



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA  
EMPRESA “CENTRO FERRETERO LA INMACULADA”, DEL  
CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

**Trabajo de titulación:**

**Tipo:** Proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

**AUTORA:**

**JHADIRA ARACELY CARRASCO LÓPEZ**

Riobamba – Ecuador

2021



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA  
EMPRESA “CENTRO FERRETERO LA INMACULADA”, DEL  
CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

**Trabajo de titulación:**

**Tipo:** Proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

**AUTORA:** JHADIRA ARACELY CARRASCO LÓPEZ

**DIRECTORA:** Ing. DIANA EVELYN VARGAS ULLOA

Riobamba – Ecuador

2021

**©2021, Jhadira Aracely Carrasco López**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Jhadira Aracely Carrasco López, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría, y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Riobamba, 23 de marzo de 2021

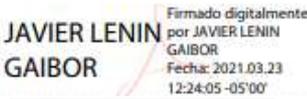
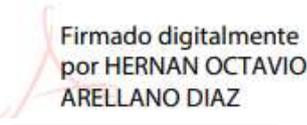


**Jhadira Aracely Carrasco López**

**C.C: 060380099-6**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA “CENTRO FERRETERO LA INMACULADA”, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, realizado por la señorita: **JHADIRA ARACELY CARRASCO LÓPEZ**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación. El mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Lenin Javier Gaibor <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>	 Firmado digitalmente por JAVIER LENIN GAIBOR Fecha: 2021.03.23 12:24:05 -05'00'	2021/03/23
Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa <b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b>	 Firmado digitalmente por DIANA EVELYN VARGAS ULLOA Fecha: 2021.03.23 11:28:17 -05'00'	2021/03/23
Ing. Hernán Octavio Arellano Días <b>MIEMBRO DE TRIBUNAL</b>	 Firmado digitalmente por HERNAN OCTAVIO ARELLANO DIAZ	2021/03/23

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, quiero agradecer a mi Dios por darme la oportunidad de cumplir una de mis metas, por su infinito amor y misericordia ya que él en todo tiempo me ha dado sabiduría y me ha guiado por un buen camino.

A mis padres Roddy Wilmer Mena Párraga y Gloria Trinidad López Barreto, quienes siempre han sido mi apoyo incondicional en todo momento, quienes no me han dejado sola ni un segundo de mi vida. En especial quiero agradecer todo el esfuerzo y sacrificio de mi madre querida, aquella mujer que da todo por verme cumplir mis sueños y nunca me deja sola a pesar de las distintas circunstancias que se ha presentado en nuestras vidas.

A mis hermanos Marlon Ismael Mena López y Kelly Micaela Mena López, que son fuente de inspiración para mi superación personal y han sido mi principal motor para no rendirme ante los distintos problemas que se han presentado, dándoles el ejemplo que todo lo que nos proponemos se lo logra con esfuerzo y dedicación.

**Jhadira**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco,

A Dios, por brindarme la fuerza y la fortaleza suficiente para cumplir con todas las metas que me he planteado, por guiar mis pasos en el ámbito profesional y personal, acompañándome en cada uno de ellos para hacerlos realidad.

A mis padres y hermanos por ser mi fuente de inspiración y superación a lo largo de toda mi vida, por estar en todos los momentos de mi vida sin importar la situación que se presente, por nunca dejarme sola y por ser la base principal de mi desarrollo profesional.

A la ESPOCH por abrirme las puertas para continuar con mis estudios universitarios y a cada uno de mis docentes que impartieron sus conocimientos para formar un nuevo profesional, en especial al Ing. Hernán Octavio Arellano Días, miembro de mi trabajo de titulación por toda su ayuda, paciencia y guía brindada.

Al propietario del Centro ferretero “La Inmaculada”, Señor Marco Arellano, quien me ayudó con la información necesaria para la elaboración de mi trabajo de investigación.

**Jhadira**

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1

## CAPÍTULO I

<b>1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Planteamiento del problema.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2 Formulación del problema.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Sistematización del problema.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Objetivos.....</b>	<b>4</b>
<i>1.4.1 General.....</i>	<i>4</i>
<i>1.4.2 Específicos.....</i>	<i>4</i>
<b>1.5 Justificación.....</b>	<b>5</b>
<i>1.5.1 Justificación teórica.....</i>	<i>5</i>
<i>1.5.2 Justificación Metodológica.....</i>	<i>5</i>
<i>1.5.3 Justificación Académica.....</i>	<i>5</i>
<i>1.5.4 Justificación Práctica.....</i>	<i>6</i>
<b>1.6 Antecedentes de Investigación.....</b>	<b>6</b>
<b>1.7 Marco Teórico.....</b>	<b>11</b>
<i>1.7.1 Sistema.....</i>	<i>11</i>
<i>1.7.2 Control Interno.....</i>	<i>11</i>
<i>1.7.3 Sistema de control interno.....</i>	<i>12</i>
<i>1.7.4 Objetivos del control interno.....</i>	<i>13</i>
<i>1.7.4.1 Objetivos generales.....</i>	<i>13</i>
<i>1.7.4.2 Objetivos específicos.....</i>	<i>14</i>
<i>1.7.5 Clasificación del control interno.....</i>	<i>14</i>
<i>1.7.6 Componentes y principios del control interno.....</i>	<i>15</i>
<i>1.7.6.1 Ambiente de control.....</i>	<i>15</i>
<i>1.7.6.2 Evaluación de riesgos.....</i>	<i>16</i>
<i>1.7.6.3 Actividades de control.....</i>	<i>17</i>

1.7.6.4	<i>Información y comunicación</i> .....	17
1.7.6.5	<i>Monitoreo</i> .....	18
<b>1.7.7</b>	<b><i>Elementos del control interno</i></b> .....	<b>19</b>
<b>1.7.8</b>	<b><i>Metodología para implementar Políticas y procedimientos</i></b> .....	<b>20</b>
1.7.8.1	<i>Políticas:</i> .....	20
1.7.8.2	<i>Tipos de políticas</i> .....	20
1.7.8.3	<i>Pasos para crear las políticas en una empresa</i> .....	21
1.7.8.3	<i>Procedimiento</i> .....	22
<b>1.7.9</b>	<b><i>Métodos para evaluar el control interno</i></b> .....	<b>23</b>
1.7.9.1	<i>Método Descripción Narrativa</i> .....	23
1.7.9.2	<i>Método Cuestionario</i> .....	24
1.7.9.3	<i>Método Gráfico o Diagrama de flujo</i> .....	24
<b>1.7.10</b>	<b><i>Procedimiento para implementar el control interno</i></b> .....	<b>25</b>
<b>1.7.12</b>	<b><i>COSO</i></b> .....	<b>27</b>
<b>1.7.12</b>	<b><i>Historia del COSO</i></b> .....	<b>27</b>
<b>1.7.12</b>	<b><i>Misión del COSO</i></b> .....	<b>29</b>
<b>1.7.12</b>	<b><i>Importancia del COSO</i></b> .....	<b>29</b>
<b>1.7.13</b>	<b><i>COSO III</i></b> .....	<b>30</b>
<b>1.7.14</b>	<b><i>Objetivos del COSO III</i></b> .....	<b>30</b>
<b>1.7.15</b>	<b><i>Relación entre objetivos y componentes</i></b> .....	<b>31</b>
<b>1.7.16</b>	<b><i>Componentes y principios COSO III</i></b> .....	<b>32</b>
1.7.16.1	<i>Ambiente de control</i> .....	33
1.7.16.2	<i>Evaluación de riesgos</i> .....	33
1.7.16.3	<i>Actividades de control</i> .....	33
1.7.16.4	<i>Información y comunicación</i> .....	34
1.7.16.5	<i>Actividades de monitoreo</i> .....	34
<b>1.8</b>	<b><i>Idea a defender</i></b> .....	<b>34</b>

## **CAPÍTULO II**

<b>2.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>35</b>
<b>2.1</b>	<b>Enfoque de Investigación</b> .....	<b>35</b>
<b>2.2</b>	<b>Niveles de Investigación</b> .....	<b>35</b>
<b>2.3</b>	<b>Población y Muestra</b> .....	<b>36</b>
<b>2.4</b>	<b>Métodos de investigación</b> .....	<b>36</b>
<b>2.5</b>	<b>Técnicas de Investigación</b> .....	<b>37</b>
<b>2.6</b>	<b>Resultados</b> .....	<b>38</b>

2.6.1	<i>Tabulación y análisis de la información</i> .....	38
2.6.2	<i>Encuesta dirigida al personal del Centro Ferretero “La Inmaculada”</i> .....	38
2.7	<b>Verificación de la idea a defender</b> .....	48

### CÁPITULO III

3.	<b>MARCO PROPOSITIVO</b> .....	51
3.1	<b>Título</b> .....	51
3.3	<b>Contenido de la propuesta</b> .....	51
3.5	<b>Objetivos de la propuesta</b> .....	52
3.5.1	<i>Objetivo General</i> .....	52
3.5.2	<i>Objetivos Específicos</i> .....	52
3.6	<b>Identificación y descripción del centro ferretero “La Inmaculada”</b> .....	53
3.6.1	<i>Historia del centro ferretero “La Inmaculada”</i> .....	53
3.6.2	<i>Ubicación</i> .....	54
3.5	<b>Evaluación Administrativa</b> .....	55
3.5.1	<i>Cuestionario de control interno</i> .....	55
3.5.2	<i>Ponderación de resultados del cuestionario de control interno</i> .....	71
3.5.3	<i>Informe del cuestionario de control interno</i> .....	72
3.6	<b>Implementación del sistema de CI según la metodología del COSO III</b> .....	77
3.6.1	<i>Ambiente de control</i> .....	77
3.6.1.1	<i>Código de ética</i> .....	77
3.6.1.2	<i>Misión y Visión</i> .....	84
3.6.1.3	<i>Estructura organizacional</i> .....	84
3.6.1.	<i>Capacitación y evaluación al desempeño laboral</i> .....	87
3.6.2	<i>Evaluación de riesgo</i> .....	89
3.6.2.1	<i>Establecimiento de objetivos</i> .....	89
3.6.2.2	<i>Matriz de riesgo</i> .....	90
3.6.3	<i>Actividad de control</i> .....	98
3.6.3.1	<i>Manual de funciones</i> .....	98
3.6.3.2	<i>Manual de políticas</i> .....	104
3.6.3.3	<i>Manual de procedimientos y flujogramas</i> .....	110
3.6.4	<i>Información y comunicación</i> .....	131
3.6.4.1	<i>Implementación de mecanismos para la obtención de información</i> .....	131
3.6.4.2	<i>Análisis a la comunicación</i> .....	132
3.6.5	<i>Monitoreo y Supervisión</i> .....	133

<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>135</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>136</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Diagrama de flujos.....	24
<b>Tabla 1-2:</b>	Componentes del control interno. ....	32
<b>Tabla 2-2:</b>	Población del centro ferretero " La Inmaculada" .....	36
<b>Tabla 3-2:</b>	Código de ética. ....	38
<b>Tabla 4-2:</b>	Objetivos.....	39
<b>Tabla 5-2:</b>	Control de adquisiciones y ventas.....	40
<b>Tabla 6-2:</b>	Confiabilidad de la información.....	41
<b>Tabla 7-2:</b>	Aplicación correcta de procedimientos y normas.....	42
<b>Tabla 8-2:</b>	Existencia de manual de funciones. ....	43
<b>Tabla 9-2:</b>	Desarrollo de la organización.....	44
<b>Tabla 10-2:</b>	Actividad de control.....	45
<b>Tabla 11-2:</b>	Información y comunicación. ....	46
<b>Tabla 12-2:</b>	Ambiente Laboral. ....	47
<b>Tabla 1-3:</b>	Resultado de la evaluación del control interno.....	71
<b>Tabla 2-3:</b>	Asignación de autoridad y responsabilidad.....	86
<b>Tabla 3-3:</b>	Capacitación al personal. ....	88
<b>Tabla 4-3:</b>	Matriz de riesgo. ....	91
<b>Tabla 5-3:</b>	Manual de funciones gerente. ....	98
<b>Tabla 6-3:</b>	Manual de funciones contador. ....	99
<b>Tabla 7-3:</b>	Manual de funciones cajero. ....	100
<b>Tabla 8-3:</b>	Manual de funciones vendedor. ....	101
<b>Tabla 9-3:</b>	Manual de funciones bodeguero. ....	102
<b>Tabla 10-3:</b>	Manual de funciones chofer.....	103
<b>Tabla 11-3:</b>	Manual de políticas.....	104
<b>Tabla 12-3:</b>	Proceso de compras. ....	110
<b>Tabla 13-3:</b>	Proceso de almacenamiento de mercadería.....	113
<b>Tabla 14-3:</b>	Proceso de ventas.....	115
<b>Tabla 15-3:</b>	Proceso de caja. ....	117
<b>Tabla 16-3:</b>	Proceso de bancos.....	119
<b>Tabla 17-3:</b>	Proceso de cuentas por pagar. ....	121
<b>Tabla 18-3:</b>	Proceso de cuentas por cobrar.....	124
<b>Tabla 19-3:</b>	Proceso de conciliación bancaria. ....	127
<b>Tabla 20-3:</b>	Registro y pago de nómina.....	129
<b>Tabla 21-3:</b>	Sistema de reporte financiero interno y externo. ....	131

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-2:</b>	Código de ética.....	39
<b>Gráfico 2-2:</b>	Establecimiento de objetivos .....	40
<b>Gráfico 3-2:</b>	Control de adquisiciones y ventas.....	41
<b>Gráfico 4-2:</b>	Confiabilidad .....	42
<b>Gráfico 5-2:</b>	Aplicación correcta de procedimientos y normas.....	43
<b>Gráfico 6-2:</b>	Existencia de manual de funciones .....	44
<b>Gráfico 7-2:</b>	Desarrollo de la organización .....	45
<b>Gráfico 8-2:</b>	Actividad de control.....	46
<b>Gráfico 9-2:</b>	Información y comunicación .....	47
<b>Gráfico 10-2:</b>	Ambiente Laboral .....	48
<b>Gráfico 1-3:</b>	Resultado de la evaluación del control interno.....	71

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-1:</b>	Sistema de Control Interno.....	13
<b>Figura 2-1:</b>	Elementos del control interno.....	19
<b>Figura 3-1:</b>	Tipo de políticas.....	20
<b>Figura 4-1:</b>	Pasos para crear políticas.....	21
<b>Figura 5-1:</b>	Método para evaluar el control interno.....	23
<b>Figura 6-1:</b>	Procedimiento para implementar el control interno.....	25
<b>Figura 7-1:</b>	COSO.....	27
<b>Figura 8-1:</b>	Objetivos del control interno.....	31
<b>Figura 9-1:</b>	Componentes del COSO III.....	32
<b>Figura 1-3:</b>	Centro Ferretero " La Inmaculada".....	53
<b>Figura 2-3:</b>	Ubicación centro ferretero" La Inmaculada".....	54
<b>Figura 3-3:</b>	Organigrama funcional.....	85
<b>Figura 4-3:</b>	Flujograma de compras.....	112
<b>Figura 5-3:</b>	Flujograma de proceso de almacenamiento de mercadería.....	114
<b>Figura 6-3:</b>	Flujograma de proceso de ventas.....	116
<b>Figura 7-3:</b>	Flujograma de proceso de caja.....	118
<b>Figura 8-3:</b>	Flujograma de proceso de bancos.....	120
<b>Figura 9-3:</b>	Flujograma de proceso de cuentas por pagar.....	123
<b>Figura 10-3:</b>	Flujograma de proceso de cuentas por cobrar.....	126
<b>Figura 11-3:</b>	Proceso de conciliación bancaria.....	128
<b>Figura 12-3:</b>	Flujograma del proceso de registro y pago de nómina.....	130
<b>Figura 13-3:</b>	Comunicación externa.....	133

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** REGISTRO DEL CONTRIBUYENTE

**ANEXO B:** CARTA DE AUSPICIO

**ANEXO C:** ENCUESTA AL PERSONAL DEL CENTRO FERRETERO

**ANEXO D:** ENTREVISTA AL GERENTE Y CONTADOR DEL CENTRO FERRETERO

**ANEXO E:** CÉLULA NARRATIVA DE ENTREVISTA

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación consistió en el diseño de un sistema de control interno para el Centro Ferretero “La Inmaculada” del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, se realizó mediante la aplicación de todos los componentes del COSO III con la finalidad de ayudar al cumplimiento de los objetivos y políticas establecidas en la empresa. Para el desarrollo de la propuesta se realizó una encuesta, entrevista a todos los empleados y la observación directa para obtener información de todas las áreas y conocer el grado de certeza con las que se ejecuta las actividades y operaciones. También se realizó una evaluación administrativa que fue dirigida al gerente, en donde se pudo determinar que no cuentan con un correcto control interno que apoye en la eficiencia y efectividad de la Institución, ocasionando un bajo rendimiento en las operaciones de control. Por ello la propuesta consiste en la implementación de un sistema de control interno que proporcione información confiable, precisa y clara de las políticas y procedimientos que debe ser aplicada en todas las actividades, proyectos y operaciones que se ejecutan buscando y orientado siempre en la mitigación de riesgos. Por lo mencionado anteriormente, se recomienda la implementación de la presente propuesta, para fortalecer y mejorar la gestión operativa en función de optimizar los recursos empresariales, más allá de asegurar el mejoramiento continuo, protección de bienes y la calidad del servicio.

**Palabras clave:** <SISTEMA DE CONTROL INTERNO>, < COSO III>, <RIESGOS>, <POLÍTICAS>, <MEJORA CONTINUA>, <RIOBAMBA(CANTÓN)>.



HOLGER GERMAN  
RAMOS UVIDIA

1040-DBRA-UPT-2021

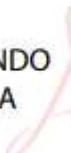
2021-04-20

## ABSTRACT

The present study consisted of the design of an internal control system for Centro Ferretero "La Inmaculada" located in Riobamba city, province of Chimborazo, which was developed by applying all the components of COSO III with the purpose to achieve the objectives and policies established by the company. To develop this proposal, a survey and an interview were applied to all the employees along with the direct observation to obtain information from each area in order to verify the level of certainty with which activities and operations are carried out. An administrative evaluation was also applied to the manager, where it was determined that there is a lack of an appropriate internal control that supports the efficiency and effectiveness of the institution, causing a poor performance in control operations. Therefore, this proposal consists in the implementation of an internal control system that provides reliable, precise and clear information about the policies and procedures that must be applied in all the activities, projects and operations carried out, which always should be oriented to mitigate risks. Due to the aspects mentioned before, the implementation of this proposal is recommended, to strengthen and improve operational management in order to optimize business resources, and also ensure the continuous improvement, protection of assets and the quality of service.

**Keywords:** <INTERNAL CONTROL SYSTEM> <COSO III> <ADMINISTRATIVE EVALUATION> <CONTINUOUS IMPROVEMENT> <RIOBAMBA (CANTON)>.

LUIS  
FERNANDO  
BARRIGA  
FRAY



Firmado digitalmente por  
LUIS FERNANDO  
BARRIGA FRAY  
Fecha: 2021.04.21  
13:17:26 -05'00'

## INTRODUCCIÓN

El control interno es un conjunto de métodos y procedimientos que en forma coordinada y ordenada son adoptados por las organizaciones para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, administrativa y operacional, es un proceso efectuado por la gerencia y el resto del personal de una Entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad respecto al logro de objetivos, dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y normas aplicables. El presente trabajo de titulación plantea el diseño de un sistema de control interno para el centro ferretero “La Inmaculada” que contribuirá a mejorar la gestión interna, mitigando los riesgos y así poder tomar correctas decisiones ante los posibles problemas. Este se constituye de cuatro capítulos:

En el **capítulo I**, se presenta la fundamentación teórica que sustenta la investigación a través de temas relacionados como son: sistema de control, control interno, elementos del control interno, manuales de políticas y procedimientos, entre otros.

En el **capítulo II**, abarca la manera de cómo se realizará la investigación, es decir los enfoques, tipos, métodos, técnicas e instrumentos que se utilizarán para obtener información los cuales se tomarán en cuenta para la verificación de la idea a defender.

En el **capítulo III**, se detalla la propuesta de diseño del sistema de control interno de acuerdo con los 5 componentes y los 17 principios del método COSOS III, posterior al diagnóstico se expone el contenido de la propuesta la misma que aspiro de solución a la problemática estudiada

Finalmente se emiten las respectivas conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## CAPÍTULO I

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Planteamiento del problema

El elemento clave para el desarrollo económico de un país es el crecimiento del sector privado y el desarrollo de emprendimientos, las PYMES pequeñas y medianas empresas a nivel mundial representan una de las principales fuerzas de la economía. La organización de las naciones unidas (ONU) menciona que estas empresas representan un 90% del total de empresas en el mundo, las cuales generan entre el 60% y 70% del empleo y son responsables del 50% del Producto Interno Bruto (PIB) en el mundo.

A nivel mundial el sector de la Industria destaca que la ferretería es la mejor actividad del comercio en el mundo, pero los mercados son golpeados por grandes cambios uno de ellos es la caída brusca del precio del petróleo, desestabilizando la economía mundial pero el sector ferretero seguirá siendo uno de los sectores de la industria mundiales más dinámicos en los próximos 15 años.

El mercado ferretero en Latinoamérica representa un 75% de las ventas, manteniendo un formato tradicional y siendo el mercado con más oportunidades de trabajo, manteniéndose en crecimiento continuo con una expansión del 1.1% en el año 2019 y espera un promedio anual del 2.6% entre los años 2020 – 2023, en donde estos negocios necesitaran evaluar y controlar sus bienes implementando sistemas lógicos en su Control, el cual permita gestionar de manera coordinada todas las operaciones siendo capaz de adaptarse a todos los cambios necesarios.

En el mercado ecuatoriano existe un aproximado de 11.171 ferreterías entre: MYPIMES, PYMES y grandes empresas las cuales se dedican a la comercialización al por mayor y menos de los productos ferreteros, dando como resultado una existencia del 87% correspondientes a ferreterías MYPIMES a nivel nacional. La mayoría de estas ferreterías no posee un control interno dentro de sus establecimientos, el cual permite evaluar y controlar la eficiencia operativa, optimizar la calidad de información administrativa - financiera y el cumplimiento de leyes y normas para el alcance de los objetivos planteados, ayudando al cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

En la provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba existe una variedad de ferreterías una de ellas es el Centro Ferretero” La Inmaculada”, creada por el Señor Arellano Cajilema Marco Vinicio, el 14 de abril del 2011, desde el inicio de sus actividades se dedicada a la venta al por mayor de productos ferreteros dentro de los cuales se encuentran: Materiales de primera necesidad para el hogar, Materiales de construcción, electricidad entre otros, pero carece de la existencia de un Control Interno dando como resultado varias complicaciones.

Realizado un breve diagnóstico se determina una serie de problemáticas en las actividades diarias del Centro Ferretero” La Inmaculada”, que se detallan a continuación:

- Ausencia de un control Interno en el Centro Ferretero” La Inmaculada” lo que ocasiona el incumplimiento de metas.
- La empresa no cuenta con una filosofía empresarial, es decir no cuenta con misión, visión, valores, principios y políticas, lo que causa que sus empleados tomen una dirección equivocada impidiendo llegar a cumplir los objetivos esperados y generando un ambiente de trabajo poco atractivo.
- No posee una estructura organizacional, provocando el desconocimiento de las funciones a cumplir de cada uno de los trabajadores.
- No existe una asignación de funciones a cumplir en los diferentes cargos, dando como resultado la duplicidad y evasión de funciones y responsabilidades.
- No existe un debido control al momento de registrar los productos recién comprados en el sistema lo cual provoca una desestabilización y desconocimiento de la cantidad total de productos existentes.

Todo lo mencionado anteriormente, tiene su origen en la falta de un Control Interno para el Centro Ferretero” La Inmaculada” del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, que permitirá identificar, indagar y encontrar soluciones para la toma de decisiones empresariales.

De mantenerse esta problemática continuará la mala organización empresarial, evitando alcanzar una adecuada gestión financiera administrativa, misma que afecta directamente al cumplimiento de objetivos y al desarrollo de buenos niveles de productividad.

Por lo citado anteriormente es necesario emprender con el presente Diseño de un sistema de control interno para la empresa “Centro Ferretero la Inmaculada”, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, lo cual tendrá como beneficio evaluar y controlar la eficiencia operativa, optimizar la calidad de información administrativa - financiera y el cumplimiento de leyes y normas para el alcance de los objetivos empresariales.

## **1.2 Formulación del problema**

¿De qué manera el Diseño de un sistema de control interno para la empresa Centro Ferretero la Inmaculada, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, permitirá optimizar los recursos con calidad determinando el grado de eficiencia, eficacia y efectividad de las actividades empresariales?

## **1.3 Sistematización del problema**

<b>Área:</b>	Auditoría
<b>Campo:</b>	Sistema de control Interno.
<b>Límite especial:</b>	Centro Ferretero “La Inmaculada”, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.
<b>Límite temporal:</b>	2020

## **1.4 Objetivos**

### ***1.4.1 General***

Diseñar un sistema de control interno para la empresa Centro Ferretero “La Inmaculada”, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, a través de un análisis interno para el desarrollo eficiente y efectivo de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento legal.

### ***1.4.2 Específicos***

- Estructurar el Marco Teórico Referencial, mediante la consulta de fuentes bibliográficas, de tal manera que permita la sustentación del trabajo de investigación propuesto.

- Establecer el Marco Metodológico mediante los diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación existentes, que nos permitan la recopilación de información suficiente, relevante y competente de tal manera que los resultados sean los objetivos y reales posibles.
- Diseñar un Sistema de Control Interno en el Centro Ferretero La Inmaculada, basado en leyes y normas acorde a las necesidades empresariales para establecer una herramienta de gestión administrativa y financiera misma que permitirá el control de una correcta toma de decisiones.

## **1.5 Justificación**

### ***1.5.1 Justificación teórica***

La investigación recurrirá a la información necesaria para ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de distintos autores existentes en: internet, libros, revistas, Artículos científicos, tesis, leyes y reglamentos en los cuales encontraremos fundamentos, con los que contribuiremos al Marco Referencial de la presente Investigación.

### ***1.5.2 Justificación Metodológica***

Desde la perspectiva metodológica en la presente investigación se utilizarán diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación tales como: formularios, encuestas y cuestionarios de control interno, con el propósito de determinar las falencias empresariales que nos permitirá establecer las causas y efectos. La aplicación de estas técnicas nos permitirá la selección y análisis, entrevistas al gerente y personal de la empresa, creación de matrices con la finalidad de proponer políticas, normas y lineamientos que aporten a la eficiencia, eficacia y cumplimientos de objetivos dentro de la organización.

### ***1.5.3 Justificación Académica***

Desde la parte académica este trabajo de investigación pondrá en práctica todo nuestro conocimiento adquirido durante el proceso de formación académica para la elaboración de un Diseño de Sistema de Control Interno; misma investigación que proporcionará nuevos conocimientos al investigador y por último permitirá cumplir un pre requisito para mi

incorporación como nuevo profesional de la Republica y desempeñarme en el mercado competitivo.

#### ***1.5.4 Justificación Práctica***

En la parte practica el trabajo de investigación justificará la importancia de diseñar un Sistema de Control Interno para el Centro Ferretero “La Inmaculada” en donde se aplicará: métodos, técnicas, procesos y normativas el cual se regirá a los parámetros de eficiencia, eficacia y economía, el mismo que permitirá un mejoramiento interno y externo de la organización, de tal forma que sea de aporte para la empresa a que cumpla sus objetivos.

#### **1.6 Antecedentes de Investigación**

Para el presente trabajo de titulación denominado, Diseño de un sistema de control interno para la empresa “Centro Comercial Ferretero la Inmaculada”, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, con la aplicación del Diseño de Control interno se conseguirá un mejoramiento en el manejo de sus operaciones, la optimización de sus recursos y la mejor toma de decisiones, con la finalidad de alcanzar una mayor eficiencia, eficacia y cumplimiento de objetivos.

En la Escuela de contabilidad y auditoría se han desarrollado similares trabajos de investigación, relacionados con el tema a estudiar, entre ellos los mencionados a continuación:

Según Calero, V. (2019) Diseño de un modelo de control interno para la Planta de Inyección en la empresa Textiles Industriales Ambateños S.A TEIMSA, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, manifiesta

El diseño de un control interno en la empresa textil Ambateña permitió medir el grado de eficiencia, eficacia y efectividad de la producción. Para la aplicación del control interno se optó por la aplicación de cuestionarios basados en el COSO III, mismo que es enfocado en sus componentes, dando como resultado un análisis situacional de la planta en el cual se procedió a la elaboración de normas, políticas y códigos generales.

También se elaboraron flujogramas para la definición de cada área de producción, dentro del desarrollo se propuso documentos de control interno para las actividades diarias, mismas que ayudaran a la toma de decisiones ya que se presentaron falencias que desestabiliza a la organización las cuales son: inexistencia de un manual de procedimientos, incumplimiento de funciones por parte del personal administrativo.

La aplicación del control interno propone un plan de mejoras, en la cual se describió la implementación de dicho control interno el cual ayudara a determinar todos los riesgos, controles continuos en todas las actividades del personal administrativo, reglas de cumplimiento de los objetivos, normas y de los procesos.

En conclusión la empresa tiene con un crecimiento continuo pero no cuenta con una debida organización de políticas y sus procesos a realizar, tampoco contaba con evaluaciones al desempeño de los trabajadores por lo que no podían tener una retroalimentación debida, cuando se procede a realizar el diseño de un control interno para la empresa Textiles Industriales Ambateños S.A se desarrolla un analizar a profundidad de los riesgos presentes dentro de la planta de inyecciones el cual permitió reconocer los procesos y las actividades que se presentan como riesgos potenciales y así determinar las falencias para la toma de decisiones coherentes.

Yambay, A. (2017) “Diseño de un control interno para la empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., Ubicada en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo” establece:

La presente investigación tuvo como propósito la aplicación de un sistema de control interno para el mejoramiento eficiente de los procesos administrativos y contables mediante las herramientas de control, para este estudio se procedió a identificar los procesos, determinaron políticas y normas generales, mismos que permitieron conocer la situación de la empresa.

La información de esta investigación fue obtenida mediante la observación directa, entrevistas, encuestas y el correspondiente cuestionario de control interno. Se elaboraron los flujogramas donde se detalla cada una de las actividades que se desempeñan en cada departamento; se elaboró el manual de políticas y funciones para los empleados de la empresa y se procedió aplicar los procedimientos del control interno en cada departamento existente.

Dicha investigación tiene como objetivo el diseño de un modelo de control interno para la empresa, misma que es aplicada a toda la organización con la finalidad de optimizar los registros y control de actividades, los impactos que genera la aplicación del modelo de control interno y medir el alcance del control sobre las actividades de la empresa.

En su trabajo de titulación concluye que la empresa Hotelera Arguello Altamirano se enfoca en el desempeño de las funciones administrativas y un correcto control en las operaciones realizadas, dichos enfoques se paralizan al presentar varios inconvenientes tales como: inadecuado manejo de fondos, no existe una correcta capacitación al personal, falta de políticas entre otros, problemas que llevan a la presentación de un mal servicio por parte de la empresa. Al momento de implementar un sistema de control interno en la organización ayudará a regular los procesos y actividades tanto administrativas y financieras con el beneficio de enfrentar cualquier tipo de riesgos que se presente mediante la correcta toma de decisiones, siendo oportuno para el desarrollo de las actividades empresariales, permitiendo el alcance de los objetivos de manera eficiente y eficaz.

Yumisaca, V. (2019) “Diseño de un control interno para la Empresa Peisol S.A., del cantón Lago Agrio, Provincia de Sucumbíos”, establece:

En la empresa PEISOL E.A., se procedió a diseñar un sistema de control interno, el cual tuvo como propósito mejorar y garantizar un buen desempeño laboral dentro de sus instalaciones y en sus distintas áreas de trabajo, elaborando procesos que sirvan de guía para todas las operaciones y las funciones a cumplir de los que forman parte de la empresa.

Para conocer todas las falencias y problemas que presentaba la organización se aplicó el cuestionario, mismo que está basado en el COSO III, basándose en sus componentes y en todos sus principios. También se procedió a realizar una entrevista con la máxima autoridad de la empresa y los trabajadores que integran toda la organización.

