



Universidad del Azuay

Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Contabilidad Superior

“Propuesta de diseño de un sistema de control interno aplicado a los procesos de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar para las compañías limitadas del sector ferretero en la ciudad de Cuenca. Caso: Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda.”

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría

Autoras:

Andrea Paola Brito Gavilanes

María Gabriela Escandón López

Director:

Econ. Teodoro Emilio Cubero Abril

Cuenca - Ecuador

2016

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a mi hijo,
quien me motiva a salir adelante

A mis padres y hermanos por su apoyo y
amor incondicional.

Paola.

A Dios por permitirme alcanzar una meta
más.

A mis padres Fausto y Sonia, que con su
ejemplo de perseverancia y amor
incondicional me han enseñado a salir
adelante.

A mi hermana María José por ser mi mejor
amiga, por su apoyo incondicional y
comprensión durante toda mi vida.

Gabriela.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecemos a Dios por la oportunidad de culminar nuestros estudios, a nuestros padres por el apoyo brindado durante nuestras vidas y por ser un ejemplo de esfuerzo y perseverancia.

A nuestros maestros Econ. Teodoro Cubero y Econ. Lenin Zúñiga por la ayuda incondicional durante esta etapa de culminación de nuestros estudios.

También agradecemos al Ing. Henry Gavilanes por la apertura que nos brindó en su empresa ayudándonos a desarrollar nuestro trabajo con gran amabilidad y colaboración.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VI
ÍNDICE DE ANEXOS	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT	VIII
RESPONSABILIDAD	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO I: Generalidades y conocimiento del sector ferretero y la empresa.....	11
1.1 Análisis del sector.....	11
1.1.1 Determinación del área de estudio.....	11
1.1.2 Análisis de la muestra.....	11
1.2 La empresa.....	12
1.2.1 Reseña histórica.....	12
1.2.2 Base Legal.....	13
1.2.3 Actividad Principal.....	14
1.2.4 Productos Estrella.....	15
1.2.5 Servicios.....	19
1.2.6 Estructura organizacional.....	19
1.2.7 Descripción de los procesos por departamentos.....	20
1.3 Análisis externo	21
1.3.1 Influencias macroeconómicas.....	21
1.3.2 Influencias microeconómicas.....	23
1.4 Estructura económica y financiera de la empresa.....	25
CAPÍTULO II: Fundamentación teórica “Control Interno”.....	26
2.1 Conceptos de Control Interno	26
2.2 Importancia del control interno.....	26
2.3 Objetivos del control interno	27
2.4 Elementos básicos del control interno	27
2.5 Clasificación del control interno.....	28
2.6 Principios del control interno.....	30

2.7 Limitaciones del control interno	31
2.8 Normativa del control interno	32
2.9 Métodos del control interno	33
2.9.1 COSO. Control Interno – Marco integrado.....	33
2.9.2 COSO II. Gestión de Riesgos Corporativos – Marco Integrado.....	34
2.10 Evaluación del Control Interno.....	35
2.10.1 Objetivos de la evaluación de control interno.....	35
2.10.2 Métodos para evaluar el Control Interno - Diagramas de Flujo.....	36
2.10.3 Informe de control interno.....	38
CAPÍTULO III: Propuesta de diseño de sistema de control interno para los procesos de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar.....	39
3.1 Objetivos de la propuesta.....	39
3.2 Filosofía estratégica de la empresa	39
3.2.1 Misión.....	39
3.2.2 Visión.....	40
3.2.3 Valores.....	40
3.2.4 Objetivo general.....	40
3.2.5 Objetivos específicos.....	40
3.2.6 Políticas.....	41
3.2.7 Estrategias.....	41
3.2.8 Análisis FODA.....	42
3.2.9 Cadena de valor.....	43
3.3 Estructura organizacional.....	43
3.4 Evaluación del control interno.....	47
3.4.1 Cuestionario de control interno.....	47
3.4.2 Análisis de los resultados.....	54
3.5 Procedimientos de Control Interno Inventarios.....	57
3.6 Procedimientos de Control Interno Cuentas por cobrar.....	59
3.7 Procedimientos de Control Interno Cuentas por pagar.....	61
CAPÍTULO IV: Conclusiones y recomendaciones.....	63
4.1 Conclusiones.....	63
4.2 Recomendaciones	64
BIBLIOGRAFIA	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Descripción del producto (cemento)	15
Tabla 2: Descripción del producto (varilla)	16
Tabla 3: Descripción del producto (viga).....	16
Tabla 4: Descripción del producto (alambre de púa)	17
Tabla 5: Descripción del producto (alambre galvanizado).....	17
Tabla 6: Descripción del producto (malla nervometal)	18
Tabla 7: Descripción del producto (placa eternit)	18
Tabla 8: Descripción del producto (bloque de pómez)	19
Tabla 9: Porcentajes de utilidad	24
Tabla 10: Diagrama de flujo.....	37
Tabla 11: Matriz FODA	42
Tabla 12: Cadena de Valor	43
Tabla 13: Resumen de la calificación.....	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama	20
Figura 2: Tipos de control	29
Figura 3: Organigrama propuesto	43

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Modelo de Encuesta	66
Anexo 2: Resultados de la encuesta	68
Anexo 3: Análisis de indicadores de los estados financieros.....	71
Anexo 4: Orden de pedido	74
Anexo 5: Reporte de recepción de mercadería	75
Anexo 6: Reporte de cuentas por cobrar	76
Anexo 7: Reporte de cuentas por pagar	77

RESUMEN

El presente trabajo de titulación consiste en la propuesta de diseño de un sistema de control interno aplicado a los procesos de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar para las compañías limitadas del sector ferretero de la ciudad de Cuenca.

Con el objetivo de conocer las deficiencias del control interno en los procesos en estudio, se realizaron cuestionarios para evaluar las actividades, determinando así el nivel de confianza y riesgo inherente que ayudó a reestructurar los procesos y presentar a la empresa un método de control mediante diagramas de flujo, donde se establecen detalladamente las actividades a cumplir y los departamentos que intervienen asegurando un correcto funcionamiento de la compañía.

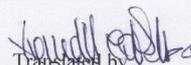
Además el diseño propuesto sirve como referente para las diferentes compañías dedicadas a la comercialización de materiales de construcción que necesiten una base para programar sus actividades fundamentadas en el COSO I.

ABSTRACT

This graduation work proposes the design of an internal control system applied to inventories, accounts receivable and accounts payable processes aimed at private limited companies in the hardware sector of the city of Cuenca.

In order to meet the deficiencies of internal control in the processes under study, questionnaires to assess the activities were carried out. Consequently, the level of confidence and inherent risk were established so as to help restructure the processes and submit to the company a control method using flow charts to determine the activities to meet and the departments involved, to ensure the proper operation of the company. In addition, the proposed design serves as a reference for the different companies involved in the marketing of construction materials that require a basis founded on the COSO I to schedule their activities.


UNIVERSIDAD DEL
AZUAY
Dpto. Idiomas


Translated by:
Lic. Lourdes Crespo

RESPONSABILIDAD

El contenido y opiniones expuestos en este trabajo de titulación son de responsabilidad de las autoras.

Andrea Paola Brito Gavilanes

María Gabriela Escandón López

INTRODUCCIÓN

Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda., es una empresa de tipo familiar, ubicada en la parroquia Tarqui, dedicada a la comercialización de materiales de construcción y artículos de ferretería. Desde sus inicios la empresa se ha caracterizado por su excelente servicio y aporte al crecimiento del sector, brindando plazas de empleo y accesibilidad a la compra de productos.

Dentro de la compañía los procesos de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar representan un conjunto de actividades cruciales para el eficiente desempeño de la empresa, por lo que se ha considerado importante estudiarlos.

Con el objetivo de mejorar la eficiencia de las actividades y el correcto funcionamiento del control interno en la empresa se analizó el sector ferretero y la compañía, llegando a conocerlos y estableciendo un diagnóstico sobre el desarrollo de las organizaciones dedicadas a esta actividad.

Adicionalmente se fundamentó teóricamente el área de objeto de estudio a través de una investigación bibliográfica, lo cual ayudó a integrar la información adquirida en los capítulos previos para diseñar la propuesta de un sistema de control interno a los procesos antes mencionados, mediante la definición del plan estratégico de la empresa, la evaluación del control interno y finalmente el diseño de diagramas de flujo.

CAPÍTULO I: Generalidades y conocimiento del sector ferretero y la empresa

Introducción

En el presente capítulo se realiza un estudio básico al sector ferretero, que sirve para conocer el entorno en el que se desarrolla el caso de estudio. También se analiza la situación de Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda., conociendo datos generales y específicos sobre su funcionamiento y desarrollo.

1.1 Análisis del sector

1.1.1 Determinación del área de estudio.

El sector ferretero está conformado por sociedades, compañías limitadas y personas naturales dedicadas a la comercialización de materiales de construcción.

Según el censo económico realizado en el año 2010 por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos, en la ciudad de Cuenca existen 516 empresas dedicadas a la venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados.

En este grupo se encuentra Comercializadora Ecovihga Cia. Ltda., y sus competidores directos entre los que están las siguientes compañías:

- Construofertas Cía. Ltda.
- Ferretería el Artesano Cía. Ltda.
- Tecniaplica Cía. Ltda.
- Comercial Kywi S.A.
- Macoplan. (Alex Alberto Espinoza Andrade).

1.1.2 Análisis de la muestra.

Para la determinación del grupo de estudio se utilizó un muestreo estadístico no aleatorio, ya que se aplicó la encuesta a los competidores directos de la empresa.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que en su totalidad las personas encuestadas consideran importante manejar un sistema de control interno, al que definen en términos generales como un conjunto de procesos para verificar que se cumplan eficientemente las actividades con la finalidad de proteger los recursos.

Además se puede observar que entre los diferentes procesos de la empresa como compras, ventas, inventarios, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, caja y bancos; los

encuestados consideran que los procesos de inventarios y cuentas por cobrar son lo que más control necesitan y cuentas por pagar y compras son los que menos actividades de control consideran necesario.

Se verifica también que el 80% de las empresas ferreteras encuestadas manejan un sistema de control empírico e instintivo, lo que forma el principal problema el momento de proteger los procesos de la empresa, y tan solo un 20% utiliza, además de su conocimiento nato, manuales de procedimientos.

Finalmente todos los encuestados expresan su interés en implementar un sistema de control interno para inventarios, el 80% de ellos están interesados en procedimientos para mejorar el sistema de cuentas por cobrar y el 40% quisieran renovar su proceso de cuentas por pagar.

1.2 La empresa

1.2.1 Reseña histórica.

En enero del año 2001, el Ingeniero Henry David Gavilanes Berrezueta empezó sus actividades económicas como persona natural no obligada a llevar contabilidad, dedicándose a la comercialización de materiales de construcción en la parroquia Tarqui de la ciudad de Cuenca, bajo el nombre comercial “Comercializadora Ecovihga”; ya que observó que en este sector no existían empresas que provean esta clase de productos que cubran las necesidades de los demandantes quienes tenían que realizar sus compras en locales alejados de su área, provocando así que los costos sean más altos debido al transporte pagado.

Gracias a la acogida que tuvo esta iniciativa por parte de los habitantes del sector logró aumentar sustancialmente sus ventas, por lo que en octubre del mismo año Comercializadora Ecovihga se consolidó como compañía limitada, contando con el Ingeniero Henry Gavilanes como Gerente General, la Psicóloga María Elena Espinoza como Presidente, y con el apoyo de cinco empleados legalmente inscritos que han ayudado al progreso del negocio.

1.2.2 Base Legal.

La empresa Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda., se constituyó en la parroquia de Tarqui del cantón Cuenca, la misma que se rige a las leyes aplicables en la legislación ecuatoriana.

Permisos de funcionamiento.-

- **Registro Municipal Obligatorio.-** Permiso de funcionamiento anual otorgado por la Dirección de Control Municipal de Cuenca para el ejercicio de actividades económicas, en el que se detalla el número de registro, el estado, la secuencia y los datos de la empresa.
- **Permiso otorgado por el cuerpo de bomberos.-** autorización anual que el Cuerpo de Bomberos emite a todo local para su funcionamiento, con la finalidad de evitar situaciones de riesgo dentro de la empresa.
- **Permiso otorgado por el Ministerio de Salud.-** permiso de funcionamiento anual para locales y establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario, con la finalidad de asegurar que las condiciones de trabajo no afecten a la salud del personal.
- **Permiso otorgado por la Gobernación del Azuay.-** permiso anual otorgado por las Intendencias Generales de la Policía de cada provincia.

Ley de régimen tributario interno.- Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda., se basa en las normas y disposiciones vigentes en esta ley para el cumplimiento de las obligaciones tributarias tales como:

- Declaración mensual del Impuesto al Valor Agregado (IVA)
- Declaración mensual de la Retención del Impuesto a la Renta
- Declaración anual del Impuesto a la Renta de Sociedades
- Presentación de Anexo de Retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta por otros conceptos (REOC).

Ley de compañías.- Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda., se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Compañías, es por esto que la empresa debe enviar dentro del primer cuatrimestre de cada año la siguiente información:

- a) “Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la ley.
- b) La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y,
- c) Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías

El balance general anual y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias estarán aprobados por la junta general de socios o accionistas, según el caso; dichos documentos, lo mismo que aquellos a los que se aluden los literales b) y c) del inciso anterior, estarán firmados por las personas que determine el reglamento y se presentarán en la forma que señala la Superintendencia.”¹

Ley de Seguridad Social.- Los trabajadores bajo relación de dependencia que prestan sus servicios a Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda., sujetos a un contrato y que perciban un sueldo fijo, cuentan con la protección del Seguro Social Obligatorio. Mensualmente la empresa realiza declaraciones de:

- La aportación individual obligatoria de los afiliados.
- La aportación patronal obligatoria de los empleados sujetos al Código de Trabajo; pasantes o becarios.
- La aportación patronal al IECE.
- La aportación patronal SECAP.
- La acumulación de los fondos de reserva de los empleados.

Código de Trabajo.- Regula la relación entre la empresa y sus trabajadores, los sueldos de estos con base en las revisiones propuestas por las Comisiones Sectoriales. También regula el bienestar de los empleados y garantiza el cumplimiento de sus derechos.

1.2.3 Actividad Principal.

Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda., tiene como objeto la venta al por mayor y menor de materiales, piezas y accesorios de construcción.

¹ Superintendencia de Compañías de Ecuador. (1999). Ley de Compañías. Art. 20. Recuperado de <https://www.supercias.gov.ec/web/privado/marco%20legal/CODIFIC%20%20LEY%20DE%20COMPANIA S.pdf>

1.2.4 Productos Estrella.

Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda., define como productos estrella a las mercancías que llaman la atención de los consumidores, sirviendo como ancla para la venta de los demás artículos que ofrece la empresa.

Entre estos productos se encuentran los siguientes:

- **Cemento Portland marca Guapán:**



Mezcla de Clinker, yeso y otras adiciones que mezcladas con agua forman una pasta blanda que se endurece en contacto con el aire y se emplea para la construcción.

Tabla 1: Descripción del producto (cemento)

Producto	Costo	Precio	Utilidad	Rotación de inventarios
Cemento Portland Marca Guapán	6.56	7.1	0.54	1 día

Fuente: Base de datos de Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda.

Elaboración: Paola Brito, Gabriela Escandón.

- **Varillas corrugadas marca Novacero**

Varilla de acero trefilado de sección circular con superficie corrugada, su uso estructural es en estribos para la construcción.



Tabla 2: Descripción del producto (varilla)

Producto	Costo	Precio	Utilidad	Rotación de inventarios
Varilla Corrugada marca Novacero (12")	8.4	8.89	0.49	15 días

Fuente: Base de datos de Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda.

Elaboración: Paola Brito, Gabriela Escandón.

- **Vigas de hierro marca Ideal Alambrec**



Es una armadura de sección rectangular o cuadrada, producida en base a varillas trefiladas o varillas de acero antisísmico.

Tabla 3: Descripción del producto (viga)

Producto	Costo	Precio	Utilidad	Rotación de inventarios
Vigas de hierro marca Ideal Alambrec (V5)	14.54	15.39	0.85	15 días

Fuente: Base de datos de Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda.

Elaboración: Paola Brito, Gabriela Escandón.

- **Alambre de púas marca Ideal Alambrec**



Cordón torsionado formado por dos alambres de acero con puas de cuatro puntas enrolladas que garanticen mayor duración y resistencia.

