerse responsable de las tareas, las cuales se le han asignado al cargo a cierto funcionario.

Finalmente,el presente trabajo de campo se justifica por ser viable y factible en su desarrollo, debido a que cuenta con la disponibilidad de los siguientes parámetros: tiempo suficiente y necesario para su desarrollo, acceso a fuentes de información requeridas, conocimiento óptimo en la aplicación de instrumentos de investigación, recursos materiales, tecnológicos y económicos.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

- Estudiar como el sistema de control interno contable influye con la rentabilidad del comercial “La Granja”, con el fin de tomar medidas correctivas a tiempo.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar los procedimientos de control con el fin de determinar las falencias en el área de compras y ventas.

- Evaluar la rentabilidad del comercial con el fin de medir la eficiencia con la cual el comercial utiliza los recursos.

- Proponer políticas y procedimientos para el área de compras y ventas con el fin de orientar de una manera organizada y adecuada la gestión del Comercial la Granja.

CAPITULO II

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes Investigativos

El pensamiento citado de **Miranda (2009; p 186)** en su trabajo de investigación Manejo de Recursos Económicosy sistema de control interno contable expone lo siguiente:

Miranda (2010, p.63),En una empresa la administración expone que un sistema de control interno contable, fortalece a una empresa que lo necesitapor lo cual se logra identificar una información actualizada y precisaque se veráreflejada en el resultado que acontecen a diario, adicional que su incidencia en el manejo de recursos económicos nos permite ser más ordenados y generara una información financiera fiable. Se considera también muy importante que un adecuado sistema de control interno contable en una empresa es necesarioporque gracias a este sistema se genera mayor control de procesos y procedimientos, lo cual permite generar información financiera eficaz y a la vez permite tomar las mejores disposiciones a la gerencia.

Es importante implementar un sistema de control interno contable ya que permitirá organizar y dirigir a la empresa de manera eficaz y eficiente a la institución a la que se la está aplicando, se conseguirá supervisar los procesos que se están llevando a cabo y cómo se los ejecuta para que cualquier error que existay poderlo solucionarlo a tiempo de manera correcta para un mejor desarrollo contable de la empresa. Por lo cual se podrá brindar al cliente externo un agrado en cuanto a los servicios que se presta la empresa con un excelente sistema de ayuda contable.

Al analizar la tesis de **Rodríguez (2011,p.158),** que profundiza en el estudio del control interno contable y la rentabilidad empresarial de una

economía en desarrollo para un mejor desenvolvimiento de la institución, con el correcto uso de la información financiera que existe se verá reflejado en el incremento de las utilidades anuales y por eso será en el crecimiento del capital, dando lugar a que la institución cuente con un desarrollo exitoso ante la sociedad y el país. El trabajo de investigación se centra en fortalecer de manera significativa las decisiones que pueden surgir en base a la información emitida de los respectivos balances y material con el que se está desenvolviendo este trabajo.

Para **Jhonson K. (2011, p. 147),** el control interno contable es un proceso administrativo contableque será implementado para tratar de conocer la veracidad en cualquier tipo detransacción que se realice en la contabilización de éstas; se ha podido desarrollar tomando como base inicial las cifras de operación que fueron presupuestadas en la empresa y se las compara con los que arroja la contabilidad de nuestra empresa. Una de las mejores técnicas empleadas para ejecutar todas las tareas de procesamiento y verificación de la mayoría de transacciones, se protegerá todos los activos y se confirme que los registros financieros y presupuestarios estén amparados con la respectiva documentación comprobatoria para la verificación de todos los movimientos.

Sintetizando la apreciación de **Quinatoa L. (2010,p.83)**en su trabajo de investigación planificación operativa y su incidencia en la rentabilidad recomienda lo siguiente:

Se debe difundir a los socios activos y pasivos de la compañía que para realizar la valoración del desempeño mediante la aplicación de indicadores de gestión se debe elegirde manera oportuna y responsable de dicha aplicación, así también determinar bien las áreas o unidades a ser evaluados, conocer muy claramente las actividades que se realizan en la compañía y aplicarlos, y mediante los resultados obtenidos poder interpretar y tomar las mejores acciones correctivas de acuerdo al caso,

los mismos que van en búsqueda de generar mejores beneficios a la organización enfocados en mejorar la rentabilidad.
La rentabilidad de una institución representa la capacidad de generar mayor cantidad de utilidades y los recursos que posee la misma para llevar a cabo operaciones de calidad con todos los clientes que utilice nuestra empresa, la rentabilidad es parte importante del comercioya que constituye en un ambiente económico, solvencia y liquidez.

Se toma como referencia el contexto de **Illescas P. (2011)** donde expresa que auna mejor organización y control de la rentabilidad precisan de un eficiente control contable de sus procedimientos, que les pueda brindar una mayor información oportuna y fiable sobre los resultados de su operación y el efecto que ha generado en su patrimonio.

Los motivos más grandes que no permiten generar información contable precisa y fiable son muchas, pero las más comunes son: Una débil estructura del control interno, falta de interés y poca experiencia gerencial, personal inexperto en contabilidad y no comprometido con la empresa, procesos contables desorganizados y operación manual del mismo sin ayuda de un software contable.

Es preciso que el personal directivo y operativo, estén en una constante capacitación tecnológica debido a que sin esta capacitación no van a existir mejores resultados para la empresa, además es necesario que la empresa implemente y transfiera tecnológica de software de gestión empresarial para el desarrollo general de la misma de una manera más organizada.

2.1.2. Fundamentación filosófica

EL siguiente trabajo de investigación se va a fundamentar en uno de los paradigmas naturalistas que existe en la actualidaddebido a que la

orientación de este proyecto predomina la investigación cuantitativa el mismo que será explicado según **Sorokin P. (2012, p 126),**este paradigma naturalista estudia todos los significados establecidos para la acción humana y de la vida social de todos los seres humanos de nuestro planeta, debido a esto es sumamente importante en la teoría interpretativa, puesto q toda nuestra investigación busca conocer e interpretar una realidad real de esto.

La **metodología cuantitativa** expresa una variada forma de generar y administra emociones para luego establecer una decisión y expresarla de mejor manera, entre muchas alternativas que el cerebro puede manifestar el solo seleccionara una nada más la que el crea necesaria en ese momento, usando algún tipo de magnitud numéricaque es empleada como una de las herramientas de la estadística. **López (2011, p 247)**

Características de la Metodología Cuantitativa

La Metodología Cuantitativa es la que usa solamente su interpretación de la mayoría de veces de una forma numérica sus datos, específicamente en el campo de la Estadística y contabilidad.

Para poder generar una metodología cuantitativa nosotros solicitamos que todos los problemas de nuestro proyecto de investigación exista una concordancia cuya naturaleza sea lineal. Todo este análisis nos desea demostrar de una manera clara los elementos de un problema por resolver de la investigación, que sea factible definir, limitarlo y tener una idea clarade donde está por empezar el problema, el rumbo que va a tomar y que tipo de incidencia genera entre sus elementos.

Todos los elementos que forman un problema de investigación lineal, se los puede determinar como: variable independientes, dependientes, igualdad entre variables y dispositivo de observación.**Méndez C. (1999, p.116)**

Edelmira G. La Rosa (1995, p.235) Para que pueda existir una metodología cuantitativa primero debería existir una clara relación entre todos los elementosde nuestra investigación desde donde va a comenzar y hasta donde va a finalizar y debidamente establecido los datos de estadísticos que tengamos inicialmente, y se los va asignar un valor numérico para saber de una forma concreta cual es cada uno para no tener equivocaciones al momento de su desarrollo.

La mayoría de los datos generadoscuantitativos son solo estadísticos y estos selos puede demostrarfácilmente con cada uno de los aspectos excluidos de su todo, a los que se fija significado numérico y se realiza deducciones de los mismos.

Limitaciones Cuantitativas

Se establecen la mayoría de las limitaciones a nivel de muchos riesgos de desviación, el menor de los cuales no es ciertamente la transformación deteriorar de lo cualitativo en cuentas artificialesy calculadas sobre datos que se generaron previamente estipulados. **González**, **Casanova (1975, p.111),**

González, **Casanova (1975, p.114),**Se puede mencionar en este trabajo de investigación que uno de los aspectos y en el énfasis cuantitativo están interconectados directamente con la mayoría de características que el investigador ofrece de una manera exacta y oportuna. Además podemos decir que un excelente análisis cuantitativo es mejor sobre todas las ciencias sociales existentes y que se desarrollan con población.

2.1.3. Fundamentación legal

Según las **Normas Ecuatorianas de Auditoria 10,** El sistema de control interno contable son las políticas que la administración adapta para alcanzar los objetivos planteados en la entidad, buscando factibilidad en los procesos.

Los procesos que implica un sistema de control interno contable son muy importantes ya que direccionan a la entidad a la obtención de resultados económicos positivos en una empresa.

Las NEA también señalan que en una empresa para un adecuado funcionamiento deben existir los siguientes ítems:

El ambiente de control.- es el resultado final sobre la eficiencia y eficacia de un proceso

Los procesos de control.- se trata de las políticas y procesos que se llevan a cabo para lograr un buen ambiente de control.

2.1.4. Categorías Fundamentales

2.1.4.1. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema

2.1.4.1.1. Marco conceptual variable independiente

Auditoria de Control Interno

La auditoría en control interno de una empresa es un análisis crítico como sistemático, que es realizado por un profesional en base a los libros y registros contables, aplicando todos los procedimientos acorde a cada caso. El control interno es un instrumento gerencial por excelencia que facilita a la mayoría de empresas a cumplir todos sus objetivos propuestos y a la vez a determinar cambios que surgen sea de un ambiente externo o

interno que pudieran afectar el logro de los mismos. **Sarmiento J. (2007.p 156)**

La relevancia del control interno en una entidad ha hecho brotar numerosas filosofías que han causado distintas opiniones sobre la naturaleza, el objetivo y la manera de alcanzar un control interno eficaz, lo que ha dado lugar a ser conocido como un conjunto de procedimientos. **Sarmiento J. (2007.p 159)**

Según la **Normas de Auditoría N° 55**
En la estructura de un control interno se establecen las políticas y procedimientos enmarcados en el logro de los objetivos de una entidad.

El control interno contable no tiene límite de contenido, por lo cual la empresa tiene la absoluta libertad de plasmar sus procedimientos y política como bien creyere conveniente.

Elementos del Control Interno

Según **Landino E. (2008: p 271**),los de control interno se detallan a continuación:

Evaluación de riesgos

En el trabajo de **Landino E. (2008: p 271**) El control interno identifica los riesgos que afectan a los procesos de una empresa.

- Examina las actividades y detecta posibles riesgos.

- Evalúa las debilidades que se producen al aplicar procedimientos erróneos.

Manejo de cambios

Expone en su escrito **Landino E. (2008: p 272**) que el manejo de cambios hace referencia a la eficiencia de los controles aplicados.

- Cada control tiene una función específica.
- El proceso planteado debe estar enfocado en el análisis de los riesgos.
- El manejo de cambios debe contribuir con el logro de los objetivos en un tiempo oportuno.

Riesgo de Auditoria

Según el escrito de **Rosales M. (2003: p 142**) el riesgo de auditoria comprende los posibles errores que se suscitan en los balances económicos.

Existen tres tipos de riesgos:

Riesgo Inherente

Enfocado especialmente en los saldos de una cuenta, sea ésta relevante o no.

Riesgo de Control

En el riesgo de control influyen los controles internos que sean aplicados en un ejercicio contable, es decir, si los controles aplicados son erróneos, el riesgo corresponderá a este tipo.

Riesgo de Detección

El profesional de la materia detecta una actividad errónea a tiempo para corregirla y evitar problemas a futuro.

Este tipo de riesgo netamente se relaciona con los procedimientos de auditoria.

Información y comunicación

Ramos T. (2006: p 116) especifica en su trabajo que la información y comunicación es la capacidad que tiene una empresa para manejar la gerencia sebasa en una función de la producción y uso de información adecuada y de primera mano que también sea clara y precisa. La empresa en cuestión debe tener sistemas de información netamente eficientes y efectivos orientados a generar informes económicos reales para gestionar la economía de la misma y cumpliendo la normatividad para así llegar a un eficaz manejo y control interno.

Toda informacióngenerada oportunamente en cada uno de los sistemas que maneja la institución deben ser determinados, procesados y analizados por una persona capaz de interpretar los resultados de los mismos, esta información tiene que ser enviada inmediatamente al personal de la empresa a tiempo, para que de esta manera pueda participar en el sistema de control de manera más eficiente y eficaz. La información tiene que contener algunos canales adecuados de comunicación para permitir que se entregue a tiempo y esta información permitagenerar algún tipo de conocimiento a todos los empleados de la empresa para bridar un control de responsabilidad sobre su cargo. También es importante conocer diferentes canales tanto de comunicación externa más eficiente que proporcionen información a los terceros

interesados en la entidad y a los organismos estatales. **Ramos T. (2006: p 119**)

Supervisión y seguimiento

Rodriguez P. (2003: p 274) expone que la supervisión y seguimiento se trata de lo planificado y ejecutado un sistema de Control Interno Contable, se debe controlarpermanentemente para observar los resultados obtenidos por dicho control.

Todo sistema de Control Interno Contable por perfecto que este sea puede vulnerarse fácilmente deteriorando varias situaciones y puede esto afectar con el tiempo llegar a perder su efectividad como sistema. Por esto debemos ejecutarlo con una supervisión permanente de una persona de confianza y que sea capacitado sobre este sistema para producir los ajustes necesarios que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno de nuestro país de una manera oportuna.
La Administración tiene como responsabilidad principal de regularizar y fiscalizar de manera apropiada todos los sistemas de control interno contable.

Todo sistema sea o no primordialmente adecuado, puede deteriorarse sino se revisa constantemente el cambio de nuestro entorno. Corresponde a los que desempeñan puestos administrativos la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que constituyen parte de los sistemas de control. La evaluación identifica las falencias del control, así como los controles insuficientes o innecesarios para eliminarlos o implantar nuevos. La evaluación puede ser realizada por las personas que diariamente efectúan las actividades normales y pueden identificar problemas que pueden ayudar a resolver los problemas de una

mejor manera, por personal ajeno a la ejecución de actividades y combinando estas dos formas.**Rodriguez P. (2003: p 278**)

Control interno

Según el escrito de **Paz L. (2011, P125)** El sistema de control interno son políticas y procedimientos apropiadas que genera la administración de una empresa para colaborar a conseguir uno de los objetivos de cada empresa de afirmar, tanto como sea posible, como la persona encargada de llevar acabo todo sobre su negocio, incluyendo todo tipo de políticas de administración, la protección de activos, como también podemos evitar un fraude y error, la precisión de la mayoría de registros contables, y una oportuna preparación de información contable.