Después de desarrollar el cuestionario y la entrevista se encontraron varios problemas entre ellos: inexistencia de un código de ética, la empresa no cuenta con un manual de funciones para sus trabajadores, existe inexistencia de procesos contables, no cuenta con un plan de capacitaciones, sobre todo falta de políticas de control interno dentro de la organización.

La propuesta para la implementación de un sistema de control interno en la organización contiene un manual de funciones, manual de políticas contables políticas de comunicación, con el objetivo de reforzar y mejorar la gestión administrativa, financiero y operativa de toda la empresa.

Se concluye que: al momento de no poseer la empresa un control interno se tiene como resultado las pérdidas constantes tanto en lo material como lo intelectual. Se determina que el Sistema de Control Interno, sirve como herramienta de guía en las operaciones administrativas, financieras y operativas teniendo como respuesta una información confiable, la misma que sirve para la toma de decisiones y el alcance de los objetivos de la organización. Dentro de la empresa el Control Interno se constituyó la principal herramienta efectiva para el manejo de todas las actividades que se realizarán.

Calle et al., (2020) “Sistema de Control Interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa AUSTROSEGURIDAD Cía. Ltda.” Plantea:

La presente información establece la importancia del control interno, determinando que: Control interno es aquel que es determinado por todas las instituciones, como único responsable de un buen control interno es la alta gerencia o máxima autoridad mismas que están encargadas en una buena esquematización, ejecución y funcionamiento de todas las operaciones dentro de la organización.

Esta investigación tiene como objetivo, evaluar el sistema de control interno de los procesos administrativos y financieros para la identificación de posibles riesgos. Toda esta investigación se basó en el enfoque mixto, aplicando encuesta y entrevistas. Los resultados que se obtuvieron a través de la aplicación de estos instrumentos son reflejados en la hoja de hallazgos, mismos que cuentan con sus respectivas recomendaciones. Dada toda esta información se procedió a dar in informe final y se estableció un plan de mejoramiento al sistema de control interno de la organización.

En conclusión, el control interno es el elemento principal para el desarrollo las pequeñas, medianas y grandes empresas, siendo el punto clave para el desarrollo de los recursos humanos y materiales que se establecen en procesos, el cual debe ser ejecutado de manera correcta. Nos dice que el Control Interno es la herramienta útil dentro de una organización para determinar la

eficiencia y eficacia de los procesos, donde se reconoce las debilidades y causas tales como: el nivel de gestión y administración de los recursos humanos, materiales y financieros, manteniendo un compromiso para el alcance de los objetivos institucionales.

Jiménez et al, (2020) “Evaluación del sistema de control interno del componente propiedad, planta y equipo en empresas hospitalarias” manifiesta:

La presente investigación se fundamentó en un diseño no experimental, misma que se desarrolló bajo un enfoque mixto es decir cualitativo; al momento de recoger la información necesaria para entender las necesidades que tiene la organización y cuantitativo; donde se aplicó la estadística para procesar la información obtenida y entender la problemática de la organización.

También se aplicaron técnicas de estudio entre ellas se encuentran las: encuestas a los empleados del hospital, la entrevista al señor gerente y al director financiero, y la observación directa hacia los informes de auditorías externas de años posteriores misma que se realizó visitando el departamento de contabilidad donde se evaluaron los procedimientos y registros contables que maneja la organización.

Esta investigación tiene como finalidad, proponer la evaluación al control interno que ayude a la organización a obtener un mejor desempeño, detectando las debilidades y fortalezas obtenidas, mejorando el buen desarrollo dentro de todos los procesos de la organización.

En síntesis, la empresa mantiene un inadecuado manejo en los componentes: propiedad, planta y equipo por lo que necesita una mejora en la organización empresarial mediante la eficiencia y eficacia en los procesos de control interno y la correspondiente evaluación a los objetivos propuestos. Al momento de aplicar el Control Interno se obtuvieron resultados importantes como: la creación de una cultura de control para la motivación de los recursos humanos, los cuales permanecerán en capacitaciones contantes en los diferentes áreas y departamentos de la empresa, en donde la gestión de riesgo deberá ser evaluada periódicamente para la toma de acciones correctivas y realizar los ajustes necesarios.

## **1.7 Marco Teórico**

### **1.7.1 Sistema**

Kaufman (2011) Define al sistema como:

Una suma total de las partes que funcionan independientemente pero conjuntamente, buscando el logro de los resultados o productos, basándose en las necesidades que una organización presente, es así como un sistema es un esquema que se debe seguir para llegar al cumplimiento de los objetivos y metas planteadas. (p.1)

Un sistema es una red o un conjunto ordenado de normas y procedimientos que aplica una empresa para regular el buen funcionamiento de las actividades a realizar dando como resultados ópticos y confiables para la entidad.

### **1.7.2 Control Interno**

Estupiñán (2015) define al control interno como:

Un plan de organización y conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos de cada empresa estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente según las directrices marcadas por la administración. (p. 19)

Estupiñán (2015) en su nueva edición nos dice que:

Control Interno es un proceso efectuado por la gerencia y el resto del personal de una Entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad respecto al logro de objetivos, dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y normas aplicables. (p. 34)

Meléndez (2016) establece ciertas definiciones del control interno:

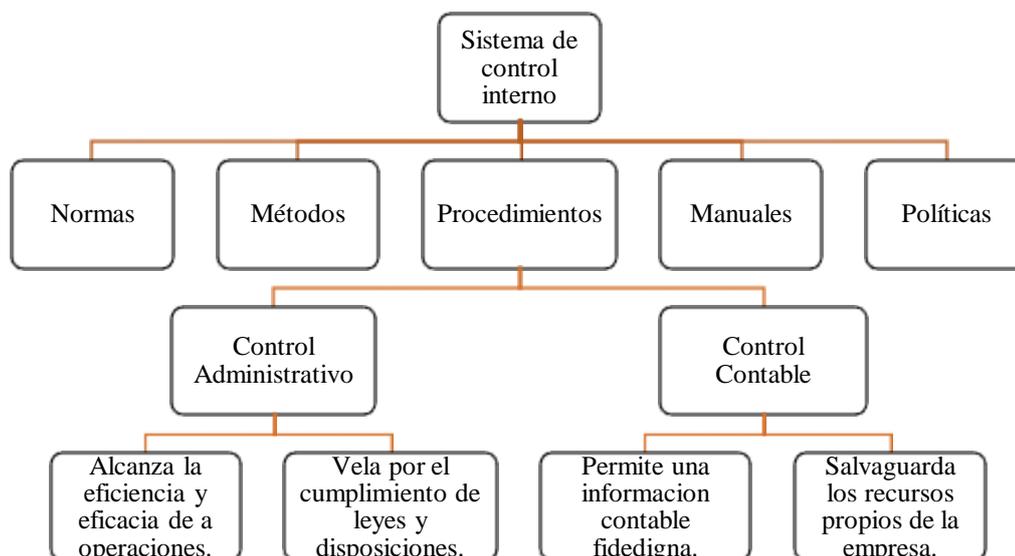
- El control interno está orientado a la consecución de los objetivos empresariales en las distintas categorías como son: operacionales, de información y cumplimiento.
- Proceso que consta de tareas y actividades continuas, medio para alcanzar y llegar a un fin y no un fin en sí mismo.
- Este proceso es efectuado por las personas, no se basa solamente en manuales, políticas, sistemas y formularios, sino también de personas y las acciones que estas cumplen en cada nivel de la empresa para llevar a cabo un buen control interno.
- Capaz de proporcionar una seguridad razonable mas no absoluta al gerente de la empresa.
- Es adaptable a la estructura de la entidad y para todo tipo de empresas. (p.23)

En síntesis, El control interno es un instrumento de la gestión de la entidad que promueve y optimiza la eficiencia, eficacia, transparencia y economía de las operaciones con el único propósito de obtener información confiable y oportuna dentro de la entidad, así como la calidad de los servicios que presta la empresa, el control interno cuida y resguarda los recursos corporativos contra cualquier: deterioro, pérdida, uso indebido y actos ilegales. Permitiendo el desarrollo eficaz y el cumplimiento de las leyes y normas para el alcance de los objetivos que las instituciones esperan lograr.

### ***1.7.3 Sistema de control interno***

Orozco (2013) define al sistema de control interno como: “El conjunto de normas, métodos, procedimientos, manuales y políticas coordinadas, que efectúa la más alta dirección, gobierno corporativo, encaminado a proporcionar seguridad razonable, para el logro de los objetivos”.

(p. 55)



**Figura 1-1:** Sistema de Control Interno.

Fuente: Orozco, 2013

Realizado por: Carrasco López Jhadira, 2020

De la misma manera Santillana (2015) determina: “Sistema de control interno se entenderá al conjunto ordenado, independiente e interactuante de los objetivos generales y específicos que persigue el control interno, que ayuda al logro de la misión y objetivos de una entidad económica”. (p. 121)

En consideración a lo mencionado anteriormente por los autores se puede determinar que el sistema de control interno es un conjunto de partes ordenadas e interrelacionadas para llegar a un fin determinado el cual está formado por componente multidireccional que se realiza a través de la implementación de normas, métodos , procedimientos manuales y políticas, en el cual cada componente influye sobre los demás, conformando un sistema integrado, el cual contribuye positivamente para el alcance eficiente y eficaz de los objetivos y metas propuestas en cada una de las dependencias.

#### **1.7.4 Objetivos del control interno**

##### **1.7.4.1 Objetivos generales**

Meléndez (2016) menciona lo siguiente:

- a) Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y calidad de los servicios que brinda la empresa.

- b) Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, sustracción e irregularidades.
- c) Cumplir con las leyes, reglamentos y normas establecidas.
- d) Elaborar información financiera válida y confiable.
- e) Promover una cultura organizacional de integridad, transparencia y responsabilidad en las funciones empresariales, cautelando el correcto desempeño de los trabajadores.
- f) Orientar la formulación de normas específicas para el buen funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial de las empresas.
- g) Controlar la efectividad y eficiencia de las operaciones realizadas y que estas se encuentren dentro de los programas y presupuestos autorizados. (p.26)

#### *1.7.4.2 Objetivos específicos*

- a) Actividades de gestión: comprende las políticas generales.
- b) Actividades operacionales: relacionadas con el cumplimiento de los fines propios de la organización.
- c) Actividades financieras: comprenden las áreas de control como presupuesto, tesorería, caja y contabilidad.
- d) Actividades administrativas: son aquellas que respaldan las tareas operativas principales de la empresa. (p.26)

#### *1.7.5 Clasificación del control interno*

Estupiñán (2015) clasifica al control interno de la siguiente manera:

- **Control interno Administrativo:** es el plan que todas las empresas adoptan, mediante la aplicación de procedimientos, métodos operacionales y contables para establecer un medio adecuado y al logro de los objetivos administrativos, tales como: mantenerse informado de la situación empresarial; coordinar las funciones; asegurar el cumplimiento de objetivos y determinar si la empresa está operando de acuerdo a las políticas establecidas.

Para la verificación de estos objetivos establece: Ambiente de control; La evaluación y riesgo; Control y sus actividades; Control del sistema de información y la supervisión y monitoreo.

- **El control interno contable:** por la aplicación del control administrativo sobre los sistemas de información, surge como un instrumento, el control contable, el cual establece sus propios objetivos: que todas las operaciones se registren oportunamente, en las cuentas apropiadas y en el periodo contable en el que se lleva a cabo, con el fin de preparar los estados financieros y mantener el control de los activos; que todo lo que exista dentro de la institución este contabilizado; que se registren las operaciones con la autorización de la administración y el acceso a los activos se permita solo con la autorización de la administración.

En síntesis, el control interno se clasifica en dos grupos: el control interno administrativo, el cual aplican todas las instituciones, este control es el encargado del funcionamiento interno de la empresa como son, en los procedimientos y procesos que se llevaran a cabo para el cumplimiento de los objetivos. Del control Administrativo en la parte de aplicación de los sistemas de información se despliega el control contable, el cual se encarga de la verificación de todos los procesos contables dando como resultados la información para la elaboración de los estados financieros.

### ***1.7.6 Componentes y principios del control interno***

Santillana (2015) nos dice que:

El control interno está conformado por cinco componentes y formado por 17 principios que se encuentran reflejados en cada componente, con la aplicación de estos principios y componentes alcanzará el cumplimiento de operaciones, desarrollo de los reportes y el alcance de los objetivos establecidos. (pp. 80-84)

#### ***1.7.6.1 Ambiente de control***

Fonseca (2011) define al ambiente de control como:

La primera línea de defensa de la organización para mitigar los riesgos, opera en la consecuencia de las personas y son orientadas para hacer lo correcto, es decir, respetar leyes, regulaciones, y normas internas dictadas por la entidad, sus características más destacadas son:

- Ejerce influencia en el diseño de actividades y en la determinación de sus objetivos
- Se extiende a la conciencia del personal para realizar el control.
- Se esfuerzan por disponer de un personal competente y calificado.
- Establece políticas y procedimientos para lograr los objetivos de la organización.  
(pp.51-52)

#### PRINCIPIOS:

1. Integridad y valores éticos
2. Filosofía y estilo de operaciones
3. Estructura orgánica
4. Políticas de recursos humanos y procedimientos.
5. Asignación de autoridad y responsabilidad.

#### *1.7.6.2 Evaluación de riesgos*

Fonseca (2011) establece que:

Los riesgos son definidos como la probabilidad de que un evento afecte a la empresa, por lo que su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos involucrados que podrían afectar el logro de los objetivos de control interno. La evaluación de riesgos está formada por 5 factores.

- Diseño de objetivos globales: presentados por la misión, visión y los valores prioritarios de la organización que con el análisis FODA permitirá fijar un plan estratégico.
- Diseño de objetivos por actividad: este factor plantea que los objetivos deberán estar definidos y diseñados con claridad, ser medibles y de fácil comprensión para los empleados, mismos que son responsables de lograrlos.
- Identificación y análisis de riesgos: permite identificar y analizar detenidamente los riesgos, debido a las amenazas de la entidad que pueden ser factores internos y factores externos que afecten al desempeño empresarial.
- Gestión del cambio: conjunto de mecanismos que permiten prever, identificar y reaccionar ante las actividades rutinarias que afecten al logro de los objetivos.
- Riesgos de fraude: evalúa la probabilidad de existencia de un error material debido al fraude. (pp.77-78)

## PRINCIPIOS

6. Especificación de Objetivos.
7. Identificación y análisis de riesgo
8. Evaluación de riesgo de fraude.
9. Identificación y análisis de cambios relevantes.

### *1.7.6.3 Actividades de control*

Fonseca (2011) establece que las actividades de control están determinadas por dos elementos:

- Políticas: establecen lo que se debería hacer en una organización.
- Procedimientos: son las acciones que realizan las personas para implementar las políticas establecidas.

Las políticas no son actividades de control, sino son líneas generales de acción para la toma de decisiones que indican a los gerentes cuales son las decisiones que se debe adoptar y cuáles no. De ellas se desprenden los procedimientos que resultan ser instrucciones específicas para ejecutar acciones, enfocadas en el objetivo por el que se ha fijado determinada política. Las políticas definen cuestiones generales para la conducción de las actividades que podrían estar escritas o no.

## PRINCIPIOS:

10. Selección y desarrollo de actividades de control
11. Selección y desarrollo de controles generales para la tecnología
12. Desplegar actividades de control a través de políticas y procedimientos

### *1.7.6.4 Información y comunicación*

Identificación, obtención y comunicación de información pertinente que permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades.

## PRINCIPIOS

13. Calidad de la información.
14. Efectividad de las comunicaciones internas y externas.

### *1.7.6.5 Monitoreo*

También denominado supervisión, es un proceso que evalúa la salida del control interno en el tiempo. El monitoreo y la supervisión trabaja en conjunto con el resto de componentes del control interno lo cual conlleva la búsqueda y corrección de las deficiencias del control identificados, antes de que afecte el logro de los objetivos. Permite a las personas reaccionar en forma rápida cuando se identifican controles débiles. (p.115)

## PRINCIPIOS

15. Monitoreo continuo.
16. Evaluaciones puntuales o autoevaluaciones.
17. Comunicación de deficiencia de control.

### 1.7.7 Elementos del control interno

Estupiñán (2015) menciona cuatro elementos del control interno:

1. Organización	1.1 dirección y gerencia
	1.2 coordinación y estructura de una organización sólida
	1.3 División o segregación de funciones
	1.4 Asignación de responsabilidades
2. Procedimientos	2.1 planeación y sistematización
	2.2 registros
	2.3 informes.
3. Recursos humanos o personal	3.1 Entrenamiento.
	3.2 Eficiencia.
	3.3 Ética y moralidad
	3.4 Retribución
4. Supervisión y monitoreo	4.1 Interna
	4.2 Externa
	4.3 Autocontrol.

**Figura 2-1:** Elementos del control interno.

**Fuente:** Meléndez, 2016

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

#### 1. Elemento de organización:

Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro y custodia.

#### 2. Elementos de sistemas y procedimientos:

Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros

#### 3. Elementos de personal:

Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización. Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente. Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

#### 4. Elementos de Supervisión:

Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico. (p. 20)

Con lo mencionado anteriormente, se concluye que los elementos del control interno están enfocados a los directivos de la entidad, en el cual se establecen directrices financieras como administrativas necesarias para la asignación de funciones, la cual está enfocada en la evaluación del sistema de control interno, mediante el apoyo de la auditoría interna y externa.

#### 1.7.7 Metodología para implementar Políticas y procedimientos

##### 1.7.8.1 Políticas:

Casanova (2013) define:

Las políticas de empresa son directrices que establecen los procedimientos para difundir los valores de la organización, traducirlos en patrones de conductas y procesos a seguir ante ciertas circunstancias, suelen dictarse desde el nivel jerárquico más alto de la organización y deben ser acatadas por todos los miembros de la organización. Las políticas son caracterizadas por el establecimiento de normas y las responsabilidades de cada área de la organización mismas que serán establecidas por escrito según la razón de ser de la empresa.

##### 1.7.8.2 Tipos de políticas

Santillana, (2009) establece los tipos de políticas:



**Figura 3-1:** Tipo de políticas.

Fuente: Santillana, 2009

Realizado por: Carrasco López Jhadira, 2020

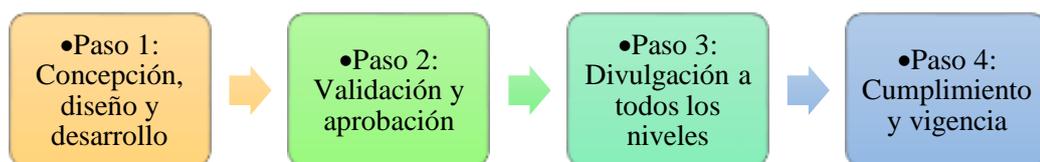
### Según el espacio de tiempo.

- **Políticas a largo plazo:** tienen relación a las reglas y objetivos, en su mayoría son alcanzables y realizables, estas políticas cuentan con factores de desarrollo y crecimiento.
- **Políticas a corto plazo:** son políticas de prioridad se establecen para un periodo determinado o limite que puede ser de dos a tres años.

### Según el alcance o la jerarquía

- **Políticas generales:** son establecidas para toda la empresa y deben ser cumplidas por todos los integrantes, marcan las líneas y principios básicos generales, deben servir de guía para la redacción de las políticas específicas.
- **Políticas específicas o de departamentos:** establecen las directrices que deben cumplir cada departamento o servicio.

#### 1.7.8.3 Pasos para crear las políticas en una empresa



**Figura 4-1:** Pasos para crear políticas.

Fuente: Santillana, 2009

Realizado por: Carrasco López Jhadira, 2020

- **Paso 1: Concepción, diseño y desarrollo**

En esta etapa se diseñan todas las políticas que se quieran establecer en la organización siempre y cuando estén establecidas en función a los objetivos, sus valores y su identidad.

- **Paso 2: Validación y aprobación**

el personal responsable se reúne con el fin de aprobar las políticas establecidas y que cada una de estas políticas que se establecieron representen verdaderamente la idea que fundamenta el negocio.

- **Paso 3: Divulgación a todos los niveles**

Una vez aceptadas las políticas se procede a divulgar en los distintos niveles de la compañía.

- **Paso 4: Cumplimiento y vigencia**

Finalmente, los responsables deben estar atentos para que las políticas den resultados eficaces y se mantengan y cumplan por todos los departamentos y personal de la empresa, se recomienda realizar revisiones periódicas.

#### *1.7.8.3 Procedimiento*

Los procedimientos son guías detalladas que muestran la ejecución de una actividad de manera secuencial y ordenada. Es un conjunto de acciones u operaciones que se deben realizar para obtener siempre el mismo resultado de manera eficaz. Un manual de procedimientos es un documento escrito que contiene una descripción precisa de las actividades a desarrollarse dentro de la empresa.

**Análisis:** Se determina que las políticas y procedimientos son de fundamental importancia dentro del desarrollo de las actividades de la organización, las políticas nos dicen que hacer o nos muestran lo que el gerente ha decidido hacer y los procedimientos, establecen paso a paso como lo vamos hacer ayudando a la formalización y creación de las políticas.

La elaboración de un manual de políticas y procedimientos es importante y una de las mejores herramientas para la administración, este manual transmite completa y efectivamente la cultura organizacional a todos los que forman parte de la empresa.

Tengamos en cuenta que las organizaciones que necesitan de un manual de políticas y procedimientos, son aquellas organizaciones que buscan:

- Normalizar sus operaciones.
- Aquellas que buscan la eliminación del estrés y desperdicio.
- Los que desean mejorar su cultura organizacional.
- Incrementar su posición competitiva y
- Las organizaciones que buscan un crecimiento continuo

### 1.7.9 Métodos para evaluar el control interno

Es un conjunto de procesos que se adoptan a la organización que lo requiere para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera – administrativa.



**Figura 5-1:** Método para evaluar el control interno.

**Fuente:** Elaboración propia

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

#### 1.7.9.1 Método Descripción Narrativa.

Meléndez (2016) define al método descriptivo como:

Como su nombre lo indica consiste en describir o narrar las diferentes actividades de los departamentos, empleados y los registros que intervienen en el sistema, por lo general se describen los procedimientos, registros, formularios y demás archivos que intervienen en el sistema de control. (p.122)

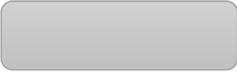
### 1.7.9.2 Método Cuestionario

Meléndez (2016) establece que el cuestionario:

Consiste en una encuesta sistemática presentada en forma de pregunta, que tiene referencia a los aspectos básicos del sistema con el objetivo de obtener una respuesta, mismas que sirven como evidencia de alguna ausencia. Estas preguntas son realizadas para reunir información, mismos que son utilizados para descubrir hechos, evidencias, opiniones con el fin de reunir datos o información cuantitativa. Este documento está constituido por una serie de preguntas que deben ser contestadas por el gerente o los empleados que forman parte de la entidad. (pp.124-125)

### 1.7.9.3 Método Gráfico o Diagrama de flujo.

Meléndez (2016) menciona que “El diagrama de flujo de procesos es la representación esquemática de un proceso, con el objetivo de comprender las interrelaciones entre las entradas, tareas, salidas y responsabilidades de sus componentes”. (p.146)

Inicio o Final del proceso	
Operación función realizada	
Línea de flujo de información	
Documento que entra al proceso	
Decisión	
Conector externo	

**Tabla 1-1:** Diagrama de flujos.

**Fuente:** Santillana, 2015

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

### 1.7.10 Procedimiento para implementar el control interno

Isotools excellence (2017) menciona 8 fases para la implementación del control interno:



**Figura 6-1:** Procedimiento para implementar el control interno.

Fuente: Isotools excellence, 2017

Realizado por: Carrasco López Jhadira, 2020

#### 1. Crear una cultura de control mediante la comunicación, la motivación y la capacitación.

Para proceder a implementar el control interno se procede a dar conocimiento al personal sobre la importancia del control y todos los beneficios que este presenta para la organización y personal. Una de las formas correctas para el conocimiento del personal es realizar capacitaciones a todos los trabajadores.

#### 2. Recabar información

Una vez dado a conocer sobre la importancia de la cultura de control, se procede a la recolección de datos. En esta parte interviene todo el personal de la empresa, coordinado por la persona responsable ya sea este interno o externo.

Existen diferentes métodos para la recolección de información entre ellos:

- Narración: se realiza un documento o entrevista dirigido a todos los integrantes de la empresa en donde se detalla cada actividad o situación de la empresa, según el punto de vista de cada uno.

- Listas de chequeo: en este método se realizan los cuestionarios por parte de la persona responsable para el levantamiento de información. Este checklist son cuestionarios orientados para conocer la situación interna de la organización.
- Observación: Mediante este método, también se obtiene información para la elaboración e implementación de un control interno.
- Se realizan flujogramas para completar la información recabada con los métodos anteriores.

### **3. Clasificar la información obtenida.**

Una vez ya obtenida la información, el encargado procederá a digitalizar la información y clasificarla para su correcto uso e interpretación.

### **4. Diagnosticar**

En este paso ya se tiene la información para realizar un diagnóstico a la gestión como puede ser: el cumplimiento de objetivos, política, funciones, etc.

### **5. Revisar los procedimientos.**

Bajo la normativa legal y las directrices administrativas se realizan revisiones a los procedimientos con el fin de suprimir los pasos no necesarios y repetidos para hacerlos más eficientes.

### **6. Evaluar el control interno y de gestión.**

Se establece una manera de evaluar el control interno entre todos los miembros, en donde ellos deberán aportar su visión, sometiéndose a un continuo control que beneficia a la mejora continua.

## 7. Implementar

En este punto ya se implementó el control interno, es responsabilidad del gerente implementar la toda la empresa y garantizar su cumplimiento. Se debe realizar una evaluación continua para realizar ajustes finales.

### 1.7.11 COSO

#### 1.7.11.1 Historia del COSO



**Figura 7-1: COSO**

Fuente: COSO, 2019

Realizado por: Carrasco López, Jhadira, 2020

COSO, (2019) redacta:

El COSO (committee of sponsoring organizations of the treadway), es una comisión voluntaria constituida por cinco representantes de organizaciones del sector privado en EEUU, la cual proporciona liderazgo frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y las disuasiones del fraude.

Integrado por las siguientes instituciones, las cuales se dedica a guiar a la administración ejecutiva y a los participantes del gobierno para lograr el establecimiento de las operaciones de manera más efectiva, eficiente y ética. Las instituciones son:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)

- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI),
- El Instituto de Auditores Internos (IIA)
- La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).

Desde su fundación en 1985 en EEUU, promovida por las malas prácticas empresariales y los años de crisis anteriores, COSO estudia los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta y elabora textos y recomendaciones para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras como el SEC (Agencia Federal de Supervisión de Mercados Financieros) y otros.

Santillana (2015) manifiesta que:

En septiembre de 1992 el committee of sponsoring organizations of the treadway (COSO), emitió la primera versión denominada como Marco Integral del Control Interno-MICI, también llamado COSO I.

En el año 2004 el COSO emitió una nueva versión mejorada del COSO I, identificada como el Marco Integral de Riesgos (COSO II ERM) en este modelo se añade tres nuevos elementos esenciales en sus componentes que beneficiaran a la administración de riesgos, los cuales son: Establecimiento de objetivos, identificación de eventos y respuesta a los riesgos.

En diciembre del 2011, que fue publicado en mayo del 2013, versión que considera el COSO III que ayudará a la organización a desarrollar y mantener, efectiva y eficientemente los sistemas del control interno, teniendo como objetivo, aclarar todos los requerimientos que tiene el control interno, la actualización del control interno y la ampliar los objetivos operativos, la emisión del informe.

El MICI, va incorporando referencias adicionales que le complementan entre ellas están:

- Herramientas ilustrativas para apoyar en un sistema de control interno: mismo que fue creado en (1992) y fue sustituido en el (2013), la cual indica los modelos y escenarios que pueden ser utilizados en la aplicación del MICI.
- El control interno en los reportes financieros externos: Informe creado en el año 2006, el cual tiene como propósito general aportar un enfoque y ejemplos prácticos como los componentes y principios del MICI puedan aplicarse en la preparación de los reportes financieros externos.
- Guía para monitorear los sistemas del control interno: Creado en el 2009, como su nombre lo indica, ayuda a monitorear el desarrollo del sistema de control interno.
- Finalmente, el COSO emitió el Marco integral de la administración de riesgos empresariales (MIARE) “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (ERM): creado en el (2013), Tanto el ERM como el MICI intentan ser complementarios uno del otro, este documento apoya a la administración de riesgos empresariales. (p. 76)

En síntesis, el COSO fue creado con la única intención de evitar los fraudes a nivel empresarial basándose en componentes que benefician a las organizaciones por medio de la aplicación de un sistema de control interno, con el paso de los años, el COSO se ha ido mejorando su presentación como su contenido y dando mejores soluciones para el sistema de control interno, el cual tiene un solo objetivo el buen desarrollo de las operaciones para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

#### *1.7.11.2 Misión del COSO*

Deloitte, (2015) indica que la misión del COSO es: “Proporcionar liderazgo intelectual a través del desarrollo de marcos generales y orientaciones sobre la Gestión del Riesgo, Control Interno y Disuasión del Fraude, diseñado para mejorar el desempeño organizacional y reducir el alcance del fraude en las organizaciones”. (p. 6)

#### *1.7.11.3 Importancia del COSO*

Andicoeche Arondol (2014) establece las importancias del COSO:

- El control interno va más allá de los mecanismos que lo constituyen, es todo un proceso que afecta a cómo se realizan las operaciones en la empresa.
- En él están implicados todos los miembros de la organización, tanto los directivos como todas las demás personas con funciones en la misma.
- El control interno es responsable de los máximos niveles de la organización.
- Tiene que ver con los objetivos amplios que están relacionados con la gestión eficiente y responsable respecto del entorno en el que actúa la empresa.
- El control interno sólo puede aportar un grado de seguridad razonable.

### ***1.7.12 COSO III***

En el transcurso del tiempo el COSO ha presentado varios cambios en cada fase, por ende, el comité lanza el nuevo modelo actualizado COSO III en mayo del 2013. Destinado para ayudar a las organizaciones en el control interno mediante:

- La adaptación a los nuevos cambios
- Cumplimiento de los objetivos establecidos por la entidad.
- mitigación de los riesgos a un nivel aceptable.
- Apoyo en la toma de decisiones

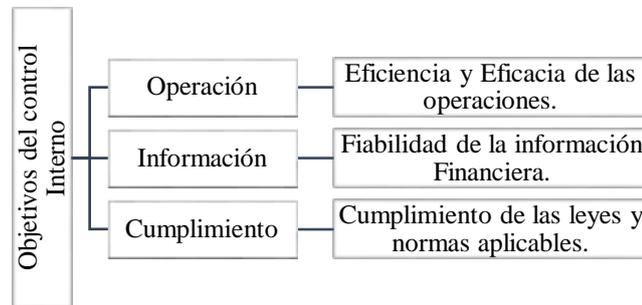
Este modelo se ha enfocado hacia el mejoramiento del control interno, responde al manejo de los recursos de cualquier tipo de organización.

### ***1.7.13 Objetivos del COSO III***

Santillana (2015) detalla los objetivos en tres categorías:

- **Objetivos operacionales.** Se refieren a la eficiencia y eficacia de las operaciones realizadas en la entidad, las cuales incluyen las metas operacionales y financieras, en donde se salvaguarda los activos contra pérdidas.

- Objetivos de información. Aluden a los reportes financieros y no financieros, y pueden abarcar su confiabilidad, oportunidad, transparencia y otros términos establecidos por organismos reguladores; y reconocimiento de normatividad aplicable y políticas de la entidad.
- Objetivos de cumplimiento. Son los relativos a la adherencia y cumplimiento de la legislación y regulaciones a que está sujeta la entidad. (pág. 79)



**Figura 8-1:** Objetivos del control interno.

Fuente: Santillana, 2015

Realizado por: Carrasco López, Jhadira, 2020

Concluyendo con lo mencionado anteriormente se determina que los objetivos están clasificados en categorías. En la primera categoría se encuentra la operación, la cual se refiere a la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones institucionales. En la segunda categoría encontramos a la confiabilidad, que consiste en la confiabilidad de los informes internos y externos y por último el cumplimiento que se relaciona con las disposiciones jurídicas y normativas. Esta clasificación de los objetivos nos permite centrar en los diferentes procesos en el cual está enfocado el control interno.

#### ***1.7.14 Relación entre objetivos y componentes***

Existe una relación definida entre los objetivos y componentes, los objetivos: son lo que una entidad establece y se esfuerzan por alcanzar, mientras que los componentes representan lo que la empresa necesita para lograr alcanzar estos objetivos y la forma estructural de la empresa, establecida y diseñada mediante un nivel jerárquico.