Tabla 4: Descripción del producto (alambre de púa)

Producto	Costo	Precio	Utilidad	Rotación de inventarios
Alambre de púas marca Ideal Alambrec (200)	31.44	37	5.56	30 días

Fuente: Base de datos de Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda.

Elaboración: Paola Brito, Gabriela Escandón.

- **Alambre galvanizado marca Ideal Alambrec**



Es un alambre de acero de sección circular con superficie lisa recubierto con zinc que resiste a la oxidación.

Tabla 5: Descripción del producto (alambre galvanizado)

Producto	Costo	Precio	Utilidad	Rotación de inventarios
Alambre galvanizado marca Ideal Alambrec (18)	26.07	30.18	4.11	30 días

Fuente: Base de datos de Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda.

Elaboración: Paola Brito, Gabriela Escandón.

- **Malla nervometal marca Ideal Alambrec**



Malla de metal expandida con nervios simétricos a lo largo de toda su longitud que actúan como rigidizadores con la finalidad de mejorar su desempeño estructural, especialmente para superficies planas.

Tabla 6: Descripción del producto (malla nervometal)

Producto	Costo	Precio	Utilidad	Rotación de inventarios
Malla nervometal marca Ideal Alambrec	4.55	5.24	0.69	25 días

Fuente: Base de datos de Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda.

Elaboración: Paola Brito, Gabriela Escandón.

- **Placa Eternit**



Planchas de fibrocemento utilizadas en las construcción para el revestimiento de estructuras.

Tabla 7: Descripción del producto (placa eternit)

Producto	Costo	Precio	Utilidad	Rotación de inventarios
Placa Eternit 2.4	9.29	10	0.71	30 días

Fuente: Base de datos de Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda.

Elaboración: Paola Brito, Gabriela Escandón.

- **Bloque de pómez**



Bloque de pómez de 15x20x40 cm y 10x20x40 cm., fabricados a base de arena, cascajo, cemento y agua por Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda.

Tabla 8: Descripción del producto (bloque de pómez)

Producto	Costo	Precio	Utilidad	Rotación de inventarios
Bloque de pómez (15)	0.35	0.42	0.07	7 días

Fuente: Base de datos de Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda.

Elaboración: Paola Brito, Gabriela Escandón.

1.2.5 Servicios.

Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda., ofrece el servicio de transporte puerta a puerta de los materiales solicitados por el cliente, incluyendo estibaje en caso de ser necesario.

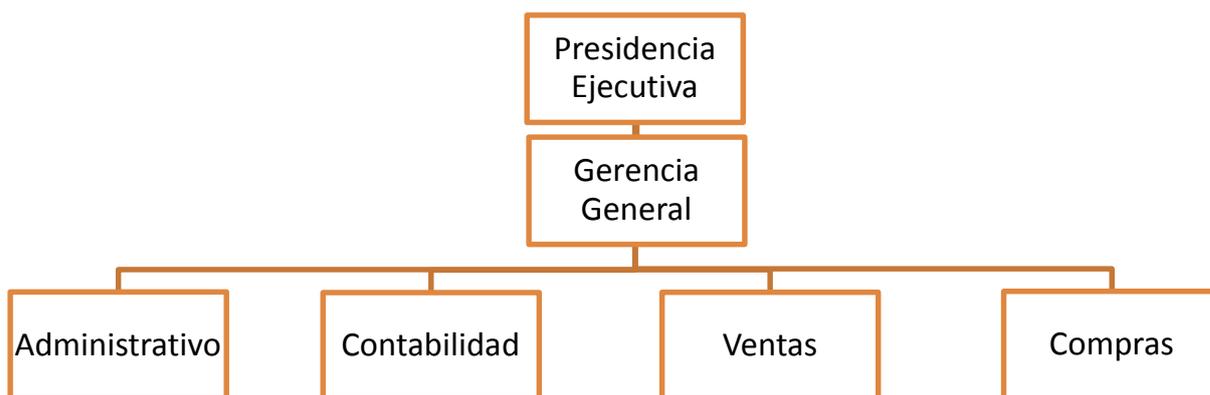
1.2.6 Estructura organizacional.

1.2.6.1 Organigrama vertical.

Es la representación gráfica del esquema de una empresa, muestra la relación entre los diferentes niveles jerárquicos.

En este tipo de organigrama los niveles de jerarquía están representados en forma de pirámide, es decir de arriba hacia abajo.

Figura 1: Organigrama



Fuente: Base de datos de Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda.

1.2.7 Descripción de los procesos por departamentos.

Presidencia ejecutiva: Se encarga de la dirección general y la administración de la empresa. Desarrolla tareas de supervisión y coordinación.

Gerencia general: Se encarga de definir responsabilidades de acuerdo a los cargos, suministrar los recursos y mantener registros de revisiones, identificar y registrar problemas relacionados con el producto, el proceso y el sistema de calidad.

Administrativo: Este departamento se encarga del control de los inventarios, mantener los stocks mínimos, el registro y manejo de cartera.

Contabilidad: Este departamento se encarga de registrar las transacciones, depósitos, pagos, retenciones, declaraciones y conciliaciones bancarias.

Ventas: Este departamento se encarga de la atención al cliente y despacho de las mercaderías, así como del servicio puerta a puerta y publicidad de los productos.

Compras: Este departamento se encarga de escoger al proveedor, realizar los pedidos y recibir la mercadería para su posterior ingreso, además de codificar los productos.

1.3 Análisis externo

1.3.1 Influencias macroeconómicas.

Son los factores político, económico y social que influyen en el país, por lo que afectan a las empresas que se desarrollan en el Ecuador.

1.3.1.1 Factor Político.

En el año 2007 el Economista Rafael Correa Delgado asumió la Presidencia de la República del Ecuador, quien mediante su gestión presidencial y cambió la Constitución dividiendo los poderes del gobierno en cinco ramas: Función Ejecutiva, Función Legislativa, Función Judicial, Función Electoral y la Función de Transparencia y Control Social; descentralizando de esta manera el poder.

Además eliminó el Congreso Nacional y se formó la Asamblea Nacional Constituyente integrada en su mayoría por simpatizantes del partido Alianza País, facilitando la toma de decisiones para el avance del proyecto de revolución ciudadana propuesto desde un principio por el actual presidente.

Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda., no está afiliada a ningún partido político pero cumple con la normativa decretada por la Función Ejecutiva y por la Asamblea Nacional Constituyente.

Sin embargo se ve beneficiada por ejemplo por el Reglamento para la simplificación de trámites relacionados con el derecho de las personas de acceder a una vivienda (21 de mayo del 2015), el crédito especial para proyectos de vivienda social y el programa CFN Construye de la Corporación Financiera Nacional, entre otras iniciativas del gobierno para reactivar la construcción que pasaba por una recesión debido a la crisis económica e incertidumbre jurídica que atraviesa el país.

1.3.1.2 Factor Económico.

Actualmente la economía en el Ecuador se ve afectada principalmente por una serie de decisiones tomadas tiempo atrás, empezando por la eliminación del fondo de estabilización del precio del petróleo y la modificación de la norma que regulaba la reserva monetaria, permitiendo que la reserva líquida en el Banco Central disminuya; en lugar de menorar el gasto público, el cual se aumentó a niveles insostenibles,

llegando al 45% del PIB, por lo que el problema yace en que el gasto público genera el uso de divisas para importaciones y la balanza de pagos se impacta directamente.

Además se implementó el impuesto del 5% a la salida de divisas, lo cual a pesar de que se evita que el dinero salga del país, se impide que dinero proveniente de instituciones extranjeras entre al país, es decir no invierten en el Ecuador que actualmente es el país con el menor índice de inversión extranjera directa en relación al PIB menos de 1% a pesar de ser un país dolarizado.

El factor detonante es la caída del precio del petróleo, el mismo que ha tenido fluctuaciones desde años atrás, lo cual afecta directamente los ingresos del país, disminuyendo las asignaciones a gobiernos autónomos descentralizados que son clientes potenciales de Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda.

También la competitividad de la empresa se ha visto afectada por el incremento en los aranceles y la restricción en las importaciones ocasionando que los precios de los productos suban a pesar de que se proyecta una disminución e incluso anulación de dichos aranceles.

Otro factor positivo es la iniciativa del Gobierno Nacional en lo que respecta a préstamos del BIESS para la adquisición de viviendas, otorgando \$40.000,00 para vivienda social y \$70.000,00 para otro tipo de vivienda, lo que es un incentivo para los constructores y clientes potenciales de la empresa.

1.3.1.3 Factor Social.

En el ámbito social, Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda., se ve afectada directamente por el invierno en Estados Unidos y Europa, debido a la gran cantidad de migrantes que existen en estos países, cuando llega el invierno ellos pierden trabajo y por lo tanto no tienen dinero para enviar a Ecuador, lo que afecta a las ventas de la empresa principalmente entre los meses de diciembre y febrero.

Además en el área se nota cierta incertidumbre en lo que respecta a iniciar un nuevo proyecto de construcción, prefiriendo culminar obras en desarrollo con el objetivo de evitar problemas económicos

A pesar del aumento en los precios la empresa siempre pretende contribuir con la sociedad por lo que busca diferentes ofertas

1.3.2 Influencias microeconómicas.

Son todos los componentes que la empresa puede controlar y que mediante su análisis nacen las fortalezas y debilidades de la organización.

1.3.2.1 Cliente.

Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda., cuenta con clientes del sector público y privado del área urbana y rural, quienes demandan diferentes tipos de productos y servicios enfocados a la construcción.

Para mantener la fidelidad de los clientes la empresa otorga créditos y facilidades de pago además de servicios personalizados de acuerdo a las necesidades de cada usuario.

1.3.2.2 Proveedores.

Los Proveedores de Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda., son en su mayoría empresas importadoras de artículos de ferretería, fábricas nacionales y artesanos calificados, que proveen a la empresa de todos los tipos de materiales necesarios para la construcción.

El proceso de selección de proveedores consiste en realizar cotizaciones, comparar los costos ofertados, el tiempo de entrega y los plazos de crédito y dependiendo del cumplimiento de los estándares se escoge al más conveniente.

Gracias a la excelente gestión del gerente y a la fidelidad con sus proveedores, la empresa se ha ganado la confianza de ellos, quienes le otorgan crédito de treinta días desde que se emite la factura para pagar sus cuentas y descuentos según el monto de compra.

Entre nuestros principales proveedores están:

- Unión Cementera Nacional
- Ideal Alambrec
- Itaipisos
- Novacero
- Pinturas Unidas
- Eternit

1.3.2.3 Competencia.

Durante la última década han surgido empresas ferreteras ubicadas cerca de la compañía por lo que las ventas se han visto afectadas ya que anteriormente Comercializadora Ecovihga era el único proveedor en la zona.

Por el crecimiento de la parroquia de Tarqui y lugares aledaños, las compañías del cantón Cuenca han implementado servicios de transporte por lo que los habitantes de estos sectores realizan sus compras directamente en empresas de larga trayectoria en la ciudad.

1.3.2.4 Precio.

Los precios establecidos son de acuerdo a los precios del mercado, buscando siempre otorgar promociones y descuentos a clientes frecuentes, con la finalidad de mejorar el precio de la competencia y así ganar más mercado.

El precio de los productos de ferretería se ven afectados por la inflación que maneja el sector, además de los impuestos y aranceles establecidos por el poder ejecutivo.

Tabla 9: Porcentajes de utilidad

	% Ganancia normal	% Ganancia al por mayor
Acero para Construcción	5.8%	4.8%
Aglomerantes	15.0%	13.6%
Fijación cerraduras	25.0%	20.0%
Agua Potable	25.0%	20.0%
Herramientas	22.0%	17.7%
Maderas y Arcillas	15.0%	13.6%
Electricidad	17.7%	15.0%
Riego y Desagüe	17.7%	15.0%
Techos	10.0%	8.0%
Otros	25.0%	20.0%

Fuente: Base de datos de Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda.

Elaboración: Paola Brito, Gabriela Escandón.

1.4 Estructura económica y financiera de la empresa

Se realizó un análisis a los Estados Financieros de Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda., en el que se puede observar que la empresa mantiene un margen bruto de ganancia del 10.45% lo que significa que el costo de ventas tiene un gran impacto sobre las ventas y reduce significativamente su utilidad. Sin embargo se mantiene un margen aceptable considerando que los porcentajes de utilidad que se manejan en el sector ferretero son bajos.

Después de realizar el pago de utilidades a sus trabajadores e impuestos y considerando gastos operacionales y no operacionales se obtuvo el 0.39% de margen neto de ganancia que a pesar de no ser significativo proporciona la seguridad al gerente de que en este periodo no obtuvo pérdidas.

Según el análisis Dupont se observa que la empresa tiene una alta gestión de activos ya su margen del 43.07% se debe a la alta rotación de activos de la empresa.

Mediante este análisis se determinó que la empresa tiene un periodo promedio de cobro de 11 días y un periodo promedio de pago de 41 días, lo que resulta favorable ya que primero se recupera el dinero para cancelar a los proveedores, es decir la empresa trabaja con el capital de sus distribuidores.

En la empresa el inventario rota diez veces en el año lo que representa que la entidad necesita 36 días en promedio para vender su stock, esto constituye un factor negativo ya que no es rentable tener un inventario durante más de un mes debido a que puede llegar a convertirse en capacidad ociosa generando altos costos por mantenimiento.

Finalmente se estableció que la empresa por cada dólar que debe, posee 0.89 dólares para respaldar la deuda, lo que significa que la empresa no genera el flujo de dinero necesario para cumplir oportunamente con sus obligaciones a corto plazo.

CAPÍTULO II: Fundamentación teórica “Control Interno”

Introducción

En el presente capítulo se desarrolla una investigación bibliográfica del tema en estudio, con el objetivo de integrar la información adquirida y establecer parámetros basados en la teoría para estructurar el diseño del sistema de control interno.

2.1 Conceptos de Control Interno

En el COSO se define al control interno como el proceso ejecutado por la administración y los trabajadores, diseñado para proporcionar seguridad razonable, consiguiendo efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

“El control interno es el proceso ejecutado por todos los niveles jerárquicos y el personal de una organización para asegurar en forma razonable la ejecución de sus operaciones en forma eficiente y efectiva, la confiabilidad de la información financiera y de gestión, la protección de los activos, y el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.”²

Un sistema de control interno integra a todos los niveles jerárquicos de la organización, al mantener un control sobre las actividades que se realizan en cada lugar de trabajo, se puede evitar que se den eventos que comprometan al cumplimiento de los objetivos establecidos por la dirección y el progreso de la entidad.

2.2 Importancia del control interno

El control interno es importante en todas las empresas cualquiera que sea su naturaleza, ya que ayuda a desarrollar las actividades con eficiencia y eficacia, proteger recursos y organizar a las compañías, por lo que se vuelve fundamental para el progreso de las mismas.

Todos los procesos deben ser controlados por la administración para obtener una mayor eficiencia en el sistema. Un buen manejo del control interno integra a todos los niveles jerárquicos de la empresa, evita que se den eventos que puedan comprometer el

² Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica MICIL, P. 9

desarrollo de las actividades del giro del negocio y la consecución de los objetivos planteados por la gerencia.

2.3 Objetivos del control interno

En el Informe COSO se describen tres objetivos de control interno, los cuales son:

- **Eficacia y eficiencia en las operaciones:** En este objetivo trata sobre la capacidad de la empresa para alcanzar los resultados propuestos con el mínimo de recursos. Se refiere a los objetivos empresariales: rendimiento y rentabilidad y salvaguarda de los recursos.
- **Confiables de la información financiera:** Elaboración y publicación de estados contables confiables, se refiere también a la información de gestión de uso interno.
- **Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables:** Cumplir con la normativa a las que está sujeta la empresa evitando así: efectos perjudiciales para su reputación, contingencias y otros eventos de pérdidas y demás consecuencias negativas.

2.4 Elementos básicos del control interno³

En el COSO 2013 – Marco Integrado se detallan cinco componentes básicos del control interno:

- **Entorno de control:** Conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. Incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación de desempeño.
- **Evaluación de riesgos:** Implica un proceso para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia.

³ COSO 2013 – Marco Integrado. Recuperado de: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

La evaluación también requiere que la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo.

- **Actividades de control:** Son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad.
- **Información y comunicación:** La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera.
- **Actividades de supervisión:** Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección.