Podemos definir como un proceso que contribuye a un medio para un fin, que es proteger todos los bienes de una empresa. Se debe ser implementado por todas los trabajadores que formar dicha entidad, no es solamente un conjunto de manuales de políticas institucional y formas, sino de trabajadores que realizan una actividad específica a nivel de una institución. El control interno genera seguridad moderada, no seguridad arbitraria, provee a la empresa a un mejor desarrollo preciso de todos los procesos administrativos y contables.

Sistema Contable

Según **ZuñigaP. (2000: p 89**) menciona en su trabajo que un sistema contable son la suma de métodos y requisitos establecidos mediante un objetivo que es identificar, registrar, investigar, organizar, todas las transacciones que existen en una empresa, para de esa manera mantener la cantidad de activos y pasivos que tiene la empresa. Para tener un buen sistema contable que sea eficiente, debe tomar todos los parámetros como normas establecidas a tiempo y debidamente con sus estados financieros.

Políticas y procedimientos

Según **Núñez F. (2006: p 72**) Las políticas y los procedimientos son parte de los mecanismos de direccionamiento para el control, que facilitará la búsqueda de unidad de propósito y dirección de la empresa, se considera una base estratégica para lograr el cumplimiento de los objetivos. La aplicación de los procedimientos y políticas de control se considera muy importante dentro de una empresa para generar un ambiente de control adecuado que asegure la correcta determinación de los lineamientos por parte del gerente y se dé un adecuado seguimiento con el fin de revisar en forma periódica la consecución de los objetivos.

Actividades de control

En el escrito de **Morales C. (2010: p 189**)Las actividades de control en una empresa se basan principalmente en políticas, procesos, puede ser también sistemas que utiliza la institución.

Estas actividades son muy importantes porque ayudan al control, supervisión, autorización, verificación de todos los procesos que se llevan a cabo en la organización.

Además de ello las actividades de control permiten la salvaguarda de los recursos que posee la empresa, y que sean utilizados óptimamente.

Beneficios del Control Interno

Según **López G. (2004: p 203**)El control interno tiene los siguientes beneficios:

- Ayuda a los directivos al logro razonable de las metas y objetivos institucionales.
- Integración y asimilación del personal de las metas de la organización.
- Ayuda al personal a medir su desempeño y por ende, a mejorarlo.

- Contribuye a evitar fraudes y corrupción interna.
- Facilita a los directivos la información de cómo se han aplicado los recursos y como se han alcanzado los objetivos.

Método de evaluación de control interno

Según **Torres P. (2005, p 159)** Existen un sin número de métodos para la demostrar el Control Interno por parte de una persona capacitada, los cuales no son exclusivos para cada institución y se los puede utilizar para mejorar la eficiencia de una manera combinada.

Método descriptivo

Según **Torres P. (2005, p 163)** EL método descriptivo es determinado por la narración de procedimientos en común con el control interno de la empresa, y estosprocesos pueden dividirse dependiendo de las actividades mismas de cada empresa que pueden ser por áreas de la empresa, trabajadores y cargos o por cada detalle de registros contables. Cuando se realiza una explicación correcta del sistema de contabilidad y de procesos de control enlazados entre si por lo menos con cuatro características:

- Registro en el sistema contable de cada documento
- Cómo es realizado cada procesamiento.
- Disponibilidad de documentos y registro en el sistema contable.
- Procedimientos tanto como el control pertinente a todas las evaluación de riesgos.

Método gráfico

Según **Torres P. (2005, p 166)**Este método es desarrollado por diagramas de flujo de todos los procedimientos ejecutados dentro de la empresa con cada departamento involucrados en la aplicación. Los

diagramas de flujo que se realizan para el control interno consisten en una representación gráfica como simbólica y mediante el flujo secuencial de documentos de la entidad auditada.

Método de cuestionarios

Según **Torres P. (2005, p 171)**La mayoría de cuestionarios son básicamente un listado de preguntas que mediante estas se pretende examinar las fortalezas y debilidades de un sistema de control interno. Los cuestionarios se aplican a las áreas en las que el auditor separo cantidades para su estudio. Para crear algunas preguntas el auditor debe conocer los puntos críticos donde pueden haber ausencias para de esa manera generar preguntasprecisaspara la evaluación del sistema de la empresa.

Algunas preguntas son de tipo general y se generar para cualquier tipo de empresa, pero casi todas laspreguntas son específicas de cada institución y se relaciona directamente al objetivo de la empresa.

2.1.4.1.2. Marco conceptual variable dependiente

Rentabilidad

Según**Moreno H.(2010,p 267)** La rentabilidad es la capacidad para producir ganancia o utilidad una empresa, a través de la compra y venta de bienes o la prestación de servicios profesionales o no profesionales.
Una empresa es rentable cuando sus ingresos son mayores que los egresos.

La rentabilidad permite a una empresa crecer en el mercado, satisfaciendo las necesidades de los consumidores.

Patrimonio

Según el escrito de **Paredes R. (2014, p159),** el patrimonio de una empresa está conformado por:

- Los bienes
- Derechos
- Obligaciones

La empresa cuenta con elementos materiales por ejemplo muebles y enseres.

Los derechos son los préstamos a terceros a favor de la empresa.

Las obligaciones son las responsabilidades de la empresa con terceros, los que debe hacer frente.

El patrimonio simplificado en una fórmula:

Patrimonio =Derechos + Bienes - Obligaciones

Estado de Resultados

Según **Zapata P. (2014, p 246)**El estado de resultados conocido también como estado de ingresos o egresos, es un estado básico en la ciencia contable, el mismo que tiene como función primordial demostrar la utilidad que produce la empresa en un periodo determinado de actividades.

Este tipo de estado está conformado por cuentas:

- Transitorias
- Nominales
- Ingresos
- Gastos

- Costos

Los valores expuestos en el balance deben ser reales, para que al momento de hacer las comparaciones con los registros contables e inventarios cuadren sin problema alguno.

Actividad Económica

Según **Torres F. (2012, p152)** La actividad económica es la suma de las operaciones mercantiles sean estos por bienes o prestación de servicios.

El dinero es el medio por el cual se da una actividad económica.

Esta actividad comprende tres importantes etapas:

- Fabricación
- Comercialización
- Utilización

La producción guarda estrecha relación con el consumo y por medio de la economía se puede estudiar el comportamiento de los consumidores.

Rentabilidad Económica

Según **Santillana P. (2012, p 236).**El cálculo de la rentabilidad económica es igual al beneficio económico sobre el activo total.

Este beneficio económico mide la capacidad de utilidad del activo, incluye también las deudas por cobrar y el capital.
A continuación se expresa la formula

$$\boldsymbol{R.E.} = \frac{\text{Beneficio economico}}{\text{Activo total}}$$

Rentabilidad financiera

Según **Carrasco J. (2010, p 245).**La rentabilidad financiera es uno de los beneficios económicos que necesita una institución para obtener ganancia económica. Dentro de una empresa, en el retorno todos los accionistas son los únicos que proveen el capital que no tienen ingresos fijos.

La rentabilidad es una medida que toma la empresapara invertir fondos propios para generar ingresos. Se suele expresar como porcentaje.

La rentabilidad financiera se calcula(ROE):

$$\boldsymbol{ROE} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

Estados financieros

En el trabajo de **Fincowsky T. (2012, p145)** expone que Los estados financieros son documentos cuya función es dar a conocer la situación económica y financiera de una institución.

Dichos informes se pueden realizar según la necesidad del gerente de la empresa.

Las cifras que se representan en un estado de situación financiera suelen ser de mucha importancia para las decisiones que se vayan a tomar.

Indicadores de Rentabilidad

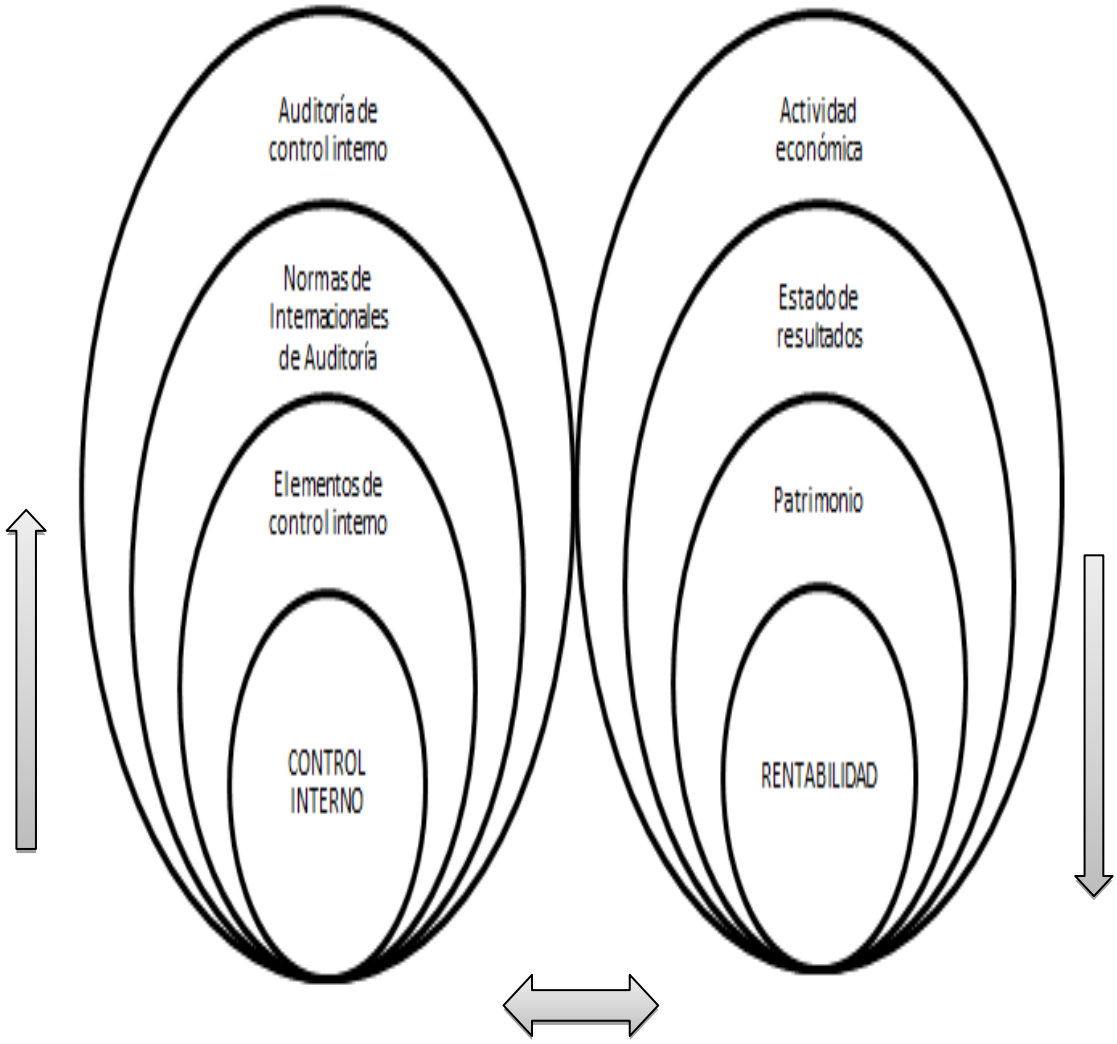
Según **Jack L. (2011; p 348)** los indicadores de rentabilidad o lucratividad, tienen como función medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera,

convertir las ventas en utilidades. Controlando los ingresos y egresos en base a las transacciones efectuadas.

2.4.2. Gráficos de inclusión interrelacionados

- **Superordinación conceptual**

Ilustración 2 Superordinación conceptual



VARIABLE INDEPENDIENTE **VARIABLE DEPENDIENTE**

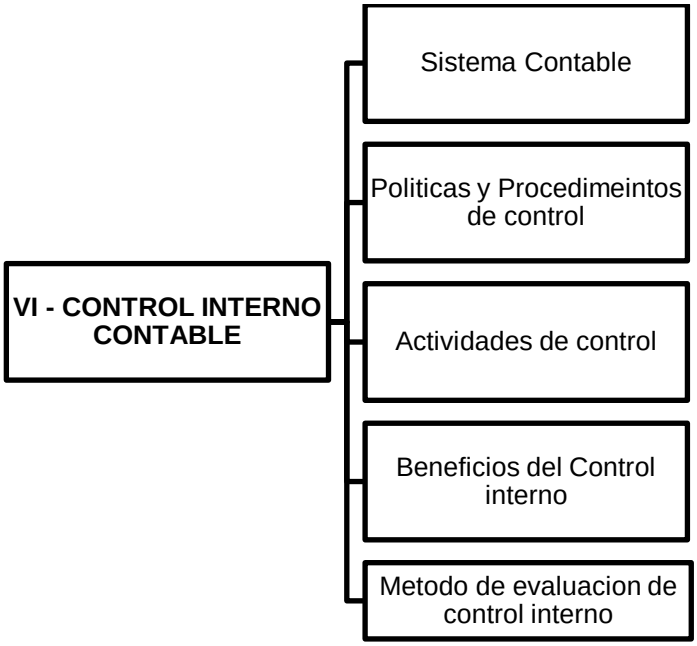
Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Verónica Barreno (2014)

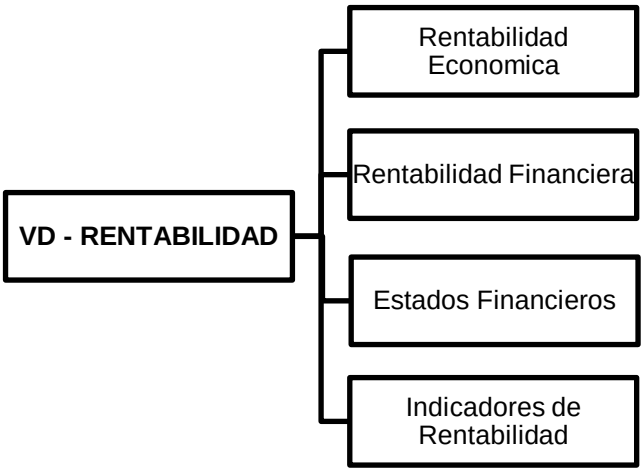
- **Subordinación conceptual**

Ilustración 3 Subordinación conceptual

Variable Independiente



Variable Dependiente



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Verónica Barreno (2014)

2.1.5. Hipótesis

El inadecuado control interno contable incide en la disminución de la rentabilidad en el comercial La Granja.

