



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

## **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA FERRETERÍA NOBLE L.G.A.  
DEL CANTON LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

### **AUTORAS:**

Olvera Anchundía Auria Germania

Osorio Muñoz Karen Liseth

### **TUTOR:**

Ing. Mg. Díaz Córdova Pedro Enrique

**LA MANÁ-ECUADOR**

**MARZO-2020**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras Olvera Anchundia Auria Germania y Osorio Muñoz Karen Liseth declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: “SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA FERRETERÍA NOBLE L.G.A. DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”, siendo el Ing. Mg. Pedro Enrique Díaz Córdova tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



Olvera Anchundia Auria Germania  
C.I: 125024842-2



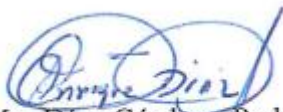
Osorio Muñoz Karen Liseth  
C.I: 050381362-8

## AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA FERRETERÍA NOBLE L.G.A. DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”, de Olvera Anchundia Auria Germania y Osorio Muñoz Karen Liseth, de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, Enero del 2020



Ing. Mg. Díaz Córdova Pedro Enrique  
C.I: 060226060-6  
**TUTOR**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, las postulantes: Olvera Anchundia Auria Germania y Osorio Muñoz Karen Liseth con el título de Proyecto de Investigación: “SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA FERRTERÍA NOBLE L.G.A. DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, Febrero del 2020

Para constancia firman



Ing. MSc. Torres Briones Rosa Marjorie  
C.I: 120361711-1  
**LECTOR 1 PRESIDENTE**



Ing. MSc. Gabriel Fernando Viteri Berrones  
C.I: 060333991-2  
**LECTOR 2 MIEMBRO**



Ing. MSc. Mauricio Rubén Franco Coello  
C.I: 050180544-4  
**LECTOR 3 SECRETARIO**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradecemos a Dios por habernos dado mucha sabiduría, salud y vida para alcanzar nuestra meta tan anhelada, a nuestros padres y hermanos por todo el apoyo incondicional a lo largo de nuestra formación estudiantil, a nuestros docentes que de una u otra forma nos inculcaron sus valiosos conocimientos, enseñanzas y así crecer día a día como profesionales. A la Universidad Técnica de Cotopaxi por permitirnos formar parte de su familia hace 5 años para iniciar y culminar nuestra carrera con una meta planteada la de ser profesional. Nuestro eterno agradecimiento a quien nos guió constantemente con sus consejos, correcciones y su ayuda incondicional en todo momento, como es nuestro tutor y amigo el Ing. Pedro Díaz Córdova, quien nos ayudó con su experiencia, conocimiento, motivación y paciencia en el desarrollo de este proyecto de investigación.*

***Auria & Karen***



## **DEDICATORIA**

*Dedico este trabajo de investigación a Dios por darme salud, sabiduría y paciencia para poder lograr esta meta tan anhelada. A mi madre Jennit Olvera quien es el pilar fundamental en mí, por haberme apoyado siempre en toda mi carrera, por darme sus valiosos consejos y ser mi fortaleza para seguir adelante, a mi abuelo y a mis hermanos por estar siempre en las buenas y en las malas dándome su apoyo incondicional, ellos son el motivo más importante en mi vida. También a mis familiares y amigos que de una u otra manera me motivaron con sus consejos a seguir adelante hasta alcanzar mi propósito.*

**Auria**

*El presente trabajo investigativo lo dedico a Dios por darme salud y vida en este largo recorrido estudiantil para obtener mi profesión, a mi familia por darme sus consejos, motivación y haber sido el apoyo incondicional que siempre necesitaba para seguir adelante con mi carrera universitaria. También quiero dedicarlo a todas esas personas especiales, amigos/as que estuvieron siempre apoyándome físicamente y moralmente en este largo caminar de mi carrera.*

**Karen**



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**TEMA: “SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA FERRTERÍA NOBLE L.G.A. DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”**

**Autoras:** Olvera Anchundia Auria Germania

Osorio Muñoz Karen Liseth

### RESUMEN

El presente proyecto de investigación se desarrolló con la finalidad de evaluar el control interno dentro de la Ferretería Noble L.G.A., la dificultad que presenta la mayoría de entidades es un inadecuado manejo del control interno de las actividades diarias y ese es uno de los problemas que presenta la empresa no tiene un adecuado orden y control en el desarrollo de las actividades, lo que está expuesta a errores en la información, fraudes, perdidas, entre otros. El motivo fundamental de la investigación fue identificar los problemas que presenta actualmente la ferretería, se logró identificar sus falencias en las distintas áreas, lo cual permitió establecer políticas y procedimientos, por eso como objetivo principal del proyecto fue diseñar un sistema de control interno para mejorar el proceso de las actividades diarias en la ferretería. Para la presente investigación se utilizaron métodos, técnicas e instrumentos, se realizó una entrevista al gerente y una encuesta a los empleados para un conocimiento de la entidad, luego se elaboró una matriz foda para conocer la situación actual de la empresa, también se realizó la evaluación de control interno de las actividades que se efectúan dentro de la ferretería e identificar los riesgos que existen en cada departamento de la empresa, como resultado en la matriz se obtuvo un nivel de riesgo alto. Después de haber realizado esto se obtienen los hallazgos lo cual es parte fundamental para el desarrollo de la propuesta. El aporte fue la elaboración del manual que permitirá establecer funciones, políticas y procedimientos para mejorar el desarrollo de las actividades en cada área, el diseño de manuales contribuirán a cumplir con las metas y objetivos propuestos por la empresa.

**Palabras clave:** Control Interno, Empresa, Funciones, Procedimientos, Políticas, Manual.



## TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

**TOPIC: “INTERNAL CONTROL SYSTEM FOR HARDWARE STORE “NOBLE”  
L.G.A. IN LA MANÁ CITY, COTOPAXI PROVINCE”**

**Authors:** Olvera Anchundia Auria Germania

Osorio Muñoz Karen Liseth

### ABSTRACT

This research project was developed with the purpose of evaluating internal control within the LGA Noble Hardware Store, the difficulty presented by most entities is an inadequate management of the internal control of daily activities and that is one of the problems it presents. The company does not have an adequate order and control in the development of activities, which is exposed to errors in information, fraud, loss, among others. The main reason for the investigation was to identify the problems currently presented by the hardware store, it was possible to identify its shortcomings in the different areas which allowed establishing policies and procedures, so as the main objective of the project was to design an internal control system to improve the process of daily activities in the hardware store. For this research; methods, techniques and instruments were used, an interview with the manager and a survey of the employees, then a SWOT analysis was developed to know the current situation of the company. The internal control evaluations of the activities carried out within the hardware store and identify the risks that exist in each department of the company, as a result in the analysis a high level of risk was obtained. After having done this, the findings were obtained, which is an essential part for the development of the proposal. The contribution was the elaboration of the manual that will allow to establish functions, policies and procedures to improve the development of the activities in each area, the design of manuals will contribute to fulfill the goals and objectives proposed by the company.

**Keywords:** Internal Control, Company, Functions, Procedures, Policies, Manual.



## AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por las estudiantes: Olvera Anchundia Auria Germania y Osorio Muñoz Karen Liseth, egresadas de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas, cuyo título versa “Sistema de control interno para la Ferretería Noble L.G.A. del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a la peticionaria hacer uso del presente certificado de la manera ética que consideren conveniente.

La Maná, Febrero del 2020

Atentamente,



MSc. Ramón Amores Sebastián Fernando  
C.I: 050301668-5  
**DOCENTE DEL CENTRO DE IDIOMAS**

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA .....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	ix
ÍNDICE GENERAL .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xvii
1. INFORMACIÓN GENERAL .....	1
2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO .....	2
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO .....	3
4. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	3
5. OBJETIVOS .....	4
5.1. Objetivo General.....	4
5.2. Objetivos Específicos .....	5
6. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS .....	6
7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA Y TÉCNICA.....	7
7.1. Antecedentes de la investigación.....	7
7.1.1. Antecedentes internacionales .....	7
7.1.2. Antecedentes nacionales.....	7
7.2. Marco teórico.....	9
7.2.1. ¿Qué es empresa? .....	9
7.2.1.1. Clasificación según su actividad económica .....	10
7.2.1.2. Clasificación según su creación.....	10
7.2.1.3. Clasificación según su tamaño .....	10
7.2.2. Crecimiento económico.....	11
7.2.3. Importancia de la empresa.....	11
7.2.4. Clasificación de las PYMES, pequeña y mediana empresa (Según la CAN) .....	11
7.2.4.1. Clasificación nacional.....	12
7.2.5. Enfoque contemporáneo del control interno (Informe Coso).....	13
7.2.5.1. Definición del control interno basado en el Coso.....	13
7.2.5.2. Componentes .....	13
7.2.5.3. Ambiente de control .....	14
7.2.5.4. Evaluación de riesgos .....	15
7.2.5.5. Actividades de control .....	17

7.2.5.6.	Sistemas de información y comunicación .....	18
7.2.5.7.	Supervisión y monitoreo.....	19
7.2.6.	Análisis de la gerencia basado en guías de control .....	20
7.2.6.1.	Entrevistas .....	20
7.2.7.	¿Cuál es el beneficio de contar con un sistema de control interno?.....	20
7.2.8.	Etapas de implementación del sistema de control interno.....	21
7.2.8.1.	Etapa de planificación .....	21
7.2.8.2.	Etapa de ejecución.....	21
7.2.8.3.	Etapa de evaluación.....	22
7.2.9.	Normas internacionales de auditoría .....	22
7.2.9.1.	Norma 400. Evaluación de riesgo y control interno.....	22
7.2.10.	Tipos de riesgos del control interno .....	22
7.2.10.1.	Riesgo inherente .....	22
7.2.10.2.	Riesgo de control.....	22
7.2.10.3.	Riesgo de detección.....	23
7.2.11.	Matriz de riesgo del control interno .....	24
7.2.11.1.	Pasos para la elaboración de una matriz de riesgo .....	24
7.2.12.	Técnicas de evaluación del control interno .....	25
7.2.12.1.	Método descriptivo.....	25
7.2.12.2.	Método de cuestionario .....	25
7.2.12.3.	Método de flujogramas (Diagrama de flujo).....	26
7.3.	Marco conceptual .....	26
8.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS .....	29
9.	METODOLOGÍA.....	29
9.1.	Tipos de investigación.....	30
9.1.1.	La investigación cualitativa .....	30
9.1.2.	La investigación cuantitativa .....	30
9.1.3.	Investigación Descriptiva .....	30
9.2.	Métodos.....	31
9.2.1.	Método inductivo.....	31
9.2.2.	Método deductivo .....	31
9.2.3.	Método sintético .....	31
9.2.4.	Método de campo .....	32
9.3.	Técnicas e instrumentos de investigación .....	32
9.3.1.	Técnicas .....	32
9.3.1.1.	La entrevista .....	32
9.3.1.2.	La encuesta .....	33
9.3.2.	Instrumentos .....	33
9.3.2.1.	Matriz Foda .....	33
9.3.2.2.	Cuestionario.....	33
9.3.3.	Población y Muestra .....	34
9.3.3.1.	Población .....	34
9.3.3.2.	Muestra .....	34

10.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS (ENTREVISTA, ENCUESTA, MATRIZ FODA Y CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO).....	35
10.1.	Resultados e interpretación de entrevista (Gerente General – Propietaria).....	50
10.2.	Resultados e interpretación de la encuesta (Empleados).....	35
10.3.	Resultados e interpretación de la matriz foda.....	52
10.4.	Resultados e interpretación del cuestionario de control interno por componentes .....	63
10.4.1.	Informe de la evaluación del control interno por componentes .....	74
10.5.	Resultados e interpretación del cuestionario de control interno por áreas .....	77
10.6.	Diseño y aplicación de la propuesta .....	85
11.	IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS) .....	125
11.1.	Impacto Ambiental .....	125
11.2.	Impacto Social .....	125
12.	PRESUPUESTO .....	126
13.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	127
13.1.	Conclusiones.....	127
13.2.	Recomendaciones .....	127
14.	BIBLIOGRAFÍA .....	128
15.	ANEXOS .....	133

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Beneficiarios del proyecto .....	3
Tabla 2. Actividades y sistema de tareas en relación de los objetivos planteados .....	6
Tabla 3. Ranking de las compañías según el tamaño de la empresa .....	11
Tabla 4. Personal y valor bruto de ventas anuales .....	12
Tabla 5. Clasificación de las empresas .....	13
Tabla 6. Ejemplo de flujogramas.....	26
Tabla 7. Población .....	34
Tabla 8. Cargos de empleados de la ferretería.....	35
Tabla 9. Total del nivel de estudio de empleados.....	36
Tabla 10. Disponen de un sistema o manual de control interno .....	37
Tabla 11. Se mantienen registros de inventarios actualizados .....	38
Tabla 12. Los procedimientos para el manejo de inventarios dan seguridad .....	39
Tabla 13. Departamento de auditoría interna .....	40
Tabla 14. Información contable actualizada.....	41
Tabla 15. Contador autorizado de planta.....	42
Tabla 16. Dispone de Estados Financieros mensuales .....	43
Tabla 17. Cumplimiento de los empleados con el perfil profesional .....	44
Tabla 18. Persona específica para el manejo de caja y depósitos.....	45
Tabla 19. Desabastecimiento de mercadería .....	46
Tabla 20. Los pedidos se realizan con la debida documentación .....	47
Tabla 21. Errores en la facturación de ventas.....	48
Tabla 22. Errores en la facturación de compras .....	49
Tabla 23. Calificación de fortalezas .....	52
Tabla 24. Ordenamiento de fortalezas según su calificación .....	53
Tabla 25. Calificación de debilidades.....	53
Tabla 26. Ordenamiento de debilidades según su calificación.....	54
Tabla 27. Calificación de oportunidades .....	54
Tabla 28. Ordenamiento de oportunidades según su calificación .....	55
Tabla 29. Calificación de amenazas .....	55
Tabla 30. Ordenamiento de amenazas según su calificación .....	56
Tabla 31. Matriz FODA.....	56
Tabla 32. Análisis de fortalezas y debilidades .....	57

Tabla 33. Análisis de oportunidades y amenazas .....	58
Tabla 34. Matriz de correlación fortalezas y oportunidades .....	59
Tabla 35. Matriz de correlación debilidades y amenazas .....	59
Tabla 36. Variables FODA.....	60
Tabla 37. Análisis del medio interno – Identificación de debilidades.....	61
Tabla 38. Análisis del medio externo – Identificación de amenazas.....	62
Tabla 39. Cuestionario del componente ambiente de control .....	63
Tabla 40. Calificación nivel de confianza y riesgo del ambiente de control.....	65
Tabla 41. Nivel de confianza y riesgo del ambiente de control .....	66
Tabla 42. Cuestionario del componente de valoración de riesgo .....	66
Tabla 43. Calificación nivel de confianza y riesgo de la valoración de riesgo .....	67
Tabla 44. Nivel de confianza y riesgo de la valoración de riesgo .....	67
Tabla 45. Cuestionario del componente las actividades de control.....	67
Tabla 46. Calificación nivel de confianza y riesgo de las actividades de control .....	69
Tabla 47. Nivel de confianza y riesgo de las actividades de control.....	70
Tabla 48. Cuestionario del componente información y comunicación .....	70
Tabla 49. Calificación nivel de confianza y riesgo de información y comunicación.....	71
Tabla 50. Nivel de confianza y riesgo de información y comunicación .....	71
Tabla 51. Cuestionario del componente monitoreo.....	72
Tabla 52. Calificación nivel de confianza y riesgo de monitoreo .....	73
Tabla 53. Nivel de confianza y riesgo de monitoreo.....	73
Tabla 54. Resultados del cuestionario de control interno por componentes .....	73
Tabla 55. Calificación general del nivel de confianza y riesgo de los componentes .....	73
Tabla 56. Resultado total del nivel de confianza y riesgo de los componentes .....	73
Tabla 57. Nivel general de riesgos detectados .....	74
Tabla 58. Cuestionario para el área de administración.....	77
Tabla 59. Calificación nivel de confianza y riesgo de administración.....	78
Tabla 60. Nivel de confianza y riesgo de administración.....	78
Tabla 61. Cuestionario para el área de contabilidad.....	78
Tabla 62. Calificación nivel de confianza y riesgo de contabilidad.....	79
Tabla 63. Nivel de confianza y riesgo de contabilidad.....	79
Tabla 64. Cuestionario para el área de caja .....	79
Tabla 65. Calificación nivel de confianza y riesgo de caja .....	80

Tabla 66. Nivel de confianza y riesgo de caja.....	80
Tabla 67. Cuestionario para el área de ventas .....	80
Tabla 68. Calificación nivel de confianza y riesgo de ventas .....	81
Tabla 69. Nivel de confianza y riesgo de ventas .....	81
Tabla 70. Cuestionario para el área de compras .....	81
Tabla 71. Calificación nivel de confianza y riesgo de compras .....	82
Tabla 72. Nivel de confianza y riesgo de ventas .....	82
Tabla 73. Cuestionario para el área de bodega .....	83
Tabla 74. Calificación nivel de confianza y riesgo de bodega .....	84
Tabla 75. Nivel de confianza y riesgo de bodega.....	84
Tabla 76. Funciones del gerente general .....	94
Tabla 77. Funciones del administrador/a.....	95
Tabla 78. Funciones del departamento contable .....	96
Tabla 79. Funciones del departamento de ventas - cajero/a .....	97
Tabla 80. Funciones del departamento de ventas - vendedores .....	98
Tabla 81. Funciones del departamento de ventas - transportista.....	99
Tabla 82. Funciones del departamento de bodega.....	100
Tabla 83. Procedimientos del gerente general.....	103
Tabla 84. Políticas del gerente general.....	105
Tabla 85. Procedimientos del administrador/a .....	106
Tabla 86. Políticas del administrador/a .....	108
Tabla 87. Procedimientos del contador/a .....	109
Tabla 88. Políticas del contador/a.....	111
Tabla 89. Procedimientos del cajero/a.....	112
Tabla 90. Políticas del cajero/a.....	114
Tabla 91. Procedimientos de los vendedores.....	115
Tabla 92. Políticas de los vendedores.....	117
Tabla 93. Procedimientos del chofer .....	118
Tabla 94. Políticas del chofer .....	120
Tabla 95. Procedimientos del bodeguero .....	121
Tabla 96. Políticas del bodeguero.....	123
Tabla 97. Presupuesto para la elaboración del proyecto .....	126

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Total del nivel de estudios de empleados.....	36
Figura 2. Disponen de un sistema o manual de control interno .....	37
Figura 3. Se mantienen registros de inventarios actualizados .....	38
Figura 4. Los procedimientos para el manejo de inventarios dan seguridad.....	39
Figura 5. Departamento de auditoría interna .....	40
Figura 6. Información contable actualizada .....	41
Figura 7. Contador autorizado de planta .....	42
Figura 8. Dispone de Estados Financieros mensuales .....	43
Figura 9. Cumplimiento de los empleados con el perfil profesional.....	44
Figura 10. Persona específica para el manejo de caja y depósitos .....	45
Figura 11. Desabastecimiento de mercadería .....	46
Figura 12. Los pedidos se realizan con la debida documentación.....	47
Figura 13. Errores en la facturación de ventas .....	48
Figura 14. Errores en la facturación de compras .....	49
Figura 15. Organigrama de la Ferretería Noble L.G.A. ....	90
Figura 16. Organigrama funcional para el manual. ....	91



## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Hoja de vida del docente tutor .....	133
Anexo 2. Hoja de vida estudiantes .....	134
Anexo 3. Encuesta dirigida a los empleados .....	136
Anexo 4. Entrevista dirigida al gerente .....	138
Anexo 5. Formato del cuestionario del Control Interno por componentes .....	140
Anexo 6. Formato del cuestionario de Control Interno por áreas .....	148
Anexo 7. Carta de petición a la empresa .....	152
Anexo 8. Carta de aceptación por parte de la empresa.....	153
Anexo 9. Ruc de la empresa .....	154
Anexo 10. Informe de plagio del sistema urkund.....	155
Anexo 11. Visitas a la empresa para el desarrollo del proyecto de investigación.....	156

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Título del proyecto:</b>	“Sistema de Control Interno para la “Ferretería Noble L.G.A.” del Cantón La Mana, Provincia de Cotopaxi.”
<b>Fecha de inicio:</b>	Marzo 2019
<b>Fecha de finalización:</b>	Marzo 2020
<b>Lugar de ejecución:</b>	Parroquia La Maná, Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi
<b>Unidad académica que auspician:</b>	Facultad Académica de Ciencias Administrativas
<b>Carrera que auspicia:</b>	Contabilidad y Auditoría
<b>Proyecto de investigación vinculado:</b>	Ninguno
<b>Equipo de trabajo:</b>	
<b>Tutor del proyecto de investigación:</b>	Ing. Mg. Díaz Córdova Pedro Enrique
<b>Postulantes:</b>	Olvera Anchundia Auria Germania Osorio Muñoz Karen Liseth
<b>Área de conocimiento:</b>	Administración, Negocio y Legislación Negocio y Administración Contabilidad y Auditoría
<b>Línea de investigación:</b>	Administración y economía para el desarrollo humano
<b>Sub-líneas de investigación:</b>	b. Contabilidad y Auditoría  Sistemas integrados de contabilidad orientados al fortalecimiento de la competitividad y la sostenibilidad.

## 2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La empresa Noble L.G.A. busca impulsar el desarrollo económico del cantón La Maná al ofrecer productos de calidad y a un precio justo para sus clientes manteniendo una relación con el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 “Toda una Vida” Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.

La presente investigación se originó del interés de dar soluciones a los procesos y actividades de la organización a través del diseño de un sistema de control interno, este control debe establecer seguridad razonable de que se adoptarán funciones, procedimientos, políticas y estrategias para el correcto desarrollo empresarial, por lo que es necesario una evaluación constante del control interno para corrección de errores y la mejora de los procesos de las distintas áreas. La necesidad de tener una información segura y disminuir errores o riesgos en el negocio dependerá mucho de manejar un sistema de control interno confiable que le permita identificar errores y corregir inmediatamente el problema, por tratarse de una organización que se dedica al comercio de distintos productos exige un control eficiente debido al alto flujo de mercaderías, el control interno es responsabilidad de la administración por lo que éxito dependerá gran medida de la difusión y conocimiento por parte del personal y su correcta aplicación. El control interno en las empresas contribuirá a prevenir el fraude, estafa, lavado de dinero y generar en la empresa orden y disciplina y dando como resultado que los procesos y resultados sean más confiables, pues alrededor del entorno competitivo en el que se encuentra el país es necesario que la empresa ferretera mantenga un constante control de las actividades para alcanzar sus metas y objetivos maximizando su rentabilidad.

Este proyecto es importante por cuanto se proporcionó un manual de funciones, políticas y procedimientos para ayudar que las actividades de la empresa tengan un mejor desempeño y control, luego de verificar el estado actual de la entidad mediante una matriz y la aplicación de cuestionario del control interno, esto dará como resultado identificar y medir el riesgo dentro de la empresa e identificar las áreas críticas, que permitirán diseñar un adecuado sistema de control interno. Para ello se aplicara conocimientos adquiridos de contabilidad, auditoría y otros conceptos que se ha adquirido en el proceso de formación académica y profesional. Su realización es viable por cuanto se cuenta con el apoyo de los propietarios y empleados los cuales son los beneficiarios directos, el aporte del manual es muy beneficioso

ya que contribuirá a mejorar procesos y actividades de madera eficiente, optimizando los recursos empresariales.

### 3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

**Tabla 1.** Beneficiarios del proyecto

Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos
Propietaria Administrador Empleados	Clientes Proveedores Estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi Docentes Investigadores de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: Las Autoras

### 4. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Según (INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2017) En el año 2016 se registran 843.745 empresas divididas en 19 actividades económicas como Comercio, Agricultura, Transporte, etc., lo cual según los últimos datos del Directorio de Empresas y Establecimientos 2016 publicado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).

El Directorio de Empresas y Establecimientos recopila información a partir de registros administrativos generados por el Servicio de Rentas Internas (SRI), el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el Ministerio de Educación (MINEDUC), brindando información sobre el total de unidades económicas, empleo y ventas desde una perspectiva sectorial y territorial. De acuerdo al tamaño, de las 843.745 empresas registradas en 2016, el 90,5% son microempresas, es decir con ventas anuales menores a 100 mil dólares y entre uno y nueve empleados; le sigue la pequeña empresa con el 7,5% y ventas anuales entre 100.001 a 1'000.000 entre 10 y 49 funcionarios.

Las actividades económicas con gran demanda en números de las empresas, es el mercado al por mayor y menor dado en la reparación de todo tipo de vehículo con 308.956, que representa el 36,6% del total de las empresas. En 2016, se registró ventas por 147.729 millones de dólares; 12.162 millones menos que el año anterior. Pichincha fue la provincia que concentró el mayor volumen en ventas 44,8% en 2016. Seguido de Guayas (32,6%), Azuay (5,1%), Manabí (3,3%) y el Oro (3,0%). Así, el INEC cumple con su papel de difusión

estadística en el marco de la democratización de la información y ratificando nuestro compromiso con el país de entregarle cifras de calidad, de manera adecuada y oportuna.

En la provincia de Cotopaxi hay muchas empresas dedicadas a la venta de distintos materiales ferreteros, las mismas que en su negocio no cumplen, ni ejecutan un apropiado control interno por ser en su mayoría empresas familiares, dándose como consecuencias el mal manejo de los procesos de las actividades. La mayoría de las empresas existentes en la provincia siempre desarrollan a tener algunas inquietudes en todos sus departamentos, pero uno de los más importantes y necesario de preocupación es por mal manejo de los procedimientos del control interno los cuales son fuentes de ingreso e evolución, porque no ponerle atención a este rubro, las empresas estarían derribando en el error de no salvaguardar los niveles que le exige el mercado y esto les facturaría consecuencias económicas grandes, en el sentido de que al no tener productos suficientes para la venta, el cliente no solo dejaría de comprarle, sino que este estaría desaprovechando la confianza en las diferentes empresas y comenzarían a comprar a la competencia, y como resultado, no se adquiriría un capital suficiente.

El Cantón La Maná es un lugar comercial y como ejemplo esta la Ferretería Noble L.G.A., las actividades que se desarrollan día a día en este negocio no llevan un buen control en base a los procedimientos que tiene el control interno lo cual genera una serie de inconvenientes como retraso de pago a proveedores, el mal control al proceso de facturación entre otras, al momento de proporcionar información de la empresa. Para comprender la gran importancia que existe en el sistema de control interno en las organizaciones, se debe entender el objetivo principal, su propósito y con esto lograr que todos los recursos materiales que tiene la empresa se puedan evitar pérdidas, errores, riesgos y fraudes además el sistema de control interno servirá como un revelador de posibles negligencias actuales en el negocio y esto permitirá el progreso y cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1. Objetivo General**

- Diseñar un sistema de control interno para el mejoramiento de las actividades de la Ferretería Noble L.G.A.

## **5.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la empresa para identificar sus puntos fuertes y débiles en las diferentes actividades que realiza.
- Evaluar el sistema de control interno para identificar las áreas de riesgo existente en la Ferretería Noble L.G.A.
- Elaborar un manual de funciones, procedimientos y políticas que permita mejorar los procesos de las actividades en la Ferretería Noble L.G.A.

## 6. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

**Tabla 2.** Actividades y sistema de tareas en relación de los objetivos planteados

Objetivos específicos	Actividad (tarea)	Resultado de la actividad	Medio de verificación
Diagnosticar la situación actual de la empresa para identificar sus puntos fuertes y débiles en las diferentes actividades que realiza.	*Diseño y aplicación de la encuesta a los empleados de la empresa. *Diseño y aplicación de la entrevista al Gerente de la organización. *Diseño y aplicación de la matriz FODA.	Identificación de puntos fuertes y débiles dentro de las diferentes actividades que realiza la empresa.	*Encuesta. *Entrevista. *Matriz Foda.
Evaluar el sistema de control interno para identificar las áreas de riesgo existente en la Ferretería Noble L.G.A.	*Diseño de cuestionarios de control interno por componentes y áreas. *Aplicación de cuestionarios de control interno. *Elaboración de la matriz de riesgo. *Análisis de resultados.	Medición el nivel de riesgo existente.	*Cuestionarios de control interno. *Matriz de control interno.
Elaborar un manual de funciones, procedimientos y políticas que permita mejorar los procesos de las actividades en la Ferretería Noble L.G.A.	Elaboración de funciones, procedimientos y políticas de control interno.	Establecimiento de funciones, procedimientos y políticas de control interno.	Manual de control interno.

**Elaborado por:** Las Autoras

## **7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA Y TÉCNICA**

### **7.1. Antecedentes de la investigación**

Para la realización del siguiente trabajo investigativo se observó que existen temas o proyectos similares que servirán de base para el desarrollo del proyecto. El presente trabajo de investigación nace de la necesidad de conocer y determinar cuáles son las falencias que se encuentran en el sistema de control interno en la Ferretería Noble L.G.A. del cantón La Maná.

#### **7.1.1. Antecedentes internacionales**

Según (Mio, Rodriguez, & Valverde, 2016) “El Sistema De Control Interno Y La Gestión De Tesorería De La Empresa Surjaduanas S.A.C. Periodo 2015”. Tesis presentada como requisito para optar el Título de Contador Público. Universidad Nacional Del Callao.

El objetivo de este trabajo es determinar en qué medida el sistema de control interno optimiza la gestión de tesorería en la empresa Surjaduanas S.A.C. Periodo 2015, así como también el ambiente de control, la evaluación de riesgos y la supervisión y monitoreo. Para ello se utilizó como instrumento la encuesta en las distintas áreas administrativas. El desarrollo de la presente investigación se realizó bajo un enfoque cualitativo de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental. Se emplearon encuestas, a través de: cuestionarios. Para la parte estadística se usó el Chi cuadrado. Se concluyó que el sistema de control interno optimiza significativamente la gestión de tesorería de la empresa Surjaduanas S.A.C. ya que luego de hacer esta implementación, disminuyeron las pérdidas originadas por falta de control al personal del área, y una mejora a nivel del entorno laboral.

#### **7.1.2. Antecedentes nacionales**

Según (Becerra, 2017) “Los sistemas de control interno en el proceso de cobranza y la liquidez de ALQUIMIASOFT S.A. Ambato”. Tesis presentada como requisito para optar el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA. Universidad Técnica de Ambato.

El presente análisis de caso busca establecer la relación que existe entre el proceso de cobranza con la liquidez en ALQUIMIASOFT S.A. de la ciudad de Ambato. Por medio de la aplicación de la metodología del COSO I por medio de cuestionarios de control interno, ideal para controles de procesos, y el análisis de los estados financieros a través de la obtención de



indicadores de liquidez se pudieron establecer falencias en los procedimientos de cobro de los clientes que provocaron que la liquidez inmediata se encuentre en 0.50 en el presente año y en descenso a pesar de tener liquidez general y una valor de prueba ácida por encima de los valores de mercado (3.70 y 2.84 respectivamente).

Se pudo comprobar adicionalmente falencias en la operatividad del sistema que utilizan sea por negligencia de manejo o por problemas en la programación que arrojaron datos inconsistentes para trabajar. Finalmente se aplicó un análisis COSO I con propuestas de solución a cada uno de los elementos estudiados en los que hubo falencias en el departamento de cobranzas. Cada procedimiento incluido el de cobros se detalla por cada elemento del COSO I brindando una solución integral a los problemas que se hallaron, en donde incluso se han incluido formatos válidos para la complementación de los procedimientos.