2.5 Clasificación del control interno

En la empresa existen procesos y sistemas que cumplen con una función vital dentro de la compañía y se ven amenazados por riesgos constantemente, por lo que con el objetivo de mitigar los peligros para proteger recursos se han generado diferentes tipos de control, que según la Guía de plan de continuidad de negocio de *Business continuity world* (2003), se clasifican como se detalla a continuación:

2.6 Principios del control interno

El COSO 2013 describe diecisiete principios asociados con los componentes, son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento.

“Entorno de control

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
3. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

Evaluación de riesgos

6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

Actividades de control

10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.

12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

Información y comunicación

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

Actividades de supervisión

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

2.7 Limitaciones del control interno

Un sistema de control interno no puede evitar que se tomen malas decisiones o que existan eventos que impidan la consecución de los objetivos de la empresa, incluso con un sistema implementado pueden existir errores.

Según el COSO 2013 las limitaciones pueden ser resultado de:

- La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.
- Fallos humanos, como puede ser la comisión de un simple error.
- La capacidad de la dirección de anular el control interno.

- La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante connivencia entre ellos.
- Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.”⁴

La dirección debe tomar medidas de control que mitiguen estas limitaciones.

2.8 Normativa del control interno

Según la Norma Internacional de Auditoría y Aseguramiento 6, sección 400, párrafo 8:

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

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

⁴ http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

- Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, y procedimientos de segregación de deberes.
- b) “Procedimientos de control” que significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad.
- Los procedimientos específicos de control incluyen:
 - Reportar, revisar y aprobar conciliaciones
 - Verificar la exactitud aritmética de los registros
 - Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre:
 - cambios a programas de computadora
 - acceso a archivos de datos
 - Mantener y revisar las cuentas de control y los balances de comprobación.
 - Aprobar y controlar documentos.
 - Comparar datos internos con fuentes externas de información.
 - Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
 - Limitar el acceso físico directo a los activos y registros
 - Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas.

2.9 Métodos del control interno

2.9.1 COSO. Control Interno – Marco integrado.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) se organizó en 1985 para patrocinar National Commission on Fraudulent Financial Reporting con el apoyo de cinco organismos del sector privado: American Accounting Association (AAA), American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), Financial Executives International (FEI), The Institute of Internal Auditors (IIA), y

National Association of Accountants (ahora *Institute of Management Accountants* (IMA); dedicados al liderazgo a través de la elaboración de marcos y orientar sobre la gestión del riesgo empresarial, el control interno y la disuasión del fraude. (Recuperado de: <http://www.coso.org/aboutus.htm>)

En 1992, COSO publicó Control Interno – Marco Integrado. Este marco fue reeditado en mayo de 2013 y a partir del 15 de diciembre de 2014 fue reemplazado.

En el marco integrado de control que plantea el informe COSO constan cinco componentes integrados al proceso de gestión:

1. Ambiente de control;
2. Evaluación de riesgos;
3. Actividades de control;
4. Información y comunicación;
5. Supervisión.

2.9.2 COSO II. Gestión de Riesgos Corporativos – Marco Integrado.

“En 2004, COSO publicó Gestión de Riesgos Corporativos - Marco Integrado (COSO II), amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores.”⁵

“COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes con elementos claves de cada uno:

1. Ambiente interno: filosofía de la gestión de riesgos, cultura de riesgos, consejo de administración/dirección, integridad y valores éticos, compromiso de competencia, estructura organizativa, asignación de autoridad y responsabilidad, políticas y prácticas en materia de recursos humanos.
2. Establecimiento de objetivos: objetivos estratégicos, objetivos relacionados, objetivos seleccionados, riesgo aceptado, tolerancia al riesgo.
3. Identificación de acontecimientos: acontecimientos, factores de influencia estratégica y de objetivos, metodologías y técnicas, acontecimientos interdependientes, categorías de acontecimientos, riesgo y oportunidades.

⁵ <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>

4. Evaluación de riesgos: riesgo inherente y residual, probabilidad e impacto, fuentes de datos, técnicas de evaluación, correlación entre acontecimientos.
5. Respuesta a los riesgos: evaluación de posibles respuestas, selección de respuestas, perspectiva de cartera.
6. Actividades de control: integración de la respuesta al riesgo, tipos de actividades de control, políticas y procedimientos, controles de los sistemas de información, controles específicos de la entidad.
7. Información y comunicación: información, comunicación.
8. Supervisión: actividades permanentes de supervisión, evaluaciones independientes, comunicación de deficiencias.”⁶

2.10 Evaluación del Control Interno

“La evaluación de control interno consiste en la revisión y análisis de todos los procedimientos que han sido incorporados al ambiente y estructura de control interno, así como a los sistemas que mantiene la organización para el control e información de las operaciones y sus resultados.

2.10.1 Objetivos de la evaluación de control interno.

La evaluación de control interno tiene como objetivos generales los siguientes:

- Obtener un conocimiento global de la organización y funcionamiento del área a evaluar para determinar el grado de confianza a depositar en el control interno como base para planificar la evaluación de control interno o cualquier tipo de auditoría.
- Evaluar las condiciones de la estructura de control interno existente en la actividad sujeta a revisión, y su interrelación funcional y operativa para identificar las áreas de mayor riesgo en la ejecución de las operaciones.
- Identificar las causas específicas que originan las áreas críticas, para desarrollar los hallazgos identificados en la evaluación, y presentar recomendaciones que permitan el mejoramiento permanente del control interno, así como la posibilidad de agregar valor a los procesos.

⁶ Gestión de riesgos corporativo – Marco Integrado, p. 6

- Establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía en la salvaguarda de los recursos y la confiabilidad de su información financiera, técnica y administrativa.”⁷

2.10.2 Métodos para evaluar el Control Interno - Diagramas de Flujo.⁸

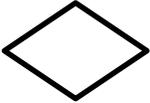
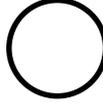
Los métodos de evaluación son herramientas utilizadas para realizar una valoración de la efectividad del control interno. Entre los métodos que describe el Municipio de la Argentina (S.A) en su Manual de Control Interno se encuentran:

- **Muestreo estadístico:** se utiliza para hacer inferencias sobre la confiabilidad de las actividades y procesos. Para realizar un muestreo se necesita determinar una muestra, realizar un estudio y analizar los resultados tomando en cuenta los riesgos latentes que este método involucra como por ejemplo que se tome erróneamente la muestra y los resultados sean equívocos por tomar una muestra no representativa.
- **Método de cuestionario:** se utiliza para obtener información por medio de una serie de preguntas contestadas por los responsables de cada área. Se utiliza para obtener información verosímil y determinar áreas críticas.
- **Método gráfico o diagrama de flujo:** es una representación gráfica en la que se detalla paso a paso las actividades necesarias para cumplir las metas establecidas. Este método se utilizará en Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda.

⁷Fonseca, Borja René. Auditoría Interna. Un enfoque moderno de planificación, ejecución y control. P. 155, Artes Gráficas Acrópolis, 2004

⁸http://laargentina-huila.gov.co/apc-aa-files/61366335663264313032353462643933/manual_de_control_interno_web.pdf

Tabla 10: Diagrama de flujo

Inicio o fin	
Proceso u operación	
Documento original	
Decisión	
Conector fuera de página	
Conector	
Dirección de flujo o línea de unión	
Archivo Temporal	
Archivo Permanente	
Documento original y copias	

Fuente: Administración de riesgos un enfoque empresarial, Mejía Quijano Rubí Consuelo

Elaboración: Paola Brito, Gabriela Escandón.

2.10.3 Informe de control interno.

El informe de control es el resultado final de la evaluación realizada, en este documento se concreta el trabajo realizado, contiene asuntos relevantes para la organización y está dirigido a los niveles más altos de la compañía. Se debe especificar la fecha y a quién está dirigido.

En el primer párrafo se describe el objeto del informe y el enfoque de la auditoría. Posteriormente se describe el alcance de las tareas realizadas, citando la frase: “El examen fue practicado con las normas internacionales de auditoría” para luego determinar los hallazgos encontrados, establecer resultados generales y por componente conclusiones y sugerir recomendaciones.

CAPÍTULO III: Propuesta de diseño de sistema de control interno para los procesos de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar

Introducción

En este capítulo realizamos la propuesta de diseño de un sistema de control interno para los procesos de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, necesario para que los trabajadores encargados de estas áreas tengan el conocimiento sobre la estructura organizacional de la empresa, sus jefes inmediatos, las actividades y procedimientos adecuados para el cumplimiento más eficiente de los objetivos de Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda.

3.1 Objetivos de la propuesta

- Elaborar los procesos de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar a base diagramas de flujo, promoviendo la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de objetivos de la organización
- Asegurar la veracidad y confiabilidad de la información, la misma que servirá como base para la toma de decisiones por parte de la administración.
- Promover y evaluar la seguridad, calidad y mejora continua de la empresa.

3.2 Filosofía estratégica de la empresa

El plan estratégico de la empresa nos permite definir lo que se pretende conseguir y de qué manera.

Un plan estratégico sirve para establecer la relación entre los distintos grupos de trabajo y buscar el compromiso de todos, ayudar a identificar problemas y oportunidades y organizar a la empresa construyendo así una programación futura.

3.2.1 Misión.

Satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros clientes con relación a la distribución y comercialización de artículos de ferretería, ofreciendo productos de alta calidad y contando con un excelente equipo de trabajo comprometido con la empresa para servir con puntualidad y eficiencia, cumpliendo con los estándares de servicio y

calidad que se requieren para alcanzar la excelencia del servicio y la sostenibilidad en el tiempo.

3.2.2 Visión.

Ser una empresa líder en comercialización de materiales de construcción en el área sur del país, superando las expectativas de calidad de producto y servicio personalizado a nuestros clientes, logrando un gran aporte al crecimiento económico del sector y garantizando un desarrollo sostenible.

3.2.3 Valores.

Respeto: tratar con consideración a clientes y trabajadores logrando un ambiente favorable de trabajo.

Superación: buscar siempre la manera de mejorar el servicio a los clientes y la gestión interna.

Responsabilidad: cumplir puntualmente los compromisos con clientes, empleados y proveedores.

Trabajo en equipo: colaborar mutuamente para mermar cargas y mejorar la eficiencia.

Comunicación: dialogar cordialmente con clientes y trabajadores para evitar malos entendidos y resolver conflictos pacíficamente.

Calidad: ofrecer bienes y servicios de máxima calidad.

Integridad: trabajar con lealtad, honestidad, armonía y compromiso.

3.2.4 Objetivo general.

Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda., tiene como objetivo principal brindar un buen servicio que alcance la satisfacción del cliente mediante la distribución de materiales de construcción de excelente calidad obteniendo así rendimientos económicos favorables que mantienen estable al giro del negocio.

3.2.5 Objetivos específicos.

- Asegurar la fidelidad de nuestros clientes mediante la atención al cliente ágil, respetuosa y puntual.
- Contribuir al crecimiento económico del sector y de la empresa mediante gestión administrativa que permita obtener los mejores precios y promociones.

- Verificar que la empresa cuente con la suficiente cantidad y variedad de materiales para poder responder a los requerimientos de los clientes.
- Capacitar periódicamente al personal para brindar asesoramiento personalizado a los clientes.

3.2.6 Políticas.

- Mantener un equipo de trabajo con valores éticos, motivados y comprometidos para ofrecer un servicio de calidad.
- Comercializar productos de excelente calidad que cumplan con las expectativas de los clientes.
- Realizar revisiones y comprobar el buen estado de los productos.
- Brindar un trato justo a los clientes considerando que son el eje fundamental de la empresa.
- Definir las responsabilidades de cada área con el fin de desarrollar de manera ágil y eficaz sus actividades.
- Cumplir con las obligaciones legales del país.
- Realizar evaluaciones periódicas a los procesos de la empresa.
- Preservar un buen ambiente de trabajo y la seguridad de los trabajadores en sus áreas de labores.

3.2.7 Estrategias.

- **Conocer el mercado:** es de vital importancia conocer las nuevas tendencias o necesidades del mercado, también esto nos ayudará a determinar la competencia y tomar medidas para evitar que afecte a la empresa.
- **Descentralizar las tareas:** dividir las funciones en la empresa permitirá obtener mayor eficiencia en los procesos, ya que se asignarán actividades y responsables por departamento.
- **Tener un sistema de Control Interno:** definir procedimientos que ayudarán a evitar errores y realizar controles periódicos para verificar la eficiencia de los controles implementados.

- **Incentivar las ventas:** buscar siempre otorgar beneficios a clientes frecuentes para motivar las compras en la empresa y también a los empleados para incentivarlos a realizar su trabajo con excelencia.
- **Abastecimiento oportuno:** tener siempre en stock mercadería suficiente para satisfacer las necesidades de los clientes, evitando así perder ventas.

3.2.8 Análisis FODA.

Tabla 11: Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
-Experiencia del personal	-Capital de trabajo mal utilizado
-Excelente calidad del producto	-Falta de un sistema de control
-Atención personalizada al cliente	-Falta de organización en los procesos
-Gran variedad de productos	-Falta de liquidez
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
-Necesidad del Producto	-Competencia agresiva
-Fuerte poder adquisitivo	-Problemas económicos a nivel nacional
-Regulaciones que favorecen empresas pequeñas y medianas	-Nuevos impuestos y salvaguardas
-Gran acogida en el sector	-Variabilidad del clima

Fuente: Base de datos Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda.

Elaboración: Paola Brito, Gabriela Escandón.

3.2.9 Cadena de valor.

Tabla 12: Cadena de Valor

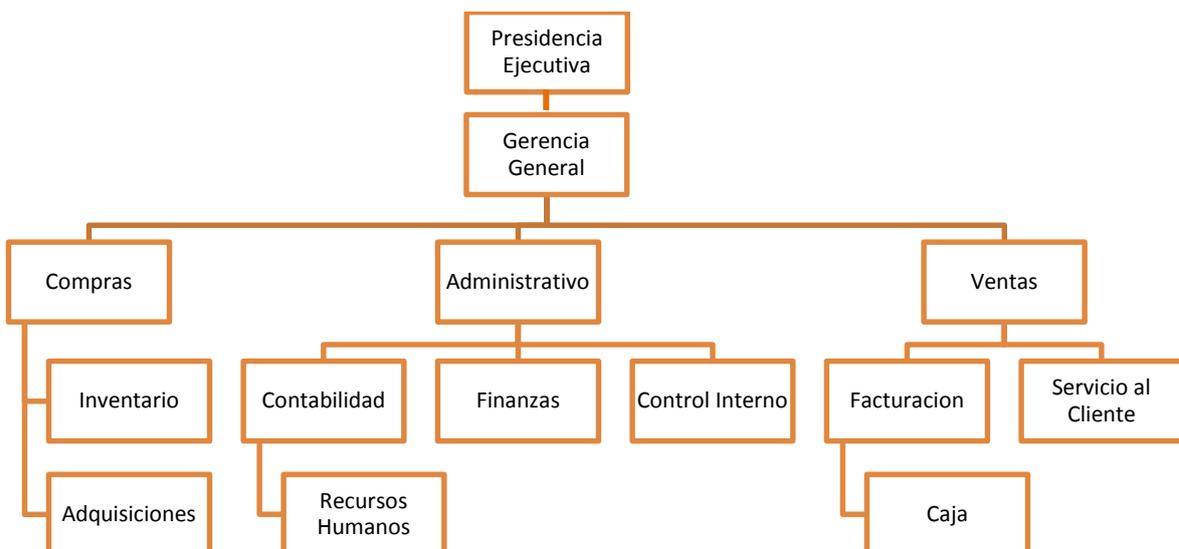
Presidencia Ejecutiva			
Dirección general, administración de la empresa, supervisión, coordinación, organización y control.			
Gerencia General			
Definir responsabilidades, suministrar recursos, registro de revisiones, identificar problemas.			
Compras	Contabilidad	Ventas	Administrativo
Revisión, verificación y mantenimiento de inventario, órdenes de pedidos, codificar productos, realizar compras y búsqueda de proveedores.	Recibir documentos financieros, ingresar mercadería, procedimientos contables, mantener archivos de cuentas por cobrar, contratación del personal.	Atención al cliente, facturación, registrar pedidos, atender a los reclamos de los clientes, cobros en efectivo y cheques, cuadro de caja.	Coordinación de despachos, trámites legales, compras de suministros, mejorar la eficiencia y eficacia de la empresa.

Fuente: Base de datos Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda.

Elaboración: Paola Brito, Gabriela Escandón.

3.3 Estructura organizacional

Figura 3: Organigrama propuesto



Fuente: Base de datos de Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda.