2.1.6. Señalamiento de variables de la hipótesis

Variable independiente: Control Interno Contable

Variable dependiente: Rentabilidad

Unidad de observación: La Granja

Términos de relación: Incide en

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE

La investigación que se propone es predominantemente cuantitativa debido a que el problema en estudio indaga las causas e interpreta la situación, utilizando técnicas acordes a la metodología planteada.

La verificación de la hipótesis manifestará la realidad del caso, para que se visualice un rendimiento positivo del trabajo de campo.

En el presente estudio se trabajará con una población pequeña que facilitará el desarrollo y ejecución de la investigación y su resultado no será generalizado ya que se examinaran todas las actividades y los procesos que llevan a cabo los integrantes.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se basará en la investigación de campo y la investigación bibliográfica-documental.

3.2.1. Investigación de Campo

Según **Arias T. (2004, p94),**expone su criterio que la investigación de campo consiste en la acogida de datos solamente de la realidad donde se presentan los acontecimientos, sin maniobrar o supervisar variables.

Se aplicará investigación de campo en el presente trabajo de investigación, en el cual se analizarán las falencias en los procesos que se llevan a cabo en el área de ventas y compras, los mismos que originan el problema y provocan desfases económicos en el comercial la Granja y financieros del comercial, Identificando así las necesidades

y obteniendo la información suficiente e importante, para dar las posibles soluciones al inconveniente,para que la administración pueda tomar las decisiones acertadas para el buen funcionamiento de la empresa interna y exteriormente.

3.2.2. Investigación bibliográfica-documental

Según información presentada por **Zurita (2010,p.129),** la define como: "el estudio de problemas esencial de un proyectosus teorías o no, con el propósito de ampliar su búsqueda de información sobre un tema enfocado y profundizando el conocimiento de su naturaleza, apoyándose en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos"

Esta modalidad en la presente investigación será utilizada para el desarrollo de las capacidades ya que permite la aplicación de técnicas en procedimientos inciertos y optimiza el análisis de la información, y la interpretación de los resultados arrojados.

3.3. Nivel o Tipo de Investigación

En la presente investigación de tomará en cuenta la investigación descriptiva, investigación experimental y la investigación de asociación de variables.

3.3.1. Investigación descriptiva

Expone **Izurieta C. (2011, p. 95),** "la investigación descriptivaEs la ciencia encargada de describir los datos estadísticos examinando las características respectivas, que suelen tener un impacto en la población referida, dando a conocer los acontecimientos o situaciones que

predominan mediante las actividades que se relacionan a la hipótesis o teoría, para exponer el resultado y que este contribuya al conocimiento".

En la presente investigación la utilidad práctica se determinara en la búsqueda de datos, categorías precisas es decir, los factores importantes de las variables de control interno contable y la rentabilidad de la empresa, que se adecuen con el fin del estudio, permitiendo la explicación y detalle de las características más relevantes del problema planteado.

3.3.2. La investigación experimental

En el escrito de **Sánchez R. (2010, p.274)**"La investigación experimental se conforma por un conjunto de actividades que permiten manipular una variable aun no verificada, mediante minuciosos procesos de control, para dar a conocer las razones del porque se produce el hecho en estudio"

Esta investigación permite identificar los objetivos del problema en estudio, el planteamiento de la hipótesis, una adecuada interpretación gráfica, para fijar las conclusiones y recomendaciones para así presentar un informe final del trabajo ejecutado.

3.3.3. Investigación asociación de variables (correlacional)

En su estudio**Bernal J. (2011, p.133),**"Esta investigación expone en su criterio la medición básicamente dos o más variables identificadas del problema en estudio, para establecer su grado de relación entre la causa y el efecto planteado en el árbol de problemas, se investigará solo el grado de correlación y la dimensión de las variables, a la vez examina las asociaciones pero no su relación causal".

Mediante el tipo de investigación anteriormente mencionada la asociación de variables en la presente investigación se podrá relacionar las dos

variables existentes,que están bajo estudio siempre y cuando la relación a llevarse a cabo sea posible, permitiendo así a un mejor desarrollo del problema con la finalidad de dar solución al mismo, también está dentro de las características de la investigación correlacional, debido a que se examinará el grado de relación existente entre las dos variables de la hipótesis en el contexto del comercial la Granja.

3.1.4. Población y muestra

3.1.4.1. Población

Según **Arias (1999, p98),**este autor manifiesta que la población "es el conjunto de elementos con características similares en un área de extensión relativamente pequeña, que son objetos de análisis permitiendo al investigadorcerciorarse de las condiciones reales y validar las conclusiones de la investigación".

La población finita se trata de un cierto número de habitantes, es decir, se tiene un número limitado de elementos.

Cuando la población es muy grande se dificulta el trabajo, y lleva tiempo, para evitar esto es necesario la utilización de una muestra estadística.

En el presente trabajo de investigación se tomará como población al personal que labora en el comercial la Granja, al mismo que se aplicará una encuesta para un desarrollo óptimo de la investigación.

Tabla 1Nómina del personal administrativo y de ventas del comercial la Granja

№	APELLIDOSY NOMBRES/ NOMBRE DE LA EMPRESA	OBSERVACIÓN
1	YaradAmaly	Gerente General
2	Pozo Daniel	Administrador
3	Tapia Lorena	Contadora
4	López Sebastián	Vendedor
5	Paredes Julio	Vendedor
6	Pozo Manuel	Bodeguero

Fuente: La Granja

Elaborador por: Verónica Barreno (2014)

3.1.4.2. Muestra

La definición de muestra según el autor **Bernal (2010, p 161),** "es aquella parte pequeña de la población que se selecciona para objeto estudio, del cual se obtiene la información específica para el desarrollo del trabajo de campo y sobre la cual se efectuaran la comprobación y el análisis de las variables en estudio"

Los siguientes pasos ayudan a definir una muestra poblacional:

1. Identificar la población
2. Precisar el marco muestral
3. Establecer el tamaño de la muestra objeto de estudio
4. Seleccionarel proceso de muestreo
5. Escoger la muestra

La presente investigación no necesita llevar a cabo el cálculo de la muestra, debido a que la población es pequeña y se puede desarrollar el trabajo de campo aplicando a la totalidad de la población.

3.1.5. Operacionalización de variables

Según **Herrera W. (2010, p.108), "**En su estudio da a notar que la operacionalización de las variables de la hipótesis es un procesoque se debe iniciar con la definición de ellas, que se encuentran como objeto de estudio en base a factores controlables y medibles, los mismos que toman el nombre de indicadores. Estos indicadores realizan una medición cuantitativa y cualitativa acorde al caso de estudio, para examinar el contexto que oriente a la recolección de información oportuna".

En el presente trabajo investigativo se aplicará para determinar con la mayor exactitud posible la información necesaria, así como las fuentes y técnicas empleadas para captar información relevante y de esta manera realizar un análisis a los resultados recopilados, resultados que se esperan sean de mucha ayuda para el desarrollo del proceso de la investigación.

Tabla 2 Operacionalización de variable independiente

VARIABLE	DEFINICION	CATEGORIAS Y DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL DE DIMENSION	INDICADORES	ITEMS BASICOS
CONTROL INTERNO CONTABLE	El control interno abarca el plan de organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y Fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección.	Procedimientos de control interno	Procesos de perfeccionamiento para las áreas de compra y venta.	Sistema de control interno Procedimientos Evaluación	¿Usted considera que el comercial la Granja debe implementar un sistema de control interno? ¿El área de compras y ventas cuenta con procedimientos de control preestablecidos? ¿Cree usted que los procedimientos de control ayudan a tomar medidas correctivas en el momento oportuno?
		Políticas de Control	Mecanismos y principios que encaminan a la empresa a la búsqueda de la eficiencia y eficacia operacional, direccionando hacia el logro de los objetivos	Funciones Políticas	¿Las responsabilidades del área de compras y ventas se encuentran establecidas y delimitadas por escrito? ¿El comercial cuenta con políticas establecidas para el área de compras y ventas?

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Verónica Barreno (2014)

Tabla 3 Operacionalización de variable independiente

VARIABLE	DEFINICION	CATEGORIAS Y DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL DE DIMENSION	INDICADORES	ITEMS BASICOS
RENTABILIDAD	Es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia ingresos que costos.	Indicadores	Son aquellos indicadores financieros que sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa.	Indicadores de eficiencia Indicadores de rentabilidad Informes de análisis	¿Considera usted que los recursos de la empresa se utilizan adecuadamente? ¿El comercial cuenta con un método específico para la evaluación de la rentabilidad? ¿Se examina la rentabilidad del comercial periódicamente?
		Análisis de estados financieros	Análisis horizontal: determina la variación absoluta o relativa que haya sufrido cada cuenta de los estados financieros comparando de un año con otro. Análisis vertical: determina la participación de cada cuenta del estado financiero, con referencia sobre el total de activos o total de pasivos y patrimonio para el balance general, o sobre el total de ventas para el estado de resultados.	Procedimientos de control Toma de decisiones	¿Cree usted que la rentabilidad del comercial podría incrementarse al aplicar procedimientos de control en las áreas de compras y ventas? ¿Los estados financieros son analizados para la toma de decisiones?

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Verónica Barreno (2014)

3.1.6. Plan de recolección de información

Metodológicamente para **Herrera B. (2011; p.174)**, “la recolección de datos implica la elaboración de un plan de procesos netamente detallados que faciliten el direccionamiento a recoger datos útiles que coadyuven a la verificación de la hipótesis, los datos se reúnen de la muestra o población en estudio según sea el caso, para la obtención de la información adecuada se hace referencia a dos fases imprescindibles: plan para la recolección de información y plan para el proceso de la información”.

El plan de recolección de la información significa también medir dicha información, mediante valores visibles que se han postulado previamente, para llevar a cabo la medición se utiliza distintos instrumentos como: cuestionarios, encuestas, entrevistas, escala de medición de actitudes, etc.

Este plan abarcatácticas metodológicas muy importantes, que son: la hipótesis y los objetivos del estudio de campo,el enfoque seleccionado para el presente estudio es eminentemente cuantitativa, tomando en cuenta los elementossiguientes:

- ***Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados****.* En el presente trabajo de investigación, los sujetos a ser indagados son todo el personal del comercial la Granja.

- ***Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información****.* Para esta investigación se utilizara la técnica de la encuesta. Según la edición de **Stanton, Etzel y Walker, Mc Graw Hill (2004, p, 212)**, “la encuesta es un instrumento de la investigación descriptiva, una técnica en la cual incluye un cuestionario para la recolección de información, que se entrega a los encuestados para su respectiva contestación”.

En este proyecto de investigación, la técnica de la encuesta será de gran utilidad pues permitirá recoger información necesaria, en lo que se refiere a los objetivos.

- ***Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación****.* Para ejecutar la técnica a utilizarse en esta investigación se elaborará un cuestionario previamente acorde a las necesidades de información que se presentan en la investigación.

  En la presente investigación este instrumento es de gran importancia y de mucha ayuda, ya que,recolecta información real de manera eficazpermitiendo que dicha información sea efectiva y oportuna en el plan de recolección de datos.

- ***Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo)****.* ***Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.***

  Tabla 4 Procedimiento del plan de recolección de información

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTO
Encuesta	¿Cómo? Método Inductivo
	¿Dónde? Comercial La Granja
	¿Cuándo? En Abril

Fuente: La Granja

Elaborador por: Verónica Barreno (2014)

3.1.7. Plan de procesamiento y análisis

- ***Revisión crítica de la información recogida.*** La purificación de información defectuosa: discordante, inconclusa, no pertinente.

- ***Repetición de la recolección****.* En ciertos casos individuales, para enmendar fallas de respuesta.

- ***Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados****.*

Pregunta N° 1¿Considera usted que en el comercial la Granja se debe implementar un manual de control interno contable?

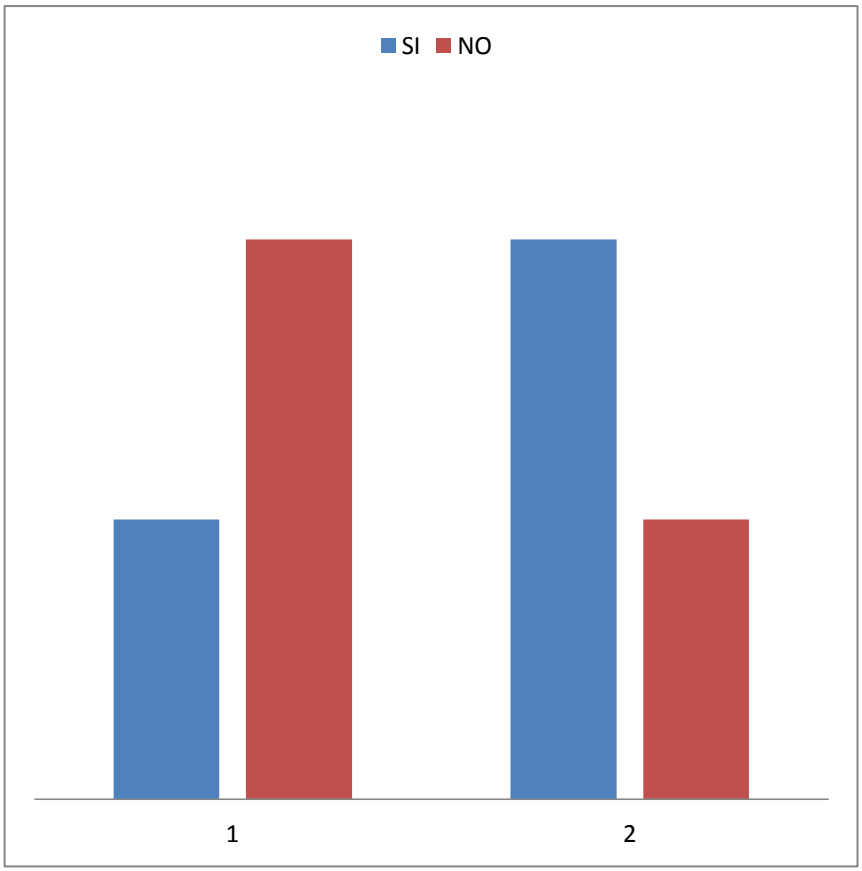
Tabla 5 Modelo de tabulación de datos

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA
Si		
No		
Total		

Fuente: La Granja

Elaborador por: Verónica Barreno (2014)

Ilustración 4 Representaciones gráficas**.**



Fuente: La Granja

Elaborador por: Verónica Barreno (2014)

3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

- ***Análisis de los resultados estadísticos***.Recalcando relaciones fundamentales en base de los objetivos e hipótesis.

- ***Interpretación de los resultados***.Apoyándose en el marco teórico, en los aspectos respectivos.

