



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

**VIII SEMINARIO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA CPA.**

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

**Tema:**

**“El control interno y su efecto en la rentabilidad de la  
empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año  
2010”**

**Autora: Vega Rojano Rocío de los Ángeles**

**Tutora: Dra. Lucía Parra**

**AMBATO – ECUADOR**

**2011**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Dra. Lucía Parra, con cédula de ciudadanía N° 1803062403, en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “El control interno y su efecto en la rentabilidad de la Empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010” desarrollado por Rocío de los Ángeles Vega Rojano, estudiante del VIII Seminario de Graduación de la Carrera Contabilidad y Auditoría considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos mínimos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Seminarios de la Universidad Técnica de Ambato y el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, 04 de Agosto del 2011

EL TUTOR

.....  
Dra. Lucía Parra

## **AUTORIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Yo, Rocío de los Ángeles Vega Rojano, con cédula de ciudadanía N° 180320335-3, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación: “El control interno y su efecto en la rentabilidad de la Empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010”, es original, auténtico y personal, en tal virtud la responsabilidad de contenido de esta Investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad de la autora y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato, por lo que autorizo a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de este tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Ambato, 04 de Agosto del 2011

AUTORA

.....  
Rocío de los Ángeles Vega Rojano

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema “El control interno y su efecto en la rentabilidad de la Empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010”, elaborado por Rocío de los Ángeles Vega Rojano, estudiante del VIII Seminario de Graduación, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 19 de Octubre del 2011

Para constancia firma

.....  
Ing. Ernesto Jara

PROFESOR CALIFICADOR

.....  
Dr. Mario Moreno

PROFESOR CALIFICADOR

.....  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

## **DEDICATORIA**

Al personal de la Empresa Akabados que me han servido como guía para el desarrollo de éste trabajo.

## **AGRADECIMIENTO**

*A mis padres, por sus consejos y apoyo incondicional; a mi esposo y mis hijas por ser mi alegría y apoyo diario.*

*A la Dra. Lucía Parra por su paciencia y asesoría en éste trabajo investigativo.*

*Al personal de la Empresa Akabados que me proporcionaron la información necesaria para el desarrollo de la investigación.*

# ÍNDICE

## CONTENIDO

Portada	i
Aprobación del Tutor	ii
Autoría del Proyecto de Investigación	iii
Aprobación del Tribunal de Grado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
RESUMEN EJECUTIVO	vii
INTRODUCCION	1

## CAPITULO I

### EL PROBLEMA

1.1. TEMA	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2.1. Contextualización	2
1.2.1.1. Contextualización macro	2
1.2.1.2. Contextualización meso	3
1.2.1.3. Contextualización micro	5

1.2.1.4. Árbol de problemas	7
1.2.1.5. Relación Causa - Efecto	7
1.2.2. Prognosis	8
1.2.3. Formulación del Problema	8
1.2.4. Preguntas Directrices	8
1.2.5. Delimitación	9
1.3. JUSTIFICACION	9
1.4. OBJETIVOS	11
1.4.1. Objetivo General	11
1.4.2. Objetivos Específicos	11

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

2.1. ANTECEDENTES	12
2.2. FUNDAMENTACIÓN	14
2.2.1. Fundamentación Filosófica	14
2.3. Fundamentación Legal	15
2.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES	26
2.4.1. Gráficos de inclusión interrelacionados	26
2.4.2. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables	28
2.4.2.1 Marco conceptual variable independiente	28
2.4.2.2 Marco conceptual variable dependiente	37



## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

3.1. ENFOQUE	51
3.2. MODALIDAD BASICA DE LA INVESTIGACION	51
3.3. NIVEL DE INVESTIGACION	52
3.3.1. Investigación Asociación de Variables	52
3.4. POBLACION Y MUESTRA	53
3.4.1. Población	53
3.4.2. Muestra	54
3.4.2.1 Muestreo Aleatorio Simple	54
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	55
3.5.1. Operacionalización de La Variable Independiente	56
3.5.2. Operacionalización de La Variable Dependiente	57
3.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	58
3.6.1. Plan de recolección de la información	58
3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION	58

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

4.1. ANALISIS DE LOS RESULTADOS	59
4.2. INTERPRETACION DE DATOS	59
4.3. VERIFICACION DE HIPOTESIS	81

4.3.1. Determinación de la frecuencia esperada y tabla de contingencia	81
4.3.2. Planteamiento de la hipótesis	83
4.3.3. Determinación del nivel de significancia	84

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.2.RECOMENDACIONES	87
5.1.CONCLUSIONES	88

## **CAPITULO IV**

### **PROPUESTA**

6.1. DATOS INFORMATIVOS	91
6.2. ANTECEDENTE S	90
6.3. JUSTIFICACIÓN	91
6.4. OBJETIVOS	92
6.5. ANALISIS DE FACTIBILIDAD	92
6.6. FUNDAMENTACION	93
6.7. MODELO OPERATIVO	101
6.8. ADMINISTRACION	129

**BIBLIOGRAFÍA**

**ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 Marco Muestral de la Empresa Akabados	55
Tabla No. 2 Importancia de los Indicadores	60
Tabla No. 3 El inadecuado control interno afecta la rentabilidad	61
Tabla No. 4 Evaluación del desempeño	62
Tabla No. 5 Políticas para controlar al personal	63
Tabla No. 6 Establecer medidas de control	64
Tabla No. 7 Análisis para la toma de decisiones	65
Tabla No. 8 Participación del personal en la toma de decisiones	66
Tabla No. 9 Capacitación al personal	67
Tabla No. 10 Metas en cuanto a ventas	68
Tabla No. 11 Ingreso de efectivo es controlado por comprobantes	69
Tabla No. 12 Utilización de indicadores financieros	70
Tabla No. 13 El inadecuado control interno afecta la rentabilidad	71
Tabla No. 14 el trato del cliente es considerado y amable	72
Tabla No. 15 Personal brinda imagen de confianza	73
Tabla No. 16 El servicio que presta se adapta a las necesidades	74
Tabla No. 17 Tarifas oficiales de precios	75
Tabla No. 18 Promociones y descuentos	76
Tabla No. 19 Entrega de productos	77
Tabla No. 20 Inconformidad de producto	78
Tabla No. 21 Cuenta con buzón de quejas y sugerencias	79
Tabla No. 22 Horario de atención asegura se pueda acudir	80
Tabla No. 23 Frecuencias Observadas	82
Tabla No. 24 Frecuencias Esperadas	83
Tabla No. 25 Cálculo del Chi Cuadrado	83
Tabla No. 26 Costo de la Propuesta	90

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Importancia de los Indicadores	60
Gráfico 2 El inadecuado control interno afecta la rentabilidad	61
Gráfico 3 Evaluación del desempeño	62
Gráfico 4. 5 Políticas para controlar al personal	63
Gráfico 5 Establecer medidas de control	64
Gráfico 6 Análisis para la toma de decisiones	65
Gráfico 7 Participación del personal en la toma de decisiones	66
Gráfico 8 Capacitación al personal	67
Gráfico 9 Metas en cuanto a ventas	68
Gráfico 10 Ingreso de efectivo es controlado por comprobantes	69
Gráfico 11 Utilización de indicadores financieros	70
Gráfico 12 El inadecuado control interno afecta la rentabilidad	71
Gráfico 13 El trato del cliente es considerado y amable	72
Gráfico 14 Personal brinda imagen de confianza	73
Gráfico 15 El servicio que presta se a adapta a las necesidades	74
Gráfico 16 Tarifas oficiales de precios	75
Gráfico 17 Promociones y descuentos	76
Gráfico 18 Entrega de productos	77
Gráfico 19 Inconformidad de producto	78
Gráfico 20 Cuenta con buzón de quejas y sugerencias	79
Gráfico 21 Horario de atención asegura se pueda acudir	80

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Considerando que el control interno es un tema de discusión por parte de la Gerencia de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante estos dos últimos años, se ha visto la necesidad de realizar el presente trabajo investigativo, con el objetivo de ser útil en la toma de decisiones por parte de gerencia en la búsqueda de salvaguardar sus activos, el cumplimiento eficiente de las operaciones.

El presente tema: "El Control Interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010", ha sido resultado de un análisis previo, puesto que las compras y ventas dos operaciones muy importantes dentro de las actividades comerciales de todo negocio se ha detectado errores que se debe corregir de manera inmediata.

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

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

## **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación fue realizada en la empresa Akabados de la ciudad de Ambato, en el que se determinó que existía una carencia de un sistema de control interno en las áreas estratégicas de todo negocio como son compras y ventas. Para la presente investigación se desarrollaron seis capítulos, que se detallan a continuación:

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

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

En el tercer capítulo se da a conocer la metodología utilizada, las diferentes técnicas e instrumentos de investigación que se utilizarán para la recopilación de la información y el trabajo de campo que se realizará.

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

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

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

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN**

El control interno y su efecto en la rentabilidad de la Empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010.

#### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.2.1. Contextualización**

###### **1.2.1.1. Contexto macro**

El mercado ecuatoriano de los acabados para la construcción, ha venido desarrollándose en los últimos años gracias al auge de la construcción que se observa en el país.

No hay duda de que la evolución del sector construcción está liderada por el sector privado, en el que sobresale la construcción de vivienda. Los programas de vivienda social están prácticamente detenidos y la



construcción formal atiende, básicamente, a sectores con ingresos medios y altos, por lo tanto el déficit habitacional no disminuye.

En el Ecuador, es un país en donde existe una demanda alta de vivienda, principalmente porque hay un promedio nacional registrado al año 2006 de 29,8%, es decir de cada 1000 habitantes 298 carecen de vivienda propia; de otro lado los incentivos que el gobierno da para la construcción de vivienda en el país hace que exista una elevada demanda de materiales de construcción.

Si se analiza el mercado de los productos cerámicos, la producción nacional proviene, en su gran mayoría, del núcleo industrial de la ciudad de Cuenca, situada al sur de Ecuador; Cuenca es la ciudad cerámica por excelencia, en sus alrededores alberga suelos arcillosos que han favorecido el desarrollo de la industria cerámica. En el país existen varias empresas nacionales de éstos productos como son: GRAIMAN, KERÁMIKOS, RIALTO y ECUACERÁMICA lo cuales cuentan con numerosos distribuidores a lo largo de todo el país. Estas empresas cuentan con sistemas de controles internos el cual les ha permitido fomentar el desarrollo económico.

La aplicación de adecuados principios de contabilidad y la obtención de información financiera efectiva, son los factores fundamentales para el logro de sus metas económicas.

#### **1.2.1.2. Contexto meso**

En la ciudad de Ambato, una de las empresas mas reconocidas a nivel de la provincia es Comercial Maya ya que brinda a la colectividad

mucha variedad en cuanto a productos de acabados para la construcción, por lo que es *una* de las mayores competencias, éste a su vez cuenta con diferentes locales ubicados en zonas estratégicas de la ciudad lo que le ha permitido posicionarse en el mercado.

“En la provincia de Tungurahua existen 275 empresas que se dedican a diferentes actividades tanto industriales como comerciales según SRI en el año 2009”, (Agenda de Productividad y Competitividad de Tungurahua, 2010, 18).

Debo señalar que en nuestra provincia existen muchos locales dedicados a la venta y distribución de materiales de construcción.

Cabe marcar que toda empresa sin importar su actividad, compite con sus productos o servicios a fin de obtener un posicionamiento reconocido en el mercado y para lograrlo debe desarrollar sus propias estrategias que le permitan ser competitivas, ofreciendo valores agregados que contribuya a mejorar la rentabilidad y el servicio, pero no es tan sencillo como parece pues engloba una serie de factores que se deben tomar en cuenta a la hora de tratar con los clientes, de ahí la necesidad de contar con evaluaciones a los planes estratégicos para una adecuada administración a fin de entender los requerimientos y exigencias del cliente y del entorno. Por consiguiente la ausencia de un Sistema de Control Interno dentro de una empresa impide el alcance de sus objetivos y al no lograrlo surgen inconvenientes que pueden afectar seriamente la situación organizacional y financiera.

En la Ciudad de Ambato, existe varios locales comerciales que se dedican a la venta al por mayor y menor de productos para los

acabados de la construcción. Por tanto, las empresas para mantenerse en el mercado requieren aplicar un Sistema de Control interno que les permita tener una sólida organización en sus departamentos, y que no afecte en su rentabilidad y minimizar los riesgos en el futuro.

Las empresas en general que han ido aplicando un sistema de Control Interno han podido revisar y analizar la eficiencia y la eficacia en cuanto al manejo operativo y administrativo de las mismas; así como también les ha permitido tomar en cuenta las conclusiones y recomendaciones que permitan cumplir con sus metas establecidas.

#### **1.2.1.3. Contexto micro**

La empresa Akabados comercializa al por mayor y menor productos de cerámica, grifería y materiales para acabados de construcción, sean éstos nacionales o extranjeros, son de buena calidad tiene una gran variedad en todas las marcas como son: Suneli, Cerámica Italia, Mancesa, Celima, FV, Corona, Teka, etc.; por lo que hace que se diferencie de la competencia, además es uno de los principales distribuidores de la ciudad de Ambato, está ubicada en las calles Primera Imprenta y Tomás Sevilla; empezó sus actividades económicas en el año 2002.

La empresa Akabados cuenta con una sola área de comercialización, el cual se compone de: una cajera, tres vendedores internos, un vendedor externo, dos facturadoras, 4 bodegueros, y una contadora, dando un total de doce colaboradores en las diferentes áreas, su

espacio físico es reducido por lo que no permite el adecuado y correcto desenvolvimiento de las funciones, limitando al crecimiento de la organización.

Actualmente en la Empresa Akabados no cuenta con un Sistema de Control Interno que permita encaminar hacia una adecuada organización, por lo que el personal realiza sus funciones empíricamente provocando en muchas ocasiones conflictos con los clientes tanto internos como externos, todo esto refleja la inadecuada gestión empresarial, que no permite atender de manera eficaz y eficiente a los clientes y hacer frente a la competencia, esta realidad influye en la rentabilidad de la empresa al reducir el nivel de ingresos pues los clientes al no sentirse satisfechos se excluyen y buscan el valor agregado en otras empresas.

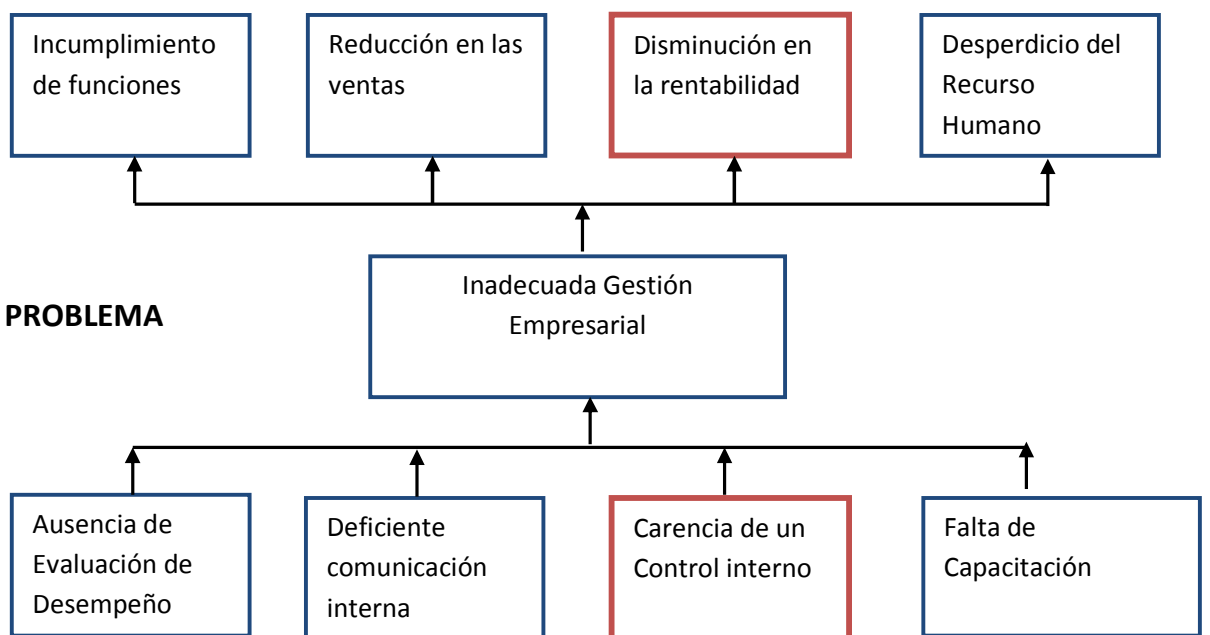
En la empresa Akabados, al igual que en toda empresa dedicada a la comercialización, las ventas son el motor económico y estas no podrán llevarse con efectividad mientras no se establezca un Control Interno que permita aprovechar las fortalezas y oportunidades y minimizar las debilidades y amenazas de la empresa para obtener resultados beneficiosos de manera eficiente y se refleje en su rentabilidad.

La revisión de los métodos y desempeños administrativos, comprende un examen de los objetivos, políticas, procedimientos, delegación de responsabilidades, normas y realizaciones. La eficiencia operativa de la función o área sometida a estudio, puede determinarse mediante

una comparación de las condiciones vigentes, con las requeridas por los planes, políticas etc.

#### 1.2.1.4. Árbol de problemas

##### EFEECTO



##### CAUSA

#### 1.2.1.5. Relación causa-efecto

Una vez realizado el respectivo estudio, según la Matriz de Análisis y Situaciones, se puede deducir que la Empresa Akabados, tiene un problema en cuanto a la inadecuada Gestión Empresarial, sus causas principales es la carencia de un Sistema de Control Interno, que como efecto tenemos la disminución en la rentabilidad, la ausencia de evaluación del desempeño provoca el incumplimiento de funciones,

así como también la deficiente comunicación interna conlleva a una disminución en las ventas y la falta de capacitación al personal el mismo que ha provocado un desperdicio del recurso humano. (Ver Anexo 1).

### **1.2.2. Prognosis**

Si la Empresa Akabados no aplica un Sistema de Control Interno orientada a mejorar la rentabilidad, ésta se verá seriamente afectada, pues estaría por debajo de la competencia, los clientes se formarán una imagen negativa con lo cual se producirá una deserción, si esto sucede, su efecto se verá reflejado en resultados económicos negativos pues es claro que para una empresa de esta naturaleza las ventas representan un importante rubro dentro de la situación financiera, porque de modo contrario si no se aplica un Sistema de Control Interno se producirá una disminución en su rentabilidad, poniendo en riesgo el desarrollo de la empresa lo cual afectaría a sus propietarios, empleados y sus familias.

### **1.2.3. Formulación del problema**

¿Es la carencia de un Control interno lo que conlleva a una disminución en la rentabilidad de la Empresa Akabados en el año 2010?

### **1.2.4. Preguntas directrices**

- ¿Se ha aplicado un Control interno para medir el desempeño de la empresa Akabados?

- ¿Se ha evaluado la gestión empresarial para mejorar la rentabilidad de la empresa Akabados?
- ¿Es necesario proponer un plan estratégico con el objeto de direccionar a la empresa y aumentar su rentabilidad?

#### **1.2.5. Delimitación**

- **Campo:** Auditoría
- **Área:** Auditoria de Gestión
- **Aspecto:** Control Interno
- **Temporal:** Este problema va a ser estudiado del año 2010.
- **Espacial:** Akabados, se encuentra ubicado en la Provincia de Tungurahua, cantón Ambato, Parroquia La Merced. (Ver Anexo 2).

#### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación me da la oportunidad de compartir los conocimientos adquiridos, y siendo un compromiso moral el retribuir de alguna manera con la empresa, desarrollando herramientas que permitan ejercer un control adecuado de los recursos tanto humanos como económicos de la misma.

El aumento de la demanda de los productos que ofrece la empresa “Akabados” ha generado en el mercado clientes exigentes, quienes esperan calidad al menor costo, tiempo y sobre todo buen trato en cuanto al servicio.

La empresa Akabados será el principal beneficiario de la presente investigación, ya que con ello se podrá determinar en forma clara y

precisa la gestión con la cual se está manejando cada uno de sus procesos y mediante esto poder optimizar tiempos y recursos hasta poder llegar hacia los objetivos trazados por la empresa.

La información requerida y presentada en este proyecto será factible su realización ya que es exclusivamente obtenida en la misma empresa de estudio, que se constituirá nuestra fuente directa del enriquecimiento para proponer mejores cambios que permitan alcanzar las metas propuestas.

Mediante la aplicación de un Sistema de Control interno se podrá establecer directrices para la evaluación del desempeño empresarial, la misma que establecerá si la gestión empresarial es adecuada y conduzca a mejorar la rentabilidad de la misma, perfeccionando su servicio en cuanto a las ventas y por ende brindar una mejor atención, reduciendo costos innecesarios, tiempos improductivos, y lo que es importante la satisfacción de los clientes.

Sin duda alguna el adoptar un Sistema de Control interno y demás lineamientos, permitirán planificar de manera acertada los procesos administrativos en donde contará con la participación desde la alta dirección hasta la participación de toda la organización.

El Control interno ayudará a la reducción de costos, aumenta las utilidades y aprovecha mejor los recursos; humanos, materiales y financieros ya hace que todos se trabaje en la consecución del objetivo empresarial.



## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo general**

- Indagar como el Control Interno mejora la rentabilidad de la empresa “Akabados”

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Analizar los procesos de Control a fin de que la empresa sea eficiente y efectiva.
- Evaluar la rentabilidad de la Empresa Akabados para mejorar frente a la competencia.
- Proponer un Sistema de Control Interno con el objetivo de direccionar a la empresa y aumentar su rentabilidad.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

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

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

“La alta dirección considera que un adecuado Sistema de Control Interno, fortalece a una Institución con lo cual se logra obtener información actualizada y verás de los sucesos que acontecen con el día a día en la institución, además de que su incidencia en el manejo de recursos económicos nos permite ser más ordenados y producir una información financiera confiable. Se considera además que un adecuado sistema de control es muy importante en una institución ya que así se obtiene mayor control de procesos y procedimientos, lo cual permite obtener información financiera oportuna y a la vez permite tomar las mejores decisiones a la gerencia”.

Es importante adaptar un sistema de control interno ya que permitirá a la empresa dirigir de manera eficaz y eficiente a la misma, se conseguirá supervisar los procesos que se está realizando y cómo se lo hace para que cualquier error corregirlo a tiempo. También se podrá brindar al cliente externo una satisfacción en cuanto a los servicios que se presta.

Según **Nancy Quinatoa C. (2008: 83)** en su trabajo de investigación “Planificación Operativa y su incidencia en la rentabilidad” recomienda lo siguiente:

“Se debe difundir a los socios de la compañía que para realizar la evaluación del desempeño por medio de la aplicación de indicadores de gestión se debe designar a responsables de dicha aplicación, así como identificar bien las áreas o unidades a ser evaluadas, conocer las actividades que se realizan en la compañía y aplicarlos, para con los resultados obtenidos poder interpretarlos y tomar las acciones correctivas de acuerdo al caso, los mismos que van en búsqueda de brindar beneficios a la organización enfocados en mejorar la rentabilidad”.