Elaboración: Paola Brito, Gabriela Escandón.

Presidencia ejecutiva: Se encarga de la dirección general y la administración de la empresa. Desarrolla tareas de supervisión, coordinación, organización y control.

Gerencia general: se encarga de definir responsabilidades de acuerdo a los cargos, suministrar los recursos y mantener registros de revisiones, identificar y registrar problemas relacionados con el producto, el proceso y el sistema de calidad.

Compras

- **Inventario:** este departamento se encarga de revisar el inventario asegurándose de tener suficiente cantidad de producto, tomando en cuenta el stock mínimo que se necesita de acuerdo a la rotación de cada mercadería. Además es responsable de enlistar los productos que hagan falta y pasar la orden de pedido al departamento de compras.

Cuando llegan los productos, el encargado debe realizar una verificación para comprobar que el pedido realizado fue facturado y llegó físicamente como se solicitó. Si no se encuentra problema alguno, entonces se firma la copia recibida para dar respaldo a la factura y se envía al departamento de compras. Finalmente se codifica los productos para que el momento de venderlos, se recibe la factura y se despacha directamente al cliente o al chofer de Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda. En caso de existir algún error en la mercadería recibida, pasa el reclamo a compras.

- **Adquisiciones:** este departamento una vez que recibe la orden de pedido por parte de inventario, se encarga de llamar a los proveedores para buscar la mejor oferta y realizar la compra. Además es responsable de notificar al departamento de logística la necesidad de enviar un vehículo de la empresa para retirar la mercadería de la fábrica correspondiente, y en el caso de que el proveedor ofrezca servicio a domicilio, los encargados de compras deben verificar que la mercadería llegue a tiempo. El momento que se recibe la mercadería se pasa una copia de la factura al departamento de inventario para su verificación y la factura original va a contabilidad para el ingreso respectivo.

En caso de recibir algún reclamo por parte del departamento de inventario, este departamento debe llamar al proveedor y concretar las soluciones.

Administrativo

- **Contabilidad:** este departamento una vez que recibe la factura original con firma de responsabilidad por parte del departamento de compras, ingresa la mercadería al sistema que maneja la empresa. Además es el encargado de realizar retenciones, conciliaciones bancarias, notas de crédito y débito, ajustes, y la liquidación mensual de impuesto al IESS y SRI; también registra obligaciones y papeletas de depósito y finalmente archiva organizadamente todos los documentos.

Este departamento también se encarga de cuentas por cobrar, manteniendo un archivo exacto con las facturas por cobrar que recibe del departamento de facturación y haciendo llamas periódicas para recuperar lo antes posible la cartera.

- **Recursos Humanos:** este sub departamento se encarga de la contratación del personal y de la verificación de cada empleado cumpla su trabajo. En caso de existir problemas entre ellos el encargado debe ayudar a solucionarlos.

Además debe preparar el rol de pagos mensual y rol de beneficios, considerando los días laborado y entregarlo al departamento de finanzas para realizar el pago.

- **Finanzas:** este departamento recibe el dinero de los cierres de caja diarios y es el encargado de realizar los pagos a proveedores y empleados en cheque o efectivo en casos especiales.

El dinero correspondiente a los cierres debe venir detallado y respaldado por el cuadro de caja. El encargado a su vez realiza la papeleta depósito por el total del cuadro de caja y envía en sobre cerrado al departamento de logística para enviar al banco.

- **Control Interno:** este departamento se encarga de realizar procedimientos para mejorar la eficacia de las actividades de la empresa y de controlar que todos los procesos de cumplan a cabalidad.

Ventas

- **Servicio al Cliente:** este departamento se encarga de recibir al cliente cuando llega y ayudarlo en lo que necesite, mostrarle los productos y brindarle asesoría, una vez que se concrete el pedido, pasa a facturación. Además cuando se realiza la factura el encargado debe verificar junto al cliente y el encargado de inventario que se despacha correctamente.

Este departamento es el encargado de anotar pedidos que se realicen vía telefónica y pasarlos a facturación.

También en caso de existir reclamos el responsable de atención al cliente debe solucionarlos lo antes posible.

Además este departamento se encarga de coordinar los vehículos para los despachos a clientes, retiro de mercadería de fábricas y para realizar trámites tales como ir al banco, a la inspectoría de trabajo, a realizar compras de materiales de oficina, etc.

- **Facturación:** este departamento es el encargado de emitir las facturas de venta, tomando en cuenta los precios según el tipo de cliente. Además en caso de ser necesario entrega a domicilio, el encargado debe dar una copia de la factura a logística para su respectivo envío. Finalmente si la factura es pagada en efectivo, pasa al departamento de caja y en caso de tratarse de un crédito pasa al departamento de oficina.
- **Caja:** este departamento es el encargado de cobros en efectivo y cheque. Al finalizar el día se realiza el cuadro de caja y el encargado entrega todo lo recibido al departamento de finanzas para su posterior depósito y notifica al departamento de oficina en caso de ser una cuenta cobrada.

3.4 Evaluación del control interno

3.4.1 Cuestionario de control interno.

COMERCIALIZADORA ECOVIHGA COMPAÑÍA LIMITADA CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: Inventario

N°	FACTORES DE CONTROL	REPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
AMBIENTE DE CONTROL				
1	¿Existe una organización definida para el proceso de inventarios?		0	No existe un manual de procedimientos que establezca con detalle cómo deben realizarse las actividades de este proceso, sin embargo la experiencia y el sentido común dan algunas pautas.
2	¿Están los inventarios bajo el control de un encargado o responsable?		0	Los despachadores son encargados de la mercadería sin embargo al no tener firmas de responsabilidad el momento que existe algún faltante, nadie responde por ello.
RIESGO DE CONTROL				
3	¿Los inventarios son ordenados de acuerdo a su clase?	1		Los inventarios con ordenados de acuerdo a familias de productos, dividiéndose así en herramientas, pintura, agua potable, electricidad, acero y otros.
4	¿Todos los productos vendidos son facturados?	1		En la empresa se factura todos los productos vendidos sin excepción alguna.
5	¿Los productos son despachados únicamente con la factura de venta y guía de remisión?		0	El encargado de despachar la mercadería no siempre pide la factura y guía de remisión para entregar los productos al cliente, en ocasiones únicamente escucha lo que compro y entrega sin tener respaldo alguno.
6	¿Los pedidos se los realiza por escrito por medio de una orden de pedido?		0	Los pedidos la mayoría de veces se realiza sin una orden de pedido, únicamente se hace saber verbalmente el producto que se necesita.
7	¿Existen stocks mínimos definidos por producto?		0	La empresa no tiene definido cuanto es el mínimo por producto para realizar un pedido sin embargo se realiza pedidos utilizando la experiencia y raciocinio del gerente.
8	¿Los inventarios se encuentran asegurados?		0	

ACTIVIDADES DE CONTROL				
9	¿Cuando llega la mercadería se verifican las cantidades con la factura?	1		Cada vez que llega mercadería a la empresa el encargado verifica lo facturado con lo que llevo, en caso de existir alguna incongruencia notifica al gerente inmediatamente.
10	¿Se realizan recuentos físicos de todas las existencias al menos una vez por año?		0	No se realizan recuentos de todos los productos cada cierto tiempo, sin embargo cuando se despacha algo se verifica que el saldo que refleje el sistema sea lo que existe en el físico.
11	¿Los productos son codificados oportunamente?	1		Una vez que se comprobó que todo lo facturado llevo en buen estado y sin novedades entonces se ingresa la factura y ese ingreso es entregado para inmediatamente codificar la mercadería.
12	¿Se compara la factura con la orden de pedido?		0	No se compara ya que no existe orden de pedido, sin embargo se verifica con el e-mail en el que se pidió los materiales al proveedor o con lo que el gerente recuerda haber pedido.
13	¿Se controla que lo pedido sea lo necesario?		0	Se observa en la empresa que muchas veces cuando llega la mercadería, a pesar de estar de acuerdo con el pedido, no es suficiente o no está de acuerdo a las necesidades de la empresa.
14	¿Se realizan ajustes de los registros contables con las existencias reales?	1		Cuando se encuentra diferencias entre lo que refleja el sistema y el físico real se realizan ajustes inmediatamente.
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
15	¿Se realizan reportes semanales sobre los productos escasos?	1		A pesar de no tener stocks mínimos ni orden de pedido, los trabajadores verifican visualmente que producto está por terminarse e informan para realizar el pedido.
16	¿Se llevan registro contable de las unidades de productos y su valor?	1		En el sistema de la empresa se puede observar el valor de cada producto y su costo.
MONITOREO Y SUPERVISIÓN				
17	¿Existe supervisión a los encargados de inventarios cuando reciben la mercadería?		0	No se verifica que la persona que recibió la mercadería en la empresa ponga todo en los stands y bodegas de la compañía.

18	¿Existen procedimientos para inspeccionar los productos recibidos?	0	No existen procedimientos definidos por escrito sin embargo los encargados saben que deben recibir las facturas completas y los productos en buen estado.
----	--	---	---

Criterios de calificación		
Nivel de Confianza	Confianza	Riesgo
15% - 50%	Bajo	Alto
51% - 75%	Moderado	Moderado
76% - 95%	Alto	Bajo

Nivel de Confianza: 39% Bajo

Riesgo: 61% Alto

COMERCIALIZADORA ECOVIHGA COMPAÑÍA LIMITADA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: Cuentas por pagar

N°	FACTORES DE CONTROL	REPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
AMBIENTE DE CONTROL				
1	¿Existe un manual de procedimientos para cuentas por pagar?		0	No existe un manual escrito que detalle el proceso de cuentas por pagar.
2	¿Se evalúa el desempeño del personal?		0	No existen indicadores para evaluar el desempeño del personal sin embargo el gerente analiza visualmente su trabajo.
3	¿El personal conoce las funciones que debe desempeñar dentro del proceso?	1		La persona encargada conoce parámetros para realizar los pagos como por ejemplo revisar el vencimiento y cruzar los cheques.
RIESGO DE CONTROL				
4	¿En caso de existir incongruencias se digita los descuentos o correcciones antes de hacer el pago?	1		Antes de realizar el pago se verifica que no existan novedades en la factura por pagar y que los descuentos y notas de crédito estén aplicados.
5	¿Se verifica el saldo del banco antes de emitir los cheques?		0	No se emiten estados de cuenta diarios para verificar que existe el saldo suficiente, sin embargo el gerente tiene noción de cuanto hay y autoriza los pagos.
6	¿El proveedor firma y sella el pago recibido?	1		El proveedor firma y escribe su número de cedula en el documento, adicionalmente sella el pago y en ocasiones entrega un recibo.
7	¿Los cheques que se emiten son cruzados?	1		
ACTIVIDADES DE CONTROL				
8	¿Se verifica que los precios y fechas de vencimiento sean los pactados?	1		Para ingresar una factura se verifica que los términos sean los pactados, para que al momento del pago no tener incongruencias.
9	¿Se recibe la factura original para ingresar la obligación al sistema?	1		En caso de no ser factura electrónica siempre se recibe la original para ingresar al sistema.
10	¿Se compara con el proveedor las facturas pendientes de pago?	1		Cuando el proveedor se acerca a retirar el pago se revisa el saldo que queda por pagar.

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
11	¿Antes de digitar la obligación en el sistema se recibe el registro de mercaderías por parte del departamento de inventarios?	1	Las facturas ingresadas en el sistema son las que han sido revisadas por los encargados de mercaderías y no existen novedades.
12	¿El sistema de archivo está organizado en función al vencimiento de las facturas?	1	El archivo esta ordenado en primer lugar alfabéticamente y dentro del archivo de cada proveedor se ordena cronológicamente.
MONITOREO Y SUPERVISIÓN			
13	¿Las facturas vencidas son revisadas por el jefe de finanzas?		0 El gerente no revisa los pagos realizados por encargado de generarlos.
14	¿El pago es firmado por la persona que lo realizo?	1	
15	¿El pago es autorizado por el jefe de finanzas?	1	Ya que el gerente conoce el saldo aproximado del banco entonces el autoriza que se giren los cheques.
16	¿Existe un seguimiento al pago realizado?	1	Mensualmente se realiza conciliaciones bancarias donde se verifica que se cobraron los cheques girados

Criterios de calificación		
Nivel de Confianza	Confianza	Riesgo
15% - 50%	Bajo	Alto
51% - 75%	Moderado	Moderado
76% - 95%	Alto	Bajo

Nivel de Confianza: 75% Moderado

Riesgo: 25% Moderado

COMERCIALIZADORA ECOVIHGA COMPAÑÍA LIMITADA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: Cuentas por cobrar

N°	FACTORES DE CONTROL	REPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
AMBIENTE DE CONTROL				
1	¿Existe un manual de procedimientos para el proceso de cuentas por cobrar?		0	No existe un manual escrito para este proceso.
2	¿Las bajas de saldos son realizadas por la persona que recibe el dinero?	1		Únicamente la cajera quien recibe el dinero da de baja el saldo en el sistema.
3	¿Existe una persona responsable de las cuentas por cobrar?		0	No existe un encargado de cobrar las cuentas o notificar sus vencimientos al deudor.
RIESGO DE CONTROL				
4	¿Se someten los clientes a consideración antes de otorgarles créditos?	1		Antes de otorgar un crédito se analizan las compras previas realizadas por el cliente.
5	¿Se investigan saldos anteriores de los clientes?		0	En caso de que el cliente ya ha tenido crédito y pide nuevamente no se confirma si el cliente pago con puntualidad su deuda.
ACTIVIDADES DE CONTROL				
6	¿Se efectúan reclamos sobre los retrasos?	1		Cuando se observa que la factura esta vencida se llama al cliente.
7	¿Se ejercen acciones legales contra los deudores morosos?		0	
8	¿Se notifica al cliente la cuenta que esta por vencer?		0	
9	¿Existen respaldos de las cuentas pendientes de cobro?	1		La factura original que contiene un pagare firmado por el cliente se archiva temporalmente en la empresa hasta que cancele la deuda.
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
10	¿Existe un registro personal del saldo a cobrar?	1		
11	¿Se notifica al responsable de cartera cuando una cuenta ya ha sido cancelada?	1		El sistema se actualiza inmediatamente cuando se paga una deuda.

12	¿Existe un registro de devengamiento de cuentas por cobrar?	1		En caso de que el cliente realice un abono parcial, este se ve reflejado en el sistema.
13	¿Existe un registro de retraso en cobros?		0	No se lleva un registro de los deudores que no pagaron puntalmente las deudas, sin embargo el gerente recuerda los casos puntuales con los que tuvo problemas
14	¿Existe un registro de las cuentas vencidas con su respectivo valor?		0	En el sistema existe un registro personal sin embargo no se lleva un registro general donde consten todas las deudas respaldadas con las facturas en archivo.
MONITOREO Y SUPERVISIÓN				
15	¿Se realizan actualizaciones semanales de las cuentas pendientes de cobro?		0	
16	¿Existen seguimientos posteriores al cobro?		0	

Criterios de calificación		
Nivel de Confianza	Confianza	Riesgo
15% - 50%	Bajo	Alto
51% - 75%	Moderado	Moderado
76% - 95%	Alto	Bajo

Nivel de Confianza: 44% Bajo

Riesgo: 56% Alto

3.4.2 Análisis de los resultados.

Para analizar los resultado se identificó el nivel de confianza que es un parámetro que ayuda a establecer el cumplimiento de las operaciones de los procesos en estudio y el riesgo inherente que es la posibilidad de que ocurra un evento negativo en la empresa, se presenta innato a las características del sistema de control interno.

De los cuestionarios de control interno aplicados a los procesos en estudio a nivel se obtuvieron las siguientes conclusiones.

Tabla 13: Resumen de la calificación

COMPONENTE	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
	%	Nivel	%	Nivel
Inventarios	39%	Bajo	61%	Alto
Cuentas por pagar	75%	Moderado	25%	Moderado
Cuentas por cobrar	44%	Bajo	56%	Alto

Fuente: Base de datos de Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda.

Elaboración: Paola Brito, Gabriela Escandón.