- ***Comprobación de hipótesis***. La presente investigación se basara en la prueba del chi cuadrado de acuerdo con **Carrasco P. (2003,**

P. 148),“Para realizar la comprobación de la hipótesis se puede utilizarse esta prueba incluso con datos que se generaron en una escala nominal. La hipótesis cuando el resultado es nuloesta prueba conocida como el Chi-cuadrado solicita una distribución de probabilidad totalmente especificada como el modelo matemático de la población que ha generado la muestra”.

La prueba del chi cuadrado es útil en los datos que provienen de la clasificación de los objetos en dos distintas formas, examina la significación de la asociación de las variables en estudio reflejadas en la tabla de contingencia.

Para realizar un análisis en necesario los datos generados en una tabla de frecuencias. Por cada valor o intervalo de datos se demuestra la frecuencia absoluta y observada. A continuación, especulando que la hipótesis nula es cierta, se debe calcular para cada valor o intervalo de valores la frecuencia absoluta estamos esperar como frecuencia esperada.

$$X^2 = \sum_{i=1}^{k} \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

- ***Establecimiento de conclusiones y recomendaciones***

Tabla 6 Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones

OBJETIVOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Analizar los procedimientos de control con el fin de determinar las falencias en el área de compras y ventas.		
Evaluar la rentabilidad del comercial con el fin de medir la eficiencia con la cual el comercial utiliza los recursos.		
Proponer políticas y procedimientos para el área de compras y ventas con el fin de orientar de una manera organizada y adecuada la gestión del Comercial la Granja.		

Fuente: LA GRANJA

Elaborador por: Verónica Barreno (2014)

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1. Análisis de los resultados

En el presente trabajo de investigación se recolectará la información necesaria en base a la técnica de la encuesta, dicho instrumento será aplicado al personal del comercial La Granja, con los resultados obtenidos se podrá verificar al hipótesis, y mediante ello se reflejará si el comercial necesita la inserción de procedimientos de control interno en el área de compras y ventas, que ayuden a tomar medidas correctivas en el momento apropiado.

El instrumento de recolección de información se ha aplicado a todo el personal del comercial, los mismos que han respondido con la debida seriedad del caso, porque están comprometidos con el bienestar de la empresa, ya que el beneficio económico propietario-empleados es mutuo.

Para llevar a cabo el desarrollo de este capítulo se realizará tablas y gráficos en acorde a la información proveniente de las encuestas efectuadas.
De las respuestas emitidas por el personal depende la comprobación de la hipótesis anteriormente planteada y la solución al problema en estudio, con el fin de llevar adelante la estabilidad económica del Comercial, buscando mejoras a las falencias encontradas en el área de compras y ventasdurante el proceso de investigación.

4.1.2. Interpretación de datos

Resultados de las encuestas realizadas al Personal Administrativo del Comercial LA GRANJA

Pregunta N° 1.

¿Considera usted que en el comercial la Granja se debe implementar un manual de control interno contable?

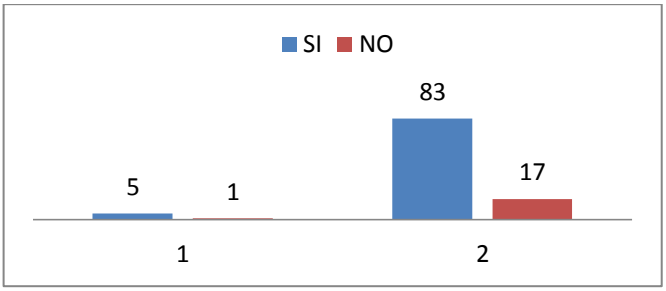
Tabla 7 Considera usted que en el comercial la Granja se debe implementar un manual de control interno contable

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83
NO	1	17
TOTAL	**6**	**100**

Elaborado por: Verónica Barreno

Fuente: Encuesta

Ilustración 5 Considera usted que en el comercial la Granja se debe implementar un manual de control interno contable



Elaborado por: Verónica Barreno

Fuente: Tabla 7

ANÁLISIS

El 83% del personal encuestado indica que es importante la implementación de un manual de procedimientos de control interno, mientras que el 17% del personal manifiesta que no sería necesario.

INTERPRETACIÓN

Se puede observar en el gráfico que el personal del Comercial señala en su totalidad respuestas positivas a la interrogante planteada, lo cual indica que seimplementar procedimientos de control en las áreas de compras y de ventas.

Pregunta Nº 2

¿El área de compras y ventas cuenta con procedimientos de control preestablecidos?

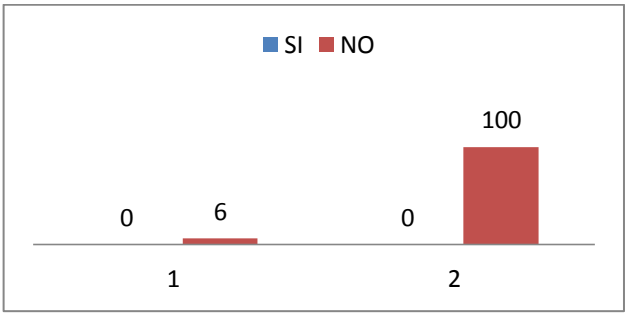
Tabla 8 El área de compras y ventas cuenta con procedimientos de control preestablecidos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	6	100
TOTAL	**6**	**100**

Elaborado por: Verónica Barreno

Fuente: Encuesta

Ilustración 6 El área de compras y ventas cuenta con procedimientos de control preestablecidos



Elaborado por: Verónica Barreno

Fuente: Tabla 8

ANÁLISIS

El 100% del personal encuestado revela que el comercial no tiene procedimientos de control preestablecidos para el área de compras y ventas.

INTERPRETACIÓN

Al momento el comercial no cuenta con procedimientos de control, por ende es una razón clave, por la que el departamento de compras y ventas no desempeñe correctamente sus funciones lo cual provoca que organización no cumpla con sus objetivos.

Pregunta Nº 3

¿Cree usted que los procedimientos de control ayudan a tomar medidas correctivas en el momento oportuno?

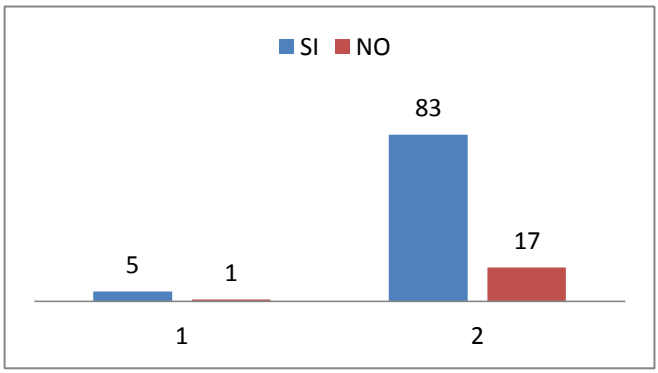
Tabla 9 Cree usted que los procedimientos de control ayudan a tomar medidas correctivas en el momento oportuno

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83
NO	1	17
TOTAL	**6**	**100**

Elaborado por: Verónica Barreno

Fuente: Encuesta

Ilustración 7 Cree usted que los procedimientos de control ayudan a tomar medidas correctivas en el momento oportuno



Elaborado por: Verónica Barreno

Fuente: Tabla 9

ANALISIS

El 83% del personal encuestado señala que los procedimientos de control en el área de compras y ventas ayudarán a tomar medidas correctivas, mientras que un 17% de los encuestados manifiesta que no son necesarios dichos procedimientos.

INTERPRETACIÓN

Los procedimientos de control aplicados al área de compras y ventas serán muy útiles ya que facilitarán la toma de medidas correctivas en el momento oportuno, para evitar desviaciones de las funciones que se desempeñan dentro de estas áreas

Pregunta Nº 4

¿Las responsabilidades del área de compras y ventas se encuentran establecidas y delimitadas por escrito?

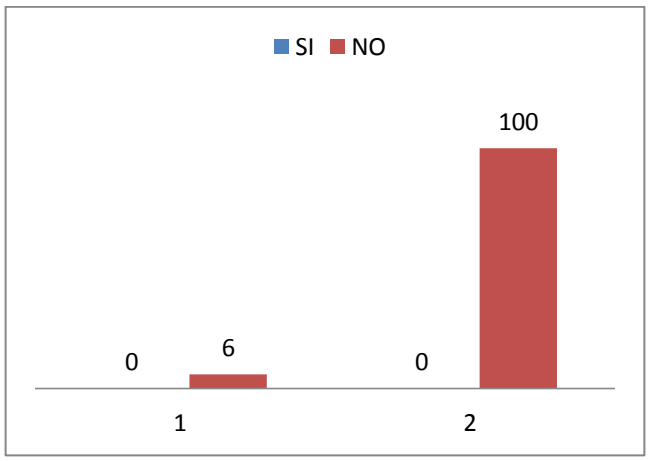
Tabla 10 Las responsabilidades del área de compras y ventas se encuentran establecidas y delimitadas por escrito

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	6	100
TOTAL	**6**	**100**

Elaborado por: Verónica Barreno

Fuente: Encuesta

Ilustración 8 Las responsabilidades del área de compras y ventas se encuentran establecidas y delimitadas por escrito



Elaborado por: Verónica Barreno

Fuente: Tabla 10

ANÁLISIS

El 100% del personal encuestado indica que no existen responsabilidades establecidas ni delimitadas por escrito en el área de compras y ventas.

INTERPRETACIÓN

Las responsabilidades del área de compras y ventas deben estar establecidas delimitadas por escrito, para guía del personal al momento de desempeñar sus actividades.

Pregunta Nº 5

¿El comercial cuenta con políticas establecidas para el área de compras y ventas?

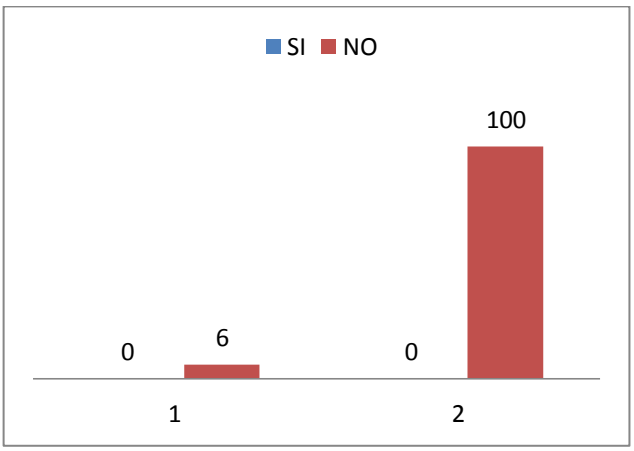
Tabla 11 El comercial cuenta con políticas establecidas para el área de compras y ventas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	6	100
TOTAL	**6**	**100**

Elaborado por: Verónica Barreno

Fuente: Encuesta

Ilustración 9 El comercial cuenta con políticas establecidas para el área de compras y ventas



Elaborado por: Verónica Barreno

Fuente: Tabla 11

ANÁLISIS

El 100% del personal encuestado señala que el comercial no cuenta con políticas para el área de compras y ventas.

INTERPRETACIÓN

Las políticas en el área de compras y ventas encaminarían al comercial a alcanzar los objetivos y a desempeñar un buen trabajo por parte del personal.

Pregunta Nº 6

¿Considera usted que los recursos de la empresa se utilizan adecuadamente?

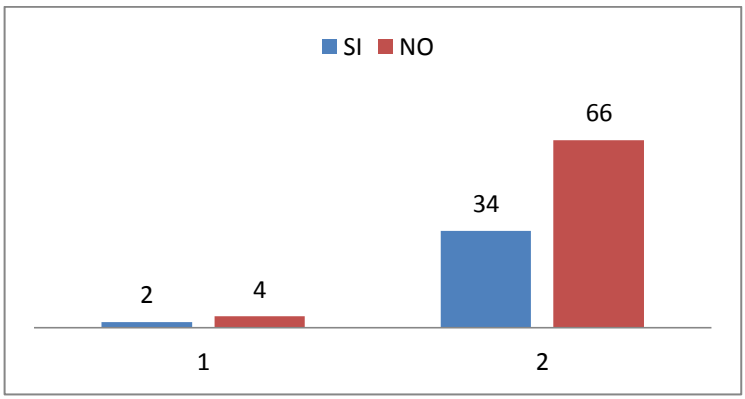
Tabla 12 Considera usted que los recursos de la empresa se utilizan adecuadamente

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	34
NO	4	66
TOTAL	**6**	**100**

Elaborado por: Verónica Barreno

Fuente: Encuesta

Ilustración 10 Considera usted que los recursos de la empresa se utilizan adecuadamente



Elaborado por: Verónica Barreno

Fuente: Tabla 12

ANÁLISIS

El 66% del personal encuestado manifiesta que los recursos no son utilizados adecuadamente, mientras que el 34% señala que se utiliza correctamente.

INTERPRETACIÓN

Se puede observar que en los resultados arrojados por las encuestas,el personal indica que existe desperdicio de recursos en el comercial.

Pregunta Nº 7

¿El comercial cuenta con un método específico para la evaluación de la rentabilidad?

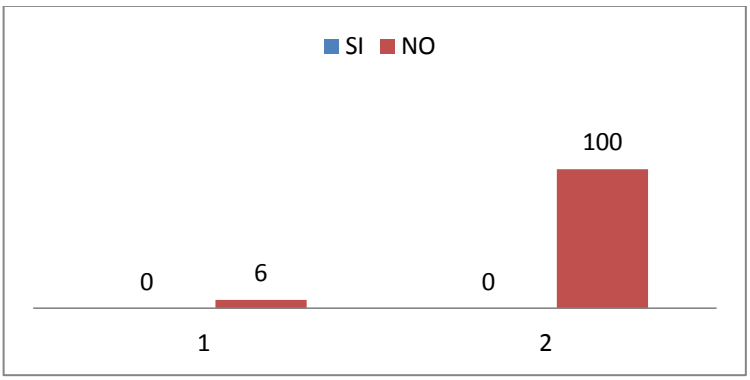
Tabla 13 El comercial cuenta con un método específico para la evaluación de la rentabilidad

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	6	100
TOTAL	**6**	**100**

Elaborado por: Verónica Barreno

Fuente: Encuesta

Ilustración 11 El comercial cuenta con un método específico para la evaluación de la rentabilidad



Elaborado por: Verónica Barreno

Fuente: Tabla N° 13

ANÁLISIS

El 100% de los encuestados indica que el comercial no cuenta con un metodo especifico para evaluar la rentabilidad.

INTERPRETACIÓN

Al contar con un metodo específico de evaluacion de rentabilidad se contribuiría a que el comercial cuente con informacion clara y coherente de la actividad económica.