**Figura 9-1:** Componentes del COSO III.

Fuente: Iván Frías, 2016

Realizado por: Carrasco López, Jhadira, 2020

### 1.7.15 Componentes y principios COSO III

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2014) Establece que:

“El COSO III se encuentra conformado por 5 componentes y 17 principios que definen a cada componente, todos los principios son aplicables a los objetivos operacionales, de informe y cumplimiento.”

**Tabla 1-2:** Componentes del control interno.

COMPONENTES	ACTIVIDADES
<b>1. ENTORNO DE CONTROL</b>	1. Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos 2. Ejercita la responsabilidad de supervisión 3. Establece estructura, autoridad y responsabilidad 4. Demuestra compromiso con la competencia 5. Hace cumplir con las responsabilidades
<b>2. EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	6. Especifica objetivos relevantes 7. Identifica y analiza riesgos 8. Evalúa los riesgos de fraude 9. Identifica y analiza cambios significativos
<b>3. ACTIVIDAD DE CONTROL</b>	10. Actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos. 11. Actividades de control generales de tecnología 12. Implementa a través de políticas y procedimientos
<b>4. COMUNICACIÓN Y INFORMACIÓN</b>	13. Utiliza información relevante 14. Comunicación interna 15. Comunicación externa
<b>5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>	16. Evaluaciones permanentes 17. Evalúa y comunica las deficiencias de control interno

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: Carrasco López, Jhadira, 2020

#### *1.7.15.1 Ambiente de control*

Conjunto de estándares, procesos y estructuras que proveen la base para ejecutar el proceso de control interno a través de la organización.

1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
2. Ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento
3. Establece estructura, autoridad y responsabilidad
4. Demuestra compromiso para la competencia
5. Fortalece la medición de resultados

#### *1.7.15.2 Evaluación de riesgos*

Todas las entidades enfrentan riesgos internos como externos. El riesgo es definido como la posibilidad de que un evento que ocurra, afecte adversamente el cumplimiento de los objetivos. La evaluación del riesgo es un proceso dinámico e interactivo.

6. Especifica objetivos adecuados
7. Identifica y analiza los riesgos
8. Evalúa el riesgo de fraude
9. Identifica y analiza cambios significativos

#### *1.7.15.3 Actividades de control*

Son las actividades que se establecen a través de políticas y procedimientos para ayudar a la alta gerencia a mitigar los riesgos que se pueden presentar para el cumplimiento de los objetivos.

10. actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos.
11. Actividades de control generales de tecnología
12. Implementa a través de políticas y procedimientos

#### *1.7.15.4 Información y comunicación*

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el cumplimiento de objetivos. La comunicación es un proceso continuo e iterativo de proveer, compartir y obtener información necesaria

- 13. Utiliza información relevante
- 14. Comunicación internamente
- 15. Comunicación externamente

#### *1.7.15.5 Actividades de monitoreo*

Evaluaciones permanentes, evaluaciones independientes o una combinación de las dos para realizar un aseguramiento de los cinco componentes de control interno, validando que cada uno de los componentes existe y esta fundado efectivamente.

- 16. Lleva a cabo evaluar permanentemente y separadas
- 17. Evalúa y comunica las deficiencias de control interno

### **1.8 Idea a defender**

El diseño de un sistema de control interno en la empresa Centro Ferretero “La Inmaculada”, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, otorgará un desarrollo eficiente y efectivo de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento legal, contribuyendo como una herramienta útil para la correcta toma de decisiones.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1 Enfoque de Investigación

La presente investigación de Diseño de un sistema de control interno para la empresa “centro ferretero la inmaculada”, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo.

- **Cualitativo**

Se realizó un análisis en el desempeño organizacional del área administrativa, en el cual se estudiaron los aspectos que mencionaré a continuación: la filosofía empresarial (misión, visión, objetivos, principios y políticas) y la estructura organizacional en donde se analizó la asignación y delimitación de las funciones de cada empleado, lo que permitió detectar varias falencias empresariales.

- **Cuantitativo**

Se procedió y analizó todos los datos recogidos a través de la observación, entrevista y encuestas que fueron dirigidos al personal que forma parte del Centro Ferretero “La Inmaculada” datos con lo cual se procedió a la tabulación, elaboración de gráficos, análisis e interpretación de dichos resultados con el propósito de evaluar el control interno que lleva la empresa.

#### 2.2 Niveles de Investigación

La investigación será de tipo:

- **Investigación Descriptiva**

A través de esta investigación se analizó el proceso administrativo en la empresa Centro Ferretero La Inmaculada, además se describió cada una de las debilidades encontradas en los procesos

administrativos, financieros y fallos en los procesos de designación de funciones, con la finalidad de establecer medidas correctivas y dar soluciones a todas las falencias.

### 2.3 Población y Muestra

- **Población**

Es el conjunto de elementos o individuos a los cuales se refiere la investigación y sobre los cuales se realiza un análisis.

**Tabla 2-2:** Población del centro ferretero " La Inmaculada"

<b>PERSONAL</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
GERENTE	1	17
CONTADOR	1	17
CAJA	1	17
CHOFER	1	17
BODEGA	2	32
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: Carrasco López, Jhadira, 2020

- **Muestra**

Debido al límite de empleados no fue necesario aplicar la fórmula, ya que la población a estudiar es pequeña, como se lo puede ver en el detalle anterior.

### 2.4 Métodos de investigación

- **El método deductivo**

En el diseño del Sistema de Control Interno, mediante la evaluación de todas las actividades fue de lo general a lo particular centrándose en leyes y principios generales, llegando a encontrar alternativas de mejoras en la gestión administrativa y toma de decisiones gerenciales.

- **El método inductivo**

Permitió analizar la situación de la empresa Centro Ferretero La Inmaculada, a través de la observación, entrevista, encuesta y cuestionario del control interno, llegando a conclusiones generales con respecto al problema de investigación, Este método se relaciona principalmente con el análisis realizado en el momento de la determinación de procesos, que son ejecutados internamente en la institución, mediante la observación.

- **El método Analítico**

Permitió analizar el desempeño de las actividades y procesos de las funciones de cada integrante de la empresa, con el propósito de establecer necesidades e implementar los mecanismos del control interno en cada actividad realizada. Por otro lado, ayudó a unir toda la información recopilada, para establecer pautas que beneficiaron al diseño del control interno para Centro Ferretero “La Inmaculada”

## **2.5 Técnicas de Investigación**

- **Observación**

Esta técnica nos permitió conocer de forma directa el objeto de estudio para luego realizar una descripción y análisis a lo estudiado, observando las principales actividades del centro ferretero la Inmaculada y el cumplimiento de cada rol que cumple cada trabajador de la organización.

- **Entrevista**

Nos permitió obtener información mediante el proceso directo de la comunicación. Esta técnica fue aplicada al Gerente y demás personal de la empresa con el único propósito de contribuir al estudio del área administrativa e implementación del diseño de control interno.

- **Encuesta**

Se realizó un conjunto de preguntas ordenadas que sirvió para obtener información. Para la recolección de información en la presente investigación se diseñó una encuesta que va acorde con las principales variables a estudiar, dicha encuesta va dirigida a todo el personal del Centro

Ferretero la Inmaculada, con los resultados obtenidos se procedió a la tabulación, elaboración de gráficos y al análisis e interpretación de los resultados.

- **Cuestionario**

El cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables con el único propósito de alcanzar los objetivos de la investigación. En nuestra investigación se aplicó el Cuestionario de control interno el cual está conformado por los componentes del COSO III con el fin de contribuir al fortalecimiento de la investigación.

## **2.6 Resultados**

### **2.6.1 Tabulación y análisis de la información**

La presente encuesta se encuentra fundamentada en la entrevista aplicada a todos los trabajadores del Centro Ferretero “La Inmaculada”, la cual servirá de información y conocimiento de la empresa misma que servirá para el presente trabajo de investigación.

### **2.6.2 Encuesta dirigida al personal del Centro Ferretero “La Inmaculada”**

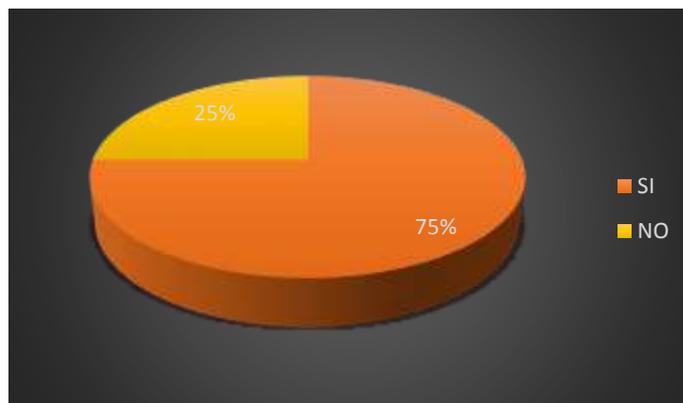
1. **¿Cree usted que todos los empleados aplican valores y principios en las actividades que realizan dentro del centro ferretero?**

**Tabla 3-2:** Código de ética.

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	3	75%
<b>NO</b>	1	25%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Carrasco López, Jhadira, 2020



**Gráfico 1-2:** Código de ética.

**Fuente:** Encuesta.

**Realizado por:** Carrasco López, Jhadira, 2020

**Interpretación:**

De la encuesta aplicada a los trabajadores del centro ferretero se obtiene como resultado que, el 75% de los trabajadores respondieron que aplican valores y principios en las actividades que desarrollan dentro de las instalaciones, mientras que el 25% dieron una respuesta negativa a la pregunta, dando a entender que una minoría de los trabajadores no aplica valores y principios.

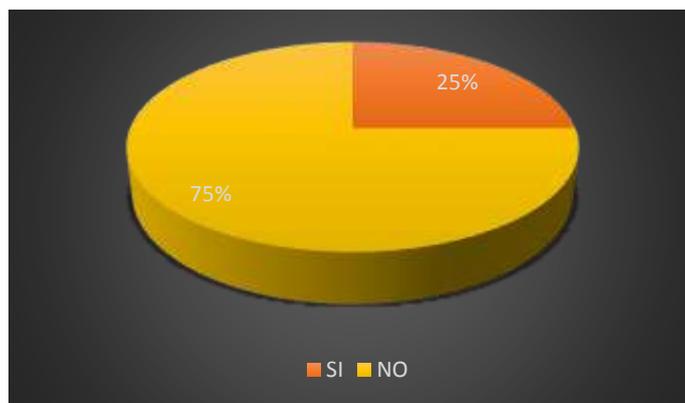
**2. ¿Tiene conocimiento si se han establecido objetivos para cada cargo de la organización?**

**Tabla 4-2:** Objetivos.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta.

**Realizado por:** Carrasco López, Jhadira, 2020



**Gráfico 2-2:** Establecimiento de objetivos

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Carrasco López, Jhadira, 2020

**Interpretación:**

Los datos obtenidos de la encuesta demuestran que el 25% correspondiente a 1 persona estableció que, si han establecidos objetivos para cada cargo de la organización, mientras que el 75%, correspondiente a 3 personas mencionan que no se ha establecido objetivos para los cargos a desarrollar, mismos que manifestaron que trabajan por cumplir con su obligación mas no por llegar a cumplir algún objetivo planteado.

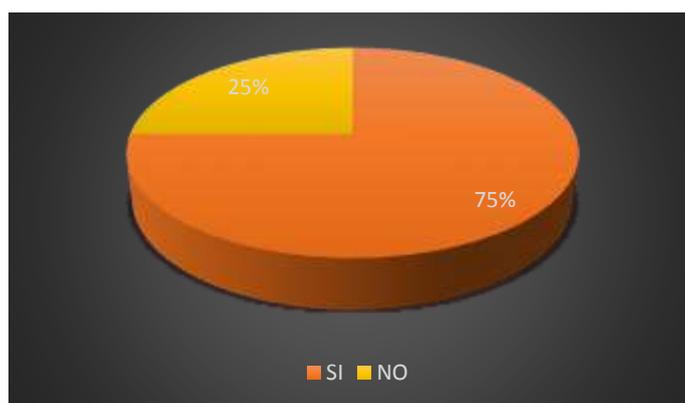
**3. ¿Tiene conocimiento de la existencia de un control sobre las adquisiciones y ventas de los productos ferreteros?**

**Tabla 5-2:** Control de adquisiciones y ventas.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	75%
NO	1	25%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Carrasco López, Jhadira, 2020



**Gráfico 3-2:** Control de adquisiciones y ventas.

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Carrasco López, Jhadira, 2020

**Interpretación:**

Mediante la tabulación de datos al 100% del personal encuestado, se pudo obtener como resultado que el 75% del personal del centro ferretero tiene conocimiento de la existencia de un control sobre la adquisición y venta de los productos ferreteros, mientras que un 25% dio una respuesta negativa, dando a entender que no conoce sobre la existencia del control para las adquisiciones y ventas de los productos.

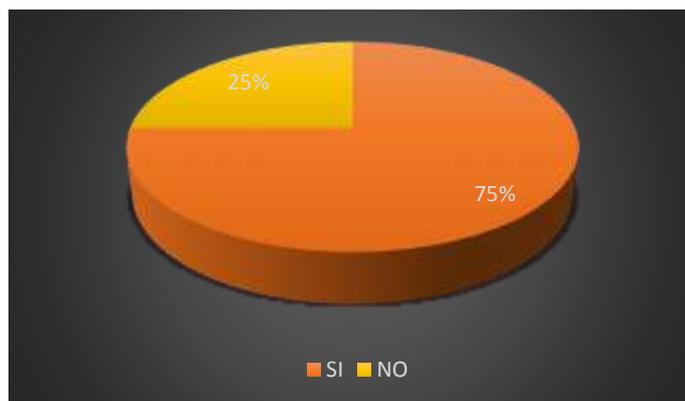
4. **¿En el tiempo que lleva laborando en la ferretería, ha notado irregularidades que afecte a la confiabilidad de la información existente?**

**Tabla 6-2:** Confiabilidad de la información.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	75%
NO	1	25%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Carrasco López, Jhadira, 2020



**Gráfico 4-2: Confiabilidad**

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Carrasco López, Jhadira, 2020

**Interpretación:**

Mediante la encuesta aplicada se puede observar que del 100% del personal encuestado, el 75% manifiesta que existe irregularidades en la información existente, dando a conocer que la confiabilidad de las operaciones dentro del centro ferretero no son confiables, mientras que el 25% manifestó que existe confiabilidad en toda la información existente dentro de las instalaciones.

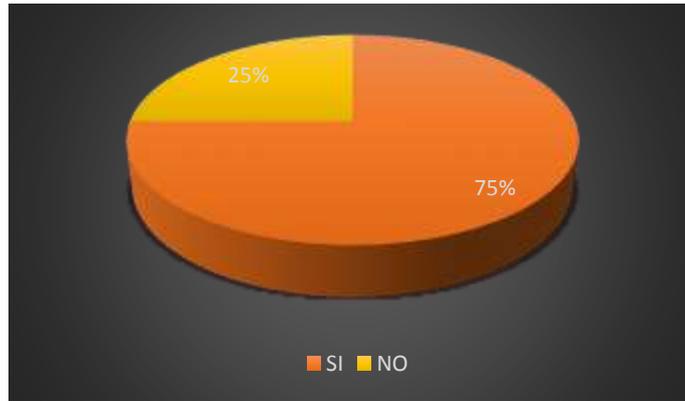
5. **¿Considera usted necesario establecer e implementar procedimientos y políticas para las actividades que se desarrollan en el centro ferretero?**

**Tabla 7-2: Aplicación correcta de procedimientos y normas.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	75%
NO	1	25%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Carrasco López, Jhadira, 2020



**Gráfico 5-2:** Aplicación correcta de procedimientos y normas

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Carrasco López, Jhadira, 2020

**Interpretación:**

Con los resultados obtenidos se puede determinar que del 100% del personal encuestado, el 75% menciona que es necesario la implementación de políticas y procedimientos para el centro ferretero, mientras que el 25% del personal dio una respuesta negativa, dando a conocer que no es necesario lo manifestado.

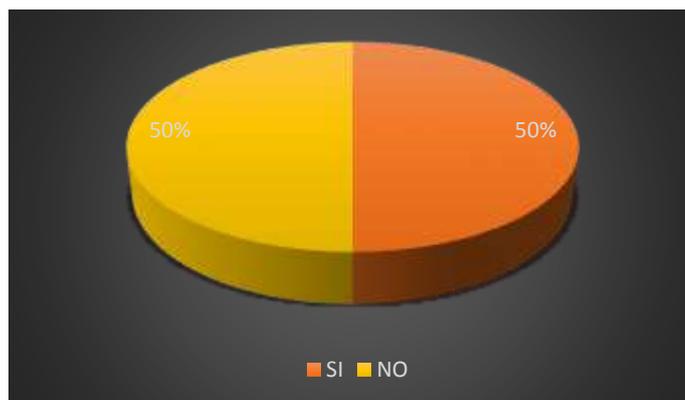
6. **¿Cuándo usted fue contratado, el señor gerente dio a conocer todas las responsabilidades y actividades que debe desempeñar dentro del centro ferretero?**

**Tabla 8-2:** Existencia de manual de funciones.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	50%
NO	2	50%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Carrasco López, Jhadira, 2020



**Gráfico 6-2:** Existencia de manual de funciones

**Fuente:** Encuesta.

**Realizado por:** Carrasco López, Jhadira, 2020

### Interpretación:

Los resultados de la encuesta manifiesta que del 100% del personal encuestado, un 50% respondió que al momento que fueron contratados el gerente propietario dio a conocer todas sus actividades a desempeñar y para las que fue contratado, mientras que al otro 50% no dio a conocer sus funciones a desempeñar.

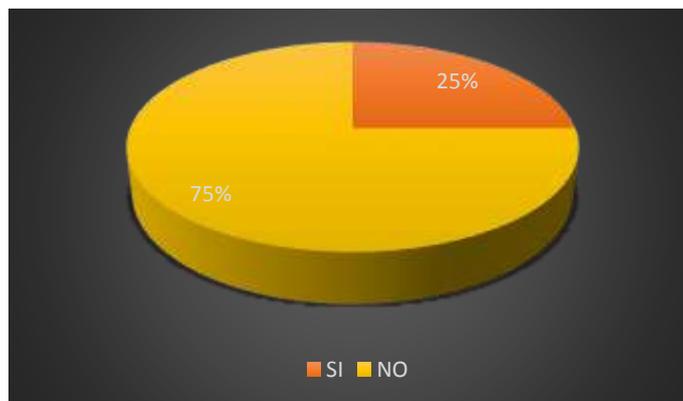
7. **¿Considera usted que con el nivel de comunicación existente se pueden tomar decisiones que contribuyan al desarrollo empresarial?**

**Tabla 9-2:** Desarrollo de la organización.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta.

**Realizado por:** Carrasco López, Jhadira, 2020



**Gráfico 7-2:** Desarrollo de la organización

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Carrasco López, Jhadira, 2020

**Interpretación:**

En la tabulación de resultados se obtiene que del 100% del personal encuestado, el 25% dio como resultados que si existe un buen nivel de comunicación que contribuya al buen desarrollo de la organización, mientras que el 75% estableció que no existe una buena comunicación por ende no se puede tomar buenas decisiones para que contribuyan al buen desempeño organización.

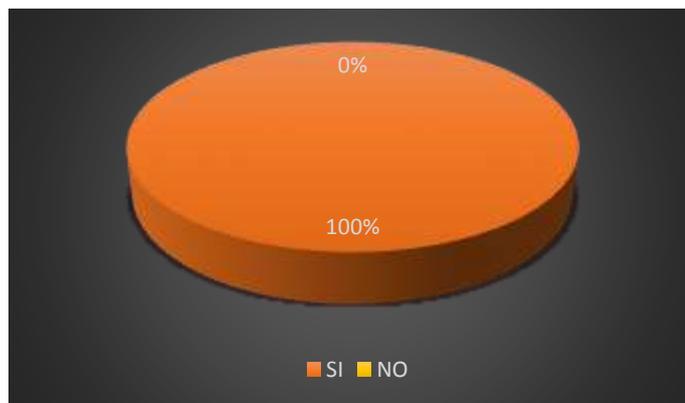
**8. ¿Cree usted necesario realizar verificaciones periódicas del material existente en bodega con lo registrado en el sistema?**

**Tabla 2-2:** Actividad de control.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Carrasco López, Jhadira, 2020



**Gráfico 8-2:** Actividad de control

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Carrasco López, Jhadira, 2020

**Interpretación:**

Los resultados obtenidos indican que el 100% de empleados respondieron que sí, es decir que todos los trabajadores mencionan que es necesario realizar verificaciones físicamente la información del sistema con el material disponible en la bodega.

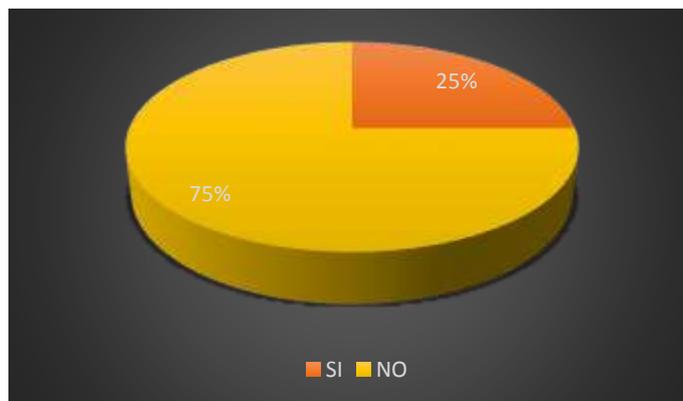
9. **¿Se comunica inmediatamente al señor gerente si existe algún faltante de mercadería en bodega?**

**Tabla 3-2:** Información y comunicación.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	1	25%
<b>NO</b>	3	75%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Carrasco López, Jhadira, 2020



**Gráfico 9-2: Información y comunicación**

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Carrasco López, Jhadira, 2020

**Interpretación:**

Mediante el resultado de la tabulación de datos, se obtiene como resultado que el 25% del personal encuestado comunica inmediatamente al señor gerente de algún faltante en bodega, mientras que el 75% dieron una respuesta negativa, dando a conocer que no tienen conocimiento o no están encargados de bodega.

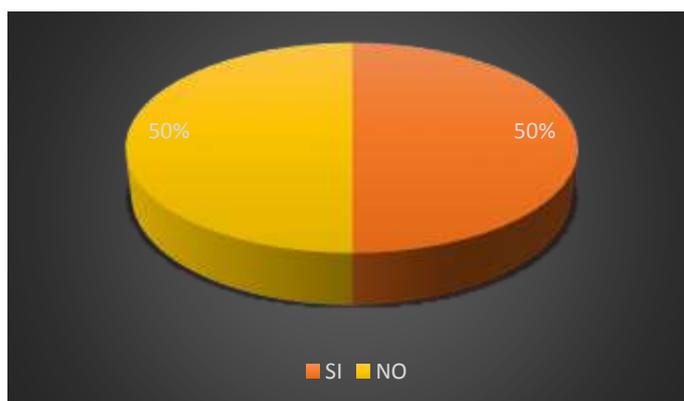
10. **¿Piensa usted que existe un buen ambiente laboral en el centro ferretero " La Inmaculada"?**

**Tabla 12-2: Ambiente Laboral.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	50%
NO	2	50%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta.

Realizado por: Carrasco López, Jhadira 2020



**Gráfico 10-2:** Ambiente Laboral

**Fuente:** Encuesta.

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

### **Interpretación:**

Los resultados que refleja la encuesta elaborada al 100% de empleados, manifiesta que el 50% respondió que existe un buen ambiente laboral dentro del centro ferretero, mientras que el otro 50% manifestó que no existe un buen ambiente laboral.

### **2.7 Verificación de la idea a defender**

Se realizó una encuesta a los empleados del centro ferretero la Inmaculada y una entrevista al señor gerente y contador en las cuales se determinó lo siguiente:

#### **Análisis de la encuesta**

Una vez realizada la encuesta se determina la idea a defender, puesto que el diseño de un sistema de control interno dentro de las instalaciones del centro ferretero “la Inmaculada” será de gran beneficio tanto para el área administrativa como para la operativa.

El establecimiento de un código de ética y objetivos permitirá un buen comportamiento del personal que laboran dentro de las instalaciones de la ferretería mientras que los objetivos serán establecidos y alineados con la visión y misión de la organización.

Es importante establecer un manual de procedimientos, normas contables y laborales, esto permite que dentro de la instalación se conozca paso a paso las actividades a desarrollarse también que el personal conozca todas las actividades que deben cumplir dentro de la normativa contables como las que se deben cumplir en beneficio de todos los trabajadores. Es fundamental la implementación de un manual de funciones, el cual permite que todos cumplan sus funciones y se enfoquen en cada actividad a desarrollar, esto evitará la duplicidad de funciones dentro del centro ferretero.

A su vez el establecimiento de un control interno ayudara a los directivos a evaluar los posibles riesgos existentes dentro de la empresa; las actividades de control relacionadas con la verificación de existencias, adquisición entre otros procesos permitirá la agilización del trabajo, y una buena comunicación tanto interna como externa, a elaborar en un ambiente de trabajo apropiado y productivo mismo que garantizara una buena comunicación y confiabilidad de la información.

### **Análisis de la entrevista dirigida al Gerente y Contador del centro ferretero “La Inmaculada”**

En la entrevista realizada al gerente y contador del centro ferretero “la inmaculada” se establece que la implementación del sistema de control interno es apropiada para el negocio ya que trabajando bajo los lineamientos del control interno se podrán obtener mejores beneficios.

Establecen también que la creación de una misión, visión y objetivos ayudaran a que la organización tenga un mejor enfoque a lo que quiere llegar a ser y lo que quiere lograr, consideran importante la aplicación de políticas y reglamentos internos porque a través de estos se podrá monitorear el cumplimiento de las actividades que realizan, mismas que sirva de guía para revisar cada una de sus actividades desarrolladas.

Se realizan controles básicos en el área administrativa como son los: inventarios, control de caja y contabilidad básica en donde se registre todas las entradas y salidas de los productos existentes en bodega. Después realizando las constataciones físicas en donde se asegura que lo establecido digitalmente también exista físicamente y poderse dar cuenta que no existe alteración de información, mediante esos procesos se asegura la confiabilidad de la información y la buena comunicación que existe dentro de los trabajadores del centro ferretero.

No se han realizado capacitaciones al personal, cada persona se capacita para obtener mejor conocimiento en el área que desempeña y por lo general se mantiene actualizada con los cambios que existe a nivel nacional.

Dentro de nuestras instalaciones si se encuentran medidas de seguridad de acuerdo a los riesgos que se presenten en el día a día, se toma la mejor decisión para evitar cualquier inconveniente.

Concluyen que es importante para su negocio la implementación de un control interno ya que este ayudara a una mejor eficiencia y eficacia de sus actividades, toman en cuenta que el control interno es para todas las empresas sin importar su tamaño y que este les garantizara un mejor trabajo a realizar con mayor confiabilidad y comunicación dentro de sus instalaciones.

## **CÁPITULO III**

### **3. MARCO PROPOSITIVO**

#### **3.1 Título**

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA “CENTRO FERRETERO LA INMACULADA”, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

#### **3.2 Antecedentes**

Desde el inicio de las actividades del centro ferretero “La Inmaculada” no se ha desarrollado evaluaciones al control interno de la organización, lo que ha provocado el desconocimiento total de la realidad empresarial, este problema ha dado como resultado la existencia de falencias y debilidades dentro de las funciones operativas y de responsabilidad, mismas que se dan por la falta de manuales de políticas, funciones, procedimientos entre otros, lo que limita al desarrollo eficiente y eficaz de todas las actividades que se ejecutan.

#### **3.3 Contenido de la propuesta**

Con el control interno que se establecerá dentro de las instalaciones del centro ferretero “La Inmaculada”, podremos identificar, detectar y corregir las irregularidades y falencias, que se presenten con el fin de tomar mejores acciones para mejorar la gestión interna dando como resultado una seguridad razonable mas no absoluta en la eficiencia y eficacia de sus operaciones.

La propuesta establecida de desarrollar un Sistema de Control Interno para el Centro Ferretero “La Inmaculada” tiene como propósito fundamental, dar una dirección adecuada para el correcto desarrollo de las actividades ejecutadas a diario, El cumplimiento del control asegurara que las

operaciones de la entidad se conduzcan de acuerdo con las leyes y reglamentos establecidos, ayudando a la administración a controlar sus responsabilidades de prevención y detección de incumplimientos.

### **3.4 Alcance**

La evaluación al control interno fue direccionada al gerente del centro ferretero “La Inmaculada” y desarrollado para realizar un estudio a la planificación, organización y control de las actividades que se desarrollan dentro de la ferretería.

### **3.5 Objetivos de la propuesta**

#### ***3.5.1 Objetivo General***

Diseñar un sistema de control interno para el centro ferretero “La Inmaculada” del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo a través de la implementación y aplicación de la propuesta establecida para promover un buen desarrollo organizacional.

#### ***3.5.2 Objetivos Específicos***

- Realizar una evaluación al sistema de control interno con la finalidad de emitir un informe en el que se detalle las principales debilidades encontradas dentro de la organización
- Presentar el informe de control interno al gerente de la organización para dar a conocer todas las falencias que presenta la empresa y que se mitiguen los riesgos.
- Promover una cultura organizacional de integridad, transparencia y responsabilidad en las funciones empresariales, cautelando el correcto desempeño de los trabajadores.
- Definir una metodología del control interno que se adapte a las necesidades de la empresa.

### 3.6 Identificación y descripción del centro ferretero “La Inmaculada”

#### 3.6.1 Historia del centro ferretero “La Inmaculada”



**Figura 10-3:** Centro Ferretero " La Inmaculada"

**Fuente:** Centro Ferretero " La Inmaculada"

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

El Centro Ferretero “La Inmaculada”, inicio sus actividades el 14 de abril del 2011 como una empresa familiar, encabezada por el señor Arellano Marco, empezó a laborar en el mercado como una pequeña ferretería con capital propio. Una vez cumplidas ciertas formalidades legales proceden a la obtención del Registro Único de Contribuyente RUC con el N°.0603898719001 con su representante legal el Sr. Arellano Cajilema Marco Vinicio en el cual ofrecía mercadería básica en el sector de San Luis. De acuerdo a la administración tributaria está catalogada como una persona natural obligada a llevar contabilidad, por lo tanto, es una organización que pertenece al sector privado.

Al transcurrir los años fueron captando mercado y así adquieren un terreno en el barrio La Inmaculada, vía chambo. En el lapso de un año la nueva instalación de la ferretería estaba totalmente lista, cuentan con una construcción de dos plantas y un pequeño furgón, totalmente propia. Contaban con una persona encargada de las ventas, pero al incrementar su demanda fue contratando más personal. Actualmente cuenta con 6 personas que ayudan dentro de las instalaciones.

Actualmente se dedica a la venta al por mayor de productos ferreteros dentro de los cuales se encuentran: Materiales de construcción, electricidad entre otros, siendo una de las principales

ferreterías dedicadas a la distribución de sector sur de la ciudad y cumple con algunas obligaciones tributarias como son:

- Anexo de relación de dependencia
- Anexo de transaccional simplificado
- Declaración del IVA
- Declaración de retenciones en la fuente

### 3.6.2 Ubicación

El centro ferretero “La Inmaculada” se encuentra ubicada en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, parroquia san Luis, barrio la inmaculada en las calles Leopoldo freire y como referencia se encuentra alado de la superintendencia de telecomunicaciones, es una casa de dos pisos color celeste.



**Figura 2-3:** Ubicación centro ferretero" La Inmaculada"

**Fuente:** Google Maps

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

### 3.5 Evaluación Administrativa

#### 3.5.1 Cuestionario de control interno

Se procede a realizar un cuestionario de control interno al centro ferretero “La Inmaculada” mediante el método del COSO III, aplicando sus 5 componentes y 17 principios. Los resultados de esta encuesta nos ayudasen a conocer la situación en la cual se encuentra la empresa y todas las falencias que existe dentro del centro ferretero. Mediante este cuestionario calificaremos el nivel de riesgo de cada componente, de esta manera procederemos a establecer el nivel de riesgo y nivel de confianza existente.