Inventarios

Según los componentes del COSO evaluados en el proceso de inventarios se obtuvo un nivel de confianza del 39% generando un riesgo inherente del 61% debido a que en la empresa no existe una organización ni responsables definidos en un manual para este proceso, sin embargo la experiencia y sentido común del gerente han establecido algunas pautas, lo que genera cierto nivel de confianza pero en caso de existir problemas no existe un responsable que responda por ello, y a pesar de que los productos vendidos se facturan siempre, los despachadores no siempre entregan la mercadería con la factura o guía de remisión. Cuando llega mercadería el encargado verifica que esté de acuerdo con la factura y en caso de existir incongruencias se comunican inmediatamente para solucionarlos ya que pesar de no existir procedimientos para revisar los productos, los empleados saben que deben recibir mercadería en buen estado; cuando no hay novedades se ingresa la mercadería en el sistema de la empresa que refleja el costo de la mercadería y se codifica inmediatamente los productos para ordenarlos según su tipo, sin embargo la factura no se compara con lo que se pidió debido a que no existe una orden de pedido pero el gerente cuando llega la mercadería

verifica que sea lo que el recuerda que solicitó, por lo que existen ocasiones en las que cuando llegan los productos no es suficiente o se olvidaron de pedir artículos al proveedor, además no se supervisa que la persona que recibió la mercadería, la guarde en los stands o bodegas de la compañía. Adicionalmente se encontró que no se establecen niveles de stock mínimos, sin embargo se realizan reportes semanales mediante verificación visual de los productos que faltan utilizando experiencia y raciocinio de gerente y se comunican verbalmente para realizar el pedido y cuando se despacha la mercadería se comprueba que el físico sea igual que el saldo que refleja el sistema y en caso de haber alguna diferencia se realizan ajustes inmediatamente. Finalmente se verifico que la mercadería no se encuentra asegurada sin embargo se cuenta con alarma en las bodegas y cámaras de seguridad en todo el almacén.

Cuentas por pagar

En cuanto a los resultados obtenidos en este proceso el nivel de confianza es de 75% y el riesgo inherente es de 25%, a pesar de ser un riesgo bajo se considera que puede generar un alto impacto si no se llevan los controles adecuados, ya que actualmente la empresa no cuenta con un manual de procedimientos para pagar sus obligaciones pero el responsable de pagos conoce ciertos parámetros emitidos por el gerente como por ejemplo revisar que el vencimiento y el valor de la factura sean los pactados y cruzar los cheques y aunque no se evalúa el desempeño del personal mediante indicadores, el gerente analiza visualmente su labor con el fin de recomendar o alentar a los empleados. Además antes de realizar un pago se verifica que no existan notas de crédito o descuentos pendientes y aunque no se emite un estado de cuenta bancario todos los días para verificar el saldo en el banco antes de emitir los cheques, se consulta con el gerente y el autoriza realizar el pago por lo que el encargado genera los cheques y los firma comprobando que la empresa recibió productos en buen estado y las facturas originales para posteriormente entregar el pago al proveedor y cuadrar con él, el saldo pendiente. El archivo de la empresa esta ordenado alfabéticamente y dentro del archivo de cada proveedor se encuentra las facturas en orden cronológico. Finalmente el proveedor firma y sella el documento y en ocasiones entrega a la empresa un comprobante de recibo por lo que mensualmente cuando se realiza la conciliación bancaria, se verifica que se cobraron todos los cheques girados.

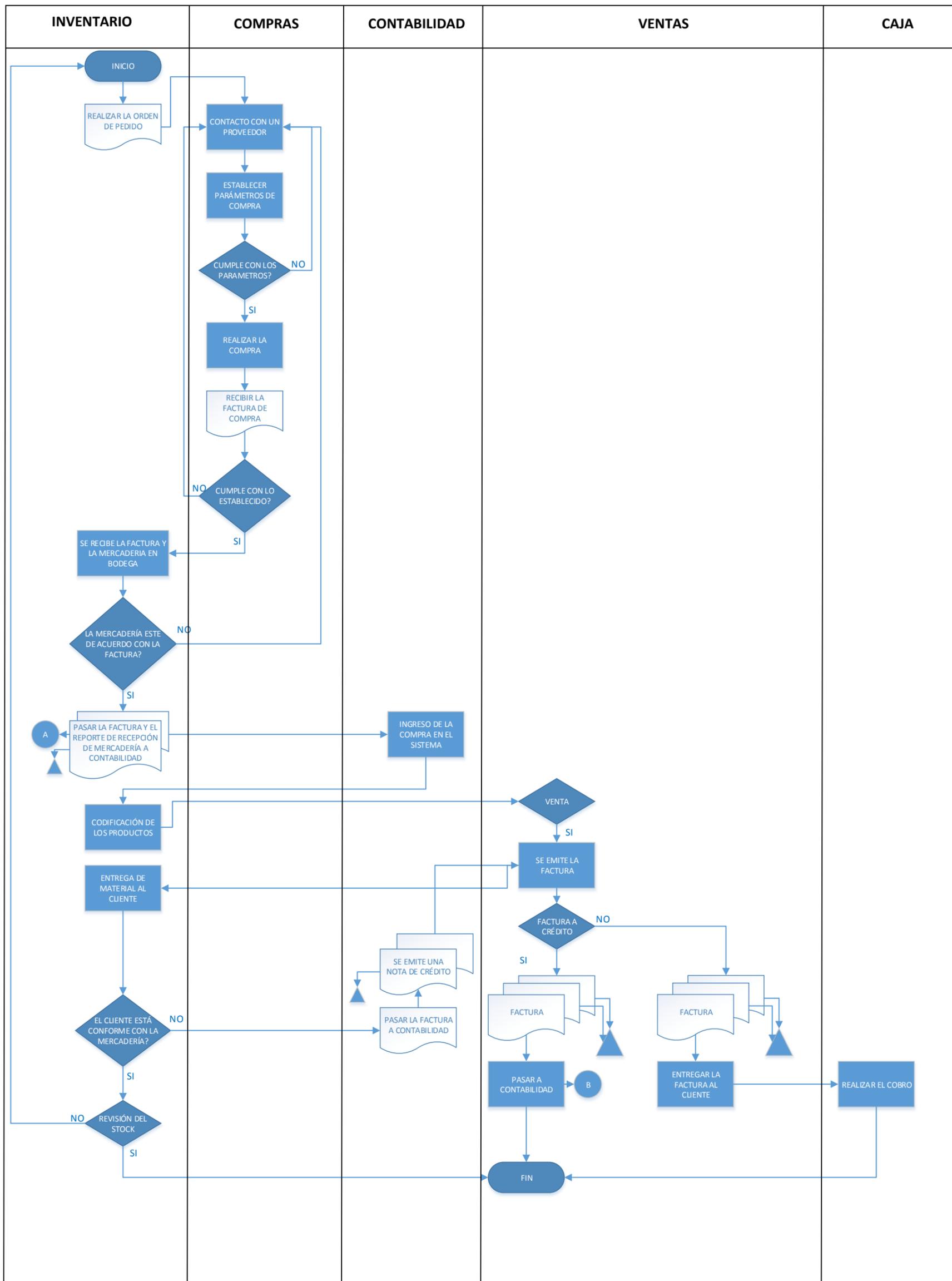
Cuentas por cobrar

De acuerdo a la evaluación realizada en este proceso el nivel de confianza es de 44% y el riesgo inherente es de 56% provocado porque no existe un manual de procedimientos para realizar los cobros a clientes, ni un responsable del proceso por lo que no se notifica al cliente cuando su cuenta esta por vencer ni se lleva un registro de los deudores que pagan con retraso, pero cuando se detecta una cuenta vencida se llama inmediatamente al cliente y en caso de que no se acerque a pagar la empresa no toma medidas legales en contra de ellos y aunque los clientes se someten a consideración antes de otorgarles crédito, no se investiga el historial de los clientes que ya han tenido créditos aprobados, con la finalidad de establecer si pagaron puntalmente sus obligaciones y a pesar de que existe un registro personal respaldado de la deuda no se lleva un registro de todas las cuentas vencidas, ni se realizan actualizaciones semanales de los créditos otorgados, sin embargo cuando se acercan a cancelar una deuda la cajera actualiza inmediatamente el sistema ya sea abono parcial o total para mantener al día el valor de cuentas por cobrar.

3.5 Procedimientos de Control Interno Inventarios

Proceso: Inventarios

Objetivo: Este proceso tiene como objetivo el mantenimiento y control de la mercadería que constituye uno de los principales activos de la empresa.



Desarrollo de proceso de inventarios

Departamento de inventario

El proceso inicia cuando el responsable del departamento de inventario realiza la orden de pedido (ver anexo 4) y la pasa al departamento de compras.

Cuando se reciben los productos se emite un reporte de mercadería recibida (ver anexo 5) que sirve como constancia de que lo recibido está de acuerdo con la factura.

Después de entregar la mercadería al cliente el encargado de despachar los productos debe verificar la existencia de la cantidad mínima requerida para mantener los stocks necesarios y en caso de notar algún faltante se realiza la orden de pedido.

Departamento de compras

Deben verificar que dicha orden tenga firma de responsabilidad para luego contactar a los proveedores en busca de las mejores ofertas, una vez que se escoge al proveedor se establecen los parámetros de compra y se realiza el pedido de mercadería.

Posteriormente se recibe la factura y se procede a revisar que cumplan los parámetros pactados tales como monto, descuento y vencimiento, en caso de no cumplir se contacta al proveedor para coordinar el arreglo y en caso de cumplir se ingresa los productos teniendo como respaldo el reporte de mercaderías emitido por el departamento de inventarios. Si existe algún error en la mercadería recibida se contacta al proveedor.

Luego de la revisión de la factura y el reporte de mercadería se procede a enviar los documentos al departamento de contabilidad.

Departamento de contabilidad

Se ingresa en el sistema y codifica los productos para que estén disponibles para la venta.

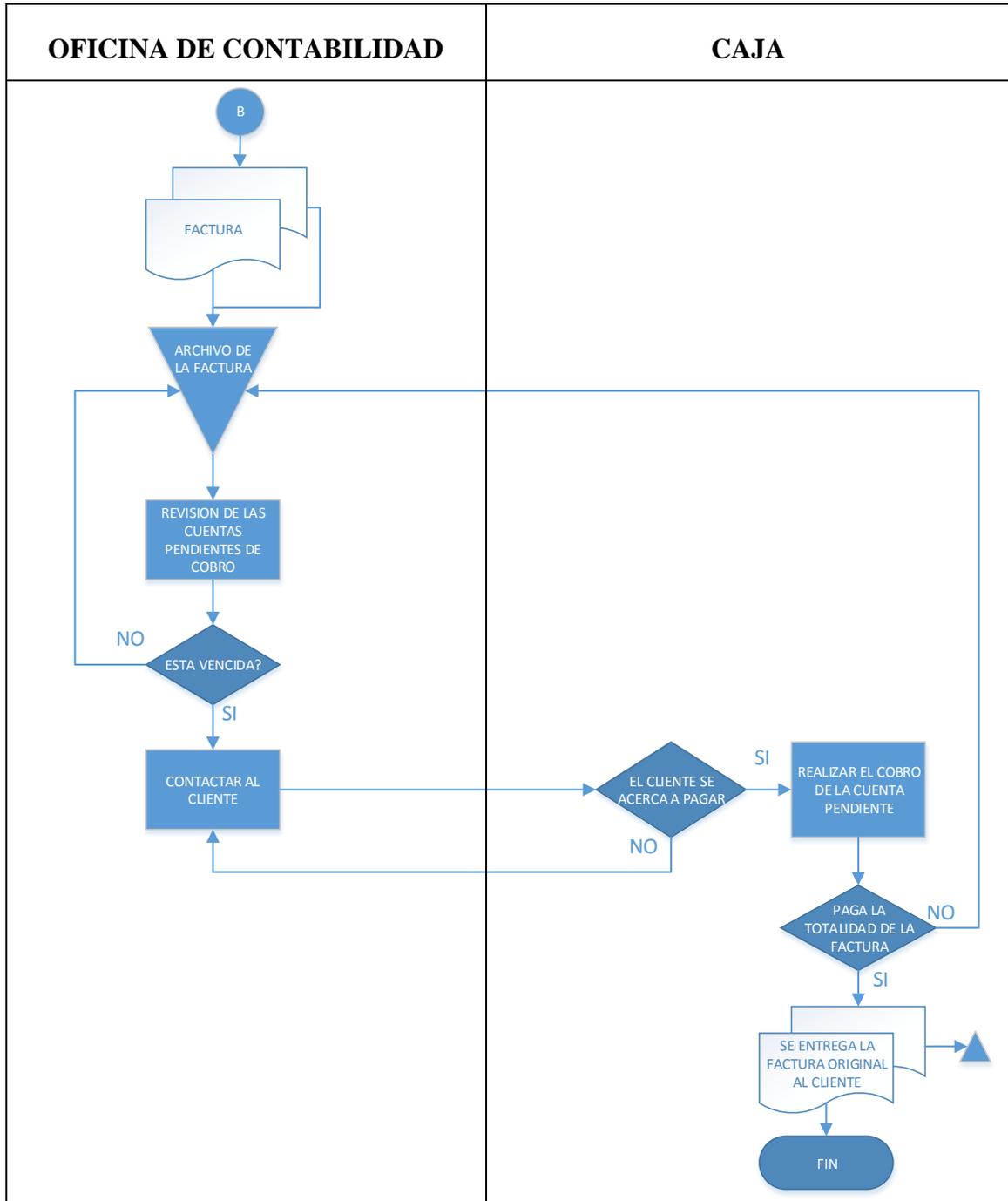
Departamento de ventas

En el momento de la venta se emite la factura y se entrega la mercadería al cliente. Si la factura es cancelada en ese mismo momento se entrega la original al cliente y la cajera realiza el cobro, en caso de ser una venta a crédito se debe constatar que el cliente firme la factura y la una copia pasa al archivo permanente y las otras dos al departamento de contabilidad para su archivo temporal y posterior cobro.

3.6 Procedimientos de Control Interno Cuentas por cobrar

Proceso: Cuentas por Cobrar

Objetivo: Este proceso tiene como objetivo recuperar el dinero de las cuentas diferidas provenientes de facturas a través del registro, archivo y cobro de los valores respectivos.



Desarrollo de proceso de cuentas por cobrar

Oficina de contabilidad

El proceso de cuentas por cobrar inicia una vez que se recibe la factura a crédito del departamento de facturación.

Se procede a guardar la factura y su copia en el archivo temporal de la empresa, verificando que tenga la firma del cliente. Semanalmente se revisan las facturas y se registran en el reporte de vencimiento (Ver anexo 6). En caso de encontrar vencimientos se contacta al cliente para que realice el pago.

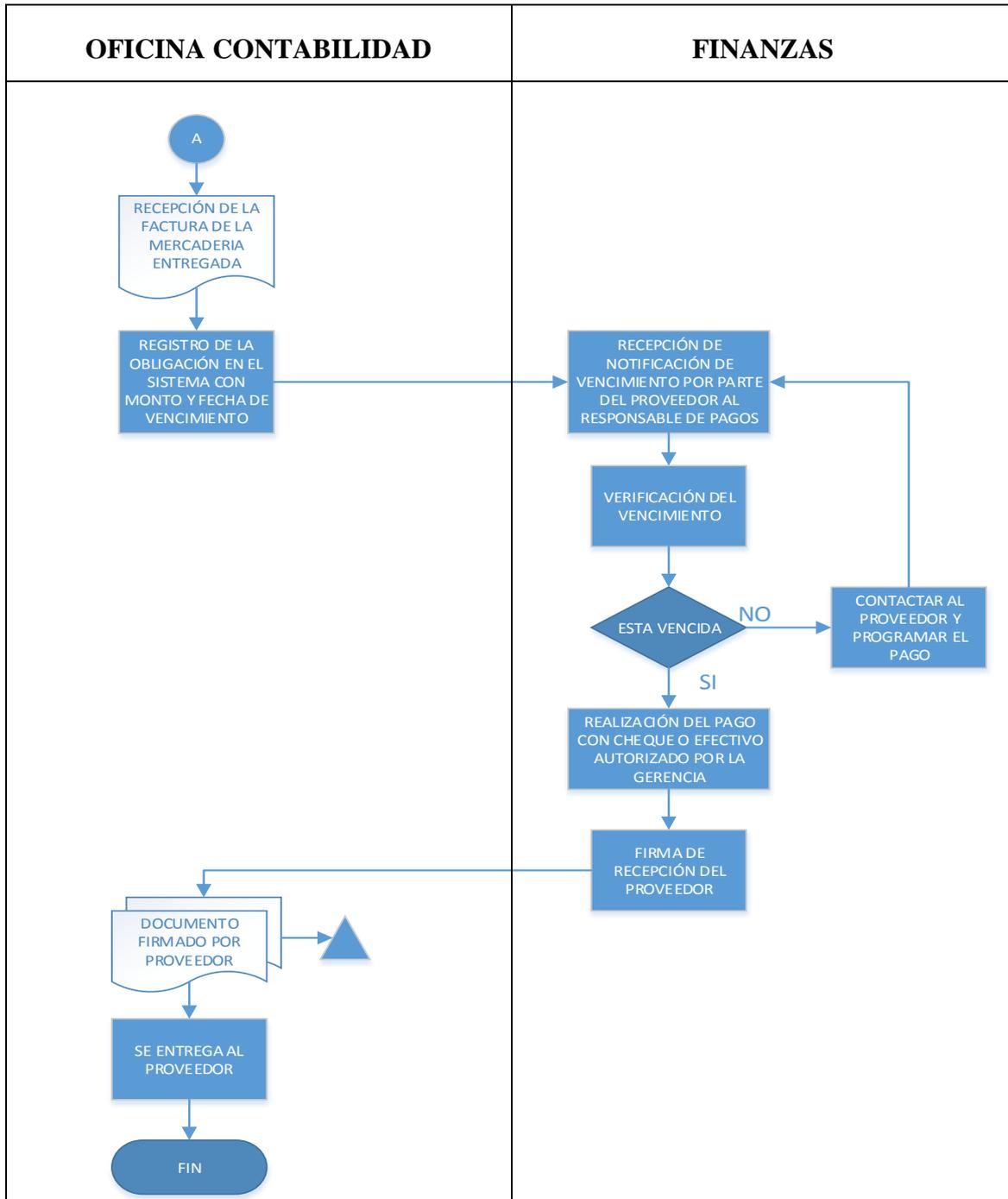
Caja

Si el cliente se acerca a pagar la cajera debe realizar el cobro y entregar la factura original, sin embargo si realiza un pago parcial la factura regresa al archivo temporal hasta la cancelación de su totalidad.