Según (Arteaga & Cadena, 2019) “La Incidencia Del Control Interno Frente A La Rentabilidad De Las Pymes Del Sector De Comercio Del Cantón Quito - 2017”. Trabajo De Titulación Previo A La Obtención Del Título De Ingeniera En Finanzas Y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato.

El control interno es el conjunto de métodos y procedimientos que permite alcanzar el logro de los objetivos empresariales mediante la gestión del riesgo acorde al apetito de riesgo aceptado por las entidades, así también la rentabilidad al mostrar la relación ingresos/costos generados por el uso de activos de la empresa en actividades productivas, muestra si existe beneficio económico acorde a las metas económicas propuestas. El objetivo de la investigación fue determinar la incidencia del Control Interno frente a la rentabilidad de las Pymes del sector de comercio de Quito mediante el estudio de la correlación de variables, durante el año 2017.

Los métodos científicos utilizados fueron: métodos teóricos, tales como: el método histórico, método lógico a través del método dialéctico, método sistémico y métodos empíricos para la evaluación de las variables control interno y rentabilidad interno en donde se aplicó la técnica de la encuesta basada en el modelo COSO ERM 2003, e indicadores de medición de rentabilidad respectivamente, los cuales sometidos a la aplicación de técnicas de medición estadística descriptiva e inferencial reflejaron que las pymes objeto de estudio muestran que si

existe correlación directa en las variables analizadas las mismas que muestran en la mayor parte de la muestra un nivel bajo de rentabilidad y control interno.

Según (Delgado, 2017) “Evaluación Al Sistema De Control Interno Del Diario Regional Independiente Los Andes En El Periodo Del 01 De Enero Al 30 De Junio De 2016”. Proyecto De Investigación Previo A La Obtención Del Título De Ingeniera En Contabilidad Y Auditoría, C.P.A. Universidad Nacional de Chimborazo.

El presente estudio está enfocado a Evaluar el Sistema de Control Interno del Diario Regional Independiente Los Andes, durante el periodo del 01 de enero al 30 de junio del año 2016, con el propósito de establecer el riesgo de control y el nivel de confianza en los procesos del diario, para la optimización de los recursos. Esta investigación fue de carácter Exploratoria porque se conoció los procesos realizados por la entidad para la consecución de los objetivos, Descriptiva debido a que se observó y analizó los resultados que se obtuvieron con la aplicación de la encuesta, y fue Explicativa porque mediante este método se pudo establecer conclusiones para sustentar los hechos. Como técnica se aplicó la encuesta a las áreas de gerencia, contabilidad y producción, y como instrumento un cuestionario de control interno. Para llevar a cabo el análisis de las técnicas de procesamiento se utilizó cuadros y gráficos estadísticos. Para el procesamiento de datos se utilizó el paquete informático Microsoft Office Excel. Luego del trabajo de investigación, se concluye que no existen técnicas ni herramientas aplicables a la evaluación del sistema de control interno a fin de tomar medidas para mejorar el servicio.

## **7.2. Marco teórico**

### **7.2.1. ¿Qué es empresa?**

Una empresa es una unidad productiva dedicada y agrupada para desarrollar una actividad económica y tienen ánimo de lucro. En nuestra sociedad, es muy común la constitución continua de empresas. En general, se puede definir como una unidad formada por un grupo de personas, bienes materiales y financieros, con el objetivo de producir algo o prestar un servicio que cubra una necesidad y, por el que se obtengan beneficios. (Coloma, Franco, & Cedeño, 2016, págs. 3-4)

### 7.2.1.1. Clasificación según su actividad económica

Según la actividad a la que se dediquen se puede hablar de empresas del:

- Sector primario (agricultura)
- Sector secundario (construcción)
- Sector terciario (servicios) (Coloma, Franco, & Cedeño, 2016)

### 7.2.1.2. Clasificación según su creación

En cuanto a la constitución de una empresa se puede hablar de distintos tipos:

- Empresas individuales.
- Sociedades anónimas.
- Sociedades de responsabilidad limitada.
- Cooperativas. (Coloma, Franco, & Cedeño, 2016)

### 7.2.1.3. Clasificación según su tamaño

**Grandes empresas:** Aquellas empresas cuyo volumen de negocio haya superado durante el año contable. Además, están obligadas a presentar mensualmente las declaraciones-liquidaciones referentes a retenciones, impuesto sobre el valor añadido (IVA), impuestos especiales y primas de seguros.

**Pymes:** A efectos de la agencia tributaria, se consideran PYMES todas aquellas organizaciones que no son grandes empresas con obligación de declarar mensualmente las retenciones sobre rendimientos del trabajo y actividades económicas.

**Producción, transformación y/o prestación de servicios:** Se refiere a que la empresa puede realizar una o más de las siguientes actividades:

- Fabricar, elaborar o crear cosas o servicios con valor económico.
- Transformar o cambiar, por ejemplo, una materia prima en un producto terminado.
- Prestar servicios.

**Satisfacción de necesidades y deseos:** La necesidad humana es el estado en el que se siente la privación de algunos factores básicos (alimento, vestido, abrigo, seguridad, sentido de pertenencia, estimación). (Coloma, Franco, & Cedeño, 2016)

**Tabla 3.** Ranking de las compañías según el tamaño de la empresa

<b>DETALLE</b>	<b>VALOR</b>	<b>%</b>
MICROEMPRESAS	26.475	51.3%
PEQUEÑAS	15.892	30.8%
MEDIANAS	6.494	12.6%
GRANDES	2.757	5.3%
<b>TOTAL</b>	<b>51.618</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2016)

**Elaborado por:** Las Autoras

### 7.2.2. Crecimiento económico

El crecimiento en una empresa se establece con referencia a su mayor o menor productividad, y se entiende a la productividad como la habilidad o facultad de producir, lo que lleva implícito el reconocimiento del estado y la manera como fueron utilizados los diversos insumos en el proceso productivo. En este sentido, la productividad condensa el problema central de la economía: hacer un mejor y mayor uso de los recursos disponibles. Así pues, todo sistema económico tendría como objetivo obtener una mayor productividad. (Delfín Pozos & Acosta Márquez, 2016)

### 7.2.3. Importancia de la empresa

La importancia de la productividad de una empresa va ligada con su rentabilidad, binomio que se logra a través de la consecución de la máxima calidad, pero calidad no solo en los procesos de fabricación de productos, sino en toda la dimensión a la que se enfrenta la empresa. (Delfín Pozos & Acosta Márquez, 2016)

### 7.2.4. Clasificación de las PYMES, pequeña y mediana empresa (Según la CAN)

El Programa Estadístico Comunitario de la CAN, Comunidad Andina de Naciones, adoptado mediante Decisión 488, define los preceptos básicos para elaborar las estadísticas comunitarias de las PYMES. Este sistema estadístico regional establece que las PYMES comprenden a todas las empresas formales legalmente constituidas y/o registradas ante las

autoridades competentes, que lleven registros contables y/o aporten a la seguridad social, comprendidas dentro de los umbrales establecidos en el artículo 3 de la Decisión 702.

El artículo 3 de la Decisión 702 de la CAN establece los parámetros de acuerdo a lo señalado a continuación: a) Las empresas comprendidas dentro de los siguientes rangos de personal ocupado y de valor bruto de las ventas anuales: (Cámara de Comercio de Quito, 2017)

**Tabla 4.** Personal y valor bruto de ventas anuales

<b>Variabes (**)</b>	<b>Estrato I</b>	<b>Estrato II</b>	<b>Estrato III</b>	<b>Estrato IV</b>
Personal ocupado	1 – 9	10 – 49	50 – 99	100 – 199
Valor bruto de las ventas anuales(US\$)*	≤100.000	100.000 1.000.000	1.000.001 2.000.000	2.000.001 5.000.000

**Fuente:** Cámara de comercio de Quito

**Elaborado por:** Las Autoras

(\*) Margen comercial para las empresas comerciales

(\*\*) Prevalecerá el valor bruto de las ventas anuales sobre el criterio del personal ocupado.

Así mismo, el artículo 5 de la Decisión 702 determina que los Países Miembros deberán elaborar y transmitir estadísticas comunitarias armonizadas sobre PYMES. (Cámara de Comercio de Quito, 2017)

#### **7.2.4.1. Clasificación nacional**

“La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, mediante resolución, acogió la clasificación de pequeñas y medianas empresas, PYMES, de acuerdo a la normativa implantada por la Comunidad Andina en su Resolución 1260 y la legislación interna vigente” (Cámara de Comercio de Quito, 2017).

**Tabla 5.** Clasificación de las empresas

<b>Variabes</b>	<b>Micro Empresa</b>	<b>Pequeña Empresa</b>	<b>Mediana Empresa</b>	<b>Grandes Empresas</b>
Personal ocupado	1 – 9	10 – 49	50 – 199	≥ 200
Valor bruto de las ventas anuales	≤100.000	100.001 1.000.000	1.000.001 5.000.000	>5.000.000
Monto de activos	Hasta US\$ 100.000	De US\$ 100.001 hasta US\$ 750.000	De US\$ 750.001 hasta US\$ 3.999.999	≥4.000.000

**Fuente:** Cámara de comercio de Quito

**Elaborado por:** Las Autoras

## **7.2.5. Enfoque contemporáneo del control interno (Informe Coso)**

### **7.2.5.1. Definición del control interno basado en el Coso**

Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financieras.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Estupiñan, 2014)

### **7.2.5.2. Componentes**

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican en:

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación de riesgos
- c) Actividades de control
- d) Información y comunicación
- e) Supervisión y seguimiento

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta solo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes. De esta manera, el control interno difiere por ente y tamaño y por sus culturas y filosofías de administración. Así mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de otra. (Estupiñan, 2014)

### **7.2.5.3. Ambiente de control**

Para (Estupiñan, 2014):

El ambiente de control consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control. El ambiente de control es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- Se estructuran las actividades del negocio.
- Se asigna autoridad y responsabilidad.
- Se organiza y desarrolla la gente.
- Se comparten y comunican los valores y creencias.
- El personal toma conciencia de la importancia del control.

### **Factores del ambiente de control**

- La integridad y los valores éticos.
- El compromiso a ser competente.
- Junta directiva.
- La mentalidad y estilo de operación de la gerencia.
- La estructura de la organización.
- Las políticas y prácticas de recursos humanos.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado por la historia de la entidad y su nivel de cultura administrativa.

#### **7.2.5.4. Evaluación de riesgos**

Para (Estupiñan, 2014):

La evaluación de riesgos es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento. La evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores internos para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo. Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para:

- Salvaguardar sus bienes y recursos
- Mantener ventaja ante la competencia
- Construir y conservar su imagen
- Incrementar y mantener su solidez financiera
- Mantener su crecimiento



## Objetivos

La importancia que tiene este componente en cualquier organización es evidente, ya que representa la orientación básica de todos los recursos y esfuerzos y proporciona una base sólida para un control interno efectivo. La fijación de objetivos es el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito. Una vez que tales factores han sido identificados, la gerencia tiene la responsabilidad de establecer criterios para medirlos y prevenir su posible ocurrencia a través de mecanismos de control e información, a fin de estar enfocando permanentemente tales factores críticos de éxito.

### Las categorías de los objetivos son las siguientes:

- **Objetivos de cumplimiento.-** Están dirigidos a la adherencia a leyes y reglamentos, así como también a las políticas emitidas por la administración.
- **Objetivos de operación.-** Son aquellos relacionados con la efectividad y eficacia de las operaciones de la organización.
- **Objetivos de la información financiera.** - Se refieren a la obtención de información financiera confiable.

El logro de los objetivos está sujeto a los siguientes eventos:

- Los controles internos efectivos proporcionan una garantía razonable de que los objetivos de información financiera y de cumplimiento serán logrados, debido a que están dentro del alcance de la administración.
- En relación con los objetivos de operación, la situación difiere de la anterior debido a que existen eventos fuera de control del ente o controles externos. Sin embargo el propósito de los controles en esta categoría está dirigido a evaluar la consistencia e interrelación entre los objetivos y metas en los distintos niveles, la identificación de factores críticos de éxito y la manera en que se reporta el avance de los resultados y se implementan las acciones indispensables para corregir desviaciones.

## **Riesgo**

El proceso mediante el cual se identifica, analizan y se manejan los riesgos que forman parte importante de un sistema de control efectivo. Para ello la organización debe establecer un proceso suficientemente amplio que tome en cuenta sus interacciones más importantes entre todas las áreas y de éstas con el exterior. Los riesgos de actividades también deben ser identificados, ayudando con ello a administrar los riesgos en las áreas o funciones más importantes; las causas en este nivel pertenecen a un rango amplio que va desde lo obvio hasta lo complejo y con distintos grados de significación.

### **El análisis de riesgos y su proceso**

Sin importar la metodología en particular debe incluir entre otros aspectos los siguientes:

- La estimación de la importancia del riesgo y sus efectos.
- La evaluación de la probabilidad de ocurrencia.
- El establecimiento de acciones y controles necesarios.
- La evaluación periódica del proceso anterior.

### **Factores de la evaluación de riesgos**

- Objetivos globales y a nivel de actividad.
- Identificación y medición de riesgos.
- Tratamientos de riesgos.

#### **7.2.5.5. Actividades de control**

Para (Estupiñan, 2014):

Las actividades de control son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

También son políticas y procedimientos que se desarrollan a través de toda la organización y garantizan que las directrices de la gerencia se llevan a cabo y los riesgos se administren de manera que se cumplan los objetivos.

### **Factores de las actividades de control**

- Revisiones de alto nivel y actividades administrativas.
- Proceso de información.
- Controles físicos.
- Indicadores de desempeño.
- Segregación de responsabilidades.
- Políticas y procedimientos.

Las actividades de control tienen distintas características, pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas. Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder. Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos.

### **Tipos de controles**

- **Detectivos:** Diseñado para detectar hechos indeseables.
- **Preventivos:** Diseñado para prevenir resultados indeseables.
- **Correctivos:** Diseñado para corregir efectos de un hecho indeseable.

#### **7.2.5.6. Sistemas de información y comunicación**

Para (Estupiñan, 2014):

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

### **Controles generales**

Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, administración de base de datos, contingencia y otros.

### **Controles de aplicación**

Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que reciben o entregan información. Los sistemas de información y tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad. Ciertos hallazgos sugieren que la integración de la estrategia, la estructura organizacional y la tecnología de información es un concepto clave para el nuevo siglo.

### **Factores del sistema de información y comunicación**

- Obtención de información externa e interna.
- Oportunidad en el suministro de la información.
- Sistemas de información.
- Canales y efectividad de la comunicación.

#### **7.2.5.7. Supervisión y monitoreo**

Para (Estupiñan, 2014):

Los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido a tanto factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

El resultado de la supervisión, en términos de hallazgos (deficiencias de control u oportunidades de mejoramiento de control), debe informarse a los niveles superiores. Sin embargo, lo verdaderamente importante es la capacidad para entender las distintas actividades, componentes y elementos que integran un sistema de control, ya que de ellos depende la calidad y profundidad de las evaluaciones. También es importante documentar las evaluaciones con el fin de lograr mayor utilidad de ellas.

### **Factores de supervisión y monitoreo**

- Monitoreo y evaluaciones.
- Función de la auditoría interna y reporte de debilidades. (Estupiñan, 2014)

#### **7.2.6. Análisis de la gerencia basado en guías de control**

Este método se basa en que son las gerencias de línea quienes efectúan un estudio del personal y los controles existentes en las actividades o procesos de su área de competencia, apoyadas por guías que las orientan sobre cómo hacerlo y sobre los aspectos a considerar. (Camacho, Gil, & Paredes, 2017)

##### **7.2.6.1. Entrevistas**

Consiste en una serie de entrevistas -guiadas por un cuestionario que es utilizado como herramienta de soporte- que el responsable de la aplicación de los controles efectúa a la dirección, la gerencia o el responsable de área -según el proceso, a efectos de obtener información sobre la esencia de procesos y transacciones, sobre la administración de sus riesgos inherentes y sobre el funcionamiento real de los controles existentes. El método de entrevistas es una forma de evaluación más flexible que las anteriores, garantiza cierta interacción entre el proveedor de información entrevistado y el entrevistador, ayudando a mejorar la comprensión del proceso y a reducir dudas y desconfianzas, principalmente frente a empleados escépticos o recelosos. (Camacho, Gil, & Paredes, 2017)

#### **7.2.7. ¿Cuál es el beneficio de contar con un sistema de control interno?**

Los beneficios de seguridad razonable de contar con un sistema de control interno son:

- Reducir los riesgos de corrupción

- Lograr los objetivos y metas establecidos
- Promover el desarrollo organizacional
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones
- Asegurar el cumplimiento del marco normativo
- Proteger los recursos y bienes del Estado, y el adecuado uso de los mismos
- Contar con información confiable y oportuna
- Fomentar la práctica de valores
- Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados. (Contraloría General de la República, 2015)

## **7.2.8. Etapas de implementación del sistema de control interno**

### **7.2.8.1. Etapa de planificación**

Se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento. (Contraloría General de la República, 2015)

### **7.2.8.2. Etapa de ejecución**

Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado. (Contraloría General de la República, 2015)

### **7.2.8.3. Etapa de evaluación**

“Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua” (Contraloría General de la República, 2015).

## **7.2.9. Normas internacionales de auditoría**

### **7.2.9.1. Norma 400. Evaluación de riesgo y control interno**

El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. El auditor debe obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debe usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo. (Guillermo Cuéllar, 2014)

## **7.2.10. Tipos de riesgos del control interno**

### **7.2.10.1. Riesgo inherente**

Se refiere a la susceptibilidad de que una aserción contenga equivocaciones materiales, asumiéndose que no existen los controles relacionados. El riesgo inherente es una función de la integridad de la administración, de la actitud de la administración hacia la presentación confiable de reportes financieros, y de la complejidad de los negocios del cliente. A menudo se incrementa por las características únicas del negocio o de la industria, las cuales pueden contribuir a la complejidad y a la incertidumbre de la auditoría, incrementando la posibilidad de que en los estados financieros se encuentren equivocaciones materiales que no hayan sido detectadas. (Mantilla Blanco, 2015)

### **7.2.10.2. Riesgo de control**

Es el riesgo de que una equivocación material que pudiera ocurrir en una aserción no fuera prevenida o detectada en una base oportuna por el control interno de la entidad. Ello se debe a

fallas en la revisión adecuada de las transacciones: documentación inadecuada, acceso ilimitado a títulos valor negociables, efectivo e inventarios y carencia de registros de los inventarios perpetuos. Esas debilidades en el control contribuyen a que haya errores y fraudes en los estados financieros. El riesgo inherente y el riesgo de control determinan la probabilidad de que los estados financieros estarán, materialmente equivocados. Esos elementos del riesgo también afectan la validez de la evidencia de la auditoría. (Mantilla Blanco, 2015)

### **7.2.10.3. Riesgo de detección**

El riesgo de detección es el riesgo de que el auditor no detecte las equivocaciones materiales que existen en una aserción. Se puede reducir mediante la aplicación de procedimientos sustantivos de auditoría. El auditor administra el riesgo de detección primero por la valoración del riesgo inherente y el riesgo de control. Si alguno o ambos de los niveles de esos riesgos son altos el auditor incrementa la extensión de las pruebas sustantivas para minimizar el riesgo global de auditoría.

El análisis del riesgo de auditoría confronta el riesgo inherente, el riesgo de control y el riesgo de detección. Es un enfoque (modelo) de auditoría que intenta identificar aquellas áreas que presentan la probabilidad más alta de errores o fraudes materiales y aquellas áreas de mayor complejidad de auditoría. El riesgo de auditoría puede verse como la probabilidad conjunta del riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección, la cual se expresa a través de la siguiente formula:

$$AR = IR \times CR \times DR$$

Dónde:

AR= riesgo global de auditoría.

IR= riesgo inherente

CR= riesgo de control.

DR= riesgo de detección. (Mantilla Blanco, 2015)



### **7.2.11. Matriz de riesgo del control interno**

Una matriz de riesgos es una sencilla pero eficaz herramienta para identificar los riesgos más significativos inherentes a las actividades de una empresa, tanto de procesos como de fabricación de productos o puesta en marcha de servicios. Por lo tanto, es un instrumento válido para mejorar el control de riesgos y la seguridad de una organización. A través de este instrumento se puede realizar un diagnóstico objetivo y global de empresas de diferentes tamaños y sectores de actividad. Asimismo, mediante la matriz de riesgo es posible evaluar la efectividad de la gestión de los riesgos, tanto financieros como operativos y estratégicos, que están impactando en la misión de una determinada organización. (ISOTools, 2015)

#### **7.2.11.1. Pasos para la elaboración de una matriz de riesgo**

Los pasos para la elaboración de una matriz de riesgo son los siguientes:

##### **1) Identificación de riesgos**

El primer paso consiste en la identificación de las actividades principales de una organización y de los riesgos inherentes a estas. De una manera general, se puede entender como riesgos la posibilidad de que a una empresa le sea imposible cumplir con alguno de sus objetivos. Una vez establecidas todas las actividades, ya es posible prever los posibles riesgos y los motivos o factores que intervienen en su manifestación y grado, distinguiéndose en riesgos intrínsecos, que serían aquellos que provienen directamente de la propia empresa, y extrínsecos, factores de incertidumbre provocados por eventos externos o macro económicos que pueden tener un impacto sobre la actividad de nuestra empresa.

##### **2) Evaluar la probabilidad de que se acabe confirmando el riesgo**

El siguiente paso consistiría en determinar la probabilidad de que, efectivamente, el riesgo ocurra, así como un cálculo de los efectos potenciales del mismo. Se trata, por lo tanto, de una valorización del riesgo, lo cual implica un análisis conjunto e interrelacionado de la probabilidad de ocurrencia y del efecto en los resultados globales de la empresa. Los riesgos se pueden valorar en términos cualitativos o cuantitativos, utilizando normalmente valores numéricos o estadísticos, lo que ayuda a tener una base sólida para que la dirección o responsables de la empresa o negocio puedan tomar las decisiones pertinentes.

### **3) Representación de la matriz de riesgos**

La verdadera utilidad de la matriz de riesgos radica en que ofrezca la posibilidad de tener una idea general de los riesgos de una empresa y la posibilidad de que ocurran con tan solo echarle un vistazo. Por este motivo, la representación de la matriz debe ser en forma de tablas no demasiado complejas donde aparezcan los riesgos, probabilidad de ocurrencia, gravedad de los mismos y, si se desea, acciones para solucionarlos y mitigarlos. Existen aplicaciones informáticas específicas para facilitar su elaboración. (ISOTools, 2015)

#### **7.2.12. Técnicas de evaluación del control interno**

##### **7.2.12.1. Método descriptivo**

El método descriptivo consiste como su nombre lo indica en describir o narrar las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios y empleados, y los registros que intervienen en el sistema. Sin embargo, no debe incurrirse en el error de describir las actividades de los departamentos o de los empleados de manera aislada u objetiva. Debe hacerse la descripción siguiendo el curso de las operaciones a través de su manejo en los departamentos citados. Por lo general se describe procedimientos, registros, formularios, archivos, departamentos que intervienen en el sistema de control. Éste método presenta el inconveniente que muchas personas no tienen habilidad para expresar sus ideas por escrito en forma clara, precisa y sintética, lo que trae como consecuencia que algunas debilidades de control no quede expresadas en la descripción. (Torres Juan Meléndez, 2017)

##### **7.2.12.2. Método de cuestionario**


Consiste en usar como instrumento para la investigación, cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas acerca de la forma en que se manejan las transacciones u operaciones de las personas que intervienen en su manejo, la forma en que fluyen las operaciones a través de los puestos o lugares donde se define o se determinan los procedimientos de control para la conducción de las operaciones. El método de cuestionario es utilizado extensamente por los auditores independientes como los auditores internos, consiste en una encuesta sistemática presentada bajo la forma de preguntas referidas a aspectos básicos del sistema, y ante una respuesta negativa evidencia una ausencia de control. Los cuestionarios se pueden organizar clasificando las preguntas de acuerdo con los objetivos

de control y cada pregunta referirse a la presencia de las medidas de control para lograr el objetivo de que se trate. (Torres Juan Meléndez, 2017)

### 7.2.12.3. Método de flujogramas (Diagrama de flujo)

Consiste en que se expone por medio de cuadros o gráficos. Si el auditor diseña un flujograma de control interno, será preciso que visualice el flujo de la información y los documentos que se procesan. El flujograma debe elaborarse, usando símbolos estándar, de manera que quienes conozcan los símbolos puedan extraer información útil relativa al sistema. Si el auditor usa un flujograma elaborado por la entidad, debe ser capaz de leerlo, interpretar sus símbolos y sacar conclusiones útiles respecto al sistema representado por el flujograma. En algunos casos tal vez sea aplicado el método de gráficos, en otros puede ser conveniente usar el método de cuestionarios, y en otros puede ser más fácil o puede ser de mejor interpretación el método descriptivo narrativo. (Torres Juan Meléndez, 2017)

**Tabla 6.** Ejemplo de flujogramas

<b>Simbología</b>	<b>Significado de flujogramas</b>
INICIO	Este es utilizado para representar el inicio de un algoritmo, también puede representar una interrupción programada.
	Este es un simbolo de conexión que es utilizado para demostrar una interconexión entre los flujogramas.
PROCESO	Este gráfico representa el proceso de las funciones con las respectivas actividades.
DOCUMENTO	Este es utilizado para la salida de información en físico en los respectivos documentos.
FIN	Este símbolo es el fin de un flujo en el diagrama de procesos.

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

## 7.3. Marco conceptual

**Inventarios:** Son las cantidades de recursos que dispone la empresa sea en el almacenamiento o para la venta, permitiendo a las organizaciones ejecutar sus operaciones económicas, beneficiando al cliente al brindarle satisfacción eficiente; por otra parte se logrará suprimir niveles de demanda de stock disminuyendo la inestabilidad incorporada a las operaciones de la entidad. (Mosquera María, 2016)

**Activo:** Son todos los bienes que tiene la empresa para cumplir con su objeto social, técnicamente los activos son todos los bienes apreciables en dinero que pertenecen legalmente a la empresa o todo lo que tiene valor y es propiedad de la empresa. (Mendoza & Ortiz, 2016)

**Pasivo:** “Son todas las obligaciones que la empresa tiene con terceros, ya sean personas naturales o jurídicas” (Mendoza & Ortiz, 2016).

**Costo unitario específico:** “Es utilizado por empresas donde sus productos no tengan características iguales, pero sus costos unitarios son elevados y tiene poca inclinación” (Naula Faicán, 2015).

**Estado de situación financiera:** “Muestra de manera concreta la situación de la empresa en una fecha determinada, ilustra la relación entre propiedades, inversiones, derechos y la forma como fueron financiados, ya sea con recursos de fuentes externas o con recursos propios” (Mendoza & Ortiz, 2016).

**Administración:** Es el acto de administrar, gestionar o dirigir empresas, negocios u organizaciones, personas y recursos, con el fin de alcanzar los objetivos definidos, administración es una palabra procedente del latín, administratione, que significa dirección, gestión o gerencia, donde el prefijo ad- significa dirección, tendencia, hacia, y el vocablo minister significa obediencia, al servicio de, subordinación. (Molina, Torres, Zambrano, & Martínez, 2016)

**Método promedio ponderado:** Con respecto al método del promedio ponderado, explica que la salida de los inventarios se enfocan hacia el precio unitario; de tal razón se obtiene dividiendo el coste total de los inventarios entre el número total de artículos disponibles para la venta; cabe mencionar que surge la modificación cuando se adquieren nuevas compras a precios unitarios diferentes a los del promedio. (Mosquera María, 2016)

**Capacidades informáticas:** “Los gestores con capacidades informáticas tienen una comprensión conceptual de la informática y, en particular, saben cómo utilizar el ordenador y el software en muchas facetas de sus trabajos” (Saavedra Marita, 2014).

**Pruebas de cumplimiento:** Las pruebas de cumplimiento están diseñadas para la obtención de una seguridad razonable sobre el cumplimiento de los procedimientos establecidos de

control interno con la finalidad de que se descubran anomalías respecto al control y si estas contienen un grado significativo respecto a lo que se espera de que existan controles adecuados. (Aros, Santos, Ausique, & Duque, 2017)

**Pruebas sustantivas:** “Tiene como objeto obtener evidencia de auditoría relacionada con la integridad, exactitud y validez de la información financiera auditada” (Pombo, 2013).

**Riesgo:** “El riesgo es un concepto que se utiliza para expresar la incertidumbre de eventos y resultados que podrían ejercer un efecto adverso en los objetivos y las metas de la organización” (Escudero, 2013, pág. 58).

**Procedimiento:** Es un método de ejecución o pasos a seguir, en forma secuenciada y sistemática, en la consecución de un fin. El conjunto de procedimientos con un mismo fin, se denomina sistema, en informática se denomina procedimiento a las instrucciones que otorga un programa para ejecutar una tarea determinada, por ejemplo, incorporar una imagen en un texto, implementadas según cada lenguaje de programación. (Molina, Torres, Zambrano, & Martínez, 2016)

**Proceso de negocio:** “Un proceso de negocio es un conjunto de actividades que recibe uno o más insumos y crea un producto de valor para el cliente” (Cipriano Luna, 2014).

**Políticas:** Cuando hablamos de políticas, por lo general pensamos en restricciones o condiciones que debemos de cumplir en ciertos ámbitos de negocio dentro de la empresa; sin embargo, las Políticas Corporativas son lineamientos que sirven como “marco de referencia” para la operación de uno o varios dominios de negocio, son las “reglas del juego”, las cuales están orientadas a estandarizar el comportamiento y ejecución de éstos por los empleados de una organización. (Gloria Flores, 2014)

**Riesgo financiero:** El riesgo financiero se puede definir como la probabilidad de que ocurra algún evento con consecuencias financieras negativas para la organización. Desde el punto de vista de un inversor, el riesgo financiero hace referencia a la falta de seguridad que transmiten los rendimientos futuros de la inversión. (Rey, 2017)

## **8. PREGUNTAS CIENTÍFICAS**

**¿El diagnóstico de la situación actual de la ferretería Noble permite la identificación de los puntos fuertes y débiles de la organización?**

Si, se lo realizo mediante la aplicación de la matriz foda a toda la empresa y la entrevista al gerente, y evitar que la empresa tenga retraso en sus actividades laborales.

**¿La evaluación del control interno permite la identificación de las áreas de riesgo en la ferretería Noble?**

Sí, porque al realizar una evaluación aplicando el cuestionario por componentes se realiza una matriz de riesgo, donde la empresa verifica cuales fueron los errores y así ejecutar nuevas estrategias de éxito.

**¿La elaboración de políticas y procedimientos reglamenta los procesos de la ferretería Noble?**

Sí, porque al contar con un manual de políticas y procedimientos los empleados y propietario de la empresa se regirán a un reglamento de cumplimiento de actividades.

## **9. METODOLOGÍA**

La metodología se ocupa de normas del proceso de investigación, que pretenden una validez lógica en relación con el ámbito sobre el que la ciencia en cuestión versa y simultáneamente una obligatoriedad fáctica para los investigadores. El establecimiento de una metodología alude pues al diseño de la investigación a través del establecimiento de los métodos y las técnicas más adecuadas que permitan, fundamentalmente, la recogida, el tratamiento y el análisis de los datos y la información que permiten la contrastación empírica de las variables contenidas en la hipótesis inicial planteada. (Pulido Marta, 2015)

## **9.1. Tipos de investigación**

### **9.1.1. La investigación cualitativa**

“La investigación cualitativa es la que produce datos descriptivos, con las propias palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable, constituida por un conjunto de técnicas para recoger datos” (López & Sandoval, 2016).