La rentabilidad de una empresa representa la capacidad de obtención de utilidades y los recursos que posee la misma para llevar a cabo con eficacia y eficiencia las operaciones, la rentabilidad es parte fundamental de una empresa ya que constituye su situación económica y su disponibilidad.

Según **Luis Gustavo Illescas González(2006:Internet)**A mejor organización y control más rentabilidad. En la actualidad las

organizaciones enfrentan un ambiente económico muy competitivo y cada vez más necesitan de un eficiente control contable de sus operaciones, que les pueda dar información oportuna y confiable sobre los resultados de su operación y que efecto ha tenido en su patrimonio contable.

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

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

## **2.2 Fundamentación Filosófica**

El paradigma que dirige este presente proyecto de investigación es el positivista también llamado cuantitativo, se ajusta a partir del planteamiento de una hipótesis pretendiendo demostrar que la rentabilidad depende de un adecuado control interno.

Dicho paradigma en la investigación, se ha concebido últimamente como aquel tipo de investigación en el cual participan los individuos y comunidad para solucionar sus propias necesidades y problemas, bajo la guía de técnicos al respecto, pero con la participación directa de

todos los interesados en su desarrollo, es por ello que cualquier investigación o acción donde se busque el desarrollo del medio para tener éxito tiene que suscitar la participación activa de la población, por lo que la presente investigación tiene como finalidad la aplicación de dicho paradigma.

## **2.3 FUNDAMENTACION LEGAL**

**El estudio se fundamenta en la Ley orgánica de la contraloría general del Estado, Título II del sistema de control, fiscalización y auditoría del estado, Capítulo 2, Sección 1**

### **SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

#### **CONTROL INTERNO**

Art. 9.- Concepto y elementos del Control Interno.- El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control.

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control externo a cargo de la Contraloría General del Estado.

**Art. 10.-** Actividades Institucionales.- Para un efectivo, eficiente y económico control interno, las actividades institucionales se organizarán en administrativas o de apoyo, financieras, operativas y ambientales.

**Art. 11.-** Aplicación del control interno.- Se tendrán en cuenta las normas sobre funciones incompatibles, depósito intacto e inmediato de lo recaudado, otorgamiento de recibos, pagos con cheque o mediante la red bancaria, distinción entre ordenadores de gasto y ordenadores de pago; y, el reglamento orgánico funcional que será publicado en el Registro Oficial.

**Art. 12.-** Tiempos de control.- El ejercicio del control interno se aplicará en forma previa, continua y posterior:

a) **Control previo.**- Los servidores de la institución, analizarán las actividades institucionales propuestas, antes de su autorización o ejecución, respecto a su legalidad, veracidad, conveniencia, oportunidad, pertinencia y conformidad con los planes y presupuestos institucionales.

b) **Control Continuo.**- Los servidores de la institución, en forma continua inspeccionarán y constatarán la oportunidad, calidad y cantidad de obras, bienes y servicios que se recibieren o prestaren de conformidad con la Ley, los términos contractuales y las autorizaciones respectivas.

c) **Control Posterior.**- La Unidad de Auditoría interna será responsable del control posterior interno ante las respectivas autoridades y se aplicará a las actividades institucionales, con posterioridad a su ejecución.

## **En la Norma Ecuatoriana de Auditoría No. 10, Evaluación de riesgo y control interno**

### **Introducción**

1. El propósito de esta Norma Ecuatoriana sobre Auditoría (NEA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.
2. El auditor deberá obtener una comprensión suficiente de los sistemas de contabilidad y de control interno para planificar la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo.
3. “Riesgo de auditoría” significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría no apropiado cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.
4. “Riesgo inherente” es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una exposición errónea que pudiera ser de carácter significativo, individualmente o cuando se agrega con exposiciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

5. “Riesgo de control” es el riesgo de que una exposición errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que individualmente pudiera ser de carácter significativo o cuando se agrega con exposiciones erróneas en otros saldos o clases, no sea evitado o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

6. “Riesgo de detección” es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una exposición errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de carácter significativo, individualmente o cuando se agrega con exposiciones erróneas en otros saldos o clases.

7. “Sistema de contabilidad” significa la serie de tareas y registros de una entidad por medio de las cuales se procesan las transacciones como un medio de mantener registros financieros. Dichos sistemas identifican, reúnen analizan, calculan, clasifican, registran, resumen, e informan transacciones y otros eventos.

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



a) “el ambiente de control” significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestarios estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:

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

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

Los procedimientos específicos de control incluyen:

- Reportar, revisar y aprobar conciliaciones
- Verificar la exactitud aritmética de los registros

Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre:

Cambios a programas de computadora

Acceso a archivos de datos

Mantener y revisar las cuentas de control y los balances de comprobación.

Aprobar y controlar documentos.

Comparar datos internos con fuentes externas de información.

Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.

Limitar el acceso físico directo a los activos y registros

Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas.

9. En la auditoría de estados financieros, el auditor está interesado sólo en aquellas políticas y procedimientos dentro de los sistemas de contabilidad y de control interno que son relevantes para las aseveraciones de los estados financieros. La comprensión de los aspectos relevantes de los sistemas de contabilidad y de control interno, junto con las evaluaciones del riesgo inherente y de control y otras consideraciones, harán posible para el auditor:

a) identificar los tipos de potenciales exposiciones de carácter significativo que pudieran ocurrir en los estados financieros;

b) considerar factores que afectan el riesgo de exposiciones erróneas substanciales; y

c) diseñar procedimientos de auditoría apropiados

10. Al desarrollar el enfoque de auditoría, el auditor considera la evaluación preliminar del riesgo de control (conjuntamente con la evaluación del riesgo inherente) para determinar el riesgo de detección apropiado por aceptar para las aseveraciones del estado financiero y para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos para dichas aseveraciones.

### **Sistemas de contabilidad y de control interno**

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

Las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.

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

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

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

## **Procedimientos de control**

20. **El auditor debería obtener suficiente comprensión de los procedimientos de control para desarrollar el plan de auditoría.**

Al obtener esta comprensión el auditor considerará el conocimiento sobre la presencia o ausencia de procedimientos de control obtenido de la comprensión del ambiente de control y del sistema de contabilidad para determinar si es necesario alguna comprensión adicional sobre los procedimientos de control. Como los procedimientos de control están integrados con el ambiente de control y con el sistema de contabilidad, al obtener el auditor una comprensión del ambiente de control y del sistema de contabilidad, es probable que obtenga también algún conocimiento sobre procedimientos de control, por ejemplo, al obtener una comprensión del sistema de contabilidad referente a efectivo, el auditor ordinariamente se da cuenta de si las cuentas bancarias están conciliadas. Ordinariamente, el desarrollo del plan global de auditoría no requiere una comprensión de procedimientos de control para cada aseveración de los estados financieros en cada cuenta y clase de transacción.

## **Riesgo de control**

### **Evaluación preliminar del riesgo de control**

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

riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno.

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

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

- a) los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad no son efectivos; o
- b) evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad no sería eficiente.

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

- a) pueda identificar controles internos relevantes a la aseveración que sea probable que eviten o detecten y corrijan una exposición errónea de carácter significativo; y
- b) planee realizar pruebas de control para soportar la evaluación.

Documentación de la comprensión o y de la evaluación del riesgo de control

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

- a) la comprensión obtenida de los sistema de contabilidad y de control interno de la entidad; y
- b) la evaluación del riesgo de control. Cuando el riesgo de control es evaluado como menos que alto, al auditor debería documentar también la base para las conclusiones.

### **Pruebas de control**

27. Las pruebas de control se desarrollan para obtener evidencia de auditoría sobre la efectividad de:

- a) el diseño de los sistemas de contabilidad y de control interno, es decir, si están diseñados adecuadamente para evitar o detectar y corregir exposiciones erróneas de carácter significativo; y
- b) la operación de los controles internos a lo largo del período.

30. Las pruebas de control pueden incluir:

Inspección de documento; que soportan transacciones y otros eventos para obtener evidencia de auditoría de que los controles internos han funcionado apropiadamente, por ejemplo, verificando que una transacción haya sido autorizada.

Investigaciones sobre, y observación de, controles internos que no dejan rastro de auditoría, por ejemplo, determinando quién desempeña realmente cada función, no meramente quién se supone que la desempeña.

Reconstrucción del desempeño de los controles internos, por ejemplo, la conciliación de cuentas de bancos, para asegurar que fueron correctamente realizados por la entidad.

### **Evaluación final del riesgo de control**

39. Antes de la conclusión de la auditoría, basado en los resultados de los procedimientos sustantivos y de otra evidencia de auditoría obtenida por el auditor, el auditor debería considerar si la evaluación del riesgo de control está confirmada.

### **Riesgo de detección**

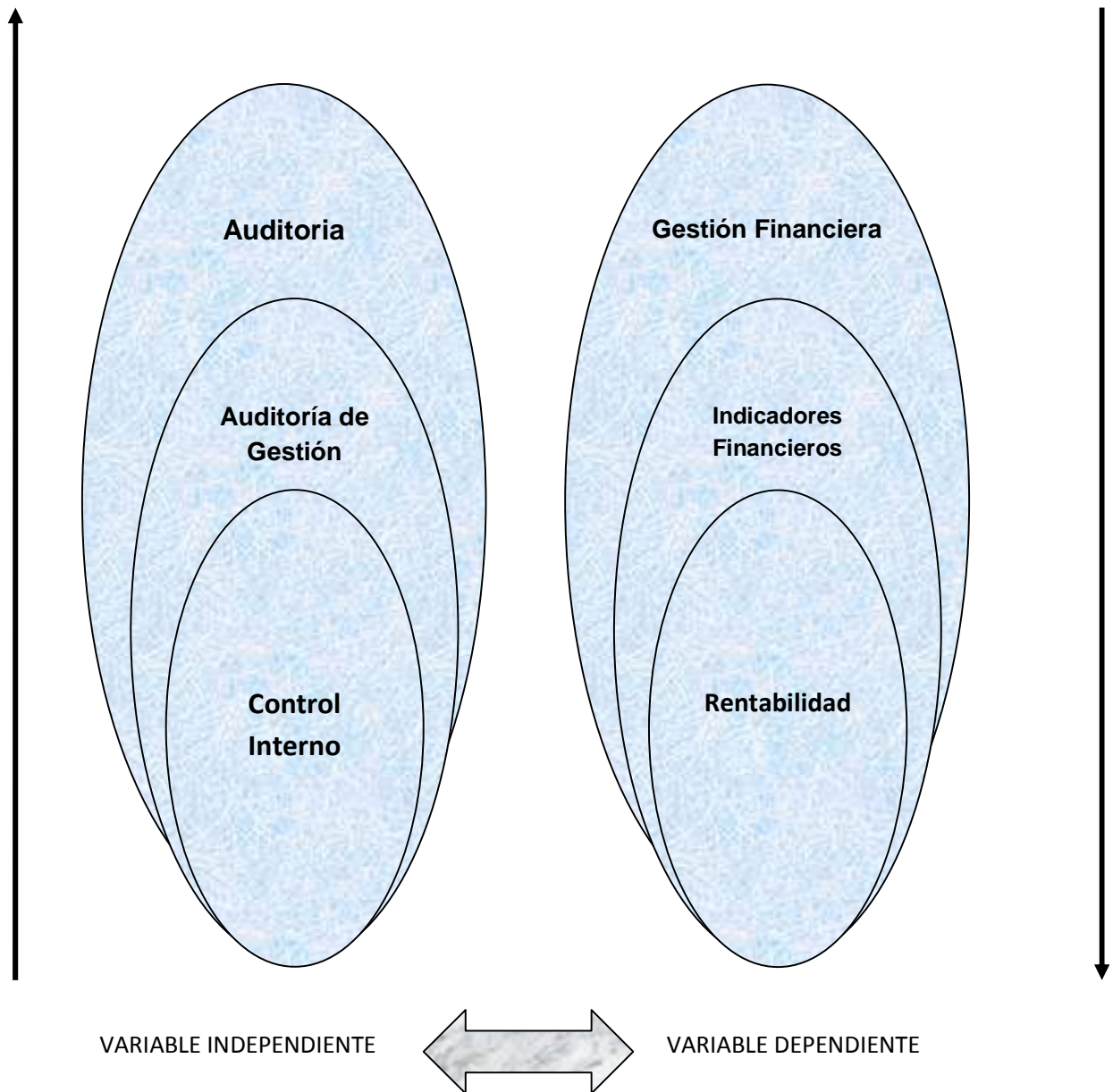
41. El nivel de riesgo de detección se relaciona directamente con los procedimientos sustantivos del auditor. La evaluación del auditor del riesgo de control, junto con la evaluación del riesgo inherente, influye en la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos que deben realizarse para reducir el riesgo de detección, y por tanto el riesgo de auditoría, a un nivel aceptablemente bajo.

42. El auditor debería considerar los niveles evaluados de riesgos inherente y de control al determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos requeridos para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptable.

## 2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTALES

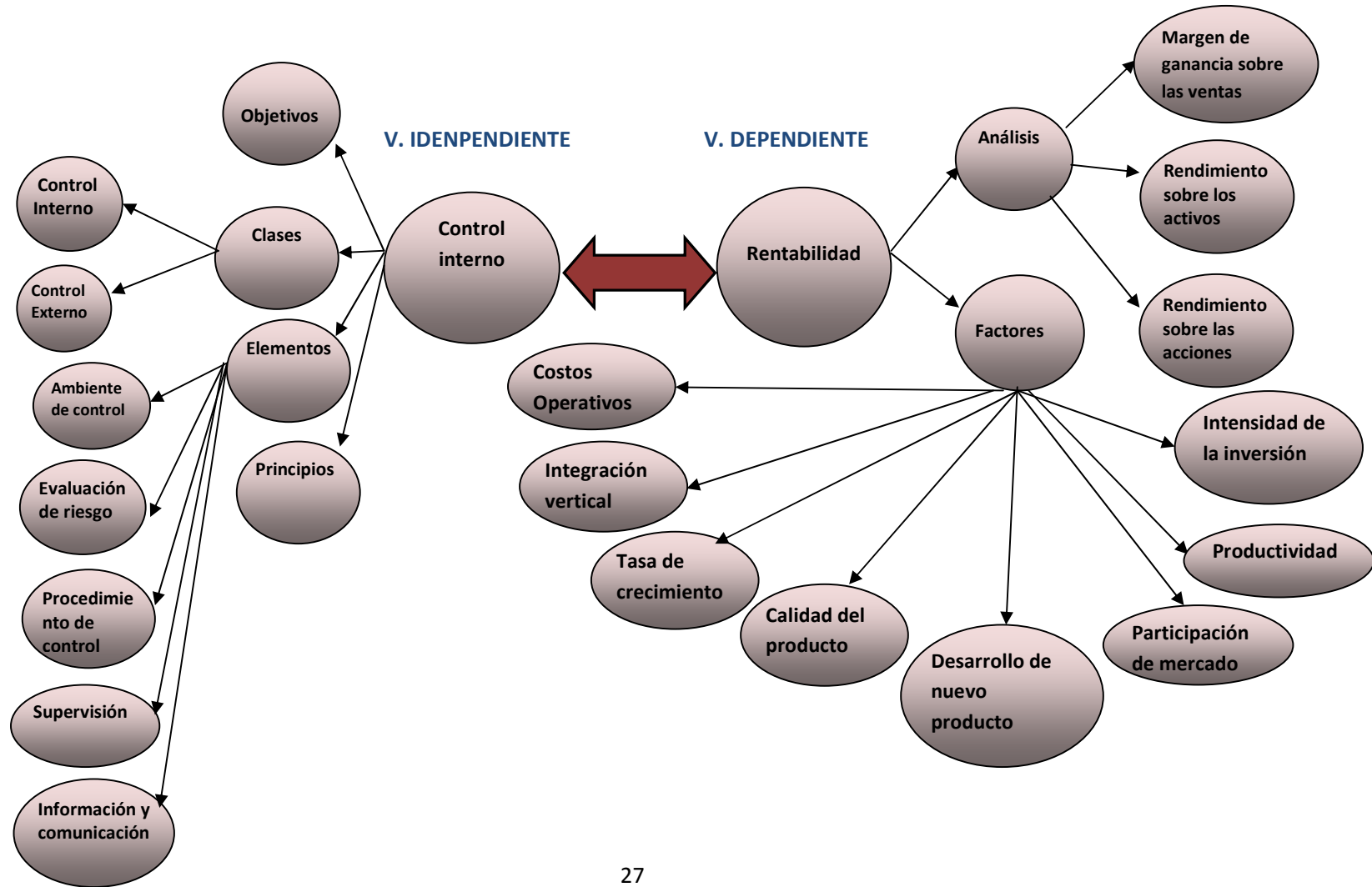
### 2.4.1. Gráficos de inclusión interrelacionados

- Superordinación conceptual





## Subordinación conceptual



## **2.4.2. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema**

### **2.4.2.1. Marco conceptual variable independiente**

#### **AUDITORÍA**

Según **Jesús María Peña Bermúdez (2007:43)** Generalmente se concibe la auditoría como un acto de control, tan remoto casi como la historia de la humanidad. Internamente constituye en sí una actividad de control y como tal, nace simultáneamente con el movimiento económico y financiero, producto de la desconfianza para unos y de la necesidad de seguridad en el buen uso e información de los recursos para otros, cuando dejaron de ser manejados o administrados directamente por el propietario.

#### **OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

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

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

hacia la auditoría moderna con base en una auditoría de carácter gerencial, independiente y veraz.

## **PRINCIPIOS DE LA AUDITORÍA**

El ejercicio de la auditoría debe apoyarse en unos principios que constituye el fundamento de su actuar, sobre los cuales se han determinado unas reglas básicas generales conocidas hoy como Normas Internacionales de Auditoría (NIAS)

Estos principios han sido sintetizados por algunos tratadistas en cuatro:

- Exposición
- Uniformidad
- Importancia
- Moderación

**Exposición.-** Los resultados gerenciales en examen deben exponerse en forma completa, solamente así, las decisiones no son engañosas.

**Uniformidad.-** Consiste en que la base de presentación de la información financiera sea igual en diferentes períodos, lo cual permite la comparabilidad.

**Importancia.-** se refiere a la representatividad que un valor, dato o cifra tenga dentro del conjunto analizado. La presentación de éstos debe referirse a aspectos importantes, recurrentes o trascendencia para la empresa.

**Moderación.-** conocido también como conservadurismo, es la prudencia como debe manejarse la información, permitiendo evaluar que en las decisiones a tomar o tomadas se prefieran aquellas que favorecen a la empresa a largo plazo.

## **AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Según **María de los Ángeles López Saavedra (2006:internet)** en su tesis de Auditoría de Gestión como Herramienta para evaluar los Procesos Administrativos, Financieras y Operativos de las Empresas de Servicios Grandes es el examen de planes, programas, proyectos y operaciones de una organización o entidad pública, a fin de medir e informar sobre el logro de los objetivos previstos, la utilización de los recursos públicos en forma económica y eficiente, y la fidelidad con que los responsables cumplen con las normas jurídicas involucradas en cada caso. Los conceptos de Ética, Eficacia, Eficiencia, y Economía están indisolublemente asociados a esta clase de auditoría.

Según **Jesús María Peña Bermúdez (2007:53)** conocida como de resultados, comprueba la eficacia administrativa en el coordinado manejo de los recursos para el logro de los objetivos y metas previamente determinados.

Involucra en su análisis como objetivos, el resultado final de todos los espacios empresariales: imagen corporativa, relaciones interpersonales a nivel de clientes internos y externos, utilidades económicas, aceptación en el medio tanto actual como potencial eficiencia en el manejo operacional traducido en una información oportuna, completa, veraz, seguridad de los activos y eficacia del control interno.

Es la evaluación entre la misión, visión, objetivos, metas, planes y políticas establecidas y los logros obtenidos o dejados de realizar que se configuran en beneficios económicos, sociales y de procedimientos.

Según **Milton K. Maldonado E. (2001:16)** Conceptos de las 5es:

**Eficiencia:** consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros.

**Eficacia:** es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos.

**Economía:** se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible.

**Ética:** parte de la filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre.

**Ecología:** podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales.

## **CONTROL INTERNO**

Según **Warren Carl, Reeve James y Fees Philip(2009:184)** las empresas utilizan controles internos como guía para sus operaciones y, sobre todo, para evitar fraudes y errores en sus sistemas.

Según **Samuel Mantilla (2009:3)** el control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

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

### **OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO**

Según **Jorge Vásquez y Norberto Caniggia(2006:165)** Los objetivos del control interno son declaraciones del resultado deseado o del propósito a ser alcanzado implementando procedimientos de control en una actividad en particular. En otras palabras, control es el medio por el cual se alcanzan los objetivos de control y que incluyen lo siguiente:

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

Los objetivos del control se aplican a todas las áreas, ya sean manuales o automatizadas.

## **CLASES DE CONTROL**

Según **Jesús María Peña Bermúdez (2007:8)** la concepción moderna tiende a concebir el control de manera proactiva como control organizacional, sin embargo por su ejecución y evaluación suele clasificarse en control interno y control externo.

**Control Interno:** es aquel que se ejerce con la misma empresa, con personal vinculado a ella pero con la suficiente capacidad objetiva e identificación empresarial con si objeto que amerita credibilidad a sus conclusiones.

**Control externo:** es el ejercido igualmente con objetividad por personal ajeno a la entidad, sin nexo laboral, su vinculación es civil y quien la realice debe también identificarse con los principios, planes y objetivos por los cuales se constituyó la empresa.

## **ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO**

Según **Warren Carl, Reeve James y Fees Philip(2009:185)** “Los administradores tienen la responsabilidad de delinear y aplicar cinco elementos de control interno para alcanzar los tres objetivos del control interno. Estos elementos son:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Procedimientos de control
- Supervisión
- Información y comunicación

## **Ambiente de control**

El Ambiente de control de una empresa es la actitud global de sus administradores y empleados hacia la importancia de los controles. Uno de los factores que influye en el ambiente de control es la filosofía y estilo administrativo de los directivos. Si éstos conceden demasiada importancia a las metas operativas y se desvía de los lineamientos de control, pueden estimular indirectamente a los empleados para que hagan caso omiso de los controles. Por ejemplo, la presión para lograr los objetivos de ingresos podría estimular a los empleados a registrar ventas falsas. Por otro lado, si los administradores conceden mayor importancia a los controles y alientan el exagerado apego a los lineamientos de control, se genera un ambiente de control eficaz.

## **Evaluación de riesgos**

Todas las organizaciones enfrentan riesgos. Entre éstos se encuentran los cambios en las necesidades de los clientes, las actividades de la competencia y los cambios en las leyes y factores económicos, como tasas de interés y transgresiones de los lineamientos y procedimientos de la compañía por parte de los empleados. Los administradores deben evaluar estos riesgos y tomar las medidas pertinentes para controlarlos, de modo que los objetivos del control interno se cumplan.