	<b>CENTRO FERRETERO “LA INMACULADA” DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO MATRIZ DE CONFIANZA Y RIESGO AGOSTO 2020</b>	<b>M/CR 1/1</b>																		
<p><b>MATRIZ DE CONFIANZA Y RIESGO</b></p> <p>A continuación, se procede a detallar la formula con la cual el centro ferretero “La Inmaculada” determinó el nivel de riesgo y confianza del sistema de control interno, en la aplicación del correspondiente cuestionario basado en los componentes del COSO III</p> $NC = \frac{CT}{CP} * 100$ $NR = 100 - NC$ <p><b>En dónde:</b>  NC: Nivel de Confianza  CT: Confianza Total  CP: Confianza Prevista  NR: Nivel de Riesgo</p> <p>La ponderación del cuestionario de Control Interno se realizó de acuerdo a la siguiente matriz.</p> <table border="1" data-bbox="448 1738 1222 1957" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">BAJO</th> <th style="text-align: center;">MEDIO</th> <th style="text-align: center;">ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">15% - 50%</td> <td style="text-align: center;">51% - 75%</td> <td style="text-align: center;">76% - 95%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">85% - 50%</td> <td style="text-align: center;">49% - 25%</td> <td style="text-align: center;">24% - 5%</td> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">ALTO</th> <th style="text-align: center;">MEDIO</th> <th style="text-align: center;">BAJO</th> </tr> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> </tbody> </table>			NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MEDIO	ALTO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	ALTO	MEDIO	BAJO	NIVEL DE RIESGO		
NIVEL DE CONFIANZA																				
BAJO	MEDIO	ALTO																		
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																		
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%																		
ALTO	MEDIO	BAJO																		
NIVEL DE RIESGO																				



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**METODOLOGÍA:** COSO III  
**ENTIDAD:** CENTRO FERRETERO "LA INMACULADA"  
**COMPONENTE:** AMBIENTE DE CONTROL  
**DIRIGIDO A:** GERENCIA

**CCI  
1/15**

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL				
N	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
<b>PRINCIPIO N ° 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos</b>				
1	¿Se practican permanentemente los valores éticos personales dentro y fuera de la institución?	X		
2	¿El gerente proporciona una cultura organizacional con énfasis en la integridad y comportamientos éticos?	X		
3	¿Ante un comportamiento antiético dentro del centro ferretero, se sanciona de acuerdo al código de ética y conducta?		X	D1. No existe un código de ética establecido.
4	¿Cree usted que aplicar la ética es fundamental para el buen funcionamiento de la empresa?	X		
5	¿Se evalúa el comportamiento moral de los empleados en las actividades que realiza?	X		
<b>PRINCIPIO N ° 2: Ejerce responsabilidad de supervisión</b>				
6	¿Planifica y supervisa la ejecución de las actividades contables realizadas por el personal de Contabilidad, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por la ley?	X		
7	¿El gerente evalúa constantemente el desempeño y liderazgo de todos los empleados del centro ferretero?	X		
8	¿Es supervisada la adquisición de mercadería por el responsable de bodega y aprobada por el gerente?	X		
9	¿Los inventarios físicos son supervisados y controlados de manera periódica?		X	D2. El control de los inventarios se realiza una vez al año.
10	¿En la ausencia del gerente, existe una persona encargada de controlar que todas las actividades se realicen de manera eficiente?	X		La persona de contabilidad es la encargada del control.

Elaborado por:	JACL	Fecha:	20/08/2020
Revisado por:	HOAD	Fecha:	20/08/2020



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**  
**METODOLOGÍA: COSO III**  
**ENTIDAD: CENTRO FERRETERO "LA INMACULADA"**  
**COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL**  
**DIRIGIDO A: GERENCIA**

**CCI**  
**2/15**

**COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL**

N °	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
<b>PRINCIPIO N ° 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad</b>				
11	¿Se encuentra visible la misión, visión, principios establecidos por la empresa?		X	D3. No cuentan con misión, visión y principios.
12	¿La empresa cuenta con un organigrama estructural y funcional?		X	D4. Inexistencia de organigramas.
13	¿El centro ferretero tiene definido un manual de funciones y responsabilidades de cada empleado?		X	D5. No cuentan con un manual de funciones.
14	Los cargos más relativos como: ¿contabilidad, caja y bodega son cubiertos por personas con experiencia, capacidad e integridad profesional?	X		
15	¿El personal tiene iniciativa para resolver conflictos que se presenten dentro de la entidad?	X		
<b>PRINCIPIO N ° 4: Demuestra compromiso para la competencia profesional</b>				
16	¿El centro ferretero cuenta con políticas y procedimientos definidos para todos los procesos como son: inventarios, compras, ventas, devoluciones etc.?		X	D6. No cuenta con políticas y procedimientos para las distintas actividades.
17	¿El centro ferretero cuenta con un plan de formación continua para sus empleados de tal manera que se fortalezcan sus conocimientos, habilidades, destrezas y competencias, formando así un personal competente?		X	D7. No existe capacitación al personal.
18	¿Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades necesarias para realizar el trabajo?		X	D8. Solo de manera verbal.
19	¿Existen reuniones entre empleaos y el gerente para establecer nuevas ideas que beneficien al desempeño de sus actividades?	X		

Elaborado por:	<a href="#">JACL</a>	Fecha:	20/08/2020
Revisado por:	<a href="#">HOAD</a>	Fecha:	20/08/2020



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**METODOLOGÍA:** COSO III

**ENTIDAD:** CENTRO FERRETERO "LA INMACULADA"

**COMPONENTE:** AMBIENTE DE CONTROL

**DIRIGIDO A:** GERENCIA

**CCI  
3/15**

N °	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
<b>PRINCIPIO N ° 5: Asignación de autoridad y responsabilidad</b>				
20	¿La empresa da a conocer las responsabilidades del cargo asignado de acuerdo al manual de funciones?		X	No existe manual de funciones.
21	¿El gerente planifica evaluaciones periódicas para evaluar el desempeño de cada empleado?	X		D9. Se evalúa de manera verbal.
22	¿Se aplica una adecuada segregación de funciones en cuanto al área de caja y bodega?	X		
23	¿Se cuenta con procedimientos, políticas por escrito para reclutar, controlar, capacitar, promover y compensar al personal de la empresa?		X	D10. No cuentan con un documento escrito.
24	¿Existe una adecuada asignación de responsabilidades hacia el contador al momento de planificar las actividades a realizar durante el ciclo contable?	X		
25	¿Existe segregación de funciones entre bodega y contabilidad?	X		
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	<b>10</b>	

Elaborado por:	JACL	Fecha:	20/08/2020
Revisado por:	HOAD	Fecha:	20/08/2020



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**METODOLOGÍA:** COSO III  
**ENTIDAD:** CENTRO FERRETERO "LA INMACULADA"  
**COMPONENTE:** AMBIENTE DE CONTROL

**CCI  
4/15**

**RESULTADO DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA**

**TOTAL, RESPUESTAS**

POSITIVO	15
NEGATIVO	10
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

	<b>FÓRMULA</b>	<b>APLICACIÓN</b>	<b>RESPUESTA</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	$NC = (CT/PT) * 100$	$(15/25) * 100$	60%
<b>NIVEL DE RIESGO</b>	$NR = (100\% - \%NC)$	$(100\% - 60\%)$	40%

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		

**Análisis:**

Dentro del cuestionario aplicado al gerente del centro ferretero, en su primer componente AMBIENTE DE CONTROL se establece que existe un nivel de confianza medio valorizado en (60%) y presenta un riesgo del (40%), debido a que existen falencias que ponen en riesgo el buen funcionamiento interno de la organización entre ellos encontramos. La inexistencia de un código de ética mismo que establece el comportamiento de las personas dentro de las instalaciones, falta establecer responsabilidades y funciones a través de un manual de funciones, no se ha definido una misión, visión, principios y organigramas. Adicionalmente no cuentan con procedimientos, políticas por escrito para reclutar, controlar, capacitar, promover y compensar al personal de la empresa.

Elaborado por:	<b>JACL</b>	Fecha:	20/08/2020
Revisado por:	<b>HOAD</b>	Fecha:	20/08/2020

		<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b> <b>METODOLOGÍA: COSO III</b> <b>ENTIDAD: CENTRO FERRETERO “LA INMACULADA”</b> <b>COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGO</b> <b>DIRIGIDO A: GERENCIA</b>			<b>CCI</b> <b>5/15</b>
<b>COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGO</b>					
N °	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES	
		SI	NO		
<b>PRINCIPIO N ° 6: Especificación de Objetivos.</b>					
1	¿Existe una planificación operativa que determine los objetivos a lograr?	X		Solo de manera verbal.	
2	¿los objetivos del centro ferretero están direccionados al cumplimiento de la misión y visión de la misma?		X	No cuentan con misión y visión establecida.	
3	¿Los objetivos de la empresa están establecidos de forma clara de modo que permitan identificar riesgos relacionados al giro del negocio?		X	D11.No se encuentran establecidos los objetivos.	
4	¿Los objetivos del centro ferretero son conocidos y comprendidos por toda la entidad?		X		
5	¿Se cumple adecuadamente las disposiciones, reglamentos y leyes en el tiempo que correspondan tanto internas como externas?	X			
6	¿Se evalúa y se retroalimenta el cumplimiento de los objetivos planteados?		X		
<b>PRINCIPIO N ° 7: Identificación y análisis de riesgo</b>					
7	¿La empresa tiene medidas de seguridad contra incendios, robo y otros riesgos internos y externos que pueden afectar el normal funcionamiento de la misma?	X			
8	¿El centro ferretero realiza un estudio de mercado para identificar los riesgos externos que se pueden presentar?		X	D12. No se realiza ningún estudio.	
9	¿El gerente busca resolver los riesgos de forma oportuna e inmediata?	X			
10	¿Se encuentran definidos los riesgos externos que puedan afectar en el cumplimiento de objetivos?	X			
11	¿Se adoptan acciones preventivas y correctivas para mitigar la ocurrencia de los riesgos?		X	D13. No se ha tomado en cuenta las acciones preventivas.	
Elaborado por:		JACL	Fecha:	20/08/2020	
Revisado por:		HOAD	Fecha:	20/08/2020	



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**METODOLOGÍA:** COSO III

**ENTIDAD:** CENTRO FERRETERO "LA INMACULADA"

**COMPONENTE:** EVALUACIÓN DE RIESGO

**DIRIGIDO A:** GERENCIA

**CCI  
6/15**

N °	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
<b>PRINCIPIO N ° 8:</b> Evaluación de riesgo de fraude.				
12	¿El centro ferretero posee un sistema de inventario para prevenir robos o alteración de información?	X		
13	¿La empresa posee un control sobre las adquisiciones que realiza mediante documentación fuente de respaldo?	X		
14	¿Las nuevas adquisiciones se realizan mediante la autorización del gerente?	X		
15	¿Se tiene restringido el acceso al área de caja y a los registros contables?		X	
16	¿El encargado de contabilidad supervisa a diario todas las operaciones (registros, compra, venta, conciliaciones, Inventarios, etc.) que se realicen dentro de la ferretería?		X	D14. Existe falta de supervisión por la persona encargada.
<b>PRINCIPIO N ° 9:</b> Identificación y análisis de cambios relevantes.				
17	¿Se evalúan posibles riesgos externos como medidas de seguridad para las actividades internas de la organización?		X	D15.No se evalúan los posibles riesgos externos.
18	¿Se evalúan los riesgos internos que pueden influir en el cumplimiento de las metas y actividades?	X		
19	¿Se efectúan políticas de promoción como descuentos u ofertas a los clientes fieles?		X	D16. No existen políticas escritas.
20	¿Se analiza el impacto al adquirir nuevas tecnologías?	X		
21	¿Se comunica al personal del centro ferretero, sobre los posibles riesgos que pueden afectar al buen funcionamiento de la ferretería?		X	D17. No se comunica a todo el personal, solo a contabilidad.
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>11</b>	

Elaborado por:	JACL	Fecha:	20/08/2020
Revisado por:	HOAD	Fecha:	20/08/2020



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**METODOLOGÍA:** COSO III  
**ENTIDAD:** CENTRO FERRETERO "LA INMACULADA"  
**COMPONENTE:** EVALUACIÓN DE RIESGO

**CCI  
7/15**

**RESULTADO DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA**

**TOTAL, RESPUESTAS**

POSITIVO 10

NEGATIVO 11

**TOTAL 21**

	<b>FÓRMULA</b>	<b>APLICACIÓN</b>	<b>RESPUESTA</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	$NC = (CT/PT) * 100$	$(10/21) * 100$	47.62%
<b>NIVEL DE RIESGO</b>	$NR = (100\% - \%NC)$	$(100\% - 47.62\%)$	52.38%

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		

**Análisis:**

En base al cuestionario aplicado mediante la metodología del coso III, en el componente EVALUACIÓN DE RIESGOS, se puede determinar que existe un nivel de confianza bajo del (47.62%) y presenta un nivel de riesgo alto con un total del (52.38%) mismo que es causado por la falta de una planificación operativa que determine los objetivos que la ferretería tenga establecidos lograr, no se realiza un estudio de mercado para identificar los riesgos externos e internos que se pueden presentar, no son supervisadas todas las actividades que realiza contabilidad, no existe un documento en donde se encuentren establecidos las políticas que se deben cumplir, todos estos factores ponen en riesgo el buen funcionamiento interno del centro ferretero.

Elaborado por:	<b>JACL</b>	Fecha:	20/08/2020
Revisado por:	<b>HOAD</b>	Fecha:	20/08/2020



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**METODOLOGÍA:** COSO III  
**ENTIDAD:** CENTRO FERRETERO "LA INMACULADA"  
**COMPONENTE:** ACTIVIDADES DE CONTROL  
**DIRIGIDO A:** GERENCIA

**CCI  
8/15**

**COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

N °	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
<b>PRINCIPIO N ° 10: Selección y desarrollo de actividades de control</b>				
1	¿Al momento de detectar un riesgo, se realizan controles a tiempo para mitigarlos?	X		
2	¿Se realizan controles con el propósito detectar cualquier anomalía en las cuentas: ¿Caja, Bancos, cuentas por cobrar y cuentas por pagar?		X	D18. No se realizan controles a las cuentas establecidas.
3	¿Los registros contables se ejecutan de manera cronológica y ordenada?	X		
4	¿La información del inventario es evaluada periódicamente para verificar la veracidad de la información?		X	D19. No existen evaluaciones periódicas a inventarios.
5	¿Existe manuales de procedimientos para llevar a cabo los procesos de la entidad?		X	D20. Inexistencia de manual de procedimientos.
<b>PRINCIPIO N ° 11: Selección y desarrollo de controles generales para la tecnología</b>				
6	¿Existen restricciones de acceso a la información financiera del centro ferretero?		X	D21.No existen restricciones de acceso.
7	¿El centro ferretero cuenta con respaldo tecnológico de la información contable?	X		
8	¿Considera que los sistemas de información que dispone son seguros, ágiles, oportunos y útiles para la toma de decisiones?		X	
9	¿Existe un sistema diseñado que garantice el control y registro para el inventario?	X		
10	¿Existen algún sistema que aseguren la confiabilidad de los datos?		X	

Elaborado por:	JACL	Fecha:	20/08/2020
Revisado por:	HOAD	Fecha:	20/08/2020



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**METODOLOGÍA:** COSO III

**ENTIDAD:** CENTRO FERRETERO "LA INMACULADA"

**COMPONENTE:** ACTIVIDADES DE CONTROL

**DIRIGIDO A:** GERENCIA

**CCI  
9/15**

**PRINCIPIO N ° 12:** Desplegar actividades de control a través de políticas y procedimientos

11	¿El centro ferretero cuenta con políticas y procedimientos definidos, documentados y socializados de todos sus procesos?		X	D22. No existen políticas ni procedimientos.
12	¿Cuándo existe algún desvío de información, se toma acciones correctivas a tiempo?	X		
13	¿Existen procedimientos para asegurar la confidencialidad de la información?		X	
14	Son canalizados los recursos y la documentación necesaria para la adquisición de mercadería.		X	
15	El gerente con el contador compara mensualmente los resultados económicos presupuestales con los actuales y toma acciones correctivas para la toma de decisiones.		X	
16	¿Los activos de la empresa se encuentran debidamente custodiados?	X		
17	¿Se verifican las guías de remisión, al momento de recibir la mercadería y se constata que la mercadería es la correcta a lo adquirido?		X	
18	¿Existe un estricto control sobre los dineros que salen por conceptos de compras?	X		
19	¿La persona que realiza el cobro de facturas es diferente de la persona que realiza el registro?	X		El registro lo realiza el contador.
20	¿Se realiza las verificaciones de la información presentada por el contador con la documentación existente?	X		
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>11</b>	

Elaborado por:	JACL	Fecha:	20/08/2020
Revisado por:	HOAD	Fecha:	20/08/2020



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**  
**METODOLOGÍA: COSO III**  
**ENTIDAD: CENTRO FERRETERO "LA INMACULADA"**  
**COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

**CCI**  
**10/15**

**RESULTADO DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA**

**TOTAL, RESPUESTAS**

POSITIVO	11
NEGATIVO	9
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

	FÓRMULA	APLICACIÓN	RESPUESTA
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	$NC = (CT/PT) * 100$	$(9/20) * 100$	45%
<b>NIVEL DE RIESGO</b>	$NR = (100\% - \%NC)$	$(100\% - 45\%)$	55%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

**Análisis:**

En el componente ACTIVIDAD DE CONTROL se determina que, el centro ferretero posee un nivel de confianza bajo del (45%) y un nivel de riesgo alto valorizado en (55%), los riesgos presentados en este componente afectan de manera directa al funcionamiento de la institución, estos factores son: inexistencia de controles a las distintas actividades operacionales que se realizan, no existen evaluaciones periódicas a inventarios, y la falta de un manual de procedimientos.

Elaborado por:	JACL	Fecha:	20/08/2020
Revisado por:	HOAD	Fecha:	20/08/2020



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**  
**METODOLOGÍA: COSO III**  
**ENTIDAD: CENTRO FERRETERO "LA INMACULADA"**  
**COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**  
**DIRIGIDO A: GERENCIA**

**CCI**  
**11/15**

**COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

N	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	

**PRINCIPIO N ° 13: Calidad de la información**

1	¿Contabilidad analiza, verifica y evalúa la información recibida de las diferentes áreas para posteriormente elaborar un informe y entregar al gerente?	X		
2	¿Se verifica que la información obtenida sea importante para la consecución de objetivos de la empresa?		X	
3	¿Los registros facilitan la preparación de los estados financieros de acuerdo a los principios y normas de contabilidad?	X		
4	¿Se protegen adecuadamente con copias de seguridad los archivos sobre la información procesada?		X	No existe protección de información.
5	¿Se realizan reuniones periódicas entre el gerente y el personal para informar sobre la gestión de la empresa?		X	
6	¿La información que es entregada al gerente es confiable y apropiada?	X		

**PRINCIPIO N ° 14: Efectividad de las comunicaciones internas**

7	¿Existen canales de comunicación interna para reportar quejas, reclamos, sugerencias?	X		
8	¿Se realiza cotejo de información dentro de la organización para asegurar que los datos generados son idénticos?	X		
9	¿Existe comunicación interna sobre solicitudes de compras oportuna entre el bodeguero y el personal contable?	X		
10	¿Existe un encargado de revisar que los canales de información se encuentren funcionando correctamente?		X	No existe una persona encargada.
11	¿Existen medidas correctivas para las irregularidades encontradas?	X		

Elaborado por:	<b>JACL</b>	Fecha:	20/08/2020
Revisado por:	<b>HOAD</b>	Fecha:	20/08/2020



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**METODOLOGÍA:** COSO III

**ENTIDAD:** CENTRO FERRETERO “LA INMACULADA”

**COMPONENTE:** INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**DIRIGIDO A:** GERENCIA

**CCI  
12/15**

N °	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
<b>PRINCIPIO N ° 15: Efectividad de las comunicaciones externas.</b>				
12	¿La ferretería cuenta con canales abiertos de comunicación para los clientes y proveedores, frente posibles errores que atenten contra las actividades de la entidad?	X		
13	¿La Ferretería cuenta con procedimientos definidos para la solución oportuna de quejas y reclamos de los clientes?	X		
14	¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios?		X	
15	¿Se da a conocer a los clientes las promociones establecidas por la entidad?		X	
16	¿El gerente se encuentra pendiente, en la satisfacción de los clientes con el producto ofrecido?	X		
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>6</b>	

Elaborado por:	JACL	Fecha:	20/08/2020
Revisado por:	HOAD	Fecha:	20/08/2020



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**METODOLOGÍA:** COSO III  
**ENTIDAD:** CENTRO FERRETERO "LA INMACULADA"  
**COMPONENTE:** INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**CCI  
13/15**

**RESULTADO DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA**

**TOTAL, RESPUESTAS**

POSITIVO 10

NEGATIVO 6

**TOTAL 16**

	FÓRMULA	APLICACIÓN	RESPUESTA
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	$NC = (CT/PT) * 100$	$(10/16) * 100$	62.50%
<b>NIVEL DE RIESGO</b>	$NR = (100\% - \%NC)$	$(100\% - 62.50\%)$	37.50%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

**Análisis:**

En los resultados obtenidos del componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN se puede determinar, que el centro ferretero posee un nivel de confianza medio valorizado en (62.50%) y un riesgo medio con un valor del (37.50%) este nivel de riesgo se debe a que dentro de la institución se presentan varios inconvenientes tales como: no se protegen adecuadamente la información obtenida en la empresa, no existe un encargado de revisar que los canales de información se encuentren funcionando correctamente, inexistencia de un mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios y no se da a conocer a los clientes las promociones establecidas por la entidad.

Elaborado por:	JACL	Fecha:	20/08/2020
Revisado por:	HOAD	Fecha:	20/08/2020



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**  
**METODOLOGÍA: COSO III**  
**ENTIDAD: CENTRO FERRETERO "LA INMACULADA"**  
**COMPONENTE: MONITOREO**  
**DIRIGIDO A: GERENCIA**

**CCI**  
**14/15**

**COMPONENTE: MONITOREO**

N °	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
<b>PRINCIPIO N ° 16: evaluación para comprobar el control interno</b>				
1	¿Existen procedimientos por escrito para iniciar, revisar y aprobar el manejo de caja chica, pago y entrega de cheques, compras, gastos, cobros y pago de nómina?		X	No existen procedimientos por escrito.
2	¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si las actividades que se realizan están acorde a los procesos o flujogramas establecidos?		X	No existen procedimientos ni flujogramas.
3	¿Se supervisa el pago de las obligaciones a tiempo para evitar el recargo de interés?	X		
4	¿Las deficiencias en el comportamiento del personal se ponen en conocimiento de la autoridad correspondiente?	X		
5	¿Se realiza un monitoreo y seguimiento sobre los controles establecidos al interior de la empresa?		X	
<b>PRINCIPIO N ° 17: comunicación de deficiencias de control interno.</b>				
6	¿Se investiga y se corrige las deficiencias encontradas en Contabilidad?	X		
7	¿Las deficiencias encontradas en el departamento se comunican inmediatamente al gerente para la tomar acciones correctivas?		X	
8	¿Se comunica los errores en el registro de operaciones y la adopción de medidas correctivas al contador?	X		De manera inmediata.
9	¿La empresa cuenta con una persona encargada de entregar reportes de deficiencia encontradas en las actividades que desarrolla cada empleado dentro de la empresa?		X	
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>5</b>	

Elaborado por:	JACL	Fecha:	20/08/2020
Revisado por:	HOAD	Fecha:	20/08/2020



**RESULTADO DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA**

**TOTAL, RESPUESTAS**

POSITIVO	4
NEGATIVO	5
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

	FÓRMULA	APLICACIÓN	RESPUESTA
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	$NC = (CT/PT) * 100$	$(4/9) * 100$	44.44%
<b>NIVEL DE RIESGO</b>	$NR = (100\% - \%NC)$	$(100\% - 44.44\%)$	55.56%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

**Análisis:**

En la encuesta aplicada al componente MONITOREO se determina que el centro ferretero posee un nivel de confianza bajo con un valor de (44.44%) y un nivel de riesgo alto valorizado en (55.56%) este nivel de riesgo se presenta por la existencia de falencias dentro de este componente como son: no existen procedimientos por escrito para iniciar, revisar y aprobar el manejo de caja chica, pago y entrega de cheques, compras, gastos, cobros y pago de nómina, no existe un manual de procesos y flujogramas y no existe un correcto monitoreo y seguimiento sobre los controles establecidos al interior de la empresa.

Elaborado por:	JACL	Fecha:	20/08/2020
Revisado por:	HOAD	Fecha:	20/08/2020

### 3.5.2 Ponderación de resultados del cuestionario de control interno

**Tabla 4-3:** Resultado de la evaluación del control interno.

N	COMPONENTES	RESPUESTAS		TOTAL, RESPUESTAS	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
		SI	NO			
1	Ambiente de control	15	10	25	60%	40%
2	Evaluación de riesgo	10	11	21	47.62%	52.38%
3	Actividad de control	11	9	20	45%	55%
4	Información y comunicación	11	5	16	62.50%	37.50%
5	Monitoreo	6	3	9	44.44%	55.56%
	<b>TOTAL</b>				<b>51.91%</b>	<b>48.09%</b>

Fuente: Cuestionario de control interno

Realizado por: Carrasco López Jhadira, 2020

#### Resultado:

- Nivel de confianza: Medio
- Nivel de riesgo: Medio



**Gráfico 1-3:** Resultado de la evaluación del control interno

Fuente: Cuestionario de control interno

Realizado por: Carrasco López Jhadira, 2020

**Análisis:** Del análisis realizado al cuestionario de control interno mediante la aplicación de la metodología del COSO III se logró obtener el nivel de riesgo, confianza de cada uno de los componentes y así conocer la situación en la que se encuentra el centro ferretero a nivel general. Podemos determinar que existe un nivel de confianza medio del **51.48%** y un nivel del riesgo medio valorado en el **48.52%** resultados obtenidos por los riesgos que se presentan en cada componente, la existencia de estos riesgos afecta el eficiente funcionamiento de las operaciones que se desarrollan. Al momento de detectar los riesgos podremos evaluar la efectividad de los

procedimientos de todas las actividades relevantes que se desarrollen dentro del centro ferretero. Mediante los resultados obtenidos podemos determinar que el centro ferretero necesita evaluar y supervisar controles claves y relevantes para poder obtener un riesgo bajo mediante controles preventivos y correctivos aumentando todos los niveles de control.

### ***3.5.3 Informe del cuestionario de control interno***

## **CENTRO FERRETERO “LA INMACULADA”**

### **Informe del cuestionario de control interno**

---

El informe es el resultado de la evaluación desarrollada al control interno del centro ferretero, con la finalidad de detectar y mitigar los riesgos presentes dentro de las actividades que se desarrollan. Esta información se obtuvo aplicando la metodología del COSO III mismo que proporcionó la información suficiente para su correcta implementación.

Una vez analizado los resultados se procedió a identificar las siguientes debilidades detalladas a continuación:

1. No existe un código de ética establecido
2. Inexistencia de organigramas estructural y funcional
3. No cuentan con misión, visión
4. No cuentan con un manual de funciones
5. No cuenta con políticas y procedimientos para las distintas actividades
6. No se realiza capacitación al personal
7. No se evalúa los conocimientos y destrezas del personal
8. No se encuentran establecidos los objetivos.
9. No se realiza un estudio de mercado para identificar los riesgos externos que se pueden presentar
10. No se mitigan los riesgos.
11. No se realizan controles para detectar anomalías en las cuentas: Caja, Bancos, cuentas por cobrar y cuentas por pagar.
12. No existe evaluaciones periódicas a inventarios.

13. Falta de un manual de procedimientos.
14. No existen restricciones de acceso a la información financiera
15. No existe protección de información.
16. No existe un encargado de revisar que los canales de información
17. No existen mecanismos para la obtención de información externa.
18. No se da a conocer al público las promociones establecidas.

Para las debilidades antes mencionadas se procederá a implementar un sistema de control interno, con la finalidad de mitigar estos riesgos presentes dentro de la institución, este sistema está diseñado para ser implementado según los 5 componentes que forman el COSO III.

## **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA CONTROL INTERNO SEGÚN LA METODOLOGÍA DEL COSO III**

### **1. AMBIENTE DE CONTROL**

Dentro de este componente se desarrolla todas las actividades que beneficien al buen desarrollo y presentación de la organización, por lo tanto, este componente es el más relevante sobre los demás ya que es el cimiento para una buena organización proporcionando una buena disciplina y estructura.

Por lo tanto, se procederá a realizar lo siguiente:

- Implementación de un código de ética y conducta:

Con la finalidad de promover el buen comportamiento dentro de la instalación, creando un ambiente familiar en que se practique el respeto, honestidad, responsabilidades, etc. El cual promoverá la eficiencia en el comportamiento de todos los miembros que conforman la ferretería.

- Establecer una misión y visión:

Se creará una misión y visión para el centro ferretero, ya que son la clave para cumplir con todas las metas propuestas, son de gran importancia para perfilar los objetivos empresariales de crecimiento y desarrollo hacia el futuro. Teniendo en cuenta que la misión es la actividad que ejerce la empresa dentro del mercado, mientras que la visión es todo lo que la organización quiere transmitir a futuro.

- Diseñar un organigrama estructural y funcional:

El organigrama será diseñado de acuerdo al personal que labora en el centro ferretero, de manera clara, indicando el nivel jerárquico desde el gerente hasta los empleados. Permitirá visualizar toda la estructura organizacional y sus funciones de manera más sencilla, agilizando los procesos existentes.

- Asignación de autoridad y responsabilidad:

En este punto será deber del gerente dar a conocer las responsabilidades y funciones de manera clara a todo el personal, esta acción conllevará a que los integrantes del centro ferretero sean capaces de tomar decisiones frente a cualquier acto que se presente.

- Evaluación al desempeño laboral:

Se procederá a realizar evaluaciones a los miembros del centro ferretero, motivando al desarrollo del liderazgo, esto se alcanzará con una buena planificación y administración por parte de gerencia.

## **2. EVALUACIÓN DE RIESGOS**

Este componente permitirá a la empresa identificar los posibles riesgos que afecten al logro de los objetivos institucionales, de esta manera la ferretería podrá proveer y conocer los riesgos a cuáles se enfrentan con el propósito de identificar, analizar y disminuirlo.

Por lo tanto, se procederá a realizar lo siguiente:

- Establecimiento de objetivos:

Se establecerán objetivos a nivel global y por actividades que direccionen a todos a todo el personal de la organización hacia un mismo sentido, de esta manera será más clara entender lo que la institución está tratando de lograr y hacia dónde quiere llegar.

- Matriz de riesgo:

Nos permitirá conocer todos los riesgos que presenta el centro ferretero, dando posibles soluciones y mencionando a la persona encargada que sea la responsable de tomar acciones necesarias para mitigar todos los posibles riesgos.

### **3. ACTIVIDAD DE CONTROL**

La actividad de control nos permitirá que todas las funciones dentro del centro ferretero se ejecuten con seguridad mitigando los posibles riesgos.

Dentro de este componente se procederá a realizar lo siguiente:

- Manual de políticas:

Son los criterios generales que tienen como objetivo orientar alguna acción a desarrollar, dando lugar al gerente como el único responsable para la toma de decisiones correctas. También se puede establecer como guías bien definidas para las actividades o procedimientos que se desarrollen dentro de la ferretería.

- Manual de funciones:

Este manual, permitirá al personal delimitar sus funciones a desarrollar, ejecutando su trabajo con mayor conocimiento y cumpliendo con todas las actividades que debe desarrollar dentro de la organización, ayudando a los procesos de comunicación, integración y desarrollo eficaz.

- Manual de procedimientos y flujogramas:  
Son acciones de guías cronológicas que nos permitirán detallar de manera exacta las actividades o rutinas de trabajo a cumplir.

#### **4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Componente que nos permite mantener una buena comunicación entre las áreas más relevantes del centro ferretero permitiendo intercambiar información de manera confiable.

Dentro de este componente se procederá a realizar lo siguiente:

- Implementación de mecanismos para la obtención de información:  
Es necesario que el centro ferretero cuente con tecnología de punta que le permita tener un mejor desempeño con enfoque directo hacia contabilidad y bodega, para la obtención de información más confiable y certera. Esta información se debe generar por escrito y en tiempos determinados.
- Análisis a la comunicación interna:  
Gerencia deberá establecer un ambiente confiable, en donde los trabajadores puedan manifestar sus inquietudes y comunicar los resultados obtenidos de las operaciones y funciones realizadas. En esta parte el gerente deberá establecer políticas por escrito y comunicar las decisiones tomadas.