Esta investigación se utilizó para los datos cualitativos es todo lo que se describe o explica, desde observaciones de una interacción hasta citas de personas sobre sus experiencias, actitudes, creencias y pensamientos. También se puede representar en palabras, imágenes, video, audio, transcripciones entre otros, en este caso se la emplea luego de obtener toda la información proporcionada por la empresa, se necesita analizar todo lo indagado y observado ya sea en las encuestas, entrevistas, cuestionarios y matrices.

### **9.1.2. La investigación cuantitativa**

“La investigación cuantitativa es aquella que se basa en técnicas mucho más estructuradas, ya que busca la medición de las variables previamente establecidas” (López & Sandoval, 2016).

Esta investigación se utilizó para datos cuantitativos que son numéricamente, cantidades medibles como la longitud, el volumen, la cantidad, el costo y la duración. Los datos cuantitativos se analizan utilizando los métodos estadísticos y se presentan en tablas, gráficos, porcentajes u otras representaciones estadísticas con los cuales se obtenga un excelente resultado.

### **9.1.3. Investigación Descriptiva**

El diseño de investigación descriptiva es un método científico que consiste en observar y describir el comportamiento de un sujeto, fenómeno o población a estudiar sin influir sobre él de ninguna manera. Al contrario que el método analítico, no describe por qué ocurre un fenómeno, sino que se limita a observar lo que ocurre sin buscar una explicación. (Marvel, 2014)

Se utilizó para detallar y describir las generalidades de la Ferretería Noble L.G.A., los mecanismos que se emplearon, lo cual da a conocer de una forma más detallada sus falencias

en las actividades diarias que se realizan en el negocio permitiendo evaluar sus puntos fuertes y débiles.

## **9.2. Métodos**

“El concepto de método alude al camino a seguir mediante una serie de operaciones, reglas y procedimientos fijados de antemano de manera voluntaria y reflexiva, para alcanzar un determinado fin que pueda ser material o conceptual” (Pulido Marta, 2015).

### **9.2.1. Método inductivo**

“Es el razonamiento mediante el cual, a partir del análisis de hechos singulares, se pretende llegar a leyes. Es decir, se parte del análisis de ejemplos concretos que se descomponen en partes para posteriormente llegar a una conclusión” (Maya Esther, 2014).

Este método se utilizó en la investigación para conocer las características más importantes las cuales son más notorias a todos los datos particulares, para poder afirmar con certeza una teoría que abarque todos los elementos estudiados de la temática.

### **9.2.2. Método deductivo**

“Es una forma de razonamiento que parte de una verdad universal para obtener conclusiones particulares. En la investigación científica, este método tiene una doble función encubrir consecuencias desconocidas de principios conocidos” (Maya Esther, 2014).

Este método deductivo consistió que las conclusiones generales se tomen para las respectivas explicaciones particulares, iniciando con un análisis de teoremas, leyes, y principios de aplicación general y total validez para la aplicación de soluciones. Este método en la investigación tendrá un papel importante porque analizaremos información en general a la específica sobre la temática estableciendo objetivos muy claros, aplicando las respectivas normas.

### **9.2.3. Método sintético**

Es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve,



en resumen. En otras palabras debemos decir que la síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades. (Jalal, Ramos, Ajcuc, Lorenty, & Diéguez, 2015)

Luego de analizar el método anterior y el resumen por lo que se dió la problemática para la investigación, se busca reconstruir el suceso de forma resumida, valiéndose de los elementos y hechos más importantes que existen en la organización.

#### **9.2.4. Método de campo**

“Las técnicas determinadas del método de investigación de campo, tienen como propósito recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio. La observación y la interrogación son las principales técnicas que usaremos en la investigación” (Paz, 2014).

Este método se utilizó directamente estableciendo entrevistas con preguntas claramente definidas donde se recopiló información importante que sirvió para el desarrollo de la investigación analizando los diagnósticos más relevantes de la empresa.

### **9.3. Técnicas e instrumentos de investigación**

#### **9.3.1. Técnicas**

Las técnicas de investigación comprenden un conjunto de procedimientos organizados sistemáticamente que orientan al investigador en la tarea de profundizar en el conocimiento y en el planteamiento de nuevas líneas de investigación. Pueden ser utilizadas en cualquier rama del conocimiento que busque la lógica y la comprensión del conocimiento científico de los hechos y acontecimientos que nos rodean. (Maya Esther, 2014)

##### **9.3.1.1. La entrevista**

La entrevista es el instrumento más importante de la investigación, junto con la construcción del cuestionario. En una entrevista además de obtener los resultados subjetivos del encuestado acerca de las preguntas del cuestionario, se puede observar la realidad circundante, anotando el encuestador además de las respuestas tal cual salen de la boca del entrevistado, los aspectos que considere oportunos a lo largo de la entrevista. (Torres, Salazar, & Paz, 2019)

La entrevista tiene como principal propósito obtener información profunda de la empresa con lo que se facilita el desarrollo del proyecto investigativo, este instrumento fue utilizado directamente con la propietaria del negocio con el fin de conocer el estado actual de la empresa, para poder emplear el diseño respectivo de un manual de políticas y procedimientos para el correcto manejo de las actividades desarrolladas en la Ferretería Noble L.G.A.

### **9.3.1.2. La encuesta**

Constituye el término medio entre la observación y la experimentación. En ella se pueden registrar situaciones que pueden ser observadas y en ausencia de poder recrear un experimento se cuestiona a la persona participante sobre ello. Por ello, se dice que la encuesta es un método descriptivo con el que se pueden detectar ideas, necesidades, preferencias, hábitos de uso, etc. (Torres, Salazar, & Paz, 2019)

La encuesta nos permitió recopilar datos importantes, la cual se aplicó a los empleados de la empresa con el fin de obtener información relevante, que determine si la entidad contaba con un manual de control interno y también si el proyecto era factible desarrollarlo dentro de la Ferretería Noble L.G.A.

### **9.3.2. Instrumentos**

#### **9.3.2.1. Matriz Foda**

Estas siglas provienen del acrónimo en inglés SWOT (strenghts, weaknesses, opportunities, threats); en español, aluden a fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. (Sarli, González, & Ayres, 2015)

#### **9.3.2.2. Cuestionario**

“El cuestionario es un conjunto de preguntas sobre los hechos o aspectos que interesan en una investigación y que son contestadas por los encuestados. Se trata de un instrumento fundamental para la obtención de datos” (Torres, Salazar, & Paz, 2019).

El cuestionario es una herramienta importante, el cual ayuda a analizar los datos de un resultado propuesto, este se lo emplea en el control interno que está compuesto por componentes y subcomponentes cada uno con el grupo de preguntas que serán evaluadas en toda la empresa para realizar una matriz de riesgo y constatar en nivel de riesgo que la empresa presenta.

### 9.3.3. Población y Muestra

#### 9.3.3.1. Población

**Tabla 7.** Población

<b>Población</b>	
1	Propietaria (Gerente General)
1	Administradora
1	Atención al cliente
1	Control de Inventarios
2	Bodeguero
2	Despachador
8	Total

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

#### 9.3.3.2. Muestra

Por considerarse que la población es muy reducida en la empresa ferretera se toma dicho resultado como la muestra el cual está conformado de 8 individuos.

## 10. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS (ENTREVISTA, ENCUESTA, MATRIZFODA Y CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO)

### 10.1. Resultados e interpretación de la encuesta (Empleados)

El análisis de los resultados es fundamental en todo documento, ya que permite tener una percepción clara y definida de la tabulación de datos, dado un resultado en si proporciona información necesaria para identificar los puntos fuertes y débiles que posee la empresa y que en ciertas ocasiones desconoce o simplemente deja pasar por desapercibido en sus actividades diarias. Los datos de la encuesta aplicada son observaciones y medidas científicas que una vez analizadas e interpretadas, pueden ser utilizadas como evidencia para sustentar la aprobatoria de un proyecto en cuestión.

Se aplicó una encuesta a los empleados de la Ferretería Noble L.G.A., con el objetivo de conocer si dicha entidad cuenta con un sistema de control interno adecuado, también se hizo con la finalidad de ver si el proyecto es factible y para detectar si ellos como trabajadores conocen y dan cumplimiento a las políticas de control interno. Al aplicar las encuestas a los empleados de la empresa se obtuvieron datos relevantes en relación al objeto de estudio, dando como resultado lo siguiente:

Nivel de estudio de los empleados de la “Ferretería Noble L.G.A.”

**Tabla 8.** Cargos de empleados de la ferretería

<b>CARGOS</b>	<b>NIVEL DE ESTUDIO</b>
ADMINISTRADORA	SUPERIOR
CONTROL DE INVENTARIOS	SUPERIOR
ATENCIÓN AL CLIENTE	SUPERIOR
DESPACHADOR 1	PRIMARIA
DESPACHADOR 2	SECUNDARIA
BODEGUERO 1	PRIMARIA
BODEGUERO 2	PRIMARIA

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

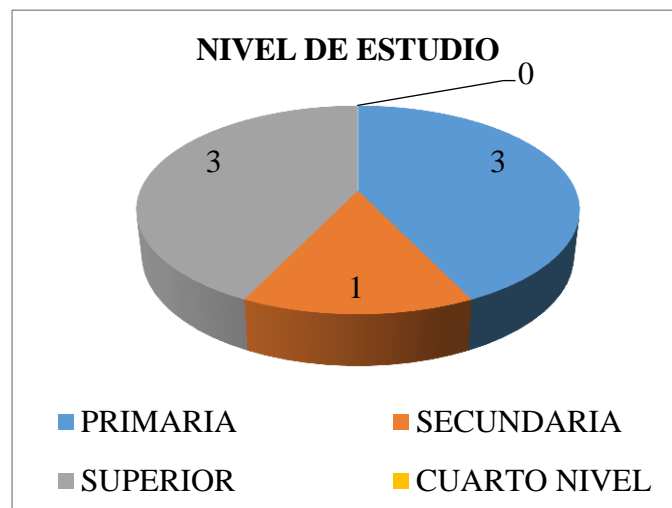
**Elaborado por:** Las Autoras

**Tabla 9.** Total del nivel de estudio de empleados

NIVEL DE ESTUDIO	
INSTRUCCIÓN	TOTAL
PRIMARIA	3
SECUNDARIA	1
SUPERIOR	3
CUARTO NIVEL	0

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

**Elaborado por:** Las Autoras

**Figura 1.** Total del nivel de estudios de empleados

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

**Elaborado por:** Las Autoras

Es fundamental conocer primero el nivel de estudio de un empleado, para saber si cumple con el perfil profesional que aspira la empresa, en sí está o no capacitado para desarrollar las actividades que se le encomiende dentro de la ferretería, como se puede observar en el gráfico, hay tres personas con instrucción de primaria y otras tres con nivel superior, mientras que solo una tiene secundaria y nadie tiene un cuarto nivel de estudio. Lo que da a entender el resultado es que todos tienen una preparación educativa de acuerdo al trabajo que realizan en la empresa.

## PREGUNTAS

### 1. ¿Conoce usted si la empresa dispone de un sistema o manual de control interno?

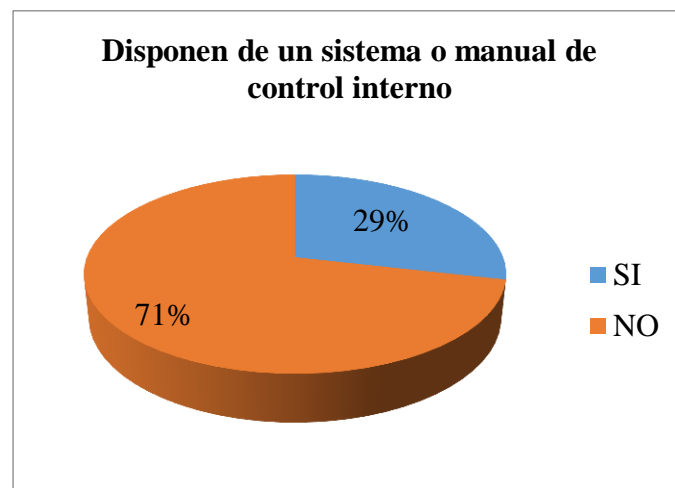
**Tabla 10.** Disponen de un sistema o manual de control interno

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

**Figura 2.** Disponen de un sistema o manual de control interno



**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

**ANÁLISIS PREGUNTA 1:** Tener un manual de control interno en la ferretería es de suma importancia porque les permite desarrollar sus labores diarias de una manera más adecuada siguiendo los procedimientos y políticas establecidas por la empresa para evitar inconvenientes y errores en la información. De acuerdo a los datos obtenidos por los empleados de la Ferretería Noble L.G.A. el 71% afirma no conocer el control interno de la empresa mientras que solo el 29% dice que sí, lo cual se interpreta como un desconocimiento total de este sistema o manual tan importante en toda entidad, es decir que no cuentan con un control interno y eso es la causa de tener falencias en la información.

## 2. ¿El departamento de contabilidad mantiene registros de inventarios actualizados?

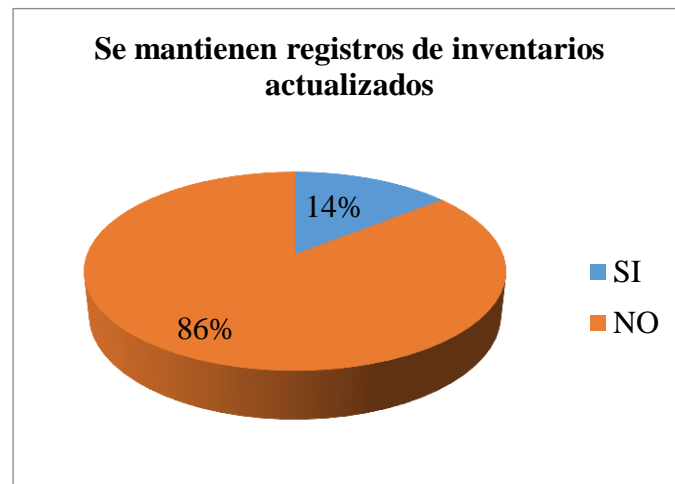
**Tabla 11.** Se mantienen registros de inventarios actualizados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	14%
NO	6	86%
TOTAL	7	100%

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

**Figura 3.** Se mantienen registros de inventarios actualizados



**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

**ANÁLISIS PREGUNTA 2:** Mediante esta pregunta nos permite conocer si la empresa cuenta con los registros actualizados de los inventarios a lo cual el 86% aseguró que no, mientras solo el 14% dijo sí, esto da como resultado que no se tiene un adecuado control de los inventarios y esto es un problema que se debe prestar más atención, porque en un momento dado generará inconvenientes en el sistema de información, ya que no se tendrá suficientes productos en los inventarios y no se podrá vender por un mal inventariado del mismo.

### 3. ¿Los procedimientos adoptados para el manejo de inventarios proporciona seguridad contra posibles alteraciones por personas que tienen libre acceso?

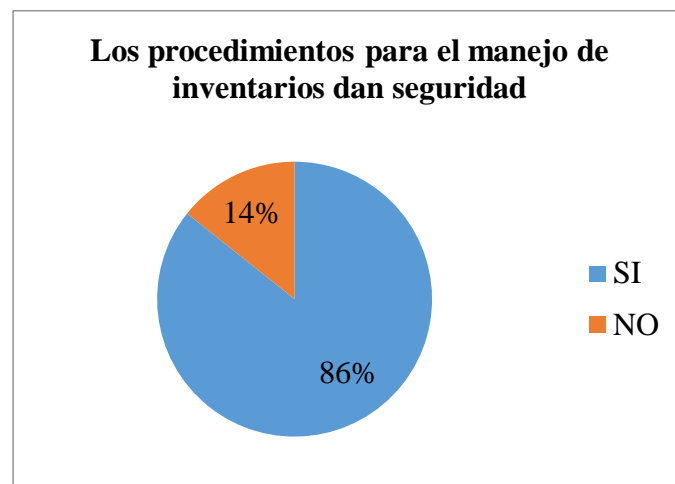
**Tabla 12.** Los procedimientos para el manejo de inventarios dan seguridad

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Figura 4.** Los procedimientos para el manejo de inventarios dan seguridad



Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**ANÁLISIS PREGUNTA 3:** Se determina en los resultados obtenidos en esta pregunta la seguridad de los procedimientos que tiene el manejo de los inventarios en caso de ser alterados por terceras personas, donde un 86% dice que es seguro, mientras el 14% manifiesta que no lo es tanto, lo cual es importante dar seguridad a los inventarios para evitar faltantes en los productos o errores en la información del mismo, este debe tener una persona específica para su manejo.



**4. ¿Tiene la empresa un departamento de auditoría interna que opere de forma autónoma?**

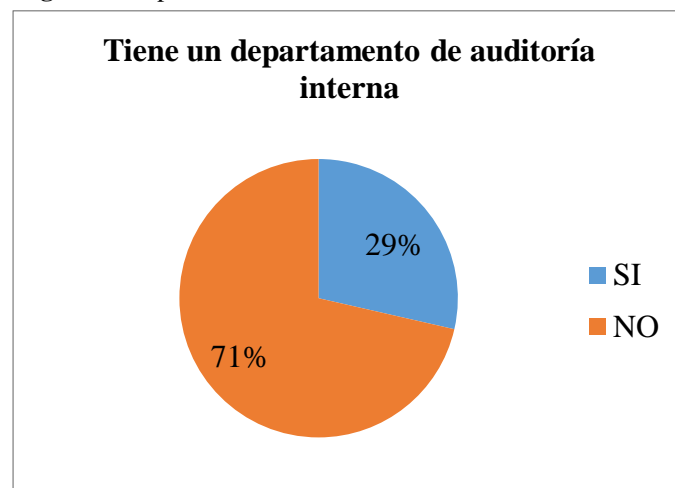
**Tabla 13.** Departamento de auditoría interna

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Figura 5.** Departamento de auditoría interna



Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**ANÁLISIS PREGUNTA 4:** La auditoría interna es una herramienta importante en toda empresa, esta sirve para la evaluación independiente con el fin de mejorar sus procesos, actividades, operaciones contables, entre otras y de acuerdo al porcentaje en la pregunta se puede notar en el gráfico que la ferretería no tiene un departamento de auditoría interna, por lo que hay un resultado de 71% manifestando no, mientras otros con solo el 29% dicen sí.

## 5. ¿La empresa cuenta con la información contable actualizada?

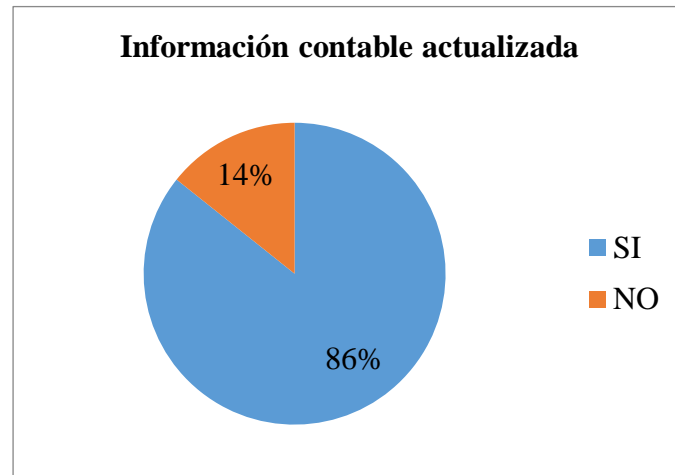
**Tabla 14.** Información contable actualizada

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTAL	7	100%

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

**Elaborado por:** Las Autoras

**Figura 6.** Información contable actualizada



**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

**Elaborado por:** Las Autoras

**ANÁLISIS PREGUNTA 5:** Contar con información contable actualizada es de gran ayuda en la empresa para la toma de decisiones, por lo tanto se determina en la pregunta que si hay información actualizada dando un porcentaje de 86%, mientras que los otros encuestados equivalente al 14% dijeron no, pero solo por un pequeño número se diferencia en el resultado, lo cual se manifestó que la ferretería si cuenta con información contable actualizada.

## 6. ¿La empresa actualmente cuenta con un contador autorizado de planta?

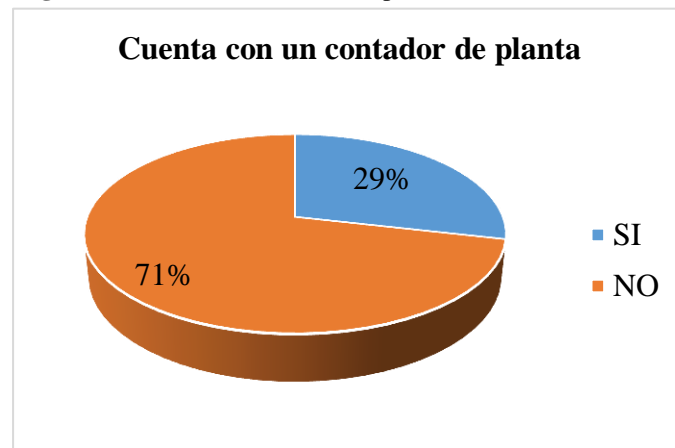
**Tabla 15.** Contador autorizado de planta

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

**Elaborado por:** Las Autoras

**Figura 7.** Contador autorizado de planta



**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

**Elaborado por:** Las Autoras

**ANÁLISIS PREGUNTA 6:** Los empleados encuestados dan a conocer con un 71% que la ferretería no tiene un contador de planta, mientras que solo el 29% dijo si, el tener un contador de planta facilita, ayuda y también se encarga de realizar todos los trámites tributarios, contables, entre otros, es decir que el negocio cumple con la administración tributaria, pero no tiene un contador de planta que realice todas las actividades internas para un mejor desempeño económico en la empresa.

**7. ¿La empresa dispone de Estados Financieros de forma mensual para la toma de decisiones?**

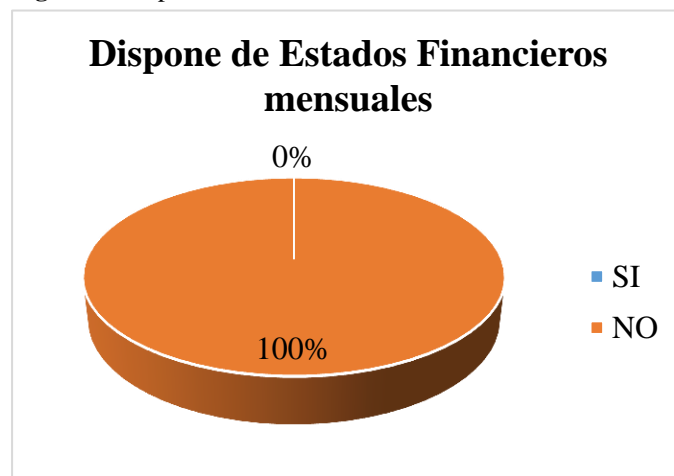
**Tabla 16.** Dispone de Estados Financieros mensuales

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	7	100%

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

**Figura 8.** Dispone de Estados Financieros mensuales



**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

**ANÁLISIS PREGUNTA 7:** Los trabajadores de la empresa no tienen conocimiento en si se proporciona los estados financieros mensuales, para la verificación de alguna anomalía en la contabilidad general y en base a eso poder tomar decisiones importantes, es por eso que en esta pregunta da un resultado del 100% que manifiesta no, es decir no se dispone de estados financieros mensuales, esto se da porque la ferretería no cuenta con un contador de planta.

**8. ¿El personal de la empresa cumple con el perfil profesional para desempeñar las respectivas actividades en la empresa?**

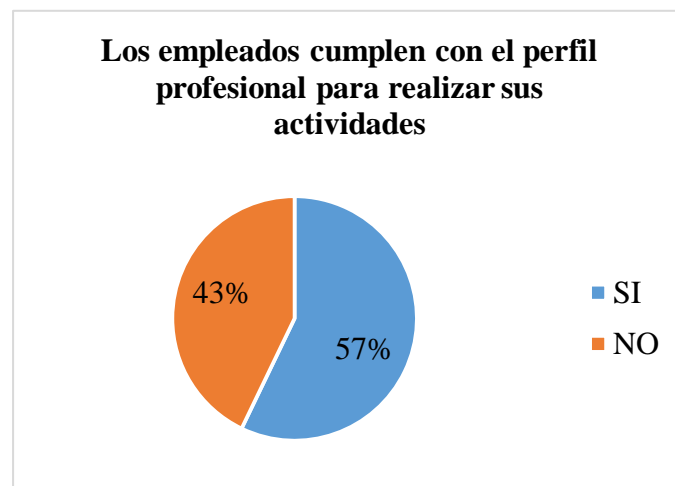
**Tabla 17.** Cumplimiento de los empleados con el perfil profesional

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	57%
NO	3	43%
TOTAL	7	100%

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Figura 9.** Cumplimiento de los empleados con el perfil profesional



Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**ANÁLISIS PREGUNTA 8:** Al momento de ser contratados los empleados deben primero pasar por una pequeña prueba, lo cual es con el objetivo de ver en qué área se desenvuelven más, pero a la mayoría del personal se le envía hacer varias actividades en distintas áreas por eso ciertos encuestados dicen que si cumplen con su perfil 57%, mientras el 43% no lo manifiesta así, por lo tanto la diferencia es mínima y es ahí donde debería tener un manual de funciones donde se establezca la tarea que debe realizar cada empleado cumpliendo con su perfil profesional.

### 9. ¿Existe una persona específica asignada para el manejo de caja y depósitos?

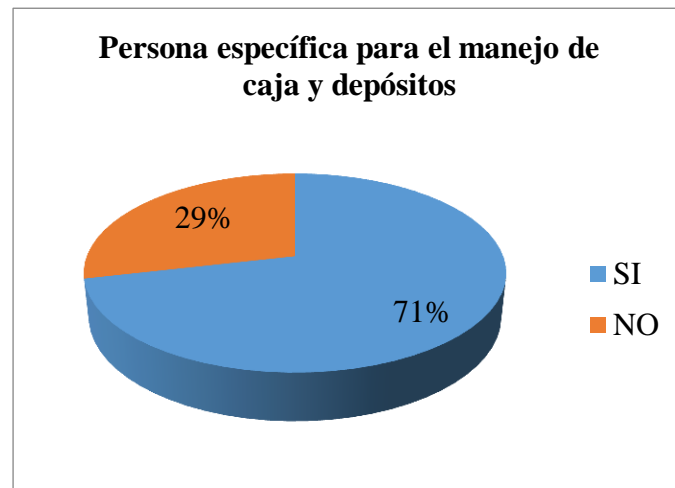
**Tabla 18.** Persona específica para el manejo de caja y depósitos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	71%
NO	2	29%
TOTAL	7	100%

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

**Elaborado por:** Las Autoras

**Figura 10.** Persona específica para el manejo de caja y depósitos



**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

**Elaborado por:** Las Autoras

**ANÁLISIS PREGUNTA 9:** Tener una persona de confianza especialmente para trámites confidenciales es de gran importancia, ya que esa labor no se le puede encomendar a cualquier empleado, por eso en esta pregunta se determina con un porcentaje de 71% equivalente a cinco personas da una respuesta de si manifestando que hay una persona específica para el manejo de caja y depósitos, y el solo el 29% concreta que no, es necesario tener a alguien específico para este tipo de trámites por mayor seguridad.

## 10. ¿La empresa ha tenido desabastecimiento de mercadería?

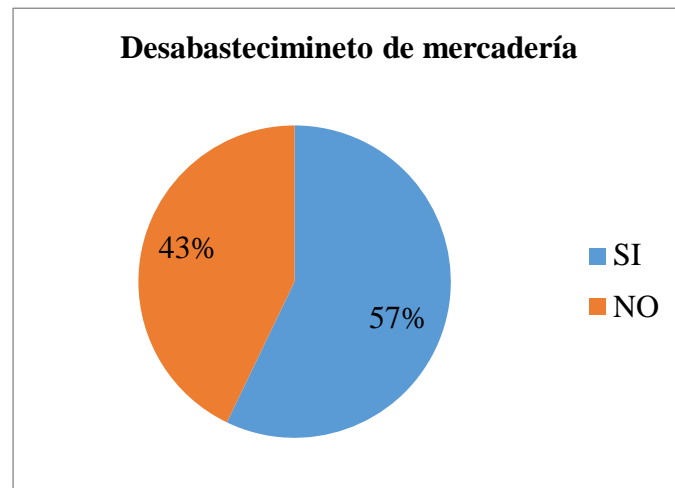
**Tabla 19.** Desabastecimiento de mercadería

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	57%
NO	3	43%
TOTAL	7	100%

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

**Figura 11.** Desabastecimiento de mercadería



**Fuente:** "Ferretería Noble"

**Elaborado por:** Las Autoras

**ANÁLISIS PREGUNTA 10:** Como en toda empresa en algún momento pasa por el gran problema del desabastecimiento de mercadería, es un inconveniente muy molesto porque no se tiene que ofrecer a la clientela, pero en este caso la ferretería presenta este problema por falta de recursos económicos, que no se tiene suficiente capital para la compra de productos, por eso los encuestados manifiestan con un porcentaje significativo del 57% que si existe dicho problema, mientras un 43% dice no.

### 11. ¿Los pedidos de mercadería se realizan con la respectiva documentación?

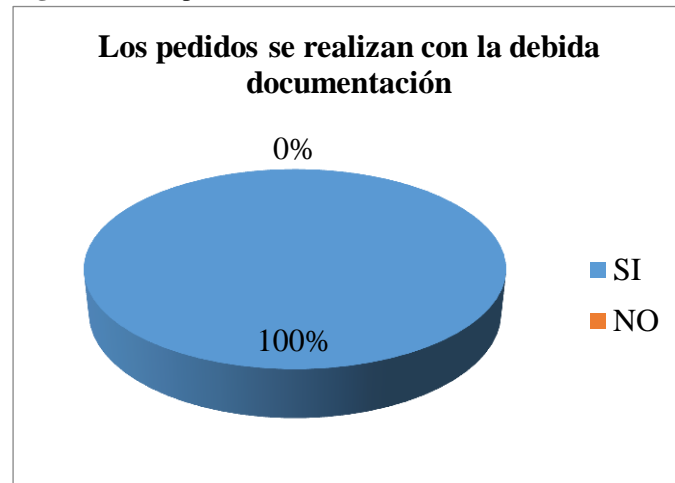
**Tabla 20.** Los pedidos se realizan con la debida documentación

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

**Figura 12.** Los pedidos se realizan con la debida documentación



**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

**ANÁLISIS PREGUNTA 11:** En toda empresa lo primordial es llevar la documentación en regla y en especial la de pedidos de mercadería, los documentos como las facturas, retenciones, entre otras son evidencias para cumplir con la administración tributaria y si no se tiene toda la documentación en regla se presentarán varios problemas y sanciones para la empresa, por eso en esta pregunta los encuestados determinan que la ferretería si cumple en su totalidad dando un resultado del 100%.