Una vez identificados los riesgos, es posible analizarlos para juzgar su importancia, evaluar las probabilidades de que ocurran y determinar cuáles acciones los reducirán al mínimo. Por ejemplo, el gerente de un almacén puede analizar y considerar el riesgo que corren sus empleados de sufrir una lesión en la espalda, situación



que podría dar lugar a demandas laborales contra las empresas. Si el gerente determina que el riesgo es considerable, la compañía debe emprender medidas como la compra de fajas y cinturones especiales para sus empleados de almacén y establecer una regla que los obligue a utilizarlos.

### **Procedimientos de control**

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

### **Supervisión**

Supervisar el sistema de controles internos permite detectar deficiencias y mejorar la eficacia del control. El sistema de control interno puede supervisarse mediante acciones continuas de los administradores o por evaluaciones separadas. Las acciones de vigilancia continua puede incluir la observación de la conducta de los empleados y los signos de alerta que surgen del sistema contable.

### **Información y comunicación**

La información y la comunicación son elementos esenciales del control interno. La información acerca del ambiente de control, la

evaluación de riesgos, los procedimientos de control y la supervisión son necesarios para que los administradores puedan dirigir las operaciones y garantizar el apego a las especificaciones legales, reglamentarias y de información.

Los directivos también pueden usar información externa para evaluar acontecimientos y situaciones que afectan la toma de decisiones y los informes externos. Por ejemplo, en Estados Unidos los Administradores emplean la información del Financial Accounting Standards Board o de otros organismos semejantes para evaluar el efecto de posibles cambios en las normas de preparación de los informes.”

## **PRINCIPIOS DEL CONTROL**

Según **Jesús María Peña Bermúdez (2007:11,12)** el control interno es una responsabilidad administrativa y como tal, la administración debe establecerlo y ejecutarlo. Para que sea efectivo, se requiere tener en cuenta en su diseño algunos principios que Julia Rosa de Martínez concreta en:

- El control debe hacerse en las áreas claves, es decir, los puntos críticos de personal, producción, finanzas, ventas.
- Las acciones futuras deben ajustarse a la información que se tenga. Una división, sección o departamento tiene sus objetivos específicos y sistemas de control. Muchos aspectos pueden ser manejados por ellos mismos.
- Los controles deben diseñarse para que se mantengan contacto directo entre el que controla y lo que es controlado.
- El control está estrechamente relacionado con la comunicación.

- En los sistemas de control el factor humano es esencial ya que las personas responsables puedan evaluar con criterios objetivos subjetivos.
- Debe ser flexible; el sistema de control, cualquiera que sea, debe responder a ciertas condiciones cambiantes. Muchas veces un sistema de control necesita que se determinen métodos para mejorarlo.
- Adaptable a la organización; los controles deben ser determinados de acuerdo al tipo de organización.
- Las unidades administrativas que conforman equipos de trabajo orientados hacia el autocontrol mediante la búsqueda de resultados de grupo, logran mayor eficacia.

#### **2.4.2.2. Marco conceptual variable dependiente**

### **GESTIÓN FINANCIERA**

Según **Pablo Nunes (2008: Internet)** “la gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

Es decir, la función financiera integra:

- La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de financiación externa);

- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa);
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad);
- El análisis financiero (incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa);
- El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.”

## **INDICADORES FINANCIEROS y OPERATIVOS**

Según **Luis Aníbal Mora García (2008:13,14)** miden el costo total de la operación logística, es decir el valor monetario de servir a los clientes y planear, administrar, adquirir, distribuir y almacenar el inventario con destino a los clientes.

Es importante para la empresa poder controlar las actividades asociadas a su operación logística teniendo claro conocimiento y visibilidad del comportamiento de los costos de ejecución de éstas, relacionados a los niveles de eficiencia generados por los procesos logísticos, a fin de poder encontrar puntos clave que permitan optimizar los costos a través de la cadena de abastecimiento incrementando la competitividad de la empresa en función de ser más rentable en su operación sin perder mercado.

Estos indicadores se clasifican en Costos Operacionales y Costos de Capital.

**Costos de Capital:** miden el costo de oportunidades de la empresa de tener recursos financieros atados a activos de logística, los cuales se entienden por: infraestructura física, flota de transporte, equipos de comunicaciones, y manejo de materiales (estibadores, terminales de radio frecuencia, etc.), este indicador se calcula como:

Costo de capital= valor total de los activos de logística \* tasa de capitalización de los activos

**Costos operacionales:** miden los costos asociados a la ejecución y desempeño de las actividades inherentes a los procesos logísticos y productivos, estos pueden ser:

- Costo de la bodega por metro cuadrado
- Costo de despacho por unidad
- Costo operativo de bodega por empleado
- Costo de transporte por camión
- Costo de transporte por conductor
- Costo de transporte por unidad transportada

## **RENTABILIDAD**

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

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

El análisis de la rentabilidad también puede medir la eficiencia general de la dirección de la empresa.

- De las condiciones de ventas a crédito, pues una inversión excesiva en cuentas por cobrar pueden ser consecuencia de:
  - Demasiada libertad para otorgar créditos
  - Falta de registros especiales que muestren la antigüedad de los créditos.
  - Carencia de actividad del área de cobranza.
- De la rotación de mercancías o de inventarios, ya que un movimientos demasiado lento durante el ejercicio puede acarrear una inversión excesiva en inventarios, lo cual demuestra:
  - Mala calidad de las mercancías compradas o producidas, o falta de planeación en las compras o en la producción.
  - Existencia de mercancías obsoletas cuya venta difícilmente se realiza.
  - Políticas de ventas carentes de competitividad, lo cual restringe las mismas.

- Desperdicio de recursos motivados por la inversión excesiva.
- De la relación que guardan los costos y gastos con las ventas a fin de juzgar:
  - El funcionamiento de la producción y el aprovechamiento de la capacidad instalada.
  - La función de vender
  - La administración
  - El financiamiento.

La rentabilidad mide la efectividad de la gerencia de una empresa demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.

Dichas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación inteligente, reducción integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades.

## **ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD**

Según **Chan S. Park (2009:537)** Uno de los objetivos importantes para cualquier negocio es generar utilidades. Los indicadores examinados brindan claves útiles sobre la efectividad de las operaciones de una compañía, pero los indicadores de rentabilidad revelan los efectos combinados de liquidez, administración de activos y deudas sobre los resultados operativos. Por ello, los indicadores que miden la rentabilidad desempeñan un papel importante en la toma de decisiones.

La rentabilidad podemos analizarla bajo tres aspectos:

- Margen de ganancia sobre las ventas.
- Rendimiento sobre los activos totales
- Rendimientos sobre las Acciones Ordinarias

### **Margen de ganancia sobre las ventas**

Calculamos el margen de ganancia sobre las ventas dividiendo el ingreso neto entre las ventas. Esta razón indica la utilidad por dólares de venta.

$$\text{Margen de ganancias sobre las ventas} = \frac{\text{ingreso neto disponible}}{\text{Ventas}}$$

### **Rendimiento sobre los activos totales**

El rendimiento sobre los activos totales, o simplemente rendimiento sobre los activos (RSA), mide el éxito que tiene una compañía cuando emplea sus activos para generar utilidades. La razón entre el ingreso neto y los activos totales mide el rendimiento sobre los activos totales después de intereses e impuestos.

$$\text{Rendimiento sobre los activos totales} = \frac{\text{ingreso neto} + \text{gastos por interés}(1 - \text{tasade impuesto})}{\text{Promedio de activos totales}}$$

Sumar de nuevo una porción de los gastos por interés al ingreso neto da por resultado una cifra de ganancias ajustadas que indica cuáles habrían sido las ganancias si los activos se hubieran adquirido exclusivamente a través del capital accionario.



## Rendimientos sobre las acciones ordinarias

Otra conocida medida de rentabilidad es la tasa de retorno sobre el capital (RSC). Este indicador muestra la relación entre el ingreso neto y la inversión de los titulares de acciones ordinarias de la compañía. Esto es, responde la siguiente pregunta: ¿Cuánto ingreso se gana por cada \$1 que invierten los accionistas ordinarios?

$$\text{Rendimiento sobre las acciones ordinarias} = \frac{\text{ingreso neto disponible a los accionistas ordinarios}}{\text{Capital accionario ordinario promedio}}$$

**Según Sergio Bravo (2003; internet) Los índices de rentabilidad económica y financiera de corto plazo son: el ROA y el ROE.**

El índice de rentabilidad económica ha de medir el retorno que proporciona el negocio independientemente de cómo ha sido financiado éste, mientras el índice de rentabilidad financiera ha de medir el retorno de los accionistas después del pago de la deuda. En ambos casos, algo importante por tener en cuenta es que ulteriormente lo que genera el negocio se transforma en utilidad y ésta es la ganancia que tendrá el negocio; punto de vista económico o el accionista; punto de vista financiero.

Las utilidades son lo que finalmente interesa porque se convertirán en dividendos (ganancia de liquidez inmediata) o se transformarán en utilidades retenidas, las que en el futuro se convertirán en flujo de dividendos. Si la utilidad de la firma o del accionista es la ganancia que se genera en el periodo, entonces necesitamos saber

si es suficiente frente a la inversión realizada. En el primer caso necesitaremos saber si la utilidad de la firma o del negocio (utilidad operativa neta) es suficiente para justificar la inversión inicial (inversión total o activo total). El índice que evalúa esta situación es el ROA (Rentabilidad sobre los activos)

En el segundo caso necesitaremos saber si la utilidad disponible para los accionistas (utilidad financiera neta) es suficiente para justificar la inversión inicial del accionista en el negocio (inversión del accionista o patrimonio). El índice que evalúa esta situación es el ROE (Rentabilidad sobre el capital).

Para calcular el índice ROA necesitamos la utilidad operativa neta y el total de activos.

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$$

Para calcular el índice ROE (Return on Equity) necesitamos la utilidad financiera neta y el patrimonio de los accionistas

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital Total}}$$

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA RENTABILIDAD**

Según **Nay Martínez (2010:internet)** existen 9 factores primordiales que influyen en la rentabilidad.

- Intensidad de la inversión
- Productividad
- Participación de Mercado

- Desarrollo de nuevos productos o diferenciación de los competidores
- Calidad de producto/servicio
- Tasa de crecimiento del mercado
- Integración vertical
- Costos operativos
- Esfuerzo sobre dichos factores

### **Intensidad de la inversión**

Cuando invertimos estamos dando algo a alguien con el fin de obtener algo mejor. Se puede invertir de muchas formas, invertir nuestro tiempo en una relación, la inteligencia en el trabajo o los fines de semana haciendo deporte para tener una buena salud.

Así como se puede invertir en cualquiera de estas situaciones esperando algo bueno a cambio, podemos invertir nuestro dinero en un fondo mutuo esperando asegurar un capital que nos garantice mantener un nivel de vida en una etapa de retiro o convertir en realidad alguno de nuestros sueños hacia futuro.

Invertir dinero es poner el dinero en algún tipo de instrumento financiero, llámese acciones, bonos, fondos mutuos, esperando más dinero a cambio.

### **Productividad**

Para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad (o sus utilidades) es aumentando su productividad. Y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios.

La productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento del recurso material y humano.

Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos.

La productividad en las máquinas y equipos esta dada como parte de sus características técnicas. No así con el recurso humano o los trabajadores. Deben de considerarse factores que influyen. Al disminuir la ineficiencia, la productividad aumenta. La eficiencia es el límite de la productividad. La productividad óptima, es el nivel de eficiencia para el cual fue pretendido el proceso.

### **Participación de mercado**

Este tipo de estudio es realizado con la finalidad de determinar el peso que tiene una empresa o marca en el mercado. Se mide en términos de volumen físico o cifra de negocios. Estas cifras son obtenidas mediante investigaciones por muestreo y la determinación de los tamaños poblacionales.

De manera similar que los estudios de penetración y tamaño del mercado, las empresas contratantes de este tipo de estudios son principalmente negocios que venden a otras empresas en el área industrial, así como mercados donde no se dispone de investigaciones sectoriales (por ejemplo: educación, ciertas

unidades de negocios de las telecomunicaciones, entretenimiento, etc.)

Los principales objetivos de este tipo de estudio son los siguientes:

1. Determinar la participación de mercado de la empresa y sus marcas, partiendo de las cifras de venta o volúmenes vendidos.
2. Monitorear el crecimiento de la empresa o sus marcas a lo largo del tiempo.

### **Desarrollo de nuevos productos o diferenciación de los competidores.**

Un nuevo producto puede ser creado o hecho "nuevo" de muchas maneras. Un concepto enteramente nuevo se puede traducir en un nuevo artículo y/o servicio. Simples cambios secundarios en un producto existente pueden convertirlo en otro "nuevo" o se puede ofrecer un producto existente a nuevos mercados que lo considerarán "nuevo". Sólo podemos considerar nuevo un producto durante un período limitado.

Esto corresponde a la actitud de innovación que es una filosofía paralela a la del concepto de mercadotecnia.

Cuando se incluye un nuevo producto debe tomarse en consideración la innovación y la calidad del producto/servicio, sin dejar a un lado la diferenciación del producto en el mercado y superando siempre a los competidores del mercado que son un gran número de compradores y vendedores de una mercancía, que además de ofrecer productos similares, igualmente tienen libertad absoluta para sus actividades inherentes y no hay control sobre los precios ni reglamento para fijarlos.

Estudios han demostrado que las industrias en crecimiento son aquellas que están orientadas a productos nuevos.

### **Calidad de producto/servicio.**

El significado de esta palabra puede adquirir múltiples interpretaciones, ya que todo dependerá del nivel de satisfacción o conformidad del cliente. Sin embargo, la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor. Dependiendo de la forma en que un producto o servicio sea aceptado o rechazado por los clientes, podremos decir si éste es bueno o malo.

### **Tasa de crecimiento del mercado**

La tasa de crecimiento es la manera en la que se cuantifica el progreso o retraso que experimenta un producto en el mercado en un período determinado. Esto tiene que ver también, con el ciclo de vida del producto, que se define por ser el clásico ciclo de nacimiento, desarrollo, madurez y expiración, aplicado a las ventas de un producto.

### **Integración Vertical**

La integración vertical comprende un conjunto de decisiones que, por su naturaleza, se sitúan a nivel corporativo de una organización. Dichas decisiones son de tres tipos:

1. Definir los límites que una empresa debería establecer en cuanto a las actividades genéricas de la cadena de valor de la producción.

2. Establecer la relación de la empresa con las audiencias relevantes fuera de sus límites, fundamentalmente sus proveedores, distribuidores y clientes.

3. Identificar las circunstancias bajo las cuales dichos límites y relaciones deberían cambiar para aumentar y proteger la ventaja competitiva de la empresa.

Este conjunto de decisiones permiten caracterizar a una empresa: qué bienes y capacidades forman parte de la empresa y que tipos de contratos se establecen con agentes externos.

### **Costos operativos**

Los costos en que incurre un sistema ya instalado o adquirido, durante su vida útil, con objeto de realizar los procesos de producción, se denominan costos de operación, e incluyen los necesarios para el mantenimiento del sistema.

Dentro de los costos de operación más importantes tenemos los siguientes:

a) Gastos técnicos y administrativos. Son aquellos que representan la estructura ejecutiva, técnica y administrativa de una empresa.

b) Alquileres y/o depreciaciones. Son aquellos gastos por conceptos de bienes muebles e inmuebles, así como servicios necesarios para el buen desempeño de las funciones ejecutivas, técnicas y administrativas de una empresa, tales como: rentas de oficinas y almacenes, servicios de teléfonos. Etc.

c) Obligaciones y seguros. Son aquellos gastos obligatorios para la operación de la empresa y convenientes para la dilución de riesgos a través de seguros que impidan una súbita descapitalización por

siniestros. Entre estos podemos enumerar inscripción a la Cámara Nacional de la Industria de la Construcción, registro ante la Secretaría del Patrimonio Nacional, Seguros de Vida, etc.

d) Materiales de consumo. Son aquellos gastos en artículos de consumo, necesarios para el funcionamiento de la empresa, tales como: combustibles y lubricantes de automóviles y camionetas al servicio de las oficinas de la planta, gastos de papelería impresa, artículos de oficina, etc.

e) Capacitación y Promoción. Todo colaborador tiene el derecho de capacitarse y pensamos en que tanto éste lo haga, en esa misma medida o mayor aún, la empresa mejorará su productividad. Entre los gastos de capacitación y promoción podemos mencionar: cursos a obreros y empleados, gastos de actividades deportivas, de celebraciones de oficinas, etc.

Los costos de operación son los necesarios a fin de operar y mantener el sistema que se proyecta, de manera que se obtenga de éste los productos esperados, en las condiciones previstas durante la etapa de estudio y diseño.

## **2.5 HIPÓTESIS**

El inadecuado control interno afecta en la rentabilidad de la empresa Akabados.

### **2.5.1. Elementos de la hipótesis. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPÓTESIS**

- **Variable Independiente:** Control Interno
- **Variable Dependiente:** Rentabilidad
- **Unidad de Observación:** Empresa Akabados
- **Términos de Relación:** Afecta en



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 ENFOQUE**

El desarrollo de la presente investigación está enmarcado en el enfoque cualitativo así como también en el cuantitativo; cualitativa porque debido a que el problema que se plantea requiere una investigación interna utilizando técnicas cualitativas que permitirán una observación naturalista con el objeto de describir e interpretar la realidad del problema en un espacio contextualizado con una perspectiva de adentro hacia afuera; los objetivos que se plantean proponen acciones inmediatas a fin de solucionar satisfactoriamente el problema identificado. Mientras que en el enfoque cuantitativo, porque es necesario la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico por medio del cual se transforman las mediciones en valores numéricos, es decir datos cuantificables que son analizados con técnicas estadísticas para posteriormente extender los resultados a la empresa y al entorno.

#### **3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **3.2.1. Investigación de campo**

Según **Herrera L., Medina A., y Naranjo G., (2004:103)**, es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos.

En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

Se trata de una investigación de campo debido a que para conseguir toda la información y datos empíricos prácticos será necesario aplicar diferentes técnicas de investigación con sus respectivos instrumentos en el lugar de los hechos, exigencia que obliga a permanecer en contacto con la realidad.

### **3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1 Investigación asociación de variables**

Según **Héctor Luis Ávila Baray (2006:Internet)**, los estudios correlacionales son el precedente de las investigaciones experimentales y tienen como objetivo medir el grado de asociación entre dos o más variables, mediante herramientas estadísticas de correlación. En este nivel no es importante el orden de presentación de las variables, lo fundamental es determinar el grado de relación o asociación existente. Es un ejemplo de este tipo de investigación que intente asociar el coeficiente intelectual de las personas de la tercera edad de la región norte de México con la calidad de vida que tienen.

La investigación está enmarcada, en el nivel de Asociación de variables debido a que es necesario evaluar las variaciones de comportamiento de una variable a otra, con el propósito de encontrar los puntos claves de referencia que ayuden a la Empresa a detectar sus falencias y estar al tanto de las mismas. Mediante este nivel de investigación permitirá, percibir todas las características que servirán para profundizar el conocimiento objetivo del problema, sujeto de la investigación y analizar tal como se produce en la realidad en un tiempo y espacio determinado,

involucrando a personas, hechos, procesos y sus relaciones. Además se pondrá en juego todos los conocimientos teóricos previos para solucionar el fenómeno estudiado.

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1 Población

Según **Manuel Galán (2010:Internet)**, la población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan.

En una investigación puede considerarse varias poblaciones o sub-poblaciones. Se debe incluir una breve descripción de las características más sobresalientes de la población, en términos de su importancia para el estudio. El universo de estudio está integrado por todo el personal que labora en la empresa Akabados, que llega aun total de doce personas distribuidas conforme al siguiente cuadro.

Cuadro N° 01

<b>POBLACIÓN</b>	<b>Nº</b>
Gerente	1
Contador	1
Asistente Contable	1
Secretaria	1
Cajera	1
Vendedores	4
Despachadores	3
Bodegueros	4
Choferes	3
Clientes Distribuidores	52
Proveedores	8
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>

Fuente: Investigación de campo 2011

Elaborado por: Rocío Vega

### 3.4.2 Muestra

Según **Wikipedia, Enciclopedia libre. (2010: Internet)**, el muestreo es una herramienta de la investigación científica. Su función básica es determinar que parte de una realidad en estudio (población o universo) debe examinarse con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población. El error que se comete debido a que se obtienen conclusiones sobre cierta realidad a partir de la observación de sólo una parte de ella, se denomina error de muestreo. Obtener una muestra adecuada significa lograr una versión simplificada de la población, que reproduzca de algún modo sus rasgos básicos.

#### 3.4.2.1. Muestreo aleatorio Simple.

Para mi investigación científica voy a utilizar el método del muestreo aleatorio simple que se basa en el seguimiento de los procedimientos al azar solo que para seleccionar los elementos de la muestra se utiliza la tabla de los números aleatorios.

Se enlista la población que puede ir de 001 hasta n valores, lo que dependerá de la forma o estilo que escoja el investigador (de arriba hacia abajo, de derecha a izquierda o viceversa).

**DATOS:**

**n** = Tamaño de la muestra

**E** = Error de muestreo (8%)

**NC** = Nivel de confiabilidad 95%

**Z** = 1.64

**p** = Probabilidad de ocurrencia 0.5

**q** = Probabilidad de no ocurrencia  $1 - 0.5 = 0.5$

**N** = Tamaño de la Población 79

## DESARROLLO

$$n = \frac{z^2 N \cdot p \cdot q}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq}$$
$$n = \frac{1.65^2 * 79 * 0.5 * 0.5}{(79 - 1)0.08^2 + 1.65^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 53.769375 / (0.4992 + 0.680625)$$
$$n = 53.769375 / 1.179825$$
$$n = 45.57$$
$$n = 46$$

**Tabla 1.** Marco muestral de la Empresa Akabados.

<b>Nº</b>	<b>DETALLE</b>	<b>Control Interno</b>
16	Gerente y Empleados	Administración y Contabilidad
30	Clientes	Servicio al Cliente

Elaborado por: Rocío Vega

### 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

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

### 3.5.1. Operacionalización de la variable independiente

#### VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMES BASICOS	TECNICAS INSTRUMENTOS
<p><b>Control Interno</b></p> <p>El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.</p>	Control Contable	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registros Contables</li> <li>- Cuentas de control</li> <li>- Control del efectivo</li> </ul>	<p>¿El ingreso del efectivo es controlado por comprobantes?</p> <p>¿Las transacciones que se realizan diariamente son registradas oportunamente?</p> <p>¿Se cuenta con un catálogo de cuentas actualizado?</p>	Entrevista esta al contador, asistente contable y cajera
	Control Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funciones de los Trabajadores</li> <li>- Cumplimiento de Metas</li> <li>- Comunicación Interna</li> </ul>	<p>¿Considera Usted que el inadecuado control interno afecta en la rentabilidad de la empresa Akabados?</p> <p>¿Existe metas establecidas en cuanto a las ventas?</p> <p>¿La empresa brinda capacitación al personal?</p>	<p>Encuesta a Empleados administrativos y clientes</p> <p>Encuesta al empleados administrativos</p>
	Políticas Internas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicadores de desempeño</li> <li>- Cumplimiento en la emisión de comprobantes</li> </ul>	<p>¿Cuenta la empresa con Indicadores de desempeño del personal?</p> <p>¿Se emiten comprobantes de venta enumerados?</p>	Encuesta al personal administrativo

### 3.5.2 Operacionalización de la variable dependiente

#### VARIABLE INDEPENDIENTE: RENTABILIDAD

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

## **3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

### **3.6.1. Plan de recolección de la información**

La información se recolectará aplicando la entrevista y encuesta estructurada para el gerente, personal administrativo, vendedores, agente cobrador y choferes para determinar el grado de vinculación entre el control interno y la rentabilidad.