#### **5. ACTIVIDAD DE MONITOREO O SUPERVISIÓN**

En este componente será incorporado el concepto de mejoramiento continuo, en donde el sistema de control interno deberá ser flexible y adaptable para toda la entidad. Este componente será el encargado de la verificación que los componentes anteriores se cumplan de manera eficiente. El SCI deberá estar en constante cambio por distintos motivos presentados dentro de la organización como pueden ser: incorporación de nuevos empleados o la restricción de recursos etc.

- Evaluaciones continuas:  
El gerente es la persona encargada que deberá realizar evaluaciones constantes a todo el personal del centro ferretero para determinar el cumplimiento de las actividades establecidas.
- Supervisión de actividades:  
El gerente deberá realizar revisar el cumplimiento de las funciones que se desarrollan para que sean más efectivas, mismas que nos permitan detectar los errores y desviaciones dentro de las actividades y operaciones.

### **3.6 Implementación del sistema de control interno según la metodología del COSO III**

#### **3.6.1 *Ambiente de control***

##### **3.6.1.1 *Código de ética***

El presente código de ética está dirigido a todas las personas que forman parte del centro ferretero la Inmaculada, mismo que se dará a conocer a todos los integrantes que actualmente se encuentra laborando en la organización. Está constituido en base a la misión, visión y valores de la organización, representando una guía y asegurando un buen comportamiento en el desempeño profesional. Teniendo como única finalidad el establecimiento de pautas y comportamientos éticos con los cuales se guiarán todos los que forman parte del centro ferretero.



CENTRO FERRETERO "LA INMACULADA"

## CÓDIGO DE ÉTICA

### PRESENTACIÓN

Tengo el gran placer de darte la bienvenida al **Centro Ferretero "La Inmaculada"**.

Eres parte de nuestra organización a la que todos los integrantes estamos orgullosos de pertenecer.

**Centro Ferretero "La Inmaculada"** es una empresa que se ha caracterizado por estar comprometida con la excelencia y calidad de producto, nos encontramos en constante crecimiento, buscando siempre el bienestar de nuestros clientes, proveedores y colaboradores.

El presente código de ética es la expresión de cada uno de los principios de nuestra cultura organizacional, definiendo el comportamiento ético y la integridad tanto personal como profesional al momento de efectuar o desarrollar nuestras actividades diarias.

El conocimiento de este código de ética es necesario para todos los que forman parte de la organización con el fin de mantener un respeto mutuo con nuestros clientes internos y externos, siendo el pilar fundamental que regirá nuestra forma de actuar ante cualquier escenario.

Tomate el tiempo necesario para leer toda nuestra información, la cual tiene la finalidad de darte a conocer, cual será tu comportamiento ante cualquier actividad, enfocándote siempre a tus principios personales y profesionales dentro y fuera de las instalaciones

BIENVENIDO

Atentamente

GERENTE PROPIETARIO

Marco Arellano

## **1. FILOSOFÍA CORPORATIVA**

### **MISIÓN**

El centro ferretero “La Inmaculada” es una empresa que trabaja para satisfacer las necesidades de los clientes, ofreciendo variedades de productos en materiales de construcción y artículos en general, en base a una excelente calidad y de acorde con la exigencia del mercado.

### **VISIÓN**

El centro ferretero “La Inmaculada” pretende garantizar el posicionamiento y liderazgo en el mercado de ventas de materiales de construcción y artículos de ferretería de tal manera que alcance un buen posicionamiento en la provincia de Chimborazo, comprometidos con nuestros clientes y garantizando la permanencia del negocio y el crecimiento permanente del mismo.

### **PRINCIPIOS**

Los principios son normas que establece una organización en donde se manifiesta una cultura, la forma de ser y de pensar. Definen la manera de comportarse frente a las actividades cotidianas.

Los principios del Centro Ferretero “La Inmaculada” son los siguientes:

- Exigencia de calidad: este principio deberá prevalecer de manera obligatoria en todos los procedimientos de la organización, desde la adquisición de los productos, codificación, venta y en atención de los clientes, mismo que tendrá una mejora continua.
- Contribución al progreso económico y social: principio establecido para la contribución al desarrollo económico y social del lugar donde se encuentra ubicado el centro ferretero “La Inmaculada” generando empleo y riqueza para la misma.
- Trabajo en Equipo: Esfuerzo integrado entre todos los trabajadores de la organización buscando la unión de esfuerzo, apoyo y crecimiento entre todos.

- Servicio personalizado: Nuestros trabajadores responderán con rapidez a todos los requerimientos de los clientes.

## **VALORES**

Los valores son las cualidades que distinguen tanto a una persona como a la organización, se los deben tener presente y poner en práctica en todo momento.

Los valores del Centro Ferretero “La Inmaculada” son los siguientes:

- Honestidad: Ante cualquier situación actuamos con transparencia, dando mayor importancia a los intereses colectivos que los intereses particulares. Siempre actuando con la verdad, enfocados en la justicia
- Respeto: a todos nuestros clientes les ofrecemos un trato amable y cálido, siempre dirigiéndonos de manera respetuosa. Es la manera con la que tratamos a todas las personas que forman parte de nuestra empresa e interactuamos a diario.
- Liderazgo: Ser pioneros en el área de ventas de materiales de construcción y artículos de ferretería de la provincia de Chimborazo.
- Confianza: creer completamente en que todas las actividades dentro del centro ferretero se llevaran a cabo bajo los estándares establecidos.
- Empatía: acción de comprender y entender las necesidades de nuestro grupo de trabajo y cada integrante del centro ferretero.

## **2. COMPORTAMIENTO CON NUESTRO GRUPO DE INTERES**

### **SELECCIÓN DEL PERSONAL**

Todos nos comprometemos a respetar los derechos humanos, evitando la discriminación por sexo, raza, color, etnia, cultura, religión, política, orientación sexual o cualquier condición física que se presente uno de nuestros trabajadores, garantizando el respeto, la igualdad de oportunidades dentro del centro ferretero y en todos los procesos de reclutamiento y selección del personal.

## **COMPROMISO CON NUESTROS TRABAJADORES**

- Cumplir con todos los beneficios de ley
- Respetar a todo el personal, evitando la discriminación y trato injusto.
- Proteger la salud y seguridad de todos los que conforman el centro ferretero.
- Escuchar y respetar todas las opiniones de nuestros trabajadores.

## **COMPORTAMIENTO CON LOS CLIENTES**

Centro ferretero la “Inmaculada” tiene como objetivo, establecer productos y servicios de calidad que cumplan con las expectativas y exigencias de nuestros clientes, asegurando el éxito empresarial a corto y largo plazo.

- Todos nuestros clientes serán asesorados sobre las mejores opciones de acuerdo con las necesidades requeridas. Estableciendo primeramente la calidad del producto, prestando un servicio rápido, dinámico y eficiente, asegurando la satisfacción de nuestros clientes.
- La calidad final del producto entregado a nuestros clientes es el resultado positivo de una buena planificación y mejora continua durante todos los procesos de comercialización, registro y distribución.
- A nuestros clientes se les ofrecerá soluciones rápidas y oportunas al momento que se presenten inconvenientes.

## **MI COMPORTAMIENTO CON EL GERENTE**

- Proteger los bienes de la ferretería, sus consumidores, y sus ingresos.
- Realizar un trabajo de calidad, que contribuya al cumplimiento de los objetivos y metas que estableció la organización.
- Contribuir con nuevas ideas que beneficien al buen desarrollo organizacional

## **MI COMPORTAMIENTO CON LA EMPRESA**

- Cumplir con todas las leyes, reglamentos y normas a los que la empresa se rige y con los que cuentan internamente en su instalación.

- Todo el personal deberá cumplir con los manuales establecidos y difundidos por el centro ferretero “Manual de políticas, funciones y procedimientos”.
- No se usará el nombre de nuestra institución para beneficios personales.
- Proteger todos los recursos materiales y económicos de la ferretería tales como: sus instalaciones, vehículos, equipos y productos contra la pérdida, robo, daño o mal uso de los antes mencionados.
- Evitar participar en actividades ilegales que pongan en riesgo la seguridad de la empresa y de mi persona.
- Dar a conocer al gerente de forma inmediata alguna actividad que vaya contra nuestra empresa y atente contra las normas de ética establecidas por la organización.

### **MI COMPORTAMIENTO CON LOS PROVEEDORES**

- Se mantendrá un vínculo profesional con respeto, honestidad y transparencia.
- Rechazaremos los ofrecimientos de sobornos sobre pagos indebidos o robo de materiales, dichos actos serán denunciados de manera inmediata con el gerente para tomar acciones.
- Al momento de seleccionar un nuevo proveedor se tomará en cuenta los precios, calidad y tiempo de experiencia en el mercado.
- Nos comprometemos a realizar los pagos en el tiempo y formas establecidas por los mismos.

### **MI COMPORTAMIENTO CON MIS COMPAÑEROS**

- Todos trabajaremos bajo el valor del respeto sin realizar discriminación entre compañeros ya sea por su etnia, cultura o religión.
- Proporcionaremos un buen ambiente de trabajo dentro de las instalaciones, mismo que será de manera alegre, armónico, adecuado y responsable.
- Denunciar con el gerente cualquier actividad de acoso, humillación de una persona hacia otra, se procederá a tomar decisiones inmediatas para evitar estos tratos en la organización.
- Se ayudará a despejar dudas sobre los procesos, normas, funciones principios, valores, políticas y controles establecidos por la ferretería.
- Vigilar y controlar con respeto mis actividades a realizar.

## **COMO DEBO ACTUAR CON LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DE LA FERRETERÍA.**

- Los que son parte del centro ferretero deben estar comprometidos a no divulgar información confidencial sobre las actividades que se desarrollan.
- Tomar en cuenta que información confiable se refiera a los informes, documentos, reportes, políticas, procesos, informes de clientes de proveedores, datos técnicos del mercado, planes estratégicos, sobre contabilidad, etc.

## **MI DEBER DE CONSULTAR**

**Antes de realizar acciones ilegales realízate las siguientes preguntas**

¿Es legal?

¿Qué pasa si realizo acciones ilegales?

¿Qué pasa con mi ética profesional si incumplo cualquier principio?

**Ante cualquier duda me debo dirigir a:**

- Al gerente
- En caso de no encontrarse el gerente, dirigirse a la persona encargada del centro ferretero.

**SERA VIGILADO, QUE CADA INTEGRANTE CUMPLA CON EL CÓDIGO DE  
ÉTICA Y CONDUCTA ESTABLECIDO**

### *3.6.1.2 Misión y Visión*

#### **MISIÓN**

El centro ferretero “La Inmaculada” es una empresa que trabaja para satisfacer las necesidades de los clientes, ofreciendo variedades de productos en materiales de construcción y artículos en general, en base a una excelente calidad y de acorde con la exigencia del mercado.

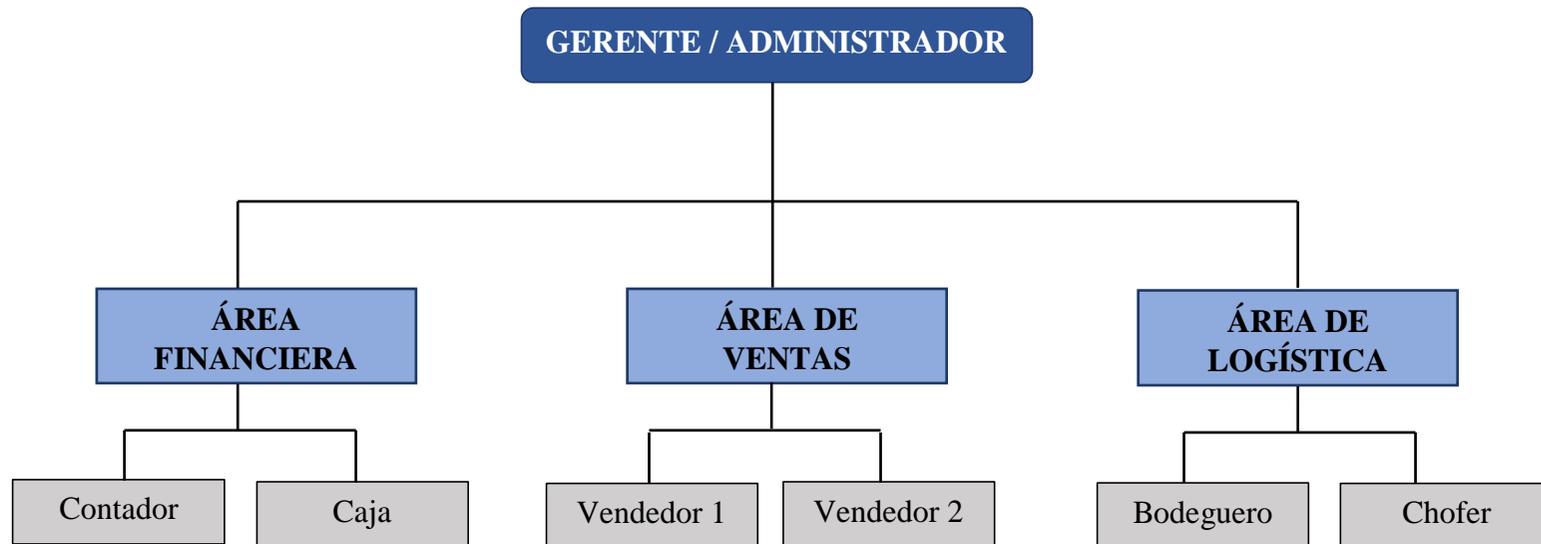
#### **VISIÓN**

El centro ferretero “La Inmaculada” pretende garantizar el posicionamiento y liderazgo en el mercado de ventas de materiales de construcción y artículos de ferretería de tal manera que alcance un buen posicionamiento en la provincia de Chimborazo, comprometidos con nuestros clientes y garantizando la permanencia del negocio y el crecimiento permanente del mismo.

### *3.6.1.3 Estructura organizacional*

Centro Ferretero “La Inmaculada” está estructurado en divisiones de trabajo para alcanzar un objetivo en común.

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



**Figura 3-3:** Organigrama funcional.

Fuente: Elaboración propia

Realizado por: Carrasco López Jhadira, 2020

### 3.6.1.4 Asignación de autoridad y responsabilidad

En el siguiente documento se encuentran detalladas las actividades más relevantes que se realizan dentro del centro ferretero “La Inmaculada”, en cada actividad se designa al responsable de efectuarla, misma que será desarrollada de manera responsable, bajo los lineamientos de responsabilidad y de la ética profesional.

**Tabla 2-3:** Asignación de autoridad y responsabilidad.

N	Funciones	Gerente	Contador	Caja	Vendedor	Bodega	Chofer
1	Adquisición de mercadería.	X	X			X	
2	Pago a proveedores.	X	X				
3	Negociación con proveedores y clientes al por mayor y menor.	X					
4	Contratación de personal.	X					
5	Pago a trabajadores.	X	X				
6	Trámites legales, Declaraciones de impuestos.	X	X				
7	Pago de servicios básicos.		X				
8	Asignación de precios a los productos.	X			X	X	
9	Facturación.			X			
10	Ventas al por mayor y menor por medio de recepción de llamadas.		X				
11	Atención al cliente.				X		
12	Inventario de mercadería.		X			X	
13	Arreglo de Bodega.					X	
14	Recepción de mercadería					X	
15	Registro de operaciones.		X				
16	Capacitación a trabajadores.	X					
17	Cierre de caja			X			
18	Movilización de mercadería						X
19	Devolución de mercadería		X		X		
20	Registros contables		X				
21	Mitigación de riesgos	X					
22	Presentación de informes periódicos u ocasionales		X				

23	Análisis de informes de inventarios físicos		X			X	
<b>N°</b>	<b>Funciones</b>	<b>Gerente</b>	<b>Contador</b>	<b>Caja</b>	<b>Vendedor</b>	<b>Bodega</b>	<b>Chofer</b>
24	Despacho de material vendido					X	
25	Comunicar a gerencia deficiencias encontradas en la mercadería adquirida					X	
26	Elaboración de Estados financieros		X				
27	Autorizar pagos a trabajadores	X					
28	Administrar y gestionar los recursos de la empresa.	X					
29	Detallar los diferentes modos de pagos.				X		
30	Depósitos	X		X			

**Fuente:** Elaboración propia

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

#### 3.6.1.4 Capacitación y evaluación al desempeño laboral

Se realizará capacitaciones al menos dos veces al año a todos los que integran el centro ferretero, con el fin de fortalecer su gestión y lograr una diferencia competitiva en un sector cada vez más exigente.

Se comunicará con anticipación y será entregada una copia del documento presentado a continuación para su conocimiento.

**Centro ferretero “La Inmaculada”**  
**Programa de capacitaciones 2021**

**Tabla 3-3:** Capacitación al personal.

<b>N</b>	<b>TEMAS A CAPACITAR</b>	<b>DIRIGIDO A</b>
1	Gestión de inventarios	Contador Bodega
2	Servicio al Cliente	Ventas Caja
3	Prevención de riesgos laborales	Toda la organización
4	Actualizaciones tributarias	Contabilidad
5	Control Interno	Toda la organización

**Fuente:** Elaboración propia

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

### **Evaluaciones**

Luego de dar por terminada la capacitación se procederá a evaluar los conocimientos obtenidos, mismos que servirán para darse cuenta que puntos no quedaron claros y poder reforzar en la siguiente capacitación presentada.

### **Capacitación**

El gerente dispondrá que los empleados sean capacitados de forma continua, según las necesidades y acorde a cada área de trabajo o al cargo que desempeñen dentro de las instalaciones. Estas capacitaciones serán modificadas según el requerimiento de las necesidades presentadas, toda capacitación que no esté en la planificación establecida, se realizara fuera de las horas de trabajo con los mismos procesos y serán evaluadas.

### **3.6.2 Evaluación de riesgo**

#### **3.6.2.1 Establecimiento de objetivos**

El gerente tiene la obligación de establecer objetivos asociados con los diferentes niveles de la organización, mismos que deberán ser consistentes con la misión.

#### **Objetivos operacionales:**

- Ser la empresa ferretera líder en ventas del sur de la provincia de Chimborazo, a través de una administración confiable, eficiente, transparente, ofreciendo siempre un servicio de calidad con visión a la excelencia organizacional.
- Proteger los recursos y activos que posee el centro ferretero, evitando la pérdida, alteración de información y usos indebidos para una adecuada administración.
- Aplicar las medidas necesarias para prevenir los riesgos, detectar errores, fraudes o irregularidades que se presenten en el centro ferretero para disminuir las falencias existentes.
- Buscar la satisfacción de nuestros clientes con una gran variedad de mercadería, enfocándonos siempre en atención personalizada.
- Mantener un buen ambiente de trabajo, mismo que garantice el buen desempeño laboral y atención al cliente.
- Seleccionar proveedores calificados para ofrecer a los clientes excelentes productos con garantía certificada.

#### **Objetivos de información:**

- Asegurar la buena confiabilidad de los registros operacionales diarios.
- Garantizar que la presentación de información financiera dentro de la organización sea confiable, válida y se encuentren completamente clara.

**Objetivos de cumplimiento:**

- Cumplir con los objetivos, políticas, funciones y procedimientos establecidos por la administración.
- Cumplir con todas las obligaciones tributarias a las que se encuentra sujeto el centro ferretero la inmaculada.

*3.6.2.2 Matriz de riesgo*

**Tabla 4-3:** Matriz de riesgo.

N	RIESGO	CONSECUENCIA	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	RESPONSABLE	POLÍTICA DE MITIGACIÓN DE RIESGO
1	No existe un código de ética.	Al no tener un código de ética no se pueden controlar las conductas dentro de la organización provocando escándalos, afectando en materia de tiempo y dinero	Medio	Gerente	Se implementará y socializará un código de ética a todos los integrantes de la organización.
2	Los inventarios físicos no son supervisados y controlados de manera periódica.	Al momento de no controlar los inventarios existe la posibilidad de pérdida de mercadería o alteración en la información.	Alto	Contabilidad	Se deberá realizar anualmente una inspección física para verificar la información actual. En estos datos deberán presentar: las existencias actuales, faltantes y productos dañados. La persona encargada de la supervisión deberá ser diferente al de bodega.
3	El centro ferretero no cuenta con misión, visión.	Al no poseer una misión y visión la empresa no tiene un punto de partida para desarrollar estrategias en el crecimiento empresarial y hace que la empresa no esté alineada con el cumplimiento de los objetivos.	Alta	Gerencia	Se elaborará una misión y visión acorde a las aspiraciones y capacidad empresarial
4	Inexistencia de organigramas	La falta de organigramas provoca un desconocimiento de los cargos existentes y por lo tanto no se puede establecer las responsabilidades adecuadas.	Medio	Gerencia	Diferenciar los cargos y funciones en un organigrama para darlos a conocer a todos los funcionarios de la organización.
5	No cuentan con un manual de funciones	La falta de un manual de funciones provoca el desconocimiento de las actividades a desempeñar, induciendo a una posible duplicidad de funciones.	Alto	Gerencia	Se diseñará un manual de funciones y se difundirá a todo el personal para conocimiento de sus actividades.

N	RIESGO	CONSECUENCIA	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	RESPONSABLE	POLÍTICA DE MITIGACIÓN DE RIESGO
6	No existe manual de políticas y procedimientos por escrito.	Al no contar con un manual de políticas y procedimientos no se puede normalizar y controlar actividades, no permite a la institución tener una ayuda para las nuevas condiciones operacionales también dificulta el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas.	Alto	Gerente	Diseñar y difundir un manual de políticas y funciones en donde se especifique claramente lo que van hacer y como lo van hacer.
7	No cuenta con un plan de formación para sus empleados.	La organización que no cuenta con un plan de formación está expuesta a estancarse en lo ordinario, a no crecer y no ser competitiva en el mercado.	Bajo	Gerente	Establecer un plan de formación según las necesidades y demandas que se identifiquen en el personal del centro ferretero.
8	No se realizan evaluaciones de conocimiento periódicamente.	No se puede medir la capacidad intelectual de los trabajadores, desconociendo si pueden o no cumplir con sus funciones y desviando el alcance de las metas.	Medio	Gerente	Realizar evaluaciones periódicas a los colaboradores para determinar sus capacidades, conocimientos y el desempeño de cada trabajador, con el fin de aumentar su productividad y compromiso con nuestra organización.
9	los objetivos del centro ferretero no están direccionados al cumplimiento de la misión y visión de la misma.	Al no contar con una misión y visión la empresa no posee un pilar para el cumplimiento de sus metas, por ende, no se podrán definir los objetivos no están bien direccionados.	Alto	Gerente	Se establecerá una misión y visión. Se documentarán y difundirán los objetivos que permitan lograr el éxito empresarial.

N	RIESGO	CONSECUENCIA	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	RESPONSABLE	POLÍTICA DE MITIGACIÓN DE RIESGO
10	Los objetivos no se encuentran establecidos de forma clara de modo que no permite identificar los riesgos relacionados al giro del negocio	Al momento de no establecer de manera clara los objetivos, la organización no podrá dirigir, controlar, motivar y revisar las actividades a desarrollar.	Alto	Gerente	Se implementarán objetivos bien definidos de acuerdo al giro y necesidad del negocio.
11	los objetivos no son difundidos a toda la entidad.	La falta de comunicación dentro la empresa provoca un desconocimiento de las metas a cumplir.	Media	Gerente	Se dará a conocer los objetivos establecidos por gerencia a todo el personal del centro ferretero.
12	No se realiza un estudio de mercado para identificar los riesgos externos que se pueden presentar	Al no realizar un análisis de mercado externo no se proporciona información sobre clientes, competidores, no podemos realizar acciones para fidelizar a los clientes, en conclusión, existe un desconocimiento total del mercado objetivo.	Medio	Contador	Realizar un estudio de mercado para tener más clara la preferencia de los clientes y los puntos fuertes de la competencia.
13	No se adoptan acciones preventivas y correctivas para mitigar la ocurrencia de los riesgos	La organización que no posee planes de acción que mitiguen riesgos hace que las operaciones e información se vuelven vulnerables y que no pueden contrarrestar ciertas adversidades.	Alto	Gerente	Se elaborará medidas para anticiparse a los posibles riesgos junto con las decisiones correctivas necesarias para su mitigación.

N	RIESGO	CONSECUENCIA	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	RESPONSABLE	POLÍTICA DE MITIGACIÓN DE RIESGO
14	No existe un acceso restringido al área de caja y a los registros contables	<p>Perdida de recursos Hurto y robos. Malos manejos. Riesgos de asaltos. Los registros contables pueden ser destruidos o alterados. Actos de sabotaje.</p>	Alto	Caja Contador	<p>La persona encargada de caja será el único responsable de llevar un control de la misma. Al finalizar el día se pasará el registro de compras y ventas diarias a contabilidad para su adecuado registro.</p>
15	No se cuenta con una supervisión a diario de todas las operaciones (registros, compra, venta, conciliaciones, Inventarios, etc.	Al no existir un control a las operaciones diarias, se desconoce las actividades que se realizan, provocando pérdida de información, de materiales y alteración de información.	Bajo	Contabilidad Bodega	<p>Los registros de compra y venta se efectuarán en el momento en el que se desarrolla la acción. Las conciliaciones bancarias se realizarán mensualmente por contabilidad. Bodega llevara un registro diario de los materiales existentes.</p>
16	Falta de controles con el propósito de detectar cualquier anomalía en las cuentas: Caja, Bancos, cuentas por cobrar y cuentas por pagar	<p>Desvió de recursos. Pérdida de recursos. Registros contables y auxiliares incompletos.</p>	Medio	Contabilidad	<p>Cada vez que se realice un asiento, se deberá registrar y comprobar con los documentos fuentes. Al momento de encontrar cualquier anomalía en estas cuentas, se procederá a la verificación inmediata de sus valores.</p>

N	RIESGO	CONSECUENCIA	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	RESPONSABLE	POLÍTICA DE MITIGACIÓN DE RIESGO
17	No existe evaluación periódica para verificar la veracidad de la información	Desconocimiento del estado actual de la información administrativa y operativa. Acumulación de información errónea con valores irreales.	Medio	Contador	En los diez primeros días de cada mes se verificará la información presentada por las distintas áreas para verificar su veracidad.
18	No se canaliza los recursos y la documentación necesaria para la adquisición de mercadería.	Desvió de recursos. Pérdida de mercadería. Alteración de información. No existe control sobre la nueva adquisición de mercadería.	Medio	Bodega	Antes de la nueva adquisición de mercadería se realizará un listado de los productos faltantes.
19	No se practica inventario físico, por ende, no se concilian los registros contables con las existencias físicas.	Desvió de recursos, robos. Pérdida y mala administración o uso de estos recursos. Registros contables incompletos.	Medio	Bodega Contabilidad	Contabilidad se responsabiliza por el registro auxiliar y control de estos recursos. Se realizará constataciones entre la información contable y los inventarios físicos.
20	Los clientes no conocen las promociones establecidas por la entidad.	No se reconocerá públicamente las ofertas dadas por la ferretería. No se captará la atención de nuevos clientes.	Bajo	Ventas	Se dará a conocer a cada cliente que llegue al centro ferretero todas las ofertas disponibles en ese momento.

N	RIESGO	CONSECUENCIA	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	RESPONSABLE	POLÍTICA DE MITIGACIÓN DE RIESGO
21	No se procede a realizar copias de respaldo o de seguridad de los archivos más importantes como CxC, Estados financieros, declaraciones de renta, etc	Pérdida de documentación. Alteración de información.	Medio	Contabilidad	Se procederá a sacar copias de todos los documentos relevantes para la empresa.
22	No se verifican las guías de remisión, al momento de recibir la mercadería	Alteración en el pedido. Adquisición de mercadería dañada. Faltante de mercadería.	Medio	Bodega	La mercadería será revisada en el instante que llega al centro ferretero. Se comparará que el pedido este completo. Antes de ingresar la mercadería a bodega se verificará que se encuentre en buen estado.
23	No se realizan reuniones periódicas entre el gerente y el personal para informar sobre la gestión de la empresa	Desconocimiento del estado actual de la organización. Falta de comunicación dentro de las instalaciones.	Bajo	Gerente	Cada fin de mes, se realizará una reunión con todo el personal del centro ferretero, con el objetivo de informar el estado en el que se encuentra la empresa.

N	RIESGO	CONSECUENCIA	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	RESPONSABLE	POLÍTICA DE MITIGACIÓN DE RIESGO
24	No existen procedimientos por escrito para iniciar, revisar y aprobar el manejo de caja chica, pago y entrega de cheques, compras, gastos, cobros y pago de nómina	Desconocimiento del proceso a seguir para cumplir con las actividades establecidas.	Medio	Gerente	Se establecerá procedimientos para todas las actividades que se desarrollen dentro del centro ferretero.
25	No se realizan acciones de supervisión para las actividades que están acorde a los flujogramas establecidos	No se conoce los pasos correctos a seguir, al momento de cumplir con una acción.	Bajo	Gerente	Se supervisará que las acciones realizadas por el personal, sean acorde a lo establecido y detallado en los flujogramas.
26	La empresa no cuenta con una persona encargada de entregar reportes de deficiencia encontradas en las actividades que desarrolla cada empleado.	Personal incompetente con sus actividades a realizar. Descuido al momento de cumplir con sus actividades. No trabajan con todo su potencial.	Medio	Contador	La persona de contabilidad será el encargado de informar a diario las deficiencias de los empleados.

Fuente: Elaboración propia

Realizado por: Carrasco López Jhadira, 2020

### 3.6.3 Actividad de control

#### 3.6.3.1 Manual de funciones

**Tabla 5-3:** Manual de funciones gerente.

 <b>MANUAL DE FUNCIONES GERENTE</b>			
I. Identificación del cargo			
<b>Área:</b>	Gerencia	<b>Cargo:</b>	Gerente
<b>Jefe Inmediato:</b>		<b>N ° de cargo:</b>	1
<b>Objetivo:</b> Establecer la representación legal de la empresa con el propósito de conducir hacia el logro de los objetivos.			
II. Descripción de funciones			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar, dirigir, organizar y controlar la gestión general de la empresa.</li> <li>• Representar legal y extrajudicial a la entidad.</li> <li>• Administrar y gestionar los recursos de la empresa.</li> <li>• Desarrollar estrategias para alcanzar los objetivos propuestos y dar a conocer a todos los integrantes de la entidad.</li> <li>• Autorizar los pagos a los proveedores.</li> <li>• Comunicar cualquier decisión tomada al personal.</li> <li>• Encardado de la contratación y despido del personal.</li> <li>• Realiza evaluaciones periódicas del desempeño del personal.</li> </ul>			
III. Principales relaciones			
Relaciones internas		Relaciones externas	
Contabilidad, caja, ventas, bodega, chofer		Proveedores nacionales Proveedores locales	
VI. Requisitos del cargo			
Educación		Experiencia	
<b>Título profesional en:</b> Administración de empresas, economía, contabilidad o carreras afines.		<b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años en la misma área o carreras afines. <b>Otros:</b> Tener certificados sobre liderazgo y trabajo en equipo.	

**Fuente:** Elaboración propia

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

**Tabla 6-3:** Manual de funciones contador.

 <b>MANUAL DE FUNCIONES CONTADOR</b>			
<b>I. Identificación del cargo</b>			
<b>Área:</b>	Administrativa	<b>Cargo:</b>	Contador
<b>Jefe Inmediato:</b>	Gerente	<b>N ° de cargo:</b>	1
<b>Objetivo:</b> Llevar y cumplir con todos los registros contables de la organización, Aplicando todas las normas y leyes vigentes para la obtención de resultados confiables y exactos.			
<b>II. Descripción de funciones</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de los informes periódicos u ocasionales que la gerencia requiera.</li> <li>• Elaboración de los estados financieros.</li> </ul> <p><b>INVENTARIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de saldos mensuales de inventarios.</li> <li>• Cuadre mensual de Contabilidad vs Inventarios.</li> <li>• Planificar inventarios de insumos, materiales y herramientas.</li> <li>• Análisis de informes de inventarios físicos.</li> <li>• Revisión de ingresos y egresos a bodega.</li> </ul> <p><b>RECURSOS HUMANOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar contratos de trabajo del personal.</li> <li>• Elaborar liquidaciones laborales.</li> </ul> <p><b>IMPUESTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de las declaraciones mensuales del IVA y fuente.</li> <li>• Declaración anual del Impuesto a la Renta.</li> <li>• Conciliación tributaria.</li> <li>• Planillas de cumplimiento tributario.</li> <li>• Determinación Anticipo del Impuesto a la Renta.</li> <li>• Liquidación de Impuesto a la Renta personas naturales.</li> </ul>			
<b>III. Principales relaciones</b>			
<b>Relaciones internas</b>		<b>Relaciones externas</b>	
Gerencia, caja, ventas, bodega.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituciones gubernamentales.</li> <li>• Instituciones financieras.</li> <li>• Proveedores.</li> <li>• Servicio de Rentas Internas.</li> </ul>	
<b>VI. Requisitos del cargo</b>			
<b>Educación</b>		<b>Experiencia</b>	
<b>Título profesional en:</b> Contabilidad y auditoría o Administración de empresas		<b>Experiencia:</b> Experiencia: Mínimo 1 años en la misma área o carreras afines.	