## 12. ¿Existe en la empresa errores de facturación en las ventas realizadas?

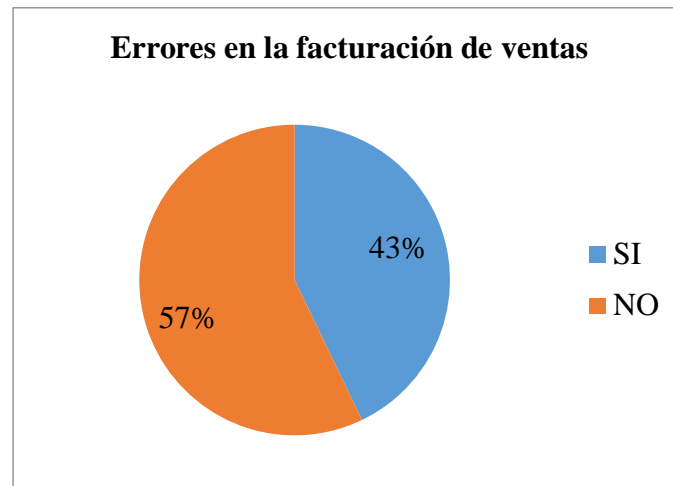
**Tabla 21.** Errores en la facturación de ventas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	43%
NO	4	57%
TOTAL	7	100%

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

**Figura 13.** Errores en la facturación de ventas



**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

**ANÁLISIS PREGUNTA 12:** Al momento de facturar las compras de los clientes pueden existir errores varios como aumento de algún producto o falta de alguno, en si son errores que se pueden modificar o arreglar en ese preciso momento con el cliente, pero basándose a la respuesta que dieron los encuestados el 43% da un sí como respuesta, y el 57% manifiesta que no existe tal error, el resultado general de esta pregunta es una diferencia mínima.

### 13. ¿Existe en la empresa errores de facturación en las compras realizadas?

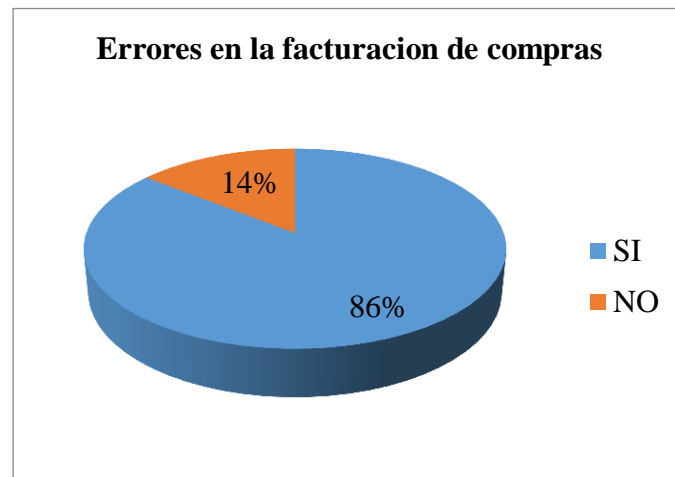
**Tabla 22.** Errores en la facturación de compras

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTALES	7	100%

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

**Figura 14.** Errores en la facturación de compras



**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

**ANÁLISIS PREGUNTA 13:** De acuerdo a la pregunta en si existen errores en la facturación de las compras que realiza la empresa se dio un porcentaje de 86% declarando que si hay varias falencias y errores al momento de facturarles, mientras que el 14% manifestó que no, este genera una gran molestia porque se debe volver a pedir toda la documentación bien hecha y en ciertas ocasiones los proveedores olvidan traerla y crea un gran problema al momento de las declaraciones que no se cuenta con todas facturas, para el ingreso de información en el sistema es el mismo inconveniente.

## **10.2. Resultados e interpretación de entrevista (Gerente General – Propietaria)**

### **1. ¿Cuál es la actividad económica a la que su empresa se dedica?**

A la venta de productos de construcción, herramientas, cerraduras, entre otros.

### **2. ¿Cuáles son los problemas de control que actualmente la empresa presenta?**

El ingreso de los productos al sistema de inventarios.

#### **¿Por qué?**

Por el desorden que a veces los mismos empleados forman al tomar un producto.

### **3. ¿El personal de la empresa cumple con las disposiciones emitidas por el propietario para su desarrollo laboral?**

Si cumplen con las disposiciones emitidas., pero a veces deben realizar otras actividades por la razón que en el local se acumula la gente y el personal debe ayudar en todo lo que puede, con esto el progreso de la empresa será muy exitoso.

### **4. ¿Cuáles son las áreas con mayor dificultad que tiene la empresa al momento de realizar sus distintas actividades?**

Área de facturación y Bodega.

### **5. ¿Existe un proceso técnico para la selección y contratación del personal?**

No

#### **¿Por qué?**

Siempre que contrato personas para la ferretería, lo realizo por alguna amistad de años y por su conocimiento.

**6. ¿Posee la empresa un contador autorizado y de planta al momento de realizar sus registros contables?**

Si, toda empresa debe contar con un contador por la razón que es más fácil llevar nuestros registros contables.

**7. ¿Las actividades a realizar por los empleados de la empresa se les emite de forma verbal o escrita?**

Al momento que una persona ingresa a trabajar, las actividades que realizara son de forma escrita para la respectiva constancia de sus labores.

**8. ¿La empresa cuenta con un manual de control interno para el respectivo registro de las actividades?**

No, pero sería muy útil contar con un manual por la razón que es más fácil llevar los procedimientos de la ferretería de acuerdo a las políticas implantadas.

**Análisis:** De acuerdo con los resultados obtenidos de la entrevista aplicada a la propietaria de la ferretería se puede establecer que la necesidad que tiene es de contar con un manual de funciones, procedimientos y políticas de control para las distintas actividades que realiza la empresa, con esto le permite salvaguardar los recursos materiales y humanos, brindando a los empleados la facilidad de cumplir con sus actividades laborales, satisfaciendo las exigencias de los clientes y a la vez asegurándole al negocio una rentabilidad exitosa. Por otra parte se conoce que dentro de la empresa los trabajadores si cumplen con las funciones según su perfil profesional, pero hay ocasiones en que los empleados deben realizar labores distintas por la razón que si el cliente observa que no existe una atención excelente y rápida dejara de adquirir sus productos en cuya empresa lo cual es una pérdida de ganancias.

### 10.3. Resultados e interpretación de la matriz foda

#### Matriz FODA

Es una herramienta útil muy estratégica para el análisis de la situación de la empresa. La matriz tiene la finalidad de ofrecer un claro diagnóstico para tomar decisiones importantes y oportunas.

#### Integración del equipo y sesión de trabajo (lluvia de ideas)

Por lo general esto consiste en reunir a los miembros de la empresa para elaborar la matriz FODA a través de una serie de ideas, en el cual ellos aportan sus opiniones, críticas y calificación basadas en los puntos fuertes y débiles que tiene la empresa.

#### Propuesta de fortalezas

Una vez expuesto las fortalezas se procede a calificarlas por todos los miembros donde 10 es lo máximo y 1 es la menos importante. Luego de la calificación quedan elaboradas las fortalezas para la ferretería.

**Tabla 23.** Calificación de fortalezas

PROPUESTA DE FORTALEZAS	INTEGRANTES DEL EQUIPO								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1. Variedades de productos.	7	8	7	9	9	8	7	8	63
2. Precios justos.	4	2	8	5	4	6	4	5	38
3. Experiencia y conocimiento.	4	5	5	7	10	3	4	4	42
4. Asesoramiento completo al cliente.	5	5	5	4	7	8	9	4	47
5. Calidad de los productos.	2	5	7	6	10	7	3	9	49
6. Instalaciones adecuadas.	7	5	8	9	10	10	8	10	67
7. Excelente servicio al cliente.	7	7	4	8	9	5	6	7	53

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

**Tabla 24.** Ordenamiento de fortalezas según su calificación

PROPUESTA DE FORTALEZAS	VALORACIÓN
1. Instalaciones adecuadas.	67
2. Variedades de productos.	63
3. Excelente servicio al cliente.	53
4. Calidad de los productos.	50
5. Experiencia y conocimiento.	48
6. Asesoramiento completo al cliente.	45
7. Precios justos.	38

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

### Propuesta de debilidades

Una vez expuesto las debilidades se procede a calificarlas por todos los miembros donde 10 es lo máximo y 1 es la menos importante. De tal manera quedan establecidas las debilidades por calificación de los miembros.

**Tabla 25.** Calificación de debilidades

PROPUESTA DE DEBILIDADES	INTEGRANTES DEL EQUIPO								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1. Falta de un sistema de incentivos.	7	6	7	5	7	6	7	6	51
2. No contar con un manual de control interno.	6	7	8	8	7	7	7	8	58
3. No cuenta con información general interna de la empresa como: historia, visión, misión, objetivos y organigrama.	6	6	7	7	10	7	6	7	56
4. Falta de capacitación a los trabajadores.	10	8	5	4	7	8	9	10	61
5. No se cuenta con sistemas computarizados para los inventarios.	6	5	7	6	10	7	5	9	55
6. No contar con una página web para el servicio al cliente.	7	5	8	9	7	8	8	7	59
7. Falta de manejo y control del inventario.	8	9	8	8	9	10	9	8	69

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

**Tabla 26.** Ordenamiento de debilidades según su calificación

PROPUESTA DE DEBILIDADES	VALORACIÓN
1. Falta de manejo y control del inventario.	69
2. Falta de capacitación a los trabajadores.	61
3. No contar con una página web para el servicio al cliente.	59
4. No contar con un manual de control interno.	58
5. No cuenta con información general interna de la empresa como: historia, visión, misión, objetivos y organigrama.	56
6. No se cuenta con sistemas computarizados para los inventarios.	55
7. Falta de un sistema de incentivos.	51

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

### Propuesta de oportunidades

Una vez expuesto las oportunidades se procede a calificarlas por todos los miembros donde 10 es lo máximo y 1 es la menos importante. Mediante la lluvia de ideas y valoración de las oportunidades para la ferretería quedan estipuladas de la siguiente manera.

**Tabla 27.** Calificación de oportunidades

PROPUESTA DE OPORTUNIDADES	INTEGRANTES DEL EQUIPO								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1. Mayor demanda del sector de la construcción.	9	8	8	9	8	8	7	8	65
2. Disponibilidad de proveedores.	5	9	9	5	9	7	6	6	56
3. Posibilidades de exportación.	7	10	4	6	8	5	4	10	54
4. Acceso a nuevas tecnologías.	10	8	9	10	9	10	9	9	74
5. Obtención de contratos con el sector público.	5	7	7	10	8	3	6	7	53
6. Expansión.	7	6	8	9	7	5	9	9	60
7. Acceso a préstamos bancarios.	9	7	7	9	10	9	8	9	68

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 28.** Ordenamiento de oportunidades según su calificación

PROPUESTA DE OPORTUNIDADES	VALORACIÓN
1. Acceso a nuevas tecnologías.	74
2. Acceso a préstamos bancarios.	68
3. Mayor demanda del sector de la construcción.	65
4. Expansión.	60
5. Disponibilidad de proveedores.	56
6. Posibilidades de exportación.	54
7. Obtención de contratos con el sector público.	53

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

### Propuesta de amenazas

Una vez expuesto las amenazas se procede a calificarlas por todos los miembros donde 10 es lo máximo y 1 es la menos importante. Los miembros del equipo valoraron cada amenaza dándoles la importancia que se merecen y quedan de la siguiente manera.

**Tabla 29.** Calificación de amenazas

PROPUESTA DE AMENAZAS	INTEGRANTES DEL EQUIPO								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1. Creación o incremento de nuevos impuestos por parte del gobierno que afectan el total desarrollo del negocio.	8	8	7	8	8	10	6	8	63
2. Desempleo.	6	5	7	9	4	8	4	9	52
3. Aprovechamiento de la tecnología y sistemas computarizados por parte de la competencia.	4	10	4	7	10	3	5	5	48
4. Competencia.	10	9	10	10	9	9	10	10	77
5. Inseguridad Social.	4	7	9	6	7	10	3	4	50
6. Situación económica del país.	10	6	9	9	9	9	9	10	71
7. Cambio en las necesidades y gustos de los clientes.	10	8	6	8	8	7	9	9	65

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras



**Tabla 30.** Ordenamiento de amenazas según su calificación

PROPUESTA DE AMENAZAS	VALORACIÓN
1. Competencia.	77
2. Situación económica del país.	71
3. Cambio en las necesidades y gustos de los clientes.	65
4. Creación o incremento de nuevos impuestos por parte del gobierno que afectan el total desarrollo del negocio.	63
5. Desempleo.	52
6. Inseguridad Social.	50
7. Aprovechamiento de la tecnología y sistemas computarizados por parte de la competencia.	48

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

**Elaborado por:** Las Autoras

**Tabla 31.** Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Instalaciones adecuadas. 2. Variedades de productos. 3. Excelente servicio al cliente. 4. Calidad de los productos. 5. Experiencia y conocimiento. 6. Asesoramiento completo al cliente. 7. Precios justos.	1. Falta de manejo y control del inventario. 2. Falta de capacitación a los trabajadores. 3. No contar con una página web para el servicio al cliente. 4. No contar con un manual de control interno. 5. No cuenta con información general interna de la empresa como: historia, visión, misión, objetivos y organigrama. 6. No se cuenta con sistemas computarizados para los inventarios. 7. Falta de un sistema de incentivos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. Acceso a nuevas tecnologías. 2. Acceso a préstamos bancarios. 3. Mayor demanda del sector de la construcción. 4. Expansión. 5. Disponibilidad de proveedores. 6. Posibilidades de exportación. 7. Obtención de contratos con el sector público.	1. Competencia. 2. Situación económica del país. 3. Cambio en las necesidades y gustos de los clientes. 4. Creación o incremento de nuevos impuestos por parte del gobierno que afectan el total desarrollo del negocio. 5. Desempleo. 6. Inseguridad Social. 7. Aprovechamiento de la tecnología y sistemas computarizados por parte de la competencia.

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

**Elaborado por:** Las Autoras

**Análisis FODA:** Este análisis consiste en identificar y evaluar los puntos fuertes y débiles que tiene la empresa, para poder diagnosticar su situación actual tanto interna como externa, sus fortalezas, oportunidades y debilidades, amenazas. El objetivo principal de la matriz es determinar sus factores internos y externos los cuales mediante una valoración darán un resultado para examinar las ventajas potenciales y competitivas que se tiene y también verificar los riesgos, fallas y limitaciones que proporcionan una serie de advertencias.

**Análisis interno:** Este se lo realiza con el fin de identificar los hechos que suceden dentro de la Ferretería los cuales pueden ser controlados internamente, como son las fortalezas y debilidades.

**Fortalezas:** Se le considera uno de los puntos fuertes internos que tiene la empresa, la cual ayuda a cumplir las metas que tiene propuesta, para ser competitivos y prolongar el desarrollo del negocio. ¿En qué aspecto destaco?

**Debilidades:** Son aquellos puntos fuertes que carece o no mejora la empresa, de los cuales es más vulnerable por la competencia, en si las debilidades son problemas internos que no permiten el progreso del negocio. ¿En qué debo mejorar?

**Tabla 32.** Análisis de fortalezas y debilidades

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Instalaciones adecuadas.	1. Falta de manejo y control del inventario.
2. Variedades de productos.	2. Falta de capacitación a los trabajadores.
3. Excelente servicio al cliente.	3. No contar con una página web para el servicio al cliente.
4. Calidad de los productos.	4. No contar con un manual de control interno.
5. Experiencia y conocimiento.	5. No cuenta con información general interna de la empresa como: historia, visión, misión, objetivos y organigrama.
6. Asesoramiento completo al cliente.	6. No se cuenta con sistemas computarizados para los inventarios.
7. Precios justos.	7. Falta de un sistema de incentivos.

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

**Análisis externo:** Este análisis consiste en verificar los factores externos que afectan de una u otra manera a la empresa, los hechos dados no pueden ser contralados porque suceden fuera de ella y quienes lo conforman son las oportunidades y amenazas.

**Oportunidades:** Son aspectos que genera el entorno y favorecen en el progreso de la empresa, es una ocasión de mejora, lo cual una vez identificado se le puede potenciar y aprovechar al máximo. ¿Qué puedo ganar?

**Amenazas:** Son situaciones preocupantes que el ambiente proporciona, obstáculos que no permiten alcanzar los objetivos y ponen en peligro al negocio, por eso es importante identificar para evitarla a tiempo con nuevas estrategias. ¿Qué hacen los demás?

**Tabla 33.** Análisis de oportunidades y amenazas

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. Acceso a nuevas tecnologías.	1. Competencia.
2. Acceso a préstamos bancarios.	2. Situación económica del país.
3. Mayor demanda del sector de la construcción.	3. Cambio en las necesidades y gustos de los clientes.
4. Expansión.	4. Creación o incremento de nuevos impuestos por parte del gobierno que afectan el total desarrollo del negocio.
5. Disponibilidad de proveedores.	5. Desempleo.
6. Posibilidades de exportación.	6. Inseguridad Social.
7. Obtención de contratos con el sector público.	7. Aprovechamiento de la tecnología y sistemas computarizados por parte de la competencia.

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

**Elaborado por:** Las Autoras

### **Matriz de correlación fortalezas y oportunidades**

Esta matriz se la utiliza para analizar series numéricas de valores cuantitativos con el fin de determinar los valores de una variable, nos ayuda a conocer los puntos fuertes que existen al comparar un factor interno y externo, como son las fortalezas y oportunidades generando estrategias ofensivas, lo cual ayuda a efectuar las metas de la empresa. La calificación se dará de la siguiente manera:

- Si la fortaleza tiene relación con la oportunidad será = 5
- Si la fortaleza tiene media relación con la oportunidad será = 3
- Si la fortaleza no tiene relación con la oportunidad será = 1

**Tabla 34.** Matriz de correlación fortalezas y oportunidades

		FORTALEZAS							Total
		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	
OPORTUNIDADES	O1	3	1	1	3	5	3	5	21
	O2	5	5	3	5	3	3	1	25
	O3	3	5	5	5	5	5	5	33
	O4	5	5	5	5	5	5	5	35
	O5	1	5	1	5	3	5	3	23
	O6	1	5	3	5	3	5	5	27
	O7	1	5	3	5	5	5	5	29
	Total	19	31	21	33	29	31	29	

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

### Matriz de correlación Debilidades y Amenazas

La correlación enseña cómo se encuentra una variable con otra relacionada en sí, las características de esta matriz muestra las variables internas y externas identificando los puntos débiles, como son las debilidades y amenazas, lo cual dificulta el progreso de la empresa dando como efecto la estrategias de supervivencia. La calificación se dará de la siguiente forma:

- Si la debilidad tiene relación con la amenaza será = 5
- Si la debilidad tiene media relación con la amenaza será = 3
- Si la debilidad no tiene relación con la amenaza será = 1

**Tabla 35.** Matriz de correlación debilidades y amenazas

		DEBILIDADES							Total
		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	
AMENAZAS	A1	1	1	1	1	1	1	1	7
	A2	1	1	1	1	1	1	1	7
	A3	1	3	1	1	1	1	3	11
	A4	1	1	1	1	1	1	1	7
	A5	1	1	1	1	1	1	1	7
	A6	1	1	1	1	3	1	1	9
	A7	3	1	1	3	1	5	1	15
	Total	9	9	7	9	9	11	9	

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

### Matriz priorizada FODA

Esta matriz es muy útil al momento de seleccionar ciertas variables importantes, ayuda a tomar decisiones en si una alternativa es más importante o no. Luego de haber evaluado los puntos fuertes y débiles de los factores internos y externos se obtiene un resultado cuantitativo donde se puede analizar y dar soluciones a los problemas, en aprovechar las estrategias ofensivas y examinar las estrategias de supervivencia. Al momento de tratar los puntos fuertes se debe progresar más internamente y aprovechar todas las oportunidades externas que se presenten para el desarrollo del negocio, mientras que los puntos débiles muestran claramente las carencias que presenta internamente la empresa, los factores externos son preocupantes ya que la competencia u otro elemento puede aprovecharse de aquella situación.

**Tabla 36.** Variables FODA

Código	Variable
<b>FORTALEZAS</b>	
F4	Calidad de los productos.
F2	Variedad de los productos.
F6	Asesoramiento completo al cliente.
F7	Precios justos.
F5	Experiencia y conocimiento.
<b>DEBILIDADES</b>	
D6	No se cuenta con sistemas computarizados para los inventarios.
D7	Falta de un sistema incentivos.
D5	No cuenta con información general interna de la empresa como: historia, visión, misión, objetivos y organigrama.
D4	No contar con un manual de control interno.
D2	Falta de capacitación a los trabajadores.
<b>OPORTUNIDADES</b>	
O4	Expansión.
O3	Mayor demanda del sector de la construcción.
O7	Obtención de contratos con el sector público.
O6	Posibilidades de exportación.
O2	Acceso a préstamos bancarios.
<b>AMENAZAS</b>	
A7	Aprovechamiento de la tecnología y sistemas computarizados por parte de la competencia.
A3	Cambio en las necesidades y gustos de los clientes.
A6	Inseguridad social.
A4	Creación o incremento de nuevos impuestos por parte del gobierno que afectan el total desarrollo del negocio.
A5	Desempleo.

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

## Matriz de problemas del medio interno

**Tabla 37.** Análisis del medio interno – Identificación de debilidades

Nº	Factores críticos / Debilidades	Causa	Efecto
1	No se cuenta con sistemas computarizados para los inventarios.	*Control inadecuado de los inventarios. *El costo de adquirir un sistema le parece muy elevado.	*Desorden en bodega y falta de ciertos productos. *Pago a cierta persona para que realice manualmente el inventario.
2	Falta de un sistema de incentivos.	*Ausencia de apoyos o recompensas. *Desarrollo de tareas sin motivación, tratándolas como simples órdenes.	*Poco entusiasmo al trabajo que realiza. *Mal atención al cliente sin ningún asesoramiento.
3	No cuenta con información general interna de la empresa como: historia, visión, misión, objetivos y organigrama.	*No tiene una misión clara, visión estratégica y objetivos hacia el futuro de la empresa. *No contar con una estructura organizacional.	*Poco rendimiento de la empresa, vulnerable a varios riesgos. *Incumplimiento en sus actividades diarias de acuerdo a su área.
4	No contar con un manual de control interno.	*Uso inadecuado de los procesos administrativos. *Mal gestionados los departamentos, deficiente control interno.	*Poca importancia a los sucesos erróneos que se dan en las actividades. *No conoce sus áreas vulnerables con más riesgos, información financiera irreal.
5	Falta de capacitación a los trabajadores.	*Pésimo servicio al tratar a un consumidor. *El capacitarlos le cuesta mucho a la empresa.	*Malas relaciones con los clientes. *Conflictos entre nuevos y viejos empleados por realización de tareas.

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

## Matriz de problemas del medio externo

**Tabla 38.** Análisis del medio externo – Identificación de amenazas

Nº	Factores críticos / Amenazas	Causa	Efecto
1	Aprovechamiento de la tecnología y sistemas computarizados por parte de la competencia.	*Les facilita llevar un control total de toda la empresa. *Llaman la atención de los clientes.	*Crecimiento en el mercado. *Obtendrán más ventas y ganarían clientes fijos.
2	Cambio en las necesidades y gustos de los clientes.	*No disponer de la mercadería solicitada. *Nuevos productos y modelos proporcionados en el mercado.	*Ventaja para la competencia. *Satisfacción de las necesidades de los clientes.
3	Inseguridad social.	*Propensos a robos de los productos. *Déficit de ventas.	*Perdidas de inventario. *No genera rentabilidad para la empresa.
4	Creación o incremento de nuevos impuestos por parte del gobierno que afectan el total desarrollo del negocio.	*Aumento de cargas tributarias. *Reajustes en los costos de la mercadería.	*Evasión de impuestos. *Subida de precios en los productos.
5	Desempleo.	*Complicación en desarrollo del país por su situación financiera. *Disminución de ingresos, cambio de vida de los individuos.	*Falta de contratos con las empresas para construcciones de infraestructuras. *Poco consumo de productos ferreteros.

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

#### 10.4. Resultados e interpretación del cuestionario de control interno por componentes

**Tabla 39.** Cuestionario del componente ambiente de control

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA FERRETERÍA NOBLE L.G.A.						
Área:		Toda la empresa				
Evaluado:		Sra. Lucia Ávila				
Evaluador:		Auria Olvera y Karen Osorio				
Fecha:		15/11/2019				
Por favor marque con una X su respuesta correcta						
NIVEL	Nº	DETALLE	SI	NO	N.A	OBSERVACIONES
1	24	AMBIENTE DE CONTROL				
2	4	Comunicación y ejecución de integridad de los valores éticos	0	4	0	
3	1	¿Se poseen códigos de conducta o reglamento interno de trabajo que regule las conductas y comportamientos de los trabajadores de la organización?		X		No poseen un reglamento interno y lo realizan verbalmente para evitar malas conductas dentro de la entidad.
3	2	¿Se evalúa anualmente el conocimiento del personal sobre los códigos de conducta o el reglamento interno?		X		
3	3	¿Están claramente definidas cuales podrían ser las consecuencias o acciones disciplinarias a tomar por la empresa en actos indebidos?		X		
3	4	¿La empresa cuenta con políticas que regulen las relaciones entre empleados?		X		
2	4	Junta directiva	0	4	0	
3	5	¿La empresa maneja un respectivo plan estratégico?		X		
3	6	¿Se mantiene una interacción con los entes de control, como auditores internos o externos?		X		
3	7	¿Existe un control adecuado ante la consistencia de la información que evidencia el cumplimiento de los objetivos y estrategias planteadas de la empresa?		X		
3	8	¿La empresa somete a evaluación a aquella información que provenga de cualquier violación de las reglas del negocio?		X		



2	4	Filosofía de administración y estilo de operación	0	4	0	
3	9	¿La empresa cuenta con una política de administración de riesgos?		X		
3	10	¿Se evalúan los riesgos del negocio?		X		
3	11	¿Son frecuentes las reuniones entre la dirección general y la parte operativa de la empresa?		X		
3	12	¿Se realizan capacitaciones, charlas o cursos donde se pueda percibir el compromiso de la alta dirección con los sistemas de control?		X		
2	4	Estructura organizativa	2	2	0	
3	13	¿Cuenta la entidad con una estructura organizada que se manifieste claramente las relaciones funcionales del negocio y permita el flujo de información en todas las áreas?		X		No cuenta con una estructura organizada pero las relaciones funcionales entre los empleados están muy bien definidas.
3	14	¿Se realizan inspecciones de control a las bodegas de la empresa?	X			
3	15	¿Posee la empresa con el personal suficiente y capacitado para el cumplimiento de los objetivos definidos?	X			
3	16	¿Se evalúa el desempeño, conocimiento y experiencia de los administradores, a la luz de sus responsabilidades?		X		
2	4	Compromiso para la competencia	0	4	0	
3	17	¿Se encuentran claramente especificados y comunicados los manuales de funciones y cargos para el personal?		X		
3	18	¿Las descripciones de los cargos poseen el perfil requerido para cada función y las habilidades o competencias con las que se debe cumplir para el cargo?		X		
3	19	¿El desempeño del personal es evaluado periódicamente, considerando los aspectos mencionados en las descripciones del cargo frente a sus funciones?		X		

3	20	¿Las demás disposiciones y normativas de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa se difunden entre el personal?		X		
2	4	Políticas y prácticas de recursos humanos	0	4	0	
3	21	¿Se posee con una cultura organizacional definida e implementada que caracterice a la entidad?		X		
3	22	¿Se realizan promociones y convocatorias internas para dar oportunidad a los empleados de la entidad de ocupar cargos requeridos en la estructura jerárquica para los cuales cumplan con el perfil requerido?		X		
3	23	¿Durante el proceso de selección de personal se evalúa la experiencia de los candidatos para un cargo como parte del perfil que debe cumplir?		X		
3	24	¿Se poseen procesos disciplinarios y de sanciones que dictaminen las acciones que deben ejecutarse ante el incumplimiento de las políticas y procedimientos decretados por la empresa?		X		
TOTAL			2	22	0	

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 40.** Calificación nivel de confianza y riesgo del ambiente de control

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	2
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	24
NIVEL DE CONFIANZA: $NC=CT/PT \times 100$	NC=	8,33%
NIVEL DE RIESGO: $R=100\% - NC$	R=	91,67%

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 41.** Nivel de confianza y riesgo del ambiente de control

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	76-99%
76-99%	51-75%	15-50%
ALTO	MODERADO	
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 42.** Cuestionario del componente de valoración de riesgo

VALORACIÓN DE RIESGO					
2	4	Objetivos globales y a nivel de actividad	0	4	0
3	25	¿Se tienen bien planteados los objetivos estratégicos?		X	La empresa no tiene planteadas sus metas, objetivos, políticas, tampoco sus objetivos estratégicos que le ayuden a un mejor desarrollo.
3	26	¿La empresa valida el cumplimiento de los objetivos definidos a nivel global a través de los mecanismos?		X	
3	27	¿Se mide la efectividad con la cual los objetivos son comunicados a todas las áreas del negocio?		X	
3	28	¿Son consistentes los planes y presupuesto del negocio con los objetivos globales de la organización?		X	
2	4	Identificación y medición de riesgos	2	2	0
3	29	¿Los riesgos globales o corporativos poseen un dueño o líder que se encargue de administrarlos, definir las acciones para mitigarlos y monitorearlos?	X		
3	30	¿Existen mecanismos para identificar los cambios que puedan tener un efecto significativo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad?		X	
3	31	¿Se ha difundido en todos los niveles organizaciones el concepto de riesgo, sus diferentes calificaciones y sus consecuencias para la entidad?	X		
3	32	¿Se han determinado los responsable de la identificación y análisis de los riesgos que puede tener la empresa?		X	
2	4	Tratamiento de riesgos	0	4	0
3	33	¿La empresa posee medidas mediante las cuales mitiga la criticidad de los riesgos?		X	

3	34	¿Se encuentran correctamente implementados los controles para cada área de la empresa que permitan identificar los altos riesgos, perdidas de materiales y actividades fraudulentas?		X		
3	35	¿Se han implementado procedimientos para desarrollar simulaciones sobre bases estadísticas?		X		
3	36	¿Posee procedimientos para implantar sistemas de alertas tempranas que permitan detectar cambios generadores de riesgos en el entorno externo e interno?		X		
TOTAL			2	10	0	

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 43.** Calificación nivel de confianza y riesgo de la valoración de riesgo

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	2
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	12
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	NC=	16,67%
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - NC$	R=	83,33%

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 44.** Nivel de confianza y riesgo de la valoración de riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15-50%	51-75%	76-99%
76-99%	51-75%	15-50%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 45.** Cuestionario del componente las actividades de control

1	24	ACTIVIDADES DE CONTROL				
2	4	Revisiones de alto nivel y actividades administrativas	0	4	0	
3	37	¿Se cuenta con un procedimiento formal de sanciones para las fallas del personal que comprometan los procedimientos y políticas establecidas?		X		
3	38	¿Existe un área de auditoría interna?		X		
3	39	¿Se practican regularmente auditorías por parte de dicha unidad?		X		

