

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

PORTADA

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

C.P.A.

Tema:

**“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA FERRETERÍA PROMACERO DE LA
CIUDAD DE PELILEO”**

AUTOR: HILDA GABRIELA PICO LLERENA

TUTOR: DR. MAURICIO ARIAS

AMBATO – ECUADOR

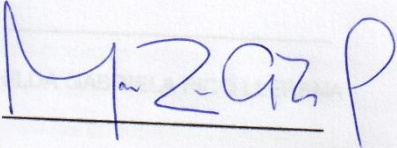
2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutor del trabajo de investigación sobre el tema: **“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA FERRETERÍA PROMACERO DE LA CIUDAD DE PELILEO”**, de la señorita egresada Hilda Gabriela Pico Llerena, de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo.

Ambato, 16 de abril del 2014.

TUTOR



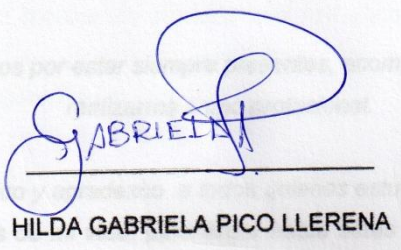
DR. MAURICIO GIOVANNY ARIAS PEREZ

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación: **“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA FERRETERÍA PROMACERO DE LA CIUDAD DE PELILEO”**, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de grado.

Ambato, 16 de abril del 2014.

AUTOR



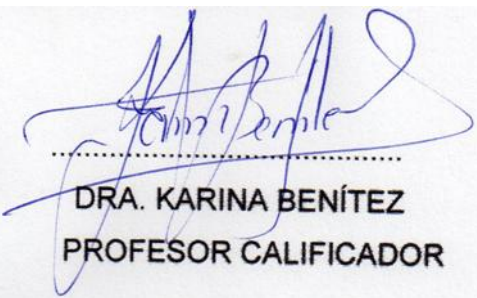
HILDA GABRIELA PICO LLERENA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

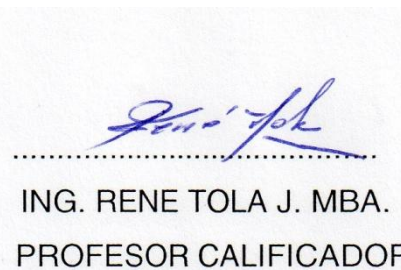
El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema “**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA FERRETERÍA PROMACERO DE LA CIUDAD DE PELILEO**”, elaborado por Hilda Gabriela Pico Llerena egresada de Contabilidad y Auditoría de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que ha sido elaborado en conformidad a las disposiciones reglamentarias emitida por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Junio de 2014

Para constancia firman



.....
DRA. KARINA BENÍTEZ
PROFESOR CALIFICADOR



.....
ING. RENE TOLA J. MBA.
PROFESOR CALIFICADOR



.....
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Con mucho cariño principalmente a mis padres que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento. Gracias por todo papá y mamá por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, siempre han estado apoyándome y brindándome todo su amor, por todo esto les agradezco de todo corazón el que estén conmigo a mi lado.

A mí querido y amado esposo por apoyarme en el transcurso de mi carrera con su amor y paciencia, también a un angelito que sin conocerlo ya es mi más grande bendición.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome para realizarme como profesional.

Finalmente dedico y agradezco a todos quienes estuvieron junto a mí en varios momentos de mi vida, para llegar hasta estas instancias, mientras cultivaba y cimentaba los conocimientos requeridos para alcanzar esta noble y hermosa profesión.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento formal a todos los señores CATEDRÁTICOS de la CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA por compartir sus conocimientos y experiencias profesionales durante mi permanencia como estudiante.

Mi reconocimiento especial e imperecedero al señor ingeniero Dr. Mauricio Arias, quien dirigió este trabajo de investigación y agradecerle por su generosidad intelectual al brindarme sus conocimientos, su capacidad, y experiencia profesional en un ambiente de confianza, afecto y amistad.

Mi gratitud al personal administrativo y todos quienes conforman y hacen que con su labor la Universidad Técnica de Ambato, sea considerada, como un centro de educación superior de alto nivel

A la Universidad Técnica de Ambato que me abrió sus puertas y me permitió adquirir conocimientos, para ejercer mi profesión, y de esta manera desenvolverme en la sociedad.

RESUMEN EJECUTIVO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE INGENIERÍA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA FERRETERÍA PROMACERO DE LA CIUDAD DE PELILEO”.

Dentro de la Ferretería PROMACERO de la ciudad de Pelileo se vio la necesidad de crear políticas y procedimientos de control interno con el fin de que su situación financiera se mejore y la Gerencia pueda precautelar sus intereses mediante el control al personal así como los procesos de su empresa.

El presente tema: “El Control Interno y su efecto en la rentabilidad de la Ferretería PROMACERO de la ciudad de Pelileo”, ha sido resultado de un análisis previo, debido a que las operaciones que se ejecutan en dicha empresa no cuentan con un control adecuado ni disponen de políticas y procedimientos para una correcta toma de decisiones y por consiguiente desconocen su rentabilidad.

En este trabajo se ha estructurado seis capítulos, que contienen información sobre la problemática y la solución al mismo, este trabajo no solo servirá para su aplicación en esta empresa sino en cualquier centro ferretero de la ciudad.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO.....	iii
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN EJECUTIVO	vii
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	6
1.4. OBJETIVOS	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	8
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	9
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	12
2.5. HIPÓTESIS	30
2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPÓTESIS	30
CAPÍTULO III	31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.1. ENFOQUE	31
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	34
3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	37

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	40
CAPÍTULO IV.....	42
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	42
4.1. Análisis e Interpretación de Resultados	42
CAPÍTULO V.....	75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
5.1. CONCLUSIONES	75
5.2. RECOMENDACIONES.....	76
CAPÍTULO VI.....	77
LA PROPUESTA.....	77
6.1. DATOS INFORMATIVOS.....	77
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	77
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	80
6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	81
6.7 MODELO OPERATIVO	85
6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.....	156
6.9 PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA	156
BIBLIOGRAFÍA.....	158
ANEXOS.....	160

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Personal de la Ferretería PROMACERO.....	34
Tabla 2 Variable Independiente: Control Interno	35
Tabla 3 Variable Dependiente: Rentabilidad	36
Tabla 4 Procedimiento de recolección de información	39
Tabla 5 Indicadores Financieros	42
Tabla 6 Indicadores Financieros en la Rentabilidad.....	43
Tabla 7 Aplicación de Indicadores Financieros.....	44
Tabla 8 Rentabilidad de la empresa.....	45
Tabla 9 Control Interno de Actividades	46
Tabla 10 Aplicación de un Control Interno.....	47
Tabla 11 Inaplicación del Control Interno	48
Tabla 12 Reportes Financieros	49
Tabla 13 Tiempo de entrega de reportes financieros.....	50
Tabla 14 Transacciones efectuadas por la empresa	51
Tabla 15 Documentos pre impresos y pre numerados	52
Tabla 16 Análisis para realizar las compras a proveedores.....	53
Tabla 17 Depósitos inmediatos e intactos	54
Tabla 18 Presupuesto de ventas	55
Tabla 19 Cumplimiento del presupuesto.....	56
Tabla 20 Personal capacitado	57
Tabla 21 Áreas de capacitación del personal.....	58
Tabla 22 Evaluación al personal mediante indicadores de desempeño.....	59
Tabla 23 Políticas para controlar al personal	60
Tabla 24 Análisis para realizar las compras a proveedores.....	61
Tabla 25 Control en la entrega de mercaderías.....	62
Tabla 26 Políticas internas para los departamentos	63
Tabla 27 Constataciones físicas de inventarios.....	64
Tabla 28 Tiempo de realización de las constataciones físicas de inventarios.....	65
Tabla 29 Compras bajo autorización de un funcionario.....	66

Tabla 30 Precios y condiciones de venta	67
Tabla 31 Ajuste a precios.....	68
Tabla 32 Gastos de la empresa	69
Tabla 33 Variable Independiente: Control Interno	71
Tabla 34 Variable Dependiente: Rentabilidad.....	72
Tabla 35 Frecuencias observadas.....	72
Tabla 36 Frecuencias Esperadas	73
Tabla 37 Tabla de Contingencia Frecuencias observadas (O) y esperadas (E).....	73
Tabla 38 Costo de la propuesta	80
Tabla 39 Evaluación de la propuesta	156

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Indicadores Financieros	42
Gráfico 2 Indicadores Financieros en la Rentabilidad.....	43
Gráfico 3 Aplicación de Indicadores Financieros.....	44
Gráfico 4 Rentabilidad de la empresa	45
Gráfico 5 Control Interno de Actividades	46
Gráfico 6 Aplicación de un Control Interno	47
Gráfico 7 Inaplicación del Control Interno.....	48
Gráfico 8 Reportes Financieros.....	49
Gráfico 9 Tiempo de entrega de reportes financieros	50
Gráfico 10 Transacciones efectuadas por la empresa.....	51
Gráfico 11 Documentos pre impresos y pre numerados	52
Gráfico 12 Análisis para realizar las compras a proveedores.....	53
Gráfico 13 Depósitos inmediatos e intactos	54
Gráfico 14 Presupuesto de ventas.....	55
Gráfico 15 Cumplimiento del presupuesto.....	56
Gráfico 16 Personal capacitado	57
Gráfico 17 Áreas de capacitación del personal.....	58
Gráfico 18 Evaluación al personal mediante indicadores de desempeño.....	59
Gráfico 19 Políticas para controlar al personal	60
Gráfico 20 Análisis para realizar las compras a proveedores.....	61
Gráfico 21 Control en la entrega de mercaderías.....	62
Gráfico 22 Políticas internas para los departamentos.....	63
Gráfico 23 Constataciones físicas de inventarios	64
Gráfico 24 Tiempo de realización de las constataciones físicas de inventarios.....	65
Gráfico 25 Compras bajo autorización de un funcionario	66
Gráfico 26 Precios y condiciones de venta.....	67
Gráfico 27 Ajuste a precios.....	68
Gráfico 28 Gastos de la empresa	69

Gráfico 29 Chi- cuadrado74

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

“El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Ferretería PROMACERO de la ciudad de Pelileo”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Contexto macro

La gestión hoy en día es muy importante debido a que es el grado de uso de los recursos para cumplir con los objetivos empresariales diseñados, buscando así optimizar los procesos por cada departamento o área de la organización, mediante la planificación, organización, ejecución y control de las actividades.

En la actualidad en el Ecuador según datos del **INEC (Internet: 2013)** existen 5291 centro ferreteros que en su gran mayoría no poseen una correcta gestión empresarial, por lo tanto no se pueden cumplir metas y objetivos esperados ni salvaguardar los recursos y bienes económicos que posea la empresa.

En tal sentido es de gran importancia implementar como instrumento de la gestión empresarial un control interno en cualquier empresa, puesto que permite generar información confiable de su situación y sus operaciones

sean las correctas; ayuda también a que los recursos disponibles sean utilizados en forma eficiente que permitan asegurar su integridad, custodia y registro oportuno en los registros respectivos y salvaguardar sus bienes.

Por lo tanto podemos considerar que el Control Interno no es un evento aislado a la gestión de una organización es más bien una serie de acciones que ocurren en forma constante a través del funcionamiento y operación de la misma, que permite alcanzar metas propuestas.

1.2.1.2. Contexto meso

En la provincia de Tungurahua, las ferreterías son negocios de gran competitividad en el mercado, debido a que la demanda de sus productos cada vez es mayor, hoy en día en la provincia básicamente la demanda se incrementa en productos para la construcción, acabados y decoración para el hogar.

En la provincia la mayoría de ferreterías usan medios empíricos para controlar el desarrollo de sus actividades, y esto ha provocado que muchas ferreterías sufran pérdidas económicas por lo que no poseen un proceso adecuado en sus operaciones, el mismo que debe contener prospección, acercamiento previo, presentación del mensaje y el servicio posventa lo que dificulta que la gran mayoría de estas empresas presenten desfalcos económicos y no puedan tener una seguridad razonable de su situación financiera ni de sus recursos.

1.2.1.3. Contexto micro

La empresa PROMACERO, se dedica a la venta al por mayor y menor de artículos de ferretería ubicada en el cantón Pelileo.

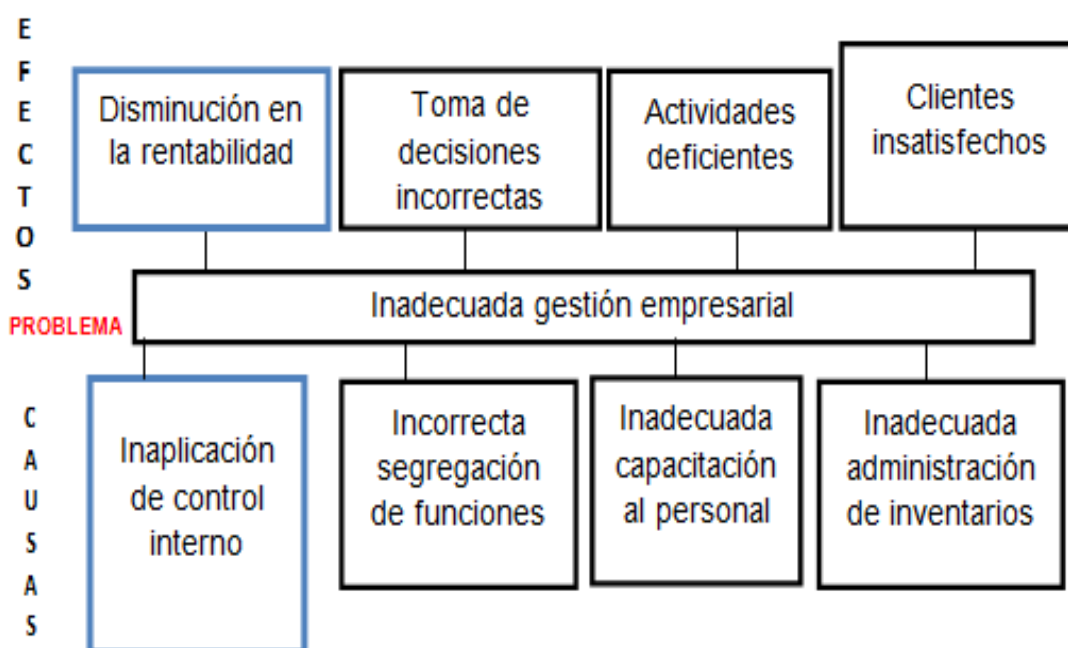
En PROMACERO no se mantiene controles adecuados en sus actividades, falencia que ha causado problemas como la disminución de ventas, la poca optimización del tiempo por parte de los empleados lo que repercute directamente al desempeño de la empresa por lo cual se ve en la necesidad de buscar medios que ayuden a solucionar este problema con el fin de poner controles en cada una de sus actividades.

En la empresa, especialmente en sus niveles más elementales, no cuenta con los instrumentos contables y administrativos que le faciliten un eficiente desenvolvimiento, lo que ha hecho que los controles se realicen de manera intuitiva.

Desde este punto de vista la aplicación de un control interno en las operaciones conllevarán a conocer la situación real de la misma, ayudará a detectar problemas que sean solucionados de manera oportuna y en el momento que se dé el problema.

1.2.2. Análisis crítico

1.2.2.1. Árbol de problema



1.2.2.2. Relación causa-efecto

Una vez realizado el respectivo estudio, según la Matriz de Análisis y Situaciones, se puede deducir que la Ferretería PROMACERO, tiene un problema en cuanto a la inadecuada Gestión Empresarial, dentro de sus causas principales es la carencia de un Control Interno en la que como efecto tenemos la disminución en la rentabilidad, falencia en la cual se centrará dicha investigación.

En la Ferretería PROMACERO ha surgido inconvenientes por lo que la investigación estará desarrollándose dentro de la misma aplicando políticas y procedimientos de control interno que faciliten el desenvolvimiento del personal y los propietarios tengan seguridad de que sus recursos económicos estén encaminados correctamente. (Ver Anexo 1- Matriz de Análisis de Situaciones).

1.2.3. Prognosis

Es de gran importancia que dentro de la empresa se aplique políticas y procedimientos de control interno puesto que esto permitirá trabajar de manera correcta dentro de la misma.

Así también si no se aplica dentro de la empresa esta seguirá desconociendo su situación económica y se verá desmejorada notablemente debido a que no se tendrá información confiable en sus estados financieros, los valores no serán los reales y podrán estar sufriendo un quiebre total del negocio.

1.2.4. Formulación del problema

¿Cómo influye la inaplicación de un Control Interno en la rentabilidad de la Ferretería PROMACERO de la ciudad de Pelillo durante el año 2013?

Variable Independiente: Control Interno

Variable Dependiente: Rentabilidad

1.2.5. Preguntas directrices

- ¿La información financiera proporcionada por la empresa es oportuna para la toma de decisiones?
- ¿Cuáles son las causas para que disminuyan los clientes en la empresa?
- ¿De qué forma el desconocimiento de las actividades repercuten en la eficiencia de la empresa?
- ¿Cuáles son las causas para que no se administre correctamente los inventarios de la empresa?

1.2.6. Delimitación

- **Delimitación de Contenido:**

Campo: Auditoría

Área: Auditoría de Gestión

Aspecto: Control Interno

- **Delimitación Temporal:** Tiempo del problema, año 2013. Tiempo de investigación, período comprendido entre el agosto 2013 hasta marzo de 2014.

- **Delimitación Espacial:** Provincia: Tungurahua, Cantón: Pelileo, Parroquia: Pelileo, Barrio: Oriente, Calle: 24 de Mayo, Referencia: a dos cuadras de Instituto Pelileo. (ver Anexo 2 - RUC)

1.3. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación nos da la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera, y siendo un compromiso académico y moral el retribuir de alguna manera con la sociedad especialmente en el ámbito de las organizaciones para que se controle sus actividades de la mejor manera.

La empresa PROMACERO será el beneficiario de este trabajo investigativo el cual le permitirá aplicar la propuesta dentro de sus operaciones.

La información que se ha requerido y presentado en este proyecto se obtuvo en la misma empresa de estudio, que se constituyó nuestra fuente directa de expectativas para proponer cambios que permitan cumplir objetivos.

Mediante la aplicación de un Control Interno se podrá establecer los pasos a seguir en las operaciones de la empresa y cumplir los objetivos trazados por la gerencia.

Finalmente el presente estudio busca brindar una solución apropiada y efectiva que ayude a la correcta ejecución de los procesos de la empresa por medio de un eficiente control, con el fin de brindar beneficios tanto al personal como a los clientes.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

- Verificar la incidencia de la aplicación de un control interno en la rentabilidad en la Ferretería PROMACERO de la ciudad de Pelileo para la obtención de una adecuada gestión empresarial.

1.4.2. Objetivos específicos

- Analizar el control interno para conocer las falencias en la ferretería PROMACERO.
- Indagar si la empresa aplica indicadores de rentabilidad periódicamente para tomar decisiones que mejoren su situación financiera.
- Proponer el diseño de políticas y procedimientos de control interno en la ferretería PROMACERO, para el fortalecimiento de la gestión empresarial y mejorar su rentabilidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Aplicando la técnica de la entrevista al Gerente de la Ferretería PROMACERO, se determinó que no se ha realizado ningún tipo de estudio relacionado al problema planteado dentro de la misma, por lo que es necesario mencionar que la presente investigación es unipersonal que resalta el conocimiento que tiene la investigadora frente al problema.

Con el propósito de elaboración de este trabajo se realizó una investigación bibliográfica a través de la cual se ha podido determinar que existen muchos trabajos de investigación referidos al Control Interno en diferentes empresas, sin embargo los trabajos que existen aportan algunos puntos importantes a la investigación, los cuales se mencionan a continuación:

- Todas las empresas a nivel mundial deben contar con un buen método de control interno, que les permite dirigir y controlar de mejor manera las actividades y operaciones que ejerzan las organizaciones y puedan contar con información financiera de manera verás y confiable para evitar muchos problemas financieros y de aspecto administrativo.

- Además se puede mencionar, que las empresas a nivel nacional deben aplicar indicadores que les permita evaluar la eficacia,

eficiencia, calidad, rentabilidad para conocer si los objetivos planteados por la empresa se están cumpliendo a cabalidad

- También que la rentabilidad de una empresa representa la capacidad de obtención de utilidades que se ha obtenido de un recurso o dinero invertido, básicamente representa la situación en la que se encuentra una organización y su competitividad en el mercado.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El paradigma al que se enfoca este trabajo investigativo es positivista también llamado cuantitativo, que se ajusta a partir del planteamiento de una hipótesis pretendiendo comprobar y demostrar que al aplicar un adecuado control interno se mejorará la rentabilidad.

Este paradigma para la investigación se ha convertido como aquel tipo de investigación en el cual participan las personas y comunidad para solucionar sus propias necesidades y problemas, bajo la guía de técnicos, pero con la participación directa de todos los interesados en su desarrollo, es por eso que cualquier investigación o acción donde se busque el desarrollo para tener éxito tiene que motivar la participación activa de la población, por lo que la presente investigación tiene como finalidad la aplicación de dicho paradigma.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO

TITULO II

DEL SISTEMA DE CONTROL, FISCALIZACION Y AUDITORIA DEL ESTADO

CAPITULO 2

DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Sección 1

Control Interno

Art. 9.- Conceptos 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 se protejan los recursos 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.

NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA

NIA 6 SECCIÓN 400

EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONTROL INTERNO

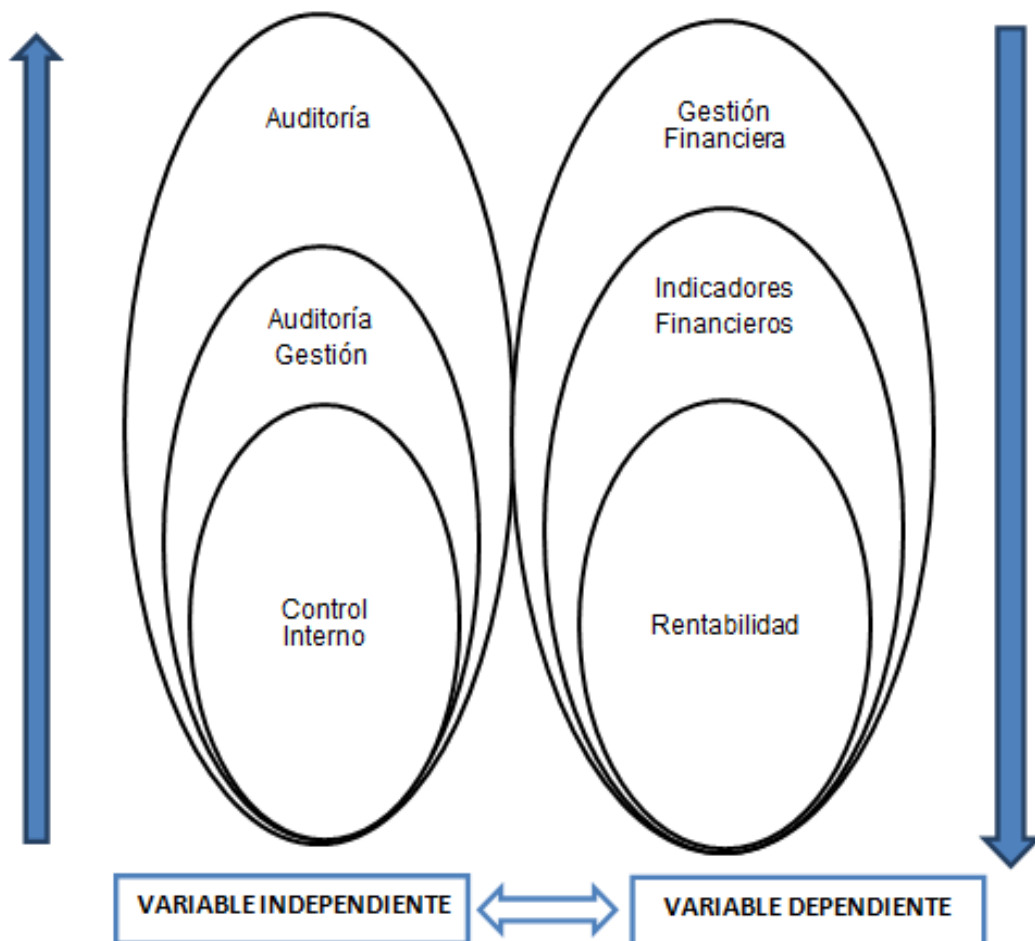
El propósito de esta NIA es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

Dentro de esta NIA tenemos el término “sistema de control interno” mismo que son las políticas y procedimientos adaptados por una organización para el buen funcionamiento de la misma para que de esta manera ayuden a lograr el objetivo de la administración de asegurar la conducción ordenada y eficiente de su negocio, salvaguardar los activos, prevenir y detener fraudes y errores, contar además con la precisión e integridad de los registros contables, y la obtener oportuna preparación de información financiera confiable. Este sistema comprende un ambiente de control que es la concientización de toda la entidad sobre la importancia del control interno en la misma, también tenemos los procedimientos de control que son las políticas y procedimientos adoptados por la organización para lograr sus objetivos.

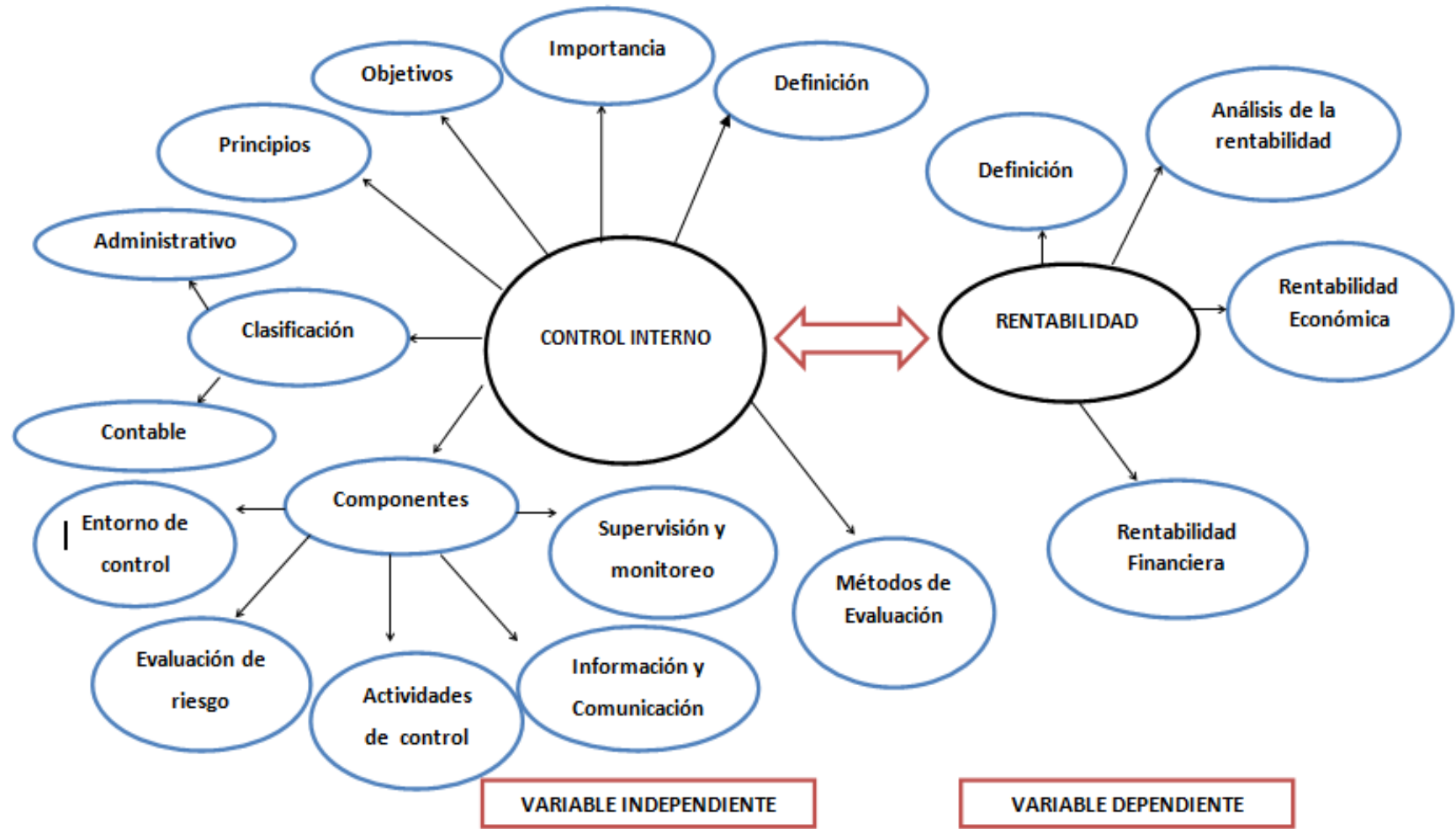
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

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 **Víctor Manuel Mendivil (2002:1)** define a la auditoría como: “El proceso que efectúa un contador público independiente, al examinar los estados financieros preparados por una entidad económica, para reunir elementos de juicio suficientes, con el propósito de emitir una opinión profesional, sobre la credibilidad de dichos estados financieros, opinión que se expresa en un documento formal denominado dictamen.”

El objetivo primordial de la auditoría consiste en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades, para ello la misma les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas.

El fin que persigue una auditoría es emitir un dictamen o informe sobre lo examinado con las recomendaciones pertinentes si se trata de auditorías administrativas, de control, gestión y operación.

PRINCIPIOS DE LA AUDITORÍA

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.

CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

Auditoría Externa

Una auditoría externa es aquella que es realizada por un contador público que no tiene un vínculo laboral con la entidad a ser auditada

La auditoría externa examina y evalúa cualquiera de los sistemas de información de una organización y emite una opinión independiente sobre los mismos expresando una opinión basada en la veracidad de los documentos y de los estados financieros y en que no se imponga restricciones al auditor en su trabajo de investigación.

Auditoría Interna

La auditoría interna es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma.

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Según **Jesús María Peña Bermúdez (2007:53)** define a la auditoría de gestión como una auditoría de resultados que 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.

Además 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)** conceptúa las 5 es dentro de la gestión de una empresa:

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 **Luis Muñiz Gonzales (2012: 72)** define al control interno como: “El conjunto de procedimientos necesarios para asegurar el cumplimiento y la eficacia de todas las operaciones que realiza la empresa con su actividad, la validez de todos los informes contables financieros y el cumplimiento de las normas y leyes de la legislación vigente”.

De ésta definición podemos extraer tres aspectos importantes:

- El control interno abarca a todos los departamentos afectados, a las personas implicadas en las operaciones y a los procesos de la empresa.
- Es un sistema de control vulnerable en la medida que los individuos no cumplan con las normas y requisitos que de él emanan.

- El modelo de control interno que se aplique dentro de la misma será responsabilidad de las personas que encabecen su implementación acordes a su necesidad y logro de objetivos.

PRINCIPIOS

Los principios de control interno son cinco:

1. Separación de funciones de operación, custodia y registro.
2. Dualidad o plurilateralidad de personas en cada operación; es decir, en cada operación de la empresa, cuando menos deben intervenir dos personas.
3. Ninguna persona debe tener acceso a los registros contables que controlan su actividad.
4. El trabajo de los empleados será de complemento y no de revisión.
5. La función de registro de operaciones será exclusiva del departamento de contabilidad.

OBJETIVOS

Los objetivos de control interno son:

- Prevenir fraudes.
- Descubrir robos y malversaciones.
- Obtener información administrativa, contable y financiera confiable y oportuna.
- Localizar errores administrativos, contables y financieros.

- Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la empresa en cuestión.

CLASIFICACIÓN

El control interno se clasifica en:

- Administrativo
- Contable

Control interno administrativo

Cuando los objetivos fundamentales sean:

1. Promoción de eficiencia en la operación de la empresa.
2. Que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa.

Control interno contable

Cuando los objetivos fundamentales son:

1. Protección de los activos de la empresa
2. Obtención de información financiera veraz, confiable y oportuna.

El control interno contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se refieren a la protección de los activos de la empresa y consecuentemente a la confiabilidad de los registros financieros que están diseñados para suministrar seguridad razonable en la información y recursos.

En este trabajo investigativo contaremos con un control interno administrativo porque se diseñarán políticas y procedimientos para lograr eficiencia y eficacia en las operaciones de la misma y además una parte de control contable porque estará ligada directamente con la rentabilidad que tiene la empresa.

COMPONENTES DE CONTROL INTERNO

- **AMBIENTE DE CONTROL**

La organización debe establecer un entorno que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del recurso humano respecto al control de sus actividades.

- **EVALUACIÓN DE RIESGOS**

Dentro de la evaluación de riesgos podemos indicar cuatro tipos de riesgos:

Riesgo de auditoría: un riesgo de auditoría es aquel que existe en todo momento por lo cual genera la posibilidad de que un auditor emita una información errada por el hecho de no haber detectado errores o faltas significativas que podría modificar por completo la opinión dada en un informe.

Riesgo inherente este tipo de riesgo tiene ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando.

Riesgo de control es la posibilidad de que existiendo errores de importancia no fueran detectados o corregidos por los sistemas de control interno de la entidad.

Riesgo de detección este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo que se

trata de la no detección de la existencia de erros en el proceso realizado.

- **ACTIVIDADES DE CONTROL**

Las actividades de una organización se manifiestan en las políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el recurso humano que integra la entidad. Todas aquellas actividades que se orienten hacia la identificación y análisis de los riesgos reales o potenciales que amenacen la misión y los objetivos y en beneficio de la protección de los recursos propios o de los terceros en poder de la organización, son actividades de control.

- **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

La capacidad gerencial de una organización está dada en función de la obtención y uso de una información adecuada y oportuna. La entidad debe contar con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control.

- **SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO**

Planeado e implementado un sistema de Control Interno, se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo.

Todo sistema de Control Interno por perfecto que parezca, es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende

con el tiempo a perder su efectividad. Por esto debe ejercerse sobre el mismo una supervisión permanente para producir los ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno.

El sistema de control interno debe estar bajo continua supervisión para determinar si:

- Las políticas descritas están siendo interpretadas apropiadamente y si se llevan a cabo.
- Los cambios en las condiciones de operación no han hecho estos procedimientos obsoletos o inadecuados y,
- Es necesario tomar oportunamente efectivas medidas de corrección cuando sucedan tropiezos en el sistema.

MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La evaluación del sistema de control interno define las fortalezas y debilidades de la organización empresarial mediante una cuantificación de todos sus recursos

Los métodos más comunes que existen para evaluar el control interno son los siguientes:

- a) Método Descriptivo
- b) Método Cuestionario
- c) Método Gráfico o Diagrama de Flujo
- d) Método COSO

MÉTODO DESCRIPTIVO

Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, haciendo referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos.

Ventajas:

- El estudio es detallado de cada operación con lo que se obtiene un mejor conocimiento de la empresa.
- Se obliga al Contador Público a realizar un esfuerzo mental, que acostumbra al análisis y escrutinio de las situaciones establecidas.

Desventajas:

- Se pueden pasar inadvertidos algunas situaciones anormales.
- No se tiene un índice de eficiencia.

MÉTODO CUESTIONARIO

El método cuestionario consiste en elaborar un listado de preguntas básicas de un sistema de control interno y posteriormente deberán ser contestadas por los responsables de las diferentes áreas de la entidad sujeta a examen.

La aplicación de cuestionarios ayudará a determinar las áreas críticas de una manera uniforme y confiable.

MÉTODO GRÁFICO

También llamado de flujo gramas, consiste en revelar o describir la estructura orgánica las áreas en examen y del procedimiento, utilizando símbolos convencionales y explicaciones que dan una idea completa de los procedimientos de la entidad.

Ventajas

- Identifica la ausencia de controles financieros y operativos.
- Permite una visión panorámica de las operaciones o de la entidad.
- Identifica desviaciones de procedimientos.
- Identifica procedimientos que sobran o que faltan.
- Facilita el entendimiento de las recomendaciones del auditor a la gerencia sobre asuntos contables o financieros.

MÉTODO COSO

Es una visión de control interno menos general y más específico, que apunta hacia los aspectos más importantes que involucran desde la filosofía de la administración hasta las actividades normales de operación. Uno de los aportes importantes es el comprometer de forma más profunda a la administración la implementación, mantenimiento y evaluación del control interno, es decir, el informe COSO.

2.4.2.2. Marco conceptual variable dependiente

GESTIÓN FINANCIERA

Se denomina gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir,

mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias. **(Internet: 2011)**

INDICADORES FINANCIEROS

Los Indicadores Financieros o Ratios Financieros son medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado.

Los siguientes tipos de indicadores se utilizan con especial frecuencia:

- Indicadores financieros de liquidez, que proporcionan información sobre la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo financieras.
- Ratios de rotación de activos de indicar la eficiencia con que la empresa utiliza sus activos.
- Indicadores financieros de apalancamiento, que proporcionan una indicación de la solvencia a largo plazo de la empresa.
- Indicadores financieros de rentabilidad, que ofrecen varias medidas diferentes del éxito de la empresa en la generación de beneficios.
- Indicadores financieros sobre la política de dividendos, que dan una idea de la política de dividendos de la empresa y las perspectivas de crecimiento futuro.

INDICADORES DE RENTABILIDAD

$$\text{Rendimiento del capital contable} = \frac{\text{Utilidad Neta} \times 100}{\text{Capital contable}}$$

$$\text{Rendimiento del capital social} = \frac{\text{Utilidad Neta} \times 100}{\text{Capital social}}$$

$$\text{Rendimiento del activo total} = \frac{\text{Utilidad neta} + \text{intereses pagados}}{\text{Activo total}}$$

$$\text{Rendimiento del activo total} = \frac{\text{Utilidad neta} \times 100}{\text{Ventas netas}}$$

$$\text{Margen de utilidad} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}}$$

RENTABILIDAD

Según **Juan Sánchez (Internet: 2002)**, define a la rentabilidad como: “Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados.”

En la Ferretería PROMACERO se ha visto afectada su rentabilidad básicamente por falta de control sobre sus procesos ya que existe negligencia por los trabajadores de la misma y desconocimiento de resultados de los estados financieros pues no se elaboran mensualmente para una oportuna toma de decisiones

ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD

Los análisis de rentabilidad miden la capacidad de generación de utilidades por parte de la empresa. Tienen por objetivo

apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa. Evalúan los resultados económicos de la actividad empresarial.

Los indicadores de rentabilidad expresan el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activos o capital.

Contar con un adecuado análisis de rentabilidad completo de su empresa, permitirá que la toma de decisiones financieras, operacionales, comerciales y estratégicas tengan un menor riesgo de error. También permite tener una visión y entendimiento más amplio para redirigir los recursos y activos a las zonas o áreas de mayor rentabilidad. Además, se podrá analizar y ver cómo se pueden mejorar las áreas o actividades que no son rentables o las que tienen la rentabilidad más baja de la empresa.

NIVELES DE ANÁLISIS DE LA RENTABILIDAD EMPRESARIAL

Aunque cualquier forma de entender los conceptos de resultado e inversión determinaría un indicador de rentabilidad, el estudio de la rentabilidad en la empresa lo podemos realizar en dos niveles, en función del tipo de resultado y de inversión relacionada con el mismo que se considere:

- Así, tenemos un primer nivel de análisis conocido como rentabilidad económica o del activo, en el que se relaciona un concepto de resultado conocido o previsto, antes de intereses, con la totalidad de los capitales económicos empleados en su obtención, sin tener en cuenta la

financiación u origen de los mismos, por lo que representa, desde una perspectiva económica, el rendimiento de la inversión de la empresa.

- Y un segundo nivel, la rentabilidad financiera, en el que se enfrenta un concepto de resultado conocido o previsto, después de intereses, con los fondos propios de la empresa, y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos.
- La relación entre ambos tipos de rentabilidad vendrá definida por el concepto conocido como apalancamiento financiero, que, bajo el supuesto de una estructura financiera en la que existen capitales ajenos, actuará como amplificador de la rentabilidad financiera respecto a la económica siempre que esta última sea superior al coste medio de la deuda, y como reductor en caso contrario.

LA RENTABILIDAD ECONÓMICA

Es la rentabilidad de los activos de una empresa. Mide el grado de eficiencia de la empresa en el uso de sus recursos económicos o activos para la obtención de beneficios.

Esta rentabilidad es muy útil, porque va a servir a las empresas para decidir dos cosas:

1. Si realizar o no una inversión.
2. La forma en que va a financiar dicha inversión.

Para aumentar su rentabilidad económica la empresa puede hacer dos cosas:

1. Aumentar el precio de venta de sus productos o servicios o reducir sus costes, para incrementar el margen de beneficio.
2. Bajar el precio de venta de sus productos o servicios, para vender más unidades (aumentar la rotación).

La rentabilidad económica se expresa como el resultado de multiplicar el margen de beneficios por la rotación de sus activos:

- Margen de beneficios = BAI / Ventas netas
- Rotación de los activos = Ventas netas / Activo Total
- **Rentabilidad económica = (BAI(Beneficio antes de intereses e impuestos) / Ventas netas x Ventas netas / Activo Total)**

LA RENTABILIDAD FINANCIERA

La rentabilidad financiera trata de conocer el retorno que obtienen los propietarios de la empresa. Para ello, se toma el beneficio neto de la empresa, descontados intereses, que se destinan a retribuir fondos ajenos y no propios, e impuestos, y se compara con la aportación de los propietarios. Cuanto más elevado sea este ratio, mejor para los propietarios de la compañía.

Indica el rendimiento neto obtenido de los capitales propios de la empresa. Por ello se utiliza en el numerador el beneficio neto, es decir, el beneficio una vez deducido los impuestos y los intereses.

Rentabilidad financiera = (Beneficio neto / Patrimonio Neto) x 100

El concepto de apalancamiento financiero nos ha mostrado que una empresa puede seguir endeudándose siempre que la rentabilidad económica o rentabilidad de sus activos sea superior al tipo de interés que ha de pagar por sus deudas.

Pero puede ser que, aunque desde el punto de vista económico sea adecuado endeudarse porque la rentabilidad sea superior al tipo de interés, no lo sea desde el punto de vista financiero, ya que un incremento de sus deudas podría generar a la empresa riesgos de liquidez o de solvencia.

2.5. HIPÓTESIS

La adecuada aplicación de un control interno ayudará a mejorar la rentabilidad en la Ferretería PROMACERO.

2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

- **Variable independiente:** Control Interno
- **Variable dependiente:** Rentabilidad
- **Unidad de observación:** Ferretería PROMACERO
- **Términos de relación:** ayudará a

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE

El desarrollo de la presente investigación está enmarcado en el enfoque cualitativa así lo define **Julio Mejía (2004; 278)** como el procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, discursos, dibujos, gráficos e imágenes para comprender la vida social por medio de significados y desde una perspectiva holística, pues se trata de entender el conjunto de cualidades interrelacionadas que caracterizan a un determinado fenómeno.

La investigación cualitativa tiene como objetivo central comprender la finalidad del acto social, esto es la estructura de motivaciones que tienen los sujetos, la meta que persiguen, el propósito que orienta su conducta, los valores, sentimientos, creencias que lo dirigen hacia un fin determinado.

De lo anteriormente citado podemos mencionar que esto nos va a facilitar la participación y colaboración completa de todo el personal implicado en la problemática, con lo que se ve involucrado en ayudar inquietudes con su experiencia y tiempo de trabajo y permitan colaborar a alcanzar metas propuestas.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación de campo

Según **Luis Herrera (2004:34)** en su trabajo de investigación nos dice que la investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

Esta modalidad de investigación la utilice cuando visite la ferretería para ver qué problemas tenía dicha institución y analizar cuál de estas situaciones podían ayudarles a solucionar.

3.2.2. Investigación bibliográfica-documental

Según **Lauro Soto (2009:Internet)**, en su trabajo de investigación nos menciona que la investigación bibliográfica-documental tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

Esta investigación me servirá para la recopilación de información en el Marco Teórico, como también para la Metodología de la investigación.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Investigación descriptiva

Según **Roberto Hernández (2003:79)**, la investigación descriptiva ayuda a aprender las características externas que sirve para profundizar en el conocimiento objetivo del problema, sujeto de investigación.

En la investigación el nivel de investigación que se utilizará es la descriptiva mediante un análisis sistemático de encuestas que permitirá dar solución al problema.

3.3.2. Investigación asociación de variables (correlacionar)

Según **Roberto Hernández (2003:121)** es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular). Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba.

En la investigación me permitirá describir la relación de las variables como influye la una en la otra y el beneficio que tienen al cambiar o mejorar una de las dos.

3.3.3. Investigación explicativa

También se utilizará la explicativa, porque se someterá a la prueba de hipótesis y los resultados ayudarán a profundizar los resultados.

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.

La población que utilizare en este proyecto de investigación estará enfocada en el Departamento Administrativo y Financiero de la Ferretería PROMACERO.

Tabla 1 Personal de la Ferretería PROMACERO

CARGO	N°
Gerente	1
Contador	1
Jefe Departamento de Ventas y de Comp	2
Bodeguero	1
Auxiliar de contabilida	1
Cajera	1
TOTAL	7

Fuente: Ferretería PROMACERO

Elaborado por: Gabriela Pico (2013)

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Es un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores.

El proceso obliga a realizar una definición conceptual de la variables para romper el concepto difuso que ella engloba y así darle sentido concreto dentro de la investigación, luego en función de ello se procese a realizar la definición operacional de la misma para identificar los indicadores que permitirán realizar su medición de forma empírica y cuantitativa, al igual que cualitativamente llegado el caso.