**Fuente:** Elaboración propia

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

**Tabla 7-3:** Manual de funciones cajero.

 <b>MANUAL DE FUNCIONES CAJERO</b>			
<b>I. Identificación del cargo</b>			
<b>Área:</b>	Administrativa	<b>Cargo:</b>	Cajero
<b>Jefe Inmediato:</b>	Contador	<b>N ° de cargo:</b>	1
<b>Objetivo:</b> Recepcionar, entregar y custodiar el dinero recaudado a diario.			
<b>II. Descripción de funciones</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir y cobrar dinero</li> <li>• Realizar transacciones a través de tarjetas de crédito y débito.</li> <li>• Manejo de datafonos.</li> <li>• Detallar los diferentes medios de pago.</li> <li>• Cuidar el funcionamiento de caja.</li> <li>• Registrar directamente la entrada y salida de dinero.</li> <li>• Realizar conteo diario de depósitos.</li> </ul>			
<b>III. Principales relaciones</b>			
<b>Relaciones internas</b>		<b>Relaciones externas</b>	
Contador, Vendedor, Bodega.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente</li> </ul>	
<b>VI. Requisitos del cargo</b>			
<b>Educación</b>		<b>Experiencia</b>	
<b>Título profesional en:</b> Bachiller o técnica terminada.		<b>Experiencia:</b> Experiencia: Conocimiento en computación. Agilidad en conteo de monedas. De 1 a 2 años de experiencia como mínimo.	

**Fuente:** Elaboración propia

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

**Tabla 8-3:** Manual de funciones vendedor.

 <b>MANUAL DE FUNCIONES VENDEDOR</b>			
<b>I. Identificación del cargo</b>			
<b>Área:</b>	Comercial	<b>Cargo:</b>	Vendedor
<b>Jefe Inmediato:</b>	Contador	<b>N ° de cargo:</b>	1
<b>Objetivo:</b> asesorar a los clientes para generar ventas y cumplir con los objetivos establecidos.			
<b>II. Descripción de funciones</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de la base de datos de los clientes.</li> <li>• Mantener y retener clientes.</li> <li>• Realizar pronósticos de ventas mensuales.</li> <li>• Incrementar las compras de los clientes actuales.</li> <li>• Realizar ventas de mercadería.</li> <li>• Brindar asesoría a los clientes.</li> </ul>			
<b>III. Principales relaciones</b>			
<b>Relaciones internas</b>		<b>Relaciones externas</b>	
Gerente, contador, caja, bodega.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedor</li> <li>• clientes</li> </ul>	
<b>VI. Requisitos del cargo</b>			
<b>Educación</b>		<b>Experiencia</b>	
<b>Título profesional en:</b> Bachiller en comercio, administración de empresas, contabilidad.		<b>Experiencia:</b> Conocimiento en computación. Servicio al cliente. De 1 a 2 años de experiencia como mínimo.	

**Fuente:** Elaboración propia

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

**Tabla 9-3:** Manual de funciones bodeguero.

 <b>MANUAL DE FUNCIONES BODEGUERO</b>			
<b>I. Identificación del cargo</b>			
<b>Área:</b>	Comercial	<b>Cargo:</b>	Bodeguero
<b>Jefe Inmediato:</b>	Gerente	<b>N ° de cargo:</b>	1
<b>Objetivo:</b> Registrar, codificar, gestionar, manipular y llevar el control de inventarios de todos los artículos existentes en el almacén.			
<b>II. Descripción de funciones</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar las compras de mercadería necesaria para el almacén.</li> <li>Ejecutar las compras cuando exista faltante, previa aprobación de Gerencia.</li> <li>En el caso de requerir mercadería nueva solicitar cotizaciones a diferentes proveedores, entregar cotizaciones al Gerente General quién decide a quién comprar.</li> <li>Al recibir la mercadería verificar que se encuentre de acuerdo a las condiciones de la nota de entrega y de la factura y enviar las facturas a contabilidad.</li> <li>Brindar atención correcta al cliente.</li> <li>Comunicar al gerente general las deficiencias encontradas a fin de evitar daño o perjuicios a los intereses.</li> <li>Ingresar al sistema los productos terminados</li> <li>Realizar el despacho de los materiales vendidos.</li> <li>Realizar inventarios periódicos y organizar bodega.</li> </ul>			
<b>III. Principales relaciones</b>			
<b>Relaciones internas</b>		<b>Relaciones externas</b>	
Gerente, contador, vendedor.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Proveedor</li> </ul>	
<b>VI. Requisitos del cargo</b>			
<b>Educación</b>		<b>Experiencia</b>	
<b>Título profesional en:</b> Bachiller técnico.		<b>Experiencia:</b> Experiencia en inventarios.	

**Fuente:** Elaboración propia

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

**Tabla 10-3:** Manual de funciones chofer.

 <b>MANUAL DE FUNCIONES CHOFER</b>			
<b>I. Identificación del cargo</b>			
<b>Área:</b>	Comercial	<b>Cargo:</b>	Chofer
<b>Jefe Inmediato:</b>	Gerente	<b>N ° de cargo:</b>	1
<b>Objetivo:</b> manejar y conducir el vehículo asignado, cumpliendo con las órdenes dadas por gerencia.			
<b>II. Descripción de funciones</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transportar mercadería dentro y fuera de la provincia.</li> <li>• Atender cualquier asunto requerido por el jefe inmediato.</li> <li>• Conocer las normativas de tránsito.</li> <li>• Mantener en buen estado el vehículo.</li> <li>• Reportar novedades de uso del vehículo</li> </ul>			
<b>III. Principales relaciones</b>			
<b>Relaciones internas</b>		<b>Relaciones externas</b>	
Gerente, Bodega.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• cliente</li> </ul>	
<b>VI. Requisitos del cargo</b>			
<b>Educación</b>		<b>Experiencia</b>	
<b>Título profesional en:</b> Chofer profesional.		<b>Experiencia:</b> Mínima de un 1 año.	

**Fuente:** Elaboración propia

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

### 3.6.3.2 Manual de políticas

**Tabla 11-3:** Manual de políticas.

	MANUAL DE POLÍTICAS
POLÍTICAS DE LA EMPRESA	
<p>Las políticas de la empresa sirven como guía para la buena toma de decisiones, deben estar definidas con claridad, estas serán difundidas y comunicadas a todo el personal de la organización, tienen relación con la visión de la empresa y deben ser revisadas constantemente para verificar su cumplimiento.</p>	
<p>A continuación, detallamos las políticas del centro ferretero:</p>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Los establecimientos del centro ferretero atenderán de lunes a sábado</li><li>2. Abrirán sus instalaciones los días feriados por turnos</li><li>3. El personal trabajara de manera rotativa.</li><li>4. El horario de atención será de 08:00 a 19:00 entre semana y de 07:00 a 12:00 fines de semana.</li><li>5. Brindar charlas de capacitación a todo el personal de la empresa 1 vez al mes.</li><li>6. Los pedidos de materiales a los proveedores se los cancelaran por medio de transacciones bancarias.</li><li>7. La persona encargada de caja deberá entregar factura de manera obligatoria al momento de entregar el producto comprado.</li><li>8. Al final del día se realizará el arqueo de caja y se contabilizará el dinero recaudado.</li><li>9. La persona encargada de recibir los productos de los proveedores será la encargada de verificar si se encuentran en perfecto estado y verificara si está completo el pedido.</li><li>10. La persona encargada de los inventarios realizara control permanente para conocer los materiales faltantes.</li><li>11. El personal que conforma el centro ferretero tendrá hacia el cliente un trato justo con solidaridad</li></ol>	



## MANUAL DE POLÍTICAS

### POLÍTICAS DE GERENCIA

1. Se realizarán reuniones entre los empleados de caja, ventas, contabilidad y bodega los días viernes desde las 17h00.
2. En el proceso de reclutamiento de personal se debe revisar ciertos aspectos importantes como instrucción, aptitudes y su hoja de vida, relacionadas con el cargo a ocupar.
3. Examinar y controlar la productividad al menos cada 6 meses.
4. Vigilar de manera constante la lista de artículos extraviados presentados por el encargado de bodega.
5. Comprobar y cancelar los valores por concepto de compra.
6. Las justificaciones por inasistencia al trabajo solo ser otorgaran por calamidades personales o enfermedad, previo la presentación del respectivo certificado médico.
7. Los roles de pago se entregarán los días 05 de cada mes, los mismos que deben aprobarse con anticipación de dos días.
8. Así mismo las obligaciones con el SRI, IESS, y demás entidades gubernamentales se pagarán con dos días de anticipación, posterior a la supervisión del gerente.

### POLÍTICAS DE CONTABILIDAD

1. En todo documento el contador debe adjuntar dos copias para emitir al gerente y para archivar en el lugar asignado.
2. Elaborar comunicados diarios sobre las responsabilidades asignadas.

### INGRESO DE FACTURAS DE COMPRA DE MATERIALES

1. Las facturas relacionadas con las compras y gastos varios se receptorán siempre y cuando tenga la autorización del gerente.
2. Es necesario guardar el respaldo de todas las transacciones realizadas en el sistema contable.
3. Emitir los reportes de gastos cada fin de mes al gerente.



### REPOSICIÓN DE CAJA CHICA

- Para el fondo de caja chica se otorgará un monto de \$200,00.
- Solo será utilizado en pagos que generen un costo menor a \$50,00.
- Los documentos que se reciben por los pagos realizados deben estar debidamente autorizados y firmados.
- Cada cierto tiempo se debe realizar arquezos de caja imprevistos.
- Solo se aceptará el original de cualquier documento de respaldo.

### ADQUISICIONES DE ACTIVOS FIJOS

- Aplicar las depreciaciones de manera adecuada y de acuerdo a la ley de los activos fijos con los que cuenta.
- Los bienes serán registrados en el orden en que se integran.
- El método de depreciación a utilizar es el de línea recta.
- Los activos fijos serán etiquetados con el logo de la entidad y un código asignado en el sistema.
- Al término del mes se efectuará el mantenimiento respectivo.

### CONTRATACIÓN DE PERSONAL

- La organización puede reclutar personal en las áreas que considere necesario.
- El registro para los empleados en el IESS se ejecutará e informará en su fecha de ingreso.
- El tipo de contrato a establecer es plazo fijo con tres meses de prueba.
- Al cerrar el contrato con el empleado, este debe legalizarse con el Ministerio de Relaciones Laborales.

**Fuente:** Elaboración propia

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

**DECLARACIONES Y PAGOS DE IMPUESTOS**

- En el sistema deben constar todas las facturas registradas hasta el diez del mes siguiente.
- La elaboración del formulario 104 IVA, anexo transaccional, se presentarán hasta el 26 de cada mes.
- Realizar los comprobantes de pago e inmediatamente proceder con la cancelación.
- Los pagos se deben realizar en las fechas establecidas y en caso de incurrir en una multa, se descontará a la persona responsable.

**REGISTRO Y PAGO DE NÓMINA**

- Antes de elaborar los roles, es necesario verificar las tarjetas de asistencia.
- Los roles de pago se entregarán como fecha límite hasta el día dos de cada mes para autorización del gerente.
- Se pedirá al empleado una cuenta bancaria para el desembolso respectivo.
- Antes de realizar cualquier abono se verificará la validez de las cuentas otorgadas.
- Los roles de pago deben constar con las firmas de legalidad correspondientes.
- Establecer un formato de control en cuanto a los sueldos otorgados.
- El pago de los sueldos se los realizara solo por transferencia bancaria.

**CONCILIACIÓN BANCARIA**

- Revisar que los estados de cuenta del banco estén en condiciones.
- Hacer un cruce de información entre los estados de cuenta del banco y los registros de contabilidad.
- En caso de existir diferencias, encontrar las causas que lo provocan para corregirlo.
- Registrar cada operación en los libros contables siempre y cuando se refleje en el estado de cuenta bancario.

**ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN**

- Las facturas deben ser archivadas inmediatamente luego de su registro respectivo.
- Revisar que las facturas cuenten con los datos necesarios.
- Se archivará en orden de acuerdo a la fecha de emisión.
- Cada cierto tiempo inspeccionar que las facturas estén archivadas correctamente.
- Debe haber un lugar para archivar facturas que aún no se han cancelado.

### **POLÍTICAS DE COMPRAS**

1. Las compras se efectuarán una vez a la semana acorde a las necesidades.
2. Antes de realizar un pedido examinar propuesto de hasta tres proveedores.
3. El gerente es quien dará la última palabra al revisar las cotizaciones para la respectiva adquisición.
4. Una vez sea autorizado por el gerente se procede a ejecutar la compra.
5. Las adquisiciones deben estar acompañada de la orden correspondiente, donde consten todos los datos formales.
6. El bodeguero de verificar que el pedido haya llegado y recibir los productos.
7. Si existe mercadería que no se ha pedido, debe ser devuelta al instante.
8. La orden de compra será elaborada con los bienes que se han agotado.
9. Una vez verificado todo, la factura se transportará al departamento contable para su respectivo registro.

### **POLÍTICAS DE BODEGA**

1. Limpieza de bodega establecido en horario del sábado de 09h00 a 12h00
2. Realizar constataciones físicas en los meses de junio y diciembre.
3. Vigilancia permanente de los materiales almacenados en bodega.
4. Comprobar que los productos recibidos se encuentren en estado óptimo.
5. Se debe contar que el número de unidades este correcto al colocarlas en su lugar.
6. No se despachará ningún tipo de material sin la debida autorización.
7. Para cada producto es necesario elaborar un kárdex que brinda un mejor control.
8. Las perchas deben estar ordenadas luego de realizar una salida de mercadería.

### **POLÍTICAS DE VENTAS**

1. Las promociones de algunos artículos se realizarán a fin de mes.
2. Para dar un descuento se debe tomar en cuenta aspectos como la marca del producto y autorización del gerente.
3. Una vez que la mercadería salga del local, no será aceptada ninguna devolución ni reembolso por parte de la entidad.
4. Si algún material disminuye su cantidad de ventas en el periodo de 2 meses, será necesario promocionarlo.
5. Los productos que tengan alguna promoción o descuento al momento de venderlos solo se aceptarán efectivo.
6. Atender al cliente de manera cordial en lo que necesite.

7. El lugar de trabajo debe estar impecable
8. Tomar en cuenta las recomendaciones de los clientes.

### **POLÍTICAS DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA**

1. Los productos adquiridos para la venta deben constar con la factura respectiva para que ingresen a la entidad.
2. Si la mercadería está dañada será devuelta de inmediato al proveedor.
3. Solo los responsables podrán ingresar a la bodega.
4. Al momento de la adquisición se verificará todos los artículos y materiales.
5. La función de firmar el documento correspondiente luego de la compra, será asignada al bodeguero.
6. Una vez llegue el pedido se comprobará junto con la orden de compra respectiva que todo esté en orden.
7. Si se encuentra algún producto obsoleto se debe comunicar al gerente para que autorice la devolución.
8. Una vez verificado todo el departamento de contabilidad debe realizar el respectivo registro de la operación e ingreso de productos al sistema.

### 3.6.3.3 Manual de procedimientos y flujogramas.

## 1. PROCESO DE COMPRAS

### Proceso: Compras

**Objetivo:** Detallar todos los pasos que se realiza en el proceso de compras para la solicitud, análisis y aprobación de mercadería, según las necesidades que bodega presente.

**Alcance:** El proceso de compras abarca todo lo que es el nuevo requerimiento de mercadería, la cotización, aprobación y el control del ingreso de los productos a bodega.

**Tabla 12-3:** Proceso de compras.

Descripción de actividades		
N °	Responsable	Actividad
1	Bodeguero	Realiza solicitud de requerimiento de mercadería.
2	Contabilidad	Recibe requerimiento, hace un análisis y solicita cotización a los proveedores.
3	Contabilidad	Recibe las cotizaciones de los proveedores, analiza las características requeridas como calidad y precio. Selecciona al mejor proveedor de la lista y se envía cotización a gerente.
4	Gerencia	Recibe la cotización y determinar si las condiciones están de acuerdo con las necesidades de la ferretería.
5	Contabilidad	Elabora la solicitud de compra y envía al respectivo proveedor.
6	Proveedor	Recibe la solicitud y envía la mercadería.
7	Bodega	Recibe la mercadería y compara con las características requeridas de acuerdo a la factura.
8	Bodeguero	Se ingresa a la bodega los artículos y envía al departamento de contabilidad la documentación. (comprobante de ingreso y factura de compra)
9	Contabilidad	Recibe la documentación, para que se realice la contabilización correspondiente.

**Fuente:** Elaboración propia

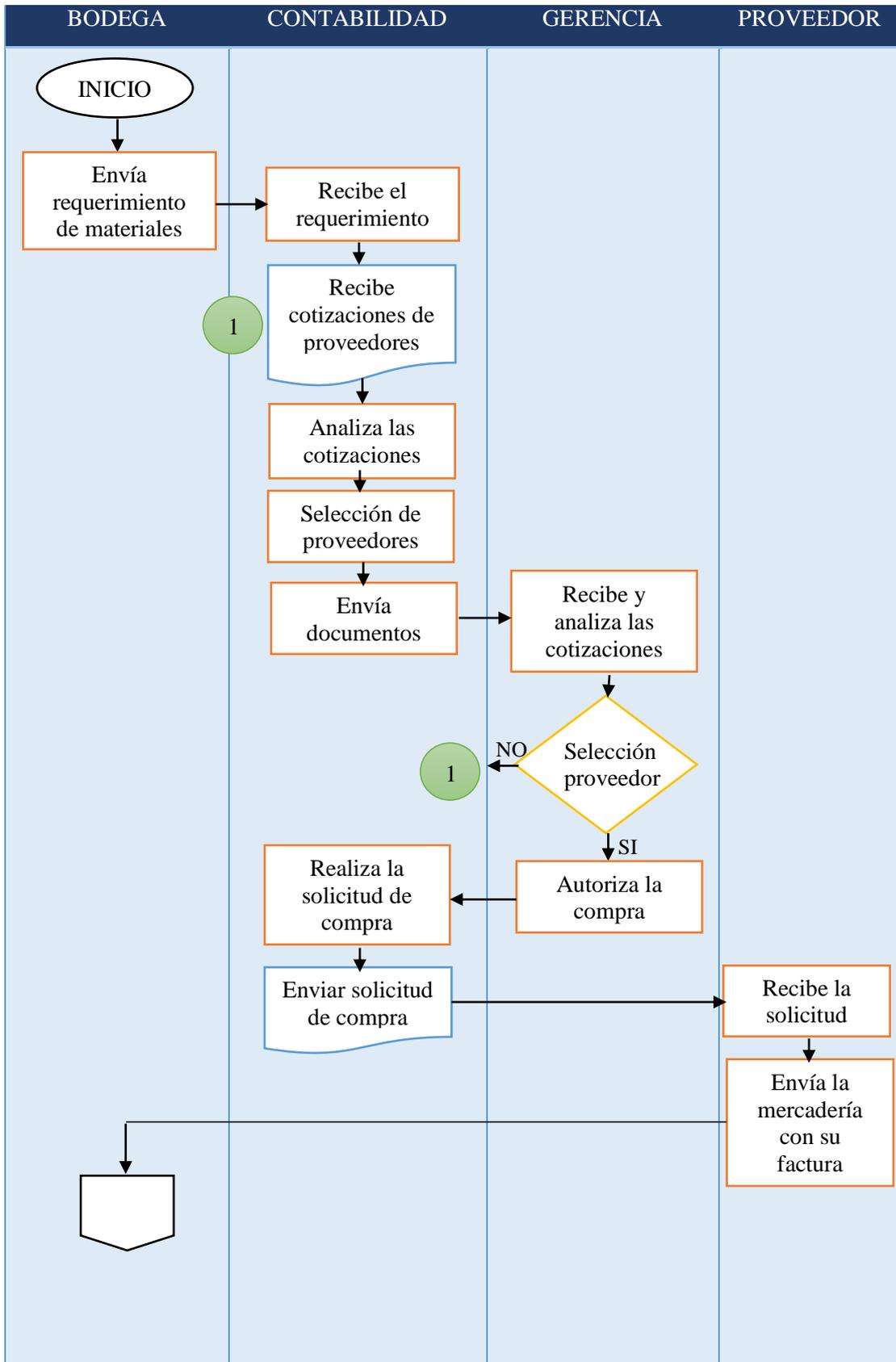
**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

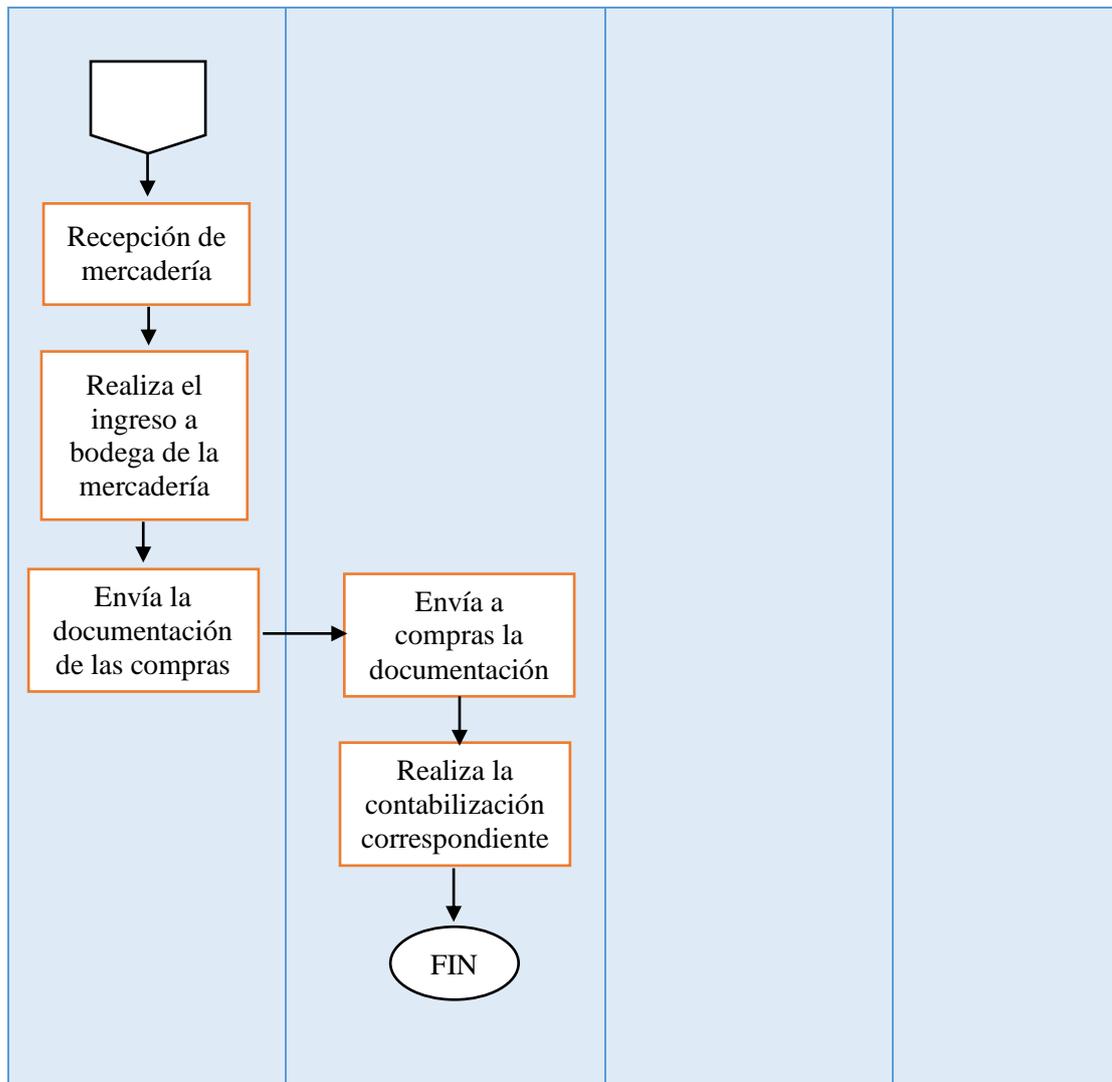
### Documentos a usar

- Solicitud de mercadería
- Cotización de proveedores
- Autorización de compra
- Factura de compra

Sera entregado el original y la copia (Original para contabilidad, Copia para Bodega)

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COMPRAS





**Figura 4-3:** Flujograma de compras.

**Fuente:** Elaboración propia

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

## 2. PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE MERCADERÍA

### Proceso: Proceso de Almacenamiento de mercadería

**Objetivo:** Actualizar la información de los registros de los bienes ingresados a bodega, controlando su codificación y valor de cada artículo existente.

**Alcance:** En este procedimiento se detalla desde el momento que el proveedor envía la mercadería a la ferretería, el bodeguero recibe y verifica si está en orden para proceder a codificarle, actualizar el Kardex y ordenar en bodega, finalizando con la entrega de documentación en contabilidad.

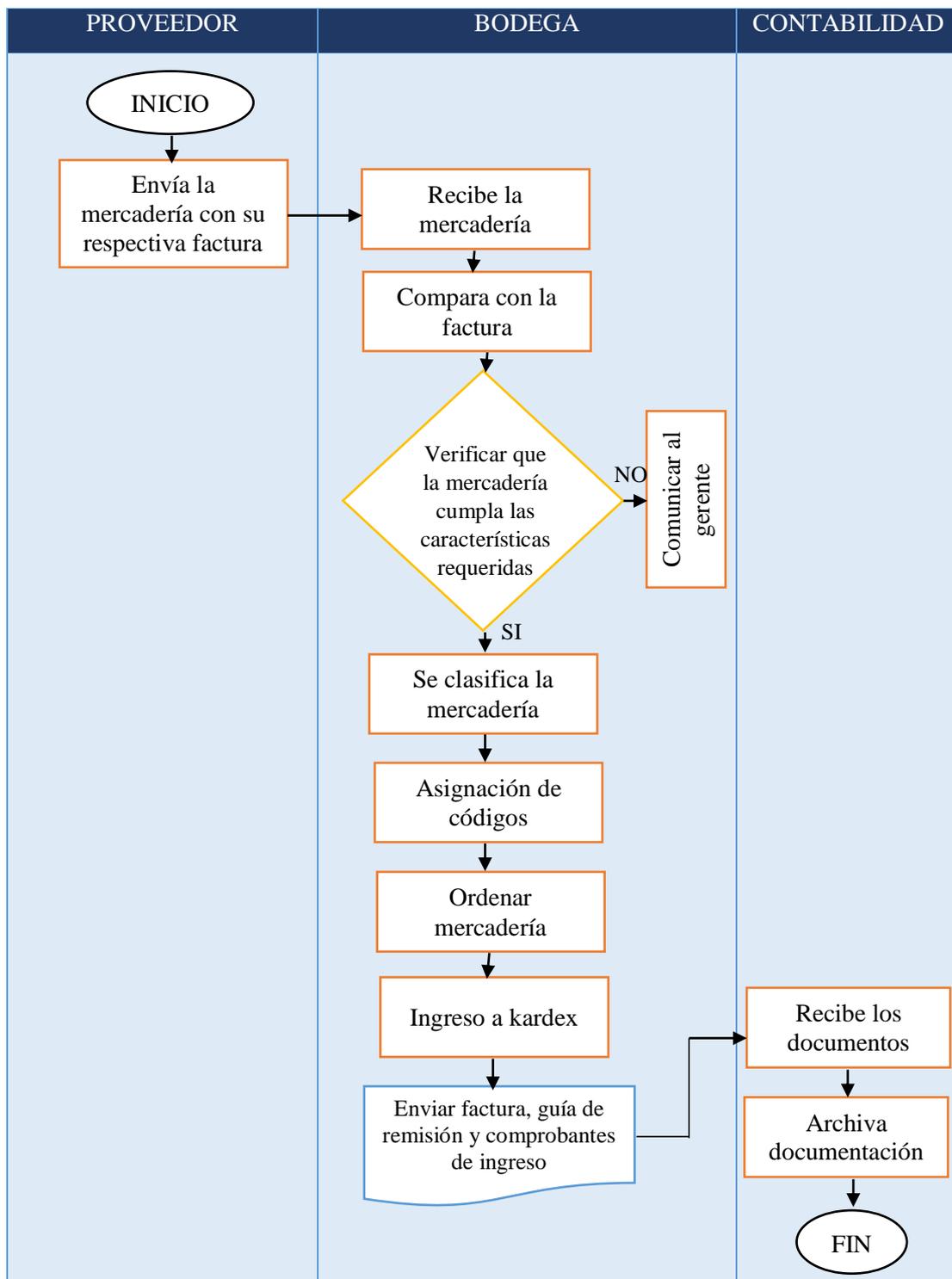
**Tabla 13-3:** Proceso de almacenamiento de mercadería.

Descripción de actividades		
N °	Responsable	Actividad
1	Proveedor	Recibe la solicitud de compra y procede a enviar la mercadería solicitada.
2	Bodeguero	Recibe la mercadería del proveedor
3	Bodeguero	Compara que se cumplan con las características especificadas en la Factura de compra, en el cual se pueden dar dos casos: 1. que la mercadería no concuerde con lo requerido, por lo que se comunicara de inmediato al gerente. 2. que concuerde con lo requerido y pase a la siguiente actividad.
4	Bodeguero	Una vez que se cumpla con la mercadería requerida se firmara la factura y la guía de remisión como constancia de haber recibido la mercadería.
5	Bodeguero	Procede a clasificar la mercadería asignándole un código a cada artículo.
6	Bodeguero	Ordena los artículos
7	Bodeguero	Realiza el ingreso de la mercadería al sistema para actualizar las existencias en el respectivo Kardex.
8	Bodeguero	Se firma el comprobante de ingreso a bodega y se envía a contabilidad la documentación, adjuntando la guía de remisión y la factura de compra.
9	Contabilidad	Comprueba que lo ingresado a bodega concuerde con la factura de compra.
10	Contabilidad	Revisión del kardex
11	Contabilidad	Archivar la documentación.

**Fuente:** Elaboración propia

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

## FLUJOGRAMA DE PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE MERCADERÍA



**Figura 5-3:** Flujograma de proceso de almacenamiento de mercadería.

**Fuente:** Elaboración propia

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

### 3. PROCESO DE VENTAS

#### Proceso: Ventas

**Objetivo:** determinar los pasos a seguir para el proceso de ventas de todos los artículos existentes en bodega, buscando el cumplimiento de objetivos y metas establecidas.