3	40	¿Se realiza un seguimiento a las observaciones halladas de las revisiones por auditorías?		X		
2	4	Proceso de información	1	3	0	
3	41	¿Dentro de las órdenes de compras se verifican y se controlan las fechas límites antes del vencimiento de estas?		X		
3	42	¿En las facturas se controlan las fechas límites para el pago antes del vencimiento?		X		El seguimiento de cuentas por cobrar se lo realiza de forma manual ya que no se encuentran sistematizadas las operaciones.
3	43	¿Se aprovecha los descuentos por pronto pago?	X			
3	44	¿Se controla que las facturas pagadas sean registradas en una cuenta contable diferente a los demás pagos de la empresa?		X		
2	4	Controles físicos	1	3	0	
3	45	¿Existe un inventario documentado y actualizado de todos los activos que conforman la organización?		X		La empresa ya cuenta con el sistema de inventarios pero el uso es poco hasta poder verificar todos los productos existentes para ingresarlos con sus respectivos códigos.
3	46	¿Todos los activos tienen asignado un responsable por parte de la empresa?		X		
3	47	¿Todos los medios de almacenamiento de información, tanto en papel como digital, son manipulados y asegurados físicamente?		X		
3	48	¿La empresa posee alarmas contra posibles incendios?	X			
2	4	Indicadores de desempeño	2	2	0	
3	49	¿Se cuenta con indicadores de gestión documentados y aprobados?	X			
3	50	¿Se definen e implementan acciones de mejoramiento basados en los resultados que lanzan estos indicadores de gestión?	X			
3	51	¿Se verifica el cumplimiento de todas las etapas o tareas necesarias para las operaciones de la empresa?		X		

3	52	¿Existe un sistema de indicadores de rendimiento implementado en la empresa para la puesta en marcha de acciones correctivas que disminuyan o eliminen ciertas desviaciones?		X		
2	4	Segregación de responsabilidades	3	1	0	
3	53	¿La autorización, aprobación, procesamiento y registros de pagos o recepción de fondos, revisión y auditorías, custodia y manipulación de fondos, valores o bienes de las operaciones/transacciones están asignados a diferentes personas?		X		
3	54	¿Las conciliaciones bancarias las realiza personal ajeno al manejo de dinero y cuentas bancarias?	X			
3	55	¿Se ha establecido controles, que permitan detectar accesos no autorizados al sistema de cobranza?	X			
3	56	¿Los activos financieros se custodian en cajas de seguridad con acceso restringido e instalaciones protegidas contra pérdidas o robos?	X			
2	4	Políticas y procedimientos	1	3	0	
3	57	¿Se encuentran claramente definidas las herramientas tecnológicas y no tecnológicas, que soportan el flujo de información de los diferentes procesos?		X		
3	58	¿Se posee con un manual de funciones del proceso que cubre cada rol donde se detalle las responsabilidades a seguir por los miembros de la empresa?		X		
3	59	¿El sistema de información cuenta con procedimientos estándares, documentados, actualizados y disponibles para garantizar la operación?	X			
3	60	¿La entidad posee una política de seguridad de la información documentada y aprobada?		X		
TOTAL			8	16	0	

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 46.** Calificación nivel de confianza y riesgo de las actividades de control

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	8
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	24
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	NC=	33,33%
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - NC$	R=	66,67%

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 47.** Nivel de confianza y riesgo de las actividades de control

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15-50%	51-75%	76-99%
76-99%	51-75%	15-50%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 48.** Cuestionario del componente información y comunicación

1	16	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
2	4	Obtención de información externa e interna	2	2	0
3	61	¿Se tiene delegada la responsabilidad de monitorear aspectos del entorno que puedan afectar a los procesos del ambiente, como el caso de cambios regulatorios?		X	
3	62	¿La empresa tiene claramente definidos los reportes que requiere?	X		
3	63	¿Cada reporte tiene una clara definición del objetivo y usuario del mismo?		X	
3	64	¿Conocen los usuarios el nivel de confiabilidad de la empresa al momento de información proporcionada?	X		
2	4	Oportunidad en el suministro de la información	1	3	0
3	65	¿Es adecuado el suministro de la información requerida a la alta dirección?		X	
3	66	¿Son suministrados los reportes referentes al desempeño de la empresa frente al cumplimiento de los objetivos trazados?	X		
3	67	¿Permite el sistema la generación de información financiera oportuna para la toma de decisiones?		X	
3	68	¿Existen procesos de capacitación sobre los sistemas nuevos y modificaciones de los vigentes?		X	
2	4	Sistemas de información	0	4	0
3	69	¿Se poseen en los sistemas de información métodos para medir el valor de las transacciones de una manera que permita registrar su valor monetario apropiado en los estados financieros?		X	
3	70	¿Se tienen identificados las aplicaciones de tecnología de la información relevantes a la emisión de informes financieros?		X	
3	71	¿Se poseen en los sistemas de información métodos para determinar el periodo en el cual las transacciones suceden para permitir su registro en el periodo contable correcto?		X	

3	72	¿La entidad cuenta con un sistema de procesamiento de datos adaptado a las necesidades que permita la generación de información exacta y oportuna?		X	
2	4	Canales y efectividad de la comunicación	0	4	0
3	73	¿Es efectivo y apropiado el canal de comunicación mediante en el cual la organización informa a su personal sobre sus roles, deberes y responsabilidades frente al control interno y de sus cargos correspondientes a la estructura organizacional?		X	
3	74	¿Es suficiente la información que se encuentra disponible con la finalidad de que los empleados tengan el insumo para poder cumplir con sus funciones y responsabilidades del cargo y poder estar informados sobre los lineamientos administrativos o cambios en los mismos?		X	
3	75	¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?		X	No tiene establecidas las líneas de comunicación e información pero la propietaria si lo realiza verbalmente en las reuniones.
3	76	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?		X	
TOTAL			3	13	0

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 49.** Calificación nivel de confianza y riesgo de información y comunicación

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	3
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	16
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	NC=	18,75%
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - NC$	R=	81,25%

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 50.** Nivel de confianza y riesgo de información y comunicación

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15-50%	51-75%	76-99%
76-99%	51-75%	15-50%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras



**Tabla 51.** Cuestionario del componente monitoreo

1	8	MONITOREO				
2	4	Monitoreo y evaluaciones	2	2	0	
3	77	¿Se compara habitualmente el desempeño con lo presupuestado y se evalúan las causas de los desvíos?	X			
3	78	¿Se realizan habitualmente controles de las existencias de inventarios físicos contra registros?	X			
3	79	¿Se consideran las confirmaciones terceras personas, reclamos de usuarios para corroborar la información generada internamente?	X			
3	80	¿Existen herramientas de autoevaluación en la entidad?		X		No realiza formalmente autoevaluación con los documentos respectivos, pero verbalmente si existen pequeñas evaluaciones dentro de la entidad que ayudan a su desarrollo.
2	4	Función de la auditoria interna y reporte de debilidades	2	2	0	
3	81	¿Los reportes de las debilidades identificadas por Auditorías interna son remitidos directamente a los encargados de la administración?	X			
3	82	¿Existen los mecanismos correctos para accionar y erradicar deficiencias encontradas en las auditorías internas?		X		
3	83	¿Se tiene claramente definida la autoridad y responsabilidad mediante estatutos de la función de auditoria interna, al igual que el acceso y el uso de la información obtenida para la ejecución de las evaluaciones?	X			
3	84	¿Es adecuada la línea de reporte de la función de la Auditoría Interna a la Junta Directiva y al Comité de Auditoría?		X		
TOTAL			5	3	0	

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 52.** Calificación nivel de confianza y riesgo de monitoreo

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	5
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	8
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	NC=	62,50%
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - NC$	R=	37,50%

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 53.** Nivel de confianza y riesgo de monitoreo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15-50%	51-75%	76-99%
76-99%	51-75%	15-50%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 54.** Resultados del cuestionario de control interno por componentes

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-COMPONENTES						
"FERRETERÍA NOBLE L.G.A."						
Nº	COMPONENTES	Nº PREGUNTAS	SI	NO	% SI	% NO
1	Ambiente de control	24	2	22	8,33%	91,67%
2	Valoración de riesgo	12	2	10	16,67%	83%
3	Actividades de control	24	8	16	33,33%	66,67%
4	Información y comunicación	16	3	13	18,75%	81,25%
5	Monitoreo	8	5	3	62,50%	37,50%
TOTAL		84	20	64	23,81%	76,19%

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 55.** Calificación general del nivel de confianza y riesgo de los componentes

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	20
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	84
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	NC=	23,81%
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - NC$	R=	76,19%

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 56.** Resultado total del nivel de confianza y riesgo de los componentes

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15-50%	51-75%	76-99%
76-99%	51-75%	15-50%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

### 10.4.1. Informe de la evaluación del control interno por componentes

La Maná, 29 de Noviembre del 2019

Sra. Lucia Ávila

#### PROPIETARIA DE LA FERRETERIA NOBLE L.G.A

Presente.-

De nuestra consideración:

Como parte de nuestra propuesta de elaborar un manual de funciones, procedimientos y políticas, hemos procedido a aplicar el cuestionario de control interno, se realizó la valoración del nivel de confianza y riesgo. Encontrándonos con los siguientes datos de riesgos presentados dentro de su organización, luego de ver aplicado el cuestionario de control interno basado en los cinco componentes de evaluación.

En este cuadro podremos observar los riesgos detectados en toda la organización, para luego poder emitir las respectivas recomendaciones:

**Tabla 57.** Nivel general de riesgos detectados

COMPONENTE	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO
	%	NIVEL	
Ambiente de control	8,33%	Bajo	Riesgo Alto
Valoración de riesgo	16,67%	Bajo	Riesgo Alto
Actividades de control	33,33%	Bajo	Riesgo Moderado
Información y comunicación	18,75%	Bajo	Riesgo Alto
Monitoreo	62,50%	Moderado	Riesgo Bajo
<b>TOTAL</b>	<b>23,81%</b>	<b>Bajo</b>	<b>Riesgo Alto</b>

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

#### AMBIENTE DE CONTROL

1.- No poseen un reglamento interno y lo realizan verbalmente para evitar malas conductas dentro de la entidad.

2.- No cuenta con una estructura organizada pero las relaciones funcionales entre los empleados están muy bien definidas.

## **Recomendaciones**

### **Al gerente**

Deberá diseñarse e implementarse un código de ética acorde a los objetivos de la empresa, el cual debe ser difundido en capacitaciones para el buen desempeño del personal.

### **Al administrador**

La administración debe preocuparse en plasmar una estructura organizada.

## **VALORACIÓN DE RIESGO**

1.- La empresa no tiene planteadas sus metas, objetivos, políticas, tampoco sus objetivos estratégicos que le ayuden a un mejor desarrollo.

## **Recomendaciones**

### **Al gerente**

Diseñar objetivos estratégicos claros y concisos, a partir de la nueva estructura organizativa.

## **ACTIVIDADES DE CONTROL**

1.- El seguimiento de cuentas por cobrar se lo realiza de forma manual ya que no se encuentran sistematizadas las operaciones.

2.- La empresa ya cuenta con el sistema de inventarios pero el uso es poco hasta poder verificar todos los productos existentes para ingresarlos con sus respectivos códigos.

## **Recomendaciones**

### **Al contador**

Establecer un control automático dentro de un sistema de facturación el vencimiento de las diferentes facturas de pago.

**Al control de inventarios**

Asistir a capacitaciones para un buen uso del sistema de inventarios, también clasificar en orden los productos para que sea más fácil el ingreso.

**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

1.- No tiene establecidas las líneas de comunicación e información pero la propietaria si lo realiza verbalmente en las reuniones.

**Recomendaciones****Al gerente**

Diseñar e implementar las líneas de comunicación e información, dándolas a conocer en las distintas capacitaciones.

**MONITOREO**

1.- No realiza formalmente autoevaluación con los documentos respectivos, pero verbalmente si existen pequeñas evaluaciones dentro de la entidad que ayudan a su desarrollo.

**Recomendaciones****Al administrador**

Establecer formatos de autoevaluación físicamente para que así el personal conozca su desempeño laboral en la empresa.



Olvera Anchundia Auria Germania  
C.I: 125024842-2



Osorio Muñoz Karen Liseth  
C.I: 050381362-8

### 10.5. Resultados e interpretación del cuestionario de control interno por áreas

**Tabla 58.** Cuestionario para el área de administración

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO POR ÁREAS DE LA FERRETERÍA NOBLE L.G.A.					
Áreas evaluadas:	Administración, Contabilidad, Caja, Ventas, Compras y Bodega				
Evaluador:	Auria Olvera y Karen Osorio				
Fecha:	07/02/2020				
Por favor marque con una X su respuesta correcta					
ADMINISTRACIÓN					
Nº	DETALLE	SI	NO	N.A	OBSERVACIONES
1	¿Existe una adecuada revisión y supervisión de las actividades de la ferretería?	X			
2	¿Se ha identificado los procesos, procedimientos y actividades que no generan valor para la empresa?	X			
3	¿Se ha elaborado el manual de organización y función?			X	El área de administración no cuenta con un respectivo manual lo impide un buen control de las distintas actividades.
4	¿Se atiende adecuadamente las deficiencias del control interno?	X			
5	¿Establecen objetivos y metas realizables de acuerdo con los medios disponibles?	X			
6	¿Se revisan las actividades diarias y se corrigen posibles inconvenientes?	X			
7	¿La administración procura el mantenimiento de un ambiente organizacional adecuado?	X			
8	¿Se evalúa periódicamente al personal para verificar su desempeño?	X			
9	¿Se realiza y documenta la evaluación de riesgos y fraudes de los principales proyectos y procesos?			X	
10	¿Existen políticas claras para el desarrollo de las actividades que realiza cada trabajador?			X	El no contar con políticas claras impide que el trabajador cumpla con sus respectivas funciones.
TOTAL		7	3	0	

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 59.** Calificación nivel de confianza y riesgo de administración

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	7
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	10
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	NC=	70%
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - NC$	R=	30%

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 60.** Nivel de confianza y riesgo de administración

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15-50%	51-75%	76-99%
76-99%	51-75%	15-50%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 61.** Cuestionario para el área de contabilidad

CONTABILIDAD					
Nº	DETALLE	SI	NO	N.A	OBSERVACIONES
1	¿Se promueven mecanismos efectivos para el sistema de control interno en el área contable?		X		En el área contable los mecanismos de control se los realiza manualmente.
2	¿Las políticas contables propenden por la presentación fiel de la información financiera?		X		
3	¿Existen mecanismos que garanticen procedimientos existentes para pagos, control de transacciones y registro de operaciones contables?		X		
4	¿Tiene custodia de los documentos importantes de la ferretería?	X			
5	¿Aprueba notas de abono o créditos a clientes?	X			
6	¿El área contable cuenta con sistema automatizado para el registro de sus operaciones?	X			
7	¿Existen normas y procedimientos para cada actividad que realiza el contador?		X		No existen normas ni procedimientos para el control de las actividades.
8	¿Elabora periódicamente los estados financieros de la empresa?	X			

9	¿Prepara, suma, aprueba o comprueba cualquier tipo de asiento contable?	X			
10	¿Realiza los informes contables y las declaraciones a tiempo?	X			
TOTAL		6	4	0	

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 62.** Calificación nivel de confianza y riesgo de contabilidad

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	6
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	10
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	NC=	60%
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - NC$	R=	40%

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 63.** Nivel de confianza y riesgo de contabilidad

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15-50%	51-75%	76-99%
76-99%	51-75%	15-50%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 64.** Cuestionario para el área de caja

CAJA					
N°	DETALLE	SI	NO	N.A	OBSERVACIONES
1	¿Existe un manual de procedimientos y políticas que registre, controle, custodie, asigne responsabilidades y autorice las maneras estándar de usar el control de efectivo de ingresos y gastos?		X		La empresa no cuenta con manual de procedimientos ni políticas por eso no existe u control efectivo de las actividades.
2	¿Se responsabiliza a una sola persona en caja?	X			
3	¿Existen claves confidenciales para entrar al computador de caja?	X			
4	¿La función del manejo de caja es independiente de la preparación de libros?	X			
5	¿Está prohibido usar el dinero de caja para hacer efectivo cheques de clientes u otros?	X			
6	¿Existen reportes de registros de control de los ingresos y gastos?		X		



7	¿Las facturas, recibos y otros comprobantes están correctamente pre numerado e impreso?		X		
8	¿Se coloca el sello de cancelado una vez efectuado el cobro de la compra?	X			
9	¿Se archivan en un lugar seguro los comprobantes que sirven como evidencia tanto en ingresos y gastos?	X			
10	¿Los valores recaudados diariamente son entregados al administrador?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 65.** Calificación nivel de confianza y riesgo de caja

<b>CALIFICACIÓN TOTAL:</b>	<b>CT=</b>	<b>7</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL:</b>	<b>PT=</b>	<b>10</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA: <math>NC = CT/PT \times 100</math></b>	<b>NC=</b>	<b>70%</b>
<b>NIVEL DE RIESGO: <math>R = 100\% - NC</math></b>	<b>R=</b>	<b>30%</b>

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 66.** Nivel de confianza y riesgo de caja

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15-50%	51-75%	76-99%
76-99%	51-75%	15-50%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 67.** Cuestionario para el área de ventas

VENTAS					
N°	DETALLE	SI	NO	N.A	OBSERVACIONES
1	¿Existe en la empresa un manual de procesos para las actividades de ventas?		X		
2	¿El personal de ventas está capacitado para dar una buena atención al cliente y asesorarlo en los productos?	X			
3	¿Existen políticas y procedimientos escritos referentes a ventas?		X		
4	¿Existen sistemas de información computarizados para las ventas?	X			

5	¿Las decisiones tomadas por la administración y gerencia afectan al área de ventas?		X		No afectan porque así la empresa no cuenta con manuales, las decisiones que toma en la área de ventas es para una mejor rentabilidad.
6	¿Existe formalmente un objetivo establecido para el área de ventas?		X		
7	¿El sistema de información de ventas emite reportes confiables?	X			
8	¿El área de ventas tiene acceso al efectivo de caja?	X			
9	¿El personal de ventas realiza sus funciones adecuadamente?	X			
10	¿Se da seguimiento a las mejoras de los procesos de ventas?		X		
TOTAL		5	5	0	

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 68.** Calificación nivel de confianza y riesgo de ventas

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	5
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	10
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	NC=	50%
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - NC$	R=	50%

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 69.** Nivel de confianza y riesgo de ventas

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15-50%	51-75%	76-99%
76-99%	51-75%	15-50%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 70.** Cuestionario para el área de compras

COMPRAS					
N°	DETALLE	SI	NO	N.A	OBSERVACIONES
1	¿Existen políticas y procedimientos en el departamento de compras?		X		No hay políticas establecidas para desempeño de todo el personal laboral.

2	¿Existe una persona encargada de hacer el plan anual de compras?	X			
3	¿Existen las funciones de compras debidamente separadas de otras áreas?		X		
4	¿Se solicitan cotizaciones de precios a los proveedores?	X			
5	¿Se preparan órdenes de compras para todas las adquisiciones?		X		
6	¿Se mantiene información actualizada y estadística de precios que permitan que permitan detectar los momentos oportunos de compras?	X			
7	¿Hay controles adecuados para salvaguardar que no se hagan compras innecesarias?	X			
8	¿Se cancelan inmediatamente órdenes de compras por motivo de reducción de productos o cambios de proyectos?	X			
9	¿Existe un catálogo de proveedores en la empresa?	X			
10	¿Están establecidas las líneas de autoridad y responsabilidad en este departamento?		X		Solo se las conoce verbalmente, es por eso que la empresa cuenta con una deficiencia en los distintos controles de las áreas.
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 71.** Calificación nivel de confianza y riesgo de compras

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	6
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	10
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	NC=	60%
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - NC$	R=	40%

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 72.** Nivel de confianza y riesgo de ventas

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15-50%	51-75%	76-99%
76-99%	51-75%	15-50%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 73.** Cuestionario para el área de bodega

BODEGA					
N°	DETALLE	SI	NO	N.A	OBSERVACIONES
1	¿Existen políticas y procedimientos para el departamento de bodega?		X		Ni un departamento de la empresa cuenta con manuales de políticas o procedimientos lo que ocasiona que la empresa no realice sus actividades con un adecuado control.
2	¿Existe un sistema de inventario actualizado?	X			
3	¿Los productos son ubicados en un lugar estratégico no perecible para evitar deterioro o robo?		X		
4	¿Se verifican las existencias compradas en cuanto a números y calidad?	X			
5	¿El jefe de bodega emite reportes sobre control y existencias de inventarios?		X		
6	¿Las existencias almacenadas se encuentran ordenadas de tal manera que facilite y simplifique la obtención del producto?		X		
7	¿Se lleva un control permanente del total de ingreso y salida de mercadería?	X			
8	¿El personal de bodega está capacitado y conoce de los procesos de mantenimiento en el almacén?		X		El poco conocimiento que tiene los trabajadores acerca del mantenimiento se lo realiza verbalmente.
9	¿El acceso a bodega es solo para el personal que custodia los inventarios?		X		
10	¿Se requiere documentación aprobada para autorizar la salida de mercadería del almacén?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

**Tabla 74.** Calificación nivel de confianza y riesgo de bodega

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	4
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	10
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	NC=	40%
NIVEL DE RIESGO: $R = 100\% - NC$	R=	60%

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 75.** Nivel de confianza y riesgo de bodega

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15-50%	51-75%	76-99%
76-99%	51-75%	15-50%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."

Elaborado por: Las Autoras

### Comentario general de resultados

Con la aplicación del cuestionario de control interno en todas las áreas de la empresa, se detectó que los porcentajes del nivel de confianza y riesgo se encuentra en el rango de moderado y bajo, pero esto no quiere decir la empresa se encuentra muy bien en lo que se trata de controles internos, porque él no contar con funciones, políticas y procedimientos claros impide el correcto control de las distintas actividades que realiza el personal en sus labores, ya que los trabajadores responden a órdenes verbales y esto afecta al proceso de desarrollo de la empresa.

## **10.6. Diseño y aplicación de la propuesta**

### **“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA FERRETERÍA NOBLE L.G.A. DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”**

#### **Introducción**

El control interno es una herramienta fundamental la cual permite realizar una evaluación general a toda la empresa y a la vez se conoce sus áreas más vulnerables a riesgos, también promueve la eficiencia, asegura la efectividad y previene que se infrinjan las normas y leyes, la utilización de políticas sirven como guías de acción y los procedimientos para la ejecución de los procesos. El proyecto estudia la situación de la empresa y pretende diseñar un sistema de control interno para la ferretería, será elaborado en base a un manual de políticas y procedimientos, también se le adjunta las funciones para un mejor desempeño en las actividades que se realizan en cada departamento, debido a la necesidad de manejar un control interno y verificar sus puntos de riesgos, surge el interés de un manual ya que se le considera una estrategia importante para mantener un control de todos los productos ferreteros así se fortalece el desarrollo y crecimiento económico de la ferretería.

Considerando el estudio y necesidad de la ferretería mediante la metodología aplicada se obtiene un resultado y como solución están las políticas y procedimientos para detallar las responsabilidades generales y específicas de todos los empleados en base a las funciones que realizan en la empresa, lo cual garantiza el cumplimiento de los objetivos por medio del manual.

#### **Justificación**

La importancia del control interno dentro de una empresa es fundamental porque mediante él se puede verificar y supervisar todas las actividades y a su vez mejora las operaciones y previene fraudes. El manual de control interno permite determinar las actividades de cada empleado, es indispensable ya que sirve como guía para su desarrollo óptimo de la empresa. Se realiza la investigación con el fin de conocer la situación que presenta en ella y diseñar un sistema de control interno para la ferretería, en base a la necesidad de manejarlo y tener menos errores en el desarrollo de las actividades que realiza cada departamento. El diseño del sistema beneficia directamente a la gerencia de la ferretería, el contar con documento donde

se indique claramente como efectuar las actividades de cada trabajador cumpliendo con su perfil profesional y a la vez alcanzar las metas planteadas de la empresa. La contribución que se hace en la investigación es el manual de políticas y procedimientos, para que tengan mejoras en las actividades diarias, de este modo se da una solución a Ferretería Noble L.G.A, de tal manera que se permita dar a conocer de forma clara y concisa el desarrollo de sus funciones en cada departamento.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Elaborar funciones, procedimientos y políticas mediante un manual para mejorar los procesos de las actividades en la Ferretería Noble L.G.A.

### **Objetivos específicos**

- Diseñar un manual de funciones para la ferretería describiendo las responsabilidades y actividades que deben desempeñar de acuerdo a su cargo para un mejor desenvolvimiento en su área de trabajo cumpliendo con su perfil profesional.
- Desarrollar un manual de procedimientos que detallen la manera de llevar a cabo los procesos de la empresa.
- Formular políticas para cada área de la empresa estableciendo un compromiso de cumplimiento con los requisitos establecidos.

### **Aplicación de la propuesta**

La elaboración de la propuesta está encaminada en la realización de un manual de funciones, procedimientos y políticas para la área administrativa, área contable, área de caja, área de compras, área de ventas y área de bodega, que será efectuado con el fin de evitar errores en la información de la empresa, de tal forma que esta herramienta es muy importante porque ayuda a los trabajadores a efectuar sus actividades de la mejor manera y también reforman los procesos de control entre otros.

Con la aplicación de la entrevista, encuesta, matriz FODA y cuestionario de control interno se obtuvo un resultado, el cual se determinó la matriz de riesgo y en base a eso redactar las sugerencias necesarias en el siguiente manual.

## **Información general**

### **Reseña histórica**

La empresa “Ferretería Noble”, nace el 17 de Octubre del año 2000 en el cantón La Maná, inicialmente surgió como un pequeño negocio familiar contando con un capital de \$ 2.000,00 que se dedicó a ofrecer variedad de productos, tratando de cubrir las necesidades de la población ya que el cantón es un lugar muy demandante por el mundo de la construcción, con el pasar los años el negocio fue prosperando y creciendo teniendo una gran acogida en el mercado ferretero, lo cual permitió ir aumentando el negocio en gran escala y ofertando los nuevos productos a un buen precio.

En el año 2013 se decide abrir una sucursal de la empresa con un capital de \$ 20.000,00 debido a la gran demanda de materiales ferreteros y que por la infinidad de productos de todas las marcas, precios y espacio se optó por una sucursal, dando como resultado dos empresas, enfocados en una mejor atención a sus clientes.

El gerente general es la propietaria señora Lucia Ávila junto a su esposo e hijos, emprendedora motivada por las necesidades económicas y también por crear su propia empresa, hace varios años atrás se dedicó a proyectar e implementar ideas y estrategias para brindar un servicio que le permita tener una acogida en el mercado, dándole confianza y fidelidad por parte de sus clientes. La dueña se siente muy agradecida con las grandes empresas como: Ferromundo, Promesa, Distribuciones Metálicas entre otros, que le ayudaron de una u otra manera al crecimiento de su negocio.

En la actualidad la empresa se encuentra en un nivel económico estable, con grandes expectativas comerciales, en el año 2016 tuvo un importante rediseño y complementación, ya que las dos empresas que tenía paso a unificarlas trabajando con el mismo RUC y renombrarlas como Ferretería Noble L.G.A., que se basa en las iniciales de los nombres de sus 3 hijos. La ferretería se encuentra ubicada en la Av. Los Álamos y Quito y la otra en la Av. Amazonas y Carlos Lozada Quintana.



La empresa ferretera cuenta con todos los documentos, registros y permisos que son establecidos por la ley para poder efectuar sus operaciones comerciales diarias, garantizando de esta manera la calidad en el servicio que se pone a disposición de los consumidores, para desempeñar sus actividades diarias cuenta con un personal calificado.

### **Misión**

En Ferretería Noble L.G.A. somos una empresa dedicada a la comercialización de materiales ferreteros y de construcción, que atiende y satisface las diversas necesidades de nuestros clientes con un personal altamente eficaz y capacitado, asegurando el desarrollo y crecimiento económico de la entidad.

### **Visión**

Lograr ser la Ferretería líder en el cantón La Maná proporcionando un negocio con gran variedad de materiales, productos de excelente calidad y servicios ferreteros que satisfagan las expectativas de toda la población, a través de nuestra experiencia y personal capacitado.

### **Objetivos de la ferretería**

#### **Objetivo general**

- En Ferretería Noble L.G.A., tenemos como objetivo primordial ofrecer variedad de productos con una gran calidad y precios justos, brindándole un excelente servicio para que el cliente nos distinga entre los mejores del mercado.

#### **Objetivos específicos**

- Implementar estrategias de mejora en toda la empresa.
- Maximizar el rendimiento de la ferretería.
- Identificar los gustos y demandas de los clientes.
- Disponer de una infraestructura adecuada para brindar un buen servicio al cliente.