La empresa Akabados, se convertirá en un objeto dinámico que generará cambios que contribuirán a mejorar su rentabilidad mediante técnicas, que permitirán el desarrollo de la investigación, estudiando a todo el personal y que permita expresar las variables planteadas.

La instrumentación consiste en el diseño de un cuestionario de entrevista para medir opiniones sobre eventos o hechos específicos, en donde las preguntas son administradas por escrito al personal.

## **3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Se realizará un primer análisis de la información obtenida para determinar la calidad de la misma. A la información depurada se la ordenará y presentará en tablas de frecuencia y gráfico representativo que facilitarán su posterior análisis.



# **CAPÍTULO IV**

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

### **4.1/4.2 Análisis e interpretación de datos**

En la investigación se recogerá información por medio de encuestas previamente elaborados, el paso se inicia con la aplicación de las encuestas tanto al personal administrativo como a los clientes de la empresa Akabados, para obtener información relacionada si existe o no la necesidad de Implementar un sistema de Control Interno para mejorar la rentabilidad.

El análisis de los resultados se los realizará en base a una reflexión sobre los resultados obtenidos del trabajo de campo y en función del problema de investigación, los objetivos del estudio la hipótesis y el marco teórico, para la presente investigación, será necesario depurar los datos e información para que exista la confiabilidad y describir los resultados, analizar la hipótesis en relación con los resultados obtenidos para verificarla o rechazarla, estudiar cada uno de los resultados y relacionarlos con el marco teórico.

Los pasos que utilizaremos serán; agrupar y tabular los datos obtenidos en el trabajo de campo, el mismo que será representado estadísticamente mediante la utilización de tablas y gráficos.

Para la investigación se ha realizado las encuestas a los empleados administrativos y a los clientes, el mismo que nos da una muestra de 46 personas; con el propósito de determinar la importancia de un Sistema de Control Interno para incrementar la rentabilidad.

## Resultados de las encuestas realizadas al Personal Administrativo

### Pregunta No. 1

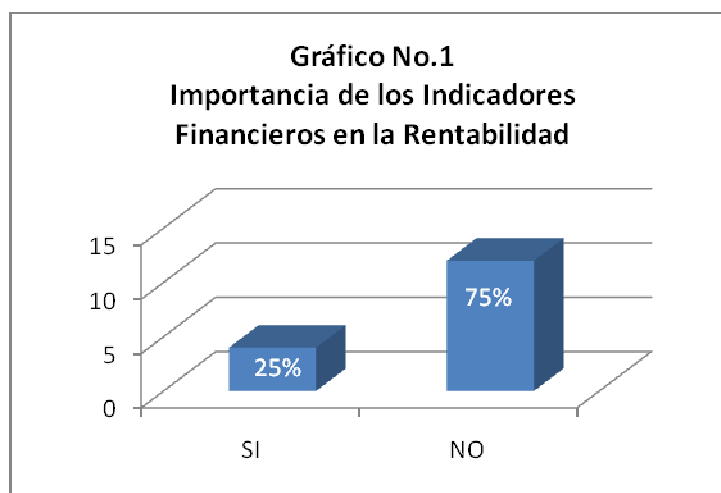
1.- ¿Conoce la importancia de los indicadores financieros en la rentabilidad de la empresa?

**Tabla No. 2 Importancia de los indicadores financieros**

OPCIONES	Frecuencia	%
SI	4	25
NO	12	75
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rocío Vega

**Fuente:** Encuesta



**Elaborado por:** Rocío Vega

**Fuente:** Tabla No. 2

**ANÁLISIS.-** El 25% del personal administrativo encuestado responde que si conoce de la importancia de los indicadores financieros en la rentabilidad de la empresa, mientras que el 75% del personal administrativo encuestado contestaron que no conocen de la importancia de los indicadores financieros en la rentabilidad de la empresa.

**INTERPRETACION.-** Como se puede observar en la representación gráfica son muy pocas las personas las que conocen de la importancia de los indicadores financieros, por lo que se recomienda conocer su verdadera significancia ya que mediante ellos podemos conocer los resultados y mejorar cada vez más la rentabilidad de la Empresa.

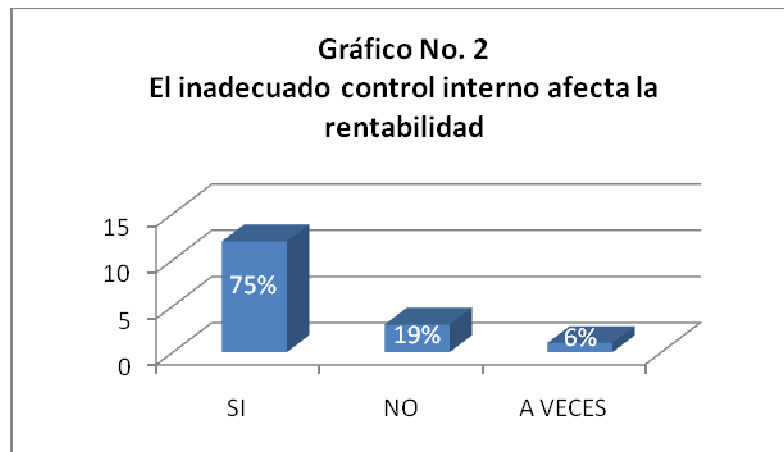
## PREGUNTA N° 2

¿Considera Usted que el inadecuado control interno afecta la rentabilidad de la empresa Akabados?

**Tabla No. 3 El inadecuado control interno afecta en la rentabilidad**

OPCIONES	Frecuencia	%
SI	12	75
NO	3	19
A VECES	1	6
TOTAL	16	100

Elaborado por: Rocío Vega  
Fuente: Encuesta



Elaborado por: Rocío Vega  
Fuente: Tabla No. 3

**ANALISIS.-** El 75% del personal administrativo encuestado responde que si considera que el inadecuado control interno afecta la rentabilidad de la empresa, mientras que el 19% responde que el control interno no afecta en la rentabilidad de la empresa y el 6% responde que a veces el inadecuado control interno afecta la rentabilidad de la empresa.

**INTERPRETACION.-** La mayoría de las personas encuestadas consideran que el inadecuado control interno si afecta en la rentabilidad de una empresa, es por eso que se recomienda la aplicación de un sistema de control interno ya que permitirá alcanzar los objetivos deseados de manera conjunta.

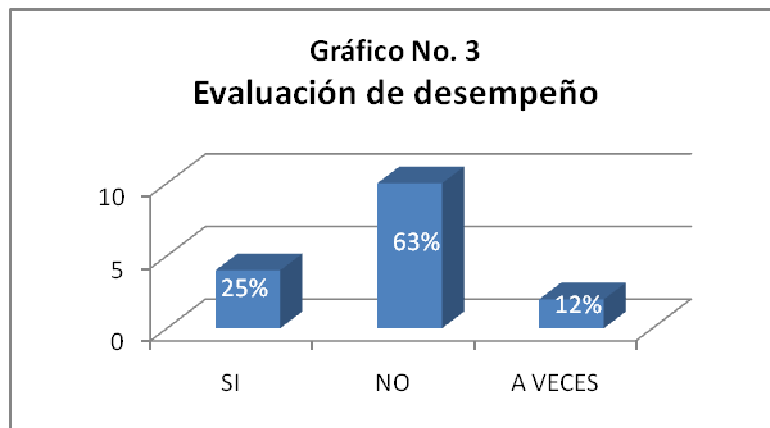
### Pregunta 3

3.- ¿Se ha realizado una evaluación al personal mediante indicadores de desempeño?

**Tabla No. 4 Evaluación del desempeño**

OPCIONES	Frecuencia	%
SI	4	25
NO	10	63
A VECES	2	12
TOTAL	16	100

Elaborado por: Rocío Vega  
Fuente: Encuesta



Elaborado por: Rocío Vega  
Fuente: Tabla No. 4

**ANÁLISIS.-** El 25% de los encuestados del personal administrativo nos indica que la empresa si ha evaluado el desempeño del personal mediante indicadores mientras que el 63% nos dice que no se ha evaluado al personal y el 12% contesta que a veces se ha realizado evaluación de desempeño al personal.

**INTERPRETACIÓN.-** La mayoría de las personas encuestadas manifiestan que no se ha realizado evaluaciones de desempeño al personal siendo éste tan importante ya que permite analizar la conducta de los mismos para tomar los correctivos necesarios y poder mejorar constantemente, ya que la supervisión es un principio muy importante del control interno.

#### Pregunta No. 4

4.- ¿Cuenta con políticas por escrito para controlar al personal?

Tabla No. 5 Políticas para controlar al personal

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	0	0
NO	16	100
TOTAL	16	100

Elaborado por: Rocío Vega

Fuente: Encuesta



Elaborado por: Rocío Vega

Fuente: Tabla No.5

**ANÁLISIS.-** El 100% de los encuestados del personal administrativo nos dice que la Empresa Akabados no cuenta con políticas para controlar al personal.

**INTERPRETACIÓN.-** La empresa por el momento no cuenta con políticas establecidas por escrito, esto no permite a la empresa lograr el objetivo de la administración y de asegurar la conducción ordenada y eficiente del negocio. Por lo que se recomienda elaborar políticas dentro de la organización que permita una correcta marcha del mismo.

### Pregunta No. 5

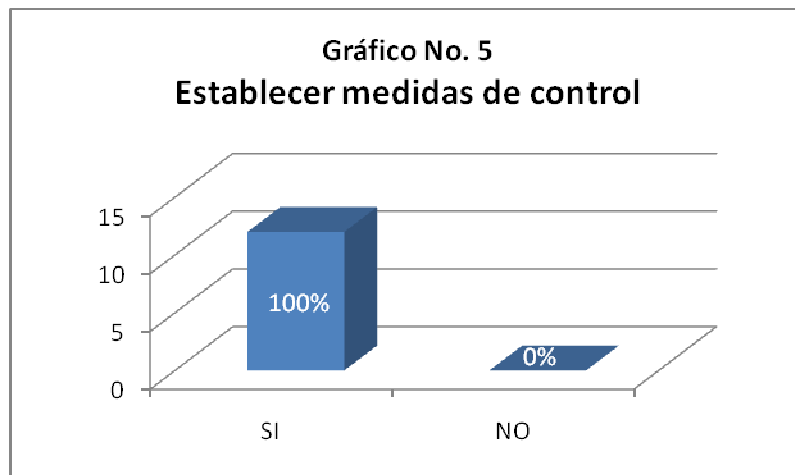
5.- ¿Es necesario establecer medidas de control a nivel de toda la empresa?

Tabla No. 6 Establecer medidas de control

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	16	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Rocío Vega

Fuente: Encuesta



Elaborado por: Rocío Vega

Fuente: Tabla No. 6

### ANÁLISIS

El 100% de los encuestados nos indica que si debería existir medidas de control a nivel de toda la empresa

### INTERPRETACIÓN

La empresa considera que si es necesario e importante adoptar medidas de control a nivel de la organización ya que permitirá ser más competitivos frente al mercado.

## Pregunta No. 6

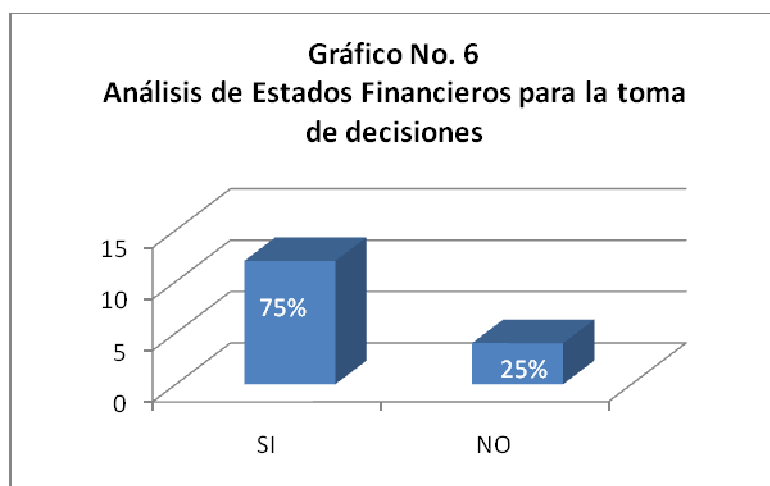
6.- ¿Los estados financieros son analizados para la toma de decisiones?

**Tabla No. 7 Análisis de Estados financieros para la toma de decisiones**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	12	75
NO	4	25
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Rocío Vega

Fuente: Encuesta



Elaborado por: Rocío Vega

Fuente: Tabla No. 7

## ANÁLISIS

El 75% del personal administrativo nos indica que los estados financieros si son analizados para la toma de decisiones, mientras que el 25% nos dice que no.

## INTERPRETACIÓN

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

## Pregunta No. 7

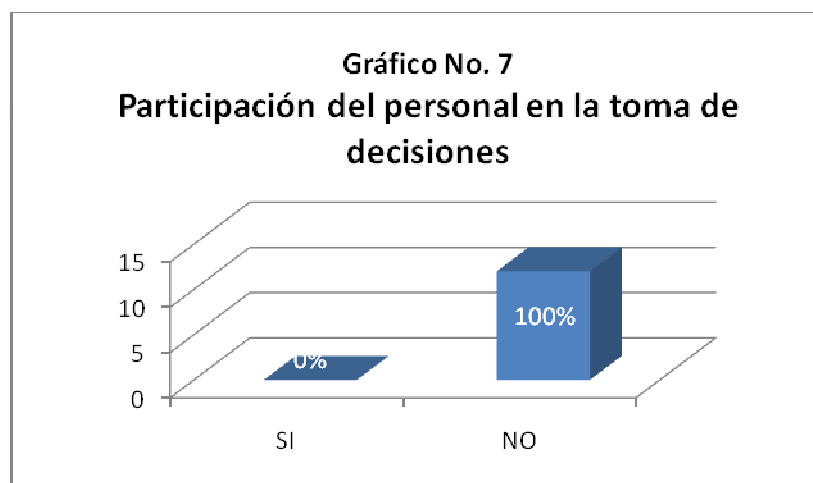
7.- ¿Participa el personal en la toma de decisiones de la empresa?

**Tabla No. 8 Participación del personal en la toma de decisiones**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	0	0
NO	16	100
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Rocío Vega

**Fuente:** Encuesta



**Elaborado por:** Rocío Vega

**Fuente:** Tabla No. 8

## ANÁLISIS

El 100% de los encuestados nos indica que el personal no participa en la toma de decisiones de la Empresa Akabados.

## INTERPRETACIÓN

A pesar de que la empresa no de apertura a los empleados en la toma de decisiones se sugiere que éstos al menos den su punto de vista y lo puedan expresar ya que ellos participan de las operaciones diarias de la empresa y manejan tanto a clientes internos como externos y tienen conocimiento de la administración.



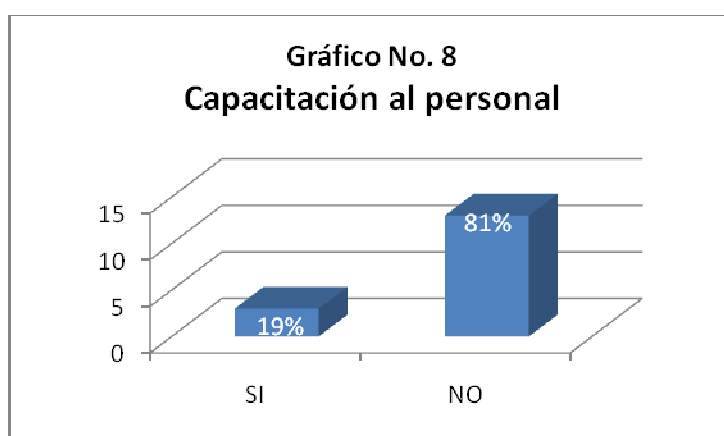
## Pregunta 8.

8.- ¿La empresa capacita al personal?

**Tabla No. 9 Capacitación al personal**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	3	19
NO	13	81
TOTAL	16	100

**Elaborado por:** Rocío Vega  
**Fuente:** Encuesta



**Elaborado por:** Rocío Vega  
**Fuente:** Tabla No. 9

## ANÁLISIS

El 81% de los encuestados del área administrativa nos indica que la empresa no capacita al personal, mientras que el 19% nos dice que si capacita.

## INTERPRETACIÓN

Como podemos observar en los resultados de las encuestas nos mencionan que la empresa no capacita al personal siendo este muy importante por lo que se recomienda capacitar ya que cuando lo hagan mejorará la productividad además que éste es un derecho.

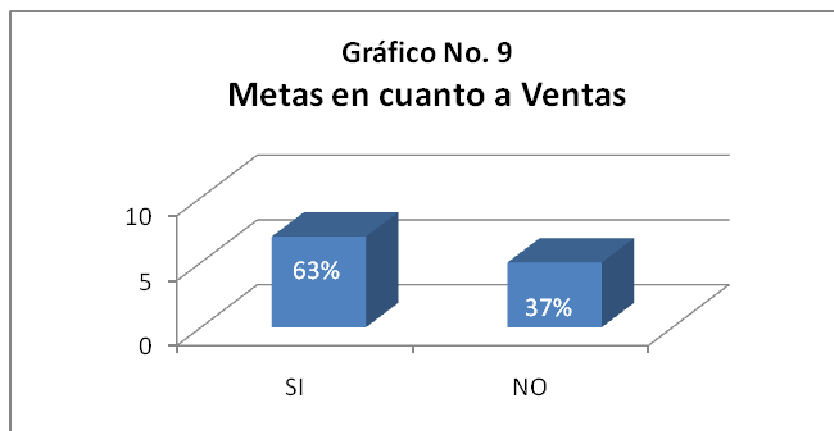
## Pregunta No. 9

9.- ¿Existe metas establecidas en cuanto a las ventas?

Tabla No. 10 Metas en cuanto a ventas

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	10	63
NO	6	37
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Rocío Vega  
Fuente: Encuesta



Elaborado por: Rocío Vega  
Fuente: Tabla No. 10

## ANÁLISIS

El 63 % de los encuestados del personal administrativo nos indica que si existe metas establecidas en cuanto a las ventas, mientras que el 37% nos dice que no.

## INTERPRETACIÓN

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

## Pregunta No. 10

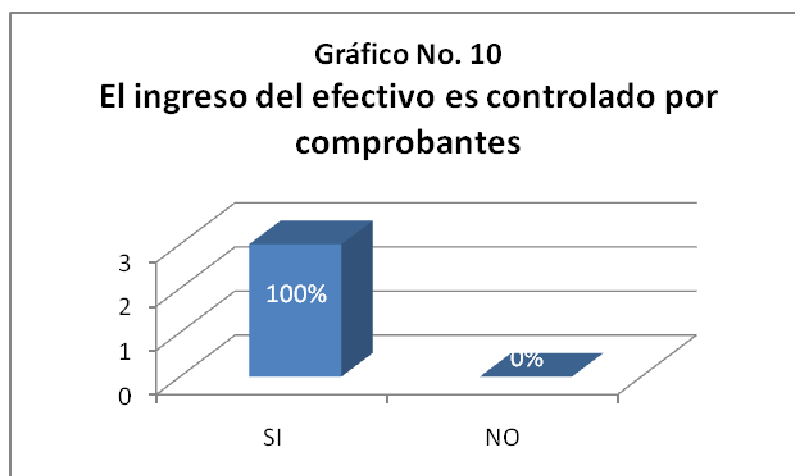
10.- ¿El ingreso del efectivo es controlado por comprobantes?

**Tabla No. 11 El ingreso del efectivo es controlado por comprobantes**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	3	33
NO	0	67
TOTAL	3	100

**Elaborado por:** Rocío Vega

**Fuente:** Encuesta



**Elaborado por:** Rocío Vega

**Fuente:** Tabla No. 11

**ANÁLISIS.-** El 100% de los encuestados del personal administrativo responden que el efectivo si es controlado por comprobantes.

**INTERPRETACIÓN.-** La empresa si controla el efectivo mediante comprobantes, es muy importante que éste lo siga haciendo ya que el control interno debe ser adaptado en las áreas críticas para salvaguardar los mismos.

### Pregunta No. 11

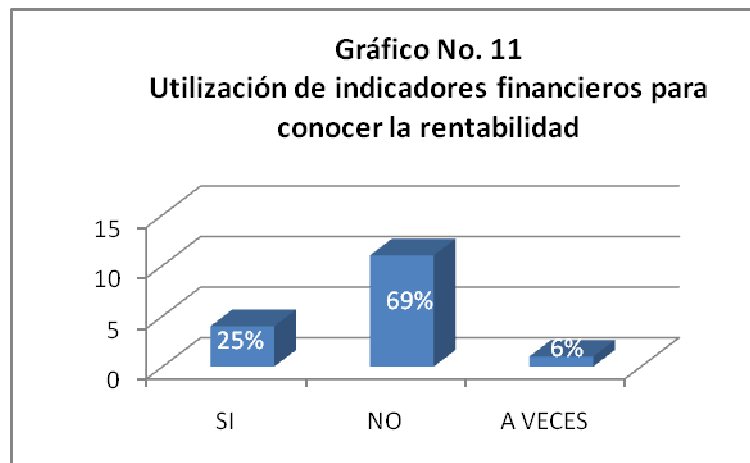
11.- ¿Se utilizan los indicadores financieros para conocer la rentabilidad de la empresa?

**Tabla No. 12 Utilización de indicadores financieros para conocer la rentabilidad**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	4	25
NO	11	69
A VECES	1	6
TOTAL	<b>16</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Rocío Vega

Fuente: Encuesta



Elaborado por: Rocío Vega

Fuente: Tabla No. 12

**ANALISIS.-** El 25% manifiestan que si utilizan los indicadores financieros para conocer la rentabilidad de la empresa, mientras que el 69% responde que no lo utilizan, y el 6% responde que a veces utilizan los indicadores financieros para conocer la rentabilidad.

**INTERPRETACION.-** Aunque la mayoría de los encuestados responden que no utilizan los indicadores financieros para conocer la rentabilidad se recomienda su utilización e interpretación, imprescindible para introducirnos en un mercado competitivo, por lo que se hace necesario profundizar y aplicar consecuentemente como base esencial para el proceso de toma de decisiones financieras.