3.5.1. Operacionalización de la variable independiente

Tabla 2 Variable Independiente: Control Interno

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Control Interno</p> <p>Es un conjunto de procedimientos necesarios para asegurar el cumplimiento y la eficacia de todas las operaciones que realiza la empresa con su actividad, la validez de todos los informes contables y financieros y el cumplimiento de las normas y leyes de la legislación vigente.</p>	CONTROL CONTABLE	<p>Registro contable</p> <p>Control del efectivo</p>	<p>¿El ingreso de efectivo es controlado por comprobantes?</p> <p>¿Todas las transacciones que se efectúan son registradas oportunamente?</p> <p>¿La empresa cuenta con un sistema contable seguro y confiable?</p>	<p>ENCUESTA</p> <p>Dirigida a empleados del departamento administrativo y financiero de la ferretería. (Ver Anexo 3)</p>
	CONTROL ADMINISTRATIVO	<p>Funciones de los empleados</p> <p>Cumplimiento de objetivos</p> <p>Comunicación interna</p>	<p>¿Existen objetivos trazados por la empresa?</p> <p>¿La empresa capacita al personal?</p>	
	POLÍTICAS INTERNAS	<p>Indicadores de desempeño</p> <p>Transparencia de los comprobantes</p>	<p>¿Cuenta la empresa con indicadores de desempeño del personal?</p> <p>¿Se emiten comprobantes pre impresos y pre numerados?</p>	

3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente

Tabla 3 Variable Dependiente: Rentabilidad

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Rentabilidad:</p> <p>Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados.</p>	ACTIVO, PASIVO Y PATRIMONIO	ESTADOS FINANCIEROS	¿Los estados financieros son revisados y analizados para tomar decisiones?	<p>ENCUESTA</p> <p>Dirigida a empleados del departamento administrativo y financiero de la ferretería. (Ver Anexo 3)</p>
	ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES	Aplicación de Indicadores Financieros y de Gestión.	¿Se utiliza indicadores financieros para conocer la rentabilidad de la empresa?	

3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

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

3.6.1. Plan para la recolección de información

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, para el presente estudio predomina lo cuantitativo, considerando los siguientes elementos:

- **Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.** Las personas que van a ser investigados serán los administradores y empleados de la Ferretería PROMACERO.
- **Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.** Para la recolección de información se utilizarán las siguiente técnicas: tanto para la variable independiente y dependiente se utilizará una encuesta

Entrevista

En opinión de **Sabino (1992:32)**, comenta que la entrevista, desde el punto de vista del método “es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones.”

La ventaja esencial de la entrevista reside en que son los mismos actores sociales quienes proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas, cosa que por su misma naturaleza es casi imposible de observar desde fuera. Nadie mejor que la misma persona involucrada para hablarnos acerca de todo aquello que piensa y siente, de lo que ha experimentado o proyecta hacer.

Encuesta

Al respecto, **Mayntz et al., (1976:133)** citados por **Díaz de Rada (2001:13)**, describen a la encuesta como “la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados.”

La ventaja esencial de la encuesta reside en que es aplicable a casi cualquier grupo de población, así como permite recuperar información sobre hechos pasados de los encuestados y permite obtener mucha información en un breve período de tiempo, y a un coste relativamente económico.

- **Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.** Para la obtención de información para la investigación se utilizará instrumentos como: para la variable independiente un cuestionario y de igual manera para la variable dependiente.

Cuestionario

Según **Quero Eva (2007: s/pág.)**, define al cuestionario como “una técnica de recogida de información que supone un interrogatorio en

el que las preguntas establecidas de antemano se plantean siempre en el mismo orden y se formulan con los mismos términos, con el objetivo de que un segundo investigador pueda repetirlo siguiendo los mismos pasos, es decir, tiene un carácter sistemático.”

La utilidad de dicho instrumento radica en que no exige mucho tiempo ni esfuerzo en su aplicación, así también permite entrevistar a muchos sujetos y obtener el mismo tipo de respuestas de ellos. Permite minimizar los efectos del entrevistador, preguntando las mismas preguntas y de la misma forma y ofrece la posibilidad de sondear gran cantidad de opiniones.

- **Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.**

Tabla 4 Procedimiento de recolección de información

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTO
Encuesta	Se utilizará el método inductivo
	Predios de Ferretería PROMACERO situada en el cantón Pelileo.
	Primera semana de octubre de 2013.

Fuente: Investigación de campo

Elaborador por: Gabriela Pico (2013)

Según **César Bernal (2006: 56)** El método inductivo o inductivismo es un método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, que se caracteriza por cuatro etapas básicas: la observación y el

registro de todos los hechos: el análisis y la clasificación de los hechos; la derivación inductiva de una generalización a partir de los hechos; y la contrastación.

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.7.1. Plan de procesamiento de información

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

TABLA Título con idea principal de la pregunta

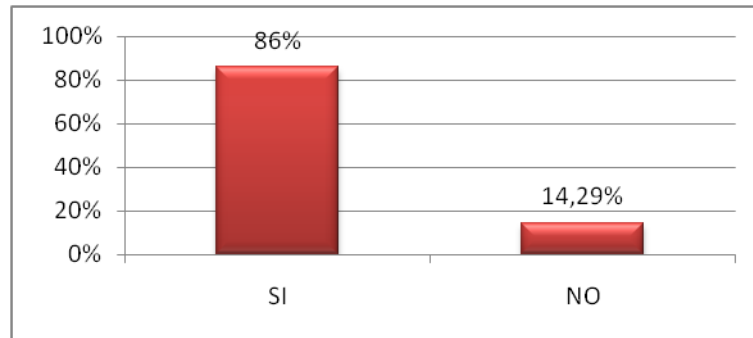
OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Total		

Fuente: Investigación de campo, encuesta

Elaborador por: Gabriela Pico (2013)

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

- **Gráfico Título con idea principal de la pregunta**



Fuente: Investigación de campo, encuestas

Elaborador por: Gabriela Pico (2013)

3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

- **Comprobación de hipótesis.** Para la prueba de hipótesis en la que se tiene frecuencias se utilizará la prueba de Chi-cuadrado que permite determinar si el conjunto de frecuencias observadas se ajusta a un conjunto de frecuencias esperadas o teóricas y se aplica la fórmula:

$$X^2 = \sum \left(\frac{(O - E)^2}{E} \right)$$

Dónde:

Σ = Sumatoria

O = Frecuencias observadas, datos de la investigación

E = Frecuencia teórica o esperada

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e Interpretación de Resultados

1. ¿Conoce Ud. para qué sirven los indicadores financieros?

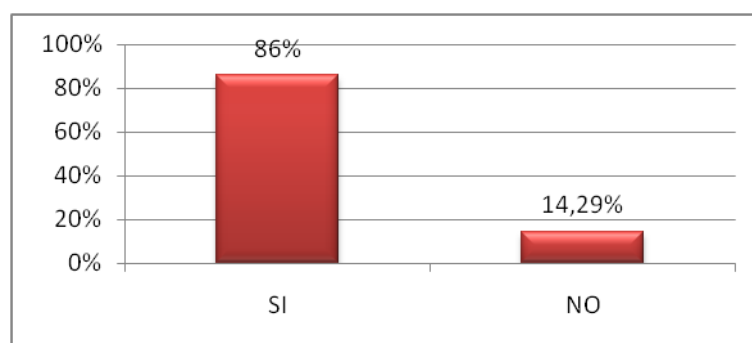
Tabla 5 Indicadores Financieros

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	6	86%
NO	1	14,29%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 1 Indicadores Financieros



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 5

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 86% respondió afirmativamente a la pregunta uno, mientras que el 14.29% respondió no.

Interpretación. La mayoría de las personas encuestadas manifiestan que si conocen para qué sirven los indicadores financieros puesto que los mismos nos permiten tomar decisiones adecuadas y conocer si la empresa marcha de acuerdo a sus objetivos planteados.

2. ¿Conoce el personal la importancia de los indicadores financieros en la rentabilidad de la empresa?

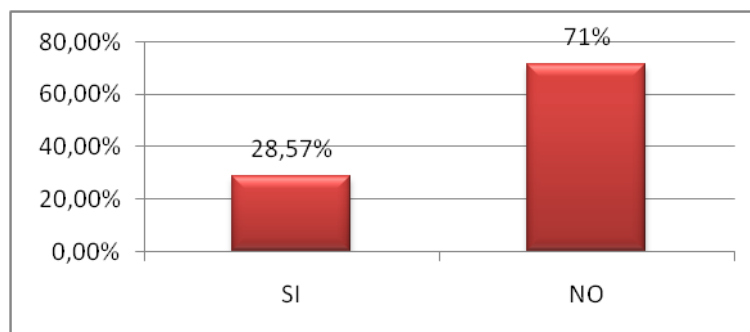
Tabla 6 Indicadores Financieros en la Rentabilidad

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	2	28,57%
NO	5	71%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 2 Indicadores Financieros en la Rentabilidad



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 6

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 28.57% respondió afirmativamente a la pregunta dos, mientras que el 71% respondió no.

Interpretación

La empresa desconoce la importancia de los indicadores financieros en la rentabilidad puesto que la gerencia no ha requerido de esta información para saber cómo está su situación financiera.

3. ¿La empresa aplica indicadores financieros?

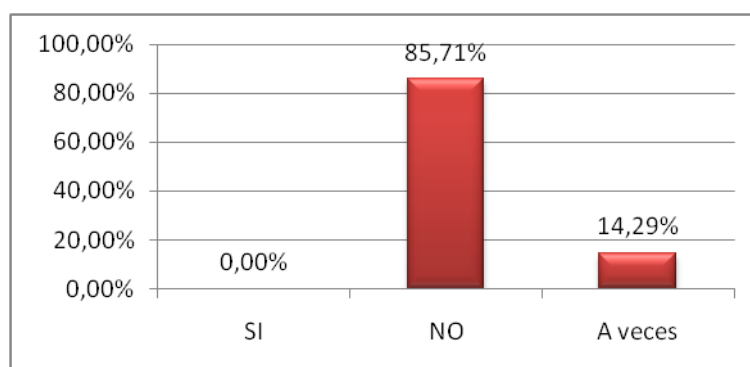
Tabla 7 Aplicación de Indicadores Financieros

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	0	0,00%
NO	6	85,71%
A veces	1	14,29%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 3 Aplicación de Indicadores Financieros



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 7

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 0% respondió afirmativamente a la pregunta tres, mientras que el 85.71% respondió no y un 14.29% respondió que a veces se ha aplicado.

Interpretación

La mayoría de las personas encuestadas respondieron que dentro de la empresa no se aplican indicadores financieros debido a que no lo han requerido los propietarios de la empresa.

4. ¿Conoce Ud. la rentabilidad que tiene la empresa?

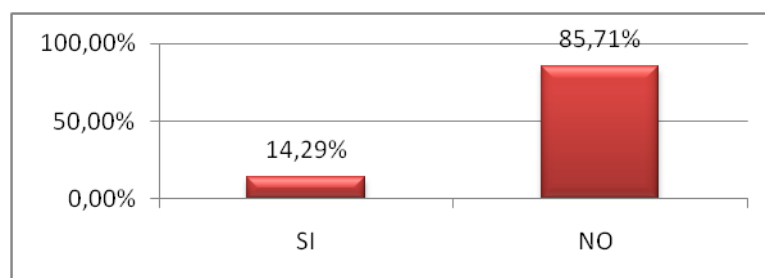
Tabla 8 Rentabilidad de la empresa

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	1	14,29%
NO	6	85,71%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 4 Rentabilidad de la empresa



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 8

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 14.29% respondió afirmativamente a la pregunta cuatro, mientras que el 85.71% respondió que desconoce la rentabilidad de la empresa.

Interpretación

De las personas encuestadas la mayoría desconocen cuál es la rentabilidad que posee la empresa debido a que no se han aplicado indicadores que mantengan informados como marcha la empresa.

5. ¿Considera Ud. que la empresa aplica un control interno en sus actividades?

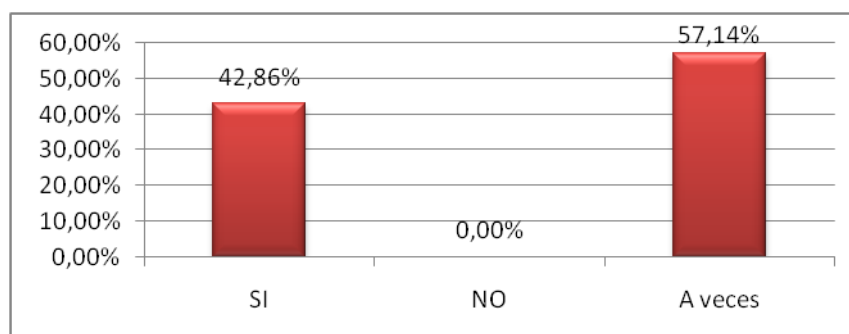
Tabla 9 Control Interno de Actividades

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	3	42,86%
NO	0	0,00%
A veces	4	57,14%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 5 Control Interno de Actividades



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 9

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 42.86% respondió afirmativamente a la pregunta cinco, mientras que el 0% respondió y que un 57.14% respondió que a veces se aplica control interno en la empresa.

Interpretación

De las personas encuestadas manifiestan que casualmente se aplica control interno en las actividades que realiza la empresa ya que no existe personal que se encargue del control en la misma, sin embargo el propietario trata de controlar todas las operaciones que se realizan.

6. ¿Considera Ud. que es importante que la empresa aplique un control interno dentro de la misma?

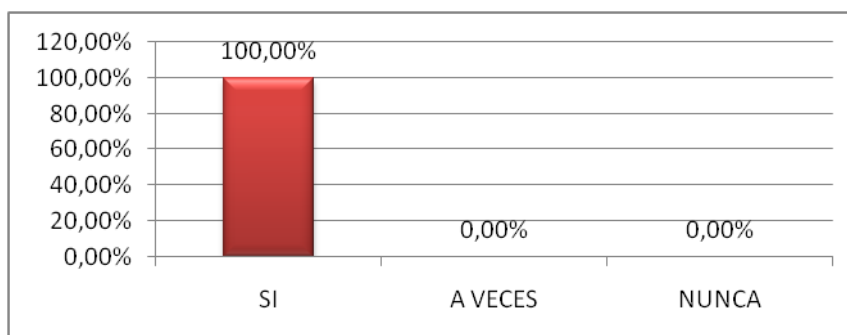
Tabla 10 Aplicación de un Control Interno

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	7	100,00%
A VECES	0	0,00%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 6 Aplicación de un Control Interno



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 10

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 42.86% respondió afirmativamente a la pregunta cinco, mientras que el 0% respondió y que un 57.14% respondió que a veces se aplica control interno en la empresa.

Interpretación

De las personas encuestadas manifiestan que casualmente se aplica control interno en las actividades que realiza la empresa ya que no existe personal que se encargue del control en la misma, sin embargo el propietario trata de controlar todas las operaciones que se realizan.

7. ¿Considera Ud. que la inaplicación de un control interno afecta la rentabilidad de la empresa?

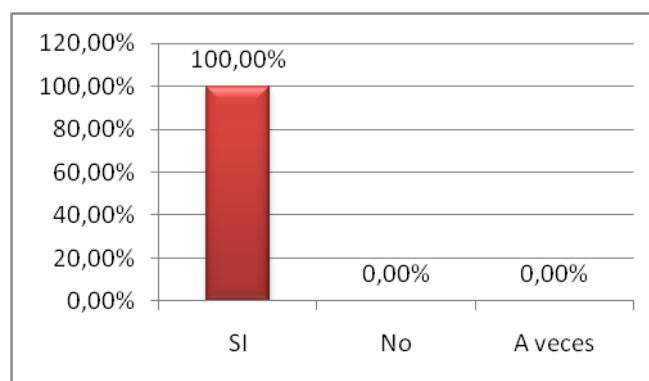
Tabla 11 Inaplicación del Control Interno

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	7	100,00%
No	0	0,00%
A veces	0	0,00%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 7 Inaplicación del Control Interno



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 11

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 100% respondió afirmativamente a la pregunta seis, mientras que el 0% respondió no y 1% respondió que a veces afectaría la inaplicación de un control interno en la rentabilidad.

Interpretación. La mayoría de las personas que fueron encuestadas contestaron que la inaplicación de control interno dentro de la empresa afecta directamente a la rentabilidad puesto que existen falencias en todas las áreas que cuenta la misma como por ejemplo disminución en el capital de trabajo de insatisfacción por parte de los clientes.

8. ¿Se entregan reportes financieros a la gerencia para una oportuna toma de decisiones?

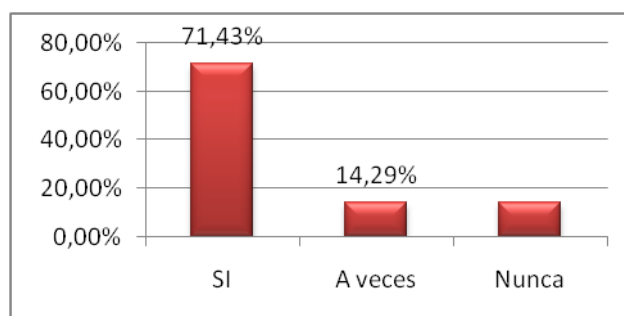
Tabla 12 Reportes Financieros

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	5	71,43%
A veces	1	14,29%
Nunca	1	14,29%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 8 Reportes Financieros



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 12

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 71.43% respondió que si se entregan reportes financieros mientras que el 14.29% que no y que el otro 14.29% que a veces los entregan

Interpretación

El personal de la empresa es responsable en cuanto a la entrega de reportes debido a que con esto queda constancia de que las cosas que se están realizando son correctas y sobre todo la integridad de la información, todo esto permite además que se tomen correctas decisiones.

9. ¿Cada qué tiempo se entregan reportes financieros?

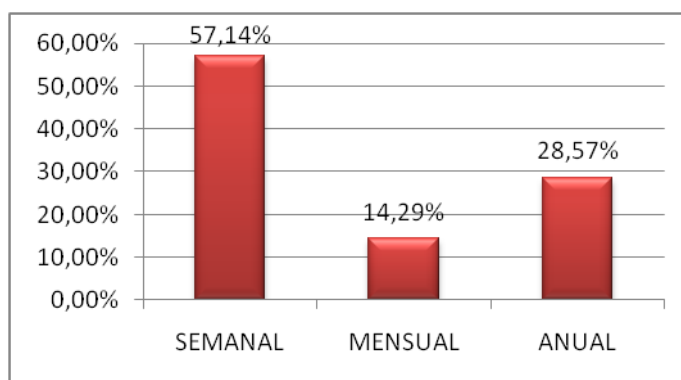
Tabla 13 Tiempo de entrega de reportes financieros

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SEMANTAL	4	57,14%
MENSUAL	1	14,29%
ANUAL	2	28,57%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 9 Tiempo de entrega de reportes financieros



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 13

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 57.14% respondió que los reportes se entregan semanalmente mientras que un 14.29% mensualmente y un 28.57% anualmente.

Interpretación

Los reportes que son emitidos en su mayoría los realizan semanalmente puesto que la gerencia controla los movimientos que se han efectuado durante esos días, pero no se cuenta con reportes detallados y específicos que ayuden a un mejor control interno en la empresa.

10. ¿Todas las transacciones efectuadas por la empresa cuentan con su respectivo comprobante y registro?

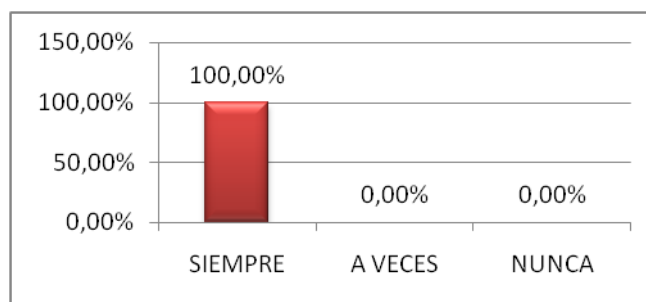
Tabla 14 Transacciones efectuadas por la empresa

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SIEMPRE	7	100,00%
A VECES	0	0,00%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 10 Transacciones efectuadas por la empresa



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 14

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 100% respondió afirmativamente mientras que un 0% a veces y otro 0% nunca.

Interpretación

El personal que está encargado de compras como de ventas cuenta con documentos que respaldan las transacciones ya que es una obligación que exige la gerencia para evitar problemas con los proveedores, con los clientes o en alguna otra situación.

11. ¿Los documentos que se utilizan son pre impresos y pre numerados?

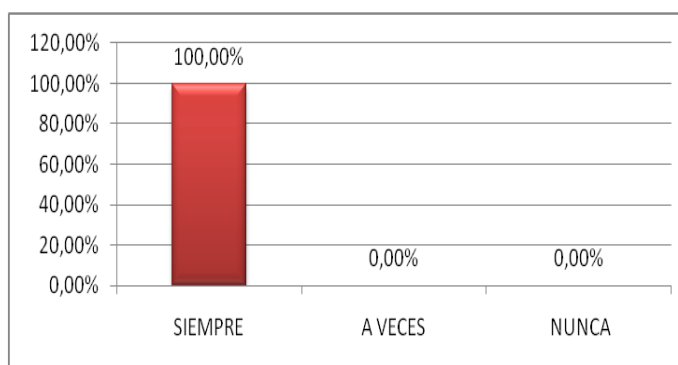
Tabla 15 Documentos pre impresos y pre numerados

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SIEMPRE	7	100,00%
A VECES	0	0,00%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 11 Documentos pre impresos y pre numerados



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 15

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 100% respondió que si utilizan documentos pre impresos y pre numerados.

Interpretación. El personal de la empresa si utilizan documentos pre impresos y pre numerados debido a que es una obligación tributaria el emitir dichos comprobantes y les ayudan a seguir una secuencia en las transacciones que se realizan.

12. ¿Todos los pedidos que genera la empresa son facturados?

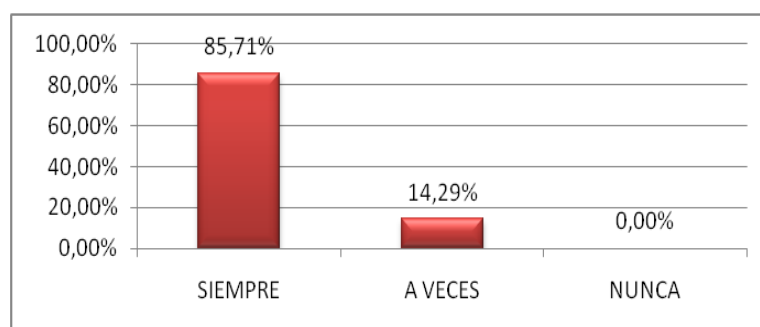
Tabla 16 Análisis para realizar las compras a proveedores

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SIEMPRE	6	85,71%
A VECES	1	14,29%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 12 Análisis para realizar las compras a proveedores



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 16

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 85.71% siempre ha facturado todas la mercaderías, mientras que el 14.29% a veces.

Interpretación. La empresa siempre debe facturar todas las mercaderías debido a que si no lo realizan las entidades públicas pueden sancionarles con fuertes multas por otra parte a veces facturan debido a que desconocen el sistema que se majea pero existe el comprobante de venta que lo respalda.

13. ¿Los valores de las ventas que se realizan en efectivo son depositados de manera inmediata e intacta?

Tabla 17 Depósitos inmediatos e intactos

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SIEMPRE	7	100,00%
A VECES	0	0,00%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 13 Depósitos inmediatos e intactos



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 17

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 100% respondieron que todos los valores son depositados de manera inmediata e intacta.