## **Valores y principios de la ferretería**

### **Valores**

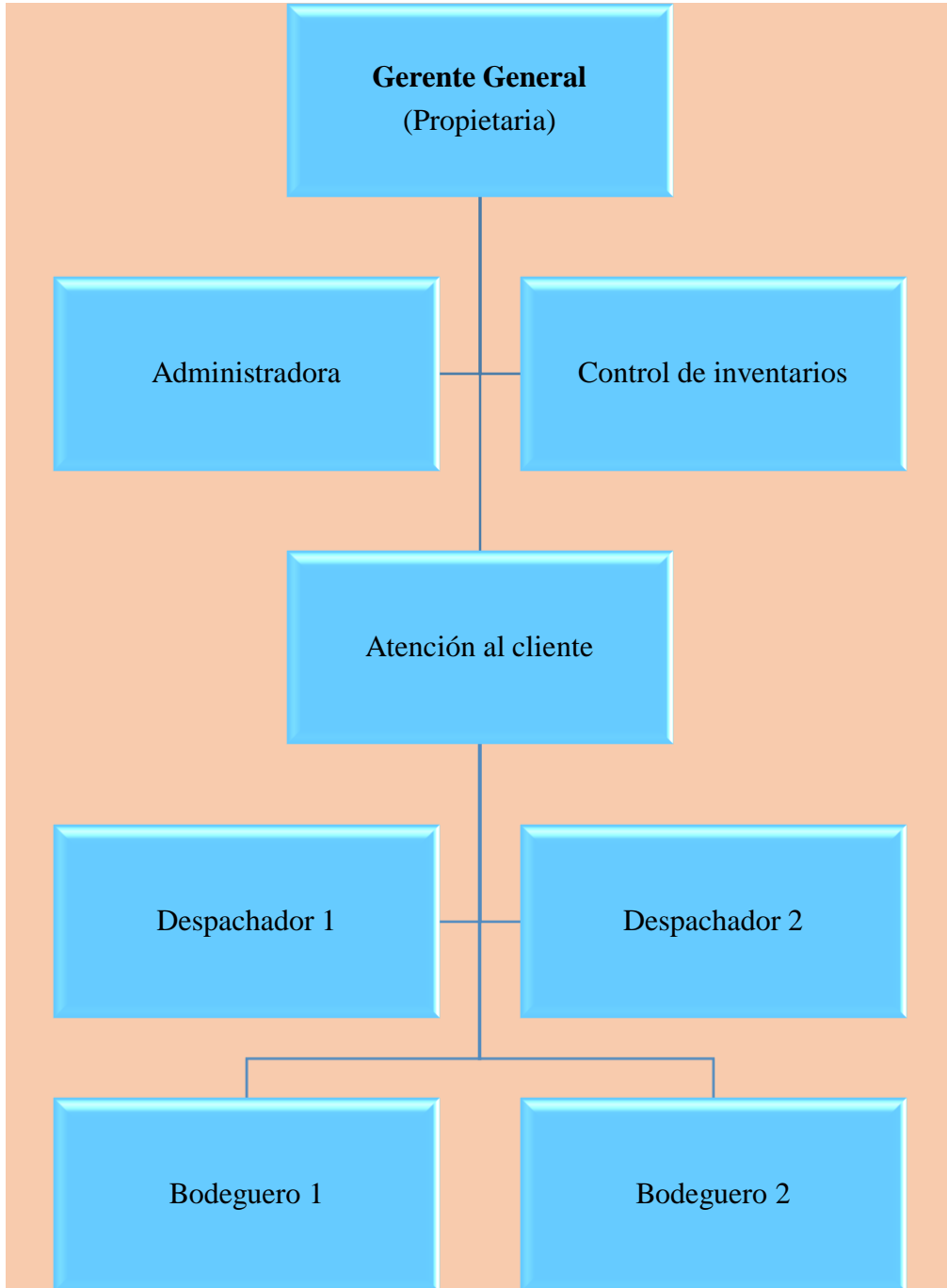
- Compromiso
- Oportunidad
- Capacitación
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Respeto
- Eficiencia y eficacia

### **Principios**

- Ser honesto
- Ser generoso
- Ser amigable
- Ser agradecido
- Ser humilde

### Estructura organizacional de la Ferretería Noble L.G.A.

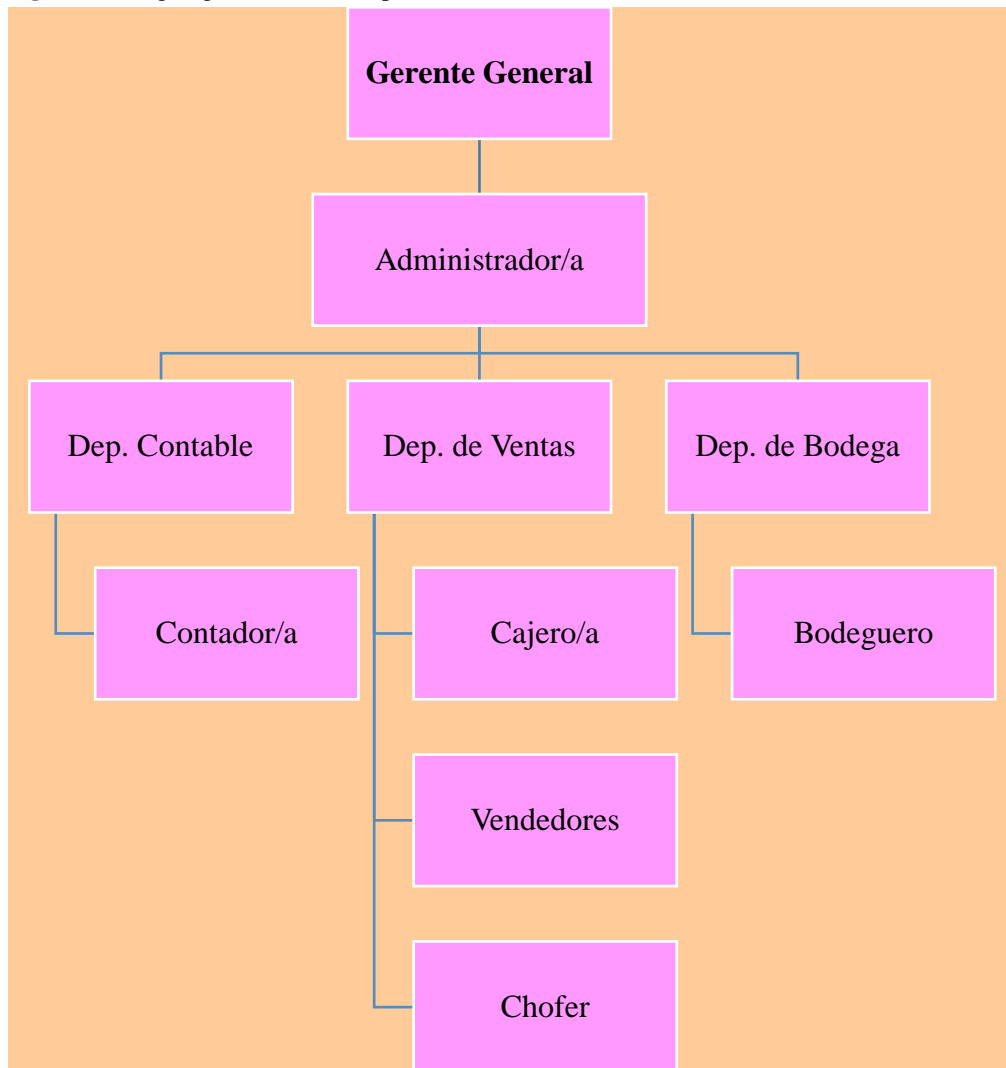
Figura 15. Organigrama de la Ferretería Noble L.G.A.



Fuente: "Ferretería Noble L.G.A."  
Elaborado por: Las Autoras

## Propuesta de un organigrama funcional para la Ferretería Noble L.G.A.

**Figura 16.** Organigrama funcional para el manual



**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A"  
**Elaborado por:** Las Autoras

# Manual De Funciones



Todo un mundo de herramientas a tu alcance

**Dir. Matriz:** Los Álamos y Quito

**Dir. Sucursal:** Av. Amazonas y Carlos Lozada Quintana

**Telf:** 032-697092 / 032-687804

**Email:** [luciavila83@hotmail.com](mailto:luciavila83@hotmail.com)

**La Maná – Cotopaxi – Ecuador**

## **Manual de funciones**

El presente manual de funciones contiene responsabilidades de los empleados, describe las actividades a desarrollar por cada puesto dispuesto por el organigrama, se realiza el manual con la finalidad de que cada trabajador pueda dar cumplimiento de forma correcta sus actividades asignadas.

### **Introducción**

El manual de descripción de funciones es una herramienta administrativa que describe las responsabilidades de los cargos asignados, el cual debe ser detallado, ordenado y preciso en cada función que realice el trabajador. En la Ferretería Noble L.G.A., se propone un manual que detalle las responsabilidades de los empleados basados en el organigrama funcional, esto permite tener conocimiento claro de cómo realizar el trabajo según este escrito en el documento.

El interés de esto viene dado por la necesidad de tener un mejor desempeño tanto en lo laboral como el de la empresa, por lo tanto, ahí se describe el perfil profesional, tareas y responsabilidades que tendrán los miembros del estudio.

La propuesta del manual se debe aplicar obligatoriamente en la ferretería para obtener un mejor desempeño en los empleados que conozcan su función y ubicación dentro de la estructura organizacional y no tengan inconvenientes al momento de realizarlas.

### **Objetivo del manual**

Proveer a la empresa un instrumento eficaz de funciones que ayude a los trabajadores a desarrollar de manera correcta sus actividades asignadas, lo cual puede maximizar los recursos direccionándolos en el logro de los objetivos.

## Funciones del Gerente General – Propietaria

**Tabla 76.** Funciones del gerente general

INFORMACIÓN BÁSICA	
Puesto	Gerente General (Propietaria)
Jefe inmediato superior	No existe
Supervisar a	Todos los representantes de cada área en la ferretería
NATURALEZA DEL PUESTO	
El gerente general es la persona encargada de controlar a los jefes departamentales y verificar su desempeño, también debe llevar a cabo el direccionamiento de las operaciones de la ferretería.	
REQUISITOS PARA EL CARGO	
Nivel de estudio: Superior Título profesional: Ing. Administración de empresas o afines Experiencia: 2 o 3 años mínimo Habilidad: Conceptual, técnica y humanística Tiempo: Completo	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representante legal y jurídica de la empresa.</li> <li>• Administrar las funciones y responsabilidades del personal.</li> <li>• Controlar el cumplimiento de los procesos de cada área.</li> <li>• Velar por el cumplimiento de las políticas.</li> <li>• Aplicar sanciones conforme a la ley.</li> <li>• Evaluar el desempeño en las actividades que realizan los empleados.</li> <li>• Direccionar los lineamientos estratégicos de la empresa.</li> <li>• Dar seguimiento y solucionar los problemas que se presenten.</li> <li>• Convocar a reunión cuando la situación lo amerite.</li> <li>• Verificar que la información contable presente se lleve de forma ordenada, correcta y confiable.</li> <li>• Cuidar y conservar en buen estado todos los bienes de la empresa.</li> <li>• Certificar la documentación que emita la empresa.</li> <li>• Establecer la remuneración de los trabajadores conforme a la normativa legal.</li> </ul>	

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

**Elaborado por:** Las Autoras

## Funciones del Administrador/a

**Tabla 77.** Funciones del administrador/a

INFORMACIÓN BÁSICA	
Puesto	Administrador/a
Jefe inmediato superior	Gerente General
Supervisar a	Dep. Contable, Dep. Ventas, Dep. Bodega
NATURALEZA DEL PUESTO	
El Administrador/a es la persona encargada de alcanzar los objetivos y metas que tiene la empresa, el dar cumplimiento a las funciones tanto internas como externas, también toma decisiones, pero en si se encarga de la planificación, organización, dirección y control de las actividades.	
REQUISITOS PARA EL CARGO	
Nivel de estudio: Superior Título profesional: Ing. Administración de empresas Experiencia: 2 años mínimo Habilidad: Critico, creativo, comunicativo, intuitivo e iniciativa Tiempo: Completo	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular objetivos y establecer los medios para alcanzarlos.</li> <li>• Diseñar el trabajo estipulando los recursos para coordinar las actividades.</li> <li>• Asignar personas responsables, líder al momento comunicar y dirigir las actividades de la empresa.</li> <li>• Dar seguimiento a las actividades diarias y corregir posibles riesgos.</li> <li>• Trabajar en equipo.</li> <li>• Proponer estrategias de ventas para el mercado.</li> <li>• Poder de convencimiento.</li> <li>• Desarrollo de estrategias propias.</li> <li>• Identificar posibles problemas y dar solución inmediata.</li> <li>• Medir los recursos que posee la empresa.</li> <li>• Fijar funciones y responsabilidades en toda la empresa.</li> <li>• Analizar si el trabajo que realizan los empleados tanto interno como externo es el adecuado.</li> </ul>	

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras



## Funciones del Departamento Contable

**Tabla 78.** Funciones del departamento contable

INFORMACIÓN BÁSICA	
Puesto	Contador/a
Jefe inmediato superior	Administrador/a
Supervisar a	Vendedores
NATURALEZA DEL PUESTO	
El contador/a es la persona encargada de registrar, preparar y verificar los diversos estados económicos de la empresa.	
REQUISITOS PARA EL CARGO	
Nivel de estudio: Superior Título profesional: Contador Público Autorizado Experiencia: 3 años mínimo Habilidad: Numérica, creativo, visionario y confianza Tiempo: Completo	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar todas las actividades económicas de la empresa.</li> <li>• Controlar las compras y ventas de la mercadería.</li> <li>• Registros de inventarios.</li> <li>• Verificar que las facturas tengan correctamente la documentación.</li> <li>• Emitir las retenciones a la fuente.</li> <li>• Presentar los estados financieros en cada periodo contable para la toma de decisiones.</li> <li>• Revisar que se cumplan los principios de contabilidad en todos los documentos.</li> <li>• Ocuparse de la liquidación de impuestos y de la revisión de informes financieros.</li> <li>• Vigilar que se cumplan las normas y políticas establecidas por el estado.</li> <li>• Brindar documentos que están bajo su mando con autorización.</li> <li>• Informar la situación actual de la empresa al administrador.</li> </ul>	

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

## Funciones del Departamento de Ventas - Cajero/a

**Tabla 79.** Funciones del departamento de ventas - cajero/a

INFORMACIÓN BÁSICA	
Puesto	Cajero/a
Jefe inmediato superior	Contador/a
Supervisar a	No ejerce supervisión
NATURALEZA DEL PUESTO	
El cajero/a es la persona encargada del dinero en caja y de la atención al cliente, entregar y verificar las facturas con los productos, además es quien debe entregar todo el dinero de las ventas al final del día laboral.	
REQUISITOS PARA EL CARGO	
Nivel de estudio: Secundaria o Superior Título profesional: Estudios en cualquier especialidad Experiencia: 1 años mínimo Habilidad: Numérica, atento, confiable, amable y creíble Tiempo: Completo	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente.</li> <li>• Verificar el efectivo en caja.</li> <li>• Ingreso de ventas al sistema.</li> <li>• Sellar las facturas (cancelado).</li> <li>• Archivos de las facturas como respaldo en la reposición de caja.</li> <li>• Efectuar cobros.</li> <li>• Verifica la valides de los cheques.</li> <li>• Cierre de caja diario.</li> </ul>	

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

## Funciones del Departamento de Ventas – Vendedores

**Tabla 80.** Funciones del departamento de ventas - vendedores

INFORMACIÓN BÁSICA	
Puesto	Vendedores
Jefe inmediato superior	Contador/a
Supervisar a	No ejerce supervisión
NATURALEZA DEL PUESTO	
Los vendedores son personas encargadas de atender al cliente dando un excelente servicio en la venta y también dar asesoría de los productos.	
REQUISITOS PARA EL CARGO	
Nivel de estudio: Mínimo secundaria Título profesional: Mínimo Bachiller Experiencia: 1 año mínimo Habilidad: Confianza, empatía, comunicación, paciencia, insistencia y proactividad Tiempo: Completo	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a los clientes.</li> <li>• Captar nuevos clientes.</li> <li>• Conocer el producto.</li> <li>• Asesorar a los potenciales compradores.</li> <li>• Revisión de la base de datos de los clientes.</li> <li>• Realizar ventas de mercadería a créditos.</li> <li>• Promocionar y entregar mercadería de calidad a bajo costo.</li> <li>• Realizar pronósticos de ventas mensuales.</li> <li>• Crear junto con el bodeguero el cuadro de inventarios.</li> <li>• Retroalimentar a la empresa.</li> </ul>	

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

**Elaborado por:** Las Autoras

## Funciones del Departamento de Ventas – Transportista

**Tabla 81.** Funciones del departamento de ventas - transportista

INFORMACIÓN BÁSICA	
Puesto	Chofer
Jefe inmediato superior	Contador/a
Supervisar a	No ejerce supervisión
NATURALEZA DEL PUESTO	
El chofer es la persona encargada de transportar los productos y materiales a los clientes en sus hogares sin ningún daño e inconveniente.	
REQUISITOS PARA EL CARGO	
Nivel de estudio: Secundaria Título profesional: Chofer Profesional Experiencia: 1 año de conducción Habilidad: Amable, confiable, conocimiento zonal, mantenimiento vehicular y mecánica Tiempo: Completo	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar los productos a domicilios.</li> <li>• Brindar su apoyo en bodega.</li> <li>• Coordinar la hora, fecha y dirección de entrega junto con el departamento de venta.</li> <li>• Revisar que la mercadería vaya completa de acuerdo al pedido del cliente coordinado por el departamento de venta y bodega.</li> <li>• Llevar un registro ordenado de la entrega de mercadería debidamente firmado por quien la recibe.</li> <li>• Preocuparse del mantenimiento del vehículo (limpieza, cambio de llantas, aceite, gasolina, matricula, entre otros).</li> </ul>	

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

**Elaborado por:** Las Autoras

## Funciones del Departamento de Bodega

**Tabla 82.** Funciones del departamento de bodega

INFORMACIÓN BÁSICA	
Puesto	Bodeguero
Jefe inmediato superior	Contador/a
Supervisar a	No ejerce supervisión
NATURALEZA DEL PUESTO	
El bodeguero es la persona encargada de llevar el control de los productos ferreteros, también debe conserva en buen estado y verificar su fecha de expedición.	
REQUISITOS PARA EL CARGO	
Nivel de estudio: Secundaria Título profesional: Bachiller en Contabilidad Experiencia: 1 años mínimo Habilidad: Responsable, atento, control y revisión de productos Tiempo: Completo	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar a cabo el inventario de bodega en el ingreso y salida de la mercadería.</li> <li>• Controlar la rotación y vencimiento de los productos en bodega.</li> <li>• Revisión de los productos en bodega mensualmente.</li> <li>• Almacenar la mercadería de acuerdo a como llegue.</li> <li>• Verificar que la mercadería cuando llegue este en buen estado y de acuerdo al pedido hecho por la empresa.</li> <li>• Adecuar espacio para el almacenamiento.</li> <li>• Llevar un control de las existencias.</li> </ul>	

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

# Manual de procedimientos y políticas



Todo un mundo de herramientas a tu alcance

**Dir. Matriz:** Los Álamos y Quito

**Dir. Sucursal:** Av. Amazonas y Carlos Lozada Quintana

**Telf:** 032-697092 / 032-687804

**Email:** [luciavila83@hotmail.com](mailto:luciavila83@hotmail.com)

**La Maná – Cotopaxi – Ecuador**

## **Manual de procedimientos y políticas**

El diseñar procedimientos y políticas sirven de guía para la evaluación periódica basado en el desempeño laboral de los empleados, este documento describe las actividades que deben seguir cada departamento y cumplir con el manual establecido de manera correcta.

### **Introducción**

El manual de políticas y procedimientos es una herramienta eficaz, el cual documenta las actividades que se realizan dentro de la empresa de forma ordenada, esto facilita su trabajo y garantiza un buen desempeño en sus labores.

El presente manual pretende establecer procedimientos y política que permitan al gerente y los empleados conocer con claridad su trabajo asignado enmarcado en la estructura organizativa de la empresa, por medio del instrumento normativo se describen los pasos a seguir para las actividades establecidas en cada persona.

La relevancia del proyecto viene dada por el desconocimiento de los procesos que debe aplicar la empresa, lo cual genera una gran incertidumbre en el trabajo que ejecuta el personal, el no saber si se está haciendo de la forma correcta su actividad.

Esto se realiza con el objetivo de normar y estipular procesos que ayuden al mejor desempeño empresarial, que el documento sirva como apoyo fundamental para la administración tomando las medidas estratégicas necesarias, ya que el gerente por medio de un escrito debe notificar a los jefes de departamentos dichas responsabilidades específicas.

### **Objetivo del manual**

Establecer procedimientos y políticas que guíen y ayuden a la empresa mediante el desarrollo del manual para alcanzar las metas propuestas, obtener un mejor control y bienestar de la misma.

**Tabla 83.** Procedimientos del gerente general

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
“Ferretería Noble L.G.A”	Narración del procedimiento
Cargo: Gerente General – Propietaria	
Proceso: Velar y llevar a cabo el direccionamiento de la ferretería	
Responsable: Gerencia	
Actividad	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir y evaluar todas las actividades de la empresa.</li> <li>• Mantener el control de las actividades en todas las áreas.</li> <li>• Revisar la información que le llevan de los departamentos para la toma de decisiones.</li> <li>• Comprobar la autenticidad de los documentos que recibe.</li> <li>• Dar importancia según sea la documentación solicitante.</li> <li>• Certifica y firma los documentos que necesita la empresa para su desarrollo.</li> <li>• Confirma que se hayan cumplido con las normas estipuladas en cada departamento.</li> <li>• Aprueba proyectos, investigaciones, ideas y estrategias planteados para una mejora de la empresa.</li> <li>• Y otras inherentes al cargo.</li> </ul>	

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

**Elaborado por:** Las Autoras



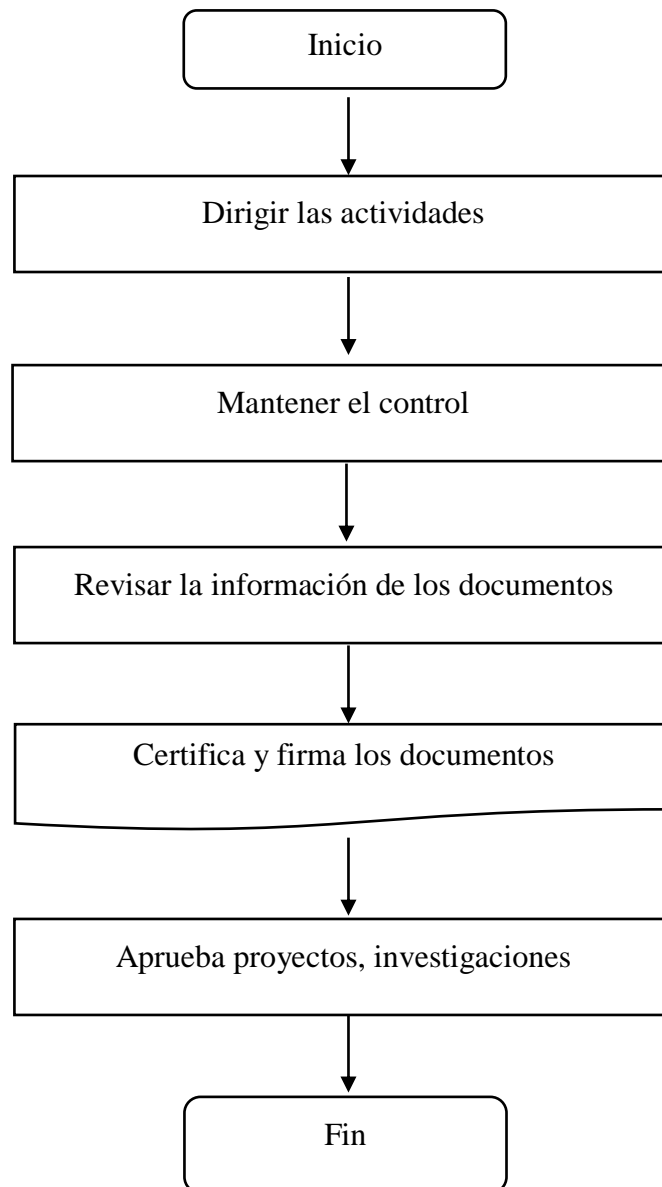


## DIAGRAMA DE FLUJO N. ° 1

**Cargo:** Gerente General – Propietaria

**Proceso:** Velar y llevar a cabo el direccionamiento de la ferretería

**Responsable:** Gerencia



**Tabla 84.** Políticas del gerente general

“Ferretería Noble L.G.A”	Implantación de políticas
Cargo: Gerente General – Propietaria	
Proceso: Velar y llevar a cabo el direccionamiento de la ferretería	
Responsable: Gerencia	
<p style="text-align: center;"><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Representar a la empresa.</li> <li>• Aprobar presupuestos empresariales.</li> <li>• Determinar objetivos y metas para el desempeño en las actividades de los departamentos.</li> <li>• Verificar que el personal cumpla con sus funciones.</li> <li>• Atender problemas o quejas en cualquier área.</li> <li>• Evaluar periódicamente el desempeño laboral de todos los empleados.</li> <li>• Aprobar políticas y procedimientos para mejoras de la empresa.</li> <li>• Informar a todo el personal de la empresa sobre la situación que presenta.</li> </ul>	

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

**Elaborado por:** Las Autoras

**Tabla 85.** Procedimientos del administrador/a

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
“Ferretería Noble L.G.A”	Narración del procedimiento
Cargo: Administrador/a	
Proceso: Supervisar actividades desarrolladas en todos los departamentos	
Responsable: Administrador/a	
Actividad	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fijar metas para cada departamento.</li> <li>• Buscar nuevos proveedores de mercadería.</li> <li>• Establecer presupuesto para las oportunidades que tenga la empresa.</li> <li>• Comunicar a gerencia todo acerca de lo que suceda en los departamentos.</li> <li>• Elabora documentos que debe entregar el gerente.</li> <li>• Verificar el trabajo realizado en las áreas.</li> <li>• Comprobar el cumplimiento de objetivos en la empresa.</li> <li>• Emitir un informe acerca de la evaluación del cumplimiento de actividades.</li> <li>• Archivar la documentación importante para la empresa.</li> <li>• Y otras inherentes al cargo.</li> </ul>	

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

**Elaborado por:** Las Autoras

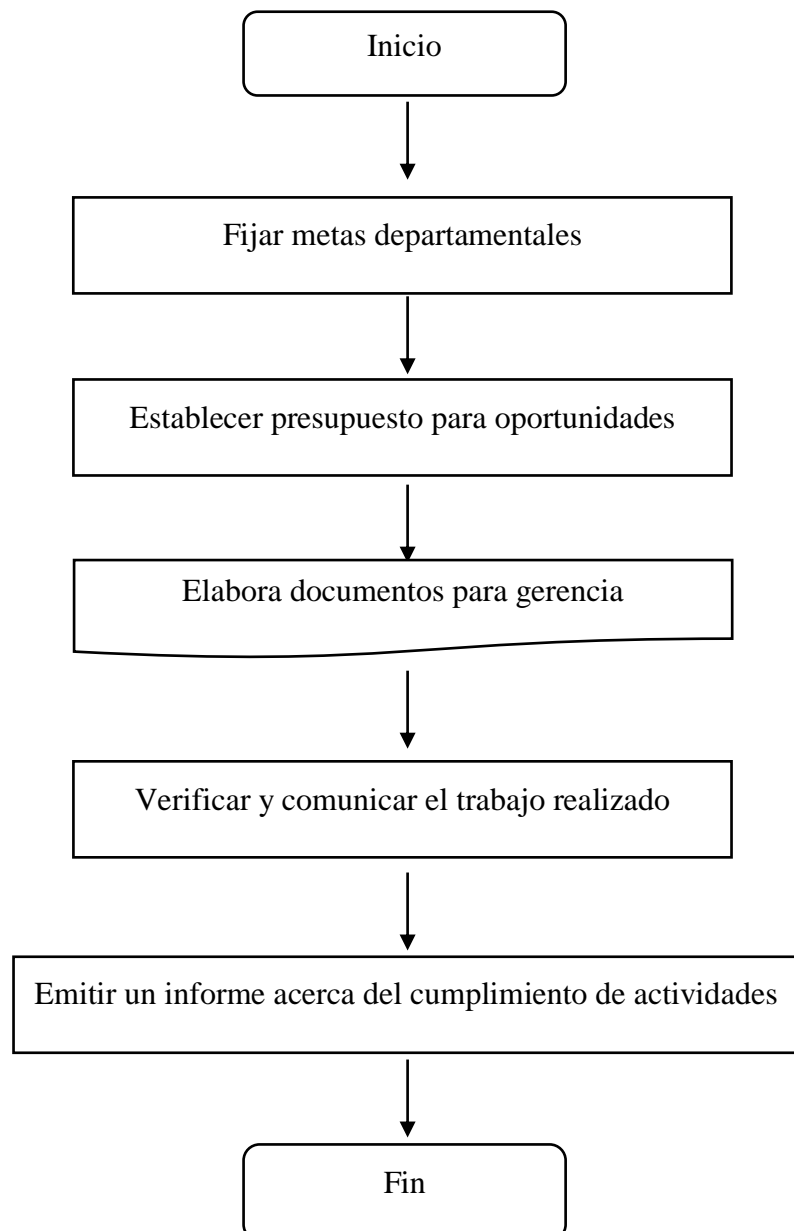


## DIAGRAMA DE FLUJO N. ° 2

**Cargo:** Administrador/a

**Proceso:** Supervisar actividades desarrolladas en todos los departamentos

**Responsable:** Administrador/a



**Tabla 86.** Políticas del administrador/a

“Ferretería Noble L.G.A”	Implantación de políticas
Cargo: Administrador/a	
Proceso: Supervisar actividades desarrolladas en todos los departamentos	
Responsable: Administrador/a	
<p style="text-align: center;"><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar y hacer cumplir las normativas establecidas por gerencia.</li> <li>• Ayudar a tomar decisiones para la mejora de la empresa.</li> <li>• Organizar y distribuir el trabajo en los departamentos.</li> <li>• Verificar que se cumplan con las funciones.</li> <li>• Mantener actualizado el directorio de los proveedores.</li> <li>• Administrar, controlar y tratar los riesgos que se presenten para evitar errores en el desarrollo de la empresa.</li> </ul>	

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

**Elaborado por:** Las Autoras

**Tabla 87.** Procedimientos del contador/a

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
“Ferretería Noble L.G.A”	Narración del procedimiento
Cargo: Contador/a	
Proceso: Control, preparación y comunicación de la información a gerencia	
Responsable: Contador/a	
Actividad	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar la documentación necesaria de la empresa.</li> <li>• Registrar las actividades económicas al sistema contable de la ferretería.</li> <li>• Autoriza la compra de mercadería.</li> <li>• Clasifica las facturas de ventas y compras.</li> <li>• Emite retenciones correspondientes.</li> <li>• Registra la toma física de los inventarios.</li> <li>• Ingresa a la plataforma anulaciones de facturas.</li> <li>• Elaborar y prepara los estados financieros.</li> <li>• Realizar el rol de pagos de los empleados.</li> <li>• Ejecuta pagos a empleados y proveedores, entre otros.</li> <li>• Registra, verifica, analiza y guarda los informes y formularios de los estados financieros.</li> <li>• Presentar las declaraciones en el SRÍ.</li> <li>• Y otras inherentes al cargo.</li> </ul>	

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

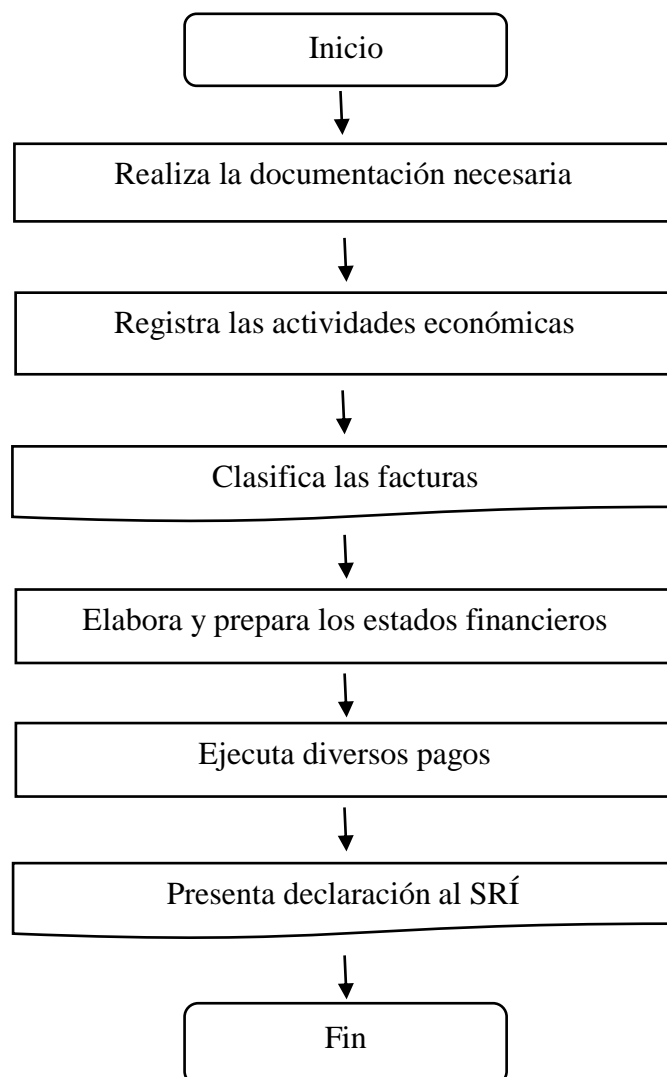
**Elaborado por:** Las Autoras

**DIAGRAMA DE FLUJO N. ° 3**

**Cargo:** Contador/a

**Proceso:** Control, preparación y comunicación de la información a gerencia

**Responsable:** Contador/a



**Tabla 88.** Políticas del contador/a

“Ferretería Noble L.G.A”	Implantación de políticas
Cargo: Contador/a	
Proceso: Control, preparación y comunicación de la información a gerencia	
Responsable: Contador/a	
<p style="text-align: center;"><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar la autenticidad de la información entregada por cada departamento.</li> <li>• Realizar compras de acuerdo al pedido solicitado.</li> <li>• Controlar las existencias de la mercadería en el sistema.</li> <li>• Controlar el pago de las jornadas laborales para los trabajadores.</li> <li>• Debe estar en constante capacitación y preparación.</li> <li>• Elaborar los estados financieros.</li> <li>• Elaborar los formularios con anticipación de 4 días para evitar inconvenientes.</li> <li>• La declaración tributaria efectuarse con previo aviso y revisada por el gerente.</li> <li>• El pago de obligaciones se debe desarrollar 3 días antes de la fecha límite del calendario tributario.</li> <li>• Debe guardar los respaldos de los documentos declarados como evidencia.</li> </ul>	