3.7 Procedimientos de Control Interno Cuentas por pagar

Proceso: Cuentas por Pagar

Objetivo: Este proceso tiene como objetivo la cancelación de obligaciones pendientes a proveedores de facturas vencidas, respetando los montos y las fechas establecidas cumpliendo a cabalidad sus compromisos, salvaguardando el nombre de la compañía.



Desarrollo de proceso de cuentas por pagar

Oficina de contabilidad

Una vez que se recibe la factura y se constata que no tiene novedades en la mercadería recibida, el contador ingresa la factura al sistema de la empresa para que quede constancia del monto y las condiciones de venta.

Los proveedores se encargan de contactar al contador para notificar el vencimiento de las facturas.

Al momento de realizar el pago el proveedor debe firmar un documento emitido por la empresa (Ver anexo 7) en el que conste el monto que está recibiendo, la forma de pago y además de marcar el documento con el sello de la empresa.

Para finalizar el proceso el contador recibe el documento de cobro emitido por el proveedor y verifica las condiciones emitidas en el pago.

Finanzas

Se verifica que la información proporcionada por el proveedor sea correcta, en caso de que no esté vencida se contacta al proveedor para comunicar el plazo acordado previamente y programar la fecha correcta. En caso de que esté vencida el contador se encarga de realizar el pago mediante cheque firmado por el gerente o efectivo según lo acordado con la empresa proveedora.

CAPÍTULO IV: Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones

- La implementación de un sistema de control interno es importante para asegurar el cumplimiento de los objetivos y el manejo correcto, ordenado y eficiente de la empresa.
- El cumplimiento de las políticas y procedimientos implantados por la administración para salvaguardar los bienes de la entidad, debe ser ejecutado por todas las personas que conforman la organización, asegurando la eficiencia en las actividades realizadas en cada nivel.
- La falta de un sistema de control interno en Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda., ha generado pérdidas económicas por el manejo inadecuado de los recursos y problemas en el cumplimiento de las actividades de los diferentes procesos.
- En la actualidad Comercializadora Ecovihga Cía. Ltda., genera pérdidas económicas ocasionadas por las debilidades al momento de asegurar su mercadería.
- Al evaluar los componentes del COSO de los procesos en estudio se pudo determinar el nivel de confianza y los riesgos que se deben fortalecer en la empresa para minimizar su impacto.
- La utilización de diagramas de flujo permite a la empresa obtener documentación y herramientas valiosas para la determinación de las actividades necesarias para desarrollar los procesos de manera clara, ordenada y eficiente.

4.2 Recomendaciones

- Se recomienda que el presente sistema sea expuesto, implementado y desarrollado por cada uno de los trabajadores de los procesos involucrados.
- Se debe realizar capacitaciones constantes con el fin de mantener a los trabajadores actualizados sobre sus responsabilidades, consiguiendo así un mejor desempeño en sus actividades y mejores resultados para la empresa.
- El departamento administrativo debe realizar controles periódicos para asegurar que las políticas y procedimientos sugeridos se cumplan para obtener mejores resultados.
- Se recomienda revisar que los documentos utilizados en los procesos lleven la información actualizada de tal manera que se pueda conocer de manera ágil las cuentas pendientes de cobro, cuentas pendientes de pago y el registro de mercadería.

BIBLIOGRAFIA

- Business continuity world. (2003). *Guía de Plan de Continuidad de Negocio*. Recuperado de http://www.aepro.com/files/congresos/2006valencia/ciip06_1912_1921.823.pdf
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Recuperado de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Recuperado de <http://coso.org/aboutus.htm>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2004). *Gestión de Riesgos Corporativos – Marco Integrado. Técnicas de Aplicación*.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Marco Integrado*. Recuperado de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (1997). *Nuevos Conceptos del Control Interno (Informe COSO)*.
- Fonseca, Borja René. (2004). *Auditoría Interna. Un enfoque moderno de planificación, ejecución y control*. Guatemala: Editorial Artes Gráficas Acrópolis.
- Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica MICIL. (2004)
- Mejía, Quijano Rubí Consuelo. (2008) *Administración de riesgos. Un enfoque empresarial*. Colombia: Universidad EAFIT
- Municipio de La Argentina. (S.A). *Manual de Control Interno*. Recuperado de http://laargentina-huila.gov.co/apc-aa-files/61366335663264313032353462643933/manual_de_control_interno_web.pdf
- Norma Internacional de Auditoría y Aseguramiento N°6. *Evaluación del riesgo y control interno*.
- Superintendencia de Compañías de Ecuador. (1999). *Ley de Compañías*. Recuperado de <https://www.supercias.gov.ec/web/privado/marco%20legal/CODIFIC%20%20LEY%20DE%20COMPANIAS.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Modelo de Encuesta

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR
ENCUESTA

Encuesta realizada al personal de empresas dedicadas a la comercialización de materiales de construcción.

OBJETIVO: La presente encuesta tiene como finalidad conocer la existencia e importancia de un sistema de control interno en las ferreterías.

DATOS GENERALES

Nombre:

Empresa:

Cargo:

Fecha:

Por favor, lea detenidamente las preguntas y marque con una X su respuesta.

1. ¿Qué es el Control Interno?

2. ¿Considera importante manejar un sistema de Control interno en su empresa?

Si
No

3. Entre los siguientes procesos, numere según su criterio del 1 al 7, siendo 1 el que más control necesita y el 7 que menos control requiere.

Inventarios

Caja

Bancos

Cuentas por cobrar

Cuentas por pagar

Ventas

Compras

Otros

(especifique)

4. Actualmente en su negocio, ¿qué tipo de control interno maneja?

Control basados en sentido común y experiencia
Control basado en procesos y sistemas normalizados
Ambos

Si su respuesta es B-C, continúe con la siguiente pregunta; si su respuesta es A, pase a la pregunta 6.

5. ¿Qué sistema utiliza usted para manejar el control interno en su empresa?

Diagramas de Flujo
Procesos descritos
Manual de Procedimientos
Otro (especifique)

6. ¿Estaría interesado en implementar en su empresa un sistema de control interno para mejorar las operaciones y cumplir de mejor manera sus objetivos de las siguientes áreas?

Inventarios
Cuentas por pagar
Cuentas por cobrar

	Si	No
Inventarios		
Cuentas por pagar		
Cuentas por cobrar		

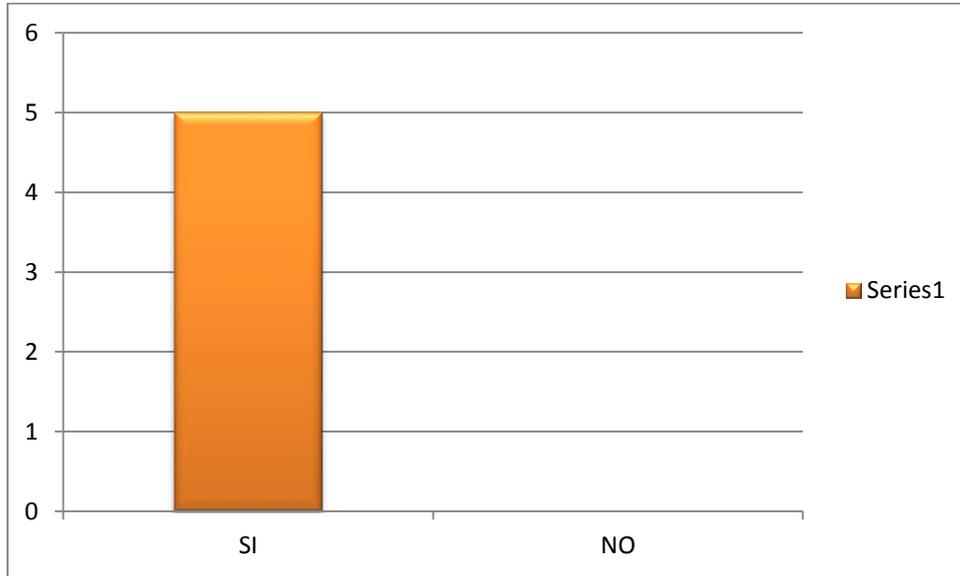
Gracias por su colaboración.

Firma del Encuestado

Anexo 2: Resultados de la encuesta

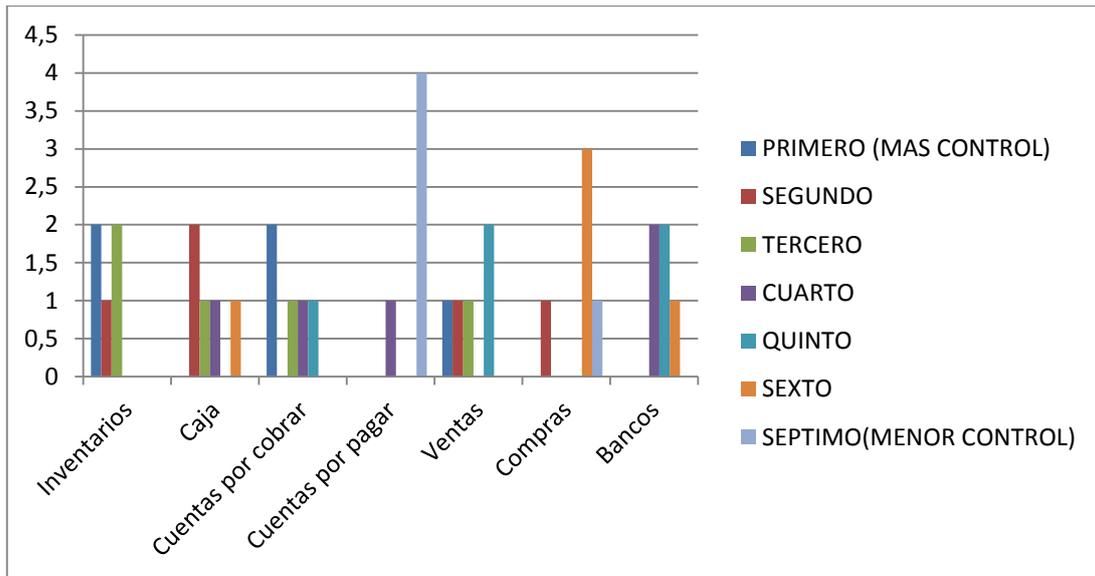
¿Considera importante manejar un sistema de Control interno en su empresa?

SI	5
NO	0



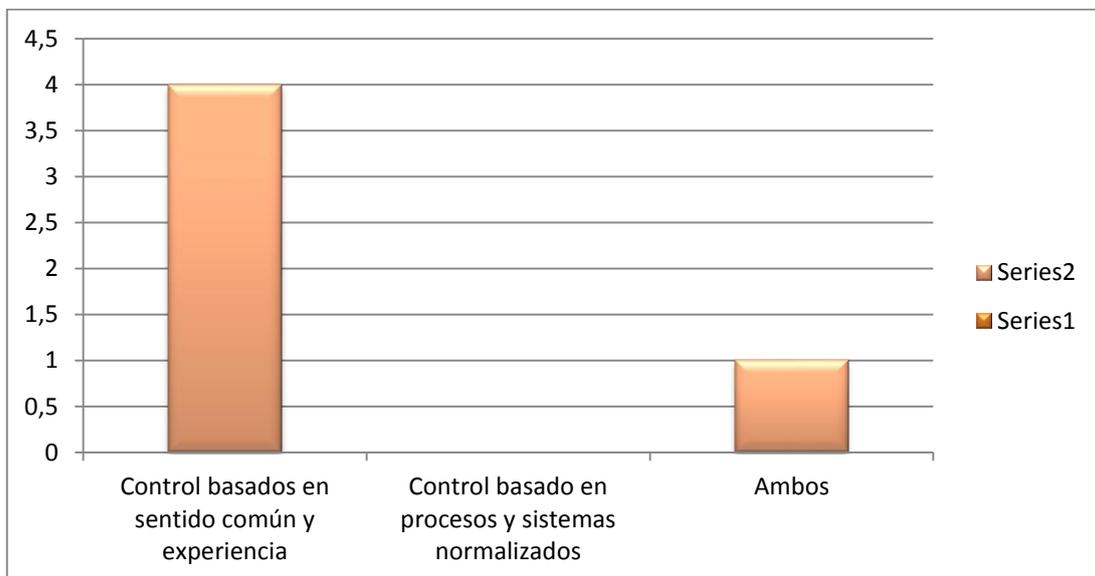
Entre los siguientes procesos, numere según su criterio del 1 al 7, siendo 1 el que más control necesita y el 7 que menos control requiere.

INVENTARIOS	2	1	3	1
CAJA	3	2	6	2
BANCOS	4	5	5	4
CUENTAS POR COBRAR	1	4	1	3
CUENTAS POR PAGAR	7	7	4	7
VENTAS	5	3	2	5
COMPRAS	6	6	7	6
OTROS				



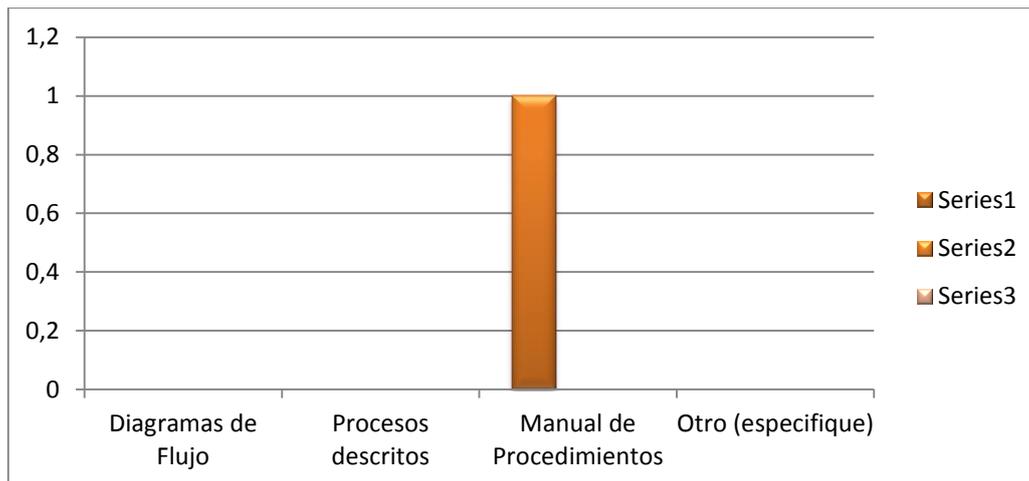
Actualmente en su negocio, ¿qué tipo de control interno maneja?