Interpretación

La mayoría de las personas que fueron encuestadas contestaron que todos los valores que ingresan son depositados diariamente y con su respectivo comprobante de depósito para evitar situaciones negativas.

14. ¿Existe una presupuesto preestablecido de ventas para la empresa?

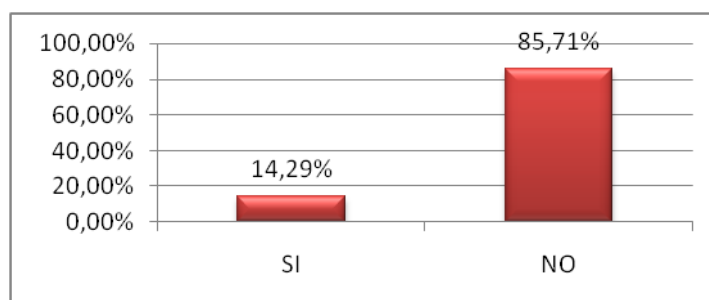
Tabla 18 Presupuesto de ventas

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	1	14,29%
NO	6	85,71%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 14 Presupuesto de ventas



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 18

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 14.29% respondieron que si tienen un presupuesto preestablecido de ventas mientras que el 85.71% que no.

Interpretación

La mayoría del personal desconoce cómo establecer un presupuesto de ventas puesto que de año a año esta varía los valores debido a factores o situaciones que se presenten dentro de la misma y no se cuenta con una base de información de años anteriores.

15. ¿La empresa cumple con el presupuesto planteado?

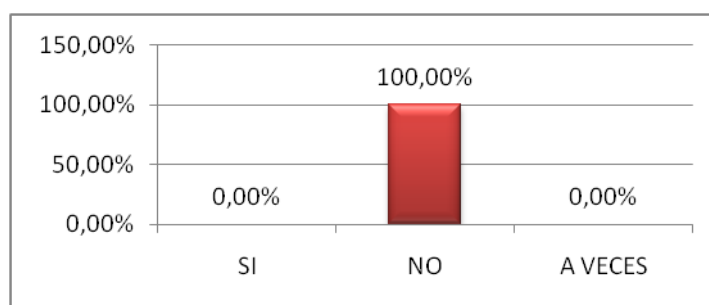
Tabla 19 Cumplimiento del presupuesto

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	0	0,00%
NO	7	100,00%
A VECES	0	0,00%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 15 Cumplimiento del presupuesto



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 19

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 100% de las personas que se encuestaron no cumplen con el presupuesto.

Interpretación

La empresa no cumple con lo presupuestado puesto que no se ha tomado importancia por parte de la gerencia manejar un presupuesto tanto en compras como para sus ventas.

16. ¿La empresa capacita al personal?

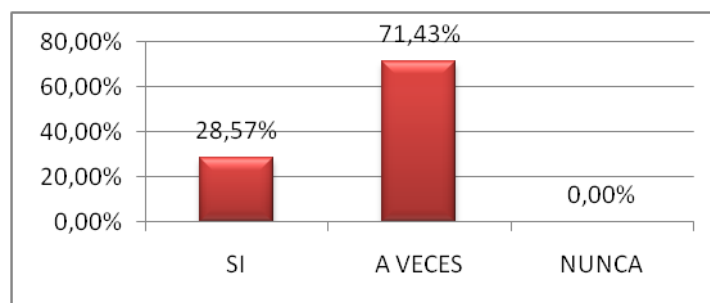
Tabla 20 Personal capacitado

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	2	28,57%
A VECES	5	71,43%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 16 Personal capacitado



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 20

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 28.57% responde que sí, el 71.43% que a veces se capacita al personal.

Interpretación

La empresa no capacita frecuentemente a su personal por lo que existe falencias en este aspecto, existe insatisfacción por parte de los clientes, mala segregación de funciones y el personal desconoce de ciertas funciones en su trabajo.

17. ¿En qué áreas capacita la empresa al personal?

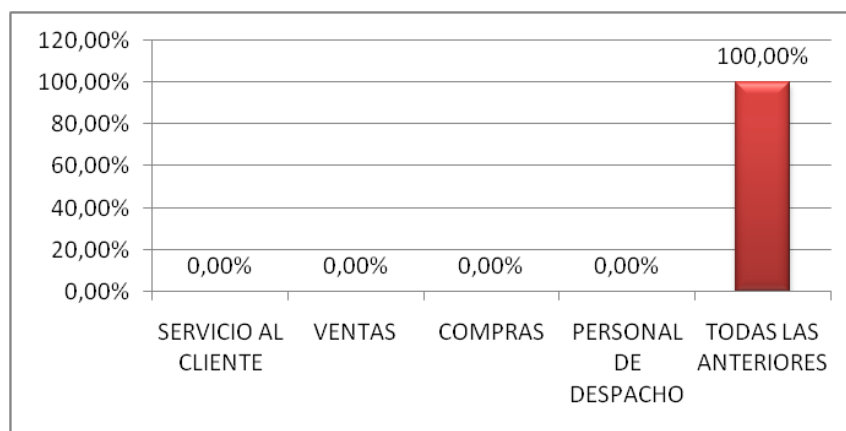
Tabla 21 Áreas de capacitación del personal

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SERVICIO AL CLIENTE	0	0,00%
VENTAS	0	0,00%
COMPRAS	0	0,00%
PERSONAL DE DESPACHO	0	0,00%
TODAS LAS ANTERIORES	7	100,00%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 17 Áreas de capacitación del personal



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 21

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 100% se capacita en todas las áreas de la empresa.

Interpretación

La empresa capacita al personal en todas las áreas pero no se han establecido funciones y políticas que deban cumplir cada persona.

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

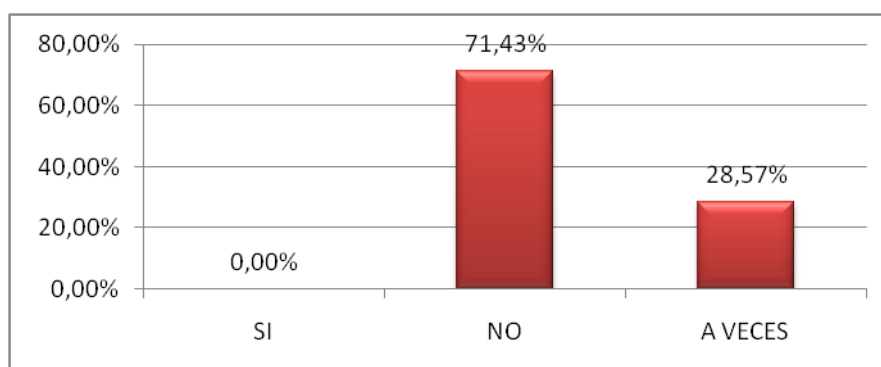
Tabla 22 Evaluación al personal mediante indicadores de desempeño

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	0	0,00%
NO	5	71,43%
A VECES	2	28,57%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 18 Evaluación al personal mediante indicadores de desempeño



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 22

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 0% respondió que sí, el 71.43% que no y el 28.57% que a veces han sido evaluados.

Interpretación

El personal responde que no ha sido evaluado por la empresa debido a que no existe una persona especializada en recursos humanos para que guíe el trabajo de cada persona y evalúe su desempeño.

19. ¿Se cuenta con políticas por escrito para controlar al personal?

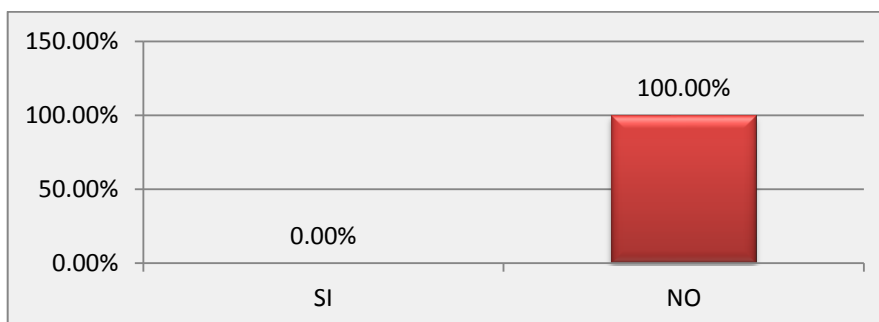
Tabla 23 Políticas para controlar al personal

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	0	0,00%
NO	7	100,00%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 19 Políticas para controlar al personal



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 23

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 100% respondió que no existen políticas para el control del personal.

Interpretación

La empresa no cuenta con un reglamento para el control del personal debido a que se maneja de manera empírica todas estas actividades y no existe una persona contratada para desempeñar esta función.

20. ¿Se realiza un previo análisis antes de realizar las compras a los proveedores?

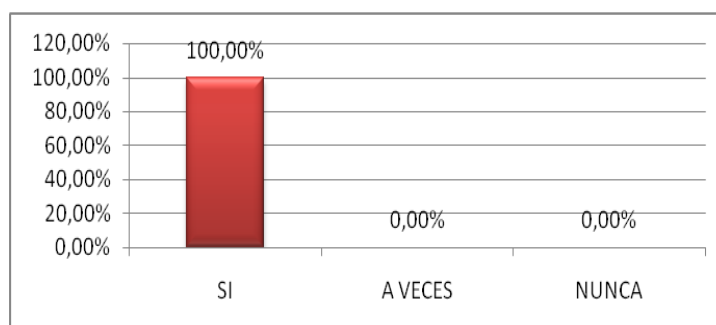
Tabla 24 Análisis para realizar las compras a proveedores

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	7	100,00%
A VECES	0	0,00%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 20 Análisis para realizar las compras a proveedores



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 24

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 100% respondió afirmativamente a la pregunta

Interpretación

La mayoría de las personas que fueron encuestadas contestaron que la empresa si realiza una análisis para realizar los pedidos puesto que esto ayudara a tener una mejor rentabilidad y competitividad en el mercado.

21. ¿Existe un control en la entrega de mercaderías?

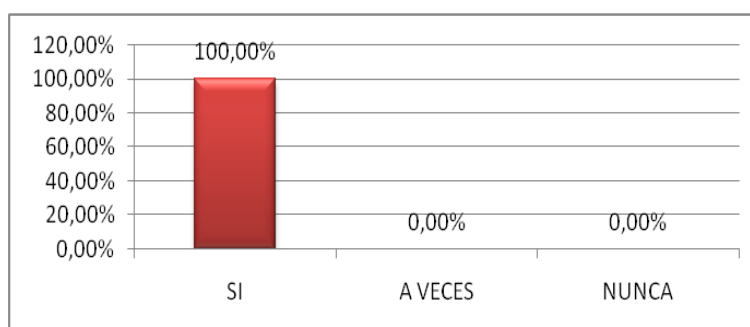
Tabla 25 Control en la entrega de mercaderías

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	7	100,00%
A VECES	0	0,00%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 21 Control en la entrega de mercaderías



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 25

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 100% respondió afirmativamente a la pregunta

Interpretación

La mayoría de las personas que fueron encuestadas contestaron si se cuenta con un buen manejo de las mercaderías que son despachadas puesto que si existen errores esto probablemente produce pérdidas para la empresa.

22. ¿Se han establecido políticas internas para todos los departamentos de la empresa?

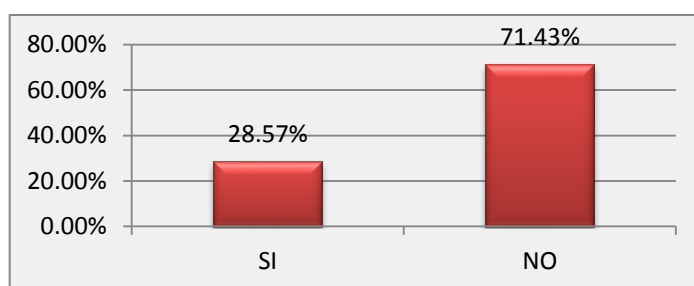
Tabla 26 Políticas internas para los departamentos

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	2	28,57%
NO	5	71,43%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 22 Políticas internas para los departamentos



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 26

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 28.57% respondió afirmativamente a la pregunta, mientras que el 71.43% respondió no existen políticas internas para los departamentos.

Interpretación

La empresa no ha establecido políticas que se manejen en los departamentos de la empresa debido a que la falta de control y al desinterés de los propietarios no ha estipulado estas reglas, pero existe control solo en el departamento de contabilidad.

23. ¿Se realiza una constatación física para inventarios?

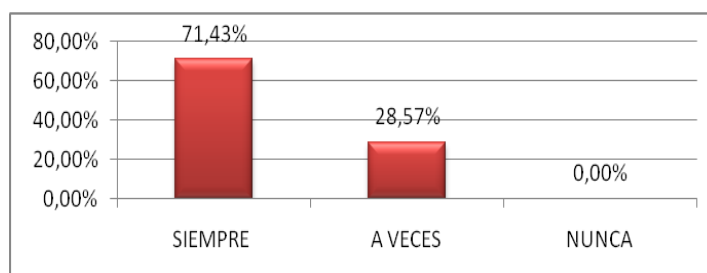
Tabla 27 Constataciones físicas de inventarios

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SIEMPRE	5	71,43%
A VECES	2	28,57%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 23 Constataciones físicas de inventarios



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 27

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 71.43% siempre se realizan constataciones físicas mientras que el 28.57% responde que a veces.

Interpretación

La empresa para tener seguridad con su mercadería si realiza constataciones físicas aunque a veces no lo realizan porque la cantidad que poseen les llevaría mucho tiempo realizarla.

24. ¿Cada qué tiempo la empresa realiza constataciones físicas?

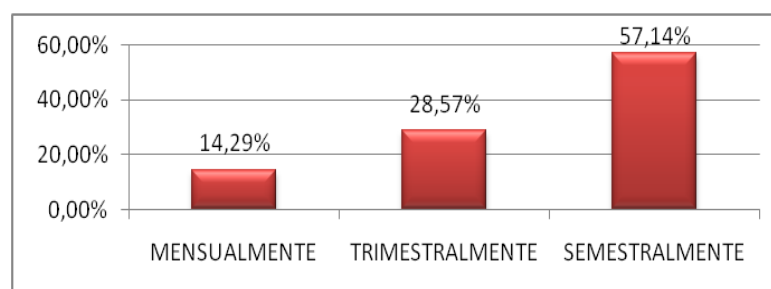
Tabla 28 Tiempo de realización de las constataciones físicas de inventarios

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
MENSUALMENTE	1	14,29%
TRIMESTRALMENTE	2	28,57%
SEMESTRALMENTE	4	57,14%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 24 Tiempo de realización de las constataciones físicas de inventarios



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 28

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 14.29% respondió que se realiza mensualmente, un 28.57% trimestralmente y un 57.14% semestralmente

Interpretación

La empresa respondió siempre se realizan por lo menos dos constataciones físicas de inventario debido a que esto permite conocer cuáles son los productos que se posee y que hace falta adquirir y evitar pérdidas de productos.

25. ¿Se realizan las compras únicamente a base de solicitudes o peticiones firmadas por funcionarios autorizados?

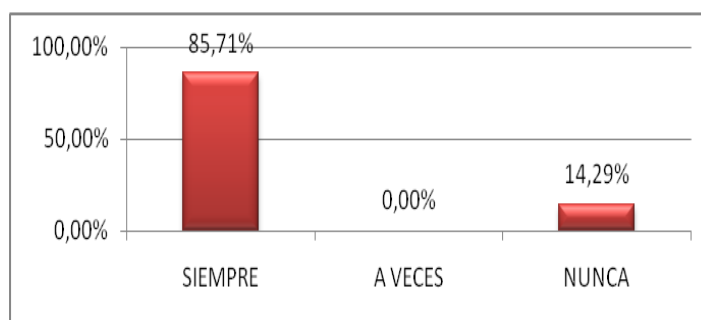
Tabla 29 Compras bajo autorización de un funcionario

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SIEMPRE	6	85,71%
A VECES	0	0,00%
NUNCA	1	14,29%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 25 Compras bajo autorización de un funcionario



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 29

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 85.71% respondió que siempre las peticiones de compras son firmadas por funcionarios autorizados, mientras que el 0% respondió a veces y 14.29% respondió que nunca.

Interpretación

La mayoría de las personas que fueron encuestadas contestaron que la es de importancia que las compras sean firmadas por una persona autorizada, puesto que esta persona tendrá toda la responsabilidad de la mercadería que se despache a la empresa.

26. ¿Los precios y condiciones de venta se obtienen de listas de precios debidamente autorizadas?

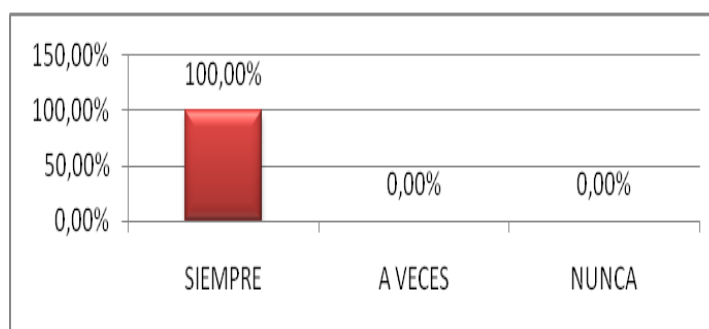
Tabla 30 Precios y condiciones de venta

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SIEMPRE	7	100,00%
A VECES	0	0,00%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 26 Precios y condiciones de venta



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 30

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 100% respondió que siempre los precios y condiciones de venta son autorizadas por un funcionario, mientras que el 0% respondió que a veces y el 0% que nunca.

Interpretación

La empresa previamente establece cual serán los precios de los productos y las condiciones de venta, debido a que esto le permitirán a la empresa sr competitivo y mantenerse en el mercado y aumentar su rentabilidad.

27. ¿Cada qué tiempo se realizan ajustes a la listas de precios?

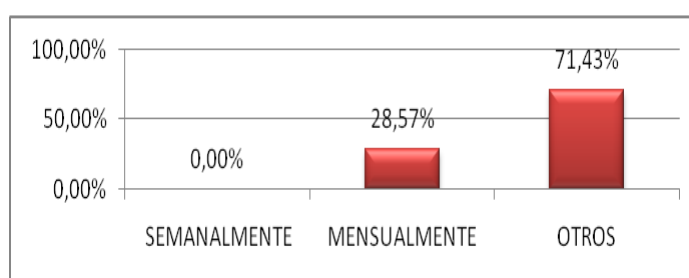
Tabla 31 Ajuste a precios

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SEMANALMENTE	0	0,00%
MENSUALMENTE	2	28,57%
OTROS	5	71,43%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 27 Ajuste a precios



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 31

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 0% respondió que semanalmente ajustan los precios a los productos, mientras que el 28.57% realizan ajustes mensualmente y un 71.43% otros

Interpretación

La mayoría de las personas que fueron encuestadas respondieron que las listas de precios son ajustadas al inicio de cada año puesto que los precios varían en esos momentos y los proveedores informan a sus clientes el aumento o disminución de los mismos.

28. ¿Los gastos que incurre la empresa son previamente autorizados por la gerencia?

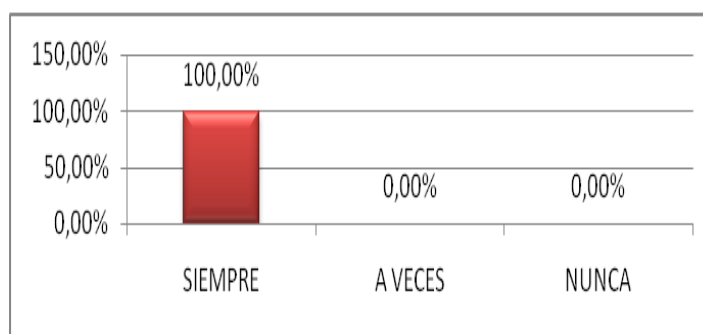
Tabla 32 Gastos de la empresa

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SIEMPRE	7	100,00%
A VECES	0	0,00%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	7	100,00%

Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Encuesta

Gráfico 28 Gastos de la empresa



Elaborado por: Gabriela Pico

Fuente: Tabla 32

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la ferretería PROMACERO, se concluye que el 100% respondió que siempre la gerencia autoriza los gastos en que incurra la empresa.

Interpretación

Las personas que fueron encuestadas respondieron que siempre la gerencia autoriza cuando se incurra en gastos o los gastos que se vayan a realizar con el propósito de evitar despilfarro de dinero o pérdidas

4.2 Verificación de hipótesis

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el Método Estadístico del Chi Cuadrado así:

a) Planteamiento de la Hipótesis

Ha. La adecuada aplicación de un control interno si ayudará a mejorar la rentabilidad de la Ferretería PROMACERO

Ho. La adecuada aplicación de un control interno no ayudará a mejorar la rentabilidad de la Ferretería PROMACERO

b) Estimador estadístico

Se dispone de información obtenida por medio de la investigación realizada al personal de la Ferretería PROMACERO.

Para la prueba de hipótesis en la que se tiene frecuencias es recomendable utilizar la prueba de Chi-cuadrado que permite determinar si el conjunto de frecuencias observadas se ajusta a un conjunto de frecuencias esperadas o teóricas y se aplica la fórmula:

$$X^2 = \sum \left(\frac{(O - E)^2}{E} \right)$$

Dónde:

x^2 = Chi cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencias observadas, datos de la investigación

E = Frecuencia teórica o esperada

c) Nivel de significación

$$\alpha = 0,05$$

$$gl = (C - 1) (F - 1) \quad (2 - 1) (3 - 1) = 2$$

Donde:

gl = Grados de libertad

C= Columnas

F= Filas

α = Nivel de significación

x^2t = Valor sacado de la tabla chi-cuadrado

d) Calculo del “Chi-cuadrado”.- Datos obtenidos en la investigación:

$$X^2 = \sum \left(\frac{(O - E)^2}{E} \right)$$

Tabla 33 Variable Independiente: Control Interno

¿Considera Ud. que la inaplicación de un control interno afecta la rentabilidad de la ferretería PROMACERO?

DENOMINACIÓN	CALIFICACIÓN
SI	7
NO	0
A VECES	0
TOTAL	7

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado: Gabriela Pico

Tabla 34 Variable Dependiente: Rentabilidad

¿Conoce Ud. cuál es la rentabilidad que tiene la empresa?