## Resultados de la encuesta realizada a los clientes

### Pregunta No. 1

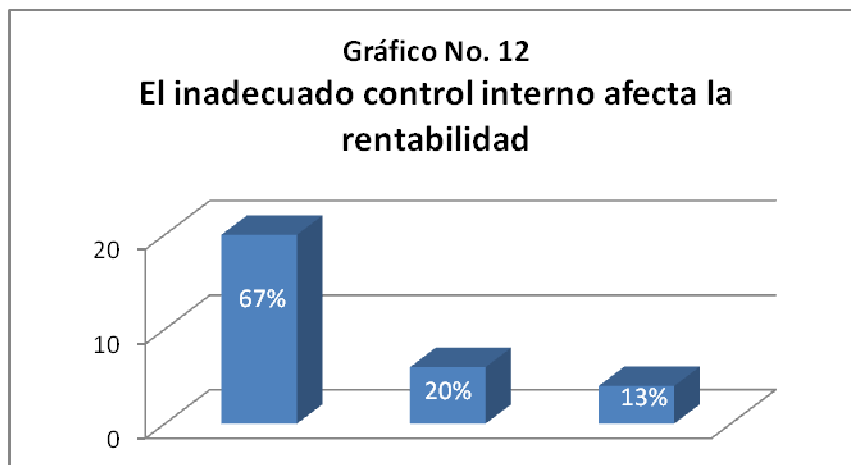
¿Considera Usted que el inadecuado control interno afecta la rentabilidad de la empresa Akabados?

**Tabla No. 13 El inadecuado control interno afecta a la rentabilidad**

OPCIONES	Frecuencia	%
SI	20	67
NO	6	20
A VECES	4	13
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Rocío Vega

Fuente: Encuesta



Elaborado por: Rocío Vega

Fuente: Tabla No. 13

**ANALISIS.-** El 67% de los clientes encuestados responde que el inadecuado control interno si afecta la rentabilidad de la empresa Akabados, mientras que el 20% de los clientes encuestados responden que el inadecuado control interno no afecta a la rentabilidad de la empresa, y el 13% de los clientes encuestados responde el inadecuado control interno a veces afecta en la rentabilidad.

**INTERPRETACION.-** Como la mayoría ha respondido que el inadecuado control interno si afecta a la rentabilidad entonces estaríamos recomendando que se implemente un sistema de control interno, ya que los clientes también es parte fundamental del crecimiento económico del mismo.

## Pregunta No. 2

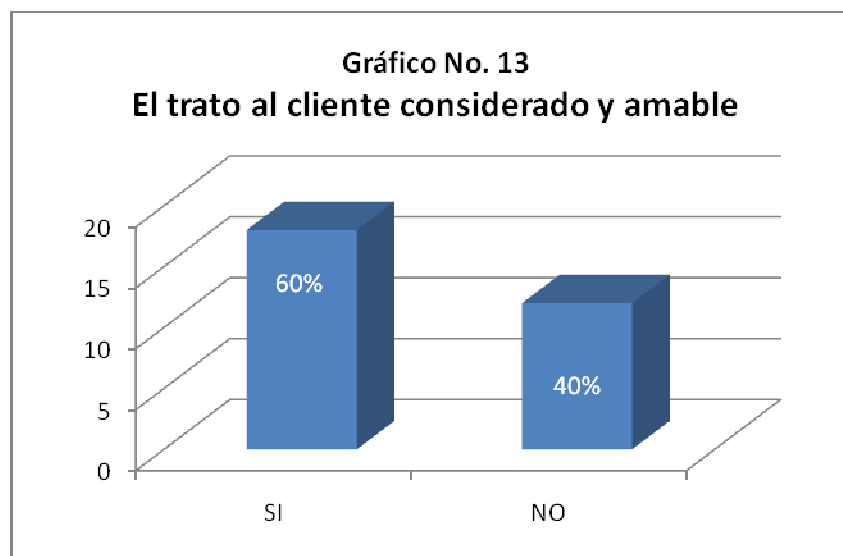
2.- ¿El trato del personal hacia el cliente es considerado y amable?

**Tabla No. 14 El trato del cliente es considerado y amable**

OPCIONES	CLIENTES	%
SI	18	60
NO	12	40
TOTAL	30	100

Elaborado por: Rocío Vega

Fuente: Entrevista



Elaborado por: Rocío Vega

Fuente: Tabla No.14

**ANALISIS.-** El 60% responden que el trato si es considerado amable, mientras que el 40% dice que no.

**INTERPRETACION.-** Nuestros clientes son la razón de ser de nuestra empresa por tanto si no contamos con personal amable en nuestras dependencias lastimosamente estamos desaprovechando y perdiendo espacio en el mercado, de ahí que la percepción que tienen nuestros clientes nos debe obligar a ver en que estamos errando, es decir que debemos tomar en cuenta este departamento para realizar un control interno y sugerir a gerencia tomar las medidas necesarias.

### Pregunta No. 3

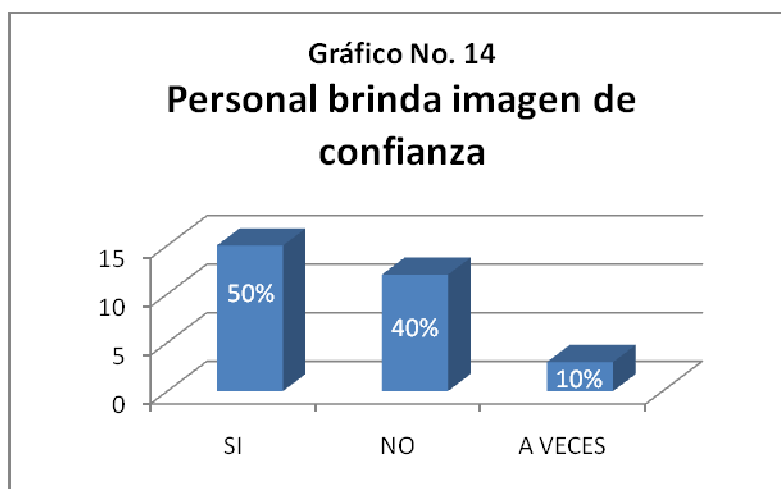
3.- ¿El personal brinda una imagen de confianza?

**Tabla No. 15.- Personal brinda imagen de confianza**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	15	50
NO	12	40
A VECES	3	10
TOTAL	30	100

**Elaborado por:** Rocío Vega

**Fuente:** Encuesta



**Elaborado por:** Rocío Vega

**Fuente:** Tabla No. 16

**ANALISIS.-** El 50% de los clientes de la empresa Akabados responden que el personal si brinda una imagen de confianza, mientras que el 40% responde que la empresa no brinda una imagen de confianza, y el 10% responde que la empresa a veces brinda una imagen de confianza.

**INTERPRETACION.-** La imagen de los empleados como de la empresa se ganan con una atención esmerada a nuestros clientes, atendiéndoles con prontitud, entregando los productos que espera nuestro clientes, sin embargo observamos que no todos los clientes están de acuerdo con la imagen de confianza que brinda el personal por tanto se debe realizar el control interno dentro de este departamento.

#### Pregunta No. 4

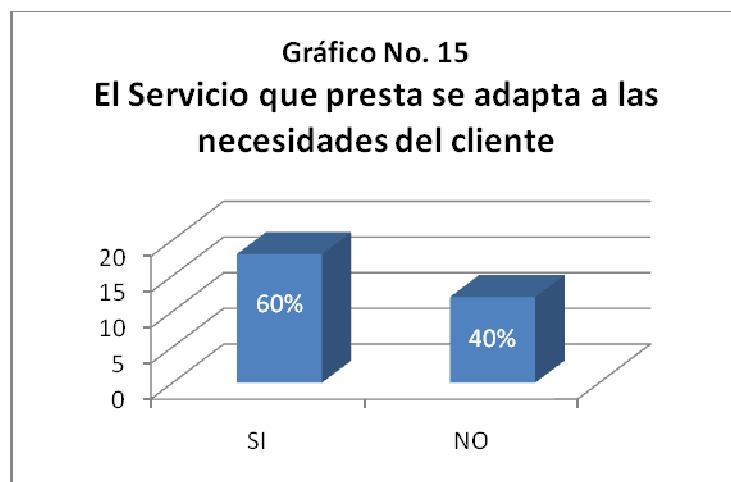
4.- ¿El servicio que presta la Empresa se adapta a las necesidades del cliente?

**Tabla No. 16.- El servicio que presta se adapta a las necesidades**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	18	60
NO	12	40
TOTAL	30	100

**Elaborado por:** Rocío Vega

**Fuente:** Encuesta



**Elaborado por:** Rocío Vega

**Fuente:** Tabla No. 17

**ANALISIS.-** El 60% de los clientes de la Empresa Akabados responde que el servicio que presta si se adapta a las necesidades del cliente, mientras que el 40% responde que el servicio que presta no se adapta a las necesidades del cliente.

**INTERPRETACION.-** Encontramos que en su mayoría de nuestros clientes aceptan como el servicio que está siendo brindado, pero observamos que un no tan pequeño porcentaje en donde no aceptan el servicio que brinda; se recomienda trabajar en dicho margen y optimizar para que se genere una mayor rentabilidad dentro de la empresa.



### Pregunta No. 5

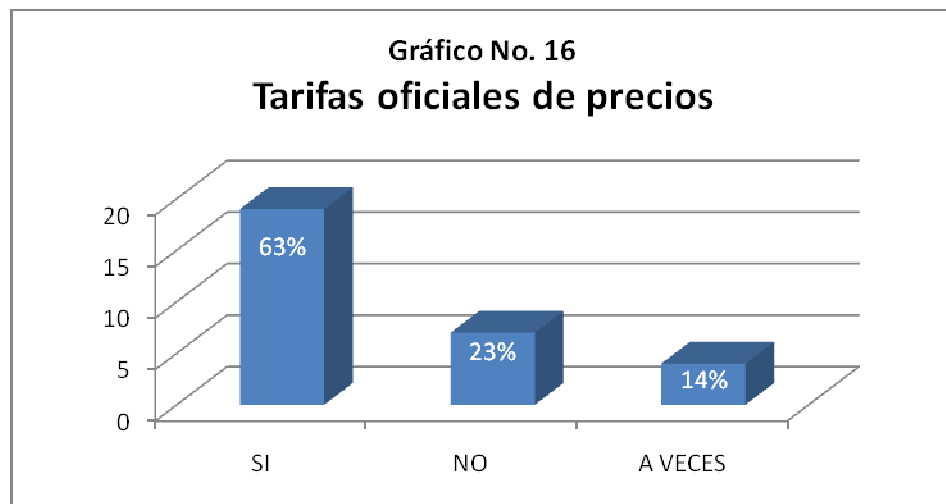
5.- ¿La empresa mantiene tarifas oficiales de precios?

**Tabla No. 17 Tarifas oficiales de precios**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	19	63
NO	7	23
A VECES	4	14
TOTAL	30	100

**Elaborado por:** Rocío Vega

**Fuente:** Encuesta



**Elaborado por:** Rocío Vega

**Fuente:** Tabla No. 18

**ANALISIS.-** El 63% de los clientes responde que la Empresa Akabados si mantiene tarifas oficiales de precios, mientras que el 23% responde que no mantiene tarifas oficiales de precios y el 14% responde que a veces mantiene tarifas oficiales de precios.

**INTERPRETACION.-** La empresa se esta posesionando dentro del mercado de venta de acabados para la construcción haciendo respetar los precios establecidos es decir que no hay un abuso hacia el cliente, esta es una fortaleza que se debe aprovechar para mejorar y captar mas clientes.

### Pregunta No. 6

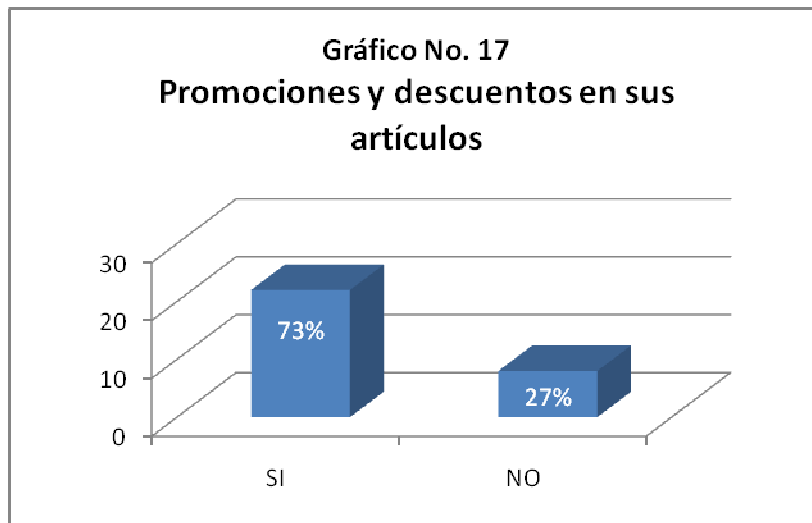
6.- ¿La empresa cuenta con promociones y descuentos en sus artículos?

**Tabla No. 18 Promociones y descuentos**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	22	73
NO	8	27
TOTAL	30	100

**Elaborado por:** Rocío Vega

**Fuente:** Encuesta



**Elaborado por:** Rocío Vega

**Fuente:** Tabla No. 18

### ANALISIS

El 73 de los clientes responde que la empresa si cuenta con promociones y descuentos, mientras que el 27% nos dice que no.

### INTERPRETACION

Se esta observando que los clientes toman en cuentas las estrategias establecidas para la captación de clientes y posicionamiento en mercado, lo que traducirá en incremento de las ventas y por ende se debe mejorar la rentabilidad de la empresa.

## Pregunta No. 7

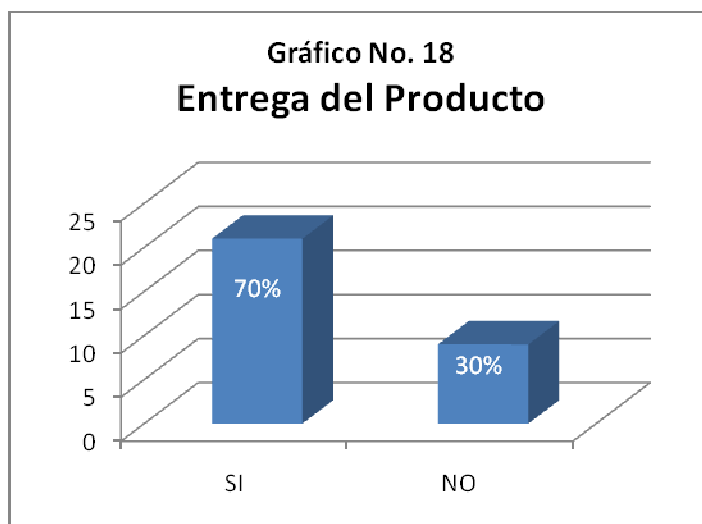
7.- ¿La entrega del producto está a su entera satisfacción?

**Tabla No. 19 Entrega de producto**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	21	70
NO	9	30
TOTAL	30	100

**Elaborado por:** Rocío Vega

**Fuente:** Encuesta



**Elaborado por:** Rocío Vega

**Fuente:** Tabla No. 19

## ANALISIS

El 70% de los clientes responde que la entrega del producto si es entregado a entera satisfacción, mientras que el 30% de los clientes responde que no.

## INTERPRETACION

El proceso de ventas de los productos de Almacén Akabados se observa que esta siendo bien recibido por parte de nuestros clientes sin embargo existen unas falencias que se deben tomar en cuenta para captar y liderar en el mercado lo que nos traducirá en mejorar los ingresos.

### Pregunta No. 8

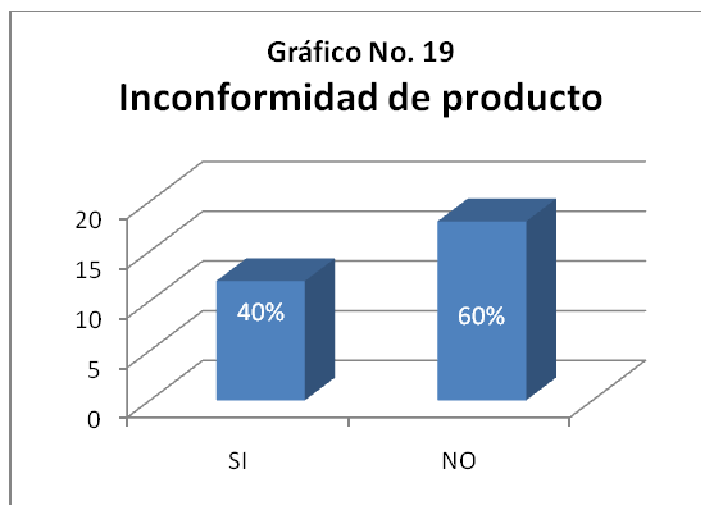
8.- ¿Ha tenido algún inconveniente por inconformidad de algún producto?

**Tabla No. 20 Inconformidad de producto**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	12	40
NO	18	60
TOTAL	30	100

**Elaborado por:** Rocío Vega

**Fuente:** Encuesta



**Elaborado por:** Rocío Vega

**Fuente:** Tabla No. 20

### ANALISIS

El 60% de los clientes responde que no ha tenido ningún inconveniente por inconformidad de algún producto, mientras que el 40% responde que si.

### INTERPRETACION

La entrega de los productos inconformes a lo que nuestro cliente solicita vemos que no hay una aceptación general lo que nos obliga a revisar el proceso para mejorar y poder satisfacer a nuestros clientes en todas sus necesidades ya que es parte de la imagen de la empresa.

### Pregunta No. 9

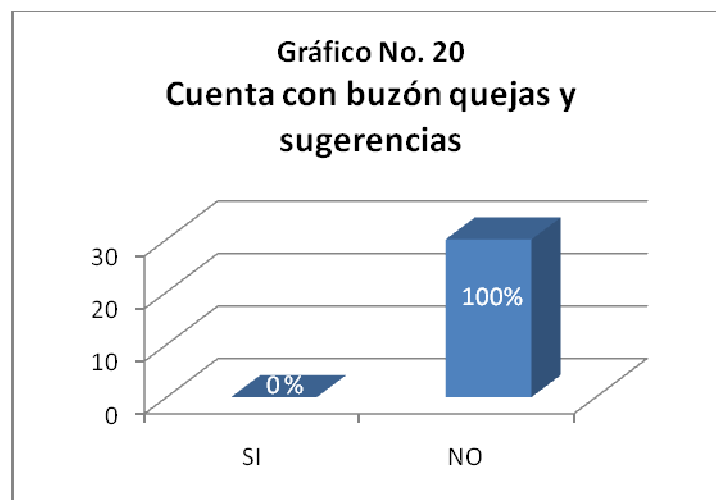
9.- ¿Cuenta la empresa con un buzón de quejas y sugerencias?

**Tabla No. 21 Cuenta con buzón de quejas y sugerencias**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	0	0
NO	30	100
TOTAL	30	100

**Elaborado por:** Rocío Vega

**Fuente:** Encuesta



**Elaborado por:** Rocío Vega

**Fuente:** Tabla No.21

### ANALISIS

El 100% de los clientes encuestados responden que la Empresa Akabados no cuenta con un buzón de quejas y sugerencias.

### INTERPRETACION

El conocimiento de las preferencias de nuestros clientes nos obliga a cumplir con sus exigencias, y solucionar sus necesidades para mejorar las ventas de nuestros productos y poder ganar más mercado a fin de posesionarnos en el mercado de la los acabados de la construcción y de esta forma incrementar las ventas que nos permitirá mejorar la rentabilidad.

## Pregunta No. 10

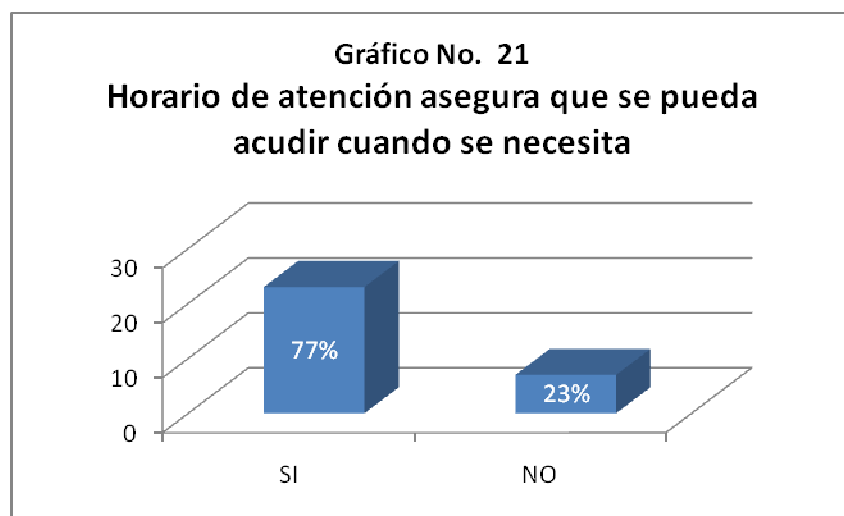
10.- ¿El horario de atención asegura que se pueda acudir a él siempre que se necesita?

**Tabla No. 22 Horario de atención asegura que se pueda acudir cuando se necesita**

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	23	77
NO	7	23
TOTAL	30	100

Elaborado por: Rocío Vega

Fuente: Encuesta



Elaborado por: Rocío Vega

Fuente: Tabla No. 22

## ANALISIS

El 77% de los clientes responden que el horario de atención asegura que si se puede acudir a él siempre que se necesita, mientras que el 23% responde que no.

## INTERPRETACION

Las facilidades que la empresa esta brindando al cliente en cuanto a horarios permite que éstos tranquilamente puedan hacer sus compras sin ningún inconveniente para obtener su mercadería, por lo tanto esto hace que nuestros clientes hablen bien y recomienden a otros a que visiten nuestras dependencias incrementándose la demanda de nuestros artículos.

### **4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Para la demostración del presente trabajo investigativo es necesario realizar la comprobación, para lo cual se aplicará la prueba del Chi cuadrado ( $X^2$ ), el cual nos permite determinar los valores observados y esperados, admitiendo la comparación global del grupo de frecuencias a partir de la hipótesis que se quiere verificar, sobre el inadecuado control interno afecta en la rentabilidad.

#### **PASOS PARA LA DEMOSTRACIÓN DE HIPOTESIS POR $x^2$**

- 1.-Determinación de fe y completar la tabla de contingencia.
- 2.-Planteamos las hipótesis ( $H_0$ ,  $H_1$ )
- 3.-Determinamos  $\alpha$ .
- 4.-Encontramos grados de libertad "v"
- 5.-Determinamos  $x^2$  crítico (tabla)
- 6.-Calculamos  $x^2$
- 7.-Decisión.- CONCLUSION

#### **4.3.1 Determinación de la frecuencia esperada y tabla de contingencia**

Para la comprobación de la hipótesis se realiza una tabla de comparación de las variables, que nos permita la aplicación de la fórmula del chi cuadrado, para lo cual se calculará con los datos y respuestas obtenidas según encuestas realizadas a 16 Administrativos y 30 clientes.

#### **Frecuencias observadas**

En este punto se procede a seleccionar las preguntas que servirán de base para la comprobación de la hipótesis, para lo cual se tomara en cuenta las encuestas realizadas tanto a los empleados administrativos como a los clientes encuestados (46 personas), de conformidad a las siguientes preguntas:

**Personal Administrativo 16 personas:**

1.-¿Considera Usted que el inadecuado control interno afecta en la rentabilidad de la empresa Akabados?

11.- ¿Se utilizan los indicadores financieros para conocer la rentabilidad de la empresa?

**Clientes 30 personas:**

1. ¿Considera Usted que el inadecuado control interno afecta en la rentabilidad de la empresa Akabados?

5.- ¿La empresa mantiene tarifas oficiales de precios?

Una vez seleccionada las preguntas de las encuestas aplicadas a cada estrato y al existir concordancia entre cada una de las variables investigadas, se procede a sumar la totalidad de las respuestas y realizar los pasos necesarios para el cálculo de la hipótesis.

**Tabla No. 23 Frecuencias Observadas**

VARIABLES		ITEMENS			TOTAL	PROPORCION PROBABILIDAD p
ENCUESTAS:	PREGUNTAS	SI	NO	A VECES		
ADMINISTRATIVO	11.- ¿Se utilizan los indicadores financieros para conocer la rentabilidad de la empresa?	4	11	1	16	0,17
CLIENTES	1.- ¿Considera Usted que el inadecuado control interno afecta en la rentabilidad de la empresa Akabados?	20	6	4	30	0,33

Elaborado por: Rocío Vega

Fuente: Encuestas



**Tabla No. 24 Frecuencias Esperadas**

<b>ADMINISTRATIVO</b>	2.- ¿Considera Usted que el inadecuado control interno afecta en la rentabilidad de la empresa Akabados?	12	3	1	16	0,17
<b>CLIENTES</b>	5- ¿La empresa mantiene tarifas oficiales de precios?	19	7	4	30	0,33
<b>TOTAL</b>		<b>55</b>	<b>27</b>	<b>10</b>	<b>92</b>	

**Tabla No. 25 Cálculo del Chi Cuadrado**

<b>fo</b>	<b>fe</b>	<b>fo-fe</b>	<b>(fo-fe)<sup>2</sup></b>	<b>(fo-fe)<sup>2</sup>/fe</b>
4	10	-6	31	3,24
20	18	2	4	0,24
12	10	2	6	0,62
19	18	1	1	0,06
11	5	6	40	8,46
6	9	-3	8	0,89
3	5	-2	3	0,61
7	9	-2	3	0,37
1	2	-1	1	0,31
4	3	1	1	0,17
1	2	-1	1	0,31
4	3	1	1	0,17
<b><math>\chi^2 = \Sigma</math></b>				<b>15,46</b>

#### 4.3.2 Planteamiento de la hipótesis

##### Simbología

**Ho** = Hipótesis Nula.

**Ha** = Hipótesis Alternativa

**k** = número de filas o (categorías)

**j** = número de columnas (variables)

**v** = Grados de libertad

**fe** = Frecuencia esperada

**fo** = frecuencia observada

**Ho:  $f_o=f_e$ .**- El inadecuado control interno no afecta en la rentabilidad de la empresa Akabados

**Ha:  $f_o \neq f_e$**  El inadecuado control interno si afecta en la rentabilidad de la empresa Akabados.

#### **4.3.3 Determinación del Nivel de Significancia**

En el presente proyecto de investigación, se está trabajando con el ensayo unilateral hacia la derecha, con un nivel de confianza de 95% es decir a 1.64 dentro de la curva por lo tanto el nivel de significación es 5% equivalente a  $\alpha = 0,05$

#### **Nivel de significancia**

$\alpha = 5\% \rightarrow 0,05$

#### **Encontramos los grados de libertad “v”**

Para determinar los grados de libertad se utiliza la siguiente fórmula:

**$v = (k-1)(j-1)$**  (más de una variable)

#### **Donde:**

k= número de filas (del cuadro de frecuencias observadas)

j= número de columnas (del cuadro de frecuencias observadas)

#### **Entonces**

$v = (k-1) (j-1)$

$v = (4-1) (3-1)$

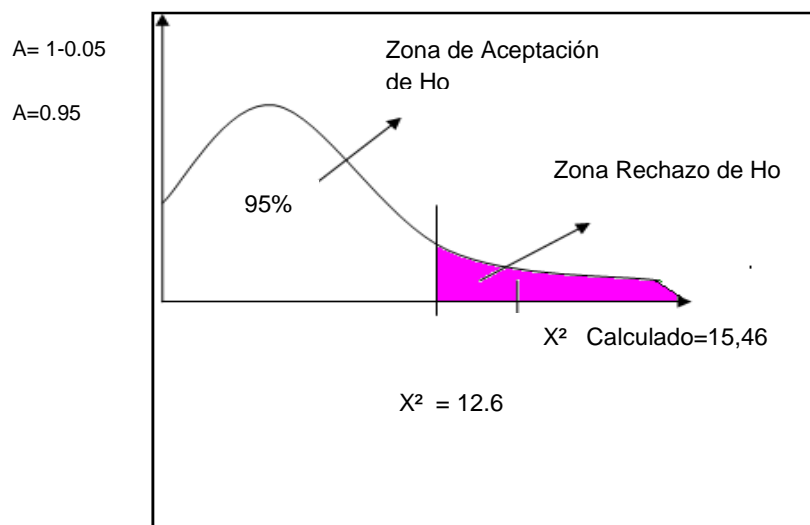
$$v = (3) (2)$$

$$v = 6$$

### Determinamos ( $X^2$ ) crítico (tabla)

Por lo expuesto y según la tabla de valores percentiles para la distribución del chi cuadrado con grados de libertad el Chi cuadrado es igual a 17 con un valor de los grados de libertad de 6 y un nivel de significancia de 0.95

$$X^2 = .95 \text{ y } v = 6$$



### Calculamos $X^2$

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

$$X^2 = 15.46$$

**CONCLUSION.-** Para tres grados de libertad y un nivel  $\alpha = 0.05$ , se obtiene en la tabla de chi cuadrado 12.6 y como el valor de chi cuadrado calculado es de: 15,46 se encuentra fuera de la zona de aceptación, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice: “El inadecuado control interno afecta en la rentabilidad de la empresa Akabados”

El inadecuado control interno si afecta en la rentabilidad de la empresa Akabados en el año 2010, por lo que se hace necesario implementar un sistema de control interno que permita lograr los objetivos a trazarse para poder ser competitivos.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

Tomando en cuenta las encuestas realizadas en la Empresa Akabados se concluye que:

- El 100% del personal que integra la empresa Akabados considera que si es necesario e indispensable adoptar medidas de control a nivel de toda la organización ya que se conseguirá ser más competitivos en el mercado.
- Con relación a la evaluación del desempeño el 63% de las personas encuestadas manifiestan que no se ha realizado evaluaciones de desempeño al personal siendo éste tan importante ya que permite analizar la conducta de los mismos para tomar los correctivos necesarios y poder mejorar constantemente ya que la supervisión es un principio muy importante del control interno.
- El 75% de las personas encuestadas manifiestan que un inadecuado sistema de control interno si afecta en la rentabilidad de la empresa.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

- Contratar personal capacitado, según los requerimientos de cada puesto, para cumplir de mejor manera con el sistema de control interno implantado.
- Proveer al personal tanto administrativo como operativo de equipo tecnológico y actualizado para el correcto desenvolvimiento de sus funciones.
- Capacitar al personal constantemente mediante cursos, conferencias, etc., de acuerdo al perfil de cada puesto, para brindar un mejor servicio al cliente externo.
- Aplicar debidamente el sistema de control interno dentro de la empresa para que el personal tenga claro cuales son los objetivos y de las responsabilidades que se deben cumplir para la correcta marcha de la empresa.
- Utilizar indicadores financieros que les permita observar los resultados y tomar decisiones financieras que les permita aumentar la rentabilidad de la empresa.

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 DATOS INFORMATIVOS**

##### **6.1.1 Título**

Implementación de un sistema de control interno para las áreas de compras y ventas a fin de mejorar la rentabilidad de la Empresa "Akabados"

##### **6.1.2 Institución Ejecutora:** Empresa Akabados

##### **6.1.3 Investigadora:** Rocío Vega

##### **6.1.4. Director de Tesis:** Dra. Lucía Parra

##### **6.1.5 Beneficiarios:** Personal administrativo y operativo

##### **6.1.6 Ubicación:** Calle Primera Imprenta 09-66 entre Tomás Sevilla y Ayllón

##### **6.1.7 Tiempo estimado para la ejecución:**

El tiempo estimado para la ejecución fue desde el 15 de Enero hasta el mes de Julio del 2011.

##### **6.1.8 Equipo Técnico Responsable**

El equipo técnico está conformado por:

- Investigador Rocío Vega
- Instructor de Investigación Dra. Lucía Parra

### 6.1.9 Costo Estimado

El costo aproximado de la presente propuesta es de 2.075,00 dólares.

**TABLA 26.- Costo de la Propuesta**

No.	Detalle de Inversión	Valor
1	Suministros de oficina	100,00
2	Internet	25,00
3	Asesoría Profesional	350,00
4	Compra de un sistema contable	1.000,00
5	Capacitación al personal	250,00
6	Servicio técnico de sistemas	150,00
7	Imprevistos	200,00
	<b>TOTAL</b>	<b>2.075,00</b>

Fuente : Investigación de campo 2011

Elaborado por: Rocío Vega

### 6.2 Antecedentes de la Propuesta

Después del estudio realizado se puede concluir que la falta de la aplicación de un sistema de control interno, éste ha venido afectando la rentabilidad de la Empresa Akabados, siendo muy importante su aplicación así como su conocimiento del mismo.

Aplicar debidamente el sistema de control interno dentro de la empresa para que el personal tenga claro cuales son los objetivos y las responsabilidades que se deben cumplir para la buena marcha de la empresa.



Al implementar un sistema de control interno dentro de la empresa Akabados, éste ayudará a fortalecer las actividades de la misma, beneficiando la gestión administrativa, contribuyendo al logro de los objetivos y aportando a la toma de decisiones que permitan crecer a la organización. Permitirá a la empresa a obtener mejores resultados, ya que se llevará un control a detalle de cada uno de los gastos que se ocasionan en los diferentes departamentos. Permitirá desarrollar la estructura organizativa con el fin de dar autoridad y responsabilidad a miembros del equipo.

### **6.3 Justificación**

El motivo de la presente propuesta es debido a que la empresa se ha visto afectada por la falta de un sistema de control interno en las áreas más importantes como son: compras y ventas, ya que ayudará a mejorar los ingresos económicos, además se podrá contar con todos los empleados que se regirán y se dirigirán todos hacia una misma dirección que es lograr los objetivos.

El control interno es una herramienta clave en el proceso de cualquier empresa o institución, ya que por medio de éste se pueden verificar que las actividades planificadas estén siendo llevadas a cabalidad.

De tal manera que al emplear un control eficaz y eficiente se pueden evaluar que los objetivos y metas trazadas sean cumplidas, buscando de esta manera que las operaciones establecidas en el proceso de planificación sean efectivamente realizadas.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1 Objetivo General**

- Establecer el sistema de control interno para un mejor direccionamiento en la Empresa y que permita mejorar la rentabilidad de la misma.

### **6.4.2 Objetivos específicos**

- Buscar eficiencia y eficacia en la administración de los recursos humanos, económicos y materiales de la Empresa.
- Aplicar indicadores de gestión para medir el nivel de eficiencia del personal.
- Evaluar la Gestión: Administrativa, Financiera y Operativa de la Empresa mediante cuestionarios de control interno.

## **6.5 ANALISIS DE FACTIBILIDAD**

### **6.5.1 Organizacional**

Es factible de realización, puesto que desde gerencia y el personal interactúan entre si para la aplicación de las políticas y procedimientos.

### **6.5.2 Económico-Financiero**

La entidad cuenta con los recursos económicos necesarios para su implementación, de tal forma que no existirá dificultad.

## **6.6 FUNDAMENTACIÓN**

### **Sistema de control interno**

Según **Jacqueline Miranda P. (2009: 185-191)** El sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos. Este es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

### **Principios y normas de control interno**

#### **Principios de control interno**

Los principios de control interno son indicadores fundamentales que sirven de base para el desarrollo de la estructura y procedimientos de control interno en cada área de funcionamiento institucional; estos se dividen en tres grandes grupos, por su aplicación:

#### **Aplicables a la estructura orgánica**

La estructura orgánica necesita ser definida con bases firmes, partiendo de una adecuada separación de funciones de carácter incompatible, así como la asignación de responsabilidades y autoridad a cada puesto o persona, para lo cual son aplicables los siguientes Principios de Control Interno:

## **Responsabilidad delimitada**

Permite fijar con claridad las funciones por las cuales adquiere responsabilidad una unidad administrativa o una persona en particular; es decir, a nivel de unidad administrativa y dentro de esta, el campo de acción de cada empleado o servidor público; definiéndole además, el nivel de autoridad correspondiente, para que se desenvuelva y cumpla con su responsabilidad en el campo de su competencia.

## **Separación de funciones de carácter incompatible**

Evita que un mismo empleado, ejecutivo o servidor público, ejecute todas las etapas de una operación dentro de un mismo proceso, por lo que se debe separar la autorización, el registro y la custodia dentro de las operaciones administrativas y financieras, según sea el caso, para evitar que se manipulen los datos y se generen riesgos y actos de corrupción. La separación de funciones sustenta incluso la organización física de la empresa, ya que las actividades afines se concentran y se asignan a una unidad administrativa, llámese Gerencia, Dirección, Departamento, Sección, etc. que en el futuro será la única responsable de ejecutar esas operaciones asignadas, controlar e informar de sus resultados.

## **Instrucciones por escrito**

Las instrucciones por escrito dictadas por los distintos niveles jerárquicos de la organización que se reflejan en las políticas generales y específicas, así como en los procedimientos para ponerlos en funcionamiento, garantizan que sean entendidas y cumplidas esas instrucciones, por todo empleado, ejecutivo o servidor público, conforme fueron diseñados.

## **Aplicables a los procesos y sistemas**

Todos los sistemas integrados o no, deben ser diseñados tomando en cuenta que el control es para salvaguardar los recursos que dispone la organización, destinados a la ejecución de sus operaciones; por tanto son aplicables los siguientes Principios de Control Interno:

### **Aplicación de pruebas continuas de exactitud**

La aplicación de pruebas continuas de exactitud, independientemente de que estén incorporadas a los sistemas integrados o no, permite que los errores cometidos por otros funcionarios sean detectados oportunamente, y se tomen medidas para corregirlos y evitarlos.

Existen muchos ejemplos de pruebas de exactitud que el auditor debe estar en condiciones de evaluar, para verificar si las mismas son beneficiosas para el proceso o si contribuyen a complicar el mismo; un ejemplo de ellas es que el sistema arroje la suma de un lote de transacciones ingresadas, que los valores ingresados cuadren con un documento de autorización o solicitud de proceso, dependiendo, por supuesto, de cómo está estructurado el control.

### **Uso de numeración en los documentos**

El uso de numeración consecutiva, para cada uno de los distintos formatos diseñados para el control y registro de las operaciones, sea o no generados por el propio sistema, permite el control necesario sobre la emisión y uso de los mismos; además, sirve de respaldo de la operación, así como para el seguimiento de los resultados de lo ejecutado.

La numeración de un documento es fundamental porque permite que se relacione con otros datos que pueden ayudar a descubrir malos manejos o pagos duplicados; por ejemplo: en un sistema integrado donde existen

fondos rotativos, cuya forma de reposición exige que cada fondo detalle sus gastos y luego en la unidad financiera se consolidan los datos para pedir la reposición, existe la posibilidad de que se paguen las mismas facturas con el fondo rotativo pero también que se paguen en la forma normal, sin que el sistema como tal, detecte el número de factura para indicar que esa factura ya fue pagada.

### **Uso de dinero en efectivo**

Muchas organizaciones aún manejan dinero en efectivo por el uso de fondos de caja chica, lo cual si no existe un buen control, puede convertirse en una fuente de desperdicio constante que a la larga, puede constituirse en una gran estafa.

La alta tecnología actual del mercado aplicable a los sistemas integrados, permite que los pagos se realicen sin el uso de dinero en efectivo ni chequeras, utilizando los servicios bancarios de redes computacionales que ayudan a ordenar el pago a través de transferencias bancarias, directamente a las cuentas de los beneficiarios, según las necesidades y facilidades del mercado, esto es para empleados y proveedores.

### **Uso de cuentas de control**

La apertura de los sistemas integrados de contabilidad, debe ser lo suficientemente amplia para facilitar el control de los distintos momentos de las operaciones, así como de aquellos datos que, por sus características, no formen parte del sistema en si; por ejemplo: control de existencias, control de consumo de gasolina, control de mantenimiento y otras operaciones.

Se deben diseñar los registros auxiliares que sean necesarios para controlar e informar al nivel de detalle que la operación requiera; por esto,

el contador público debe hacer un análisis de las necesidades de control para armar los procesos, de tal manera que le permita agrupar datos, integrar y consolidar la información según las necesidades de los ejecutivos y demás personas instituciones que necesitan de dicha información.

### **Depósitos inmediatos e intactos**

Probablemente es el punto donde mayor esfuerzo se ha dedicado, por lo que se ha escrito mucho al respecto, y es de lo que más se preocupan los auditores internos que pierden su tiempo realizando arqueos del efectivo recibido, sea por la venta de productos, o por el cobro a sus clientes.

Según la tecnología utilizada actualmente, las recaudaciones pueden ser captadas por entes ajenos al ente beneficiario, quienes informan de la gestión realizada, así como de las transferencias que se han realizado a la cuenta principal de la organización.

### **Uso mínimo de cuentas bancarias**

La aplicación del concepto de Cuenta Principal, Cuenta Única o cualquier otra denominación, minimiza el uso de cuentas bancarias ya que utilizando la tecnología disponible en el mercado, el pago se puede efectuar a través de transferencias bancarias, sin que se cuente con una chequera.

Sin embargo, en los casos necesarios, su uso debe ser limitado a las cuentas exclusivamente necesarias, para facilitar el control del movimiento y disponibilidad de fondos asignados para las operaciones; el concepto de mínimo, no necesariamente se refiere a una o dos cuentas bancarias; por ejemplo: si se trata de un ente público, que maneja o administra proyectos, el mínimo de cuentas bancarias será tantas cuentas como proyectos existan. Por supuesto que lo recomendable es que sea

un número razonable que ayude a que el control sobre el movimiento y disponibilidad de recursos, sea fácil y efectivo.

### **Uso de dispositivos de seguridad**

En las organizaciones que disponen de equipos informáticos, mecánicos o electrónicos, formando parte de los sistemas de información, deben crearse las medidas de seguridad que garanticen un control adecuado del uso de esos equipos en el proceso de las operaciones, así como para que permitan la posibilidad de comprobación de las operaciones ejecutadas.

Los dispositivos de seguridad dependerán de los sistemas, si son de última tecnología, los mismos paquetes traen incorporados dispositivos que ayudan a darle seguridad a los procesos; por ejemplo: una bitácora que registra las operaciones del día; además puede producir un informe que salga en la pantalla de un supervisor, para que este vea que una clave no autorizada está ingresando a un sector del sistema.

### **Uso de indicadores de gestión**

Este debe formar parte de los sistemas, para que permitan medir el grado de control integral de las operaciones y su avance tanto físico como financiero, de tal manera que se puedan hacer análisis de la gestión en los distintos sectores y proyectar de mejor manera a la organización, ayudando a reorientar las acciones, en los casos específicos.

Los auditores internos pueden ser una gran ayuda en el establecimiento de estos indicadores, ya que ellos son los que más conocen de las operaciones de todos los sectores, bien podrían aportar con la identificación de los sectores o temas donde se pueden diseñar indicadores para controlar y medir la gestión.



## **Aplicables a la administración de personal**

La administración del personal requiere de criterios básicos para fijar técnicamente sus responsabilidades, para lo cual se aplicaran los siguientes Principios de Control Interno:

### **Selección de personal hábil y capacitado**

La aplicación de este principio permite que cada puesto de trabajo disponga del personal idóneo, seleccionado bajo criterios técnicos que se relacionen con su especialización, el perfil del puesto y su respectiva jerarquía, así como dentro del marco legal correspondiente.

Las unidades administrativas encargadas de esta actividad, deberán coordinar con las unidades solicitantes, para que el proceso de selección sea el más adecuado a los intereses de la organización, ya que de esto depende la eficiencia que tengan las operaciones.

### **Capacitación continua**

La aplicación de este principio permitirá que una organización o ente público, disponga de los recursos humanos capacitados para responder a las demandas del mercado, para lo cual la organización deberá programar la capacitación de su personal en los distintos campos y sistemas que funcionen en su interior, para fortalecer el conocimiento y garantizar eficiencia en los servicios que brinda.

### **Vacaciones y rotación de personal**

Desde el punto de vista humano y social, las vacaciones generan la recuperación de las energías perdidas durante el trabajo, por lo que la aplicación de este principio, es importante para que los trabajadores de los distintos niveles de la organización convivan con armonía.

Las vacaciones y rotación de personal, generan la especialización de otros y motiva el descanso anual de aquellos que hacen uso de este derecho; además permite el descubrimiento de nuevas ideas de trabajo y eventuales malos manejos.

### **Control interno y su relación con Normas de auditoría**

El control interno se relaciona con las normas de ejecución del trabajo, referente a establecer un estudio y evaluación de la efectividad del control interno contable existente, para planificar la auditoría y definir la naturaleza, oportunidad y alcance de las pruebas sustantivas.

La Guía de Auditoría Interna No. 2 " Metodología de La Auditoría Interna" emitida por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores se refiere al alcance de la auditoría el cual debe incluir la revisión y la evaluación de la estructura del control interno, para determinar si el mismo es efectivo y eficiente. El propósito de la revisión del control interno es determinar si se cumplen los objetivos elementales del mismo.

Dichos objetivos son los siguientes:

- Garantizar información financiera confiable y oportuna.
- Salvaguarda de activos.
- Promover la eficiencia operativa de la entidad.
- Cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos.
- El logro de los objetivos y metas establecidas para las operaciones o programas.

## 6.7 METODOLOGIA MODELO OPERATIVO

Fases	Metas	Actividades	Recursos	Responsable	Tiempo
Planificación, Conocimiento y Diagnóstico	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de la situación actual de la empresa Akabados.</li> <li>- Verificar que la empresa en la actualidad no cuenta con un plan estratégico así como un sistema de control interno de las cuentas más significativas como son: compras, ventas y cuentas por cobrar.</li> </ul>	Recuso Humano y Suministros de Oficina	Investigadora	10 días
Ejecución y desarrollo del proceso de control	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar una estructura organizacional que permita a la empresa a direccionarse como tal.</li> <li>- Estructurar los procesos, de compras y ventas utilizando flujogramas y realizar los objetivos de control interno de cada uno de ellos.</li> </ul>	Recurso Humano, tecnológico y suministros de oficina.	Investigadora	30 días
Aplicación y comprobación	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demostración de la aplicación del control interno de las cuentas compras, ventas y cuentas por cobrar.</li> <li>- Presentación de la propuesta al Señor Gerente de la Empresa Akabados, para su respectiva aprobación.</li> </ul>	Recurso Humano, tecnológico y suministros de oficina.	Investigadora	30 días

## **6.7.1 PLANIFICACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA**

### **ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA**

#### **Análisis Interno**

La empresa Akabados es una empresa que se dedica a la comercialización de materiales de acabados para la construcción como son: cerámica, grifería, inodoros, hidromasaje, cabinas de baño, piso flotante, etc.

El servicio que brinda la empresa Akabados, está enfocado a cubrir las necesidades de nuestros clientes, que requieren productos de calidad en acabados para la construcción, manteniendo el buen precio y el excelente servicio.

Dentro de la empresa su estructura cuenta con el área de gerencia, contabilidad, ventas, caja, facturación, bodega y despachos, las mismas que en conjunto contribuyen a la dirección y manejo de los objetivos generales, dando como lugar la prestación acorde de un servicio y encaminado a la trayectoria seria y ética de arduo trabajo, a través del esfuerzo social y económico.

En dichas áreas antes mencionadas, al no contar con un manual de funciones obstaculiza en la optimización de sistema de Control en las áreas de compras y ventas.

#### **Descripción de los procesos administrativos**

##### **Área de compras**

Dentro del Área de compras la persona encargada es siempre el Gerente, éste realiza las adquisiciones de acuerdo al inventario

físico que realiza junto con el Jefe de Bodega, también lo realiza en base a algo novedoso o requerimiento por parte de clientes, no cuenta con un sistema computarizado que le permita conocer las existencias de su inventario, el cual facilitaría su labor.

Ésta área tiene una importancia sustantiva en la empresa, porque es el área que articula las necesidades de servicio al proveerla de los productos que necesita para cumplir su función, por lo tanto tiene gran incidencia en la operabilidad de la empresa.

## **Compra**

### **Procedimientos:**

- El proveedor se acerca a la empresa a ofrecer sus productos en base a muestras o catálogos.
- El Gerente es la persona que realiza los pedidos de acuerdo al inventario existente en bodega requerimiento por parte del Jefe de Bodega o de acuerdo a algo novedoso.
- El gerente de la empresa es quien llega a un acuerdo con el proveedor y se encarga de los detalles, como forma de pago (contado o crédito).
- En el caso de devolución o daño, se elabora una nota de crédito para su respectiva reposición ya que el Proveedor no cambia la factura.

## **Recepción de pedidos.**

### **Procedimientos**

- Los Proveedores se acercan a entregar el pedido a las bodegas de la empresa Akabados, éstas se encuentran ubicados en la Parroquia Izamba.

- El personal de bodega junto con el Jefe de Bodega se encarga de la recepción y revisión de la mercadería de acuerdo al detalle de la factura.

- Luego el personal de bodega entrega la factura a la auxiliar contable con sus respectivas observaciones anotadas en la misma factura en caso de que exista algún daño en el producto.

### **Pago de mercadería.**

#### **Procedimientos:**

- La auxiliar contable elabora el comprobante de retención.

- Si la compra de la mercadería es de contado el Gerente es la persona que se elabora el cheque para su respectivo pago y quien entrega su respectivo comprobante de retención.

- Si la compra es a crédito dicha factura es cancelada por el Gerente en el tiempo estipulado y quien entrega su respectivo comprobante de retención.

## **Almacenamiento y registro de compras**

### **Procedimientos**

- El personal de bodega almacena el inventario en las bodegas de la Parroquia Izamba y lo registra en una hoja electrónica de Excel.
- La auxiliar contable es la que se encarga del registro del inventario en el respectivo sistema.
- El gerente es la persona que se encarga de sacar el costo de cada producto, como el precio de venta al público y el precio al por mayor.
- Después entregar el producto con el respectivo precio al personal de bodega para que este ponga el respectivo precio (PVP).
- El personal encargado de bodega coloca el producto en el lugar y sitio adecuado para su venta y almacena el restante stock de mercadería recibida, en bodega.

## **Área de Ventas**

### **Atención y registro de ventas**

#### **Procedimientos:**

- Los vendedores dan la bienvenida al posible cliente, prestan la atención, contestan las inquietudes que estos tengan, principalmente referencia de precios.

- Posteriormente el vendedor atiende el pedido y exigencia del cliente.
- Una vez facturado el vendedor da la orden al personal de bodega para su despacho quien hace la entrega de la mercadería solicitada.

## **Facturación y Recaudación**

### **Procedimientos:**

- Luego de realizada la venta pasa a facturar dicho pedido para su respectivo cobro que lo realiza la cajera.
- Cuando la compra es a crédito por primera vez se le hace firmar una letra de cambio y pagaré y cuando es un cliente al cual se le distribuye simplemente se le entrega la factura señalando la fecha de vencimiento.
- El cajero firma el comprobante de venta, después que sea cancelado (contado) cuenta el dinero que recibe da el vuelto si es necesario finalmente entrega al cliente su factura (original), antes lo hace firmar y lo despacha, archivando la copia del comprobante.

## **Documentación y respaldo**

### **Procedimientos:**

- El cajero firma el comprobante de venta, después que sea registrado como (crédito personal o institucional) entrega al cliente su factura (original), antes lo hace firmar y lo despacha, archivando la copia del comprobante en la carpeta de clientes.



- Al concluir el trabajo la cajera, realizan el cierre de caja cuentan el dinero de la venta, y se comparan con respaldos de los comprobantes de venta como también el sistema tiene el registro diario, el gerente se cerciora y recauda el dinero para su respectivo depósito en el Banco.

## **Análisis Externo**

### **Clientes**

- Los clientes con los cuales tiene relación directa la empresa Akabados en lo referente a la atención de su servicio son tanto internos como externos.
- El grupo de clientes internos está conformado por el personal de la empresa de las diferentes áreas. Lo clientes externos, de la empresa a continuación se detallan:

- Súper Ferretero
- Calefones y Acabados
- Ferretería su Casa
- Comercial Ortíz
- Casa Bella
- Aquí Ofertas
- Italmarmol
- Casa diez
- Mil diseños y colores

## **Proveedores**

Los proveedores de la empresa Akabados, son un elemento fundamental y necesario para las operaciones diarias, éstos han sido elegidos por sus precios competitivos y calidad, entre ellos son:

- Ecuacerámira
- Rialto
- Grifine
- Gerardo Ortiz
- Ceryca

## **Competencia**

La principal competencia considerada por la empresa Akabados es: Comercial Maya, ya que ambas llevan el mismo estilo de venta y distribución.

### **6.7.2. EJECUCIÓN Y DESARROLLO DEL PROCESO DE CONTROL**

En este capítulo se encuentra la ejecución y desarrollo del Proceso de Control Interno, a la empresa Akabados, en las áreas de: Compras y Ventas, donde al implementar controles se busca que las actividades se realicen de manera eficaz y eficiente, consiguiendo mejores resultados con respecto a la rentabilidad.

#### **ÁREA DE COMPRAS**

Esta es una de las áreas donde debe aplicarse el control ya que el manejo de compras debe determinar las mejores condiciones para efectuar adquisiciones del inventario.

El objetivo del sistema de control para esta área deben asegurar que las compras que se realicen deben ser: en las cantidades precisas, con la calidad adecuada, en el momento que se requiere y realizar únicamente las compras necesarias.

### **Diagnóstico del área de compras**

El área de compras de la empresa es una de las de mayor importancia y preocupación para la administración de Akabados, por lo que; corregir las debilidades que se presentan dentro del área servirá para alcanzar el logro de los objetivos entre ellos la rentabilidad de la empresa.

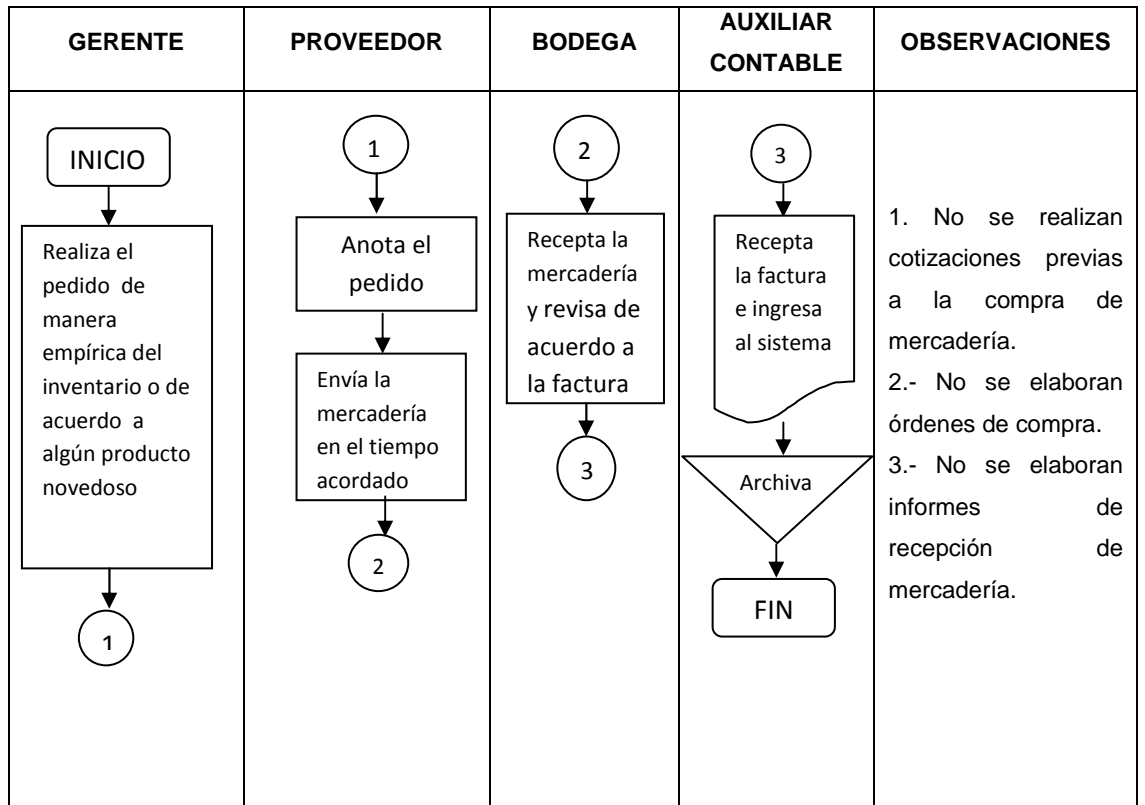
#### **a) Debilidades encontradas en el proceso de compras**

- No existe un manual de funciones para la persona encargada del Área de Bodega que le permita conocer sus funciones y responsabilidades.
- No se realizan cotizaciones previas a los proveedores.
- No existen órdenes de compra que sustente la adquisición de inventarios en la empresa Akabados.
- No cuenta con un formulario de recepción de mercaderías que faciliten la reposición de los productos ya que ayudaría al control del inventario.

**Conclusión.-** Actividades y funciones del personal no se encuentran segregadas, falta delegación; por ello es necesario que se elabore un manual de procedimientos donde se especifique funciones y responsabilidades; esta situación origina retrasos, conflictos internos, falta de coordinación, lo que genera

incertidumbre y desconocimiento de responsabilidad dentro del personal.

**Detalle de proceso de compras que se aplican en la actualidad**



**b) No existe un plan de capacitación para el personal de bodega con respecto a compras.**

- Se debe promover la actualización de conocimientos, destrezas, habilidades a la hora de realizar las compras; a través de un plan de capacitación anual.
- Afectación directa al desempeño del personal al realizar sus actividades y pérdida de competitividad.

**Conclusión.-** El conocimiento y destrezas del personal se ha desactualizado con el tiempo; por la falta de capacitación continua,

lo que genera que el personal no crezca profesionalmente, disminuye su eficiencia, y se desmotiva; afectando directamente en el desempeño de sus actividades.

**c) Faltan procedimientos para controlar las existencias de inventario en la bodega.**

- Existe falta de control sobre el inventario al no contar con un sistema computarizado y que éste se encuentre en red y facilite tanto en el proceso de compras como el de ventas.
- Deben existir procedimientos como: recuentos de inventario periódicos, incremento de la seguridad física de la bodega, supervisión, reportes de entrada y salida de mercaderías, identificación de productos de lento movimiento-caducados-dañados.
- Falta de supervisión por parte de la gerencia y el personal de bodega sobre las actividades en la bodega.
- La falta de control en los inventarios causa pérdida de mercadería, descuadre del inventario, perdida monetaria para la empresa.

**Conclusión.-** El inventario no es controlado eficientemente por parte del personal, hacen falta mecanismos de control sobre las existencias que son parte fundamental del giro del negocio.

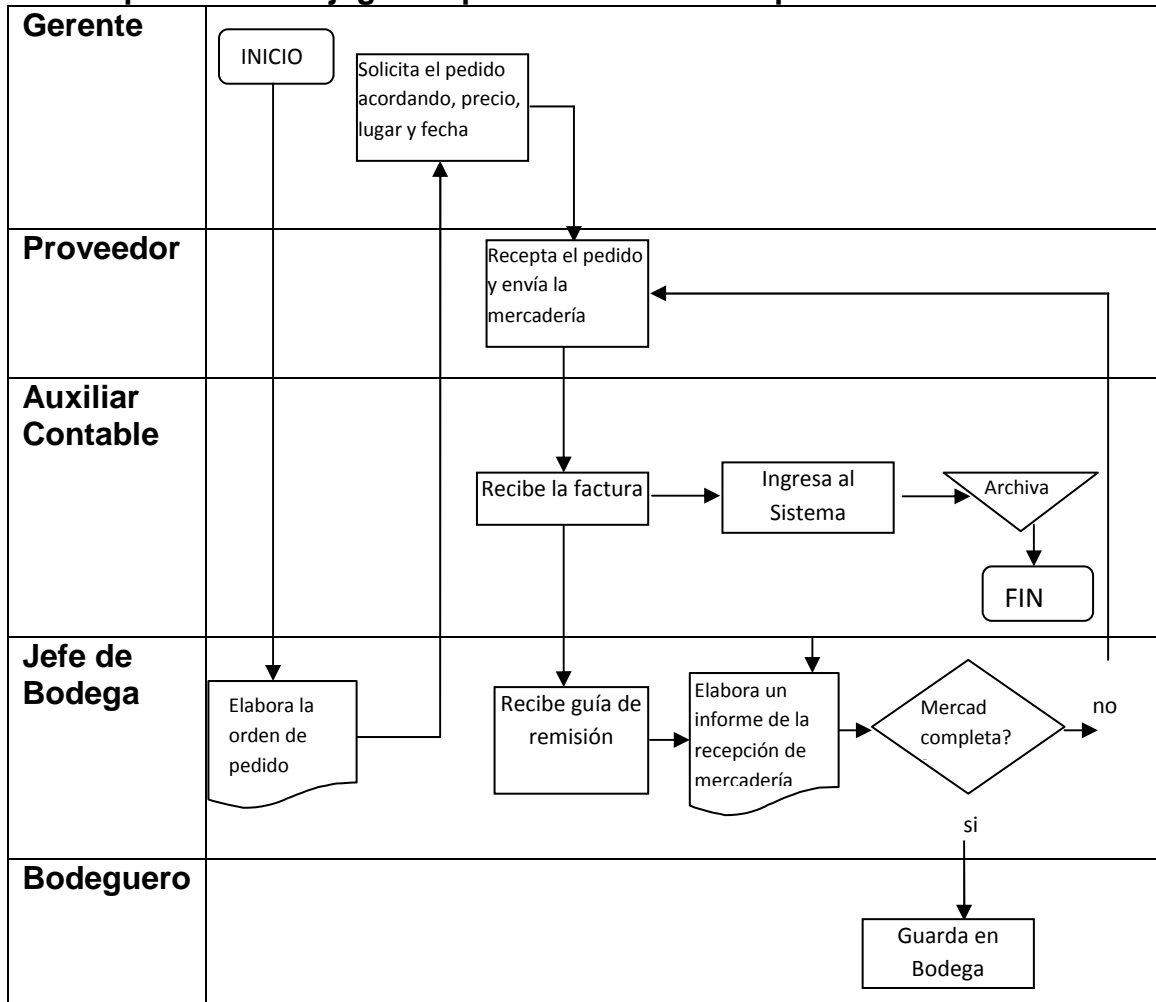
## PROPUESTA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE COMPRAS.

A continuación propongo un sistema de control interno que permitan eliminar, minimizar, combatir las áreas críticas detectadas en el punto anterior:

### MEDIDAS CORRECTIVAS


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

**Propuesta de Flujograma para el Área De Compras**



- Elaborar un manual de funciones para el Jefe de Bodega principal responsable del manejo del inventario.


### Propuesta de un manual para el Jefe de Bodega

	
<b>Manual de descripción de funciones</b>	<b>Fecha de Aprobación: 05/07/2011</b>
<b>Área: Bodega</b>	<b>Función: Jefe de Bodega</b>
<p><b>I. Objetivo</b> - Tener un inventario real de la bodega.</p>	
<p><b>II. Naturaleza del Puesto:</b> Es importante que sea un buen administrador, que sepa de planificación, coordinación y controlar las tareas de otros, crear un ambiente en el cual los empleados puedan realizar su trabajo sin ninguna complicación.</p>	
<p><b>III. Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio al cliente interno</li> <li>• Organizar, coordinar y controlar las actividades de la bodega.</li> <li>• Receptar y despachar los materiales solicitados.</li> <li>• Revisar y verificar la documentación de respaldo de las solicitudes de almacén, numerarlas y darles el correspondiente trámite.</li> <li>• Velar por una correcta clasificación, ordenamiento y mantenimiento de los bienes ingresados a la bodega.</li> <li>• Realizar el inventario físico cada mes para un adecuado control.</li> <li>• Realizar cualquier otra actividad que su jefe inmediato lo solicita.</li> </ul>	
<p><b>IV. Características Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exige iniciativa y criterio para el ejercicio de sus funciones.</li> <li>• Requiere habilidad perceptiva para labores de verificación e inspección.</li> <li>• Requiere capacidad organizativa para la clasificación y ordenamiento del inventario.</li> <li>• Exige responsabilidad en el cuidado del inventario ingresados a la bodega.</li> <li>• Disponibilidad permanente, fuera de horas laborales, en casos de emergencia.</li> </ul>	
<p><b>V. Requisitos Mínimos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Título Terminal en Contabilidad y Auditoría, Administración de empresas o afines.</li> <li>• Dos años de experiencia en labores similares.</li> <li>• Haber efectuado un curso de manejo y mantenimiento de bodegas.</li> <li>• Manejo de utilitarios básicos de computación.</li> </ul>	

## DOCUMENTACION

- Elaborar órdenes de pedido en donde se encuentren registrados: Proveedor, fecha de pedido, Fecha de pago, términos de entrega, artículo, cantidad, Precio Unitario, precio total, numeración y firmas de responsabilidad como son del Jefe de Bodega y Gerente. Este formulario se genera en el departamento de compras, consta de original y dos copias y tiene consta de firmas de responsabilidad.

### Propuesta de un formato de una orden de compra

		No. 0001		
RUC : 180320335-3				
<b>ORDEN DE COMPRA</b>				
Proveedor: .....				
Fecha de Pedido:..... Fecha de Pago: .....				
Términos de entrega.....				
No.	Artículo	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
			<b>Total</b>	
Elaborado por.....Autorizado por.....Recibido por.....				
Imprenta: Carraco Barriga Luis Edinson "EDIGRAD" Cuenca 12-24 Y Martínez/2828632				



- Elaborar un informe de recepción de Mercadería por parte del Jefe de Bodega con el fin de mantener una factura libre de tachones, para un mejor control de los productos que se encuentren con alguna observación; este documento será entregado a la Auxiliar Contable.

### Propuesta de un informe de recepción de Mercadería

		
<b>INFORME DE RECEPCION DE MERCADERIA</b> <b>No. 0001</b>		
<b>Fecha de Recepción:</b> .....		
<b>Proveedor:</b> ..... <b>Factura No</b> .....		
Cantidad	Descripción	Observaciones
<b>Recibí Conforme:</b>		

### CAPACITACION AREA DE COMPRAS

La Empresa Akabados deberá elaborar un plan de capacitación para el personal del área de compras que incluya temas como:

- Técnicas de compras efectivas que involucren la evaluación del precio, producto, calidad y variedad
- Manejo de inventarios;
- Planificación de la demanda;

- Estrategias de negociación para obtener ventajas competitivas frente a precios, volumen, beneficios adicionales con proveedores, planes de financiamiento, descuentos, promociones;
- Se contrató un sistema contable (MQR) el mismo que funciona en red en donde se puede observar la existencia de inventario que ayude con el manejo adecuado del Stock, el mismo que permitirá al área de ventas y compras poder observar el inventario con el que se cuenta y lograr de manera eficiente cumplir con sus funciones y conseguir clientes satisfechos.

The screenshot shows the MQR software interface for '(01) MQR S.A. Ruc:1791739493001 [QUITO]'. The window title is 'Localidad de trabajo:01 QUITO Ficha de Productos'. The interface includes a navigation bar with buttons: 'Nuevo', 'Inicio', 'Siguiete', 'Anterior', 'Final', 'Borrar', and 'Salir'. The main form contains the following fields:

- Cód. Producto: 01.02.066
- Cód. Contable: 1130100001
- Producto: CENEFA JUEGO DE TE K-024
- Nro. de serie: 418021
- Medida: UNIDAD
- Stock máximo: 100.00
- Peso: 0.00
- Fila: 1
- Percha: (empty)
- ICE %: (empty)
- Impuesto %: 12.00
- Estado: Activo
- Stock mínimo: 5.00
- Mtr.2 Volumen: 0.00
- Columna: 1
- Pmercado: 0.00
- Filtrar por código: 01.02.066
- Filtrar por producto: CENEFA JUEGO DE TE K-024
- INVENTARIO PARA VENDER: 100
- Barcode: (empty)
- Foto: (empty)

Inventory Summary Table:

	Inventario Inicial	Existencia
Cantidades	400.00	0.00
Valor Unidad	7.00	0.00
Valor Total	2.800.00	0.00

At the bottom, there is a field for 'Ficha actualizada por:' with a date/time format ' / / : : AM' and an 'Actualizar' button.

## Objetivos de Control Interno del área

Los objetivos de control interno dentro del área de Compras es tener:

- Mercadería de calidad
- Mercadería en stock y variedad
- Precios competitivos

Para la obtención de estos objetivos se requiere los siguientes procedimientos:

### **Autorización**

Verificar que todos los documentos, procesos y trámites se autoricen por medio de la aprobación de Gerencia, el mismo que será responsable de firmar todo documento de la gestión que se realiza dentro del área, asumiendo la responsabilidad.

### **Selección**

Solicitar cotizaciones a más de un proveedor, analizando el costo beneficio.

### **Verificación y evaluación**

Todo documento que se maneja dentro del área de compras debe ser revisado y aprobado por el Gerente, quien verifica su correcta elaboración y el cumplimiento de las disposiciones legales establecidas.

### **Stock de existencias**

Mantener en stock suficiente las existencias de la mercadería para preservar la existencia del negocio y continuar con la operación. Y de esta manera satisfacer a la colectividad y conservarla a la misma, evitando contratiempos con nuestros clientes.

## **ÁREA DE VENTAS**

El propósito de la administración de ventas se lo obtiene a través del personal que contribuye con la empresa, suficientemente flexible para

poder cambiar de comportamiento las veces que sean necesarias hasta lograr el adecuado en función de conseguir lo que se quiere vender.

La administración de ventas constituye un enfoque donde depende que se genere básicamente la venta, más aun sobre la responsabilidad para brindar un buen servicio al cliente.

### **Diagnóstico del área de ventas**

El área de ventas carece de comunicación interna impidiendo atender de manera eficiente al cliente, éste ha causado falencias en cuanto al servicio, conllevando a que se pierda credibilidad con el cliente y de esta manera afectando la rentabilidad de la empresa.

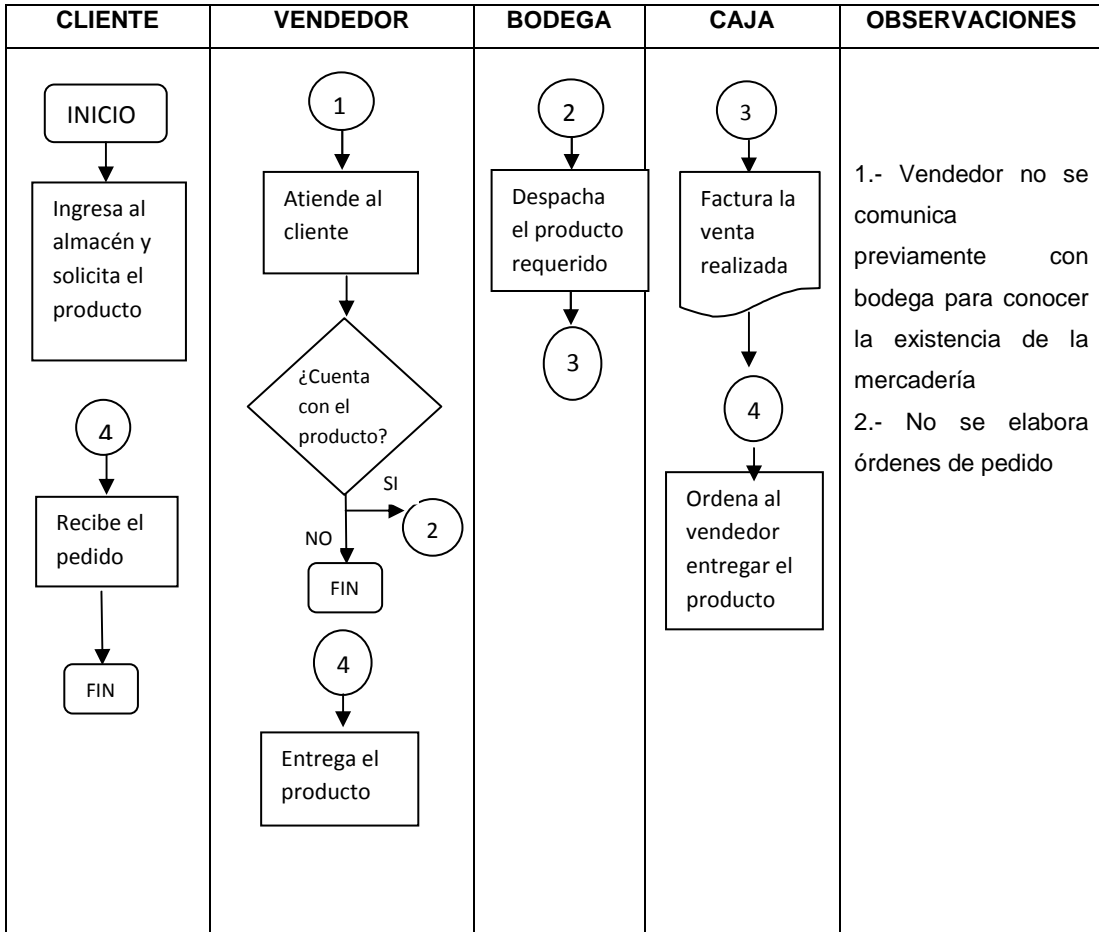
El área de ventas de la empresa representa la manera de continuidad, trabajo y existencia de la misma. Detectar las debilidades conseguirá alcanzar el logro de los objetivos empresariales.

### **Debilidades detectadas en el área de ventas**

#### **a) Debilidades encontradas en el proceso de ventas con respecto al procedimiento.**

El proceso de ventas que se realiza en la empresa Akabados no es el adecuado, por no existir comunicación interna, ni un sistema adecuado que agilite la revisión del inventario. A continuación se presenta el Flujograma del proceso actual de ventas, de la empresa Akabados

## FLUJOGRAMA ACTUAL DEL PROCESO DE VENTAS



**b) No existe un plan de capacitación para el personal del área de ventas.**

- Desactualización de conocimientos y destrezas del personal de la empresa.
- Se debe promover la actualización de conocimientos, destrezas, habilidades y la motivación al personal; a través de un plan de capacitación anual.

- Afectación directa al desempeño del personal al realizar sus actividades y pérdida de competitividad.

**Conclusión.-** El conocimiento y destrezas del personal se ha desactualizado con el tiempo; por la falta de capacitación continua, lo que genera que el personal no crezca profesionalmente, disminuya su eficiencia y se desmotive reduciendo el nivel de ventas y una mejor atención hacia los clientes.

**c) Faltan procedimientos para controlar las salidas de inventario en la bodega.**

- Faltan procedimientos escritos para controlar la salida de la mercadería del inventario.
- Deberían implantarse medidas de seguridad física, supervisión del proceso de salida de inventarios, chequeos esporádicos de lo despachado con lo facturado.
- Falta de supervisión por parte de la gerencia y el jefe de bodega sobre las actividades en la bodega, y existe desconocimiento de técnicas de control para el inventario.
- Causa pérdida de mercadería, descuadre del inventario, pérdida monetaria para la empresa.

**Conclusión.-** El despacho de la mercadería es desordenado, lento e ineficiente por la falta de un procedimiento definido para el despacho y salida de mercaderías, lo que causa doble trabajo, desperdicio de tiempo, retraso en el proceso de ventas, afectando así la atención al cliente y la imagen empresarial.

**d) No existe definido un procedimiento para la aprobación de ventas a crédito; y la recuperación de la cartera.**

- Falta un procedimiento escrito para vender a crédito y cobrar la cartera.
- Debería documentarse las condiciones bajo las cuales un cliente puede acceder a un crédito creando un historial crediticio del cliente, así también; con los pasos a seguir para recuperar la cartera vencida o por vencer.
- El gerente no ha definido la política de crédito, el procedimiento para que el cliente acceda a la venta a crédito, y como debe realizarse la gestión de cobranza.

Genera pérdida de dinero al tener clientes incobrables, preferencias para entregar créditos sin evaluar la capacidad de pago.

**Conclusión.-** Las ventas a crédito y el proceso de cobranza son ineficientes, existe mucha demora en la recuperación de la cartera morosa y confusión al momento de ventas a crédito; esto por la falta de un procedimiento escrito que facilite la toma de decisiones, causando retrasos al momento de la venta, ineficiencia y cuyo efecto se resumen en pérdida de dinero y cartera incobrable.

**e) Falta de comunicación entre las áreas de ventas y bodega**

En varias ocasiones el vendedor sin consultar previamente al personal de bodega, realiza la venta sin tener en existencia dicho producto, lo que provoca conflictos con los clientes, de tal forma que la empresa procede a adquirir productos de la competencia

que no le representa la misma utilidad, éste procedimiento está causando un desbalance en la rentabilidad de la empresa.

**Conclusión.-** La falta de comunicación está provocando pérdidas tanto en la credibilidad del cliente como en la rentabilidad de la empresa.

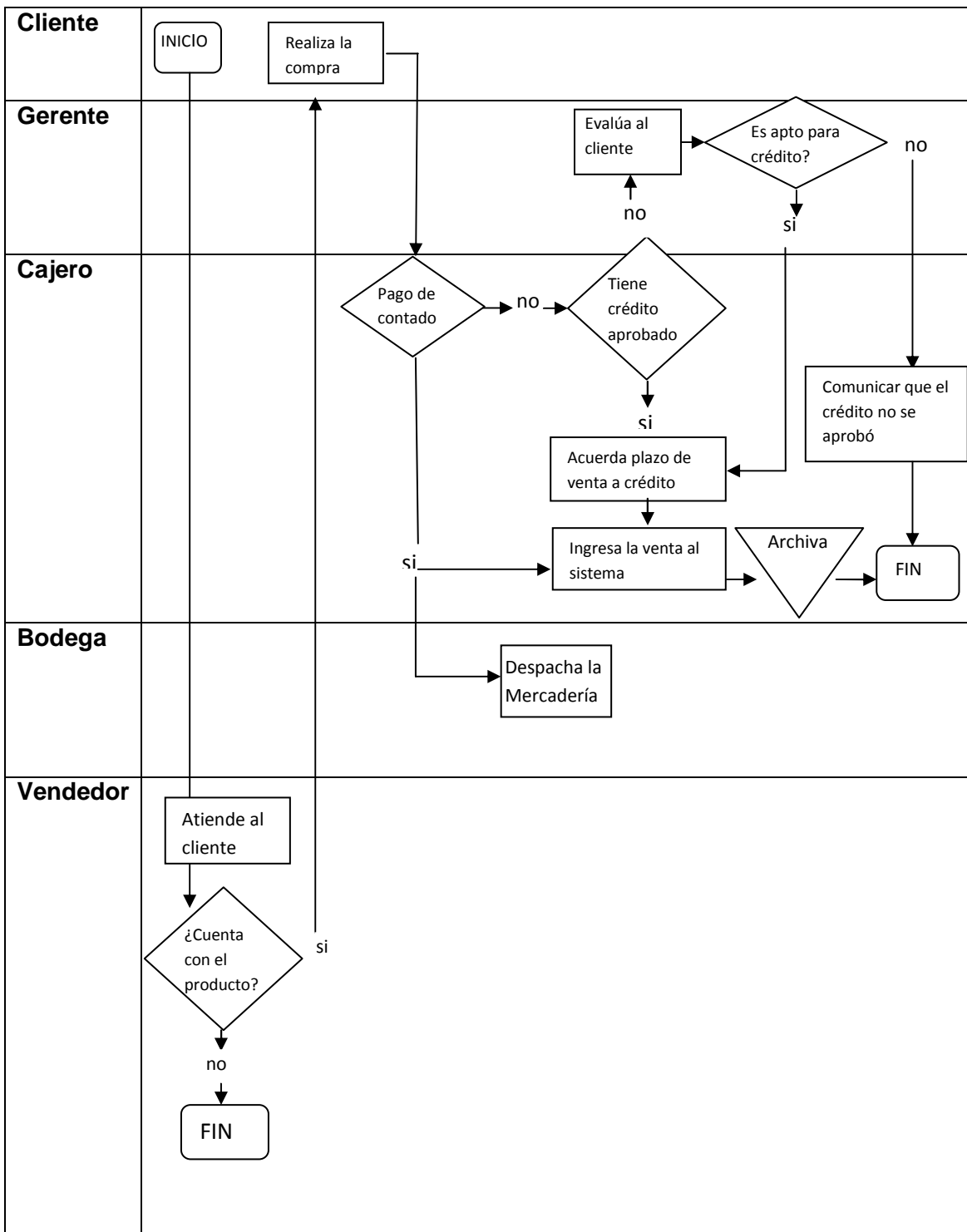
### **PROPUESTA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE VENTAS**

A continuación propongo controles internos que permitan eliminar, minimizar, combatir las áreas críticas detectadas en el punto anterior:

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



### FLUJOGRAMA PROPUESTO AREA DE VENTAS





## **CAPACITACION**

El Gerente deberá elaborar un plan de capacitación para el personal del área de ventas que incluya temas como:

- Técnicas de marketing y ventas;
- Atención al cliente;
- Gestión de riesgo de crédito;

## **CONTROL DE BODEGA**

El gerente debería definir funciones para que el Jefe de bodega cumpla con la función de administrar, despachar, y receiptar la mercadería.

Realizar procedimientos aleatorios para verificar que lo que se despacha físicamente este de acuerdo a la factura de venta.

Implementar un sistema de seguridad (cámaras) en la bodega para tener un control visual de las existencias.


## **VENTAS A CRÉDITO, APROBACIÓN Y FORMULARIOS**

El gerente general deberá especificar claro y detallado por escrito, el procedimiento a seguir para la otorgación de créditos, las ventas a créditos, y la gestión de cobranza, considerando:

- Requerimientos del cliente previos a la entrega de crédito como:
- Capacidad de pago del cliente.
- Situación geográfica.
- Garantías, en caso de situación económica reducida.
- Indagación del motivo por el cual requiere crédito.
- Documentos soporte requeridos en caso de procesos legales.

- Planes de acción en caso de cartera incobrable.
- Definir de acuerdo a la antigüedad las acciones a seguir.
- Sobre 15 días del plazo, Llamada de atención telefónicamente.
- Sobre 30 días del plazo, notificar con un abogado al cliente un llamado de atención.
- Sobre 45 días para montos que pasen los 1.500 USD se llevará el caso a instancias legales con el abogado (juicio contra el cliente).

Además el cliente que requiere crédito deberá llenar el siguiente formulario para un adecuado control de los créditos:



**FORMULARIO DE CRÉDITO**

**DATOS PERSONALES:**

Nombre del cliente:

Cédula:

Dirección de casa:

Dirección del trabajo:

Teléfonos:

**REFERENCIAS PERSONALES:**

Nombre:

Dirección:  Teléfono:

**REFERENCIAS COMERCIALES:**

Nombre:

Dirección:  Teléfono:

Monto de Crédito:


Plazo:

Firmas:

\_\_\_\_\_

**GERENTE** **SOLICITANTE**

Para un control adecuado de los créditos existentes la persona encargada del cobro que es Caja deberá llenar una tarjeta de control del cliente y deberá emitir un recibo de cobro.



**TARJETA DE CONTROL DE CREDITO**

**Nombre del Cliente :**

**Cédula:**

**Monto de Crédito :**

**Fecha (dd/mm/aa):**

**Plazo :**

**Abono y fecha:**

Abono1	Abono2	Abono3	Abono4	Abono5
--------	--------	--------	--------	--------


**Saldo :**

Saldo 1	Saldo 2	Saldo 3	Saldo 4	Saldo 5
---------	---------	---------	---------	---------

**Firmas :** \_\_\_\_\_

CLIENTE
GERENTE

**Propuesta de un Recibo de Cobro**



**RECIBO DE COBRO No. 0001**

**USD.....**

**Fecha** \_\_\_\_\_

**Lugar** \_\_\_\_\_

**Recibimos de** \_\_\_\_\_

**La suma de** \_\_\_\_\_ **usd.**

No. De Factura	Total Factura	Cheque N.	Efectivo	Valor	Saldo

**FIRMAS DE RESPONSABILIDAD**

## **Objetivos de Control Interno del área**

Los objetivos de control interno dentro del área de Ventas es tener:

- Atención de calidad al cliente
- Eficiencia en el servicio.
- Manejo oportuno de los inventarios, para la salida de la mercadería.
- Agilidad en la gestión de crédito y cobranza.
- Aprobación de ventas al crédito de acuerdo a límites y políticas establecidas.
- Facturar a precios y términos autorizados por persona encargada.
- El dinero recibido tiene que ser manejado por persona autorizada.
- El efectivo recibido deberá depositarse intacto e integro a más tardar el día siguiente hábil de su ingreso.
- Los ingresos deben registrarse en contabilidad en forma correcta.
- Emitir recibo por cada pago realizado por los clientes.

Para la obtención de estos objetivos se requiere los siguientes procedimientos:

- Segregación de funciones para cobro, despacho.
- Las funciones de ventas y preparación de los registros de ventas, deben ser independientes de las funciones de cobranza, entregas y facturación.

### **Autorización.**

Verificar que todos los documentos, procesos y trámites se autoricen por medio de la aprobación del Gerente en relación a los créditos. La cajera es la responsable de administrar la documentación que soporta las ventas, asumiendo la responsabilidad de su cargo y cumpliendo con las disposiciones legales vigentes.

## **6.8 ADMINISTRACIÓN**

La administración de esta propuesta estará a cargo de las siguientes personas:

<b>NOMBRES</b>	<b>CARGOS</b>
Ing. Juan Carlos Celi	Gerente General
Sra. Ana Belén de Celi	Secretaria de Gerencia
Daniel Jurado	Jefe de Bodega
Anita Mora	Vendedora Principal

Todos ayudarán con la coordinación del personal para que se continúe ejecutando la propuesta, para el correcto funcionamiento y control dentro de éstas áreas importantes para satisfacción del cliente y así brindar el mejor servicio.

## **6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN**

La presente propuesta, se asienta con el siguiente plan de monitoreo y evaluación, el mismo que permitirá obtener resultados para tomar decisiones oportunas, a vez que permita mantener, modificar o mejorar, en beneficio de la institución.

## Plan de Evaluación de la Propuesta

Nº	ITEMS	ACTIVIDAD
1	Que evaluar?	El sistema de Control de procesos en el área de compras y ventas
2	Por qué evaluar?	Para solucionar que los procesos que no ayudan a generar o brindar una atención óptima al cliente.
3	Para que evaluar?	Verificar el cumplimiento de las actividades del personal
4	Con que criterios?	Eficacia, logrando alcanzar la meta y el objetivo planteado  Economía.- llegar a cumplir el objetivo a un menor costo  Efectividad.- logro de los resultados esperados, con exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo y dinero.
5	Indicadores	Cuantitativo y cualitativos, a fin de alcanzar al 100% de satisfacción del cliente e incrementar la rentabilidad.
6	Quien evalúa?	Gerencia
7	Cuando evalúa?	Cada evaluación se lo realizará una vez al año
8	Con que evaluar?	El proceso de evaluación se realizará bajo los siguientes instrumentos: Encuestas dirigidas a clientes y personal administrativo, Cuestionario de Control Interno

Fuente: Propuesta de la Evaluación  
Elaborado Por: Rocío Vega



## BIBLIOGRAFÍA

- PEÑA, Jesús. (2007), "Control, auditoría y Revisoría Fiscal incluye Contraloría y Ética Profesional", Ediciones ECOE, Tercera Edición.
- MALDONADO, Milton. (2001), "Auditoría de Gestión", Editora Luz de América, Segunda Edición.
- MANTILLA, Samuel. (2005), "Control Interno Informe COSO", Editorial Kimpres Ltda., Cuarta Edición.
- ORTEGA, Alfonso. (2008), "Planeación Financiera estratégica", Mc Graw Hill, Primera Edición.
- VASQUEZ, Jorge y CANIGGIA, Norberto. (2006), "Procedimientos Básicos Curso Gramas y Control Interno", Ediciones Macchi, Segunda Edición.
- LOPEZ, María. (2006), "Auditoria De Gestión Como Herramienta Para Evaluar Los Procesos Administrativos, Financieras Y Operativos De Las Empresas De Servicios Grandes", Disponible en: <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/5663> (15/02/2011)
- ILLESCAS , Luis. (2006), "Competitividad y Rentabilidad", Disponible en: <http://qiconsultoriaempresarial.blogdiario.com/> (15/02/2011)
- NUNES, Paulo. (2008), "Ciencias Económicas y Comerciales", Disponible en: <http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm#plus> (16/02/2011)

- MARTINEZ, Nay. (2010), "Factores de rentabilidad en las decisiones financieras", Disponible en: [http://moblibar.com.mx/articulos/index.php/administracion-y-finanzas/41-administracion-basica/3471-factores-de-rentabilidad-en-las-decisiones-financieras?tmpl=component&print=1&page=](http://moblibar.com.mx/articulos/index.php/administracion-y-finanzas/41-administracion-basica/3471-factores-de-rentabilidad-en-las-decisiones-financieras?tmpl=component&print=1&page=16/02/2011) (16/02/2011)
- BRAVO, Sergio (2003) Los índices de rentabilidad económica y financiera de corto plazo son: el ROA y el ROE disponible en: <http://www.esan.edu.pe/paginas/pdf/Material3.pdf> (22/02/2011)

## ANEXO 1

<b>MATRIZ DE ANÁLISIS DE SITUACIONES</b>			
<b>Situación Actual Real Negativa</b>	<b>Identificación del problema a ser investigado</b>	<b>Situación futura deseada positiva</b>	<b>Propuestas de solución al problema planteado</b>
<p>La Empresa Akabados carece de una adecuada Gestión Empresarial que sirva de ayuda para la correcta dirección de la empresa. Las causas de este principal problema se deben a la carencia de un Control interno, a una ausencia de evaluación del desempeño lo que ha conllevado a un incumplimiento de funciones, la falta de comunicación interna ha provocado una reducción en las ventas, así como también la falta de capacitación en el personal ha ocasionado desperdicio en el Recurso Humano.</p>	<p>Inadecuada Gestión Empresarial.</p>	<p>Aplicación de un Sistema de Control interno que permita mejorar la rentabilidad</p>	<p>Proponer un Sistema de Control Interno que permita aumentar la rentabilidad y cumplir con los objetivos planteados.</p>

ANEXO 2



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
PERSONAS NATURALES**

**NUMERO RUC:** 050178889001  
**APELLIDOS Y NOMBRES:** CELI OLIVO JUAN CARLOS

**NOMBRE COMERCIAL:** AKABADOS  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI


**FEC. NACIMIENTO:** 30/01/1977 **FEC. ACTUALIZACION:** 28/03/2007  
**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 08/03/2004  
**FEC. INSCRIPCION:** 08/03/2004

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**  
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS DE FERRETERIA.

**DIRECCION DOMICILIO PRINCIPAL:**  
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MERCED Calle: PRIMERA IMPRENTA  
Número: 08-66 Intersección: TOMAS SEVILLA Referencia: A UNA CUADRA DE LA EMPRESA FAIRIS  
Teléfono: 032824780

- OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**
- \* ANEXO TRANSACCIONAL
  - \* DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA
  - \* DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
  - \* DECLARACION MENSUAL DE IVA
  - \* IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS MOTORIZADOS

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:** del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1  
**JURISDICCION:** REGIONAL CENTRO TUNGURAHUA **CERRADOS:** 0

**FIRMA DEL CONTRIBUYENTE:**  **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

**Usuario:** NACEPDA **Lugar de emisión:** AMBATO OLIVAR 1580 ENTRE MARTINEZ Y LALAMA **Fecha y hora:** 28/03/2007 11:03:17