Pregunta Nº 8

¿Se examina la rentabilidad del comercial periódicamente?

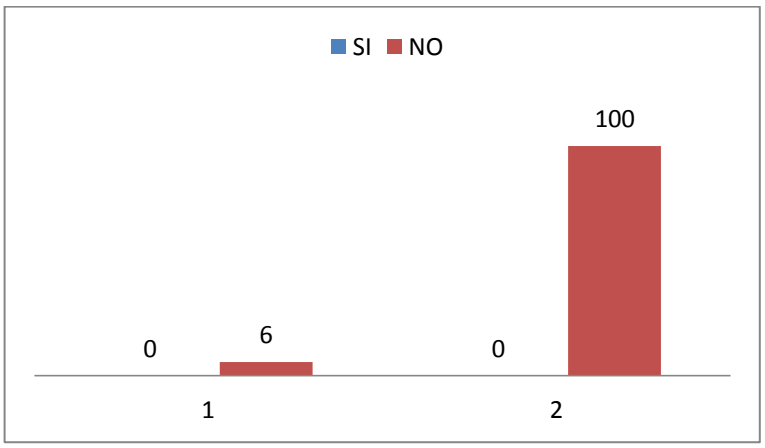
Tabla 14 Se examina la rentabilidad del comercial periódicamente

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	6	100
TOTAL	**6**	**100**

Elaborado por: Verónica Barreno

Fuente: Encuesta

Ilustración 12 Se examina la rentabilidad del comercial periódicamente



Elaborado por: Verónica Barreno

Fuente: Tabla N° 14

ANÁLISIS

El total del personal encuestado señala que no se examina la rentabilidad periodicamente.

INTERPRETACIÓN

La examinación de la rentabilidad se deberia hacer periodicamente para conocer exactamente la utilidad del negocio.

Pregunta Nº 9

¿Cree usted que la rentabilidad del comercial podría incrementarse al aplicar procedimientos de control en las áreas de compras y ventas?

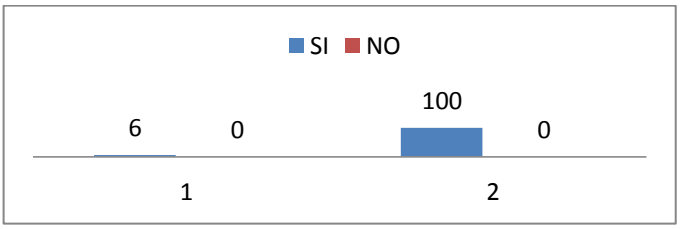
Tabla 15 La rentabilidad del comercial podría incrementarse al aplicar procedimientos de control en las áreas de compras y ventas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100
NO	0	0
TOTAL	**6**	**100**

Elaborado por: Verónica Barreno

Fuente: Encuesta

Ilustración 13 La rentabilidad del comercial podría incrementarse al aplicar procedimientos de control en las áreas de compras y ventas



Elaborado por: Verónica Barreno

Fuente: Tabla N° 15

ANALISIS

El 100% de los encuestados señalan que mediante la aplicación de procedimientos de control en el área de compras y ventas se podría la rentabilidad.

INTERPRETACION

La implementacion de procedimientos de control en las areas de compra y venta, direccionará a la empresa a incrementar su rentabilidad.

Pregunta Nº 10

¿Los estados financieros son analizados para la toma de decisiones?

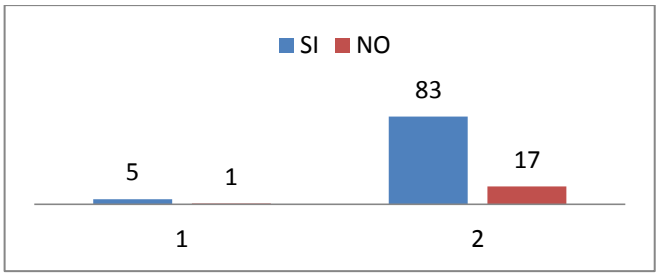
Tabla 16 Los estados financieros son analizados para la toma de decisiones

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83
NO	1	17
TOTAL	**6**	**100**

Elaborado por: Verónica Barreno

Fuente: Encuesta

Ilustración 14 Los estados financieros son analizados para la toma de decisiones



Elaborado por: Verónica Barreno

Fuente: Tabla N° 16

ANALISIS

El 83% del personal encuestado señala que los estado financieros son analizados para la toma de decisiones, mientra que el 17% recalca que no se analizan.

INTERPRETACIÓN

Mediante el análisis de los estados financieros se logrará una correcta toma de decisiones, y asi llevar a cabo el crecimiento de la empresa y el cumplimiento de sus objetivos.

4.1.3. Verificación de Hipótesis

Para la demostracion del presente trabajo investigativo es impresindibleplasmar la comprobación de la hipotesis planteada en capitulos anteriores, para lo cual se aplicará el metodo de chi cuadrado.

Combinacion de variables

Pregunta Nº 1

¿Considera usted que en el comercial la Granja se debe implementar un manual de control interno contable?

Tabla 17 Considera usted que en el comercial la Granja se debe implementar un manual de control interno contable

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83
NO	1	17
TOTAL	**6**	**100**

Elaborado por: Verónica Barreno

Fuente: Encuesta

Pregunta Nº 10

¿Los estados financieros son analizados para la toma de decisiones?

Tabla 18 Los estados financieros son analizados para la toma de decisiones

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83
NO	1	17
TOTAL	**6**	**100**

Elaborado por: Verónica Barreno

Fuente: Encuesta

Para llevar a cabo la conbinacion de frecuencias se seleccionó una pregunta conserniente a la variable dependiente y una pregunta correspondiente a la variable independiente.

Demostración de la hipotesis

H_0 **=**El inadecuado control interno contable no incide en la disminución de la rentabilidad en el comercial La Granja.

H_1**=** El inadecuado control interno contable incide en la disminución de la rentabilidad en el comercial La Granja.

Nivel de significancia

Se utilizará el 5%

α =0,05

Determinación del grado de libertad (gl)

Tabla 19 Grado de libertad

Grados de Libertad				
gl = (f -1) (c - 1)				
gl =	Filas	2	(2 - 1) =	1
	Columnas	2	(2-1) =	1
gl =	1	*	1	
gl =	1			

Fuente: La encuesta
Elaborador por: Verónica Barreno (2015)

La presentación en la tabla de frecuencias observadas, en base a las preguntas seleccionadas de la encuesta.

Determinación de frecuencias observadas y esperadas

Tabla 20 Frecuencias Observadas

¿Usted considera queen el Comercial LA GRANJA se debe implementar un sistema de control interno contable?	**Los estados financieros son analizados para la toma de decisiones**		
	SI	**NO**	**TOTAL**
SI	5	1	6
NO	5	1	6
TOTAL	10	2	12

Fuente: La encuesta

Elaborador por: Verónica Barreno (2015)

Para calcular el CHI CUADRADO se utilizara la siguiente formula

$$x^2 = \sum \left| \frac{(fo - fe)^2}{fe} \right|$$

En donde:

***fo*=** Frecuencia observada

***fe* =** Frecuencia esperada

gl=Grado de libertad

Ho=Hipótesis nula

Ho=Hipótesis Alternativa

Tabla 21 Tabla de Contingencia

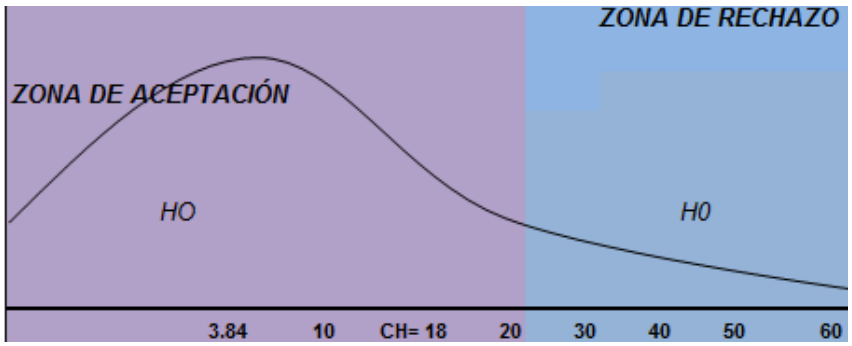
fo	***fe***	***fo - fe***	**(*fo - fe*)2**	***fo - fe*)2/ *fe***
1	1	1	0.25	1
5	1	4	16	16
0	2	(2)	2.25	2
4	3	1	1	0
TOTAL				**18**

Fuente: La encuesta

Elaborador por: Verónica Barreno (2015)

Determinar**(X^2)** crítico

Ilustración 15 Zonas de aceptación y rechazo



Fuente: La encuesta

Elaborador por: Verónica Barreno (2015)

Establecido el proceso la decisión se determina que el tabular es **3.84< 18**y considerando el grado de significancia del 0,05% el resultado que señala según la prueba del chi cuadrado es que se rechaza la hipotesis nula y se acepta la hipotesis alternativa que en el presente estudio de

campo menciona: **El inadecuado control interno contable incide en la disminución de la rentabilidad en el comercial La Granja.**

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Analizada a profundidad la situación del comercial la Granja se ha determinado las falencias al no contar con procedimientos de control en el área de compras y ventas, deficiencias que con la aplicación de la propuesta deben ser reducidas o quizá eliminadas en su totalidad, con fin de alcanzar los objetivos planteados anteriormente.

5.1 Conclusiones

En el presente trabajo de investigación se ha obtenido las siguientes conclusiones:

- La falta de políticas y procedimientos de control en el área de compras y ventas de comercial, impide el correcto desempeño de las funciones del personal, ya que no cuentan con responsabilidades establecidas y delimitadas por escrito, que guíen las actividades a desarrollarse dentro de las áreas en estudio.

- El comercial no utiliza una herramienta que le permita evaluar la rentabilidad y de esta manera conocer la eficiencia en la utilización de los recursos.

- Al disponer de un sistema de procedimientos de control interno en las áreas de compras y ventas, provoca errores e irregularidades, ya que no se lleva un proceso integrado de las actividades operativas, de tal manera que es imposible asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información.

5.2 Recomendaciones

Con el respectivo análisis en base a las encuestas efectuadas al comercial la Granja se recomienda lo siguiente:

- Delimitar y establecer por escrito las responsabilidades para cada empleado en el área de compras y ventas, aplicando procedimientos de control para tomar medidas correctivas en el momento oportuno.

- Proponer un tablero de indicadores que considere índice de rentabilidad con el fin de conocer periódicamente la evolución de la empresa.
- Diseñar políticas y procedimientos de control para el área de compras y ventas con el fin de lograr una adecuada gestión empresarial.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

6.1.1 Título

Políticas y procedimientos de controlpara el área de compras y ventas, con la finalidad de optimizar la rentabilidad del comercial la Granja.

6.1.2 Investigadora: Verónica Barreno Otáñez

6.1.3 Institución Interventora: Comercial “LA GRANJA”

6.1.4 Directora de Tesis: Dra. Caroline Galarza

6.1.5 Beneficiarios: Personal Administrativo y de Servicio

6.1.6 Dirección: Pujili, Calle Vicente Rocafuerte S/N y Belisario Quevedo, Frente al Mercado Cerrado.

6.1.7 Tiempo considerado para ejecutar el trabajo de campo: Durante el primer semestre de año 2015

6.7.8 Responsables en la ejecución: Estará conformado por:

- Srta. Verónica Barreno Investigadora
- Ing. AmalyYadad Gerente del Comercial “La Granja”
- Ing. Daniel Pozo Administrador del Negocio

6.1.9 Recursos

Institucionales

Para el desarrollo de la propuesta la empresa beneficiaria, proporciona a la investigadora toda la información física y documental que requiera en el transcurso de la ejecución de la propuesta.

Humanos

En la elaboración de la propuesta son necesarios los siguientes recursos humanos:

Tabla 22 Recursos humanos

N°	Concepto	TOTAL, USD $
1	Asesoría Profesional	$300.00
2	Capacitación al Personal	$400.00
	SUBTOTAL, USD $	$700,00
	+ 10% IMPREVISTOS, USD $	$70,00
	TOTAL, USD $	$770,00

Fuente: Investigación de campo

Elaborador por: Verónica Barreno (2014)

El valor por recursos humanos asciende setecientos setenta dólares.

Materiales

Los rubros necesarios para el desarrollo del proceso investigativo son los siguientes:

Tabla 23 Materiales

RUBRO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	TOTAL, USD $
Suministros de oficina	----	-----	20,00
Compra de un Sistema Contable	1	-----	1500,00
Fotocopias	500	0,03 $ / copia	15,00
Transporte	50	1,00 $ / viaje	50,00
Servicios básicos (luz, agua, teléfono, internet)	----	-----	20,00
		SUBTOTAL, USD $	1605,00
		+ 10% IMPREVISTOS, USD $	160,50
		TOTAL, USD $	1765,50

Fuente: Investigación de campo

Elaborador por: Verónica Barreno (2014)

El valor total de los materiales a utilizarse es de mil setecientos sesenta y cinco con 0.50/100 dólares.

Económicos

- **Presupuesto**.- Se calcula utilizando la fórmula del presupuesto de operación, donde se suman los totales de los recursos previamente estimados:

$$\mathbf{PO = \sum Rm + \sum Rh}$$

PO = $ 770,00 + $ 1765,50

PO = USD $ 2535.50

El valor total de los recursos económicos es de dos mil quinientos treinta y cinco con 0.50/100 dólares

Financiamiento.- El presupuesto será cubierto el 80% por la Gerente Propietaria, mientras que el 20% será aportado por la investigadora.

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Una vez realizado el estudio se ha llegado a determinar que la falta de políticas y procedimientos en el área de compras y ventas, ha intervenido directamente en la rentabilidad del comercial.

Al aplicar políticas y procedimientos de control dentro de las áreas de compras y ventas, el personal podrá desempeñar sus funciones correctamente y corregir las deficiencias existentes en los procesos.

Mediante el diseño de políticas y procedimientos de control interno se fortalecerá las actividades en las áreas con falencias, contribuyendo así con el logro de los objetivos, de esta manera se llevará una adecuada gestión empresarial, y gracias a ello se podrá se puede emitir información fiable para la correcta toma de decisiones.

6.3 JUSTIFICACIÓN

El motivo de la presente propuesta es porque la empresa se encuentra afectada en las áreas de compras y ventas por la falta de políticas y procedimientos de control, lo cual ocasiona que el personal no asuma responsabilidades específicas en las tareas que desempeña.

Las políticas y procedimientos de control son mecanismos que encaminan a una empresa en la búsqueda de la eficiencia en las actividades que realiza, y direccionan al cumplimiento de los objetivos.