Control basados en sentido común y experiencia	4
Control basado en procesos y sistemas normalizados	0
Ambos	1



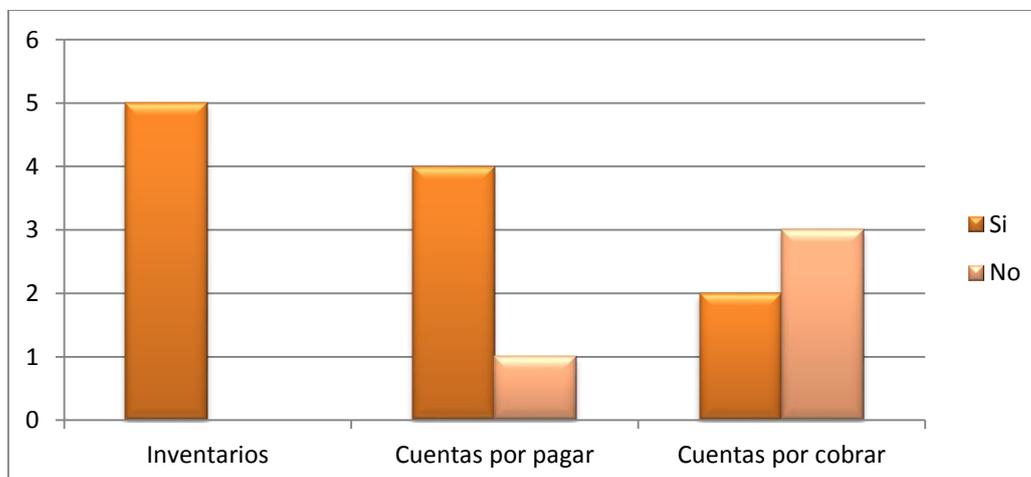
¿Qué sistema utiliza usted para manejar el control interno en su empresa?

Diagramas de Flujo	
Procesos descritos	
Manual de Procedimientos	1
Otro (especifique)	



¿Estaría interesado en implementar en su empresa un sistema de control interno para mejorar las operaciones y cumplir de mejor manera sus objetivos de las siguientes áreas?

	Si	No
Inventarios	5	0
Cuentas por pagar	4	1
Cuentas por cobrar	2	3



Anexo 3: Análisis de indicadores de los estados financieros

Indicadores de Rentabilidad

INDICADOR DE MARGEN DE UTILIDAD BRUTO	
AÑO	2014
VENTAS - COSTO DE VENTAS	109.300,83
VENTAS	1.045.896,45
INDICADOR DE MARGEN BRUTO DE GANANCIAS	10,45%

INDICADOR DE MARGEN NETO DE GANANCIAS	
AÑO	2014
UTILIDAD NETA	4.083,37
VENTAS	1.045.896,45
INDICADOR DE MARGEN NETO DE GANANCIAS	0,39%

INDICADOR DE RENTABILIDAD/PATRIMONIO	
AÑO	2014
UTILIDAD DESPUES DE LOS IMPUESTOS	4.083,37
PATRIMONIO	9.480,14
INDICADOR DE RENTABILIDAD/PATRIMONIO	43,07%

Análisis Dupont

DUPONT		
		2014
Margen de Rentabilidad	Utilidad neta	4.083,37
	Ventas Netas	1.045.896,45
Eficiencia	Ventas Netas	1.045.896,45
	Activo Total	268.707,92
Endeudamiento	Activo Total	268.707,92
	Patrimonio	9480,14
DUPONT		43,07%

Indicadores de Actividad

INDICADOR DE ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR	
AÑO	2014
CUENTAS POR COBRAR	32.193,95
DÍAS EN EL AÑO	365
VENTAS NETAS	1.045.896,45
ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR	11

INDICADOR DE ROTACION DE INVENTARIOS	
AÑO	2014
COSTO VENTAS	936.595,62
INVENTARIO	92.987,20
ROTACION DE INVENTARIOS	10

INDICADOR DE ROTACION DE CUENTAS POR PAGAR	
AÑO	2014
CUENTAS POR PAGAR	171.285,31
DÍAS EN EL AÑO	365
COMPRAS	936.595,62
ROTACION DE CUENTAS POR PAGAR	41

Indicadores de Liquidez

INDICADOR DE RAZON CORRIENTE	
AÑO	2014
ACTIVO CORRIENTE	172.290,67
PASIVO CORRIENTE	193.753,88
RAZON CORRIENTE	0,89

Anexo 5: Reporte de recepción de mercadería

COMERCIALIZADORA ECOVIHGA COMPAÑÍA LIMITADA
REPORTE DE RECEPCION DE MERCADERIA

Fecha	Proveedor	N° Factura	Cantidad	Detalle	Responsable	Firma

Anexo 7: Reporte de cuentas por pagar

COMERCIALIZADORA ECOVIHGA COMPAÑÍA LIMITADA
REPORTE DE CUENTAS POR PAGAR

N° Factura	Proveedor	Fecha	Monto	Forma de pago				
				Cheque				Efectivo
				N°	Banco	Cuenta	Valor	Valor

Firma de proveedor

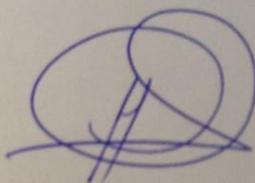
Firma de responsabilidad

Doctora Jenny Ríos Coello, Secretaria de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Azuay,

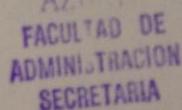
CERTIFICA:

Que, el Consejo de Facultad en sesión del 05 de noviembre de 2015, conoció la petición del (los) estudiante(s) **Andrea Paola Brito Gavilanes y María Gabriela Escandón López** con código(s) **60742 y 64733 respectivamente**, registrado(s) en la Unidad de Titulación Especial, quien(es) denuncia(n) su trabajo de titulación denominado: **"PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LOS PROCESOS DE INVENTARIOS, CUENTAS POR COBRAR Y CUENTAS POR PAGAR PARA LAS COMPAÑÍAS LIMITADAS DEL SECTOR FERRETERO EN LA CIUDAD DE CUENCA. CASO: COMERCIALIZADORA ECOVIHGA CIA. LTDA."**, en la modalidad: Proyectos de investigación y presentado como requisito previo a la obtención del título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría. -El Consejo de Facultad acoge el informe de la Junta Académica y aprueba la denuncia. Designa como Director(a) a Econ. Teodoro Cubero y como miembro del Tribunal Examinador a Econ. Lenin Zúñiga Condo. De conformidad con el cronograma de la Unidad de Titulación el (los) peticionario(s) debe presentar su trabajo de titulación hasta el 11 de marzo de 2016.

Cuenca, 09 de noviembre de 2015



Dra. Jenny Ríos Coello
Secretaria de la Facultad de
Ciencias de la Administración



UNIVERSIDAD DEL AZUAY
FACULTAD DE
ADMINISTRACION
SECRETARIA

Cuenca, 23 de octubre de 2015

Ingeniero

Xavier Ortega Vásquez

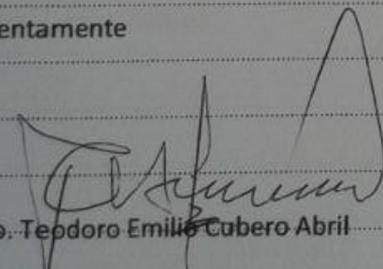
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

Presente.

De mis consideraciones:

En mi calidad de director sugerido del trabajo de titulación de grado previo a la obtención del título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría, de las estudiantes Andrea Paola Brito Gavilanes y María Gabriela Escandón López, con códigos 60742 y 64733 respectivamente, titulado "PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LOS PROCESOS DE INVENTARIOS, CUENTAS POR COBRAR Y CUENTAS POR PAGAR PARA LAS COMPAÑIAS LIMITADAS DEL SECTOR FERRETERO EN LA CIUDAD DE CUENCA. CASO: EMPRESA COMERCIALIZADORA ECOVIHGA CIA. LTDA.". Informo a usted que el presente diseño del trabajo de grado ha sido revisado; y se sugiere que continúe con el trámite.

Atentamente



Eco. Teodoro Emilio Cubero Abril

Docente Universidad del Azuay

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR

OFICIO: No. 507-L- ECA
ASUNTO: Reunión Junta Académica de Contabilidad Superior
Conocimiento de trabajo de Titulación
FECHA: Cuenca, 23 de Octubre de 2015

Señor Ingeniero
Xavier Ortega Vásquez

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
En su despacho:

Señor Decano:

La Junta Académica de la Escuela de Contabilidad Superior, reunida el día 23 de Octubre del año en curso, conoció la propuesta del Proyecto de trabajo de titulación, denominado: PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LOS PROCESOS DE INVENTARIOS, CUENTAS POR COBRAR Y CUENTAS POR PAGAR PARA LAS COMPAÑÍAS LIMITADAS DEL SECTOR FERRETERO EN LA CIUDAD DE CUENCA. CASO: COMERCIALIZADORA ECOVIHGA CÍA. LTDA., presentado por las señoritas BRITO GAVILANES ANDREA PAOLA, con código 60742, y ESCANDON LOPEZ MARIA GABRIELA, con código 64733, estudiantes de la Escuela de Contabilidad Superior, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

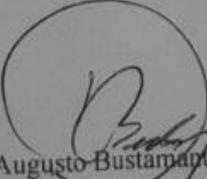
A fin de aplicar la guía de elaboración y presentación de la denuncia/protocolo de trabajo de titulación, la Junta Académica de Contabilidad Superior, considera que la propuesta presentada por las estudiantes, debe ser analizada y evaluada por el Tribunal que estará integrado por el Econ. Teodoro Cubero, como Director, y como miembro del tribunal el Econ. Lenin Zúñiga, quienes deberán verificar que el diseño contenga una estructura teórica, metodológica, técnica, objetiva y coherente, y cumpla con los requisitos establecidos en la guía antes mencionada. El Tribunal designado recibirá la sustentación del diseño del Trabajo de Titulación, previo al desarrollo del mismo.

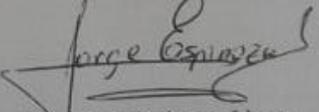
En caso de existir la aprobación con modificaciones la Junta Académica resuelve que el Director del tribunal sea quién realice el seguimiento a las modificaciones recomendadas.

Por lo expuesto solicitamos se realice el trámite correspondiente, y el tribunal suscriba el acta de sustentación de la denuncia de trabajo de titulación.

Atentamente,


Ing. Humberto Jaramillo Granda
Miembro Junta Académica


Ing. Augusto Bustamante Fajardo
Director de la Escuela de Contabilidad Superior


Ing. Jorge Espinoza Idrovo
Miembro Junta Académica

CONVOCATORIA

Por disposición de la Junta Académica de Administración de Empresas, se convoca a los Miembros del Tribunal Examinador, a la sustentación del Protocolo del Trabajo de Titulación: "*Propuesta de diseño de un Sistema de Control Interno aplicado a los procesos de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar para las Compañías Limitadas del Sector Ferretero en la ciudad de Cuenca. Caso: Comercializadora ECOVIHGA CIA. LTDA.*", presentado por las estudiantes **Escandón López María Gabriela**, con código 64733, y **Brito Gavilanes Andrea Paola**, con código 60742, previa a la obtención del grado de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, para el día **MIÉRCOLES 28 DE OCTUBRE DE 2015 A LAS 11H00.**

Cuenca, 27 de octubre de 2015

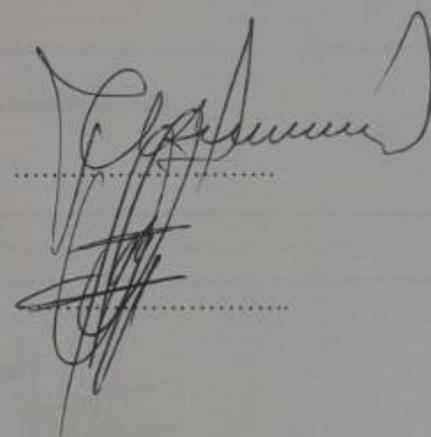


Dra. Jenny Rios Coello
Secretaria de la Facultad

Econ. Teodoro Cubero



Econ. Lenín Zúñiga





ACTA

SUSTENTACIÓN DE PROTOCOLO/DENUNCIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

- 1.1 **Nombre del estudiante:** María Gabriela Escandón López y Andrea Paola Brito Gavilanes
Código: 64733 y 60742
- 1.2 **Director sugerido:** Ing. Teodoro Cubero
- 1.3 **Codirector (opcional):** _____
- 1.4 **Tribunal:** Econ. Lenin Zúñiga Condo
- 1.5 **Título propuesto: (proyectos de investigación)** "Propuesta de diseño de un sistema de control interno aplicado a los procesos de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar para las Compañías Limitadas del sector Ferretero en la ciudad de Cuenca. Caso: Comercializadora ECOVIHGA CÍA. LTDA".
- 1.6 **Resolución:**

1.6.1 Aceptado sin modificaciones

1.6.2 Aceptado con las siguientes modificaciones:

1.6.3 Responsable de dar seguimiento a las modificaciones:

No aceptado

• Justificación:

.....
Ing. Teodoro Cubero

Tribunal

.....
Econ. Lenin Zúñiga

.....
Srta. Gabriela Escandón

.....
Srta. Paola Brito

.....
Dra. Jenny Rios Coello
Secretario de Facultad

Fecha de sustentación: Miércoles, 28 de octubre de 2015.



RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

- 1.1 **Nombre del estudiante:** Escandón López María Gabriela y Brito Gavilanes Andrea Paola
Código 64733 y 60742
- 1.2 **Director sugerido:** Econ. Teodoro Cubero
- 1.3 **Codirector (opcional):**
- 1.4 **Título propuesto:** PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LOS PROCESOS DE INVENTARIOS, CUENTAS POR COBRAR Y CUENTAS POR PAGAR PARA LAS COMPAÑÍAS LIMITADAS DEL SECTOR FERRETERO EN LA CIUDAD DE CUENCA. CASO: COMERCIALIZADORA ECOVIHGA CÍA. LTDA.
- 1.5 **Revisores (tribunal):** Econ. Lenin Zúñiga
- 1.6 **Recomendaciones generales de la revisión:**

	Cumple totalmente	Cumple parcialmente	No cumple	Observaciones (*)
Línea de investigación				
1. ¿El contenido se enmarca en la línea de investigación seleccionada?	/			
Título Propuesto				
2. ¿Es informativo?	/			
3. ¿Es conciso?	/			
Estado del arte				
4. ¿Identifica claramente el contexto histórico, científico, global y regional del tema del trabajo?	/			
5. ¿Describe la teoría en la que se enmarca el trabajo	/			
6. ¿Describe los trabajos relacionados más relevantes?	/			
7. ¿Utiliza citas bibliográficas?	/			
Problemática y/o pregunta de investigación				
8. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	/			
9. ¿Tiene relevancia profesional y social?	/			
Hipótesis (opcional)				
10. ¿Se expresa de forma clara?	/			
11. ¿Es factible de verificación?	/			
Objetivo general				
12. ¿Concuerda con el problema formulado?	/			

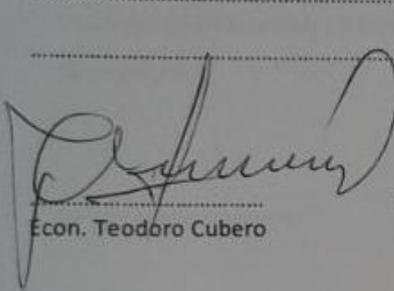


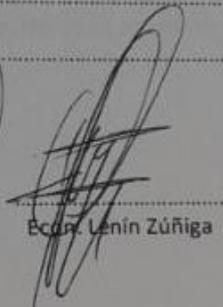
31. ¿El texto se encuentra libre de faltas ortográficas?	/			
--	---	--	--	--

(*) Breve justificación, explicación o recomendación.

- Opcional cuando cumple totalmente,
- Obligatorio cuando cumple parcialmente y NO cumple.

.....
.....
.....


.....
Econ. Teodoro Cubero


.....
Econ. Lenin Zúñiga

Cuenca, 30 de octubre de 2015

Ingeniero,

Xavier Ortega Vásquez

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION

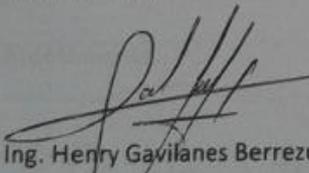
Su despacho.