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

**Elaborado por:** Las Autoras



**Tabla 89.** Procedimientos del cajero/a

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
“Ferretería Noble L.G.A”	Narración del procedimiento
Cargo: Cajero/a	
Proceso: Revisión y entrega de facturas una vez efectuado el cobro	
Responsable: Cajero/a	
Actividad	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir las facturas de los clientes para la cancelación.</li> <li>• Verifica que todo lo detallado en la factura este correcto.</li> <li>• Procede al cobro de valores y coloca el sello de cancelado en la factura.</li> <li>• Al momento del pago si un cliente lo hace con cheque se debe revisar que este correctamente lleno.</li> <li>• Efectuar el cierre de caja.</li> <li>• Entregar el dinero y documentos al contador.</li> <li>• Y otras inherentes al cargo.</li> </ul>	

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

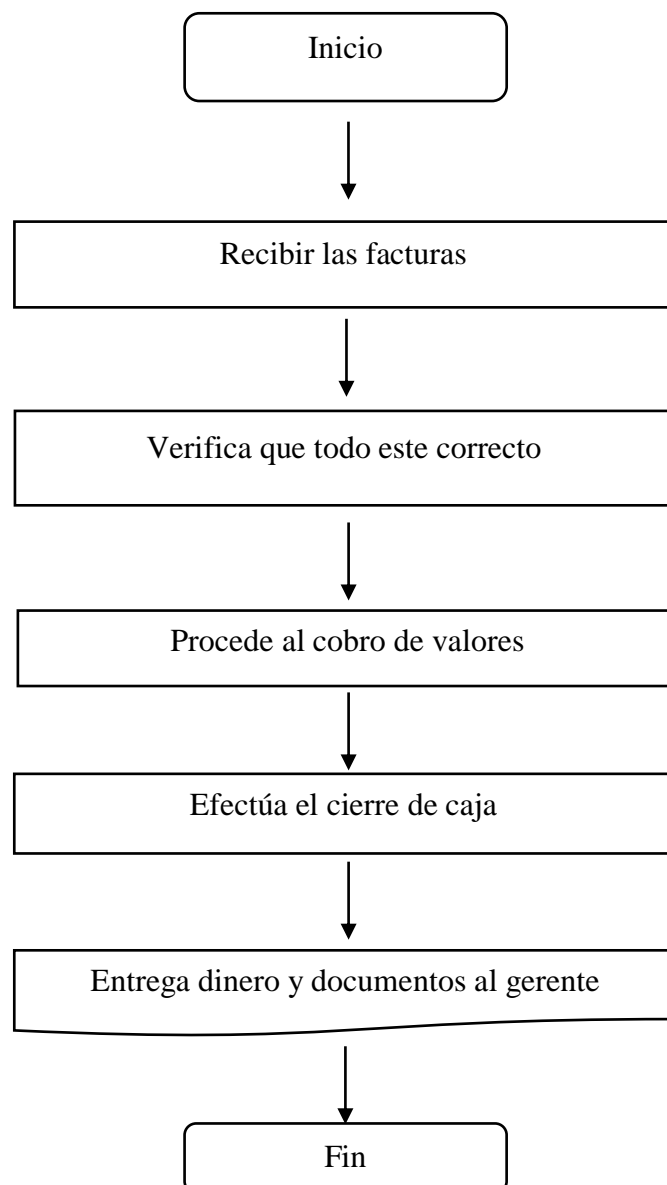
**Elaborado por:** Las Autoras

**DIAGRAMA DE FLUJO N. ° 4**

**Cargo:** Cajero/a

**Proceso:** Revisión y entrega de facturas una vez efectuado el cobro

**Responsable:** Cajero/a



**Tabla 90.** Políticas del cajero/a

"Ferretería Noble L.G.A"	Implantación de políticas
Cargo: Cajero/a	
Proceso: Revisión y entrega de facturas una vez efectuado el cobro	
Responsable: Cajero/a	
<p style="text-align: center;"><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar la factura de venta.</li> <li>• Verificar en el sistema el stock de productos que solicita el cliente.</li> <li>• Informar acerca de descuentos o promoción por compras grandes.</li> <li>• Verificación de los precios especiales en los productos.</li> <li>• Entregar a contabilidad la documentación de venta.</li> <li>• Cierre de caja diario.</li> </ul>	

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

**Tabla 91.** Procedimientos de los vendedores

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
“Ferretería Noble L.G.A.”	Narración del procedimiento
Cargo: Vendedores	
Proceso: Atención al cliente y venta de los productos	
Responsable: Vendedores	
Actividad	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar un buen servicio al cliente.</li> <li>• Tomar el pedido del cliente.</li> <li>• Dar a conocer los nuevos productos.</li> <li>• Asesorar al cliente en el producto ofrecido y sus formas de pago.</li> <li>• Calificación del cliente para la aprobación de crédito.</li> <li>• Notificar al cliente la aprobación del crédito.</li> <li>• Despacho de la mercadería solicitada.</li> <li>• Procede a entregar al cajero la mercadería para su facturación.</li> <li>• Y otras inherentes al cargo.</li> </ul>	

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

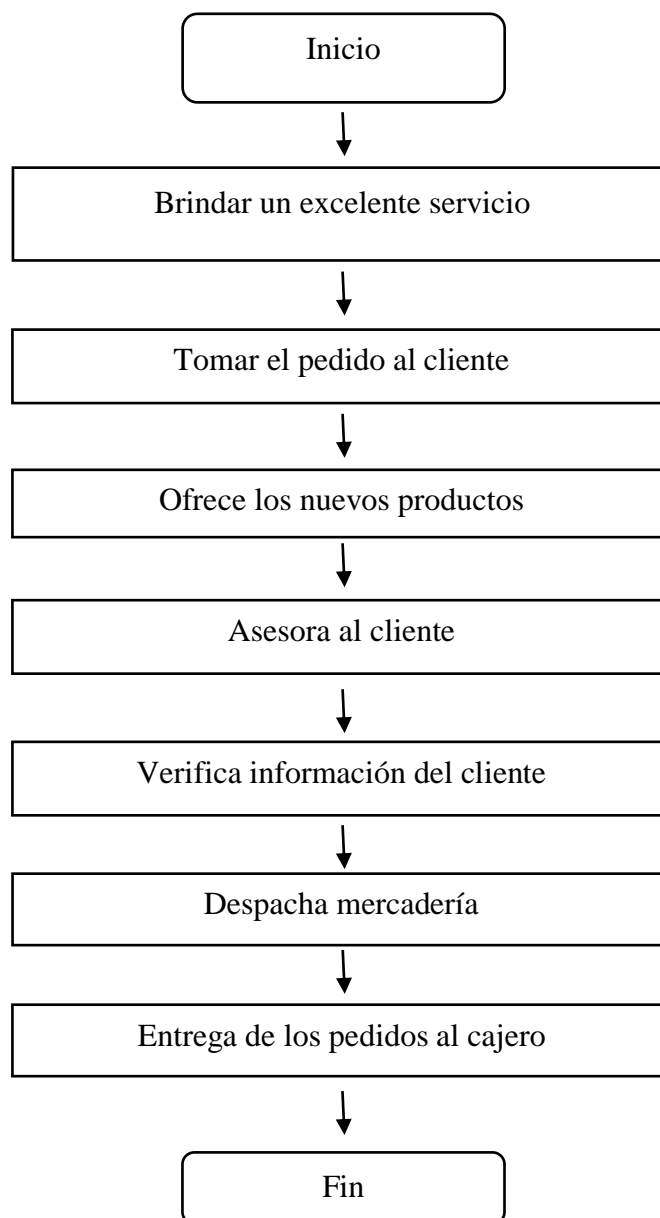
**Elaborado por:** Las Autoras

**DIAGRAMA DE FLUJO N. ° 5**

**Cargo:** Vendedores

**Proceso:** Atención al cliente y venta de los productos

**Responsable:** Vendedores



**Tabla 92.** Políticas de los vendedores

“Ferretería Noble L.G.A”	Implantación de políticas
Cargo: Vendedores	
Proceso: Atención al cliente y venta de los productos	
Responsable: Vendedores	
<p style="text-align: center;"><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser atento, cálido y amable.</li> <li>• Conocer los productos.</li> <li>• Asesorar al cliente.</li> <li>• Verificación del historial crediticio del cliente para la otorgación de créditos.</li> <li>• Tomar pedidos, informar del precio y su utilidad.</li> <li>• Emitir reportes de productos con mayor demanda.</li> <li>• Entregar la mercadería para facturación.</li> </ul>	

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

**Elaborado por:** Las Autoras

**Tabla 93.** Procedimientos del chofer

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
“Ferretería Noble L.G.A”	Narración del procedimiento
Cargo: Chofer	
Proceso: Encargado de transportar las mercaderías vendidas hasta el domicilio del cliente	
Responsable: Chofer	
Actividad	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bodega proporciona la mercadería solicitada.</li> <li>• Adjuntar la factura u orden de entrega.</li> <li>• Recibe la factura y verifica que la mercadería este de acuerdo al pedido del cliente.</li> <li>• Moviliza la mercadería a su destino evitando que esta sufra algún daño.</li> <li>• Se entrega la factura y mercadería al cliente previa verificación que todo esté en orden sin faltantes y desperfectos.</li> <li>• Verifica que el cliente ponga la firma del recibí conforme.</li> <li>• Entrega la documentación en bodega.</li> <li>• Y otras inherentes al cargo.</li> </ul>	

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

**Elaborado por:** Las Autoras

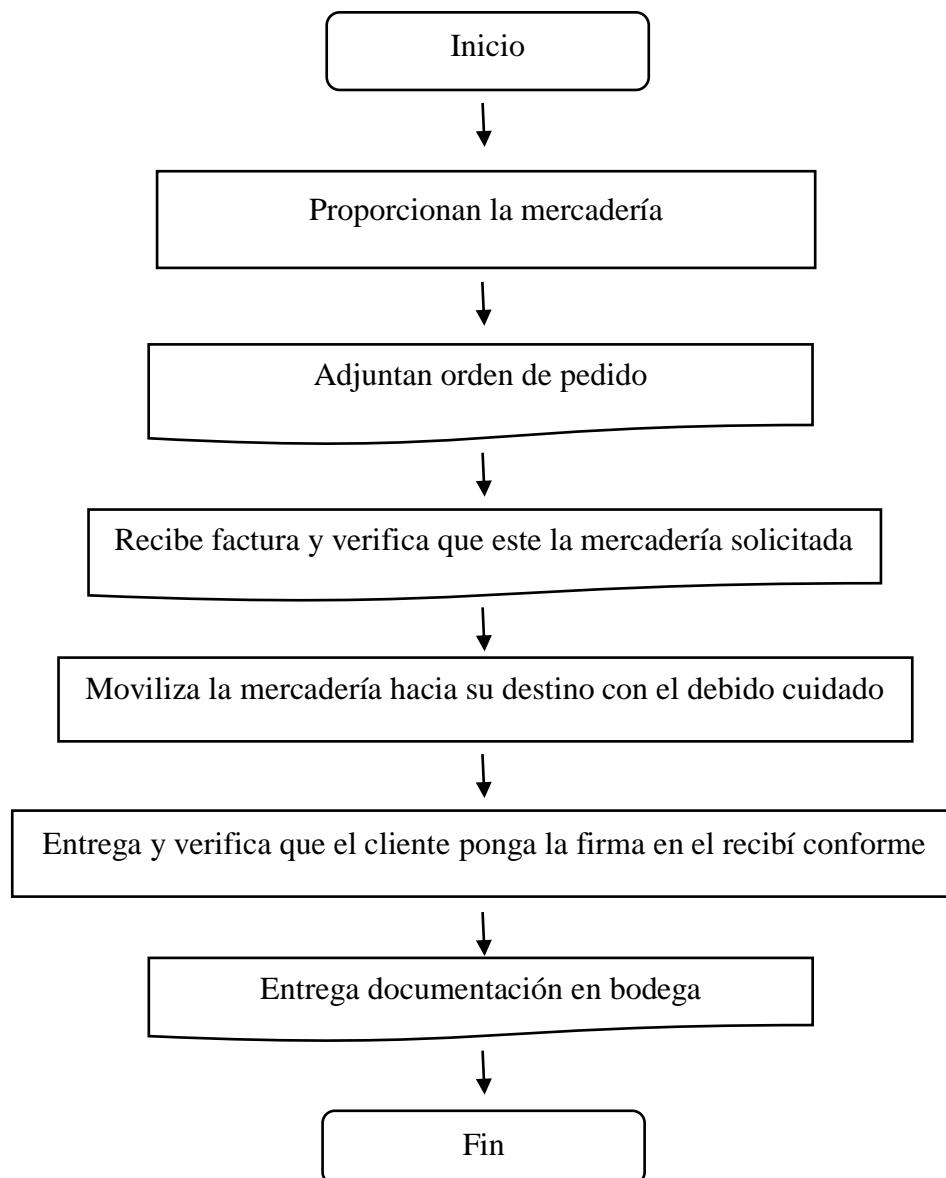


## DIAGRAMA DE FLUJO N.º 6

**Cargo:** Chofer

**Proceso:** Encargado de transportar las mercaderías vendidas hasta el domicilio del cliente

**Responsable:** Chofer





**Tabla 94.** Políticas del chofer

"Ferretería Noble L.G.A"	Implantación de políticas
Cargo: Chofer	
Proceso: Encargado de transportar las mercaderías vendidas hasta el domicilio del cliente	
Responsable: Chofer	
<p style="text-align: center;"><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar una caución al gerente.</li> <li>• La entrega de mercadería se realiza a la fecha y hora acordada por el cliente.</li> <li>• Revisión de la mercadería junto con el cliente.</li> <li>• El vehículo será utilizado solo para transporte de mercadería a los clientes, no para otros fines.</li> <li>• Revisión periódica del vehículo para evitar fallas mecánicas.</li> <li>• Llevar un control de entregas para evitar inconvenientes.</li> </ul>	

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

**Tabla 95.** Procedimientos del bodeguero

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
“Ferretería Noble L.G.A”	Narración del procedimiento
Cargo: Bodeguero	
Proceso: Controla y almacena la mercadería	
Responsable: Bodeguero	
Actividad	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proveedor entrega el pedido junto con el comprobante de compra.</li> <li>• Recibe mercadería con la orden de pedido que se le entrego al proveedor.</li> <li>• Verifica que la mercadería este en buen estado y de acuerdo al pedido por la empresa.</li> <li>• Compara la cantidad de productos en la orden de pedido con lo que entrega el proveedor, si es correcto se almacena caso contrario no se acepta.</li> <li>• Registra el ingreso de mercadería en bodega.</li> <li>• Realiza el reporte de la recepción de la mercadería en bodega con los saldos actualizados de los productos existentes en el inventario.</li> <li>• Ubicación de la mercadería en su lugar específico de acuerdo a su codificación y clasificación.</li> <li>• Y otras inherentes al cargo.</li> </ul>	

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

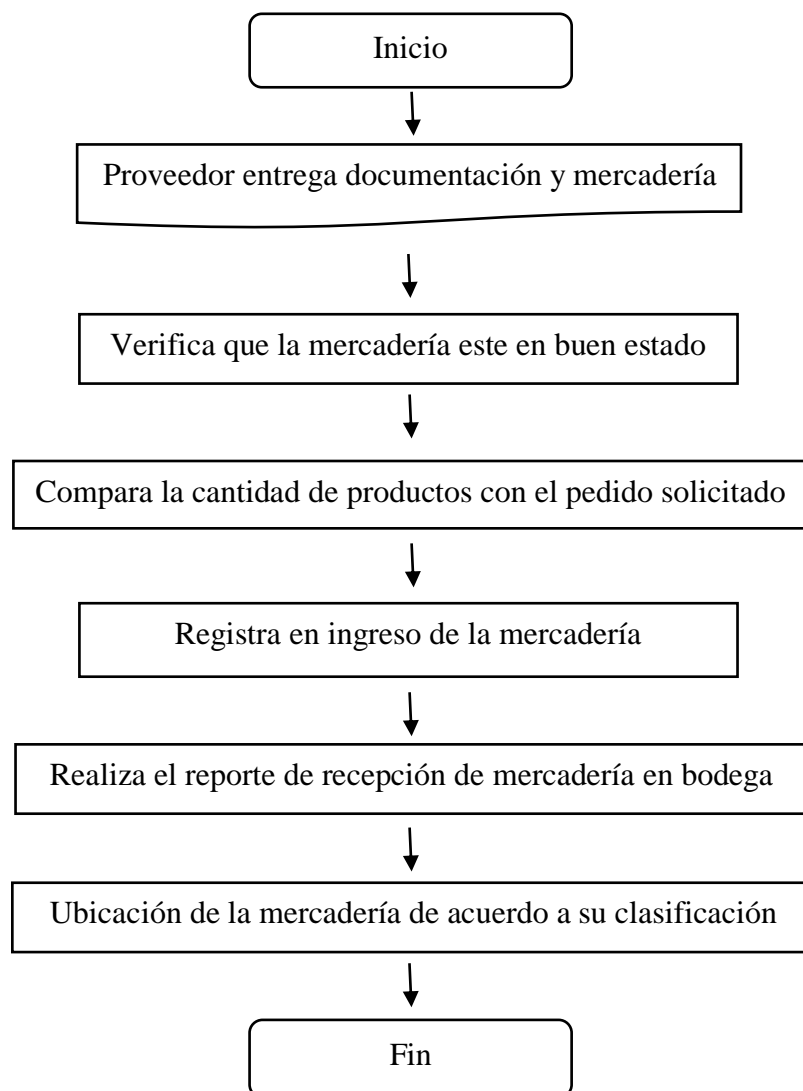
**Elaborado por:** Las Autoras

**DIAGRAMA DE FLUJO N. ° 7**

**Cargo:** Bodeguero

**Proceso:** Controla y almacena la mercadería

**Responsable:** Bodeguero



**Tabla 96.** Políticas del bodeguero

“Ferretería Noble L.G.A”	Implantación de políticas
Cargo: Bodeguero	
Proceso: Controla y almacena la mercadería	
Responsable: Bodeguero	
<p style="text-align: center;"><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de las facturas con el pedido de compra.</li> <li>• Verificar que la mercadería llegue el plazo establecido.</li> <li>• Elaboración de reportes de constancias de mercadería que existe en bodega.</li> <li>• Mantener actualizados los inventarios.</li> <li>• Presentación de reportes mensuales de los ingresos y salidas de mercadería.</li> <li>• Clasificación y codificación los productos antes de almacenarlos.</li> <li>• Ubicación de los productos en orden y de acuerdo a su lugar destinado para mejor conservación.</li> </ul>	

**Fuente:** “Ferretería Noble L.G.A.”

**Elaborado por:** Las Autoras

### **Conclusiones del manual**

- La propuesta del manual es importante para garantizar un mejor control en las actividades que se realizan, por ello con la creación de la información general interna de la empresa ayuda en gran medida a conocer a la empresa, tener objetivos y metas propuestas, tener una misión y visión clara, principios, valores, todo esto es primordial en toda entidad su información interna sus objetivos para crecer como una ferretería líder en el cantón.
- El organigrama planteado permitirá a los empleados cumplir con sus actividades diarias en forma eficiente, el manual de funciones detalla las tareas a desempeñar según sea su cargo y su perfil profesional.
- El manual de políticas y procedimientos ayuda a obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral con el debido procedimiento y política adecuado para un mejor control y desarrollo de la empresa.

### **Recomendaciones del manual**

- Se recomienda al gerente general que ponga en práctica la propuesta del manual, y dar cumplimiento para un adecuado control de todas las actividades, lo principal es la difusión al personal sobre la propuesta del diseño de control interno.
- La empresa debe capacitar al personal para que cada uno de ellos tenga claro cuál es función dentro del organigrama funcional estructurado y cada uno en su área pueda desarrollar sus actividades, también se debe realizar evaluaciones al personal para verificar su desempeño y evitar futuros problemas en los departamentos y lograr la eficiencia y eficacia en la empresa.
- Es necesario que la gerencia socialice las políticas y procedimientos del manual con todos los miembros de la empresa, el cual ayuda a cada empleado a tener claro su función, como proceder y la política que debe cumplir, se basa esto con el objetivo de llevar un control en las actividades diarias y evitar errores o problemas que se puedan presentar y en caso de tenerlos presentar las estrategias necesarias para tomar una decisión.

## **11. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS)**

### **11.1. Impacto Ambiental**

Es viable la propuesta debido que al contar la empresa con el manual de control interno fortalecerá el compromiso y la responsabilidad total con los sistemas de gestión medio ambiental ejerciendo de manera muy responsable, separando los productos que tienen olores fuertes y pueden ser contaminantes como: pinturas, diluyente entre otros y de esta manera evitar cualquier tipo de eventos ocasionados por fuerza mayor.

### **11.2. Impacto Social**

Al ejecutarse el presente proyecto en la entidad permitirá mejorar la calidad de vida de los empleados, la estabilidad económica y laboralmente, ofreciendo un mejor servicio a los clientes, ya que se contará con una mejor organización en el desarrollo de las actividades operacionales y administrativas, logrando así el cumplimiento total de los objetivos y políticas planteadas por la empresa.

## 12. PRESUPUESTO

**Tabla 97.** Presupuesto para la elaboración del proyecto

Componentes	FUENTE DE FINANCIAMIENTO			
	Internas			Total
	Autogestión	UTC	Comunidad	
<b>Componente 1</b>				
Diagnosticar la situación actual de la empresa para identificar sus puntos fuertes y débiles en las diferentes actividades que realiza.				130
<b>Actividades</b>				
Actividad 1: Diseño y aplicación de la encuesta a los empleados de la empresa.				
Actividad 1: Diseño y aplicación de la entrevista al Gerente de la organización.	60			
Actividad 2: Diseño y aplicación de la matriz FODA.	70			
<b>Componente 2</b>				
Evaluar el sistema de control interno para identificar las áreas de riesgo existente en la Ferretería Noble L.G.A.				520
<b>Actividades</b>				
Actividad 1: Diseño de cuestionarios de control interno por componentes y áreas.	120			
Actividad 2: Aplicación de cuestionarios de control interno.	100			
Actividad 3: Elaboración de la matriz de riesgo.	110			
Actividad 4: Análisis de resultados.	190			
<b>Componente 3</b>				
Elaborar un manual de funciones, procedimientos y políticas que permita mejorar los procesos de las actividades en la Ferretería Noble L.G.A.				200
<b>Actividades</b>				
Actividad 1: Elaboración de funciones, procedimientos y políticas de control interno.	200			
<b>Total</b>				<b>\$850</b>

**Elaborado por:** Las Autoras

## **13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **13.1. Conclusiones**

- La evaluación de una empresa a través de un diagnóstico FODA permitió encontrar los puntos débiles y amenazas que atraviesa cualquier organización para el desarrollo de las diferentes actividades de igual forma se pudo conocer fortalezas y oportunidades existentes que permitan ser aprovechadas para el éxito de la empresa.
- La evaluación del control interno de acuerdo a sus cinco componentes permitió determinar el nivel riesgo que tiene la empresa en sus diferentes áreas a fin de establecer los controles más adecuados en beneficio de la organización.
- Un manual de políticas y procedimientos es una herramienta esencial en toda empresa para alcanzar las metas y objetivos planteados, también es la guía de sus trabajadores para cumplir las actividades designadas y poner en prácticas las políticas establecidas ya que esto facilita y apoya al crecimiento de la empresa.

### **13.2. Recomendaciones**

- Se sugiere a la empresa considerar las debilidades y amenazas a fin de tomar las medidas correspondientes de igual forma aprovechar las oportunidades y fortalezas con las que cuenta la empresa para lograr un crecimiento sostenido.
- Recomendar a la entidad que realice evaluaciones periódicamente basadas en un adecuado control interno para identificar posibles nuevos riesgos y evitar fraudes o problemas que afecten al patrimonio de la empresa.
- Aplicar la propuesta del manual de políticas y procedimientos para alcanzar la eficiencia y eficacia en las distintas actividades, asegurando el cumplimiento de las funciones de los empleados y fomentando la puntualidad, responsabilidad de todos los miembros que conforman la empresa.



## 14. BIBLIOGRAFÍA

- Abdelnur, G. D. (2013). FACPCE – CECYT. Obtenido de [http://www.facpce.org.ar:8080/iponline/wp-content/uploads/2013/05/control\\_interno\\_importancia\\_auditoria.pdf](http://www.facpce.org.ar:8080/iponline/wp-content/uploads/2013/05/control_interno_importancia_auditoria.pdf)
- Aros, Santos, Ausique, & Duque. (2017). Interpretación de las evidencias por las pruebas sustantivas y pruebas de cumplimiento en el encargo de la auditoría. *Pensamiento Republicano*(7).
- Arteaga, C., & Cadena, J. (08 de Abril de 2019). Repositorio de la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE. Recuperado el 19 de Junio de 2019, de Repositorio de la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/20344/1/T-ESPE-039142.pdf>
- Becerra, M. (Septiembre de 2017). Repositorio Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 19 de Junio de 2019, de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26159/1/T4079i.pdf>
- Camacho, Gil, & Paredes. (Marzo de 2017). Sistema de control interno:Importancia de su funcionamiento en las empresas. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 3-8.
- Cámara de Comercio de Quito. (2017). Clasificación de las PYMES, pequeña y mediana empresas. Quito, Ecuador.
- Cipriano Luna. (2014). *Proceso administrativo*. Grupo Editorial Patria.
- Cleri, C. (2013). *El libro de las Pymes*. Mexico : Granica de Mexico S.A.
- Coloma, Franco, & Cedeño. (2016). Contabilidad de costos en las empresas. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 3-4.
- Contraloría General de la República. (2015). Recuperado el 24 de Julio de 2019, de [https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html)
- Contraloria General del Estado. (16 de Diciembre de 2014). Recuperado el Junio de 2019, de [https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_cge\\_12\\_nor\\_con\\_int\\_400\\_cge.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf)
- De Concepto.com. (2019). De Concepto.com. Recuperado el 22 de Junio de 2019, de <https://deconceptos.com/general/procedimiento>

- Delfín Pozos, F. L., & Acosta Márquez, M. P. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Revista científica pensamiento y gestión*(40), 4.
- Delgado, I. (2017). Repositorio Digital Universidad Nacional de Chimborazo. Recuperado el 20 de Junio de 2019, de Repositorio Digital Universidad Nacional de Chimborazo: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4212/1/UNACH-EC-FCP-CPA-2017-0050.pdf>
- Diaz, L. (2013). Metodología de Investigación en Educación Médica. Universidad Nacional Autónoma de México, Departamento de Investigación en Educación Médica, México.
- Editorial Definición MX. (22 de Junio de 2016). Definición MX. Obtenido de <https://definicion.mx/?s=Procedimiento>
- El oficial. (28 de 03 de 2013). [eloficial.com.ec](http://www.eloficial.com.ec). Obtenido de <http://www.eloficial.com.ec/significativo-avance-del-sector-ferretero-nacional/#.VGuyEjSG8UM>
- Entrevista de trabajo.org. (s.f.). Entrevista de trabajo.org. Recuperado el 24 de Junio de 2019, de <https://www.entrevistadetrabajo.org/entrevista-estructurada.html>
- Escudero, C. (2013). Manual de auditoría medica. Editorial Dunken.
- Estupiñan Gaitán, R. (2014). Control interno y fraudes (Segunda edición ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones.
- Gloria Flores. (24 de Febrero de 2014). [deho.mx](http://www.deho.mx). Recuperado el 25 de Junio de 2019, de <http://www.deho.mx/definicion-de-politicas-en-la-organizacion/>
- Granda, C. Y. (2017). La importancia de las Pymes en el Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Guillermo Cuéllar. (2014). Universidad del Cauca. Recuperado el 29 de Junio de 2019, de <http://fceca.unicauca.edu.co/old/evaluacion.htm>
- INEC. (Sabado de Noviembre de 2017). Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (31 de Octubre de 2017). Ecuador en cifras. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/ecuador-registro-843-745-empresas-en-2016/>
- Ismael Granados, L. (s.f.). Contabilidad General: Fundamentos, principios e introduccion a la contabilidad. (Universidad Nacional de Colombia, Ed.) Colombia.