DENOMINACIÓN	CALIFICACIÓN
SI	1
NO	6
TOTAL	7

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado: Gabriela Pico

Tabla 35 Frecuencias observadas

CONTROL INTERNO	RENTABILIDAD		TOTAL
	SI	NO	
SI	7	1	8
NO	0	6	6
A VECES	0	0	0
TOTAL	7	7	14

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado: Gabriela Pico

Tabla 36 Frecuencias Esperadas

CONTROL INTERNO	RENTABILIDAD		TOTAL
	SI	NO	
SI	4	4	8
NO	3	3	6
A VECES	0	0	0
TOTAL	7	7	14

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado: Gabriela Pico

Tabla 37 Tabla de Contingencia Frecuencias observadas (O) y esperadas (E)

O	E	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² /E
7	4	3	9	2,25
1	4	-3	9	2,25
0	3	-3	9	3,00
6	3	3	9	3,00
0	0	0	0	0,00
0	0	0	0	0,00

10,50	VALOR CHI-CUADRADO CALCULADO
--------------	-------------------------------------

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado: Gabriela Pico

Nivel de significación:

$$gl = (C - 1) (F - 1)$$

$$gl = (2 - 1) (3 - 1)$$

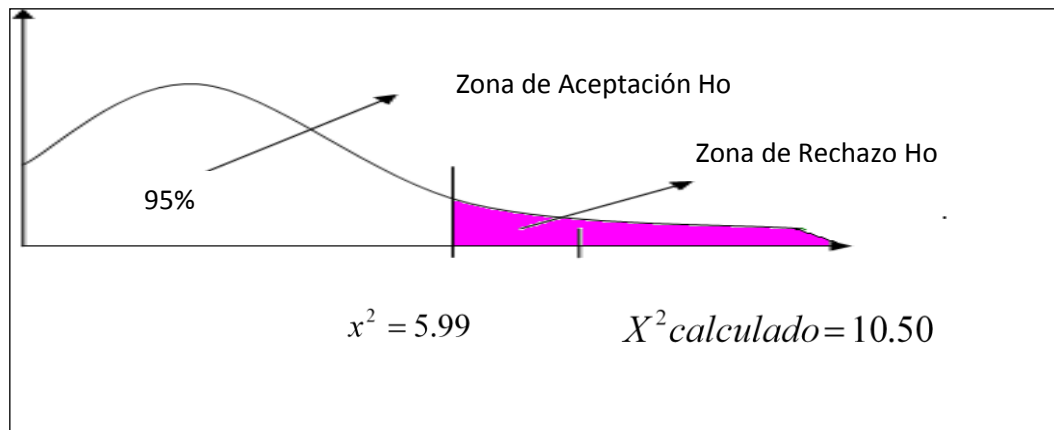
$$gl = (2)(1)$$

$$gl = 2$$

Chi-cuadrado tabla=5.99

e) Gráfico de Chi-cuadrado

Gráfico 29 Chi- cuadrado



f) Conclusión del cálculo de la hipótesis

El valor de $x^2 = 10.50 \geq x^2_t = 5.99$ y de conformidad a lo establecido en la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), es decir, se confirma que la adecuada aplicación de un control interno si ayudará a mejorar la rentabilidad de la Ferretería PROMACERO.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Tomando en cuenta las encuestas realizada en la Ferretería PROMACERO se concluye que:

- El 100% de las personas encuestadas manifiestan que la inaplicación de un modelo control interno si afecta la rentabilidad de la empresa.
- No se presentan informes mensualmente con estados financieros que muestren la realidad de la empresa.
- Con relación a la evaluación del desempeño el 71% del personal encuestadas manifiestan que no se ha realizado evaluaciones de desempeño, siendo una herramienta eficaz para comprobar los conocimientos
- Además el control interno de la empresa se ha visto afectado por varias causas, como la falta de segregación de funciones, el desconocimiento de las labores a realizar, entre otras, las mismas que intervienen en el funcionamiento de las actividades de la empresa, con lo que permite su completo desarrollo.

5.2. RECOMENDACIONES

- Implementar y aplicar debidamente un control interno dentro de la empresa para que el personal tenga claro cuáles son los objetivos y de las responsabilidades que se deben cumplir para la correcta marcha de la empresa.
- Presentar mensualmente informes con informes detallada de los movimientos de la empresa
- Utilizar indicadores de rentabilidad que les permita observar los resultados y tomar decisiones financieras.
- Se recomienda realizar un manual de funciones para el personal y plantear políticas muy bien establecidas para brindar un servicio excelente a los clientes, para poder evaluar su desempeño dentro de la misma
- Contratar personal capacitado, según los requerimientos de cada puesto, para cumplir de mejor manera con el control interno implantado.
- Proveer al personal tanto administrativo como operativo de equipo tecnológico y actualizado para el correcto desenvolvimiento de sus funciones.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

Título: Diseño de políticas y procedimientos de control interno en la Ferretería PROMACERO.

Investigador ejecutor: Srta. Gabriela Pico Llerena

Beneficiarios: Ferretería PROMACERO (propietario, empleados)

Provincia: Tungurahua

Cantón: Pelileo

Ciudad: Pelileo, Barrio: Oriente, Calle: 24 de Mayo

Tiempo estimado para la ejecución: Inició: Noviembre 2013 - Fin: Febrero 2014

Responsable de su implementación: Propietario, Jefes departamentales y empleados

Costo: \$1919,50 para realizar la propuesta

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

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

Además implementar un modelo de control interno dentro de la empresa PROMACERO 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 detallado de los rubros que se generen en cada proceso como es de: ingreso y egreso de efectivo y equivalentes de efectivo, compras, ventas, manejo de nómina, manejo de propiedad, planta y equipo.

Así según **Samuel Mantilla (2005;11)** en su libro define “al control interno como como el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas”.

De acuerdo a este concepto podemos deducir que el control interno es una parte estrechamente ligada con todos los movimientos de la empresa por lo que es importante controlar las actividades, procesos e insertar políticas.

Dentro de la ferretería se diseñarán políticas y procedimientos de control interno que ayuden al fortalecimiento de los procesos que tiene la misma y se pueda mejorar su estabilidad económica y lograr alcanzar los objetivos esperados.

6.3. JUSTIFICACIÓN

Las políticas y procedimientos de control son instrumentos necesarios para que el desarrollo de las actividades sea efectivo y eficaz, además se establece una base para el cumplimiento total de los objetivos.

En la Ferretería PROMACERO al no contar con un modelo de control interno las operaciones serán ineficaces y su rentabilidad se disminuirá, razón por la cual la solución a la problemática es determinar cuáles son

las políticas y procedimientos de control interno adecuados para ser aplicadas dentro de la empresa.

Para la empresa se propone el diseño de políticas y procedimientos para cada departamento, así también para el personal que labora en la misma para que de esta manera las actividades sea eficientes y eficaces, mediante la utilización de flujo gramas para los distintos procedimientos, documentos que se apliquen para un mejor control interno y un manual de políticas para el personal.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

- Diseñar políticas y procedimientos de control interno en la Ferretería PROMACERO

6.4.2 Objetivos Específicos

- Evaluar y planificar los procedimientos y políticas mediante cuestionarios de control interno y flujo gramas.
- Elaborar políticas de control interno y reestructurar los procedimientos existentes.
- Presentar un informe final a la gerencia de la Ferretería PROMACERO.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

De acuerdo a los resultados obtenidos y al análisis de las encuestas realizadas, el presente trabajo es factible por las siguientes razones:

- **Factibilidad Tecnológica:** La empresa cuenta con un software contable (FIRE SOFT) que facilita el conocimiento de la información financiera.
- **Factibilidad Económica**

Tabla 38 Costo de la propuesta

RUBRO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO
Laptop	1		\$600.00
Transporte			\$300.00
Alimentación			\$150.00
Impresora			\$120.00
Anillados	6	\$2.00	\$12.00
Copias	50	\$0.02	\$1.00
Trabajo Investigador			\$500.00
Imprevistos 10%			\$175.00
			\$1,919.50

Elaborado por: Gabriela Pico

- **Factibilidad Socio-Cultural:** La aplicación de políticas y procedimientos de control interno son fundamentales puesto que son la base para el desarrollo y buen desempeño de cada área de la empresa.
- **Factibilidad Organizacional:** Es factible de realización, puesto que desde gerencia y el personal interactúan entre sí para la aplicación de las políticas y procedimientos de control en la empresa.

- **Factibilidad Legal:** El marco integrado de control interno se maneja bajo los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), que en la actualidad están desglosados en las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y en las Normas Internacionales de Auditoría (NIA).

6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

CONTROL INTERNO

Según **Luis Muñís Gonzales (2012: 72)** define al control interno como: “El conjunto de procedimientos necesarios para asegurar el cumplimiento y la eficacia de todas las operaciones que realiza la empresa con su actividad, la validez de todos los informes contables financieros y el cumplimiento de las normas y leyes de la legislación vigente”.

Es por eso que el Control Interno es considerado como el sistema integrado por el esquema de la organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la Institución, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones, actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas y objetivos.

Principios y normas 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 a continuación se presentan estos aspectos importantes:

Responsabilidad delimitada

Permite fijar claramente cuáles serán las funciones que cumplirá una persona dentro de la empresa.

Separación de funciones de carácter incompatible

Evita que un mismo empleado ejecute todas las actividades 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Capacitación continúa

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 programarla 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 brindan.

PROCEDIMIENTO: Un procedimiento es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

POLÍTICA: La política es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos.

6.7 MODELO OPERATIVO

FASES	ACTIVIDADES	RECURSOS
DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN	Analizar la situación actual de la empresa a través de: Cuestionarios de Control Interno, Flujo gramas de procesos de ingreso y egreso de efectivo y equivalentes de efectivo, ventas, compras, nómina y de propiedad, planta y equipo.	RECURSO HUMANO Y SUMINISTROS DE OFICINA(MATERIAL)
EJECUCIÓN Y DESARROLLO	Elaborar políticas de control que sean necesarias para el buen desempeño de la empresa. Reestructurar los procesos de ingreso y egreso de efectivo y equivalentes de efectivo, ventas, compras, nómina y de propiedad, planta y equipo.	RECURSO HUMANO, SUMINISTROS DE OFICINA(MATERIAL) Y TECNOLÓGICO
PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL	Presentar la propuesta al Gerente mediante un informe final y una copia del trabajo desarrollado.	RECURSO HUMANO, SUMINISTROS DE OFICINA(MATERIAL) Y TECNOLÓGICO

PROPUESTA:
DISEÑO DE
POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
CONTROL INTERNO

FASE I:
DIAGNÓSTICO Y
PLANIFICACIÓN

DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN DE LA EMPRESA

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

Análisis Interno

La empresa PROMACERO es una empresa que se dedica a la comercialización de materiales para la construcción al por mayor y menor.

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

Dentro de la empresa su estructura cuenta con los procesos de ingreso y egreso de efectivo y equivalentes de efectivo, ventas, compras, nómina y propiedad, planta y equipo las mismas que en conjunto contribuyen a la dirección y manejo de los objetivos generales.

En dichas áreas antes mencionadas, al no contar con un manual de políticas y procedimientos se obstaculiza en la optimización del control interno y por medio de está la disminución de la rentabilidad.

**PROCESO DE INGRESO Y
EGRESOS E EFECTIVO Y
EQUIVALENTES DE EFECTIVO:**

➤ **CUESTIONARIO DE CONTROL**

INTERNO

➤ **FLUJOGRAMA**

➤ **MATRIZ DE HALLAZGOS**

➤ **CONCLUSIÓN**

**DESARROLLO DE LA SITUACIÓN ACTUAL POR CADA PROCESO
EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO**

CCI 1 1/2

FERRETERÍA PROMACERO				
PERÍODO				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO				
No.	RIESGOS	SI	NO	OBSERVACIONES
CAJA- CAJA CHICA				
1	¿Mantiene la empresa un fondo de caja chica?	x		
2	¿Están los pagos realizados por caja chica soportados por comprobantes debidamente aprobados?		x	
3	¿Existe un monto límite que debe cubrirse únicamente con caja chica?		x	
4	¿Se realiza reposiciones de caja chica frecuentemente?	x		
5	¿Se ha responsabilizado a una sola persona el manejo del efectivo?	x		Auxiliar de Contabilidad
6	¿Se realiza arquezos sorpresivos a los fondos recaudados?		x	
7	¿Existen medidas correctivas cuando se presentan inconsistencias?		x	
8	¿Se realiza cierres diarios de caja?	x		
9	¿Se ha definido políticas para la cancelación de obligaciones?		x	
10	¿Los egresos de caja son autorizados?		x	
11	¿Existe documentos de ingreso y egreso pre numerada y pre impresa?	x		Archivados por tipo de comprobante y cronológicamente
12	¿Se archivan en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes que soportan tanto ingresos como egresos?		x	
BANCOS				

13	¿Se realizan depósitos inmediatos e intactos?	x		
14	¿Se ha responsabilizado a una sola persona el manejo de las cuentas con cheques, detallando claramente los nombres de los responsables?	x		
15	¿Los valores de ingresos y egresos son registrados oportunamente?	x		
16	¿Los desembolsos se realizan solamente con cheques?	x		
17	¿Los egresos de bancos son autorizados?		x	
18	¿Existe caja fuerte para la custodia de cheques posfechados?		x	Contador
19	¿Se verifica la existencia de fondos antes de emitir los cheques?		x	Contabilidad
20	¿Las cuentas bancarias son consolidadas en forma mensual?		x	
21	¿Antes de emitir un cheque existe una adecuada comprobación de las erogaciones correspondientes?	x		
	TOTAL	10	11	

NIVEL DE CONFIANZA= $\frac{\text{Total respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} = \frac{10}{21} = 0.48 * 100 = 48\%$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
5-50%	51-75%	76-99%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

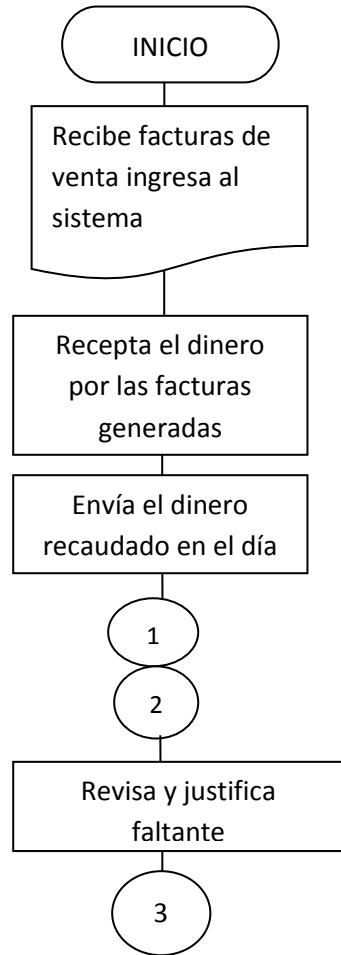
COMENTARIO:

Una vez realizado el cuestionario de control interno de efectivo de equivalentes de efectivo se puede deducir que este componente se encuentra en un 48% lo que representa un bajo nivel de confianza y un nivel de riesgo alto.

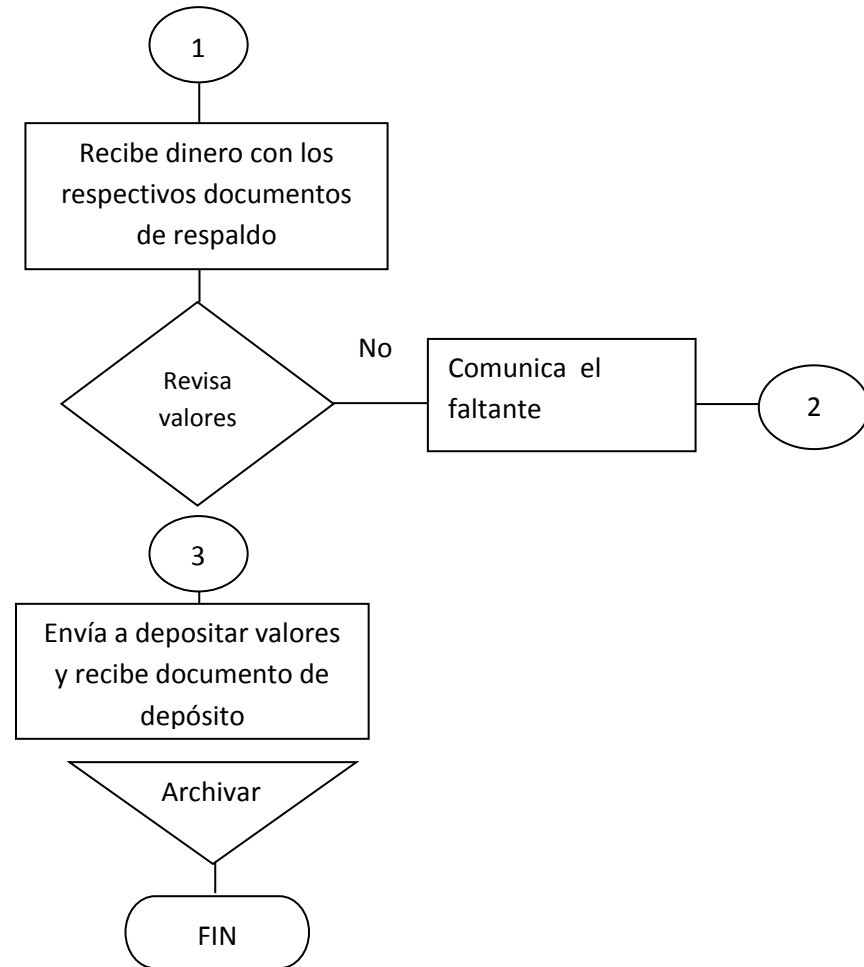
FLUJOGRAMA

INGRESO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO

DPTO. VENTAS



DPTO. DE CONTABILIDAD

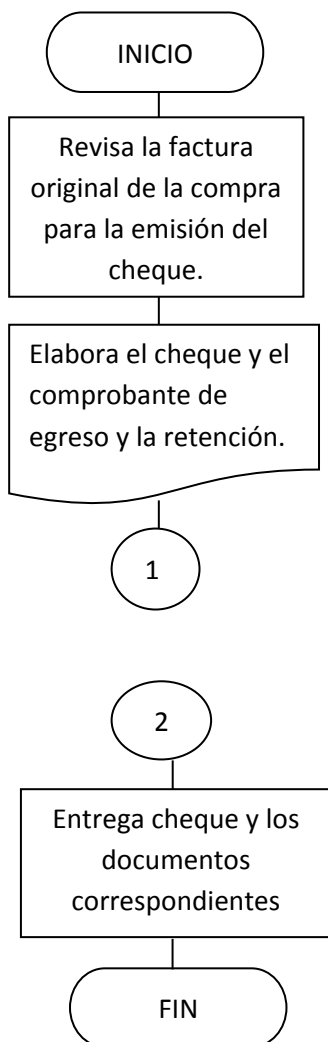


FLU 1 1/2

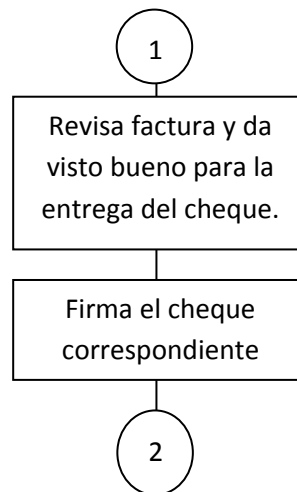
EGRESO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO

FLU 1 2/2

DPTO. CONTABILIDAD



GERENCIA



MATRIZ DE HALLAZGOS

PCI	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
1	No se realizan conciliaciones bancarias	Actividad de control interno	El departamento de contabilidad no realiza conciliaciones por falta de información emitida por los bancos.	Desconocimiento de saldos reales con los que cuenta la empresa.	El contador con su auxiliar deberían realizar conciliaciones bancarias mensualmente basándose en el sistema electrónico.
2	No existe un documento que permita conocer los valores de efectivo recaudados durante el día.	Actividad de control interno	La cajera no emite un documento de cierre de caja diario.	Desconocimiento e inseguridad de los valores entregados al departamento de contabilidad.	Se debería realizar el conteo y detalle del dinero ingresado durante el día con la presencia del Gerente para evitar posibles pérdidas.
3	No se registra las transacciones	Actividad de control interno	Existen valores no registrados y faltantes de caja.	Desconfianza del personal encargado de esta función,	Plantear políticas con respecto a este tema, en los que se

	oportunamente			pérdidas para la empresa	especifique como se va a recuperar dicho dinero.
4	No existen políticas y procedimientos definidos para efectivo y equivalentes de efectivo.	Políticas y Procedimientos de control interno.	El personal desconoce sus funciones y los procesos son manejados de manera inadecuada.	Desorden y desconocimiento de información financiera.	Crear políticas y procedimientos que sean necesarias para que el manejo de efectivo y equivalentes de efectivo se realicen de la mejor manera.

CONCLUSIÓN:

En el proceso de ingreso y egreso del efectivo y equivalentes de efectivo se han detectado algunas falencias como los controles que se aplican son mínimos las causas primordiales están en que no se presentan puntualmente los estados financieros a la gerencia la misma que desconoce su rentabilidad y no puede tomar decisiones oportunamente, no todos los egresos que realiza la empresa son contabilizados o no tienen su respectivo comprobante de respaldo y aún no se han establecidos políticas ni procedimientos para controlar estos procesos.