**Alcance:** Este procedimiento comienza con el pedido del cliente hasta la cancelación y entrega de dicho producto.

**Tabla 14-3:** Proceso de ventas.

Descripción de actividades		
N °	Responsable	Actividad
1	Cliente	La actividad inicia cuando el cliente realiza un pedido al vendedor.
2	Vendedor	Recepta el pedido del cliente y realiza el requerimiento de la mercadería que necesita a bodega.
3	Bodeguero	Recibe el requerimiento y verifica si estos productos existen en bodega.
4	Bodeguero	Envía la confirmación de la mercadería al vendedor.
5	Vendedor	Se comunica al cliente la existencia del producto y se realiza la nota de pedidos.
6	Vendedor	Envía la nota de pedido al cajero para que realice la facturación de los artículos vendidos.
7	Cajero	Determina la forma de cobro y procede a realizar la factura.
8	Cajero	se realiza el cobro y firma respectiva en la factura
9	Cajero	Terminado el proceso anterior se realizará entrega de la factura original al cliente y la copia se envía al departamento de contabilidad.
10	Bodeguero	Recibe factura para el despacho
10	clientes	Una vez entregada la factura, el cliente retira la mercadería

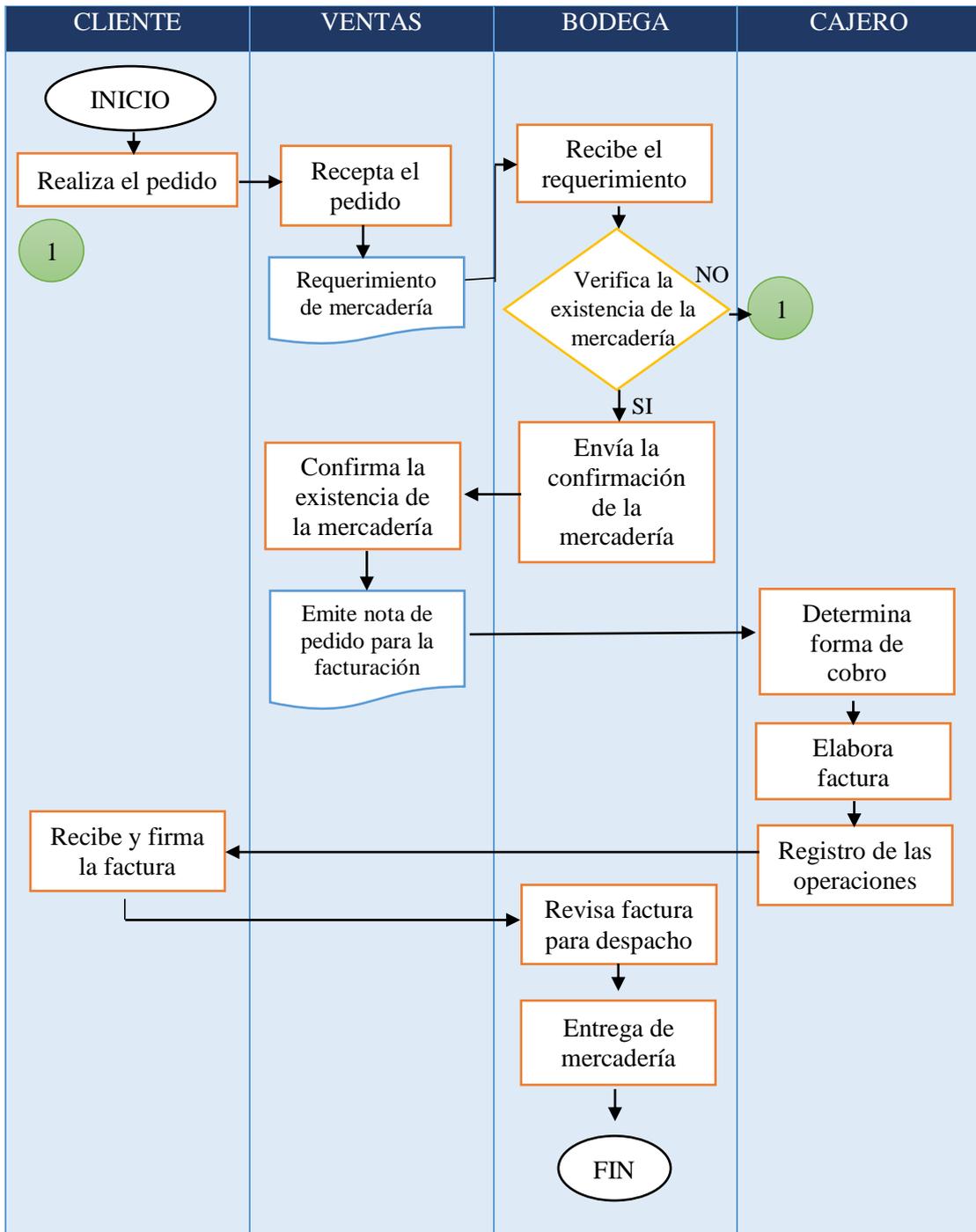
**Fuente:** Elaboración propia

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

#### Documentos a usar

- Nota de pedido
- Factura

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE VENTA



**Figura 6-3:** Flujograma de proceso de ventas.

Fuente: Elaboración propia

Realizado por: Carrasco López Jhadira, 2020

#### 4. PROCESO DE CAJA

##### Proceso: Caja- Efectivo

**Objetivo:** Detallar el proceso a seguir para el cobro de los artículos vendidos en caja, aplicando el proceso necesario para que este se cumpla.

**Alcance:** este procedimiento inicia desde el momento que la persona encargada de ventas entrega la nota de pedido a caja, caja verifica y cobra el monto establecido, finalizando con la entrega de factura.

**Tabla 15-3:** Proceso de caja.

Descripción de actividades		
N °	Responsable	Actividad
1	Vendedor	Entrega la nota de pedido al cajero con los requerimientos del cliente.
2	Cajero	Recibe la nota de pedido
3	Cajero	Revisa que el pedido del cliente sea el correcto, verificando el monto y los artículos correctos.
4	Cajero	Delimita la forma de cobro de la factura con el cliente
5	Cajero	En caso de efectuarse el pago en efectivo receipta el dinero del cliente.
6	cliente	Entrega el dinero
7	Cajero	Verifica que el monto entregado por el cliente sea el correcto
8	Cajero	Procede a realizar la factura
9	Cajero	Entrega de la factura al cliente
10	cliente	Verifica que los datos sean los correctos y procede a firmar el documento
11	Cliente	Entrega del documento firmado al cajero
12	Cajero	Recibe la factura y entrega la original al cliente.

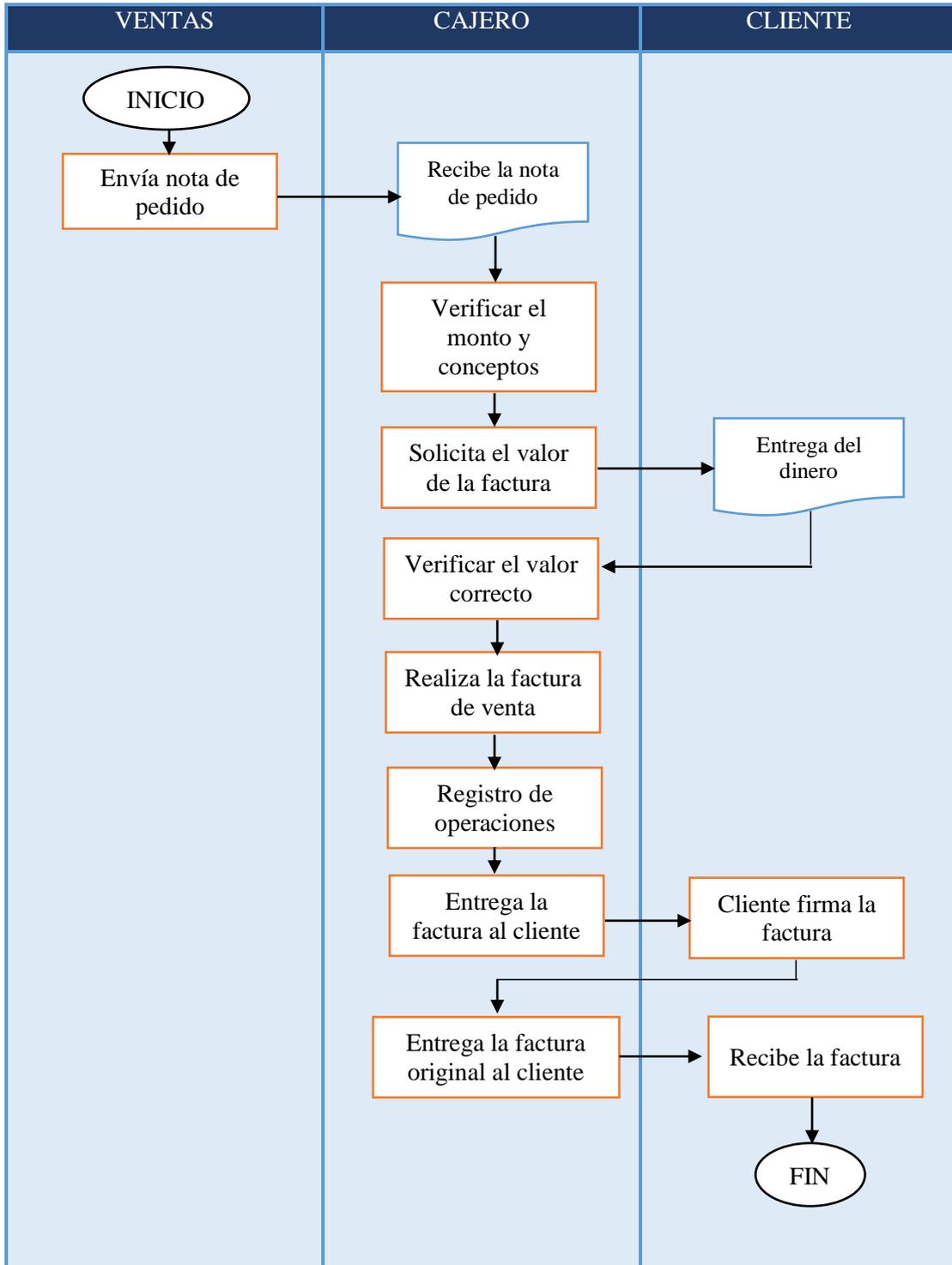
**Fuente:** Elaboración propia

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

##### Documentos a usar

- Nota de pedido
- Factura de venta

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CAJA



**Figura 7-3:** Flujo de proceso de caja.

Fuente: Elaboración propia

Realizado por: Carrasco López Jhadira, 2020

## 5. PROCESO DE BANCOS

### Proceso: Bancos

**Objetivo:** Detallar una guía que ayude a los registros correctos a contabilidad y para controlar el dinero existente de la empresa.

**Alcance:** Este procedimiento abarca desde el momento que caja realiza su cierre diario hasta que se compara con el estado de cuenta bancario y el estado de cuenta de la empresa.

**Tabla 16-3:** Proceso de bancos.

Descripción de actividades		
N °	Responsable	Actividad
1	Cajero	Reunir el dinero recaudado en el día
2	Cajero	Llena la papeleta con el valor recaudado.
3	Cajero	Ordena al mensajero que realice el depósito en el banco
4	Banco	Recibe el dinero y la papeleta de deposito
5	Banco	Entrega el comprobante de depósito realizado.
6	Cajero	Recibe el comprobante de pago y adjunta al reporte diario de ventas
7	Cajero	Entrega a contabilidad los documentos
8	Contador	Recibe el reporte y los documentos de respaldo para ser revisados.
9	Contador	Genera comprobante de ingreso y procede a realizar la contabilización correspondiente.
10	Contador	Revisa y firma los documentos
11	Contador	Archiva los documentos
12	Contador	Al finalizar el mes recibe el estado de cuentas corriente.
13	Contador	Imprime el auxiliar de cada banco para proceder a realizar la conciliación bancaria.
14	Contador	Procede a comparar el estado de cuentas corriente con el auxiliar de bancos.
15	Contador	Al terminar firma y envía la conciliación bancaria.
16	Contador	Firma la conciliación
17	Contador	Realiza los ajustes correspondientes.
18	Contador	Archiva la documentación correspondiente.

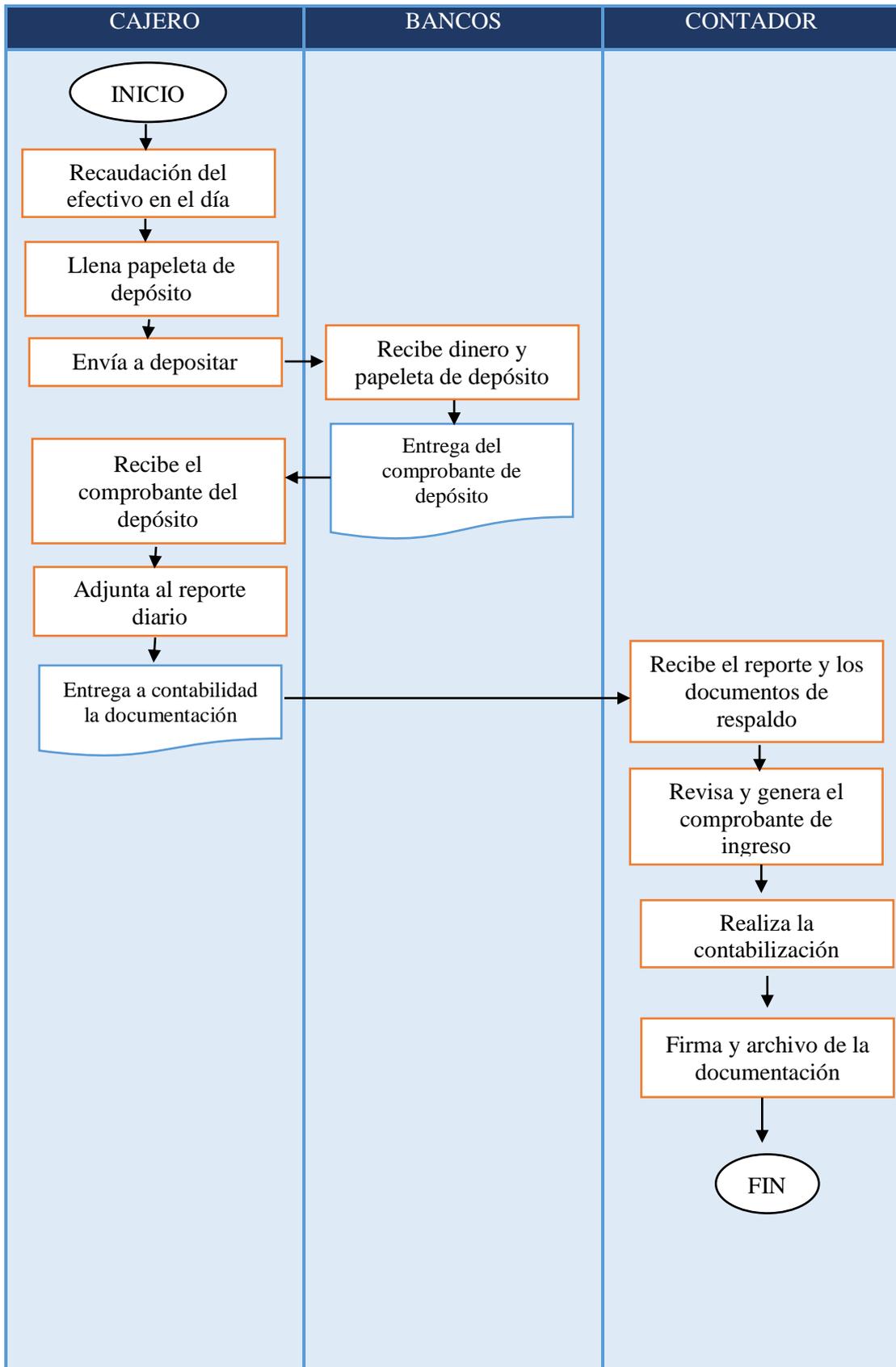
**Fuente:** Elaboración propia

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

### Documentos

- Papeleta de deposito
- Comprobante de deposito

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE BANCOS



**Figura 8-3:** Flujograma de proceso de bancos.

Fuente: Elaboración propia

Realizado por: Carrasco López Jhadira, 2020

## 6. PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR

**Nombre del proceso:** Cuentas por Pagar

**Objetivo del proceso:** Establecimiento de control y manejo de los documentos que generan cuentas por pagar a fin que permita atender de manera oportuna a los proveedores

**Alcance:** Este procedimiento abarca al departamento de contabilidad de la empresa

**Tabla 17-3:** Proceso de cuentas por pagar.

Descripción de actividades		
N °	Responsable	Actividad
1	Proveedor	Inicia con la entrega de factura de compra.
2	Contabilidad	Revisa la documentación que sustenta la compra y realiza la contabilización correspondiente.
3	Contabilidad	Genera el mayor auxiliar de la cuenta por pagar por proveedor.
4	Contabilidad	Realiza un cronograma de pagos de acuerdo a la fecha de vencimiento de cada proveedor.
5	Contabilidad	Notifica a la gerencia el pago a realizar, por el cual se entrega un oficio del reconocimiento del pago.
6	Gerencia	Recibe el oficio y procede a analizar los documentos verificando la existencia de la deuda pendiente.
7	Gerencia	Autoriza el pago, y de inmediato envía el oficio firmado.
8	Contabilidad	Recibe el oficio y determina la forma de pago, generando los comprobantes de egreso.
9	Contabilidad	Procede a contabilizar por el monto de la deuda cancelada.
10	Contabilidad	Se realiza el pago al proveedor.
11	Proveedor	Se realiza la transferencia de pago directo a la cuenta del proveedor.
12	Contabilidad	Al finalizar la operación se procede a archivar la documentación.

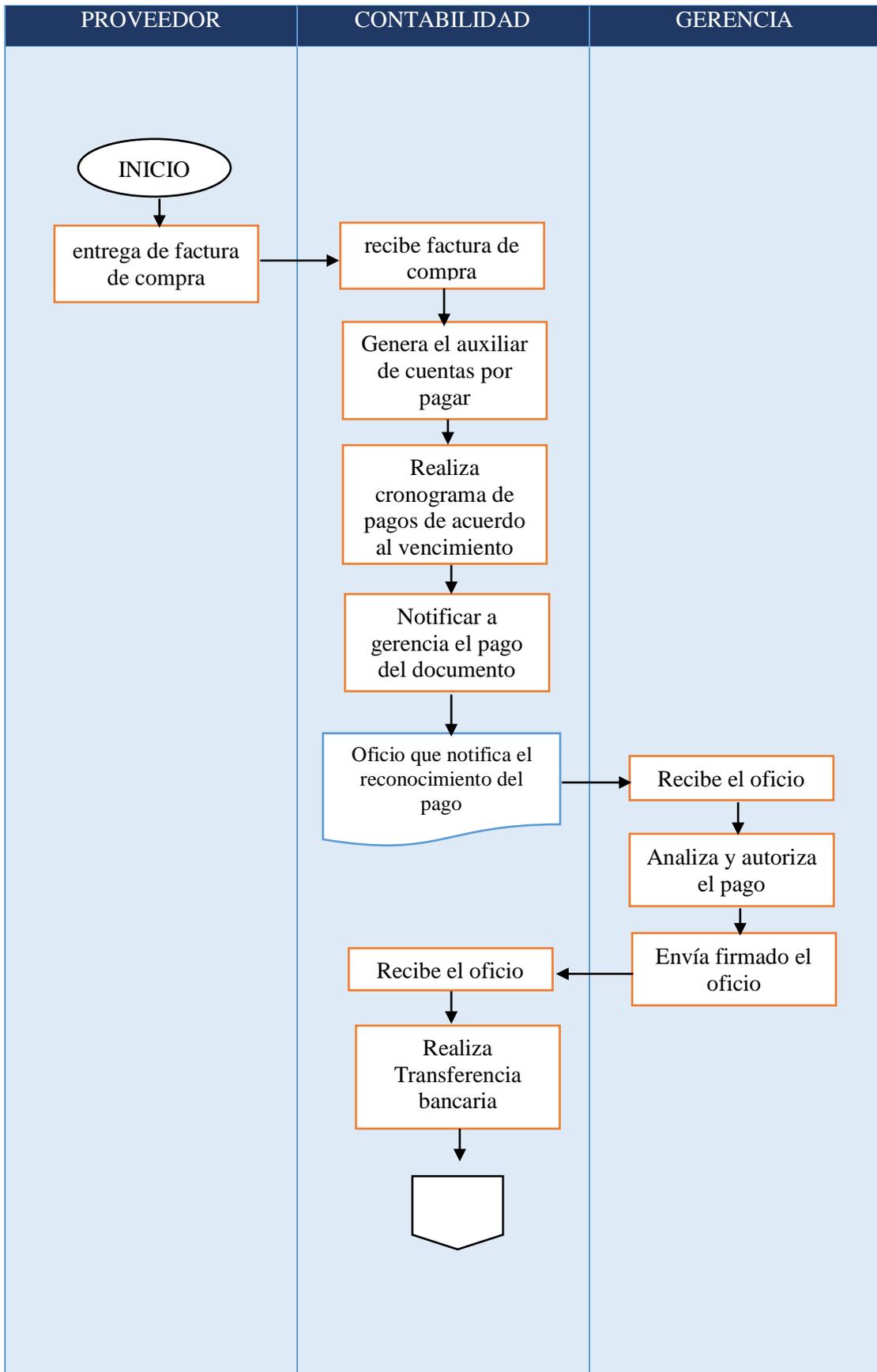
**Fuente:** Elaboración propia

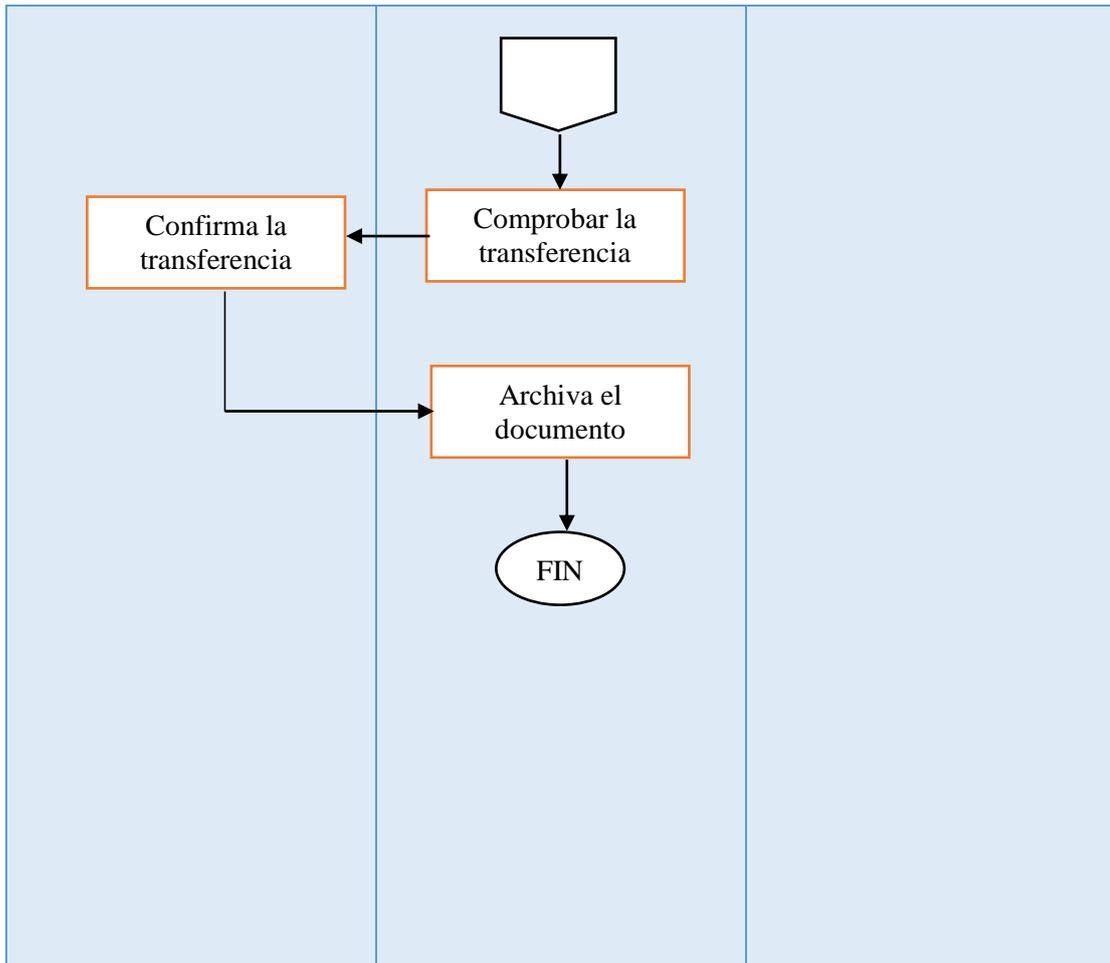
**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

### Documentos

- Factura de compra
- Cronograma de pagos
- Comprobante de egreso
- Cheque

## FLUJOGRAMA DE CUENTAS POR PAGAR





**Figura 9-3:** Flujograma de proceso de cuentas por pagar.

**Fuente:** Elaboración propia

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

## 7. PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR

**Nombre del proceso:** Cuentas por Cobrar

**Objetivo del proceso:** Mantener un control de la recaudación de los valores concedidos en calidad de financiamiento por parte de la ferretería para sus clientes

**Alcance:** Abarca al departamento de contabilidad.

**Tabla 18-3:** Proceso de cuentas por cobrar.

Descripción de actividades		
N °	Responsable	Actividad
1	Contabilidad	Prepara el auxiliar de cuentas por cobrar por cliente, con fecha del vencimiento de saldo.
2	Contabilidad	Analiza las cuentas pendientes de cobro determinando las que están por vencer.
3	Contabilidad	Genera un listado de todos los clientes que están por vencer.
4	Contabilidad	Llamar a cada cliente para informar el valor y la fecha de vencimiento para que realice el pago.
5	Cliente	Se acerca a realizar la cancelación del pago pendiente.
6	Contabilidad	Recibe el dinero del cliente y genera el comprobante de ingreso correspondiente.
7	Contabilidad	Registra contablemente la transacción y envía al mensajero a depositar el dinero

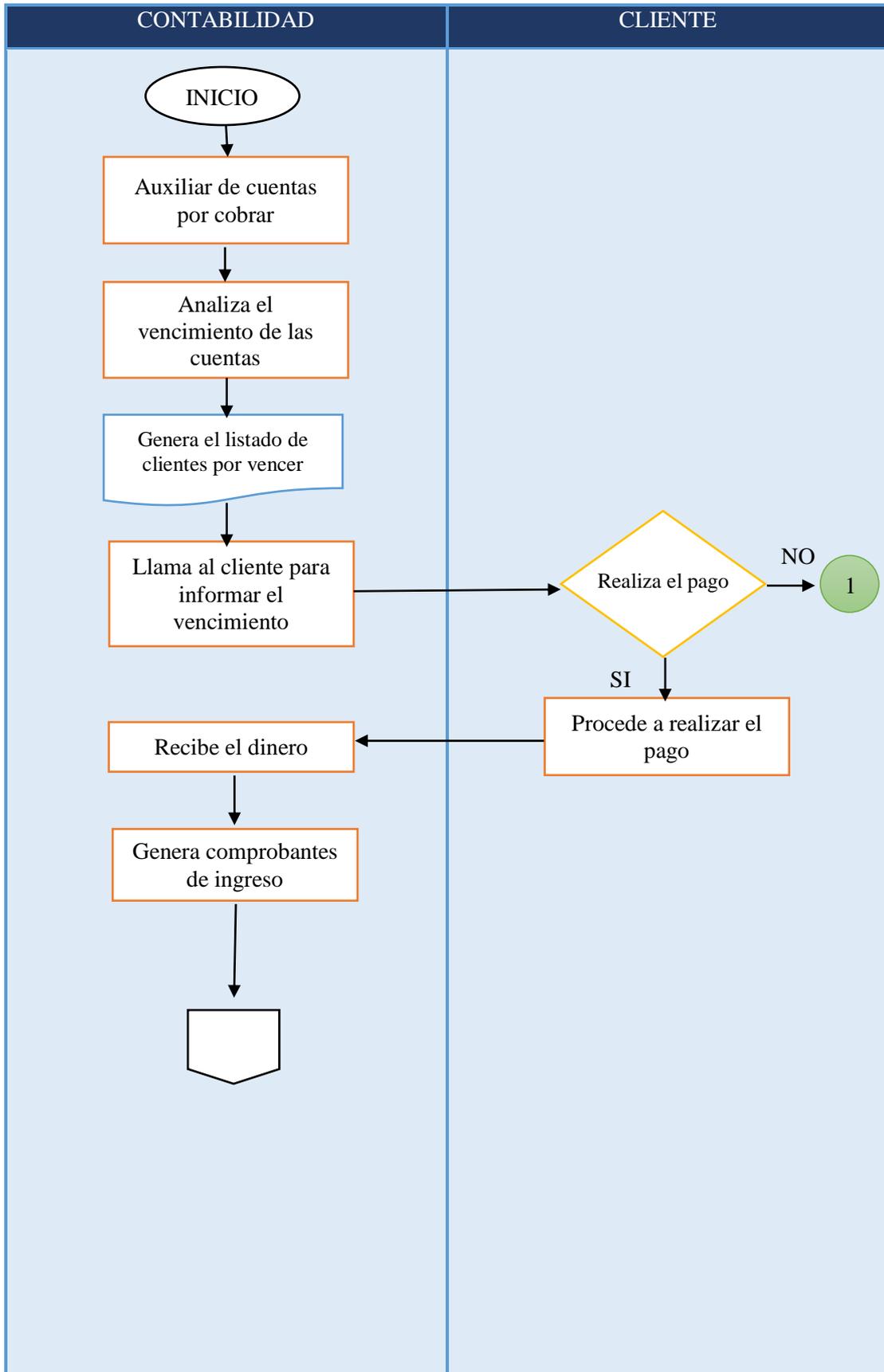
**Fuente:** Elaboración propia

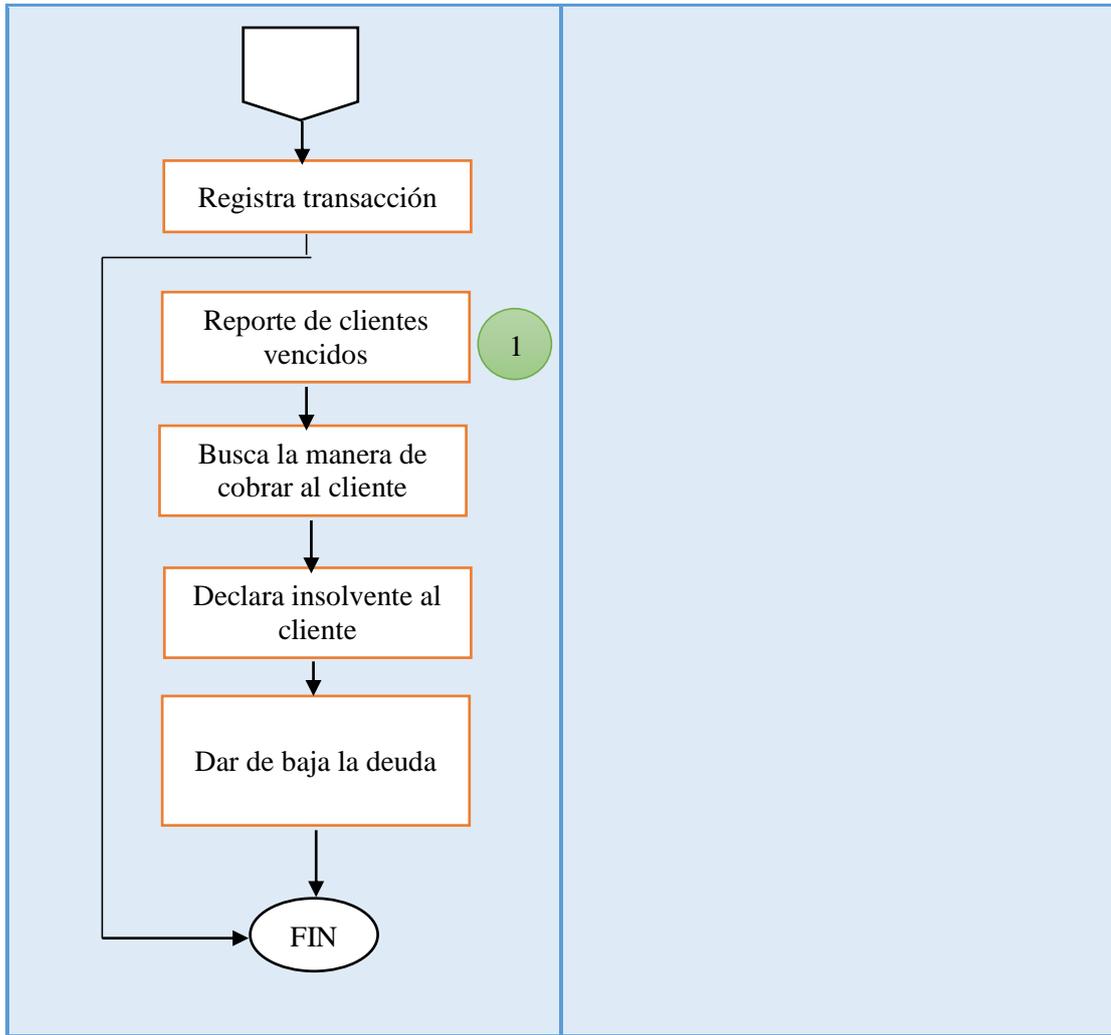
**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

### Cuentas Incobrables

N °	Responsable	Actividad
1	Contabilidad	Prepara el reporte de clientes vencidos, es decir, detalla el vencimiento de la cartera.
2	Contabilidad	Busca todas las maneras posibles en las que el cliente pueda pagar.
3	Contabilidad	Si se considera como un cliente difícil de cobrar, se lleva instancias legales y se declara al cliente como insolvente.
4	Contabilidad	Se procede a dar de baja la deuda.