Por esta razón es necesario el diseño de políticas y procedimientos de control interno, en base a las necesidades que tiene la empresa en el área de compras y ventas, con el fin de que sea la guía de las funciones que desempeña el personal que labora en el comercial.

6.4 FACTIBILIDAD

6.4.1 Empresarial

Es factible la ejecución de la propuesta, ya que se cuenta con el apoyo de la Gerente y con la contribución del personal.

6.4.2 Financiero

El comercial la Granja destina los recursos necesarios para el diseño de políticas y procedimientos de control interno, por lo que no existe dificultad alguna para su desarrollo.

6.4.3 Económico

La empresa contribuye con el 80% del monto a utilizarse para la ejecución de la propuesta.

6.5 OBJETIVOS

6.5.1 Objetivo General

- Definir políticas y procedimientos en el área de compras y ventas para fortalecer el sistema de control contable y mejorar la rentabilidad de la empresa.

6.5.2 Objetivos Específicos

- Establecer la situación actual de la empresa con una visión estratégica para enfocar el diseño de políticas y procedimientos de control en las áreas misionales.
- Diseñar políticas y procedimientos de control interno para el áreas de compras y ventas, con el fin de mejorar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.
- Definir un plan de seguimiento que permita controlar mediante indicadores la rentabilidad de la empresa.

6.6 FUNTAMENTACIÓN

Control Interno

Según el escrito de **Paz L. (2011, P125)** El sistema de control interno son políticas y procedimientos apropiadas que genera la administración de una empresa para colaborar a conseguir uno de los objetivos de cada empresa de afirmar, tanto como sea posible, como la persona encargada de llevar acabo todo sobre su negocio, incluyendo todo tipo de políticas de administración, la protección de activos, como también podemos evitar un fraude y error, la precisión de la mayoría de registros contables, y una oportuna preparación de información contable.

Principios de Control Interno

Son indicadores fundamentales que se utilizan de base para el desarrollo de procedimientos. **Torres H. (2002, p148)**

Autocontrol

Es la capacidad que muestra cada persona para controlar su trabajo, identificar errores y realizar los correctivos necesarios para obtener los resultados esperados.**Torres H. (2002, p149)**

Autorregulación

Es la capacidad de la entidad para emplear de manera práctica los métodos y procedimientos previamente establecidos en las empresas, que optimicen el desarrollo de la misma.**Torres H. (2002, p150)**

Autogestión

Es la capacidad institucional para analizar, interpretar, y evaluar la gestión administrativa de manera efectiva, eficiente y eficaz.**Torres H. (2002, p151)**

Aplicables a la estructura orgánica

En la estructura orgánica debe constar las autoridades de la empresa, mediante una adecuada separación de funciones, así como también la designación de responsabilidades cada puesto de trabajo.**Sánchez J. (2006, p169)**

Responsabilidad delimitada

Designa las funciones por las cuales la persona adquiere responsabilidad; para que desempeñe y cumpla con sus funciones dentro en la empresa.**Sánchez J. (2006, p170)**

Separación de funciones con carácter incompatible

La separación de funciones incluso sustenta la organización física de la entidad, por lo que es muy importante que cada funcionario tenga en claro sus responsabilidades, para evitar redundancia en el mismo proceso.**Sánchez J. (2006, p172)**

Instrucciones por escrito

Las instrucciones por escrito establecidas por los distintos administrativos de la empresa se reflejan en las políticas de la institución, así como en los procedimientos para ponerlos en funcionamiento, garantizan que sean comprendidas y cumplidas esas instrucciones, y en caso de incumplimiento serán sancionados ya que cuentan con la instrucción por escrito como prueba de una orden. **Sánchez J. (2006, p168)**

Pruebas continúas de exactitud

Reyes R. (2010, p163) menciona que la aplicación de pruebas continuas de exactitud, permite que los errores provocados por otros funcionarios sean identificados a tiempo, y se tomen medidas correctivas para enmendar dichos errores.

Hay varios ejemplos de pruebas de exactitud que el profesional debe estar instruido en las condiciones de evaluación, para determinar si son satisfactorias para el proceso o no. En caso de no ser provechosas se cambiara de evaluación.

Uso de numeración en los documentos

El uso de la numeración en secuencia en los comprobantes es útil para el registro de operaciones ya que permite llevar el orden de su emisión

también sirve de respaldo de la operación, así como para dar seguimiento a los resultados de lo ejecutado.

Es fundamental la numeración de un documento ya que permite que se relacione con otros datos al momento de realizar comparaciones.**Reyes R. (2010, p166)**

Uso de dinero en efectivo

El dinero en efectivo debe ser usado bajo mucha responsabilidad y delicadeza, ya que constituye la economía de la entidad, este recurso económico bajo ninguna circunstancia debe ser desperdiciado por influiría directamente en la estabilidad del comercial.**Reyes R. (2010, p160)**

Depósitos inmediatos e intactos

Los depósitos son el punto donde se dedica mayor esfuerzo, y es de lo que más se preocupan los profesionales ya que derrochan tiempo realizando arqueos del efectivo, sea por la venta de productos, o por el cobro a sus clientes.**Reyes R. (2010, p163)**

Uso de dispositivos de seguridad

En el escrito de **Jiménez E. (2004, p54)** manifiesta queen las organizaciones se disponen de computadoras, formando parte del sistema de comunicación, por lo que es de vital importancia crear dispositivo de seguridad y que estos garanticen un adecuado control de la información proporcionada del proceso de transacciones ejecutadas.

Los dispositivos de seguridad serán óptimos, si son de última tecnología, ya que los mismos paquetes traen incorporados dispositivos que brindan seguridad a los procesos; por ejemplo: al iniciar un ordenador tenemos la

facilidad de insertar una clave personal, esto es una medida de seguridad básica en una empresa.

Uso de indicadores de gestión

La nueva visión de gestión empresarial, conscientes de la utilidad de estos enfoques, incorporan conceptos y lineamientos relacionados con el diseño, establecimiento y evaluación de los indicadores de gestión, los mismos que serán discutidos en el desarrollo análisis de la gestión en los distintos sectores.

La administración moderna contempla nuevos conceptos de evaluación y seguimiento de la gestión. El cuadro de mando integral y los tableros de indicadores se hacen cada vez más comunes dentro de las herramientas de control empresarial.

Los elementos mencionados forman parte de una cultura de calidad que se extienden en el sector empresarial ecuatoriano. Ya son algunas las certificadoras de calidad que operan en el país en busca de organizaciones que cumplan los requisitos de la calidad.

Los indicadores de gestión permiten medir el grado de control integral de las transacciones y su avance tanto físico como financiero, de tal manera que se puedan proyectar de mejor manera a la entidad.**Escobar D. (2008, p179)**

Selección de personal hábil y capacitado

El objetivo primordial de este principio es que cada puesto de trabajo tenga el personal idóneo, este debe ser seleccionado bajo criterios técnicos que tengan relación estrecha con la especialización de la

persona, tomar muy en cuenta el perfil del puesto y la correspondiente jerarquía, dentro del marco legal.**Jiménez E. (2004, p62)**

Capacitación continúa

Este principio permitirá que una empresa, disponga de un recursos humano capacitados y apto para desempeñar de manera óptima las labores encomendadas, por lo cual la entidad debe planificar la capacitación de su personal en forma continua, en los distintos campos que trabajen en su interior, para de esta manera maximizar el conocimiento y garantizar eficiencia en los servicios que se brinden.**Samaniego P. (2010, p95)**

Vacaciones y rotación de personal

Las vacaciones y rotación de personal, es de mucha importancia porque el descanso anual.
Desde el punto de vista social, las vacaciones generan la recuperación de las energías pérdidas durante las labores diarias, cabe recalcar que la rotación del personal también es importante y motivadora y más aun sin sube de nivel jerárquico el empleado.**Sánchez J. (2006, p141)**

Diagrama de flujo

Según **Herrera L. (2006, p 26)** el diagrama dees la representación simbólica de una serie de procedimientos que se indican en secuencia.

6.7 MODELO OPERATIVO

Tabla 24MODELO OPERATIVO

FASES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
FASE I CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA	- Misión - Visión - Objetivos - Estructura Organizacional - FODA	Investigadora
FASE II POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	**Área de compras** - Concepto - Funciones del personal - Políticas - Procedimientos - Descripción narrativa - Elaboración de diagramas de flujo para el área de compras - Documentos a ser utilizados en el área de compras **Área de ventas** - Concepto - Funciones del personal - Políticas - Procedimientos - Descripción narrativa - Elaboración de diagramas de flujo para el área de ventas - Documentos a ser utilizados en el área de ventas	Investigadora
FASE III PLAN DE SEGUIMIENTO	- Utilización de cuestionarios de control interno para el área de compras y ventas - Determinación del nivel de confianza - Tablero de indicadores financieros y de gestión	Investigadora

Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Verónica Barreno (2015)

6.7.1 CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

DESCRIPCION DEL COMERCIAL

El comercial La Granja es una empresa enfocada en la comercialización al por menor de productos balanceados para animales y aves, insumos agrícolas, químicos para plantas, venta de aves de corral en etapa inicial, ofreciendo a sus clientes productos de calidad, contando con una gran variedad de marcas como son: Pronaca, DogChow, Mimaskot, Purina, Buen Can, Pedigree, Ringo, Bio Alimentar, estas marcas en cuanto a balanceados animales y para cultivar la tierra cuenta con Bio abono, Agripag, JCM Agricola, etc.

Se encuentra ubicada en la calle Vicente Rocafuerte, intersección Belisario Quevedo, frente al mercado cerrado; empezó sus actividades económicas en el año 2009.

MISIÓN

Brindar nuestros clientes productos innovadores y de excelente calidad en las líneas agrícola, veterinaria y afines. Sirviendo con atención esmerada, responsable y oportuna, a fin de cumplir con el compromiso adquirido de servicio a la comunidad.

VISIÓN

Ser un comercial líder en la Provincia, como una empresa innovadora en constante crecimiento en el área de ventas de productos agrícolas, veterinarios y balanceados para animales terrestres y acuáticos, respetando y garantizado el eficiente cumplimiento de objetivos colectivos.

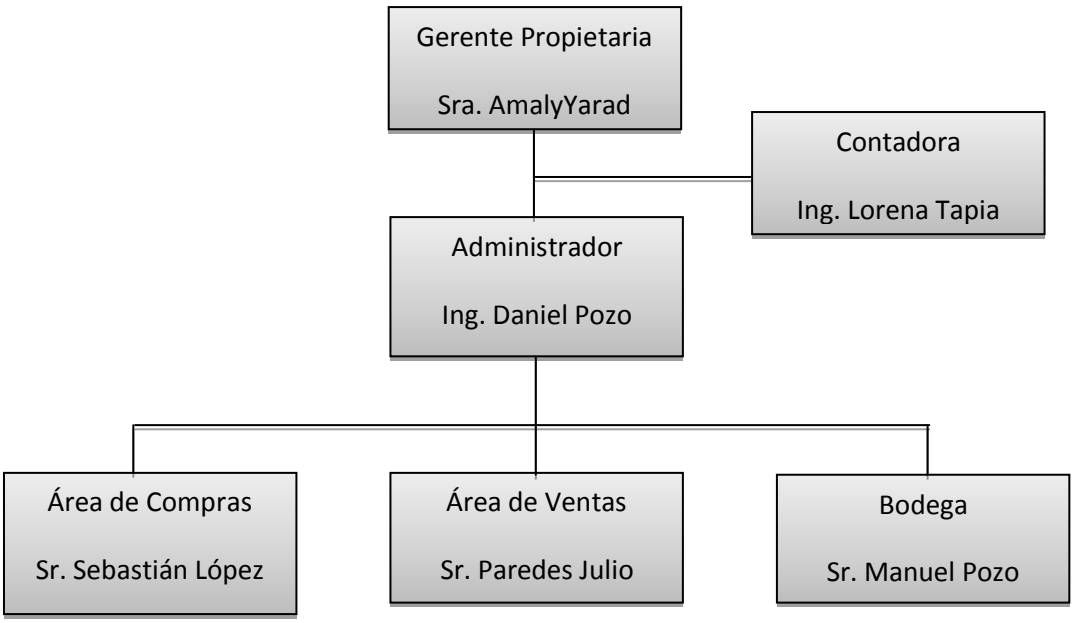
OBJETIVO

Su objetivo principal es cubrir las necesidades de la sociedad, proporcionando productos óptimos a un buen precio y con una excelente atención al consumidor.

ESTRUCTURA OGANIZACIONAL

La estructura organizacional cuenta con las áreas de: gerencia, administración, contabilidad, ventas, compras, caja y bodega, áreas que contribuyen con el alcance de los objetivos y metas planteadas.

Ilustración 16 Organigrama funcional



Fuente: La Granja

Elaborado por: Verónica Barreno (2015)

FODA del Comercial

Tabla 25 Matriz FODA

FODA	ÁNALISIS INTERNO	ÁNALISIS EXTERNO
ASPECTOS NEGATIVOS	**DEBILIDADES** Falta de políticas Falta de procedimientos de control Inadecuada segregación de funciones	**AMENAZAS** Competencia del mercado Precios bajos
ASPECTOS POSITIVOS	**FORTALEZAS** Equipo de trabajo comprometido con el comercial. Buena comunicación Horarios prolongados de atención al cliente	**OPORTUNIDADES** El comercial está ubicado en un sitio estratégico Promociones de productos Reconocidos en el mercado

Fuente: **La Granja**

Elaborado por: **Verónica Barreno (2015)**

6.7.2 POLÍTICAS Y PROCEDIMIETOS

ÁREA DE COMPRAS

Concepto

El departamento de compras debe ser manejado como una fuente estratégica para adquisición de mercadería de calidad y con costos bajos, para de esta manera proveer a nuestros clientes productos a buen precio.**Salas R. (2004, p 36)**

Funciones del personal

- Programar las compras, acorde al inventario.
- Trabajar en equipo, es decir interactuar con las demás áreas.
- Elaborar el inventario
- Realizar pedidos anticipadamente
- Al momento de la adquisición de la mercadería se debe revisar el estado de la misma.
- Establecer los precios de los productos acorde al porcentaje de utilidad preestablecido.

Políticas

- El área de compras deberá contar con un catálogo de proveedores autorizados por la Gerencia.
- Las compras se realizarán previa autorización por escrito de parte de la administración
- El pago a los proveedores se realizarán en un plazo no mayor a 60 días.
- Se deberá contar por lo menos con dos cotizaciones del producto.

- El área de compras tiene como responsabilidad negociar con los proveedores.
- Documentar todas las operaciones de compra.
- El bodeguero es la persona responsable de recibir la mercadería.
- Los pagos a proveedores se realizarán los días jueves de 10h00 a 12h00.

Procedimiento de Compras

1. El área de compra recibe el registro de productos vendidos desde el área de ventas.
2. El responsable revisa en el catálogo de compras los productos requeridos y proceder a solicitar las cotizaciones.
3. Prepara una orden de compra original y copia.
4. Segrega funciones a las demás áreas.
    - Aprobación de las cotizaciones.
    - Aprobación de la orden de compra.
    - Recepción de la mercadería
    - Registro contable de la compra

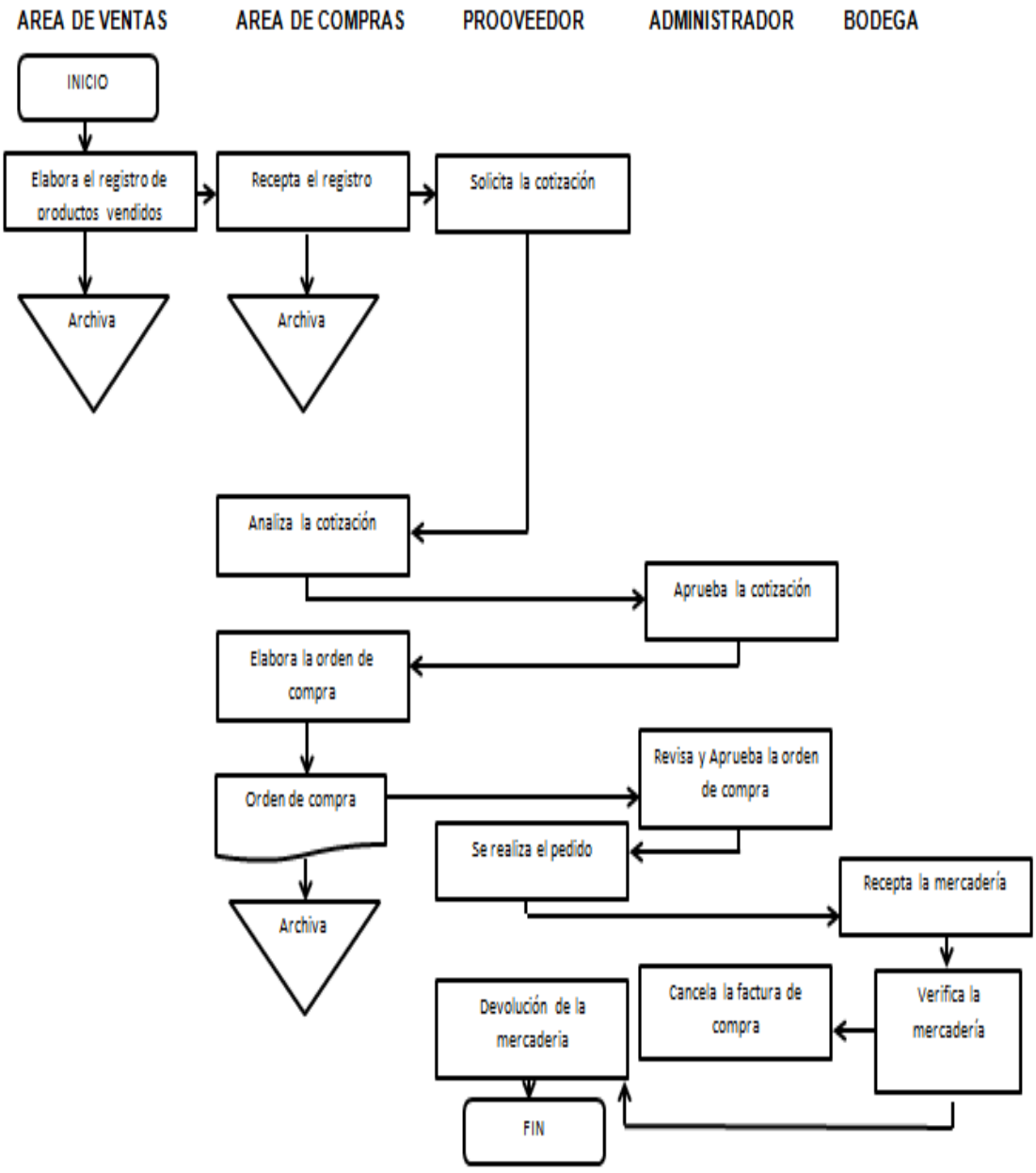
Descripción narrativa

El área de ventas envía el registro de productos vendidos al área de compras, se procede a verificar los productos en inventario, y de ser necesaria la adquisición de los productos el responsable de compras procede a revisar en el catálogo los insumos y solicita a los proveedores las cotizaciones. Una vez obtenida la cotización se enviará al administrador para su respectiva aprobación y autorización de compra. El área de compras elaborará la orden de compra pre enumerado de imprenta, original y copia, nuevamente se enviará al área administrativa para su revisión y aprobación. Consecuentemente se entregará al proveedor la orden de compra con la constancia del recibido.

Posteriormente, se recibirá la mercaderia, comparando con la orden de pedido y la factura emitida por el proveedor, también se verificará el buen estado del producto y luego de la minuciosa verificación se pasará a cancelar el pedido en las medidas acordadas.

Elaboración de diagramas de flujo para el área de compras

Ilustración 17 Diagrama de flujo para el área de compras



Fuente: La Granja

Elaborado por: Verónica Barreno (2015)

Al implementar el diagrama de flujodiseñado para el área de compras fomentará la comunicación con las demás áreas, lo cual será un efecto positivo para la buena marcha del comercial. También señala los hechos, situaciones, y movimientos que se deben llevar a cabo para un mejor trabajo en el proceso de adquisición de productos, verificando costos calidad para poder competir en el mercado.

Documentos a ser utilizados en el área de compras

La documentación en el área de compras es de suma importancia ya que son el soporte y la constancia de las operaciones realizadas, por lo tanto debe existir en el área la documentación clara y precisa de las transacciones. **Salazar W. (2011, p78)**

Orden de Compra

Ilustración 18 Orden de Pedido al Proveedor



LA GRANJA

N° 0001

RUC: 0501847222001

Dirección: Vicente Rocafuerte S/N y Belisario Quevedo

Teléfono: 032724468

ORDEN DE PEDIDO

Proveedor:.....

Fecha de Pedido:.....**Fecha de Vencimiento:**.....

Términos de entrega:.....

Cantidad	Producto	P. Unit	P. Total
Total Pedido			

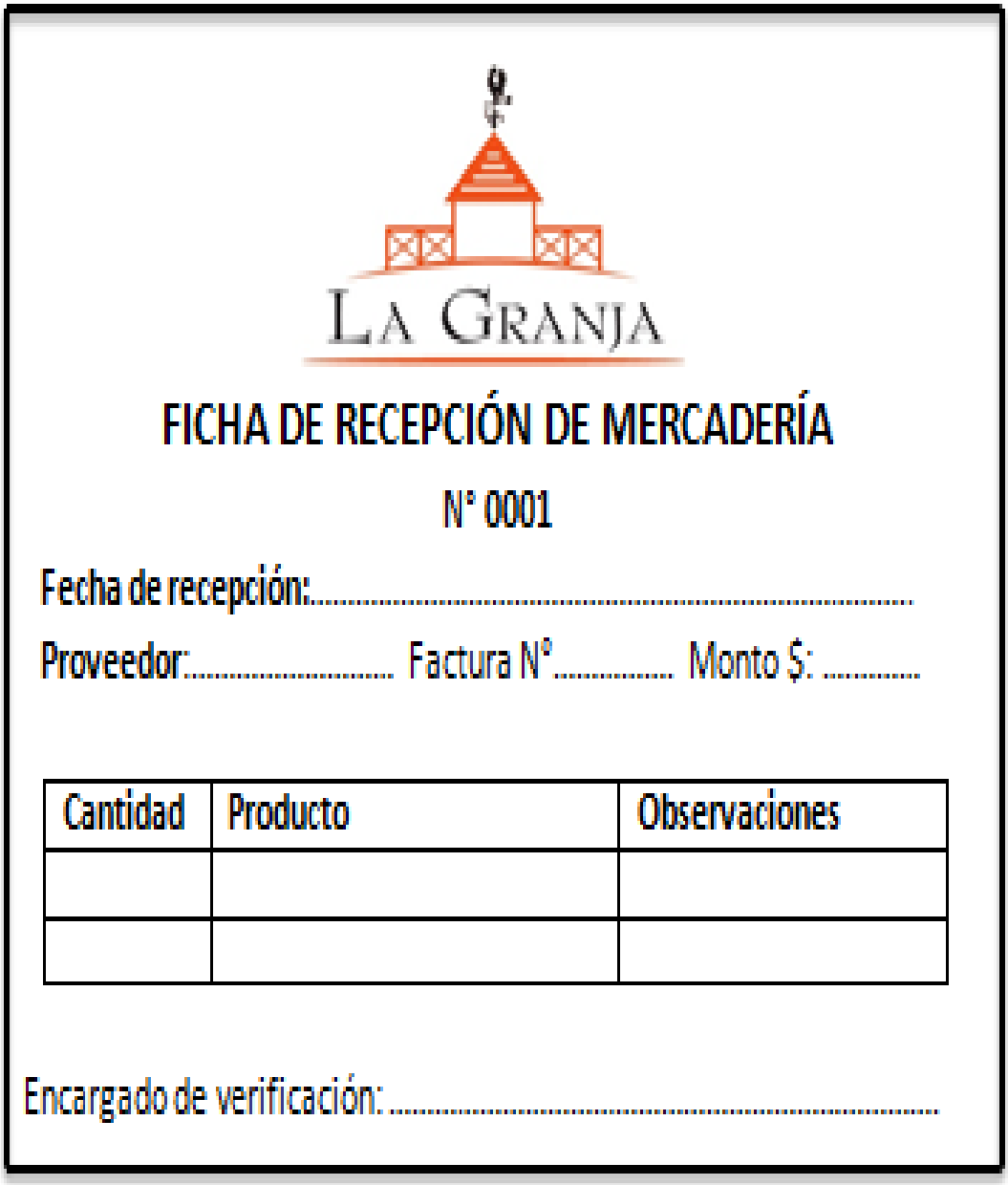
Elaborado por:..... **Autorizado por:**..... **Recibido por:**.....

Fuente: La Granja

Elaborado por: Verónica Barreno (2015)

Recepción de la Mercadería

Ilustración 19 Recepción de la Mercaderia



LA GRANJA

FICHA DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

N° 0001

Fecha de recepción:.....

Proveedor:..... Factura N°..... Monto $: .....

Cantidad	Producto	Observaciones

Encargado de verificación: .....

Fuente: La Granja

Elaborado por: Verónica Barreno (2015)

ÁREA DE VENTAS

Concepto

El área de ventas es el encargado de inducir al mercado de la existencia del producto con el que cuenta el comercial, aplicando las técnicas y políticas de ventas establecidas por la entidad acorde con el producto que se desea vender con precios competitivos.**FernándezE. (2000, p36)**

Funciones del personal

A continuación se detallan las funciones y responsabilidad del personal de ventas:

- Establecer los precios a los productos
- Realizar publicidad y promoción de ventas
- Organizar los documentos de soporte
- Emitir la factura de venta.
- Brindar una atención de calidad al cliente.
- Ofrecer al cliente las alternativas de un producto

Políticas

Las políticas se encargan de comunicar las reglas que orientaran las decisiones de la administración y las acciones que desempeñaran los empleados en las áreas. **Suarez R. (2004, p157)**

- El precio del producto no incluye gastos de transporte.
- Los créditos en ventas no deben ser mayor a 30 días.
- Se enviará una solicitud de compra al área de compras para la respectiva adquisición de los productos.
- La devolución de producción será en un plazo no mayor a 24 horas.
- Si el valor a cobrar es menor a 100 USD se recibirá solo en efectivo.

- Realizar la factura de venta.
- Al final del día realizar el informe de productos vendidos.

Procedimientos

Los procedimientos constituyen la descripción detallada de las actividades que se desarrollaran en un proceso. **Suarez R. (2004, p162)**

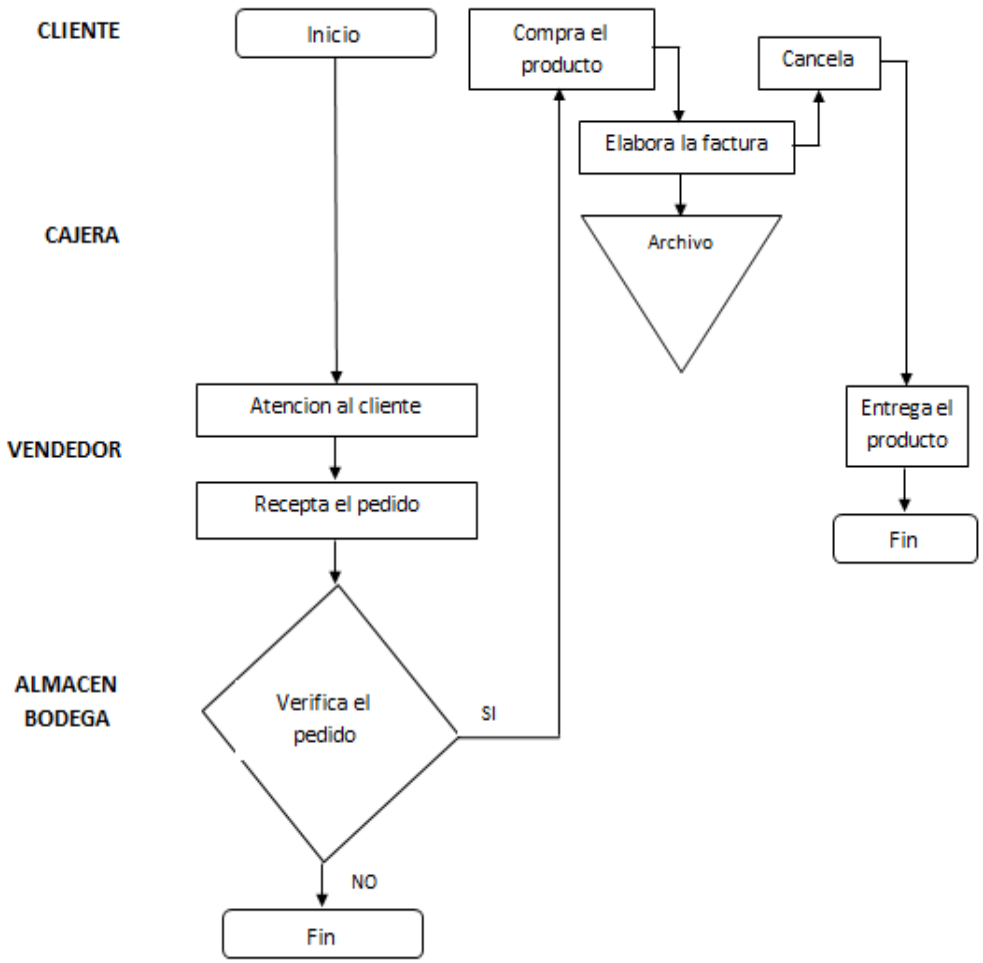
1. Recibe al cliente.
2. El cliente solicita su pedido.
3. El vendedor verifica en almacén y bodega la existencia en su totalidad del producto.
4. Elabora la factura de productos vendidos.
5. El cliente firma la factura, se entrega el original al consumidor y la copia se archivará.
6. Se cobra el valor facturado
7. Se entrega el producto al cliente, validando ítem por ítem.
8. Al final del día el vendedor realiza el informe de productos vendidos.

Descripción narrativa

El vendedor da la cordial bienvenida al cliente, toma nota de los productos solicitados, procede a la verificación de los mismo sea en almacén o en bodega dependiendo del insumo, una vez realizada la constancia, en caso de existir promociones se lo da a conocer al cliente, para su aceptación o rechazo. Se procede a emitir la factura de venta con los respectivos datos del consumidor,en caso de necesitar transporte se recargará el valor a la factura, se entrega la original al cliente y la copia se archiva. Se cobra el valor de la factura, posteriormente se despacha el pedido verificando ítem por ítem la venta, por último, se despide del cliente muy respetuosamente.

Elaboración de diagramas de flujo para el área de ventas

Ilustración 20 Diagramas de flujo para el área de ventas



Fuente: La Granja

Elaborado por: Verónica Barreno (2015)

Al aplicar este Flujo grama de ventas en el comercial, se mejora tanto la atención al cliente como los ingresos de efectivo en la entidad.

Ayuda al personal que trabajan en el proceso de ventas a entender el mismo, con lo que facilita su inclusión a la organización y también, la

colaboración en la búsqueda de mejoras del proceso y sus eliminar las deficiencias.

Cabe recalcar que este es un proceso muy importante dentro del departamento ya que este contribuye con el direccionamiento hacia el éxito.

Documentos a ser utilizados en el área de ventas

Para el área de ventas serán necesarios los siguientes documentos:

Registro de productos vendidos

En este informe se registrará los productos expendidos, para conocer el inventario en almacén y bodega.

Ilustración 21 Registro de Productos Vendidos


LA GRANJA

N° 0001

REGISTRO DE PRODUCTOS VENDIDOS

Fecha:.....

Vendedor:.....

Producto	Existencias	Unidades Vendidas	Diferencia

Realizado por:.....

Recibido por:.....

Fuente: La Granja

Elaborado por: Verónica Barreno (2015)

6.7.3 PLAN DE SEGUIMIENTO

El plan de seguimiento es un análisis crítico, permite conocer el adecuado cumplimento de los objetivos y metas de una empresa.

Para llevar a cabo el plan de seguimiento en el comercial la Granja se maneja las siguientes herramientas:

Utilización de cuestionarios de control interno para el área de compras

Tabla 26 Cuestionario de control interno para el área de compras

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO					
DIRIGIDO A:			**FECHA:**		
COMPONENTE: COMPRAS			**CARGO:**		
OBJETIVO GENERAL:					
N°	**PREGUNTAS**	**RESPUESTAS**			**OBSERVACIONES**
		SI	**NO**	**N/A**	
1	¿Existe un listado de proveedores autorizados?				
2	¿Se verifica la mercaderia receptada con los productos pedidos?				
3	¿Se cotejan los precios con la cotización previamente recibida?				
4	¿Autorizan la fecha de pago de la factura antes de pasar al área contable?				
5	¿Se verifica el buen estado de la mercadería?				
6	¿Existen políticas de ventas?				
7	¿Se realizan órdenes de pedido anticipadamente?				
8	¿Se solicitan cotizaciones a los proveedores?				
9	¿Están delimitadas las funciones ene l área de compras?				
10	¿Existen políticas de pago a proveedores?				
TOTAL					
Elaborado por:			**Revisado por:**		

Fuente: La Granja

Elaborado por: Verónica Barreno (2015)

Utilización de cuestionarios de control interno para el área de ventas

Tabla 27 Cuestionario de control interno para el área de ventas

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO					
DIRIGIDO A:			**FECHA:**		
COMPONENTE: VENTAS			**CARGO:**		
OBJETIVO GENERAL:					
N°	**PREGUNTAS**	**RESPUESTAS**			**OBSERVACIONES**
		SI	**NO**	**N/A**	
1	¿Se consulta con la administración antes de emitir un crédito?				
2	¿Se archivan las facturas de ventas?				
3	¿Las facturas están pre numeradas?				
4	¿La facturación a los clientes se limita a los productos adquiridos?				
5	¿Se envía al área contable un resumen de facturación?				
6	¿Los formularios de recepción de la mercaderia se encuentran enumerados?				
7	¿Se coteja la orden de pedido con las existencias antes de facturación?				
8	¿Existen políticas de ventas?				
9	¿Se despacha la mercaderia revisando ítem por item?				
10	¿ Los créditos a clientes tienen un plazo establecido?				
TOTAL					
Elaborado por:			Revisado por:		

Fuente: La Granja

Elaborado por: Verónica Barreno (2015)

Determinación del nivel de confianza

Tabla 28NIVEL DE CONFIANZA DE CONTROL INTERNO PARA LOS COMPONENTES COMPRAS Y VENTAS

EFICACIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
NC	Nivel de Confianza
TRP	Total de Respuestas Positivas
TR	Total de Respuestas

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Verónica Barreno (2015)

Formula:

$$NC = \frac{\text{TRP} * 100}{\text{TR}}$$

Tabla 29 Ponderación del nivel de confianza

Excepción / Nivel de Satisfacción	Alto	Moderado	Bajo
Bajo			
Moderado			
Alto			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Verónica Barreno (2015)

Tablero de indicadores financieros y de gestión

Tabla 30 Tablero de indicadores financieros

	INDICADOR	FORMULA	INTERPRETACIÓN
INDICADORES QUE MIDEN LA LIQUIDEZ	Capital de trabajo	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	Indica la capacidad que tiene la empresa para cubrir sus deudas, es decir, cuantos activos corrientes se utilizarían para cancelar las obligaciones.
	Prueba acida	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$	Muestra la capacidad que tiene la empresa para finiquitar sus obligaciones, sin tener que vender sus existencias.
	Liquidez del activo corriente	$\frac{\text{Inventarios}}{\text{Activo corriente}}$	Por cada dólar invertido en activos, cuanto está financiado por terceros y que garantía presenta la empresa con los financiadores.
	Índice de solvencia	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo Total}}$	Señala la capacidad que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Verónica Barreno (2015)

Tablero de indicadores de gestión

Tabla 31 Tablero de indicadores de gestión

	INDICADOR	FORMULA	INTERPRETACIÓN
INDICADORES DE EFICIENCIA	Margen bruto de utilidad	$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas} * 100}$	Por cada dólar vendido, cuanto se produce para cubrir los gastos operacionales y no operacionales.
	Rentabilidad sobre ventas	$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas} * 100}$	Señala la relación existente de las utilidades, luego de ingresos y egresos no operacionales e impuestos.
	Rentabilidad sobre activos	$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Activo total}}$	Mide la rentabilidad de los activos de la empresa, y establece la relación entre los beneficios y los activos.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Verónica Barreno (2015)

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE ANÁLISIS DE SITUACIONES – MÁS

Situación actual real negativa	Identificación del problema a ser investigado	Situación futura deseada positiva	Propuestas de solución al problema planteado
Las áreas de compras y ventas de comercial la Granja no cuenta con políticas y procedimientos para el desempeño de sus actividades. Esto afecta de manera directa a la disminución de rentabilidad produciendo significantes pérdidaseconómicas, además la información financiera presentada en algunos de los casos no es confiable por lo cual la toma de decisiones es errónea.	Inadecuado procedimientos en el área de compras y ventas.	Adecuados procedimientos de control. Controlar la mercadería de los principales proveedores. Mejorar las condiciones de almacenaje, en cuanto al espacio físico. Mayor control de los documentos que respaldan los movimientos de los bienes. Presentación de información financiera exacta de acuerdo al inventario físico.	Establecer la situación actual de la empresa con una visión estratégica para enfocar el diseño de políticas y procedimientos de control en las áreas misionales. Definir políticas y procedimientos en el área de compras y ventas para fortalecer el sistema de control contable y mejorar la rentabilidad de la empresa

Fuente: La Granja

Elaborado por: Verónica Barreno(2014)

ANEXO 2

RUC DE LA EMPRESA



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES

SRi ...le hace bien al país!

NUMERO RUC: 0501847222001

APELLIDOS Y NOMBRES: YARAD JEADA AMALY PAOLA

NOMBRE COMERCIAL: LA GRANJA

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI

CALIFICACIÓN ARTESANAL:

NUMERO:

FEC. NACIMIENTO:	29/06/1983	**FEC. ACTUALIZACION:**	16/01/2013
FEC. INICIO ACTIVIDADES:	02/09/2009	**FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:**	
FEC. INSCRIPCION:	02/09/2009	**FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**	

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

VENTA AL POR MENOR DE BALANCEADOS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: PUJILI Parroquia: PUJILI Calle: VICENTE ROCAFUERTE Número: S/N Intersección: BELISARIO QUEVEDO Referencia: FRENTE AL MERCADO CERRADO Teléfono: 032800954

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
* DECLARACIÒN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
* DECLARACIÒN MENSUAL DE IVA

 # DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1

JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO I\ COTOPAXI **CERRADOS:** 0

SRi SERVICIO DE RENTAS INTERNAS R.U.C REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES COTOPAXI

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: JRSF050410 **Lugar de emisión:** LATACUNGA/CALLE SANCHEZ **Fecha y hora:** 16/01/2013 11:10:27

Página 1 de 2

SRi.gob.ec

ANEXO 3

OFICIO DE AUTORIZACION DE LA EMPRESA

AUTORIZACION

Yo, Amaly Paola Yarad Jeada con C.I. 050184722-2, Gerente Propietaria del comercial LA GRANJA, autorizo a la Srta. Verónica Barreno hacer uso de la información contable de mi empresa así como también de las instalaciones y del total acceso a las fuentes de información que requiera para el desarrollo de su trabajo de investigación.



Ing. Amaly Yarad

GERENTE- PROPIETARIO

ANEXO 4

ENCUESTA

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CUESTIONARIO DE ENCUESTA

DIRIGIDO A: Personal del comercial LA GRANJA

OBJETIVO: Recopilar información necesaria para el análisis de las variables de la hipótesis en estudio.

MOTIVACIÓN: Saludos cordiales, le invitamos a contestar con la mayor seriedad y sinceridad posible el siguiente cuestionario a fin de obtener información valiosa y confiable, con máxima confidencialidad del caso.

INSTRUCCIONES: Marque con una X en la opción que crea que es la respuesta correcta.

1. ¿Considera usted que en el comercial la Granja se debe implementar un manual de control interno contable?

   SI ☐
   NO ☐

2. ¿El área de compras y ventas cuenta con procedimientos de control preestablecidos?

   SI ☐
   NO ☐

3. ¿Cree usted que los procedimientos de control ayudan a tomar medidas correctivas en el momento oportuno?

   SI ☐
   NO ☐

4. ¿Las responsabilidades del área de compras y ventas se encuentran establecidas y delimitadas por escrito?

SI ☐
NO ☐

5. ¿El comercial cuenta con políticas establecidas para el área de compras y ventas?

SI ☐
NO ☐

6. ¿Considera usted que los recursos de la empresa se utilizan adecuadamente?

SI ☐
NO ☐

7. ¿El comercial cuenta con un método específico para la evaluación de la rentabilidad?

SI ☐
NO ☐

8. ¿Se examina la rentabilidad del comercial periódicamente?

SI ☐
NO ☐

9. ¿Cree usted que la rentabilidad del comercial podría incrementarse al aplicar procedimientos de control en las áreas de compras y ventas?

SI ☐
NO ☐

10. ¿Los estados financieros son analizados para la toma de decisiones?

SI ☐
NO ☐

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarez Nebreda, C. C. (1998). *Glosario de Términos para la Administración y Gestión.* Madrid - España: Díaz de Santos.

Basantes Echavarría, R. (1999). *Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo.* San José C. R.: EUNED.

Blanco Luna, Y. (2003). *Norma y Procedimientos de la auditoría integral.* Bogotá, D.C.: Ecoediciones.

Blanco Luna, Y. (2006). *Normas y Procedimminetos d eAuditoría Integral.* Santa Fe de Bogota - Colombia: ECOE ediciones.

Brun , X., & Moreno, M. (2008). *Colección Manuales de Asesoramiento Financiero, Análisis y selección de inversiones en mercados financieros.* Barcelona: Bresca Editoria.

Cubero Abril, T. (2009). *Manual Específico de Auditoría de Gestión.* Formato PDF; págs.356. .

De Camino V. , R., & Müller, S. (1994). *La definición de la sostenibilidad, las variables principales y bases para establecer indicadores.*

Declaraciones De Los Estándares De Auditoría (Statements On Auditing Standars) - SAS 78. Evaluación de la Estructura del Control Interno en una Auditoría de Estados Financieros: Corrección a la Sas No. 55.

Lusthaus, C., Arein, M.-H., Anderson, G., Carden , F., & Plinio Montalvan, G. (2002). *Evaluacion Organizacional-Marco para mejorar el desempeño.* Washington: IDB Bookstore.

Morales S., A. D. (2011). *Sistema de Auditoría Integral, para la optimización de las operaciones Administrativas y Contables (Tesis de*

Post grado). Barquisimeto: Biblioteca (UNIVERSIDAD "LIZANDRO ALVARADO").

Nancy Rocío, V. A. (2009). *El control interno, efectivo en los tiempos de crisis.* Obtenido de Portafolio: http://search.proquest.com/docview/334471525?accountid=36765

Norma Internacional de Auditoria 6. (1996).

Robalino Flores, A. G. (2011). *Auditoría de Gestión al Departamento de Ventas y Servicio al Cliente (Tesis de grado, previa a la obtención del Título).* Riobamba: Biblioteca (ESPOCH).

Uribe, R. O. (2003). *La información y el control en el proceso contable .* Obtenido de Contaduría Universidad De Antioquia: http://search.proquest.com/docview/198679620?accountid=36765