PROCESO DE VENTAS:

- **CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**
 - **FLUJOGRAMA**
 - **MATRIZ DE HALLAZGOS**
 - **CONCLUSIÓN**

PROCESO DE VENTAS

CCIV 1 1/2

FERRETERÍA PROMACERO				
PERÍODO				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE VENTAS				
No.	RIESGOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿El sistema de facturación en ventas es apropiado o adecuado?		x	
2	¿Son los pedidos de los clientes revisados y aprobados por un funcionario independiente?		x	
3	¿Se está seguro que no se pierden Ventas?		x	Por falta de stock
4	¿Existen presupuestos de Ventas?		x	
5	¿Se entregan créditos a clientes?		x	
6	¿Existe una persona encargada de ventas?	x		
7	¿La empresa cuenta con un proceso ágil y efectivo para realizar la venta?	x		
8	¿Reciben los empleados de esta área suficiente capacitación?		x	
9	¿Existe un documento como una Nota de Pedido autorizada?		x	
10	¿La empresa cuenta con documentos pre impresos y pre numerados?	x		
11	¿El responsable de ventas comunica a la gerencia si existen inconvenientes en el proceso?		x	
12	¿Las devoluciones son receptadas con la factura entregada e ingresada al momento de su recepción?		x	
13	¿Existen políticas definidas para devoluciones y ventas?		x	
	TOTAL	3	10	

NIVEL DE CONFIANZA= $\frac{\text{Total respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} = \frac{3}{13} = 0.23 * 100 = 23\%$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
5-50%	51-75%	76-99%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

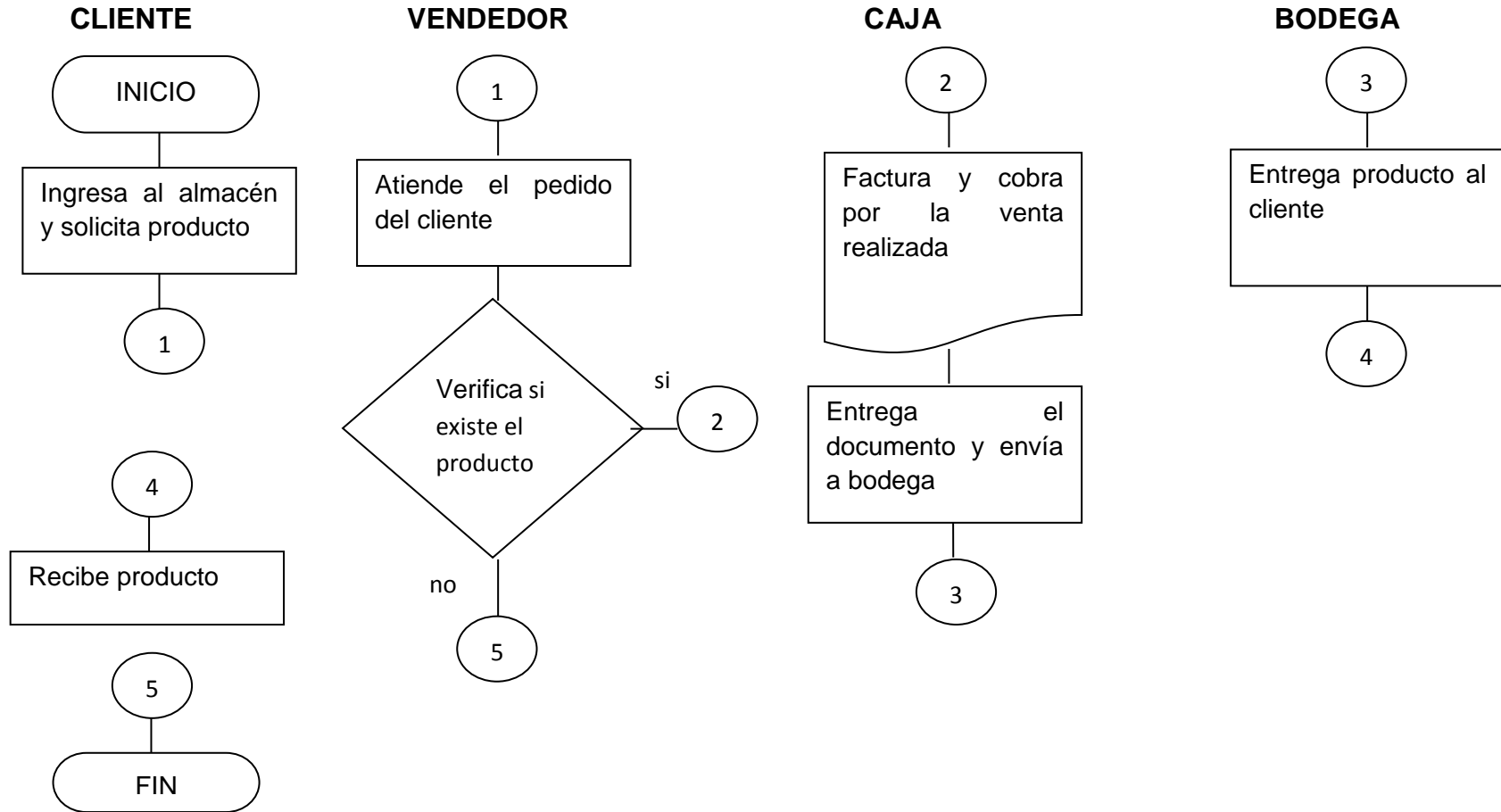
COMENTARIO:

Una vez realizado el cuestionario de control interno de ventas se puede deducir que este componente se encuentra en un 23% lo que representa un bajo nivel de confianza y un nivel de riesgo alto.

Por lo que se propone dos puntos de control interno.

FLUJOGRAMA

FLUV 1



MATRIZ DE HALLAZGOS

PCI	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
1	No existe un plan de capacitación para el personal del área de Ventas.	Política de la empresa.	El personal no es el adecuado para realizar dicha función.	Desactualización de conocimientos y destrezas del personal de la empresa.	Se debería promover la actualización de conocimientos, destrezas, habilidades y la motivación al personal; a través de un plan de capacitación anual.
2	Faltan procedimientos para controlar las salidas de inventario de la bodega cuando se realiza la venta.	Procedimientos de control interno	Los inventarios se encuentran desactualizados y no manejados adecuadamente.	Pérdidas de mercadería, descuadre del inventario, pérdida monetaria para la empresa.	Deberían implantarse medidas de seguridad física, supervisión del proceso de salida de inventarios, chequeos esporádicos de lo despachado con lo facturado.
	Falta de	Reglamento			

3	comunicación entre las áreas de ventas y bodega.	interno de la empresa.	Retraso en la entrega de pedidos.	Pérdida de clientes, desbalance de la rentabilidad de la empresa.	Al momento de cada compra y venta se realice un registro en el sistema para que los inventarios estén actualizados.
---	--	------------------------	-----------------------------------	---	---

CONCLUSIÓN:

En este proceso se detectaron falencias como la falta de comunicación del área de ventas y de bodega debido a que los inventarios que cuentan en la empresa no están actualizados diariamente, provocando pérdida de tiempo, clientes y disminución de la rentabilidad. Además el proceso que sigue esta área es deficiente y el personal desconoce cómo manejarse dentro del mismo.

PROCESO DE COMPRAS:

- **CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**
- **FLUJOGRAMA**
- **MATRIZ DE HALLAZGOS**
- **CONCLUSIÓN**

COMPRAS

CCIC 1 1/2

FERRETERÍA PROMACERO				
PERÍODO				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE COMPRAS				
No.	RIESGOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe normas o procedimientos para compras?		x	
2	¿Existe un responsable para realizar las compras?	x		Gerencia
3	¿Se realizan constataciones físicas para evitar acumular mercaderías obsoletas?		x	Por falta de stock
4	¿Existe un presupuesto para compras?		x	
5	¿Se realizan las compras únicamente a base de solicitudes o peticiones firmadas por funcionarios autorizados?	x		
6	¿Se solicitan cotizaciones de precios a los proveedores?	x		
7	¿Son revisadas las mercaderías compradas y los precios por una persona responsable?		x	
8	¿Se mantiene actualizada la base de datos de los productos y de proveedores?		x	
9	¿Se preparan órdenes de compra para todas las adquisiciones?		x	
10	¿La empresa cuenta con documentos pre impresos y pre numerados?	x		
11	¿El personal encargado de compras recibe suficiente capacitación?		x	
12	¿La empresa tiene políticas sobre las mercaderías obsoletas o de difícil adquisición?		x	
	TOTAL	4	8	

NIVEL DE CONFIANZA= $\frac{\text{Total respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} = \frac{4}{12} = 0.33 * 100 = 33\%$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
5-50%	51-75%	76-99%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

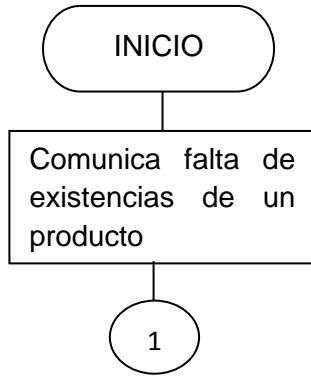
COMENTARIO:

Una vez realizado el cuestionario de control interno de compras se puede deducir que este componente se encuentra en un 33% lo que representa un bajo nivel de confianza y un nivel de riesgo alto.

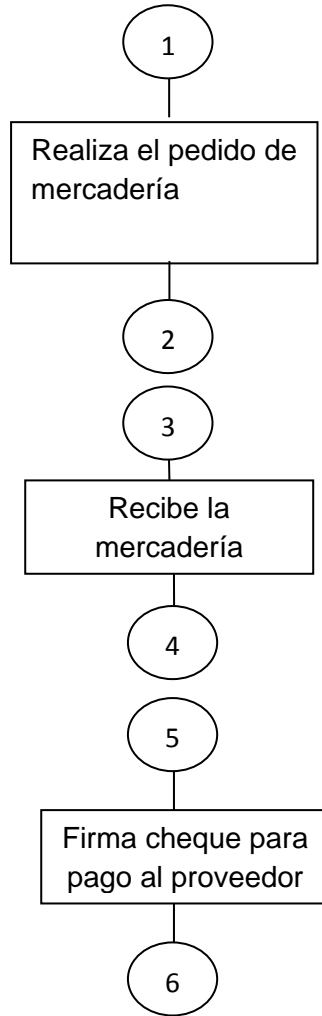
FLUJOGRAMA

FLUC 1

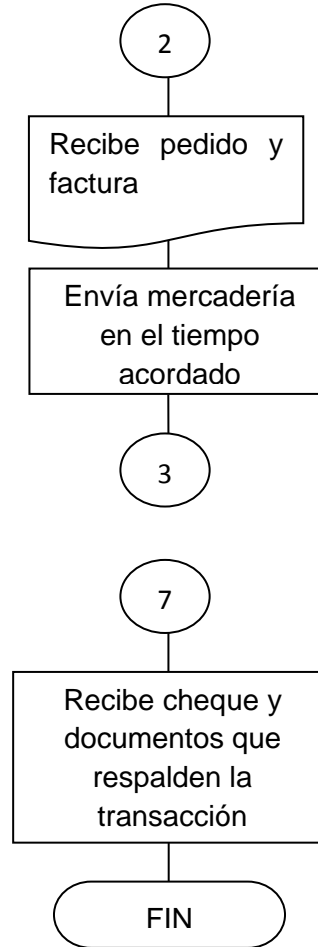
VENDEDOR



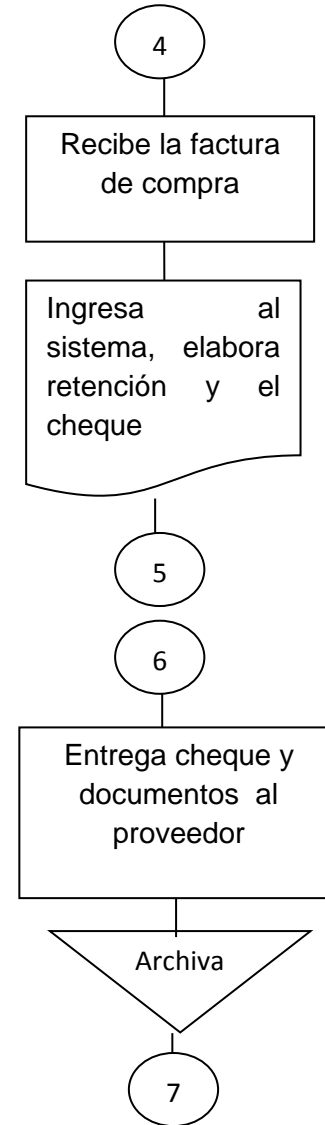
GERENCIA



PROVEEDOR



CONTABILIDAD



MATRIZ DE HALLAZGOS

PCI	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
1	No existen procedimientos para compras.	Procedimientos y políticas de control interno.	Inexperiencia del personal para ejercer este proceso correctamente.	Desconocimiento de mercaderías existentes, los empleados desconocen sus funciones.	Crear procedimientos acordes a la necesidad de la empresa y funciones para los puestos que se desempeñan en esta área.
2	Acumulación de mercadería obsoleta.	Procedimientos de control interno.	Falta de análisis previo antes de realizar la compra.	Retraso en ventas y probable pérdida de dinero.	Analizar el precio y las características del artículo para evitar aglomeración de mercadería que se quede en stock.
3	Falta de control de la mercadería en bodega.	Procedimientos de control interno.	Los inventarios no son registrados	Provoca pérdidas de mercaderías, desconocimiento y	Registro adecuado y oportuno de las compras de mercadería.

			oportunamente al momento de cada compra.	acumulación de mercaderías obsoletas.	
--	--	--	--	--	--

CONCLUSIÓN:

En este proceso se han detectado falencias como desconocimiento del stock que se tiene debido a que el personal no maneja un sistema computarizado para que realice este trabajo, existe también desactualización de precios de los artículos esto afecta a la rentabilidad puesto que existen artículos que se venden a menor precio que al que se compra.

PROCESO PARA MANEJAR NÓMINA:

- **CUESTIONARIO DE CONTROL
INTERNO**
- **FLUJOGRAMA**
- **MATRIZ DE HALLAZGOS**
- **CONCLUSIÓN**

NÓMINA

CCIP 1 1/2

FERRETERÍA PROMACERO				
PERÍODO				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA LA NÓMINA				
No.	RIESGOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existen normas y procedimientos sobre la función de personal?		x	
2	¿Existe un responsable de Recursos Humanos?		x	
3	¿Existe una correcta segregación de funciones?		x	
4	¿Reciben los empleados todos los beneficios que por ley les corresponde?	x		
5	¿Todos los empleados reciben los instrumentos necesarios para desempeñar sus funciones?		x	
6	¿Se evalúa el desempeño y rendimiento del personal?		x	
7	¿El personal es incentivado?		x	
8	¿Los empleados reciben capacitaciones frecuentemente?		x	
9	¿El personal conoce cuáles son sus funciones claramente?		x	
10	¿Existe rotación de personal con frecuencia?	x		
11	¿Existen seguros contra accidentes para los empleados?		x	
12	¿Se entregan créditos al personal?		x	
	TOTAL	2	10	

NIVEL DE CONFIANZA= $\frac{\text{Total respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} = \frac{2}{12} = 0.16 * 100 = 16\%$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
5-50%	51-75%	76-99%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

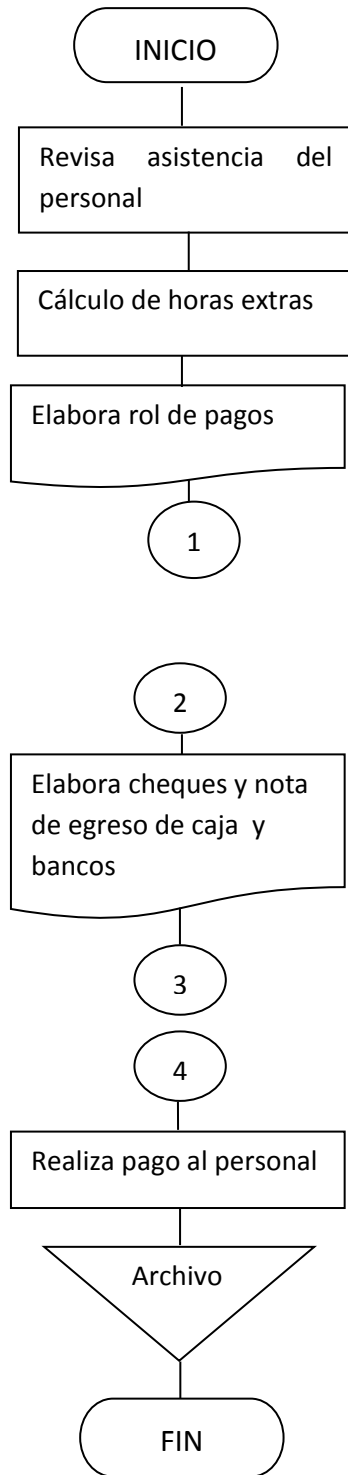
COMENTARIO:

Una vez realizado el cuestionario de control interno de nómina o personal se puede deducir que este componente se encuentra en un 16% lo que representa un bajo nivel de confianza y un nivel de riesgo alto.

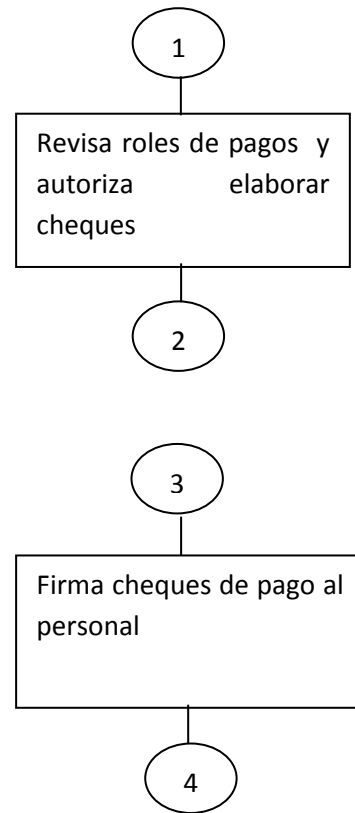
Por lo que se propone dos puntos de control interno.

PAGO DE NÓMINA

CONTABILIDAD



GERENCIA



MATRIZ DE HALLAZGOS

Nº	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
1	No existen normas ni procedimientos para el personal.	Reglamento interno de la empresa.	Existe mala segregación de funciones al personal.	Inadecuado desempeño de funciones por parte de los empleados.	Crear un manual con políticas y procedimientos de control interno para el personal.
2	Falta de evaluaciones de desempeño laboral.	Política institucional.	El personal se encuentra desmotivado por la falta de comunicación con la gerencia.	Retraso en cumplimiento de funciones, errores que perjudican a la empresa.	Proveer la información necesaria para que el personal ejerza su labor de manera adecuada, y brindarle seguridad laboral y estabilidad en sus trabajos.

CONCLUSIÓN:

En lo que respecta al ambiente de control en este proceso se encuentra una mala segregación de funciones, la que provoca que no se detecten errores involuntarios y exponiéndose a cometer actos ilícitos, debido a que la misma persona que realiza una función desempeña otra a la vez y no se cuenta con la veracidad de las operaciones. Con respecto a capacitaciones la empresa no los capacita constantemente para que desempeñen su función, razón por la cual el personal no realiza su trabajo correctamente y no se logra cumplir metas.

PROCESO PARA MANEJAR PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO:

- **CUESTIONARIO DE CONTROL
INTERNO**
- **FLUJOGRAMA**
- **MATRIZ DE HALLAZGOS**
- **CONCLUSIÓN**

PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

CCIPPYE 1

FERRETERÍA PROMACERO				
PERÍODO				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO				
No.	RIESGOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe una política definida sobre la autorización para: adquirir, vender, retirar, destruir y el método de valuación, así como las erogaciones, que deben considerarse como gastos de mantenimiento y reparación?		x	
2	¿Los registros de propiedad, planta y equipo contienen la suficiente información y detalle, según las necesidades de la empresa?		x	
3	¿Se hace periódicamente un inventario físico de propiedad, planta y equipo y se compara con los registros respectivos?		x	
4	¿Existe una persona en la empresa que se encargue de propiedad, planta y equipo?		x	
5	¿Las personas que tienen a su cuidado la propiedad, planta y equipo, están obligadas a reportar cualquier cambio habido como ventas, bajas, obsolescencias, excedentes, movimientos, traspasos, etc.?		x	
6	¿La venta de propiedad, planta y equipo requiere la autorización previa de los propietarios?	x		
7	¿La propiedad, planta y equipo está debidamente asegurado?	x		
8	¿Se llevan record del activo totalmente depreciado y que aún se encuentren en uso, aun cuando ya se haya dado de baja en los libros?		x	
9	Los registros de los activos contiene la suficiente documentación y detalle según las		x	

necesidades de la empresa: a) Fecha original, b) Fecha y valor de la adquisición, c) Importe de la depreciación mensual y anual, contable y fiscal y d) Cálculos de la depreciación para efectos del SRI			
TOTAL	2	7	

NIVEL DE CONFIANZA= $\frac{\text{Total respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} = \frac{2}{9} = 0.22 * 100 = 22\%$

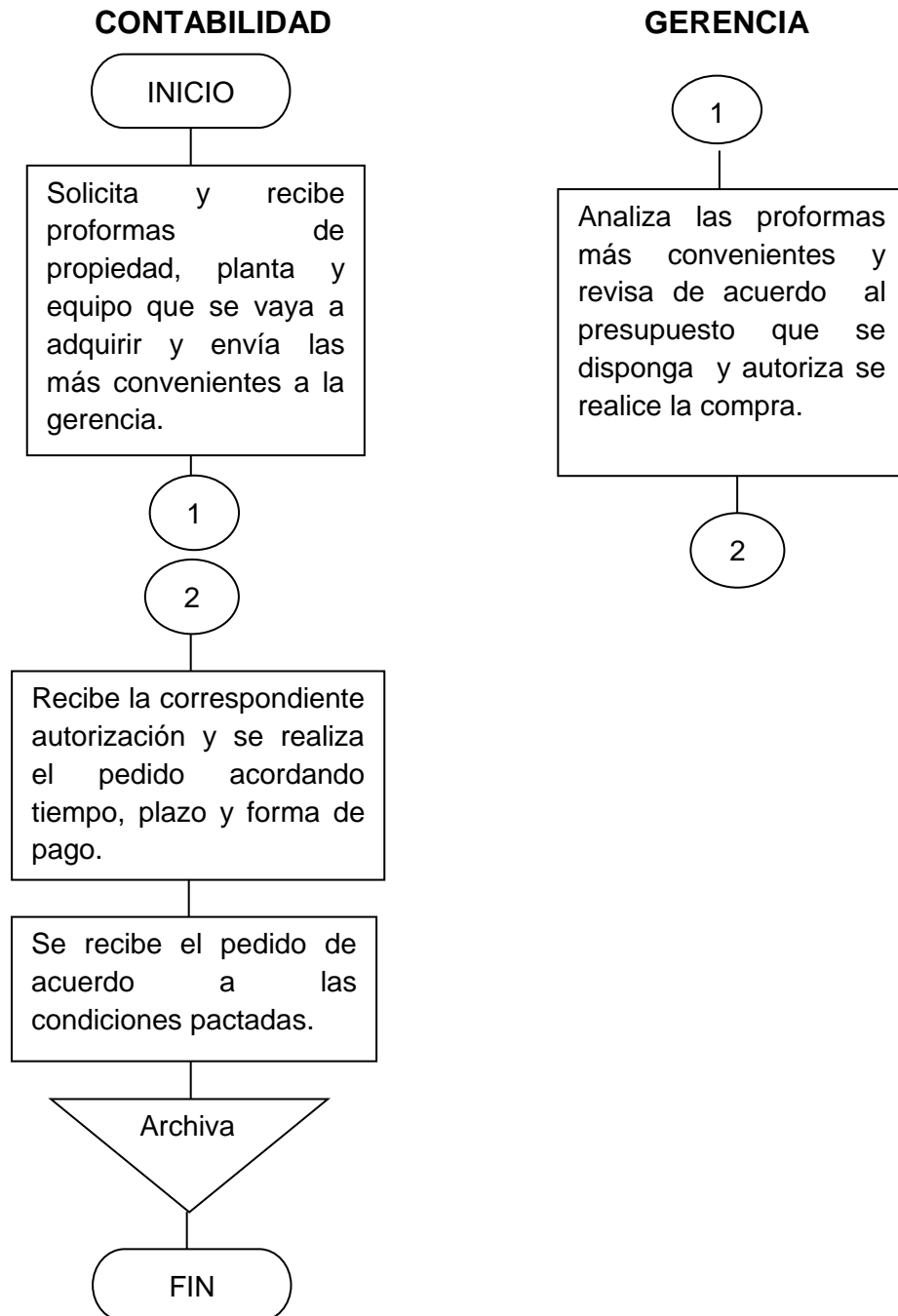
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
5-50%	51-75%	76-99%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

COMENTARIO:

Una vez realizado el cuestionario de control interno de propiedad, planta y equipo puedo deducir que el 22% representa un bajo nivel de confianza y un nivel de riesgo alto.

ADQUISICIÓN DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

FLUPPYE



MATRIZ DE HALLAZGOS

Nº	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
1	No existe un adecuado manejo con respecto a la contabilización y depreciación de propiedad, planta y equipo	NIIF PYMES.- Propiedad, planta y equipo Sección 17.	Incorrecta presentación de la información financiera.	Desconocimiento del valor real de propiedad, planta y equipo.	Se debería realizar la depreciación mensualmente de propiedad, planta y equipo de acuerdo a la vida útil que vea conveniente la empresa y su registro oportuno y adecuado.