## FLUJOGRAMA DE CUENTAS POR COBRAR





**Figura 11-3:** Flujograma de proceso de cuentas por cobrar

**Fuente:** Elaboración propia

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

## 8. PROCESO DE CONCILIACIÓN BANCARIA

**Nombre del proceso:** Conciliación Bancaria

**Objetivo del proceso:** El objetivo de este es conciliar los saldos de la cuenta de bancos con el estado de cuenta enviado por el banco.

**Alcance:** Este procedimiento es aplicable a la conciliación de bancos

**Tabla 19-3:** Proceso de conciliación bancaria.

Descripción de actividades		
N °	Responsable	Actividad
1	Banco	Envía el estado de cuenta bancaria a la empresa
2	Contador	Recibe e imprime el libro auxiliar de bancos del sistema
3	Contador	Comparará la información obtenida del sistema con el estado de cuenta
4	Contabilidad	Concilia los saldos tanto del estado de cuenta corriente entregado por el Banco como el libro auxiliar de bancos preparados por la empresa
5	Gerente	Revisa los saldos conciliados
6	Gerente	Verifica que la información contenida en la conciliación sea la correcta y autoriza sus registros de ser el caso y luego procede a archivar.

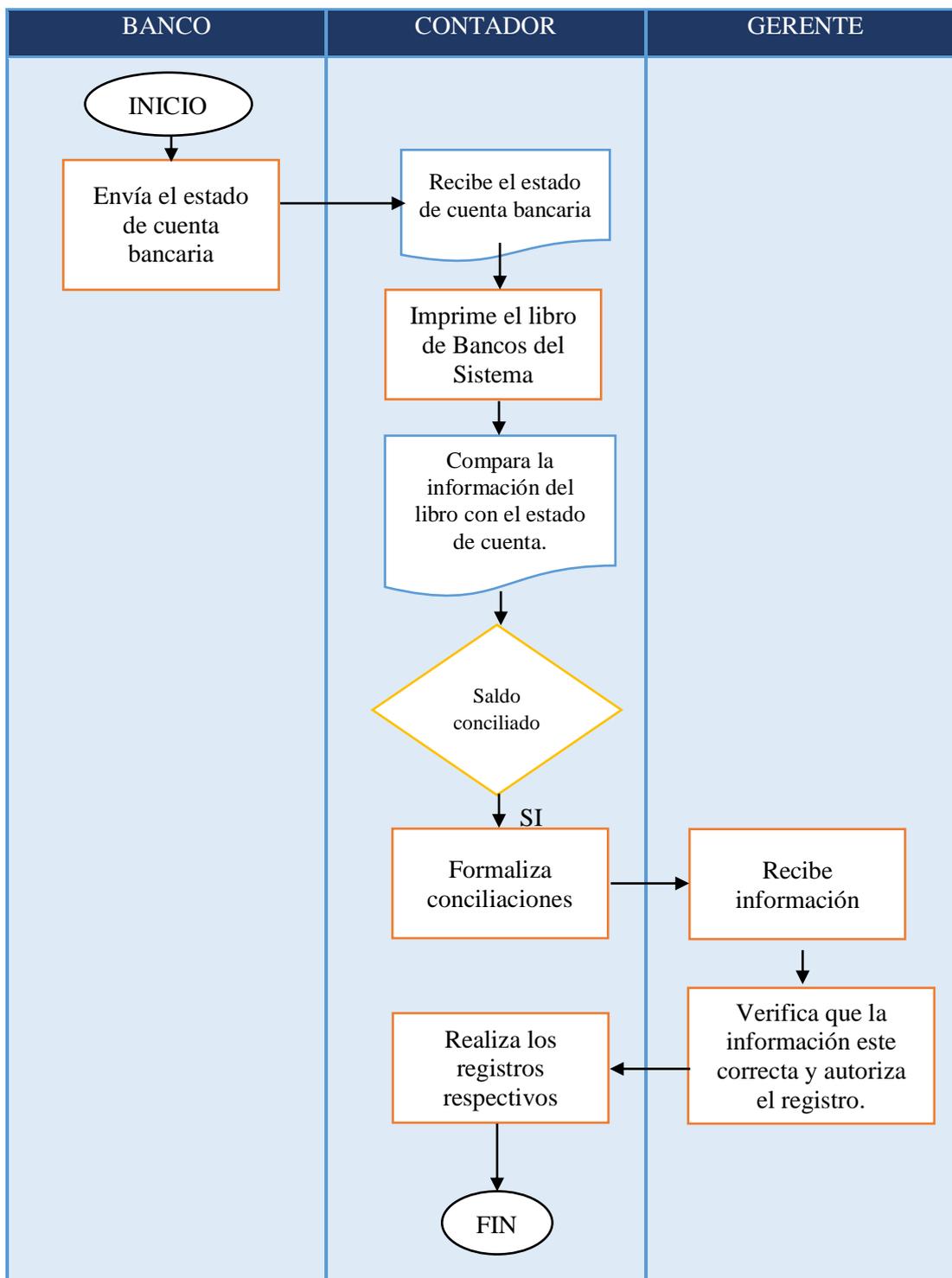
**Fuente:** Elaboración propia

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

### Documentos

- Estado de cuenta bancario
- Libro auxiliar

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CONCILIACIÓN BANCARIA



**Figura 11-3:** Proceso de conciliación bancaria.

Fuente: Elaboración propia

Realizado por: Carrasco López Jhadira, 2020

## 9. PROCESO DE REGISTRO Y PAGO DE NÓMINA

**Nombre del proceso:** Registro y pago de nómina

**Objetivo del proceso:** Analizar las horas laboradas de cada persona en el centro ferretero para hacer poder contabilizar y poder realizar el pago mensual del personal.

**Alcance:** Este procedimiento es aplicable para contabilidad

**Tabla 20-3:** Registro y pago de nómina.

Descripción de actividades		
N °	Responsable	Actividad
1	Contador	Verifica el registro de asistencia de todo el personal
2	Contador	Conteo de horas extras del personal
3	Contador	Elaboración de los roles de pagos
4	Contador	Envía a gerencia para su aprobación
5	Gerente	Recibe los roles de pagos y los aprueba y envía a contabilidad
6	Contador	Recibe la aprobación de los roles
7	Contador	Realiza los pagos mediante transacción bancaria
8	Contador	Realiza los correspondientes registros

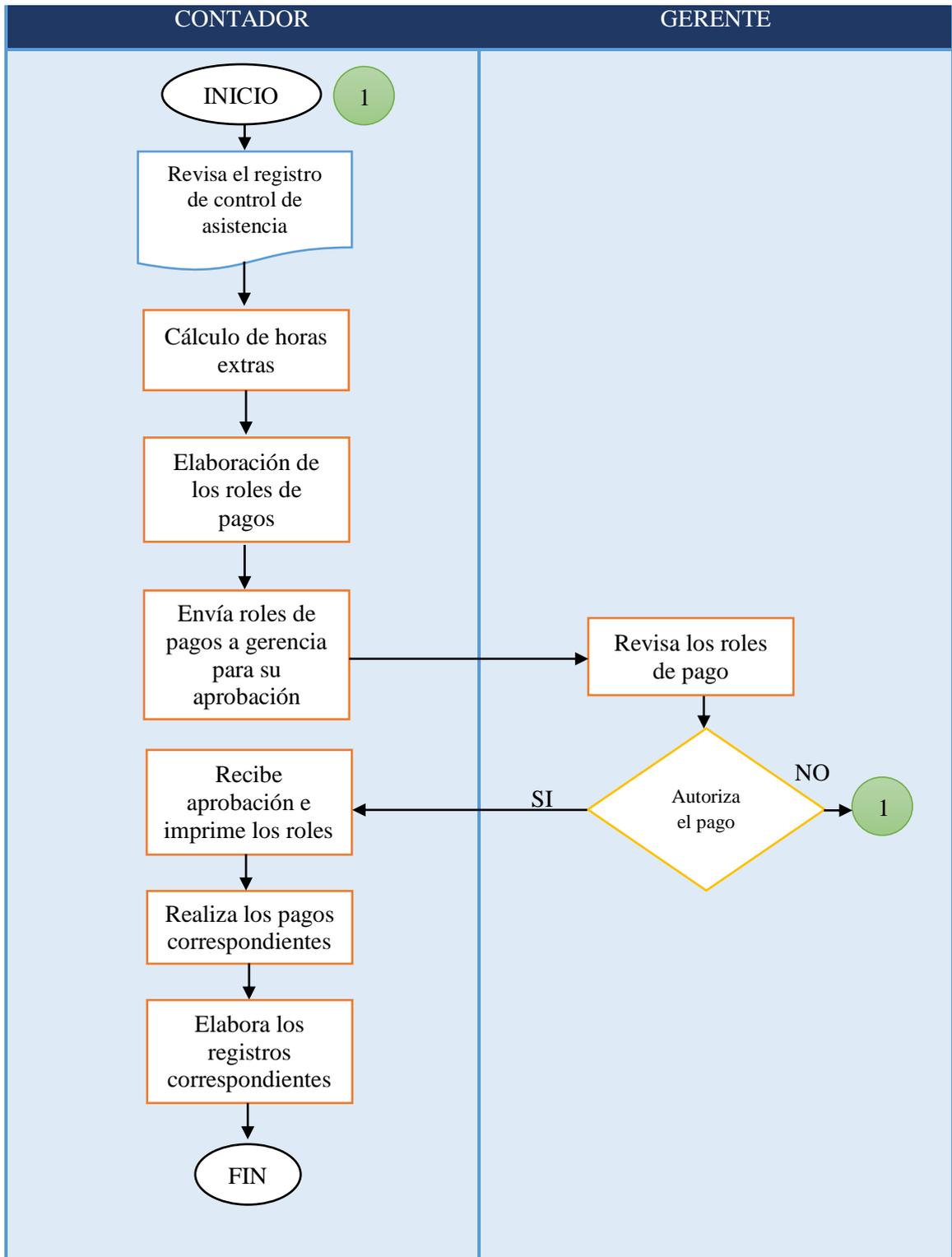
**Fuente:** Elaboración propia

**Realizado por:** Carrasco López Jhadira, 2020

### Documentos

- Tarjeta de control de asistencia
- Rol de pagos

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE REGISTRO Y PAGO DE NÓMINA



**Figura 12-3:** Flujograma del proceso de registro y pago de nómina.

Fuente: Elaboración propia

Realizado por: Carrasco López Jhadira, 2020

### 3.6.4 Información y comunicación

#### 3.6.4.1 Implementación de mecanismos para la obtención de información

La información financiera no solo es usada para fines financieros, si no también es usada para realizar informes sobre el estado actual de la ferretería, una adecuada planificación con el fin de cumplir con los objetivos establecidos por la organización.

Dentro del centro ferretero se obtiene y genera información suficiente, misma que es de calidad para apoyar al buen control interno de las actividades que se realizan.

- **Sistema de información**

El sistema de información del centro ferretero está compuesto por la información obtenida de cada área y por el cumplimiento de las funciones establecidas, basándose en:

- Toma de decisiones
- Evaluación de desempeño del personal
- Rendición de cuentas

**Tabla 21-3:** Sistema de reporte financiero interno y externo.

<b>Reporte financiero externo</b>	<b>Reporte no financiero externo</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Estados financieros bancarios</li><li>• Cuentas anuales</li><li>• Distribución de utilidades</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informes de control interno</li><li>• Metas</li><li>• Recaudación</li></ul>
<b>Reporte financiero interno</b>	<b>Reporte no financiero interno</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Estados financieros</li><li>• Declaraciones</li><li>• Registros contables</li><li>• Documentos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento de metas</li><li>• Informe gerencial</li></ul>

Fuente: Elaboración propia

Realizado por: Carrasco López Jhadira, 2020

La información que se genere dentro de nuestras instalaciones deberá ser:

- Clara
- Precisa
- Confiable
- Suficiente
- Verificable

#### *3.6.4.2 Análisis a la comunicación*

### **Comunicación interna**

La comunicación interna y externa son de gran importancia ya que mediante una buena comunicación se informa al personal, cualquier cambio en las normativas, disposiciones internas y externas, resultados de metas obtenidas entre ellas si se cumplen con los procedimientos establecidos, cuáles son los resultados a las evaluaciones de desempeño y si cumplen con el código de ética establecido.

Dentro del centro ferretero los métodos de comunicación interna son:

- Correos electrónicos
- Evaluación de desempeño
- Cumplimiento de políticas y procedimientos
- Dialogo con los integrantes de la institución

### **Comunicación externa**

Siendo el centro ferretero una organización que se dedica a la comercialización al por mayor y menor de productos ferreteros, se encuentra siempre en contacto diario con terceros y estando bajo la regulación de entes regulatorios, mismos que deben ser cumplidas, dando como resultados el cumplimiento de normativas externas y nos informa sobre el manejo eficiente de nuestros procesos, recursos obtenidos y los niveles de eficiencia y eficacia.

El proceso de comunicación externa se maneja con los siguientes entes regulatorios:



**Figura 13-3:** Comunicación externa.

Fuente: Elaboración propia

Realizado por: Carrasco López Jhadira, 2020

### 3.6.5 Monitoreo y Supervisión

Para asegurar el cumplimiento del control interno, es necesario realizar un monitoreo y supervisión a las actividades y procesos establecidas por gerencia. El monitoreo es el componente final del COSO III en el cual es de responsabilidad gerencial asegurar que se cumpla con lo establecido en este sistema el cual ayudara a evitar, detectar y corregir errores y dar soluciones de manera inmediata ante estas falencias.

- **Evaluaciones continuas**

Dentro de la supervisión se realizará evaluaciones al desempeño del personal y de conocimiento.

Las evaluaciones de conocimiento se realizarán a las áreas más relevantes del centro ferretero, como son los encargados de Contabilidad, Ventas y Bodega ya que son los responsables y encargados de llevar registros y documentos de soporte al realizar cualquier actividad.

Las evaluaciones de desempeño, serán realizadas por el gerente a todo el personal del centro ferretero, con el único objetivo de analizar a cada persona, como es su desempeño en las actividades asignadas y si cumplen con todas sus funciones a desarrollar, dicha evaluación

ayudara a conocer con que personal se está laborando y si necesita algún cambio de personal para mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones.

- **Supervisión de actividades**

La supervisión de actividades será desarrollada por el gerente, al momento de encontrar falencias en cada área, se comunicará al gerente de manera inmediata para la toma de medidas correctivas ya sean errores en las operaciones, en incumplimiento de funciones o políticas.

Dentro de las áreas de caja, ventas, contabilidad y bodega el gerente se enfocará en:

- Establecer una revisión periódica a todos los procesos manuales que se desarrollan dentro de la ferretería.
- Con el fin de determinar la eficiencia y eficacia de las operaciones en cada uno de las áreas de la organización, es necesario realizar una evaluación continua al desarrollo y cumplimiento de las actividades.
- Se instruirá a todo el personal incluyendo a caja, ventas, contabilidad y bodega para que las actividades a desarrollar se realicen tomando en cuenta las leyes, procedimientos y políticas establecidos por el centro ferretero.
- Se evaluará todos los procesos de información, asegurando que sean datos reales para la toma de decisiones de la ferretería.

## CONCLUSIONES

- Se estudiaron y analizaron las principales funciones del control interno en la organización en diferentes fuentes bibliográficas, sobre todos los aspectos y pasos que se deberán seguir para la implementación de un correcto control interno, orientando así a alcanzar procesos eficientes dentro de las actividades de la organización.
- Mediante la aplicación de distintos métodos investigativos al gerente y empleados del centro ferretero se logró obtener información relevante tales como: registros contables, registros de inventarios, kardex, registros de asistencia y procesos que se realizaban para cumplir con su trabajo, misma que apporto información necesaria para la elaboración e implementación del sistema de control interno.
- Se diseñó un sistema de control interno para el centro ferretero “la inmaculada” con el fin de dar solución a la problemática presentada dentro de los procesos realizados, para lo cual se implementó la metodología del COSO III, formado por los cinco componentes mismo que fue establecido según las necesidades y falencias que presenta la ferretería con el propósito de controlar las efectividad y eficiencia de las operaciones realizadas que se encuentren dentro de los programas y presupuestos autorizados considerando así como la herramienta más importante dentro de las actividades para el logro y cumplimiento de los objetivos y la correcta toma de decisiones.

## RECOMENDACIONES

- Se pone en consideración del lector y estudiantes investigar sobre temas relacionados del sistema de control interno en distintas fuentes bibliográficas, mismo que beneficie tanto en la captación de más información y en los beneficios que presenta la implementación de un control interno dentro de cualquier empresa que desee trabajar bajo sus lineamientos.
- En base a los resultados obtenidos a través de la aplicación de los métodos de investigación, en el presente trabajo se recomienda analizar los beneficios que presenta el control interno en las actividades diarias que se desarrollan dentro de cada área y sobre el uso adecuado de los procedimientos que generen cambios en todos los procesos, creando así un ambiente confiable y seguro.
- Se propone aplicar el modelo de control interno, que se lo realizo bajo el método COSO III con la finalidad de alcanzar una mayor eficiencia, eficacia y calidad en todas las actividades a desarrollar, protegiendo los recursos del despilfarro e usos indebidos, promoviendo así una cultura organizacional de integridad, transparencia y responsabilidad en las funciones empresariales evitando fallos en sus operaciones con el único fin de cumplir con los objetivos que el centro ferretero a establecido lograr, obteniendo así una guía de todas las actividades a cumplir, tomando en cuenta que el control interno deberá ser modificado de acuerdo a las necesidades que presente dentro de la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Andicoeche Arondol, L. (2014). *Elementos de control interno para las organizaciones*. Recuperado de [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiroKf94MHpAhWhmOAKHT3eAaYQFjACegQIARAB&url=https%3A%2F%2Focw.ehu.es%2Ffile.php%2F321%2F3-CAP-2-Elementos\\_de\\_control\\_interno\\_en\\_las\\_organizaciones--.pdf&usg=AOvVaw0X](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiroKf94MHpAhWhmOAKHT3eAaYQFjACegQIARAB&url=https%3A%2F%2Focw.ehu.es%2Ffile.php%2F321%2F3-CAP-2-Elementos_de_control_interno_en_las_organizaciones--.pdf&usg=AOvVaw0X)
- Baquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno*. Barcelona: Xicart.
- Calero Llerena, V. L. (2019). *Diseño de un modelo de control interno para la Planta de Inyección en la empresa Textiles Industriales Ambateños S.A TEIMSA, Cantón Ambato, Provincia de Tunhurgua*. (Tesis inédita de Ingeniería, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de <http://dspace.esoch.edu.ec/handle/123456789/13449>
- Calle , G., Narváez , C., & Álvarez, J. (2020). *Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda*. Dominio de las Ciencias, 6(1), 429-465. doi: 10.23857/dc.v6i1.1155.
- Casanova, A. (2013). *Gestión de políticas de empresas*. Recuperado de [https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/es/pdf/2016/12/Cuadernos\\_Legales\\_N5.pdf](https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/es/pdf/2016/12/Cuadernos_Legales_N5.pdf)
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2014). *Control Interno Marco Integrado*. Recuperado de [https://auditoresinternos.es/uploads/media\\_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf](https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf)
- COSO. (2019). *Definición del COSO según la Asociación Española para la Calidad (AEC)*. Recuperado de: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Deloitte. (2015). *COSO Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Recuperado de [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjJstPchr\\_pAhUQJt8KHaTnC7AQFjAAegQIBBAB&url=https%3A%2F%2Fwww2.deloitte.com%2Fcontent%2Fdam%2FDeloitte%2Fmx%2FDocuments%2Frisk%2FCOSO-Sesion1.pdf&usg=AOvVaw1xXJCG8q\\_T](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjJstPchr_pAhUQJt8KHaTnC7AQFjAAegQIBBAB&url=https%3A%2F%2Fwww2.deloitte.com%2Fcontent%2Fdam%2FDeloitte%2Fmx%2FDocuments%2Frisk%2FCOSO-Sesion1.pdf&usg=AOvVaw1xXJCG8q_T)
- Estupiñán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. 2a. ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. 3a. ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Fonseca, O. (2011). *Sistema de control interno para organizaciones* (Vol. 1). Lima: Publicidad y Matriz.
- Isotools Excellence. (2017). *Las 8 fases para implementar un sistema de control interno*. Obtenido de Modelos de Gestión y Excelencia: <https://www.isotools.org/2017/09/21/fases-sistema-de-control-interno/>
- Jiménez , E., Narvaéz , C., Torres, M., & Erazo, J. (2020). *Evaluación del sistema de control interno del componente propiedad, planta y equipo en empresas hospitalarias*. *Dominio de las ciencias*, 6(1), 526-551. doi: 10.23857/dc.v6i1.1159.
- Kaufman, R. (2011). *Planeación de sistemas educativos*. México: Triallas.
- Meléndez, J. (2016). *Control Interno. 1a. ed.* Lima, Perú: Uladech.
- Orozco, E. (2013). *Control interno, auditoría y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo*. Cali: Programa Editorial Universidad del Valle. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/129501?page=55>
- Santillana, J. (2009). *Sistemas de control interno*. México: Thomson.
- Santillana, J. (2015). *Sistemas de control interno. 3a. ed.* México: Pearson Educación.
- Vara, R. (2017). *Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/normas-de-auditoria-generalmente-aceptadas-nagas-en-peru/>
- Yambay, A. (2017). *Diseño de un Sistema de control Interno para la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A. Ubicada en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo*. (Tesis inédita de Ingeniería, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8003>
- Yumisaca, V. (2019). *Diseño de un Sistema de Control Interno para la empresa PEISOL S.A, Del Cantón Lago Agrio, Provincia de Sucumbíos*. (Tesis inédita de Ingeniería, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/11672>

# ANEXOS

## ANEXO A: REGISTRO DEL CONTRIBUYENTE

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES		PERSONAS NATURALES			
					
NÚMERO RUC:	0503898719001				
APELLIDOS Y NOMBRES:	ARELLANO CAJILEMA MARCO VINICIO				
NOMBRE COMERCIAL:					
CONTADOR:	CARPIO MANCERO ANA LORENA				
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS		OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:	SI	
CALIFICACIÓN ARTESANAL:	S/N		NÚMERO:	S/N	
PEC. NACIMIENTO:	10/05/1981	PEC. INICIO ACTIVIDADES:	14/04/2011		
PEC. INSCRIPCIÓN:	14/04/2011	PEC. ACTUALIZACIÓN:	08/05/2016		
PEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		PEC. REINICIO ACTIVIDADES:			
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL</b>					
VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS DE FERRETERIA					
<b>DOMICILIO TRIBUTARIO</b>					
Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: SAN LUIS Calle: LEOPOLDO FREIRE Referencia: BARRIO LA INMACULADA, ALADO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES, CASA DE DOS PISOS COLOR CELESTE Teléfono: 052622119 Email: marcovin-01@outlook.es Celular: 0985688909					
<b>OBLIGACIONES TRIBUTARIAS</b>					
* ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IVA * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE					
<small>Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en <a href="http://www.sri.gov.ec">www.sri.gov.ec</a>. Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RSE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.</small>					
<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS</b>					
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	2		ABIERTOS	1	
JURISDICCIÓN	1 ZONA 3 CHIMBORAZO		CERRADOS	1	
					
Código: RIMRUC2020001078349					
Fecha: 06/05/2020 09:40:26 AM					

**ANEXO B: CARTA DE AUSPICIO**



**Centro Ferretero "La Inmaculada"**

Riobamba, 08 de junio del 2020

Ingeniero  
Homero Suárez  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Presente.-

De mis consideraciones

Por medio de la presente, Yo Arellano Cajilema Marco Vinicio con RUC 0603898719001 propietario del Centro Ferretero "La Inmaculada" autorizo a la señorita Jhadira Aracely Carrasco López con número de cédula 060380099-6 de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Administración de Empresas, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo a hacer uso de la información proporcionada por la organización para que se realice su proyecto de investigación titulado Diseño de un Sistema de Control Interno para la empresa "Centro Ferretero La Inmaculada", del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, la cual servirá para que realice su tema sin ningún inconveniente.

Sin más que decir le deseo éxitos en su trabajo de investigación.



**Arellano Cajilema Marco Vinicio**  
**RUC 0603898719001**

ANEXO C: ENCUESTA AL PERSONAL DEL CENTRO FERRETERO



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ENCUESTA

**ENTIDAD:** Centro Ferretero "LA INMACULADA"

**DIRIGIDA A:** Empleados del centro ferretero.

**OBJETIVO:** obtener información suficiente y pertinente respecto a los procesos del centro ferretero "LA INMACULADA" para la aplicación de un sistema de control interno.

La presente encuesta ha sido diseñada con fines investigativos, por tal razón se pide de la manera más cordial, lea detenidamente cada pregunta, de tal manera que sus respuestas sean de acorde a la experiencia laboral obtenida dentro del centro ferretero.

1. ¿Conoce usted si en la institución existe un código de ética que se haya difundido a todos los empleados?  
Si   
No
2. ¿tiene conocimiento si se han establecido objetivos para cada cargo de la organización?  
Si   
No
3. ¿Son controladas las adquisiciones y ventas de los artículos dentro de las instalaciones?  
Si   
No
4. ¿usted cree que las actividades desarrolladas dentro de la organización son confiables?  
Si   
No
5. Considera usted que se están aplicando de manera correcta los procedimientos, normas contables y laborales dentro de las instalaciones del centro ferretero "La Inmaculada"  
Si   
No
6. ¿Tiene conocimiento si la empresa cuenta con un manual de funciones que delimite las actividades y responsabilidades de cada uno de los empleados?  
Si   
No



**ESCUELA SUPERIOR POLÍTECNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



7. ¿considera usted que la toma de decisiones realizadas a contribuido al desarrollo de la organización
- Si
- No
8. Se verifica físicamente la información del sistema con el material disponible en bodega
- Si
- No
9. ¿Los faltantes de materiales son comunicados con anticipación para su adecuada reposición?
- Si
- No
10. ¿Se adoptan medidas de seguridad dentro de las instalaciones del centro ferretero?
- Si
- No



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ENTREVISTA

**ENTIDAD:** Centro Ferretero “LA INMACULADA”

**DIRIGIDA A:** Gerente y Contador

**OBJETIVO:** obtener información suficiente y pertinente respecto a los procesos del centro ferretero “LA INMACULADA” para la aplicación de un sistema de control interno.

La presente encuesta ha sido diseñada con fines investigativos, por tal razón se pide de la manera más cordial, lea detenidamente cada pregunta, de tal manera que sus respuestas sean de acorde a la experiencia laboral obtenida dentro del centro ferretero.

1. ¿Considera importante el establecimiento de una misión, visión y objetivos para un mejor desarrollo de la organización?  
\_\_\_\_\_
2. ¿En qué cree usted que beneficiaría la implementación de políticas y reglamentos internos a la organización?  
\_\_\_\_\_
3. Cree usted fundamental implementar un manual de funciones, en la que se establezcan actividades y responsabilidades al personal.  
\_\_\_\_\_
4. ¿Se aplican controles básicos en el área administrativa financiera y operativa?  
\_\_\_\_\_
5. Se realiza constataciones físicas de la información del sistema con el material disponible en bodega.  
\_\_\_\_\_
6. ¿Reciben información oportuna y confiable respecto a la información financiera?  
\_\_\_\_\_
7. ¿El desempeño del trabajo es evaluado y revisado periódicamente con cada empleado?  
\_\_\_\_\_
8. Se adoptan medidas de seguridad dentro de las instalaciones del centro ferretero.  
\_\_\_\_\_
9. ¿Cree usted que la aplicación de un sistema de control interno beneficiara al centro ferretero?  
\_\_\_\_\_
10. Estaría dispuesto a trabajar bajo los lineamientos del control interno.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
CÉDULA NARRATIVA  
AGOSTO 2020

CN  
1/2

**NARRATIVA DE LA ENTREVISTA**

**Cliente:** Centro ferretero "La Inmaculada"

**Procedimiento:** Entrevista

**Nombre:** Marco Arellano

**Cargo:** Gerente

**Fecha:** 02 de agosto del 2020

**NARRACIÓN DETALLADA DE LA ENTREVISTA**

La presente entrevista ha sido diseñada con fines investigativos, por tal razón se pide de la manera más cordial que sus respuestas sean de acorde a la experiencia laboral.

**1. ¿Considera importante el establecimiento de una misión, visión y objetivos para un mejor desarrollo de la organización?**

Considero importante la creación y establecimiento de una misión, visión y objetivos porque mediante estos factores podemos mejorar el servicio que llevamos y que ofrecemos a los clientes, también podemos desarrollar internamente las actividades que se realizan esperando conseguir respuestas positivas a futuro.

**2. ¿En qué cree usted que beneficiaría la implementación de políticas y reglamentos internos a la organización?**

Beneficiaría de manera muy positiva dentro de las instalaciones ya que mediante la implementación de políticas y reglamentos los empleados pueden cumplir sus funciones de manera adecuada, así como generar disciplina.

**3. Cree usted fundamental implementar un manual de funciones, en la que se establezcan actividades y responsabilidades al personal.**

Si es fundamental así los empleados podrán conocer cada una de las actividades a desempeñar y responsabilidades a cumplir evitando la duplicidad de las funciones dentro de cada cargo.

**4. ¿Se aplican controles básicos en el área administrativa financiera y operativa?**

Se realizan controles básicos como el registro de inventarios, control de caja y se lleva un seguimiento continuo a los registros de todas las entradas y salidas de la mercadería existente

**5. Se realiza constataciones físicas de la información del sistema con el material disponible en bodega.**

Si se procede a realizar las constataciones físicas de la información del sistema con lo disponible en bodega, todo este proceso se lo realiza para la verificación de datos y así evitar los error o equivocaciones de cantidades conocido como mala información.



**NARRATIVA DE LA ENTREVISTA**

**Cliente:** Centro ferretero "La Inmaculada"

**Procedimiento:** Entrevista

**Nombre:** Marco Arellano

**Cargo:** Gerente

**Fecha:** 02 de agosto del 2020

**6. ¿Reciben información oportuna y confiable respecto a la información financiera?**

Aquí se recibe la información que emite la contadora por ende pienso que es información confiable ya que es una persona preparada y conoce sobre todos estos temas y esta actualizada en todo.

**7. ¿El desempeño del trabajo es evaluado y revisado periódicamente con cada empleado?**

No se evalúa periódicamente, pero si alguien está haciendo mal su trabajo se le llama la atención y se procede a conversar y hacerle ver sus fallas si esto sigue se procede a buscar nuevos trabajadores que aporten el 100% de sus habilidades en el trabajo.

**8. Se adoptan medidas de seguridad dentro de las instalaciones del centro ferretero.**

Si se toman medidas de seguridad, pero se las toma de acuerdo a los riesgos que se presenten por ejemplo en la actualidad se tomaron las medidas necesarias por esta pandemia y se procedió a tomar medidas necesarias para que nuestros empleados trabajen de manera segura.

**9. ¿Cree usted que la aplicación de un sistema de control interno beneficiara al centro ferretero?**

Claro, el control interno es creado para todo el tipo de empresas sin excepciones, mismo que ayudara a promover el desarrollo de la organización y así lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia de las operaciones.

**10. Estaría dispuesto a trabajar bajo los lineamientos del control interno.**

Si, tomaría las nuevas actualizaciones y trabajaría bajo los lineamientos del control ya que así tendríamos respuestas positivas y un buen manejo interno de todas las operaciones administrativas y operativas.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE  
CHIMBORAZO

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS DEL  
APRENDIZAJE



UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 06 / 05 / 2021

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> JHADIRA ARACELY CARRASCO LÓPEZ
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
<b>Título a optar:</b> INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> Lcdo. Holger Ramos, MSc.



Firmado electrónicamente por:

HOLGER GERMAN  
RAMOS UVIDIA

1040-DBRA-UPT-2021