- ISOTools. (06 de Agosto de 2015). ISOTools( Plataforma Tecnológica de la Gestión de la Excelencia). Recuperado el 30 de Junio de 2019, de <https://www.isotools.org/2015/08/06/en-que-consiste-una-matriz-de-riesgos/>
- Jalal, Ramos, Ajcuc, Lorenty, & Diéguez. (2015). Métodos de Investigación. PDF, Universidad San Carlos De Guatemala, Departamento de Pedagogía, Guatemala.
- Julián Pérez Porto & Ana Gardey. (2014). Definición.de. Recuperado el 24 de Junio de 2019, de Definición.de: <https://definicion.de/cuestionario/>
- López, & Sandoval. (2016). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa.
- Mantilla Blanco, S. A. (2015). Auditoría de información financiera (Primera edición ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Maqueda, J. (2013). Marketing estrategico en las Pymes de servicios. Santiago, Chile: Diaz de Santos, S.A.
- María Estela Raffino. (16 de Enero de 2019). Concepto.de. Recuperado el Julio de 2019, de <https://concepto.de/valores-de-una-empresa/>
- María Estela Raffino. (23 de Mayo de 2019). Concepto.de. Recuperado el 24 de Junio de 2019, de <https://concepto.de/proceso/>
- Marvel, D. (2014). Tipos de Investigacion.
- Maya Esther. (2014). Métodos y técnicas de investigación (Vol. vol. 35). México.
- Maya, E. (2014). Métodos y Técnicas de Investigación. PDF, Universidad Nacional Autónoma de México, México. Recuperado el 22 de Junio de 2019, de [https://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos\\_y\\_tecnicas.pdf](https://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos_y_tecnicas.pdf)
- Mendoza, & Ortiz. (2016). Contabilidad financiera para contaduría y administración. Universidad del Norte.
- Mio, Rodriguez, & Valverde. (Agosto de 2016). Repositorio UNAC. Recuperado el 21 de Junio de 2019, de [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/1758/Ronald\\_Tesis\\_T%c3%adtuloprofesional\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/1758/Ronald_Tesis_T%c3%adtuloprofesional_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Molina, Torres, Zambrano, & Martínez. (2016). Manual de procedimiento en la empresa. Revista Caribeña de Ciencias Sociales.
- Mosquera María. (2016). Obtenido de <http://186.3.32.121/bitstream/48000/7977/1/ECUACE-2016-AE-CD00088.pdf>

- Naula Faicán, J. E. (2015). Recuperado el 07 de Febrero de 2020, de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/5349/1/ECUACE-2015-EC-CD00021.pdf>
- Paez, J. (2015). Historia de los impuestos en el Ecuador. Guayaquil.
- Paz, G. B. (2014). En Metodología de la investigación (Primera Edición Ebook ed., pág. 12). México: Grupo Editorial Patria.
- Pombo, J. (2013). Contabilidad y Fiscalidad. Madrid: Parainfo S.A.
- Pulido Marta. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. Redaly, 31(1).
- Raffino, M. E. (26 de Febrero de 2019). Concepto.de. Obtenido de <https://concepto.de/mision-y-vision/>
- Raffino, M. E. (28 de Febrero de 2019). Concepto.de. Recuperado el Julio de 2019, de <https://concepto.de/empresa/>
- Rey, L. A. (30 de Noviembre de 2017). Riesgo Financiero. Revista Digital Inesem. Obtenido de <https://revistadigital.inesem.es/gestion-empresarial/riesgo-financiero/>
- Riquelme, M. (06 de Marzo de 2018). Web y Empresas. Recuperado el 23 de Junio de 2019, de Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/metodologia-de-la-investigacion/>
- Rumin, J. M. (2013). Tributación: Iva y otros tributos. Málaga- España: Interconsulting Bureau S.L.
- Saavedra Marita. (09 de Julio de 2014). Auditoría de gestión en el Área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital Norte Chico del Dpto. Lambayeque en el período 2011 y propuesta de un sistema de mejor gestión. Recuperado el 06 de Febrero de 2020, de [http://54.165.197.99/bitstream/20.500.12423/180/1/TL\\_SaavedraPenaMarita.pdf](http://54.165.197.99/bitstream/20.500.12423/180/1/TL_SaavedraPenaMarita.pdf)
- Sarli, González, & Ayres. (2015). Análisis FODA, una herramienta necesaria. Revista de la Facultad de Odontología, 9(1), 18.
- Stevens, R. (06 de Julio de 2017). Rankia. Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/3625005-que-sistema-control-interno>
- Torres Juan Meléndez. (2017). Control Interno VI. PDF, Universidad " Los Angeles" de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

- Torres, J. M. (2017). Control Interno VI. PDF, Universidad " Los Angeles" de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables y Financieras.
- Torres, Salazar, & Paz. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación.
- Troya, J. (2014). Manual de Derecho Tributario. Ecuador: Corporacion de Estudios y publicaciones.
- Typeform. (s.f.). Obtenido de <https://www.typeform.com/es/encuestas/investigacion-cualitativa-o-cuantitativa/>
- WordPress.com., B. d. (09 de Mayo de 2017). Capital Humano. Obtenido de <https://capitalhumano2017.wordpress.com/2017/05/09/metodo-de-investigacion-de-campo/>

## 15. ANEXOS

### Anexo 1. Hoja de vida del docente tutor



#### DATOS PERSONALES

**APELLIDOS:** DÍAZ CÓRDOVA

**NOMBRES:** PEDRO ENRIQUE

**ESTADO CIVIL:** DIVORCIADO

**CÉDULA DE CIUDADANÍA:** 060226060-6

**NUMERO DE CARGAS FAMILIARES:** 4

**LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** RIOBAMBA 13 DE AGOSTO DE 1974

**DIRECCIÓN DOMICILIARIA:** AV. ALFONSO CHÁVEZ S/N Y CALLE EL MENSAJERO

**TELÉFONO CONVENCIONAL:** 032374787    **TELÉFONO CELULAR:** 0987739070

**CORREO INSTITUCIONAL:** pedro.diaz0606@utc.edu.ec

**TIPOS DE DESCAPACIDAD:**

**NUMERO DE CARNET CONADIS:**

#### ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL SENESCYT	CÓDIGO DEL REGISTRO CONESUP
TERCER	➤ Ing. En Banca y Finanzas	04/06/2003	➤ 1002-03-403021
CUARTO	➤ Magister en Contabilidad y Auditoría	14/ 05 /2015	➤ 1032-15-86060080

#### HISTORIAL PROFESIONAL

**UNIDAD ACADEMICA EN LA QUE LABORA:** CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.

**AREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA:** INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**FECHA DE INGRESO A LA UTC:** ABRIL 2018

**Anexo 2. Hoja de vida estudiantes**

# **CURRÍCULUM VITAE**

**DATOS PERSONALES:****NOMBRES:** AURIA GERMANIA**APELLIDOS:** OLVERA ANCHUNDIA**N° CÉDULA:** 125024842-2**FECHA DE NACIMIENTO:** 27/08/1995**CORREO ELECTRÓNICO:** [auria.olvera8422@utc.edu.ec](mailto:auria.olvera8422@utc.edu.ec)**LUGAR DE NACIMIENTO:** VALENCIA - LOS RÍOS**NACIONALIDAD:** ECUATORIANA**ESTADO CIVIL:** SOLTERA**CELULAR:** 0989927303**DIRECCIÓN:** RECINTO ESTERO HONDO**ESTUDIOS REALIZADOS:****PRIMARIA:** ESCUELA FISCAL MIXTA “AZUAY”**SECUNDARIA:** INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CIUDAD DE VALENCIA”**SUPERIOR:** UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN - LA MANÁ**CERTIFICADOS OBTENIDOS:**

- ✓ SUFICIENCIA EN INGLÉS: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
- ✓ CURSO DE TRIBUTACIÓN BÁSICA UTC- LA MANÁ
- ✓ PRIMERA JORNADA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA PARA EMPRESAS DE ECONOMÍA POPULAR UTC- LA MANÁ
- ✓ SEGUNDA JORNADA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA SECTOR PRODUCTIVO COMERCIAL Y FINANCIERO UTC- LA MANÁ
- ✓ IV CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA UTC- LA MANÁ

# CURRÍCULUM VITAE

**DATOS PERSONALES:****NOMBRES:** KAREN LISETH**APELLIDOS:** OSORIO MUÑOZ**Nº CÉDULA:** 050381362-8**FECHA DE NACIMIENTO:** 03/06/1996**CORREO ELECTRÓNICO:** [karen.osorio3628@utc.edu.ec](mailto:karen.osorio3628@utc.edu.ec)**LUGAR DE NACIMIENTO:** QUEVEDO - LOS RÍOS**NACIONALIDAD:** ECUATORIANA**ESTADO CIVIL:** SOLTERA**CELULAR:** 0969818204**DIRECCIÓN:** RECINTO CHIPE HAMBURGO**ESTUDIOS REALIZADOS:****PRIMARIA:** ESCUELA FISCAL "ELOY ALFARO"**SECUNDARIA:** ACADEMIA "ERCILIA DE MARTÍNEZ"

\*INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CIUDAD DE VALENCIA"

**SUPERIOR:** UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN - LA MANÁ**CERTIFICADOS OBTENIDOS:**

- ✓ SUFICIENCIA EN INGLÉS: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
- ✓ CURSO DE TRIBUTACIÓN BÁSICA UTC- LA MANÁ
- ✓ PRIMERA JORNADA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA PARA EMPRESAS DE ECONOMÍA POPULAR UTC- LA MANÁ
- ✓ SEGUNDA JORNADA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA SECTOR PRODUCTIVO COMERCIAL Y FINANCIERO UTC- LA MANÁ



### Anexo 3. Encuesta dirigida a los empleados



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**EXTENSIÓN – LA MANÁ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



“Tema de Proyecto”: **“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA FERRTERÍA NOBLE L.G.A. DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”**

**Objetivo:** Esta encuesta tiene como finalidad recolectar información para el desarrollo de la investigación con lo cual se determinarán las falencias en los procesos de control de las diferentes actividades que realiza la Ferrreteria.

#### INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada pregunta
- Marque con una (x) la respuesta que considere apropiada

#### DATOS GENERALES:

**Cargo que desempeña:** \_\_\_\_\_

**Nivel de estudio:**  Primaria  Secundaria  Superior  Cuarto Nivel

#### PREGUNTAS

**1. ¿Conoce usted si la empresa dispone de un sistema o manual de control interno?**

SI ( )      NO ( )

**2. ¿El departamento de contabilidad mantiene registros de inventarios actualizados?**

SI ( )      NO ( )

**3. ¿Los procedimientos adoptados para el manejo de inventarios proporciona seguridad contra posibles alteraciones por personas que tienen libre acceso?**

SI ( )      NO ( )

**4. ¿Tiene la empresa un departamento de auditoria interna que opere de forma autónoma?**

SI ( )      NO ( )

**5. ¿La empresa cuenta con la información contable actualizada?**

SI ( )      NO ( )

**6. ¿La empresa actualmente cuenta con un contador autorizado de planta?**

SI ( )      NO ( )

**7. ¿La empresa dispone de Estados Financieros de forma mensual para la toma decisiones?**

SI ( )      NO ( )

**8. ¿El personal de la empresa cumple con el perfil profesional para desempeñar las respectivas actividades en la empresa?**

SI ( )      NO ( )

**9. ¿Existe una persona específica asignada para el manejo de caja y depósitos?**

SI ( )      NO ( )

**10. ¿La empresa ha tenido desabastecimiento de mercadería?**

SI ( )      NO ( )

**11. ¿Los pedidos de mercadería se realizan con la respectiva documentación?**

SI ( )      NO ( )

**12. ¿Existe en la empresa errores de facturación en las ventas realizadas?**

SI ( )      NO ( )

**13. ¿Existe en la empresa errores de facturación en las compras realizadas?**

SI ( )      NO ( )

Anexo 4. Entrevista dirigida al gerente



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
EXTENSIÓN – LA MANÁ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Señora/or \_\_\_\_\_ Propietaria/o de la Ferretería \_\_\_\_\_

Actividad Económica \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

“Tema de Proyecto”: “**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA FERRETERÍA NOBLE L.G.A. DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI.**”

**Objetivo:** Para efectos de la realización de esta investigación se requiere conseguir información para lo cual requerimos conocer su opinión sobre temas significativos que serán de gran beneficio para identificar los puntos débiles y fuertes de las diferentes actividades y procesos de control dentro de su organización por tal conocimiento agradecemos su contribución en contestar la siguiente entrevista.

1. **¿Cuál es la actividad económica a la que su empresa se dedica?**  
.....
2. **¿Cuáles son los problemas de control que actualmente la empresa presenta?**  
.....  
**¿Porqué?.....**
3. **¿El personal de la empresa cumple con las disposiciones emitidas por el propietario para su desarrollo laboral?**  
.....
4. **¿Cuáles son las áreas con mayor dificultad que tiene la empresa al momento de realizar sus distintas actividades?**  
.....
5. **¿Existe un proceso técnico para la selección y contratación del personal?**  
.....  
**¿Porqué?.....**

**6. ¿Posee la empresa un contador autorizado y de planta al momento de realizar sus registros contables?**

.....

**7. ¿Las actividades a realizar por los empleados de la empresa se les emite de forma verbal o escrita?**

.....

**8. ¿La empresa cuenta con un manual de control interno para el respectivo registro de las actividades?**

.....

**Anexo 5. Formato del cuestionario del Control Interno por componentes**

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA FERRETERIA NOBLE L.G.A.					
Área:	Toda la empresa				
Evaluado:	Sra. Lucia Ávila				
Evaluador:	Auria Olvera y Karen Osorio				
Fecha:	15/11/2019				
AMBIENTE DE CONTROL					
Por favor marque con una X su respuesta correcta					
Nº	DETALLE	SI	NO	N.A	OBSERVACIONES
Comunicación y ejecución de integridad de los valores éticos					
1	¿Se poseen códigos de conducta o reglamento interno de trabajo que regule las conductas y comportamientos de los trabajadores de la organización?				
2	¿Se evalúa anualmente el conocimiento del personal sobre los códigos de conducta o el reglamento interno?				
3	¿Están claramente definidas cuales podrían ser las consecuencias o acciones disciplinarias a tomar por la empresa en actos indebidos?				
4	¿La empresa cuenta con políticas que regulen las relaciones entre empleados?				
Junta directiva					
5	¿La empresa maneja un respectivo plan estratégico?				
6	¿Se mantiene una interacción con los entes de control, como auditores internos o externos?				
7	¿Existe un control adecuado ante la consistencia de la información que evidencia el cumplimiento de los objetivos y estrategias planteadas de la empresa?				
8	¿La empresa somete a evaluación a aquella información que provenga de cualquier violación de las reglas del negocio?				
Filosofía de administración y estilo de operación					
9	¿La empresa cuenta con una política de administración de riesgos?				

10	¿Se evalúan los riesgos del negocio?				
11	¿Son frecuentes las reuniones entre la dirección general y la parte operativa de la empresa?				
12	¿Se realizan capacitaciones, charlas o cursos donde se pueda percibir el compromiso de la alta dirección con los sistemas de control?				
Estructura organizativa					
13	¿Cuenta la entidad con una estructura organizada que se manifieste claramente las relaciones funcionales del negocio y permita el flujo de información en todas las áreas?				
14	¿Se realizan inspecciones de control a las bodegas de la empresa?				
15	¿Posee la empresa con el personal suficiente y capacitado para el cumplimiento de los objetivos definidos?				
16	¿Se evalúa el desempeño, conocimiento y experiencia de los administradores, a la luz de sus responsabilidades?				
Compromiso para la competencia					
17	¿Se encuentran claramente especificados y comunicados los manuales de funciones y cargos para el personal?				
18	¿Las descripciones de los cargos poseen el perfil requerido para cada función y las habilidades o competencias con las que se debe cumplir para el cargo?				
19	¿El desempeño del personal es evaluado periódicamente, considerando los aspectos mencionados en las descripciones del cargo frente a sus funciones?				
20	¿Las demás disposiciones y normativas de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa se difunden entre el personal?				
Políticas y prácticas de recursos humanos					
21	¿Se posee con una cultura organizacional definida e implementada que caracterice a la entidad?				

22	¿Se realizan promociones y convocatorias internas para dar oportunidad a los empleados de la entidad de ocupar cargos requeridos en la estructura jerárquica para los cuales cumplan con el perfil requerido?				
23	¿Durante el proceso de selección de personal se evalúa la experiencia de los candidatos para un cargo como parte del perfil que debe cumplir?				
24	¿Se poseen procesos disciplinarios y de sanciones que dictaminen las acciones que deben ejecutarse ante el incumplimiento de las políticas y procedimientos decretados por la empresa?				
<b>VALORACIÓN DE RIESGO</b>					
<b>Objetivos globales y a nivel de actividad</b>					
25	¿Se tienen bien planteados los objetivos estratégicos?				
26	¿La empresa valida el cumplimiento de los objetivos definidos a nivel global a través de los mecanismos?				
27	¿Se mide la efectividad con la cual los objetivos son comunicados a todas las áreas del negocio?				
28	¿Son consistentes los planes y presupuesto del negocio con los objetivos globales de la organización?				
<b>Identificación y medición de riesgos</b>					
29	¿Los riesgos globales o corporativos poseen un dueño o líder que se encargue de administrarlos, definir las acciones para mitigarlos y monitorearlos?				
30	¿Existen mecanismos para identificar los cambios que puedan tener un efecto significativo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad?				

31	¿Se ha difundido en todos los niveles organizaciones el concepto de riesgo, sus diferentes calificaciones y sus consecuencias para la entidad?				
32	¿Se han determinado los responsable de la identificación y análisis de los riesgos que puede tener la empresa?				
<b>Tratamiento de riesgos</b>					
33	¿La empresa posee medidas mediante las cuales mitiga la criticidad de los riesgos?				
34	¿Se encuentran correctamente implementados los controles para cada área de la empresa que permitan identificar los altos riesgos, perdidas de materiales y actividades fraudulentas?				
35	¿Se han implementado procedimientos para desarrollar simulaciones sobre bases estadísticas?				
36	¿Posee procedimientos para implantar sistemas de alertas tempranos que permitan detectar cambios generadores de riesgos en el entorno externo e interno?				
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
<b>Revisiones de alto nivel y actividades administrativas</b>					
37	¿Se cuenta con un procedimiento formal de sanciones para las fallas del personal que comprometan los procedimientos y políticas establecidas?				
38	¿Existe un área de auditoria interna?				
39	¿Se practican regularmente auditorias por parte de dicha unidad?				
40	¿Se realiza un seguimiento a las observaciones halladas de las revisiones por auditorías?				
<b>Proceso de información</b>					
41	¿Dentro de las órdenes de compras se verifican y se controlan las fechas límites antes del vencimiento de estas?				
42	¿En las facturas se controlan las fechas límites para el pago antes del vencimiento?				



43	¿Se aprovecha los descuentos por pronto pago?				
44	¿Se controla que las facturas pagadas sean registradas en una cuenta contable diferente a los demás pagos de la empresa?				
Controles físicos					
45	¿Existe un inventario documentado y actualizado de todos los activos que conforman la organización?				
46	¿Todos los activos tienen asignado un responsable por parte de la empresa?				
47	¿Todos los medios de almacenamiento de información, tanto en papel como digital, son manipulados y asegurados físicamente?				
48	¿La empresa posee alarmas contra posibles incendios?				
Indicadores de desempeño					
49	¿Se cuenta con indicadores de gestión documentados y aprobados?				
50	¿Se definen e implementan acciones de mejoramiento basados en los resultados que lanzan estos indicadores de gestión?				
51	¿Se verifica el cumplimiento de todas las etapas o tareas necesarias para las operaciones de la empresa?				
52	¿Existe un sistema de indicadores de rendimiento implementado en la empresa para la puesta en marcha de acciones correctivas que disminuyan o eliminen ciertas desviaciones?				
Segregación de responsabilidades					
53	¿La autorización, aprobación, procesamiento y registros de pagos o recepción de fondos, revisión y auditorías, custodia y manipulación de fondos, valores o bienes de las operaciones/transacciones están asignados a diferentes personas?				
54	¿Las conciliaciones bancarias las realiza personal ajeno al manejo de dinero y cuentas bancarias?				

55	¿Se ha establecido controles, que permitan detectar accesos no autorizados al sistema de cobranza?				
56	¿Los activos financieros se custodian en cajas de seguridad con acceso restringido e instalaciones protegidas contra pérdidas o robos?				
<b>Políticas y procedimientos</b>					
57	¿Se encuentran claramente definidas las herramientas tecnológicas y no tecnológicas, que soportan el flujo de información de los diferentes procesos?				
58	¿Se posee con un manual de funciones del proceso que cubre cada rol donde se detalle las responsabilidades a seguir por los miembros de la empresa?				
59	¿El sistema de información cuenta con procedimientos estándares, documentados, actualizados y disponibles para garantizar la operación?				
60	¿La entidad posee una política de seguridad de la información documentada y aprobada?				
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>Obtención de información externa e interna</b>					
61	¿Se tiene delegada la responsabilidad de monitorear aspectos del entorno que puedan afectar a los procesos del ambiente, como el caso de cambios regulatorios?				
62	¿La empresa tiene claramente definidos los reportes que requiere?				
63	¿Cada reporte tiene una clara definición del objetivo y usuario del mismo?				
64	¿Conocen los usuarios el nivel de confiabilidad de la empresa al momento de información proporcionada?				
<b>Oportunidad en el suministro de la información</b>					
65	¿Es adecuado el suministro de la información requerida a la alta dirección?				
66	¿Son suministrados los reportes referentes al desempeño de la empresa frente al cumplimiento de los objetivos trazados?				
67	¿Permite el sistema la generación de información financiera oportuna para la				

	toma de decisiones?				
68	¿Existen procesos de capacitación sobre los sistemas nuevos y modificaciones de los vigentes?				
Sistemas de información					
69	¿Se poseen en los sistemas de información métodos para medir el valor de las transacciones de una manera que permita registrar su valor monetario apropiado en los estados financieros?				
70	¿Se tienen identificados las aplicaciones de tecnología de la información relevantes a la emisión de informes financieros?				
71	¿Se poseen en los sistemas de información métodos para determinar el periodo en el cual las transacciones suceden para permitir su registro en el periodo contable correcto?				
72	¿La entidad cuenta con un sistema de procesamiento de datos adaptado a las necesidades que permita la generación de información exacta y oportuna?				
Canales y efectividad de la comunicación					
73	¿Es efectivo y apropiado el canal de comunicación mediante el cual la organización informa a su personal sobre sus roles, deberes y responsabilidades frente al control interno y de sus cargos correspondientes a la estructura organizacional?				
74	¿Es suficiente la información que se encuentra disponible con la finalidad de que los empleados tengan el insumo para poder cumplir con sus funciones y responsabilidades del cargo y poder estar informados sobre los lineamientos administrativos o cambios en los mismos?				
75	¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?				

76	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?				
<b>MONITOREO</b>					
Monitoreo y evaluaciones					
77	¿Se compara habitualmente el desempeño con lo presupuestado y se evalúan las causas de los desvíos?				
78	¿Se realizan habitualmente controles de las existencias de inventarios físicos contra registros?				
79	¿Se consideran las confirmaciones terceras personas, reclamos de usuarios para corroborar la información generada internamente?				
80	¿Existen herramientas de autoevaluación en la entidad?				
Función de la auditoría interna y reporte de debilidades					
81	¿Los reportes de las debilidades identificadas por Auditorías interna son remitidos directamente a los encargados de la administración?				
82	¿Existen los mecanismos correctos para accionar y erradicar deficiencias encontradas en las auditorías internas?				
83	¿Se tiene claramente definida la autoridad y responsabilidad mediante estatutos de la función de auditoría interna, al igual que el acceso y el uso de la información obtenida para la ejecución de las evaluaciones?				
84	¿Es adecuada la línea de reporte de la función de la Auditoría Interna a la Junta Directiva y al Comité de Auditoría?				

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras

### Anexo 6. Formato del cuestionario de Control Interno por áreas

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO POR ÁREAS DE LA FERRETERÍA NOBLE L.G.A.					
Áreas evaluadas:		Administración, Contabilidad, Caja, Ventas, Compras y Bodega			
Evaluador:		Auria Olvera y Karen Osorio			
Fecha:		07/02/2020			
Por favor marque con una X su respuesta correcta					
<b>ADMINISTRACIÓN</b>					
Nº	DETALLE	SI	NO	N.A	OBSERVACIONES
1	¿Existe una adecuada revisión y supervisión de las actividades de la ferretería?				
2	¿Se ha identificado los procesos, procedimientos y actividades que no generan valor para la empresa?				
3	¿Se ha elaborado el manual de organización y función?				
4	¿Se atiende adecuadamente las deficiencias del control interno?				
5	¿Establecen objetivos y metas realizables de acuerdo con los medios disponibles?				
6	¿Se revisan las actividades diarias y se corrigen posibles inconvenientes?				
7	¿La administración procura el mantenimiento de un ambiente organizacional adecuado?				
8	¿Se evalúa periódicamente al personal para verificar su desempeño?				
9	¿Se realiza y documenta la evaluación de riesgos y fraudes de los principales proyectos y procesos?				
10	¿Existen políticas claras para el desarrollo de las actividades que realiza cada trabajador?				
<b>CONTABILIDAD</b>					
1	¿Se promueven mecanismos efectivos para el sistema de control interno en el área contable?				
2	¿Las políticas contables propenden por la presentación fiel de la información financiera?				
3	¿Existen mecanismos que garanticen procedimientos existentes para pagos, control de transacciones y registro de operaciones contables?				

4	¿Tiene custodia de los documentos importantes de la ferretería?				
5	¿Aprueba notas de abono o créditos a clientes?				
6	¿El área contable cuenta con sistema automatizado para el registro de sus operaciones?				
7	¿Existen normas y procedimientos para cada actividad que realiza el contador?				
8	¿Elabora periódicamente los estados financieros de la empresa?				
9	¿Prepara, suma, aprueba o comprueba cualquier tipo de asiento contable?				
10	¿Realiza los informes contables y las declaraciones a tiempo?				
<b>CAJA</b>					
1	¿Existe un manual de procedimientos y políticas que registre, controle, custodie, asigne responsabilidades y autorice las maneras estándar de usar el control de efectivo de ingresos y gastos?				
2	¿Se responsabiliza a una sola persona en caja?				
3	¿Existen claves confidenciales para entrar al computador de caja?				
4	¿La función del manejo de caja es independiente de la preparación de libros?				
5	¿Está prohibido usar el dinero de caja para hacer efectivo cheques de clientes u otros?				
6	¿Existen reportes de registros de control de los ingresos y gastos?				
7	¿Las facturas, recibos y otros comprobantes están correctamente pre numerado e impreso?				
8	¿Se coloca el sello de cancelado una vez efectuado el cobro de la compra?				
9	¿Se archivan en un lugar seguro los comprobantes que sirven como evidencia tanto en ingresos y gastos?				
10	¿Los valores recaudados diariamente son entregados al administrador?				
<b>VENTAS</b>					
1	¿Existe en la empresa un manual de procesos para las actividades de ventas?				
2	¿El personal de ventas está capacitado para dar una buena atención al cliente y asesorarlo en los productos?				

3	¿Existen políticas y procedimientos escritos referentes a ventas?				
4	¿Existen sistemas de información computarizados para las ventas?				
5	¿Las decisiones tomadas por la administración y gerencia afectan al área de ventas?				
6	¿Existe formalmente un objetivo establecido para el área de ventas?				
7	¿El sistema de información de ventas emite reportes confiables?				
8	¿El área de ventas tiene acceso al efectivo de caja?				
9	¿El personal de ventas realiza sus funciones adecuadamente?				
10	¿Se da seguimiento a las mejoras de los procesos de ventas?				
<b>COMPRAS</b>					
1	¿Existen políticas y procedimientos en el departamento de compras?				
2	¿Existe una persona encargada de hacer el plan anual de compras?				
3	¿Existen las funciones de compras debidamente separadas de otras áreas?				
4	¿Se solicitan cotizaciones de precios a los proveedores?				
5	¿Se preparan órdenes de compras para todas las adquisiciones?				
6	¿Se mantiene información actualizada y estadística de precios que permitan que permitan detectar los momentos oportunos de compras?				
7	¿Hay controles adecuados para salvaguardar que no se hagan compras innecesarias?				
8	¿Se cancelan inmediatamente órdenes de compras por motivo de reducción de productos o cambios de proyectos?				
9	¿Existe un catálogo de proveedores en la empresa?				
10	¿Están establecidas las líneas de autoridad y responsabilidad en este departamento?				
<b>BODEGA</b>					
1	¿Existen políticas y procedimientos para el departamento de bodega?				
2	¿Existe un sistema de inventario actualizado?				
3	¿Los productos son ubicados en un lugar estratégico no perecible para evitar deterioro o robo?				

4	¿Se verifican las existencias compradas en cuanto a números y calidad?				
5	¿El jefe de bodega emite reportes sobre control y existencias de inventarios?				
6	¿Las existencias almacenadas se encuentran ordenadas de tal manera que facilite y simplifique la obtención del producto?				
7	¿Se lleva un control permanente del total de ingreso y salida de mercadería?				
8	¿El personal de bodega está capacitado y conoce de los procesos de mantenimiento en el almacén?				
9	¿El acceso a bodega es solo para el personal que custodia los inventarios?				
10	¿Se requiere documentación aprobada para autorizar la salida de mercadería del almacén?				

**Fuente:** "Ferretería Noble L.G.A."

**Elaborado por:** Las Autoras



**Anexo 7. Carta de petición a la empresa**



La Maná, 05 de Junio del 2019

Sra.  
Lucía Liliana Ávila Cajas  
**REPRESENTANTE LEGAL DE LA FERRETERÍA NOBLE**

Presente:

De nuestras consideraciones

Extendiéndole un cordial saludo por medio de la presente, nosotras **OSORIO MUÑOZ KAREN LISETH**, C.I. **050381362-8** y **OLVERA ANCHUNDIA AURIA GERMANIA**, C. I. **125024842-2**, estudiantes de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, nos dirigimos a usted a fin de solicitar se nos permita realizar el Proyecto de Titulación denominado “**Sistema De Control Interno Para La Ferreteria Noble Del Cantón La Maná, Provincia De Cotopaxi**” como requisito previo para la obtención del título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría, en la empresa que usted muy aceptadamente dirige.

Por su gentil atención reciba mi agradecimiento.

Atentamente,



**SRTA. OLVERA AURIA**  
**ESTUDIANTE DE LA UTC**  
**C.I. 125024842-2**

**SRTA. KAREN OSORIO**  
**ESTUDIANTE DE LA UTC**  
**C.I. 050381362-8**

**Anexo 8. Carta de aceptación por parte de la empresa**

La Maná, 10 de Junio del 2019

Ing. M.Sc.  
Brenda Oña Sinchiguano  
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA**

Presente:

De mi consideración

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de dar a conocer que las señoritas **OSORIO MUÑOZ KAREN LISETH**, C. I. **050381362-8** y **OLVERA ANCHUNDIA AURIA GERMANIA**, C. I. **125024842-2**, estudiantes de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, han sido admitidas para realizar el Proyecto de Titulación denominado "**Sistema De Control Interno Para La Ferretería Noble Del Cantón La Maná, Provincia De Cotopaxi**" indicando que se les facilitara la información necesaria para el correcto desarrollo de su trabajo.

Por su gentil atención reciba mi agradecimiento.


Atentamente,

  
Sra. Lucía Liliana Ávila Cajas


**REPRESENTANTE LEGAL DE LA FERRETERÍA NOBLE**  
**C.I. 050269502-6**



Anexo 9. Ruc de la empresa



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES**  
**PERSONAS NATURALES**



**NÚMERO RUC:** 0502685026001


**APELLIDOS Y NOMBRES:** AVILA CAJAS LUCIA LILIANA

---

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS**


<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b> 001	<b>Estado:</b> ABIERTO - MATRIZ	<b>FEC. INICIO ACT.:</b> 30/07/2014
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b> FERRETERIA NOBLE LGA	<b>FEC. CIERRE:</b>	<b>FEC. REINICIO:</b>
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b> VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS DE FERRETERIA		
<b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b> Provincia: COTOPAXI Canton: LA MANA Parroquia: LA MANA Calle: AV. AMAZONAS Numero: S/N Interseccion: CARLOS LOZADA QUINTANA Referencia: FRENTE A LA PISCICOLA ANGUETA Telefono Domicilio: 032697092 Email: luciavila63@hotmail.com Celular: 0989602918 Email principal: ast-asociados2012@hotmail.es		


<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b> 002	<b>Estado:</b> ABIERTO - LOCAL COMERCIAL	<b>FEC. INICIO ACT.:</b> 27/01/2016
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b> FERRETERIA NOBLE LGA	<b>FEC. CIERRE:</b>	<b>FEC. REINICIO:</b>
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b> VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS DE FERRETERIA VENTA AL POR MENOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN		
<b>DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:</b> Provincia: COTOPAXI Canton: LA MANA Parroquia: LA MANA Calle: LOS ALAMOS Numero: S/N Interseccion: QUITO Referencia: FRENTE A COPIAS DE LLAVES PAUL Telefono Domicilio: 032697092 Email: luciavila63@hotmail.com Celular: 0989602918 Email principal: ast-asociados2012@hotmail.es		



**Código:** RIMRUC2020000562476

**Fecha:** 27/02/2020 14:18:08 PM



**Anexo 10. Informe de plagio del sistema urkund**

---

## Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS FINAL OLVERA OSORIO.docx (D64131705)  
Submitted: 2/19/2020 11:44:00 PM  
Submitted By: brenda.ona@utc.edu.ec  
Significance: 8 %

Sources included in the report:

TESIS FINAL OLVERA OSORIO F.docx (D64079714)

Instances where selected sources appear:

8

## Anexo 11. Visitas a la empresa para el desarrollo del proyecto de investigación

**Fotografía 1:** Información de la empresa



**Fotografía 2:** Entrega de carta de aceptación



**Fotografía 3:** Aplicación de la encuesta



**Fotografía 4:** Aplicación de entrevista



**Fotografía 5:** Aplicación de cuestionarios



**Fotografía 6:** Revisión de matriz FODA