CONCLUSIÓN:

Las falencias en propiedad, planta y equipo están en su registro, control y presentación de información actualizada de los bienes, no hay un oportuno registro de los bienes con sus valores reales, esto afecta directamente a la rentabilidad de la empresa debido a que la propiedad, planta y equipo no refleja su valor real y la rentabilidad que se tienen es incorrecta a lo que se tiene.

FASE II:
EJECUCIÓN Y
DESARROLLO

PROCESO DE INGRESO Y EGRESO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO:

- **POLÍTICAS**
- **PROCEDIMIENTOS**
- **FLUJOGRAMAS**
- **DOCUMENTOS**

PROCESO PARA EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO

Con respecto a este componente se crearán políticas para el manejo de los mismos dentro de la empresa y se propondrá cambios en el proceso de los mismos.

POLÍTICAS

CAJA CHICA

- La empresa debe contar con un fondo de caja chica, el mismo que debe ser utilizado para atender necesidades urgentes como la adquisición de materiales de oficina, alimentación, movilización y otros que no puedan ser cubiertos con cheques.
- Todo egreso que se efectúe con caja chica debe tener un documento de respaldo, mismo que debe ser un documento pre impreso y pre numerado.

CAJA

- La empresa debe contar con una sola persona responsable que se encargue y responsabilice por el dinero que la empresa.
- Realizar arquezos de caja sorpresivamente.
- Todos los egresos serán respaldados por documentos.

- Los empleados que reciban dinero de la empresa serán únicos que se responsabilicen del mismo.
- La función de registro de operaciones de caja será exclusiva del departamento de contabilidad.

BANCOS

- Los depósitos que se realicen diariamente deben tener su respaldo, es decir el documento que se elabore en la empresa con los valores recaudados el día anterior y la papeleta de depósito.
- Realizar conciliaciones bancarias mensualmente.
- Los cheques emitidos serán autorizados y firmados únicamente por la Gerencia.
- El registro del ingreso y egreso de dinero en bancos debe ser realizada de manera ordenada y cronológicamente para conocer los saldos que se posee.

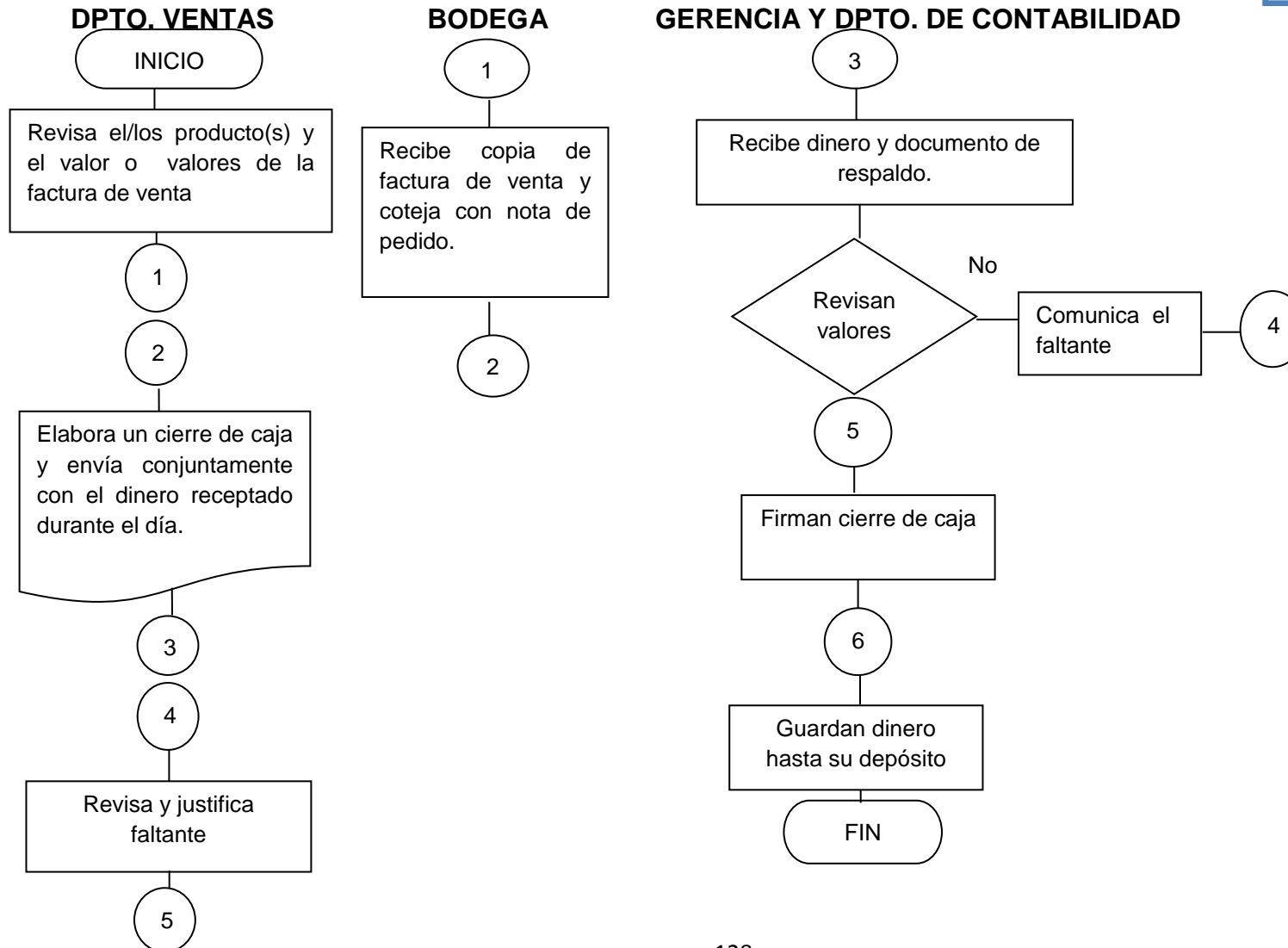
PROCEDIMIENTOS

El proceso para el INGRESO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO se ha propuesto de la siguiente manera:

- En el Departamento de ventas debe revisar los valores y los productos de la factura de venta.
- Luego pasa la copia de la factura a Bodega o Despacho donde se coteja la factura de venta con la nota de pedido.
- Una vez cotejado la información el departamento de ventas debe enviar al Departamento de Contabilidad el dinero de las ventas generadas en el día con el respectivo cierre de caja diario realizado por la persona encargada de este departamento.
- Luego la Gerencia con el Contador recibirán el dinero y revisarán los valores con el cierre de caja emitido por el departamento de ventas y si existe faltantes de dinero, se procederá a enviar el reporte del faltante al departamento de ventas quien deberá justificar y devolver ese justificativo al contador,
- Finalmente se firmará el cierre de caja y se procederá a guardar el dinero hasta el envío a su depósito.

FLUJOGRAMA INGRESO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO

FLU 1 1/2



El proceso que se ha propuesto para el EGRESO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO es el siguiente:

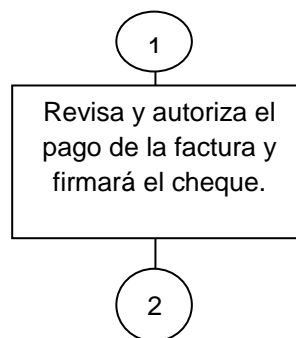
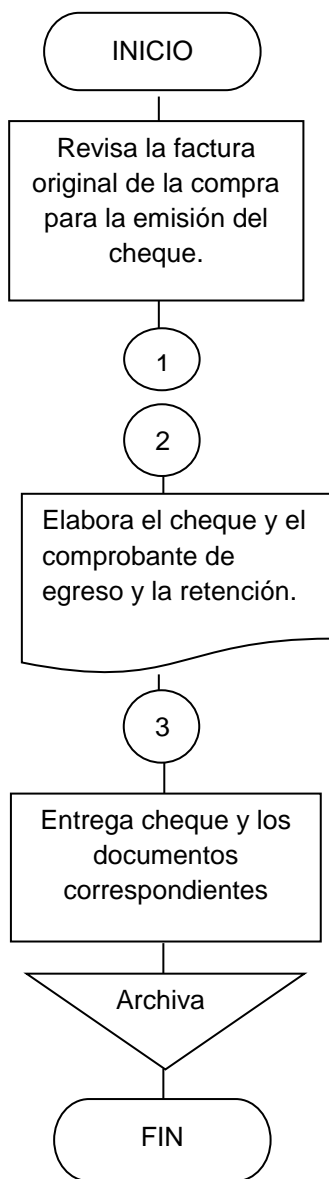
- El contador revisará la factura de compra para la emisión del cheque.
- Luego se procederá a enviar al Gerente la factura y será quien autorizará y firmará el cheque correspondiente.
- El contador elaborará el respectivo cheque y la retención y el comprobante de egreso de efectivo y equivalentes de efectivo.
- Luego procederá a entregar el cheque y los documentos de respaldo los archivará y finalizará el proceso.

EGRESO DEL EFECTIVO Y SUS EQUIVALENTES

FLU 1 2/2

DPTO. CONTABILIDAD

GERENCIA



DOCUMENTOS

FERRETERÍA PROMACERO			No. 0001
RUC: 1802517688001			
EGRESO DE CAJA CHICA			
RESPONSABLE:			
FECHA:		HORA:	
PAGADO A	CONCEPTO	VALOR ENTREGADO	
Responsable de Caja Chica		Recibí conforme	

FERRETERÍA PROMACERO			No. 0001
RUC: 1802517688001			
CIERRE DE CAJA			
RESPONSABLE			
FECHA DE CIERRE			
HORA			
SALDO INICIAL DE EFECTIVO:			
(+) TOTAL FACTURAS:			
(-) TOTAL PAGOS:			
(=) SALDO DE CAJA			
VALOR ARQUEO DE CAJA:			
DIFERENCIA (SALDO DE CAJA Y ARQUEO DE CAJA)=			
FALTANTE:			
SOBRANTE:			
OBSERVACIONES:			

PROCESO DE VENTAS:

- **POLÍTICAS**
- **PROCEDIMIENTOS**
 - **FLUJOGRAMA**
 - **DOCUMENTOS**

ÁREA DE VENTAS

La empresa busca en ésta área que genere básicamente la venta, más aun sobre la responsabilidad para brindar un buen servicio al cliente y posesionarse en el mercado.

POLÍTICAS

- La atención al cliente debe ser lo más clara, precisa y con la mayor amabilidad.
- Hacer publicidad de la empresa.
- Los productos faltantes deben ser notificados de manera escrita a la Gerencia por parte del encargado de bodega, para su respectivo pedido al proveedor.
- Las venta únicamente serán realizadas a contado.
- Facturar a precios y términos autorizados por la persona encargada.
- Las personas que laboren en esta área van a tener suficientes capacitaciones para que atiendan satisfactoriamente al cliente.
- Emitir recibo por cada pago de los clientes.
- Los vendedores con la persona encargada de la bodega siempre estarán en estrecha comunicación para conocer las existencias de la ferretería.

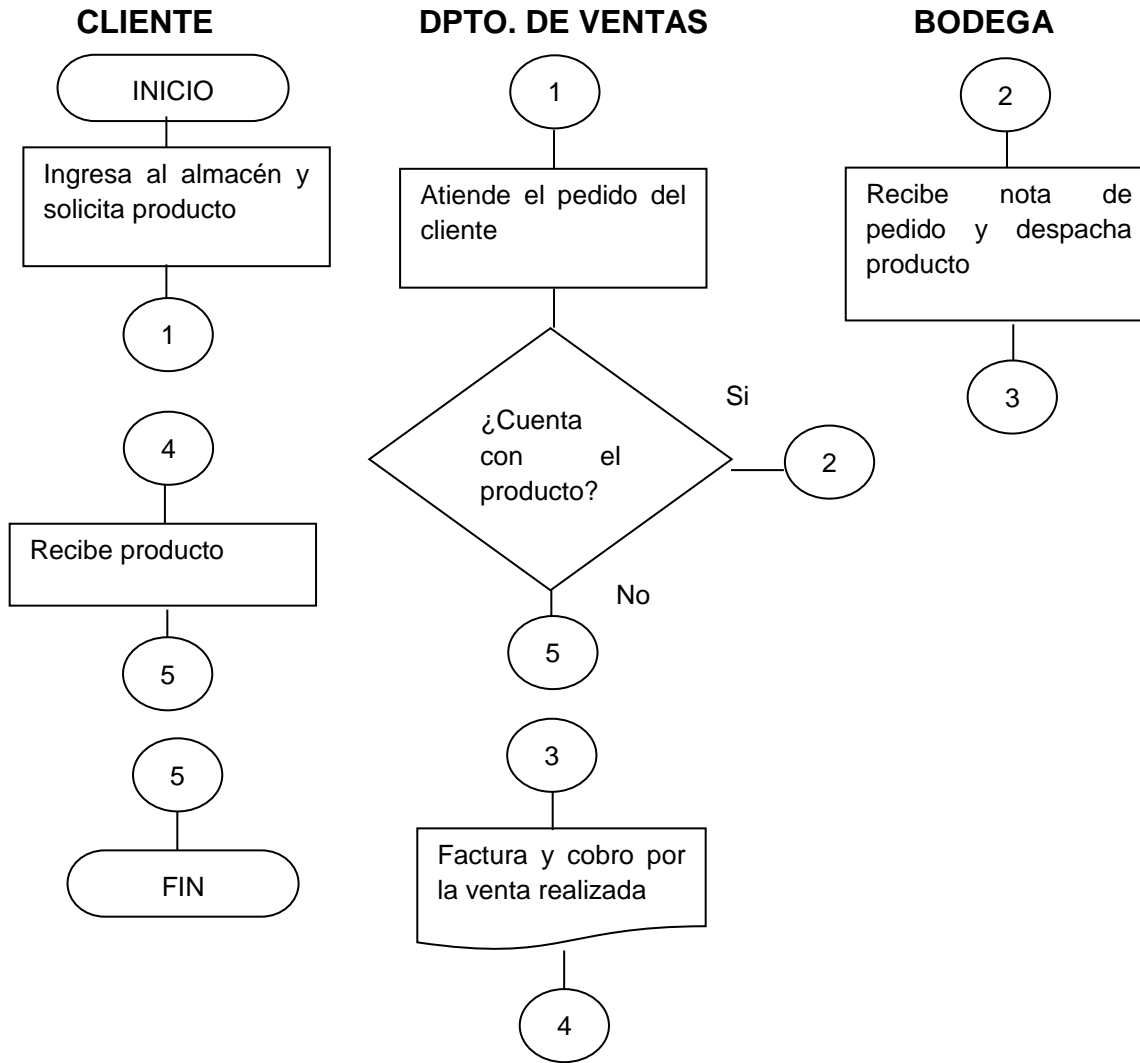
PROCEDIMIENTOS

El proceso para ventas es el siguiente:

- Cliente ingresa al almacén y solicita el producto en el departamento de ventas.
- Luego la persona que esté en el departamento de ventas atiende el pedido del cliente y verificará si cuenta o no con el producto; si no se cuenta con el producto se finalizará el proceso mientras que si se cuenta con el producto se entregará el pedido y se despachará el producto, y
- Luego se facturará y cobrará en el departamento de ventas,
- El cliente finalmente recibirá su pedido y finalizará el proceso.

FLUJOGRAMA PROPUESTO

FLUV 1



- **DOCUMENTACION**

Elaborar una Nota de pedido en donde el vendedor describa el producto que el cliente requiere, de esta manera facilitará la comunicación interna y evitará inconvenientes con nuestros clientes ya que es muy importante en toda empresa un cliente satisfecho con el servicio que se presta.

FERRETERÍA PROMACERO			
RUC: 1802517688001			
NOTA DE PEDIDO			
NOMBRE CLIENTE:		CODIGO	
FECHA		VENDEDOR	
DIRECCION			
PRODUCTO		CANTIDAD	

PROCESO DE COMPRAS:

- **POLÍTICAS**
- **PROCEDIMIENTOS**
 - **FLUJOGRAMA**
 - **DOCUMENTOS**

PROCESO DE COMPRAS

A continuación se propone un modelo de control interno que permitan eliminar, minimizar, combatir las áreas críticas detectadas en el diagnóstico:

POLÍTICAS

- Hacer un presupuesto de compras.
- Solicitar cotizaciones antes de realizar los pedidos.
- Las compras será realizadas bajo la autorización de Gerencia y únicamente por el departamento de contabilidad.
- Los documentos que se utilizará para realizar una compra será solo una orden de compra.
- Los documentos utilizados deberán estar pre numerados y pre impresos.
- Toda compra debe ser registrada al momento de su ingreso al almacén.
- La compra será verificada por el Bodeguero y por el Contador.
- Realizar constataciones físicas en bodega.
- El pago a los proveedores se realizarán con cheque el día indicado por la empresa.

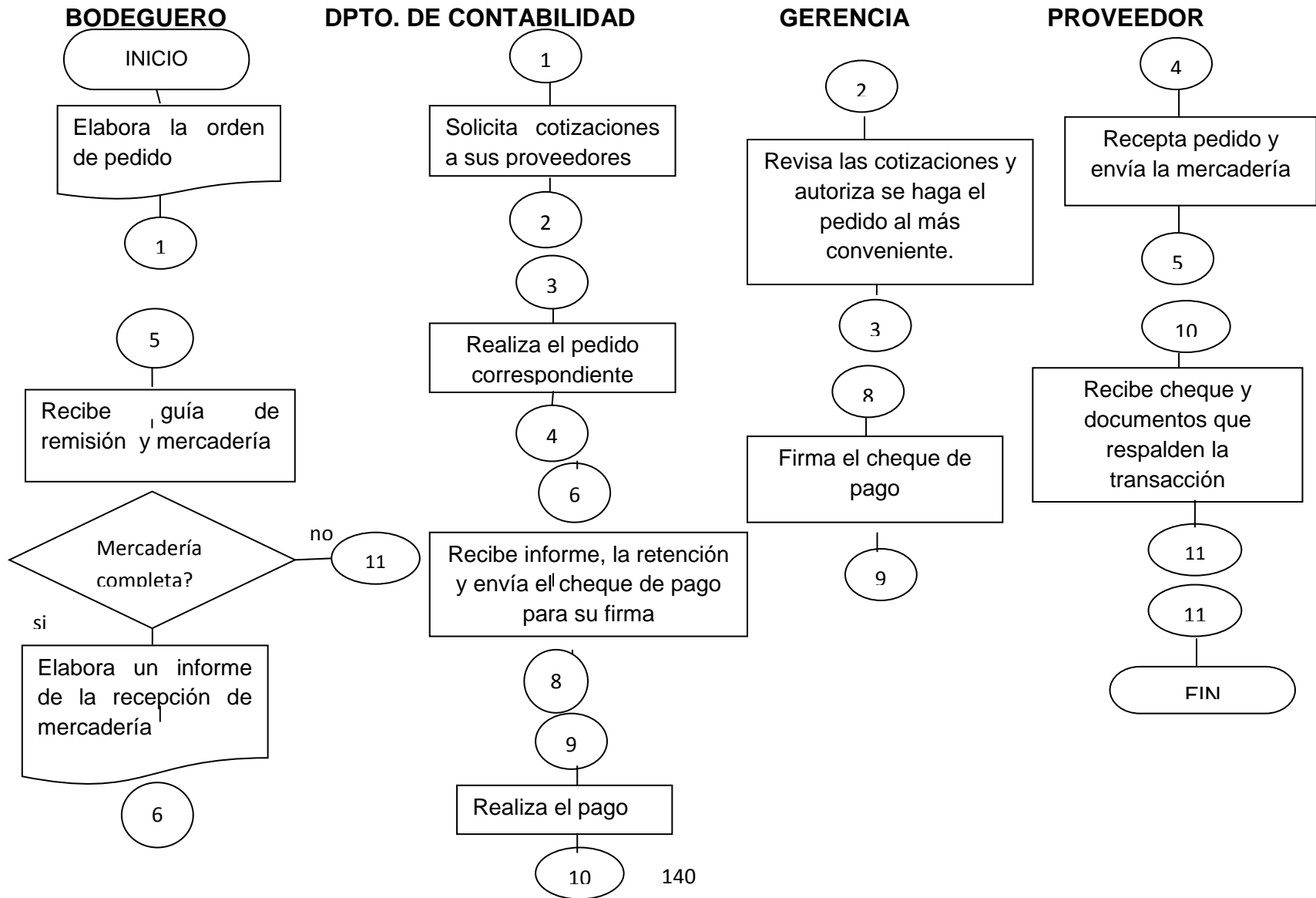
PROCEDIMIENTOS

El proceso para las compras serán las siguientes.

- El Bodeguero elaborará una orden pedido y entregará al Departamento de contabilidad, luego
- El Departamento de contabilidad enviará solicitudes de cotizaciones a sus proveedores, y enviará dichas cotizaciones para que sean autorizadas por la Gerencia.
- Después la Gerencia autorizará al departamento de contabilidad se realice el pedido acordando precio, lugar y fecha de entrega.
- El proveedor recibirá el pedido y envía la mercadería.
- El Bodeguero recibirá la factura de la mercadería , y verificará si es la correcta y si está o no completa; en caso de o estar completa no se recibirá y si está completa el Bodeguero elaborará un informe de la recepción de mercadería que será entregado al contador quien elaborará la retención y el cheque,
- Después se enviará para la firma del cheque a Gerencia y se devolverá al departamento contable para la entrega del cheque y documentos al proveedor, se archivará documentos de respaldo y finalmente el proveedor recibe documentos y su respectivo pago.

FLUJOGRAMA PROPUESTO

FLUC 1



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.

FERRETERÍA PROMACERO		No. 0001
RUC: 1802517688001		
ORDEN DE COMPRA		
Proveedor:		
Fecha de Pedido: Fecha de Pago:		
Términos de entrega:		
N°	Artículo	Cantidad
Elaborado por: Autorizado por: Recibido por:		
Imprenta: XYZ Av. Juan León Borja s/n		

- 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.

FERRETERÍA PROMACERO		No.0001
RUC: 1802517688001		
INFORME DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA		
Fecha de Recepción:		
Proveedor: Factura N°.....		
CANTIDAD	DESCRPCIÓN	OBSERVACIONES
Recibí conforme:		

PROCESO DE MANEJO DE NÓMINA:

- **POLÍTICAS**
- **PROCEDIMIENTOS**
- **FLUJOGRAMA**

MANEJO DE NÓMINA

Para el control interno del personal se propone crear políticas para el buen desempeño del mismo en la empresa.

POLÍTICAS

- La Gerencia designará a una persona encargada para el manejo del personal.
- En el momento del contrato del personal dar a conocer todas las políticas, responsabilidades y beneficios que percibirá.
- La Gerencia brindará al trabajador todos los recursos que requiera para desempeñar correctamente sus funciones.
- Realizar capacitaciones al personal tales como:
Motivación
Superación personal
Temas específicos como: atención al cliente, despacho de mercadería, y otros
- El personal deberá acatar horarios de entrada y salida que se especifiquen en el contrato.
- Todos los trabajadores percibirán sus beneficios que por ley les corresponda.
- La Gerencia con la persona encargada del personal realizará una evaluación por mes o semana dependiendo de las necesidades de la Gerencia al personal para conocer su desempeño y tomar medidas correctivas.