De mis consideraciones:

Yo, Henry David Gavilanes Berrezueta, con C.I. número 0102114394 gerente de Comercializadora Ecovihgan Cía. Ltda., comunico a usted que las señoritas Andrea Paola Brito Gavilanes con C.I. número 0104502547, y María Gabriela Escandón López con C.I. número 0103747655, solicitaron la aplicación de su tesis de grado en la empresa a la cual represento, titulado "PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LOS PROCESOS DE INVENTARIOS, CUENTAS POR COBRAR Y CUENTAS POR PAGAR PARA LAS COMPAÑIAS LIMITADAS DEL SECTOR FERRETERO EN LA CIUDAD DE CUENCA. CASO: COMERCIALIZADORA ECOVIHGA CIA. LTDA.", mismo que fue aprobado por los directivos de la compañía, quienes ponemos a su entera disposición la información necesaria para el desarrollo del diseño propuesto.

Atentamente,

COMERCIALIZADORA
ECOVHGA C.A. LTDA.



FIRMA AUTORIZADA

Ing. Henry Gavilanes Berrezueta

Gerente General

Cuenca, 23 de octubre de 2015

Ingeniero

Xavier Ortega Vásquez

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION

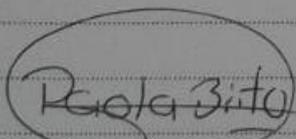
Su despacho.

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo, por medio de la presente yo Andrea Paola Brito Gavilanes, con código 60742 y yo María Gabriela Escandón López, con código 64733, estudiantes de la escuela de Contabilidad Superior, de la Facultad de Ciencias de la Administración, solicitamos a usted nos apruebe el diseño de tesis de grado titulado "PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LOS PROCESOS DE INVENTARIO, CUENTAS POR COBRAR Y CUENTAS POR PAGAR PARA LAS COMPAÑÍAS LIMITADAS DEL SECTOR FERRETERO EN LA CIUDAD DE CUENCA, CASO: EMPRESA COMERCIALIZADORA ECOVIHGA CIA. LTDA.", previo a la obtención del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría.

En espera de una favorable acogida al presente anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,



Andrea Paola Brito Gavilanes

Código: 60742



María Gabriela Escandón López

Código: 64733



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

UNIVERSIDAD DEL AZUAY



Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Contabilidad Superior

Protocolo de Trabajo de Titulación

Título:

Propuesta de diseño de un sistema de control interno aplicado a los procesos de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar para las compañías limitadas del sector ferretero en la ciudad de Cuenca. Caso: empresa Comercializadora Ecovihga Cia. Ltda.

Autoras:

Andrea Paola Brito Gavilanes

María Gabriela Escandón López

Director sugerido:

Economista Teodoro Emilio Cubero Abril

Cuenca – Ecuador

2015



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

1. DATOS GENERALES

1.1 Nombre de las Estudiantes:

Brito Gavilanes Andrea Paola

Escandón López María Gabriela

1.1.1 Códigos:

60742

64733

1.1.2 Contactos:

1.1.2.1 Teléfono convencional: (07) 2-878-262

1.1.2.2 Celular: 0998450653

1.1.2.3 E-mail: pao_brito15@hotmail.com

1.1.2.4 Teléfono convencional: (07) 2-864-187

1.1.2.5 Celular: 0987160101

1.1.2.6 E-mail: gabyescandon8@hotmail.com

1.2 Director Sugerido:

Cubero Abril Teodoro Emilio, Economista

1.2.1 Contacto:

1.2.1.1 Teléfono fijo:

1.2.1.2 Celular: 0986678624

1.2.1.3 E-mail: tcubero@uazuay.edu.ec

1.3 Co-director:

1.4 Asesor Metodológico:

1.5 Tribunal Designado:

1.6 Aprobación:

1.7 Línea de Investigación de la carrera:

Organización y Dirección de Empresa

1.7.1 Código UNESCO:

5311.02

1.7.2 Tipo de Trabajo:

a) Proyecto integrador.

b) Investigación formativa.

1.8 Área de Estudio:

Control Interno

1.9 Título propuesto:

Propuesta de diseño de un sistema de control interno aplicado a los procesos de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar para las compañías limitadas del sector ferretero en la ciudad de Cuenca. Caso: empresa Comercializadora Ecovihga Cia. Ltda.

1.10 Subtítulo:

1.11 Estado del proyecto:

Nuevo

2. CONTENIDO

2.1 Motivación de la Investigación

Se busca el diseño de un sistema de control interno aplicado a los procesos de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar para la empresa Comercializadora Ecovihga Cia. Ltda., a fin de proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de los objetivos con la finalidad de conseguir eficacia y eficiencia en las operaciones, fiabilidad de la información financiera y operativa, salvaguardar los recursos de la entidad, dar cumplimiento a las normas aplicables y prevenir errores, ya que la empresa en estudio no cuenta con un sistema estandarizado que ayude a mantener el control sobre sus actividades.

2.2 Problemática

Toda empresa que no cuente con un sistema de control interno establecido que ayude a la protección de sus recursos y optimización de procedimientos y se base en una práctica instintiva y empírica, pone en riesgo la marcha de su negocio. Tal es el caso de Comercializadora Ecovihga Cia. Ltda., que no cuenta con procedimientos normalizados.

2.3 Preguntas de Investigación

¿El diseño de control interno ayudará a desarrollar con eficiencia las actividades de las empresas ferreteras y cumplir de mejor manera sus objetivos?

2.4 Resumen

La realización de esta propuesta pretende desarrollar un sistema de control interno para los procesos de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar del sector ferretero de la ciudad de Cuenca, dado que mantener el control de estos procesos asegurara el desarrollo efectivo de las actividades necesarias para la consecución de los objetivos establecidos.

Al mantener un sistema adecuado se podrá contar con información oportuna de calidad y útil para la toma de decisiones, generando una ventaja competitiva frente al resto de empresas, es por ello que se vuelve imprescindible la implementación de políticas que salvaguarden los activos de la organización.

Se propone un diseño basado en diagramas de flujo que permitirán establecer actividades para el óptimo funcionamiento de cada área de estudio.

2.5 Estado del Arte y Marco Teórico

Un sistema de control interno es importante en toda empresa, cualquiera que sea su naturaleza, comercial, industrial, de servicios, etc. puesto que nos ayuda a desarrollar las actividades con eficiencia y eficacia, a proteger recursos y organizar a la compañía, por lo que se vuelve fundamental para el progreso de la misma.

Para obtener la máxima eficiencia de la empresa es necesario que los procesos sean controlados por la administración y los encargados de cada área mediante revisiones periódicas; asegurando la correcta organización de las actividades y logrando armonía entre estas y los trabajadores, cumpliendo de esta manera con los objetivos establecidos.

Según indica Peña (s.a) el control nace como una función gerencial que asegura y constata que los planes y políticas preestablecidas se cumplan y al referirse al mismo indica que "se entiende por control el conjunto de medidas tendientes a determinar la veracidad de las afirmaciones o la normalidad y/o regularidad de los actos que realizan otros individuos o sistemas automáticos de procesamiento de información" (p. 4).

En el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* se define al control interno como el proceso ejecutado por la administración y los trabajadores, diseñado para proporcionar seguridad razonable, consiguiendo efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Uno de los mayores problemas que se presentan en las empresas de tipo familiar es la falta de un sistema que sirva para controlar los bienes por lo que es fundamental establecer una serie de procedimientos que nos ayudaran, entre otros a "prevenir fraudes, descubrir robos y malversaciones, obtener información administrativa, contable y financiera confiable y oportuna, localizar errores administrativos, contables y financieros, proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la empresa, promover la eficiencia del personal" (Perdomo, 1987, p. 5).



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

Para reducir el fraude corporativo y asegurar una buena gestión, se utiliza el modelo COSO *Enterprise Risk Management* (ERM) como una herramienta mediante el análisis del ambiente interno; establecimiento de objetivos; identificación de eventos; evaluación de riesgos; respuesta a los riesgos; actividades de control; información y comunicación y supervisión; los cuales forman parte de los componentes del control interno.

Solo en una empresa correctamente organizada se podrá establecer un eficiente sistema de control interno, entendiéndose que organización es la estructura interna del ente, y además el ordenamiento lógico de los elementos o componentes que la integran, de forma tal que cumpla con los objetivos, políticas y fines o metas (Peña, s.a, p.5).

Un conjunto de procesos de control asegurará a la empresa un buen funcionamiento optimizando sus recursos y respetando la normativa legal.

Para conocer los procesos que realiza la empresa se aplican métodos de evaluación de control interno como el diagrama de flujo; que es una representación gráfica en la que se detalla paso a paso las actividades necesarias para cumplir las metas establecidas.

En conclusión un buen sistema de control interno integra a todos los niveles jerárquicos de la organización, es importante para evitar que se den eventos que puedan comprometer el desarrollo de las actividades de la empresa y la consecución de los objetivos establecidos para el giro y progreso del negocio.

2.6 Hipótesis

2.7 Objetivo General

Diseñar un sistema de control interno aplicado a los procesos de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar para la empresa Comercializadora Ecovihga Cia. Ltda., el cual constituye un referente para las compañías limitadas del sector ferretero en la ciudad de Cuenca.

2.8 Objetivos Específicos

- Realizar el conocimiento del sector ferretero del cantón Cuenca y de la empresa.
- Fundamentar teóricamente el área del objeto de estudio a través de la investigación bibliográfica.
- Diseñar un sistema de control interno de los procesos de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, para mejorar la efectividad de las operaciones y proteger los recursos.

2.9 Metodología

La propuesta de diseño de un sistema de control interno aplicado a los procesos de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar se realizará a la empresa Comercializadora Ecovihga Cia. Ltda., empresa privada fundada en el año 2001, dedicada a la comercialización de productos necesarios para la construcción, ubicada en la parroquia de Tarqui en la ciudad de Cuenca.

Para realizar el diseño de la propuesta, se utilizará investigación aplicada, documental y de campo ya que nos permitirá obtener información con base en la revisión de documentos y registros realizados en el lugar en donde se está realizando la variable.

Se utilizará el método deductivo que parte de una ley general aceptada como verdadera, para deducir por medio del razonamiento lógico principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

Se realizará mediante la recolección de datos para revisarlos y analizarlos. Las técnicas a aplicarse serán encuestas para conocer el entorno en el que se desarrolla el sector ferretero, entrevistas a los propietarios de la empresa con la finalidad de conocer exactamente el giro del negocio, así como normas y procedimientos internos.

La observación es una técnica eficiente para recolectar información, consiste en observar a las personas cuando efectúan su trabajo, esta técnica nos servirá para conocer las actividades, funciones de cada persona y procesos que se realiza en la empresa.

2.10 Alcance y resultados esperados:

Realizar la propuesta de un diseño de un sistema de control interno aplicado a los procesos de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, para el sector ferretero de la ciudad de Cuenca enfocado a las compañías limitadas caso de análisis empresa Comercializadora Ecovihga Cia. Ltda., que nos permita proteger los activos que son utilizados para las actividades de la empresa, obtener la información exacta y crear normas y procedimientos internos.

2.11 Supuestos y riesgos:

No se visualiza ningún supuesto o riesgo.

2.12 Presupuesto:

Rubro – denominación	Valor total	Justificación
Equipos de computación	30,00	Para el desarrollo de la investigación.
Electricidad	15,00	Para utilizar equipos electrónicos necesarios para la realización de la investigación.
Gastos de movilización	50,00	Para transporte a Tarqui para la recolección de datos, y a la universidad para consultas.
Materiales y suministros	35,00	Suministros para recolección de datos, escritura y presentación de informes.
Tinta para impresora	27,00	Para las impresiones.
CD's	4,50	Respaldo la información.
Copias e impresiones	20,00	Sirven de respaldo de la información recopilada.
Alimentación	200,00	
Imprevistos	100,00	
TOTAL	481,50	

2.13 Financiamiento:

La fuente de financiamiento será con fondos propios de las autoras.

2.14 Esquema Tentativo:

Índice de contenidos

Introducción

Capítulo I: Generalidades y conocimiento del sector ferretero y la empresa

1.1 Análisis del sector

1.1.1 Determinación del área de estudio

1.1.2 Análisis de la muestra

1.2 La empresa

1.2.1 Reseña histórica

1.2.2 Base legal

1.2.3 Actividad principal

1.2.4 Productos estrella

1.2.5 Servicios

1.2.6 Estructura organizacional

1.2.7 Descripción de los procesos por departamentos

1.3 Análisis externo

1.3.1 Influencias macroeconómicas

1.3.2 Influencias microeconómicas

Capítulo II: Fundamentación Teórica

2.1 Conceptos de Control Interno

2.2 Importancia del Control Interno

2.3 Objetivos del Control Interno

2.4 Elementos Básicos del Control Interno

2.5 Clasificación del Control Interno

2.6 Principios de Control Interno

2.7 Limitaciones del Control Interno

2.8 Normativa del Control Interno

2.9 Métodos de Control Interno



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

- 2.9.1 COSO. Control Interno - Marco integrado
- 2.9.2 COSO II: Gestión de Riesgos Corporativos - Marco integrado
- 2.9.3 Control de los recursos y los riesgos - Ecuador (CORRE)
- 2.10 Evaluación del Control Interno
 - 2.10.1 Objetivos de la evaluación de Control Interno
 - 2.10.2 Métodos para evaluar el Control Interno diagramas de flujo
 - 2.10.3 Informe de control interno

Capítulo III: Propuesta de Diseño de Sistema de Control Interno para los procesos de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

- 3.1 Objetivos de la propuesta
- 3.2 Diseño del Plan Estratégico de la empresa
 - 3.2.1 Misión
 - 3.2.2 Visión
 - 3.2.3 Valores
 - 3.2.4 Objetivo general
 - 3.2.5 Objetivos específicos
 - 3.2.6 Políticas
 - 3.2.7 Estrategias
 - 3.2.8 Análisis FODA
- 3.3 Estructura organizacional
- 3.4 Procedimientos básicos de Control Interno Inventarios
- 3.5 Procedimientos básicos de Control Interno Cuentas por cobrar
- 3.6 Procedimientos básicos de Control Interno Cuentas por pagar

Capítulo IV: Conclusiones y Recomendaciones

- 4.1 Conclusiones
- 4.2 Recomendaciones

2.15 Cronograma

Objetivo Especifico	Actividad	Resultado Esperado	Tiempo en semanas
Realizar el conocimiento del sector ferretero del cantón Cuenca y de la empresa.	Averiguar datos generales y específicos del sector	Conocer el sector ferretero a nivel de la ciudad	1
	Tomar una muestra del sector	Establecer el grupo que va a ser analizado	1
	Aplicar encuestas y analizar resultados	Determinar características del sector ferretero y conocer a detalle su situación	1
	Averiguar datos generales y específicos de la empresa	Conocer a detalles sobre el origen y funcionamiento de Comercializadora Ecovihga	1
	Realizar entrevistas al personal	Conocer detalles de la realización de actividades en la empresa	
	Describir los procesos por departamento	Determinar la forma en la que se realizan las actividades en Comercializadora Ecovihga	1
Fundamentar teóricamente el área del objeto de estudio a través de la investigación bibliográfica.	Recolectar de la información teórica		3
	Investigación científica del tema	Establecer parámetros basados en la teoría, para estructurar el diseño	2
	Integrar la información adquirida		2
Diseñar un sistema de control interno de los procesos de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, para mejorar la efectividad de las operaciones y proteger los recursos.	Diseñar el plan estratégico de la empresa	Proveer a un plan que Determine las características administrativas de Comercializadora Ecovihga Cia. Ltda.	3
	Establecer procedimientos para el control interno de inventarios mediante flujogramas		1
	Establecer procedimientos para el control interno de cuentas por cobrar mediante flujogramas	Proveer a la empresa de diagramas de flujo que le permitan desarrollar sus procesos asegurando efectividad en todas las actividades.	1
	Establecer procedimientos para el control interno de cuentas por pagar mediante flujogramas		1
TOTAL DE SEMANAS			18



2.16 Referencias:

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

Recuperado de <http://www.coso.org/>

Peña, G. (sin fecha) *Manual de control interno*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede en Cuenca.

Perdomo, A. (1987) *Fundamentos de Control Interno*. México: Ediciones Contables y Administrativas S.A.

2.17 Anexos

2.18 Firma de responsabilidad

Andrea Paola Brito Gavilanes

María Gabriela Escandón López

2.19 Firma de responsabilidad

Teodoro Emilio Cubero Abril

2.20 Firma de responsabilidad asesor metodológico

Luis Mario Cabrera González