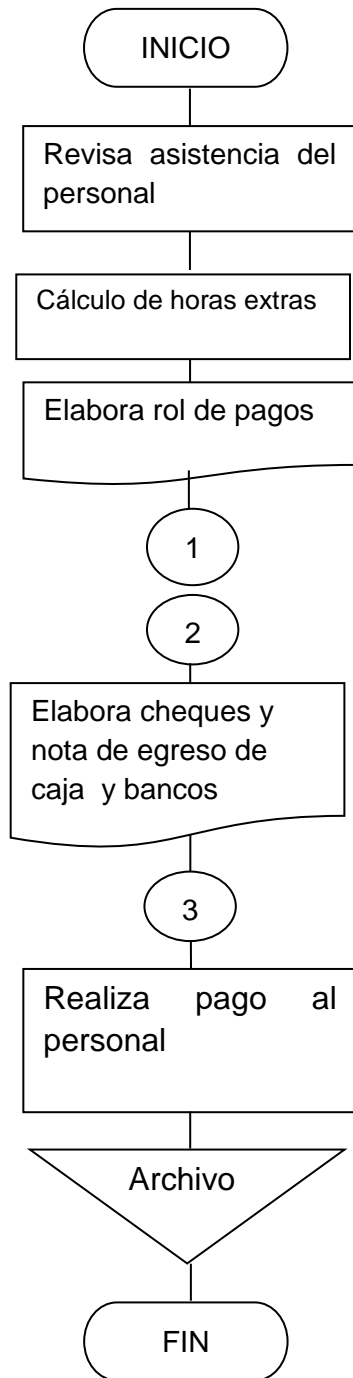
PROCEDIMIENTOS

El proceso de pago de la nómina dentro de la empresa se la propone de la siguiente manera:

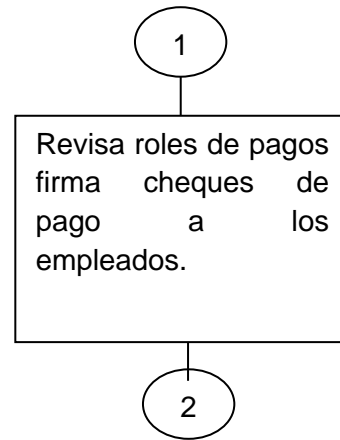
- El Departamento de contabilidad revisará la asistencia del personal, realizará cálculos de horas extras y elabora roles de pagos y luego
- Enviará los roles de pagos a la Gerencia quien revisa los roles de pagos y firmará los cheques para pago a los trabajadores.
- Después en el departamento de contabilidad elaborara los cheques y entregarán a cada empleado con su respectivo egresos de efectivo.
- Finalmente las copias de los documentos se archivarán.

PAGO DE NÓMINA

DPTO. DE CONTABILIDAD



GERENCIA



PROCESO DE MANEJO DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO:

- **POLÍTICAS**
- **PROCEDIMIENTOS**
- **FLUJOGRAMA**

PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

Para este componente se propone las siguientes políticas:

POLÍTICAS

- Realizar depreciaciones a propiedad, planta y equipo.
- Utilizar el método más adecuado de depreciación.
- Registrar oportunamente las depreciaciones.

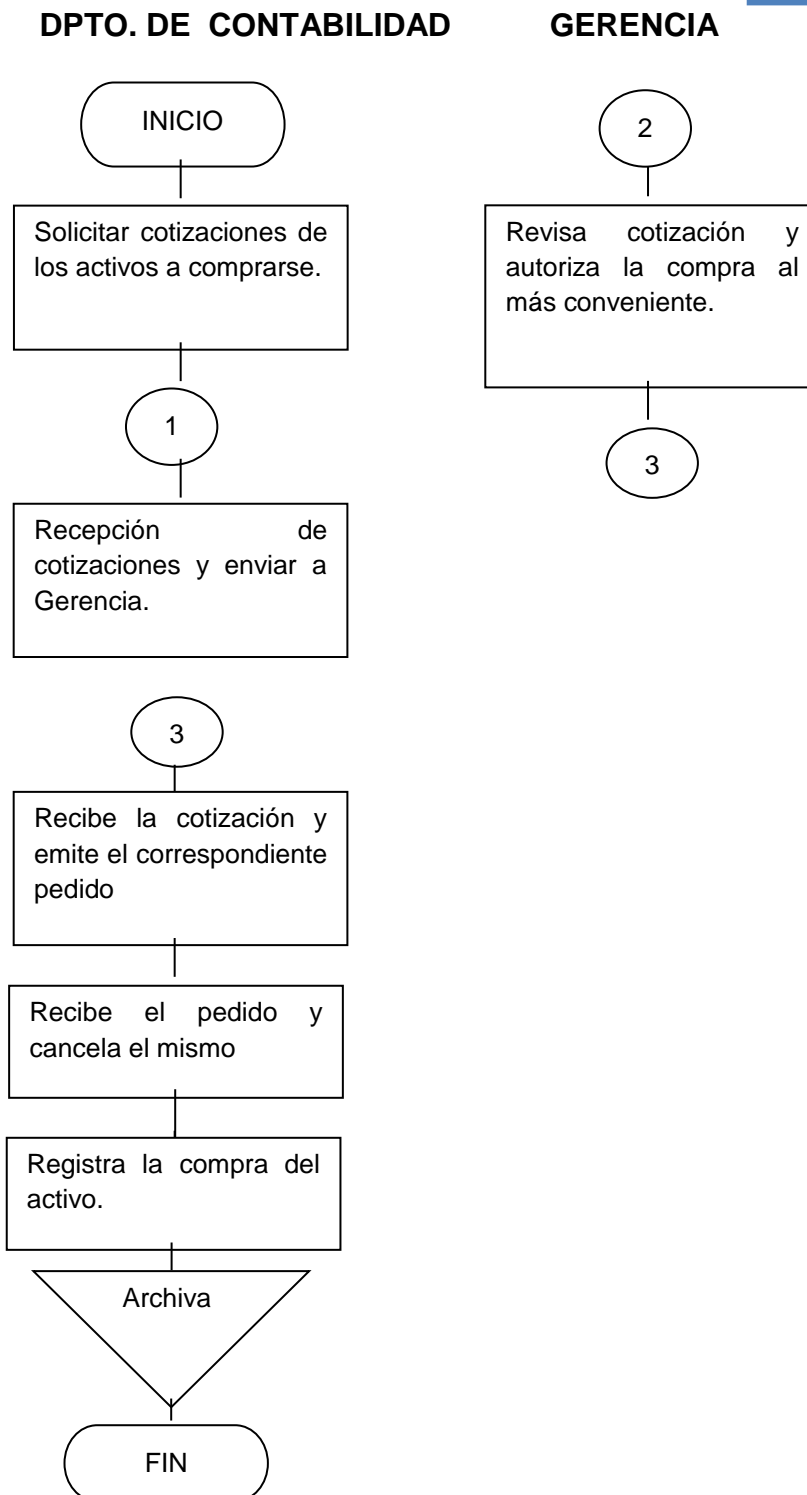
PROCEDIMIENTOS

Los procesos que se propone para la compra de propiedad, planta y equipo es el siguiente:

- El Departamento de contabilidad solicita cotizaciones a ciertos proveedores para la adquisición de propiedad, planta y equipo y en vía a Gerencia.
- Gerencia recibe las cotizaciones revisa y autoriza se haga la compra a la más conveniente, luego envía al departamento de contabilidad para que realice el pedido de compra.
- Luego recibe el pedido y cancela el mismo.
- Finalmente el departamento de contabilidad registra la adquisición del activo y archiva documentos correspondientes.

ADQUISICIÓN DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

FLUAF 1



DOCUMENTOS

- Llevar un registro actualizado de propiedad, planta y equipo que posea la empresa, creando un documento como por ejemplo:

FERRETERÍA PROMACERO							
RUC: 1802517688001							
REGISTRO DE ACTIVOS FIJOS							
CUENTA CONTABLE	ACTIVO FIJO	FECHA DE ADQUISICIÓN	VALOR DE LA ADQUISICIÓN	% DEPRECIACIÓN	VIDA UTIL	DEPRECIACION ANUAL	DEPRECIACION ACUMULADA

APLICACIÓN DE INDICADORES DE RENTABILIDAD

Para que el control se aplique también en la rentabilidad se propone un cuadro con los indicadores de rentabilidad con su interpretación:

CUADRO DE INDICADORES DE RENTABILIDAD			
INDICADOR	CONCEPTO	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO (ROA)	Muestra la rentabilidad de la inversión de los socios o accionistas.	Rendimiento del patrimonio = utilidad neta/patrimonio	Los resultados anteriores significan que las utilidades netas correspondieron al % sobre el patrimonio en el año X. Es decir que los socios o dueños de la empresa obtuvieron un rendimiento sobre su inversión del % en el año X.
MARGEN DE UTILIDAD OPERACIONAL	Refleja la rentabilidad de la compañía en el desarrollo de su objeto social, indicando si el negocio es o no lucrativo independientemente de ingresos y egresos generados por actividades no directamente relacionadas con este.	Margen operacional = utilidad operacional/ ventas netas	El anterior resultado indica que la utilidad operacional correspondía a un % de las ventas netas en el año x. Es decir que de cada dólar vendido en el año x se reportaron x centavos de utilidad operacional.
RENTABILIDAD DEL ACTIVO TOTAL (ROE)	Muestra la capacidad del activo en la generación de utilidades.	Rendimiento del activo total = utilidad neta/ activo total bruto	Los indicadores aquí calculados significan que la utilidad neta, con respecto al activo total, correspondió al % en el año X. O lo que es igual, que cada dólar invertido en activo total genero x centavos de utilidad neta en el año x.
MARGEN BRUTO DE UTILIDAD	El margen bruto de utilidad refleja la capacidad de la empresa en la generación de utilidades antes de gastos de administración y ventas, otros ingresos y egresos e impuestos.	Margen bruto = utilidad bruta/ ventas netas	El anterior indicador significa que las ventas de la empresa generaron en el año X un % de utilidad bruta es decir que de cada dólar vendido en el año x genero x centavos de utilidad.
MARGEN NETO DE UTILIDAD	Mide la rentabilidad después de impuestos de todas las actividades de la empresa, independientemente de si corresponden al desarrollo de su objeto social.	Margen neto = utilidad neta/ ventas netas	Este indicador significa que la utilidad neta correspondió a un % de las ventas netas en el año x. Es decir que de cada dólar vendido se genero x centavos de utilidad neta.

FASE III:
PRESENTACIÓN
DEL INFORME
FINAL

Pelileo, 28 de marzo del 2014

GERENTE PROPIETARIO DE LA FERRETERÍA PROMACERO

Presente

De mis consideraciones

Reciba un cordial saludo el propósito de este informe es sintetizar y darle a conocer el trabajo realizado para aportar al logro de metas dentro de su empresa.

Dentro de la empresa se encontró que:

El problema que se presenta en la empresa es la inaplicación de controles internos a los procesos de ingreso y egreso del efectivo y equivalentes de efectivo, ventas, compras, manejo de nómina, manejo de propiedad, planta y equipo que se manejan dentro de la misma, y que han venido afectando directamente a la parte económica.

Análisis

La empresa ha venido presentando esta situación desde el inicio de sus operaciones, las causas primordiales sería consideradas en este trabajo son: la impuntualidad de presentación de los estados financieros a la Gerencia mismo que pueden servir para tomar los correctivos necesarios, el personal desconoce sus funciones dentro de la misma y los procesos los manejan de manera desorganizada sin un control, registro y verificación desconociendo totalmente lo que se debe hacer y cómo hacerlo, además no existen documentos internos que permitan manejarse correctamente y que ayuden al control de los bienes materiales y económicos.

Propuesta

Se planteó una posible solución a este problema, se diseñó políticas y procedimientos de control interno para procesos como: ingreso y egreso del efectivo y equivalentes de efectivo, proceso de ventas, compras manejo de nómina y de propiedad, planta y equipo, los mismo tuvieron una fase de diagnóstico y planificación donde se aplicó métodos de evaluación de control interno, se determinó el nivel de riesgo y confianza; se realizó también los respectivos flujo gramas de cada proceso y se determinó posibles una matriz de los puntos débiles de cada proceso. Así también se realizó la fase de ejecución y desarrollo de cada proceso donde se crearon políticas básicas y procedimientos que sirvan para mejorar su control interno y por ende aumente su rentabilidad.

Conclusión:

Es evidente que la única forma de no seguir disminuyendo la rentabilidad y de atraer nuevos clientes es aplicando políticas y mantener procedimientos de control interno adecuados dentro de cada proceso.

Sugerencias:

Recomendamos aplicar las políticas y procedimientos de control interno propuestos en este trabajo para mejorar la rentabilidad.

Además es urgente revisar y organizar a cada proceso en cada departamento para mantener al personal adecuado.

Reitero mi agradecimiento por la apertura brindada y por la información que se me dio.

Atentamente,

Gabriela Pico Llerena

6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

Para la realización de la presente propuesta se contara con los siguientes recursos.

Recursos

Recurso Humano

A continuación se presenta el siguiente cuadro de las personas que vamos a trabajar dentro de la institución para llevar a cabo la siguiente propuesta.

GERENTE	EDISON POZO
CONTADOR	FABIAN VILLEGAS
INVESTIGADORA	GABRIELA PICO

Infraestructura

La infraestructura emplearse será la misma institución donde se llevan a cabo todas las actividades.

Ubicación sectorial y física

La presente propuesta se desarrolla en la Ferretería PROMACERO., misma que se encuentra ubicada en el cantón Pelileo.

6.9 PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

Tabla 39 Evaluación de la propuesta

PREGUNTAS	PLAN DE EVALUACIÓN
¿Qué evaluar?	Modelo Operativo propuesto
¿Por qué evaluar?	Para solucionar todos los problemas encontrados en la ferretería.
¿Para qué evaluar?	Mejorar todos los procesos de la ferretería.

¿Con qué criterios?	Principios de control interno
¿Cuáles son los indicadores?	Los indicadores que se emplearán serán de Rentabilidad.
¿Quién evalúa?	La organización
¿Cuándo evalúa?	En los meses de abril-julio de 2014
¿Cómo evaluar?	Investigación de campo
¿Cuáles son las fuentes de información?	Ferretería PROMACERO
¿Con qué instrumentos se evalúan?	Tablas de la propuesta

Elaborado por: Gabriela Pico

BIBLIOGRAFÍA

- ESTUPIÑAN Rodrigo, (2004). “Papeles de Trabajo en la Auditoría Financiera”, Segunda Edición, Ecoe Ediciones, Editora Roesga, 5pp, Bogotá.
- MANTILLA BLANCO, Samuel Alberto, “Auditoría de Información Financiera”, Primera Edición, Ecoe Ediciones, Bogotá (2009), 21-24pp.
- MENDÍVIL Víctor Manuel, (2002). “Elementos de auditoría”, Quinta Edición, Editorial Internacional Thompson, 1pp, México.
- MUÑÍZ Luis, (2012). “Cómo implantar y evaluar un sistema de control de gestión”, Profit Editorial, 72pp.
- SABINO Carlos (1992). “Tesis sobre el cálculo de nómina y retenciones legales”, 32pp.
- GOOGLE, “Control Interno” (En línea) Disponible en: <http://books.google.com.ec/books?id=VobCCBsMJtoC&printsec=frontcover&dq=que+es+control+interno&hl=es&sa=X&ei=hMYGUsiOFNDiyAH5nIB4&ved=0CDUQ6AEwAQ#v=onepage&q=que%20es%20control%20interno&f=false>(13.08.2013)
- WIKIPEDIA, Enciclopedia Libre. (2009) “Investigación Cuantitativa”, (En línea) Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_cuantitativa (20.08.2013).

- 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> (22/08/2013)
- MONOGRAFÍAS, Enciclopedia Libre. “Gestión”, (En línea) Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos81/gestion-empresarial-desarrollo-mypes/gestion-empresarial-desarrollo-mypes2.shtml> (22.08.2013)
- SÁNCHEZ BALLESTA, Juan Pedro, “Análisis de Rentabilidad de la empresa”, (En Línea. Disponible en <http://www.ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf> (22.08.2013)
- <http://www.auditoriagroup.com.ar/actualizaciones/Cuestionarios%20de%20control%20interno.pdf> (09/10/2013)
- http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/meni/cordoba_a_l_a/apendice1.pdf
- <http://cursos.aiu.edu/programacion%20de%20computadoras/pdf/tema%203.pdf> (27/11/2013)
- <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/657.73-R173a/657.73-R173a-CAPITULO%20I.2.pdf> (31/01/2014)
- <http://www.globalvalue.cl/?q=node/46>
- http://educativa.catedu.es/44700165/aula/archivos/repositorio/2750/2795/html/43_relacin_entre_el_analisis_economico_y_financiero.html

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE ANÁLISIS DE SITUACIONES - MAS

Situación actual real negativa	Identificación del problema a ser investigado	Situación futura deseada positiva	Propuestas de solución al problema planteado
<p>La Ferretería PROMACERO 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 lo que ha provocado una disminución en la rentabilidad, a una incorrecta segregación de funciones lo que ha conllevado a toma de decisiones incorrectas, la inadecuada capacitación al personal ha provocado insatisfacción por parte de los clientes, así como también un inadecuado control de inventarios ha causado el desconocimiento de las existencias en stock.</p>	<p>Inadecuada Gestión Empresarial</p>	<p>Aplicación de Control Interno para mejorar la rentabilidad en la ferretería PROMACERO.</p>	<p>Proponer la creación de políticas y procedimientos de control interno en la ferretería PROMACERO, para el fortalecimiento la gestión empresarial y mejorar su rentabilidad.</p>

Fuente: Investigación de Campo (2013)

Elaborado por: Gabriela Pico

ANEXO 2

RUC- REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTE

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES			
NÚMERO RUC:		1802517688001	
NOMBRES Y APELLIDOS:		POZO VILLAFUERTE EDISON ROBERTO	
NOMBRE COMERCIAL:		FERRETERIA PROMACERO	
CLASE CONTRIBUYENTE:		ESPECIAL	OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL:		S/N	NÚMERO: S/N
FECHA DE NACIMIENTO:		01/05/1971	FECHA DE INICIO ACTIVIDADES: 07/11/2000
FECHA DE INSCRIPCIÓN:		07/11/2000	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 05/04/2010
FECHA DE SUSPENSIÓN DEFINITIVA:			FECHA DE REINICIO ACTIVIDADES:
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL			
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS DE FERRETERIA			
DOMICILIO TRIBUTARIO			
Vincio: TUNGURAHUA Canton: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: PELILEO Calle: 24 DE MAYO Numero: S/N Interseccion: CONFRATERNIDAD Referencia: DOS CUADRAS DEL INSTITUTO PELILEO Telefono: 032830957			
RELACIONES TRIBUTARIAS			
NEXO RELACION DEPENDENCIA NEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, PERSONAS NATURALES DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS			
ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS		3	ABIERTOS 3
JURISDICCIÓN		\ REGIONAL CENTRO \ TUNGURAHUA	CERRADOS 0



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CUESTIONARIO DE ENCUESTA



DIRIGIDA AL: personal administrativo, contable y empleados de la Ferretería PROMACERO

OBJETIVO: Recopilar información que ayude a la investigación sobre la Aplicación de control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Ferretería PROMACERO.

INSTRUCCIONES: Seleccione la respuesta adecuada a su modo de pensar o su opinión según el caso. Procure ser lo más objetivo y veraz.

1. ¿Conoce Ud. para que sirven los indicadores financieros?

SI
NO Porque:.....

2. ¿Conoce el personal la importancia de los indicadores financieros en la rentabilidad de la empresa?

SI
NO Porque:.....

3. ¿La empresa aplica indicadores financieros?

SI
NO
A veces Porque:.....

4. ¿Conoce Ud. la rentabilidad de la empresa?

SI

NO

Porque:.....

5. ¿Considera Ud. que la empresa aplica un control interno en sus actividades?

SI

NO

A veces

Porque:.....

6. ¿Considera Ud. que es importante que la empresa aplique un control interno dentro de la misma?

SI

A veces

Nunca

Porque:.....

7. ¿Considera Ud. que la inaplicación de un control interno afecta la rentabilidad de la empresa?

SI

NO

A veces

Porque:.....

8. ¿Se entregan reportes financieros a la gerencia para una oportuna toma de decisiones?

SI

NO

A vece

Porque:.....

9. ¿Cada qué tiempo se entregan reportes financieros?

SEMANAL

MENSUAL

QUINCENAL

Porque:.....

10. ¿Todas las transacciones efectuadas por la empresa cuentan con su respectivo comprobante y registro?

Siempre

A veces

Nunca

Porque:.....

11. ¿Los documentos que se utilizan son pre impresos y pre numerados?

Siempre

A veces

Nunca

Porque:.....

12. ¿Todos los pedidos que genera la empresa son facturados?

Siempre

A veces

Nunca

Porque:.....

13. ¿Los valores de las ventas que se realizan en efectivo son depositados de manera inmediata e intacta?

Siempre

A veces

Nunca

Porque:.....

14. ¿Existe una presupuesto preestablecido de ventas para la empresa?

SI

NO

Porque:.....

15. ¿La empresa cumple con el presupuesto planteado?

SI

NO

A veces

Porque:.....

16. ¿La empresa capacita al personal?

Siempre

A veces

Nunca

Porque:.....

17. ¿En qué áreas capacita la empresa al personal?

Servicio al cliente

Ventas

Compras

Personal de despacho

Todas las anteriores

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

SI

NO

A veces

Porque:.....

19. ¿Se cuenta con políticas por escrito para controlar al personal?

SI

NO

Porque:.....

20. ¿Se realiza un previo análisis antes de realizar las compras a los proveedores?

SI

A veces

Nunca

Porque:.....

21. ¿Existe un control en la entrega de mercaderías?

Siempre

A veces

Nunca

Porque:.....

22. ¿Se han establecido políticas internas para todos los departamentos de la empresa?

SI

NO

Porque:.....

23. ¿Se realiza una constatación física para inventarios?

Siempre

A veces
Nunca Porque:.....

24. ¿Cada qué tiempo la empresa realiza constataciones físicas?

Mensualmente
Trimestralmente
Semestralmente Porque:.....

25. ¿Se realizan las compras únicamente a base de solicitudes o peticiones firmadas por funcionarios autorizados?

Siempre
A veces
Nunca Porque:.....

26. ¿Los precios y condiciones de venta se obtienen de listas de precios debidamente autorizadas?

Siempre
A veces
Nunca Porque:.....

27. ¿Cada qué tiempo se realizan ajustes a la listas de precios?

Semanalmente
Mensualmente
Otros Porque:.....

28. ¿Los gastos que incurre la empresa son previamente autorizados por la gerencia?

Siempre
A veces
Nunca Porque:.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN