



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **CARRERA INGENENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Proyecto de Investigación de grado previa la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. C.P.A.**

#### **TEMA**

**EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS REGISTROS ADMINISTRATIVOS CONTABLES Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA CASA COMERCIAL "ADRIAN" S.A. EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2010.**

#### **AUTORA**

**EGDA. GLADYS MARIELA AYALA PAEZ**

#### **Director**

**MSc. ABRAHAN AUHING TRIVIÑO**

**Quevedo - Los Ríos – Ecuador**

**2013**





# **UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **CARRERA INGENENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Proyecto de Investigación de grado previa la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. C.P.A.**

#### **TEMA**

**EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS REGISTROS ADMINISTRATIVOS CONTABLES Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIAN” S.A. EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2010.**

#### **AUTORA**

**EGDA. GLADYS MARIELA AYALA PAEZ**

#### **Director**

**MSc. ABRAHAN AUHING TRIVIÑO**

**Quevedo - Los Ríos – Ecuador**

**2013**



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

## **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

### **TEMA:**

EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS REGISTROS ADMINISTRATIVOS CONTABLES Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIAN” S.A. EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI AÑO 2010.

### **APROBADO POR:**

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL \_\_\_\_\_

MIEMBRO DEL TRIBUNAL \_\_\_\_\_

MIEMBRO DEL TRIBUNAL \_\_\_\_\_

QUEVEDO – LOS RIOS – ECUADOR

## CERTIFICACIÓN

El suscrito MSc. Abraham Auhing Triviño, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

### CERTIFICA:

Que la señorita **GLADYS MARIELA AYALA PAEZ**, Egresada de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, ha concluido, bajo mi dirección el desarrollo del proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, con el tema: **EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS REGISTROS ADMINISTRATIVOS CONTABLES Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIAN” S.A. EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI AÑO 2010**. Cumpliendo con todas las disposiciones reglamentarias establecidas por la Facultad de Ciencias Empresariales.

-----  
MSc. Abraham Auhing Triviño

**DIRECTOR**

## AUTORIA

Yo, Egda. Gladys Mariela Ayala Páez, autora del presente proyecto investigativo denominado **EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS REGISTROS ADMINISTRATIVOS CONTABLES Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN” S.A. EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI AÑO 2010**, declaro que este proyecto de investigación es de mi exclusiva responsabilidad.

.....

Egda. Gladys Mariela Ayala Páez

## DEDICATORIA

A **DIOS**, porque sin su bendición y sabiduría nada en esta vida tendría sentido y el resultado de este trabajo refleja uno más de mis logros.

**A MIS PADRES** George Ayala García y Gladys Páez Riveraquienes han sabido formarme con buenos principios y la cual me ha servido para salir adelante buscando siempre el mejor camino.

**A MIS HERMANOS** Jorge, Danny y Erika Ayala Páez a ellos que con su motivación y consejos constantes me llenaron de fuerzas y valor para luchar contra todas las adversidades de la vida.

**A MI ESPOSO** Rigoberto Quevedo Guarochico por ser una de las personas que siempre ha estado apoyándome en cada momento para que yo pueda lograr mi meta y a mi hijo **Darlin Quevedo Ayala** que con su rostro angelical en la cual refleja su alegría y sabiduría me ha enseñado a sobresalir en los momentos más difíciles.

En especial al grupo de compañeros que de manera incondicional me han apoyado de principio a fin en el desarrollo de la investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

De manera especial mi agradecimiento a todos quienes de una u otra forma contribuyeron en la realización y culminación de la presente investigación:

A Dios, por darme la vida, las motivaciones y las oportunidades para avanzar en el desarrollo de mi destreza profesional.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y al Campus La Maná, por ser una Institución que presta sus servicios, para así hacernos profesionales útiles para la sociedad.

A mis padres, señor George Ayala García y señora Gladys Páez Rivera, porque su presencia es motivo de inspiración para conquistar nuevos horizontes.

A mis Hermanos Jorge, Danny y Tatiana Ayala Páez a mi hijo Darlin Quevedo Ayala y a mi esposo Rigoberto Quevedo Guarochico, que con mucho amor fortalecen en mi el crecimiento humano y espiritual.

A mis amigos y compañeros de aula, por los gratos momentos y conocimientos compartidos, y por el permanente apoyo para llegar a la meta anhelada.

Al Ing. Roque Vivas Moreira Rector de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por impulsar con su trabajo y esmero el desarrollo de la institución.

Ecom. Jhon Boza Valle Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales, por ser una persona de respeto y admiración por su rectitud dentro de la Institución.

MSc. Abraham Auhing Triviño, quién me brindo su asesoramiento, dedicación y paciencia, durante el proceso de desarrollo del proyecto.

A todos los Catedráticos de la Universidad, porque esta meta cumplida es el fruto de los conocimientos que nos impartieron durante los años de estudios.

Al Sr. gerente de la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A. y al personal que labora en la misma por facilitar el desarrollo de la investigación.

## ESQUEMA DE CODIFICACIÓN

(DUBLING CORE) ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN			
1	Título/ Title	M	El Sistema de Control Interno y su Incidencia en los Registros Administrativos, Contables y Financieros de la Empresa Casa Comercial "Adrián" S.A, del Cantón La Maná Provincia de Cotopaxi, AÑO 2010
2	Creador/ Subject	M	Páez Gladys Mariela
3	Materia/ Subject	M	C.P.A
4	Descripción/ Description	M	El presente proyecto de investigación se lo realizó en el Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, el objetivo principal es determinar la incidencia del Control Interno en los resultados de la Gestión Administrativa en la Empresa Casa Comercial "Adrián" S.A, se espera analizar la situación en su estructura organizacional y examinar los niveles de cumplimiento de la Gestión Administrativa contable y financiera de la empresa.
5	Editor/ Publisher	M	Ayala Páez Gladys Mariela
6	Colaborador/ Contributor	O	Ninguno
7	Fecha / Date	M	27/02/2013
8	Tipo/ Type	M	Tesis de Grado; Art.
9	Formato/ Format	R	MS Word 2007
10	Identificador/ Identifier	M	<a href="http://biblioteca.uteq.edu.ec">http://biblioteca.uteq.edu.ec</a>
11	Fuente/ Source	O	Empresa Casa Comercial "Adrián" S.A.
12	Lenguaje/ Language	M	Español
13	Relación/ Relation	O	Ninguno
14	Cobertura/ Coverage	O	Gestión Administrativa, Contable y Financiera
15	Derechos/ Rights	M	Ninguno
16	Audiencia/ Audience	O	Tesis de Pregrado

# ÍNDICE

Capítulo	Página	
Carátula	i	
Hoja en blanco	ii	
Aprobación	iii	
Certificación	iv	
Autoría	v	
Dedicatoria	vi	
Agradecimiento	viii	
Esquema de codificación	ix	
Índice General	x	
Resumen Ejecutivo	xxi	
Summary	xxii	
Introducción	xxiii	
<b>I</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>1</b>
1.1	Contextualización de la problemática	2
1.2	Diagnóstico	3
1.3	Formulación del problema	5
1.4	Sistematización del problema	5
1.5	Delimitación del problema	5
1.6	Justificación	5
1.7	Objetivos	6
1.7.1	Objetivo General	6
1.7.2	Objetivos Específicos	6
1.8	Hipótesis	6
1.8.1	Hipótesis General	6
1.8.2	Hipótesis Específicos	6
1.9	Variables	7
1.9.1	Variables Independientes	7
1.9.2	Variables Dependientes	7

2	<b>MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	8
2.1	Fundamentación Conceptual	9
2.1.1	ADMINISTRACIÓN	9
2.1.2	Objetivos de la Administración	9
2.1.3	Importancia de la Administración	10
2.1.4	FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN	10
2.1.5	Planeación	10
2.1.6	Organización	10
2.1.7	Dirección	11
2.1.8	Control	11
2.1.9	Ejecución	11
2.1.2	CONTABILIDAD	11
2.1.2.1	Introducción	11
2.1.2.2	Origen de la Contabilidad	12
2.1.2.3	Definición	12
2.1.2.4	Objetivos de la Contabilidad	12
2.1.2.5	Importancia de la Contabilidad	13
2.1.10.16	Tipo	13
2.1.10.17	Documentos	14
2.1.10.18	Mercaderías	15
2.1.11	PRINCIPIOS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES	16
2.1.12	ESTADOS FINANCIEROS	18
2.1.13	AUDITORIA	19
2.1.13.1	Objetivos de la Auditoría	20
2.1.13.2	Tipos de Auditoría	20
2.2	FUNDAMENTACIÓN TEORICA	21
2.2.1	CONTROL INTERNO	21
2.2.2	Objetivos del Control Interno	22
2.2.3	Sistema de Control Interno	22
2.2.4	Definición	22
2.2.4.1	El Control Interno en el Marco de la Empresa	22

2.2.4.2	Limitaciones de un Sistema de Control Interno	23
2.2.4.3	Control Interno Administrativo y Control Interno Contable	23
2.2.5	Los Principales Componentes	24
2.2.5.1	Ambiente de Control	25
2.2.5.2	Evaluación de Riesgos	26
2.2.5.3	Actividades de Control	29
2.2.5.4	Información y Comunicación	31
2.2.5.5.	Actividades de supervision	32
2.3	FUNDAMENTACION LEGAL	35
2.3.1	Las Normas de Auditorias Generalmente Aceptadas	35
2.3.2	Normas de Ejecución	35
2.3.3	Normas de Información	35
2.3.4	Normas Internacionales de Contabilidad NIC N°2	36
3.3.5	LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO	38
3.3.6	REGLAMENTO	39
3	<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	40
3.1	Método	41
3.1.1	Bibliográfico	41
3.1.2	Analítico	41
3.1.3	Deductivo	41
3.1.4	Sintético	41
3.2	Tipo de investigación	42
3.2.1	Descriptiva	42
3.2.2	Bibliográfica	42
3.2.3	Documental	42
3.2.4	De Campo	42
3.3	Técnicas e Instrumentos de Investigación	43
3.3.1	Observación	43
3.3.2	Entrevistas	43
3.3.3	Encuesta	43
3.4	Población	44

3.5	Muestra	
3.6	Procedimiento Metodológico	47
3.7	Recolección de la Información	47
3.8	Procesamiento y análisis	47
4	<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	49
4.1	RESULTADOS	50
4.1.1	ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE DE LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN” S.A	50
4.1.2	ENTREVISTA REALIZADAS AL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN” S.A	52
4.1.3	ENCUESTAS REALIZADA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN” S.A	56
5	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	62
5.1	Conclusiones	63
5.2	Recomendaciones	64
6	<b>SUGERENCIA PROPOSITIVA</b>	65
6.1	Manual de Control Interno	66
6.1.1	Datos Informativos	66
6.1.2	Justificación	66
6.2	Objetivos	67
6.2.1	Objetivo General	67
6.2.2	Objetivos Específicos	67
6.3	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	67
6.4	Propuesta de trabajo	68
6.5	Memorándum de Aplicación	71
6.6	Plan de Trabajo	72
6.7	Manual de Procedimientos	72
6.7	El Manual	73
6.9	PROGRAMA DE CONTROL INTERNO	74
6.10	Reseña Histórica	75
6.11	Base Legal	77

6.12	ORGANIGRAMA PARA LA EMPRESA	78
6.13	Instrumentación	81
6.14	MANUAL DE CONTROL INTERNO	82
6.15	MANUAL DE FUNCIONES	110
7	<b>BIBLIOGRAFIA</b>	121
7.1	RESUMEN DE LA BIBLIOGRAFIA	122
8	<b>ANEXOS</b>	123
ANEXO 1	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DEL CONTROL INTERNO	124
ANEXO 2	CARTA DE COMPROMISO	125
ANEXO 3	CERTIFICACIÓN DE LA EMPRESA	126
ANEXO 4	ENTREVISTA AL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIAN” S.A	127
ANEXO 5	ENCUESTAS REALIZADAS A CLIENTES DE LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN” S.A	129
ANEXO 6	ENTREVISTA REALIZADA A LOS PRINCIPALES DIRECTIVOS DE LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIAN” S.A	130
ANEXO 7	GASTOS DE NÓMINA	131
ANEXO 8	FOTOGRAFIAS	132

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO Nº 1</b> CLASIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN	44
<b>GRÁFICO Nº 2</b> ¿FRECUENCIA DE COMPRA?	56
<b>GRÁFICO Nº 3</b> ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN AL ADQUIRIR UN PRODUCTO EN LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN”?	57
<b>GRÁFICO Nº 4</b> ¿CUÁL ES EL FACTOR QUE USTED PREFIERE AL ADQUIRIR UN PRODUCTO EN LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN”?	58
<b>GRÁFICO Nº 5</b> ¿CONSIDERA QUE EL PLAZO DE TIEMPO QUE LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN” S.A, DEMORA EN LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS ES?	59
<b>GRÁFICO Nº 6</b> ¿CON QUE FRECUENCIA HA REALIZADO DEVOLUCIONES DE LOS PRODUCTOS QUE HA ADQUIRIDO EN LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN”?	60
<b>GRÁFICO Nº 7</b> ¿CUÁL FUE EL MOTIVO PARA QUE USTED REALICE LA DEVOLUCIÓN DEL PRODUCTO QUE ADQUIRIÓ EN LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN”?	61

<b>ÍNDICE DE CUADROS</b>	
<b>CUADRO Nº 1</b> UNIVERSO DEL TALENTO HUMANO QUE LABORA EN LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN” S.A	45
<b>CUADRO Nº 2</b> UNIVERSO DE CLIENTES DE ACUERDO AL REPORTE ENTREGADO POR LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN” S.A	46
<b>CUADRO Nº 3</b> ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE	50
<b>CUADRO Nº 4</b> ENTREVISTA REALIZADA AL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN” S.A	52
<b>CUADRO Nº 5</b> ¿FRECUENCIA DE COMPRA?	56
<b>CUADRO Nº 6</b> ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN AL ADQUIRIR UN PRODUCTO EN LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN”?	57
<b>CUADRO Nº 7</b> ¿CUÁL ES EL FACTOR QUE USTED PREFIERE AL ADQUIRIR UN PRODUCTO EN LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN”?	58
<b>CUADRO Nº 8</b> ¿CONSIDERA QUE EL PLAZO DE TIEMPO QUE LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN” DEMORA EN LA ENTREGA?	59
<b>CUADRO Nº 9</b> ¿CON QUE FRECUENCIA HA REALIZADO DEVOLUCIONES DE LOS PRODUCTOS QUE HA ADQUIRIDO EN LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN”?	60
<b>CUADRO Nº 10</b> ¿CUÁL FUE EL MOTIVO PARA QUE USTED REALICE LA DEVOLUCIÓN DEL PRODUCTO QUE ADQUIRIÓ EN LA EMPRESA?	61
<b>CUADRO Nº 11</b> CONSTATCIÓN DE NORMAS VIGENTES	62
<b>CUADRO Nº 12</b> CONTROL DE PROCEDIMIENTOS	81
<b>CUADRO Nº 13</b> PROGRAMA DE CONTROL	81
<b>CUADRO Nº 14</b> INSTRUMENTACION	88
<b>CUADRO Nº 15</b> MANUAL DE FUNCIONES	117

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente proyecto de investigación es un enfoque acerca del Sistema de Control Interno de la gestión administrativa contable y financiera de la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A, donde se realizó el proyecto investigativo previo el diagnóstico que es necesario para lograr el objetivo planteado, una vez realizada la investigación permite efectuar las conclusiones y recomendaciones de las falencias encontradas en el desempeño de funciones y procesos por parte del talento humano y de quién dirige la empresa.

Por ende se hace énfasis en la inadecuada planeación y coordinación de la gestión administrativa, la misma que afecta de manera directa al desarrollo y progreso de la empresa.

La recopilación de datos consistió en la aplicación de una entrevista en consideración de un cuestionario de veinte preguntas, al talento humano, tomando en cuenta que se aplico al universo 15 entrevistados, se realizo una encuesta al universo de clientes de la empresa siendo así, se aplica a 342 encuestados, donde se tabula mediante las técnicas estadísticas presentando los resultados con gráficos para su respectiva interpretación,

De la misma manera se realizó un proceso de validez del contenido y los resultados que se obtuvieron luego de ser aplicadas las técnicas de observación las mismas que arrojaron una deficiencia por la ausencia de un control interno.

## **EXECUTIVE SUMMARY**

This research project is an evaluation of the information about the internal control system of management accounting and financial management of the company Trading House "Adrian" SA, which hosted the research project prior diagnosis is necessary to achieve the objective raised, once the research allows for the conclusions and recommendations of the shortcomings noted in the performance of functions and processes of the human talent and who controls the company.

Therefore emphasizes the inadequate planning and coordination of administrative, it directly affects the development and progress of the company.

Data collection consisted of the application of an interview in consideration of a questionnaire of twenty questions, human talent, considering that was applied to the universe 15 respondents, we conducted a survey of the universe of customers of the company being so, applied to 342 respondents, which is tabulated by presenting statistical techniques with graphical results to their respective interpretation.

In the same way we performed a content validity process and the results that were obtained after being applied observation techniques that yielded the same deficiency in the absence of an internal control.

## INTRODUCCIÓN

La realización de este proyecto tiene como objetivo de implementar un Sistema de Control Interno, para así contar con procedimientos en todas las actividades, que permita coordinar y establecer responsabilidades en los funcionarios, para el cumplimiento y desempeño en el control interno de la empresa.

El sistema de control interno aparte de ser una política de gerencia, se constituye como una herramienta de apoyo para el manejo eficiente de una empresa la misma que permite obtener mejores resultados, con calidad y eficiencia, además comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular las exigencias ordenadas por la gerencia, todos los departamentos que conforman la empresa son importantes, pero existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de mejorar su actividad productiva dentro de la misma.

Este proyecto de investigación es desarrollado en la empresa Casa Comercial "Adrián" S.A, del Cantón La Maná Provincia de Cotopaxi, está compuesto por dos partes fundamentales el cual corresponde como primer instancia a la parte introductoria y en segunda instancia se refiere a los capítulos que en números de seis se detalla el cuerpo documental de la investigación

**Primer capítulo:** compuesto por el marco contextual, se ha identificado los problemas que presentan las deficiencias de control interno, en base a los cuales se han planteado las soluciones correspondientes a través de las hipótesis, así mismo se han propuesto los objetivos de la investigación; estableciendo una relación directa entre estos tres elementos metodológicos.

**Segundo capítulo:** compilar a los tres componentes del marco teórico a través de la fundamentación conceptual, fundamentación legal y fundamentación teórica.

**Tercer capítulo:** está conformado por la metodología de la investigación que permitirá aplicar métodos y técnicas para analizar el problema planteado en este estudio.

**Cuatro capítulo:** está estructurado por la presentación, de evaluación e interpretación de los resultados en relación con la hipótesis de la investigación.

**Quinto capítulo:** establece las conclusiones de la investigación del sistema de control interno que se maneja en la empresa. Asimismo se presentan las recomendaciones tendientes a mejorar la operatividad razonable de la empresa.

**Sexto Capítulo:** Este tiende a concluir con la sugerencia propositiva, donde se hace énfasis para el mejoramiento que se le debe dar a la empresa, investigada.

Con este proyecto de investigación, espero haber contribuido a la solución del problema determinado y de esta manera en consideración que se sirva como fuente bibliográfica, esperando que sea como apoyo de consultas.

**CAPITULO I**

**MARCO CONTEXTUAL DE LA**

**INVESTIGACIÓN**

# **1. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

El Control Interno es una de las herramientas de mayor uso por parte de las empresas, para mantener la buena gestión administrativa, financiera y Contable de cualquier tipo de negocios porque con la aplicación de esta técnica se obtienen indicadores que señalan las medidas correctivas y preventivas a tomar para mejorar continuamente los procesos relacionados con el cliente.

La empresa Casa Comercial “Adrián” S.A, se dedica a la venta de electrodomésticos de línea blanca, equipos de computación, tecnología, vehículos como motos, bicicletas y artículos en general, al contado y a crédito, con efectivo, cheque o tarjeta de crédito, adquiriendo este tipo de productos por vía importación o directamente desde algunas empresas ecuatorianas, con créditos de hasta 90 días.

La empresa se encuentra ubicada en la Provincia del Cotopaxi Cantón La Maná Calle San Pablo # 550 y Avenida Amazonases decir, en el centro de la localidad motivo por el cual es visitado por muchos clientes diariamente, se dedica a la distribución de productos en diferentes líneas de forma directa e indirecta a comerciantes minoristas y mayoristas, tomando en consideración una política del 15 al 20% de descuento.

En cuanto a la política crediticia a los clientes, esta varía dependiendo del tiempo de garantía del producto de la condición de crédito que ofrezca actualmente, la empresa acepta pagos con las siguientes maneras: tarjetas de crédito, cheques y en efectivo.

### **1.1.2. Diagnóstico**

La empresa Casa Comercial “Adrian” S.A, es una empresa obligada a llevar contabilidad, por tanto se ha visto en la necesidad de llevar un control de su gestión administrativa, contable y financiera, el cual no se ha realizado hasta su actualidad ya que la organización de la empresa es plana, debido al poco número de funcionarios con la que cuenta la empresa, los cuales se encuentran clasificados en las siguientes áreas: administrativa, financiera y contable.

En vista de la inadecuada política para la aprobación de las compras ha existido un incremento de sus gastos corrientes por la ineficiencia del control de sus actividades, apreciando una reducción del margen de utilidades en el año 2010, al compararse con los años anteriores, inadecuada estructura organizacional por la carencia de toma de decisiones optimas al cumplimiento de la gestión administrativa.

### **1.1.3. Formulación del problema**

- ¿De qué manera el Control Interno incide en los resultados de la gestión administrativa contable y financiera en la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A del Cantón La Maná durante el año 2010?

### **1.1.4. Sistematización del problema**

- ¿Cuáles son las políticas administrativas y sus estructura organizacional en la gestión administrativa.
- ¿Qué sistema de control interno utilizan en la gestión administrativa contable y financiera en la toma de decisiones?
- ¿Qué nivel de confianza existe en el cumplimiento de las normas vigentes?

### 1.1.5. Delimitación del problema

- **Objeto de estudio:** Sistema de Control Interno.
- **Campo de acción:** Gestión Administrativa, Financiera y Contable.
- **Empresa:** Casa Comercial “Adrián” S.A.
- **Lugar:** La Maná Provincia de Cotopaxi
- **Periodo:** Enero a Diciembre del 2010.

### 1.2. Justificación

El objetivo de esta investigación admite conocer las falencias que presenta la empresa, por la ausencia de un sistema de control interno que nos permita seguir con la actividad productiva de la empresa.

Muchas empresas comerciales no cuentan con un nivel amplio de conocimiento sobre cómo llevar el Control Contable de su empresa, por lo tanto esta investigación sirve también como fuente de consulta para quienes hayan optado por la aplicación del control interno en su gestión administrativa, contable y financiera.

La investigación referente al sistema de control interno, se circunscribe en la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A, del Cantón La Maná Provincia de Cotopaxi, tomando en cuenta que para ello el manejo inadecuado de los recursos tangibles e intangibles correspondientes al año 2010, en vista de no existir un adecuado sistema de control interno de las actividades de la empresa.

Actualmente que esto beneficia en los factores económicos, políticos, y procedimientos establecidos para limitar riesgos que afecten a la entidad, ya que son necesarios los componentes de supervisión, información y comunicación, actividades de control, evaluación de riesgos y mejorar el ambiente de control.

El alcance de los objetivos con mejor confiabilidad de la información financiera, eficacia y eficiencia de las operaciones y sobre todo el total cumplimiento de leyes, normas y reglamentos dentro de la empresa.

Todo lo expuesto conduce a la toma de decisiones en el desarrollo de una investigación de la situación actual de la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A, que permita viabilizar actividades de gestión tendientes a la solución del problema para que esta tenga un manejo optimizado en el Control Interno que sobre sus operaciones ejerce y orientarla primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Para ello hay que manifestar que la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A, cuenta con el talento humano, tecnológicos y económicos para el diseño de un manual de sistema de Control Interno que le permita mantener su gestión administrativa, financiera y contable en óptimas condiciones en los periodos a futuros.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar la incidencia del Control Interno en los resultados de la gestión administrativa en la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A, en el Cantón La Maná Año 2010.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Analizar las políticas administrativas de la empresa y su estructura organizacional
- Evaluar el sistema de control interno actual que utiliza la empresa para la toma de decisiones.
- Constatar el cumplimiento de las normativas vigentes.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis General**

- La evaluación aplicada al control interno determina su incidencia en la gestión administrativa de la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A.

### **1.4.2. Hipótesis Específicos**

- La evaluación de las políticas administrativas de la empresa determinan deficiencia en la estructura organizacional.
- El sistema de control interno que utiliza la empresa incide negativamente en la toma de decisiones.
- El incumplimiento de las leyes y reglamentos tiende a traer consecuencias a futuro.

## **1.5. Variables**

### **1.5.1. Independientes**

- La estructura organizacional es el marco en el que se desenvuelve la organización de acuerdo con el cual las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para alcanzar los objetivos planteados.
- El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos regulados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los estados contables.
- La gestión administrativa es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles.

### **1.5.2. Dependientes**

- Análisis de la estructura organizacional de la empresa para lograr los objetivos
- Estudio aplicado al sistema de control interno de la empresa, comprende métodos regulados para salvaguardar los activos de la organización.
- Evaluar la capacidad para definir el propósito de la gestión administrativa de la empresa.

**CAPITULO II**  
**MARCO TEÓRICO DE LA**  
**INVESTIGACIÓN**

# **1. MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN**

## **2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

En esta parte del proyecto investigativo consideraremos los conceptos más importantes y relevantes en lo que concierne al Control Interno, Administrativo, Contables, Financiero y de Auditoría para este fin.

### **2.1.1. Administración**

Según Richard I. Daft 2007, un aspecto clave de la administración consiste en reconocer la función e importancia de los demás. Definió la administración como el arte de hacer las cosas por medio de las personas.

La administración es la consecución de metas organizacionales en forma adecuada y eficaz planeando, organizando, dirigiendo y controlando los recursos.<sup>1</sup>

La Administración se considera universal porque usa los recursos para conseguir metas y un excelente desempeño en todo tipo de empresas tanto lucrativo y no lucrativo.

### **2.1.2. Objetivos de la Administración.**

Son fines importantes hacia los cuales se dirigen las actividades organizacionales e individuales. Los objetivos claros y verificables facilitan la medición del excedente, así como efectividad y la eficiencia de las acciones gerenciales. Son los resultados finales de las actividades planificadas. Se debe establecer como verbos de acción y debe decir lo que se logrará en cierto tiempo y, si es posible de manera cuantificada.

El logro de los objetivos corporativos debe dar como resultado el cumplimiento de la misión de la organización.

---

<sup>1</sup>DAFT R. L. (2007). Teoría y Diseño de la Organización, Editorial West Publishing, Quinta Edición, St. Paul. pp. 210.

### **2.1.3. Importancia de la Administración.**

Según Certo 2008, Nuestra sociedad no podría existir tal como la conocemos o no podría mejorar su status actual si no contara con una corriente uniforme de Administración que guiaran sus Organizaciones.<sup>2</sup>

### **2.1.4. Funciones de la administración.**

Se divide en cuatro funciones administrativas básicas o actividades que integran al proceso administrativo, estas funciones son:

### **2.1.5. Planeación.**

Hardl y Kootz 2007, la consideran como "la selección de misiones, objetivos y las acciones para alcanzarlos; se requiere tomar decisiones, es decir, seleccionar entre cursos de acción futuros alternativos, por lo tanto los planes proporcionan un enfoque nacional a objetivos preseleccionados".<sup>3</sup>

### **2.1.6. Organización.**

Es un sistema abierto que opera dentro del entorno e interactúan con él. El enfoque de los sistemas de la administración incluye insumos provenientes del medio externo y demandantes, del proceso de transformación del sistema de comunicación, factores externos, productos y una forma de revitalizar el sistema.

### **2.1.7. Dirección.**

Es el proceso de influir sobre las personas para que adopten a las metas de la organización y del grupo. Las personas asumen los roles diferentes y no hay una persona promedio mientras trabaja por el logro de las metas el gerente tiene que tomar en cuenta la dignidad de toda persona.

---

<sup>2</sup>CERTO, (2008), Auditoria administrativa. Editorial McGraw Hill. Segunda Edición. México D. F. pp. 189.

<sup>3</sup>HARDL Y KOOTZ, (2007), Manual de Control Interno. Editorial Cangallo. Octava Edición. Buenos Aires. pp. 25, 28, 29.

### **2.1.8. Control.**

Según Hardl y Koontz 2007, es la medición y corrección de las actividades de los subordinados para asegurar que los acontecimientos estén de acuerdo a los planes. Mide el desempeño de contra metas y planes, muestra cuando existe desviaciones ayuda a asegurar el cumplimiento de los planes.<sup>4</sup>

### **2.1.9. Ejecución.**

Es el desarrollo de las diferentes acciones o actividades, para poner en marcha el crecimiento de la empresa.

## **2.1.10 CONTABILIDAD**

### **2.1.10.1 Introducción**

La Contabilidad se define como un sistema adaptado para clasificar los hechos económicos que ocurren en un negocio. De tal manera que, se constituya en el eje central para llevar a cabo los diversos procedimientos que conducirán a la obtención del máximo rendimiento económico que implica el constituir una empresa determinada.

De modo que el presente trabajo contiene una visión introductoria en torno a la reseña histórica de la contabilidad, su definición, objetivos, importancia, teneduría de libros, diferencia entre la contabilidad, principios y procedimientos contables, entre otros aspectos relacionados

.

### **2.1.10.2. Origen de la contabilidad**

Según Richard I. Daft 2007, <sup>5</sup>La Contabilidad se remonta desde tiempos muy antiguos, cuando el hombre se ve obligado a llevar registros y controles de sus propiedades porque su memoria no bastaba para guardar la información requerida. Se ha demostrado a través de diversos historiadores que en épocas

---

<sup>4</sup>HARDL Y KOOTZ, (2007), Manual de Control Interno. Editorial Cangallo. Octava Edición. Buenos Aires. pp. 41

<sup>5</sup>DAFT R. L. (2007). Teoría y Diseño de la Organización, Editorial West Publishing, Quinta Edición, St. Paul. pp. 122

como la egipcia o romana, se empleaban técnicas contables que se derivaban del intercambio comercial. Actualmente, dentro de lo que son los sistemas de información empresarial, la contabilidad se erige como uno de los sistemas más notables y eficaces para dar a conocer los diversos ámbitos de la información de las unidades de producción o empresas. El concepto ha evolucionado sobremanera, de forma que cada vez es mayor el grado de "especialización" de ésta disciplina dentro del entorno empresarial.

#### **2.1.10.3. Definición de la Contabilidad**

La contabilidad es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados. Por consiguiente, los gerentes o directores a través de la contabilidad podrán orientarse sobre el curso que siguen sus negocios mediante datos contables y estadísticos. Estos datos permiten conocer la estabilidad y solvencia de la compañía, la corriente de cobros y pagos, las tendencias de las ventas, costos y gastos generales, entre otros. De manera que se pueda conocer la capacidad financiera de la empresa.<sup>6</sup>

#### **2.1.10.4. Objetivos de la contabilidad**

Proporcionar información a: Dueños, accionistas, bancos y gerentes, con relación a la naturaleza del valor de las cosas que el negocio deba a terceros, la cosas poseídas por el negocio. Sin embargo, su primordial objetivo es suministrar información razonada, con base en registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente privado o público. Para ello deberá realizar:

- Registros con bases en sistemas y procedimientos técnicos adaptados a la diversidad de operaciones que pueda realizar un determinado ente.
- Clasificar operaciones registradas como medio para obtener objetivos propuestos.
- Interpretar los resultados con el fin de dar información detallada y razonada.

---

<sup>6</sup>DAFT R. L. (2007). Teoría y Diseño de la Organización, Editorial West Publishing, Quinta Edición, St. Paul. pp. 123

Con relación a la información suministrada, esta deberá cumplir con un objetivo administrativo y un financiero:

- **Administrativo:** Ofrecer información a los usuarios internos para suministrar y facilitar a la administración intrínseca la planificación, toma de decisiones y control de operaciones. Para ello, comprende información histórica presente y futura de cada departamento en que se subdivide la organización de la empresa.
- **Financiero:** Proporcionar información a usuarios externos de las operaciones realizadas por un ente, fundamentalmente en el pasado por lo que también se le denomina contabilidad histórica.

#### **2.1.10.5. Importancia de la contabilidad**

Hardl Y Kootz, 2007, La contabilidad es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras. Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Por otra parte, los servicios aportados por la contabilidad son imprescindibles para obtener información de carácter legal.<sup>7</sup>

#### **2.1.10.6. Tipo de contabilidad.**

Existen varios tipos de contabilidad, una de ellas señala que la contabilidad se clasifica de acuerdo a la rama empresarial en la que se desempeñen, como: contabilidad comercial.

- **Contabilidad Comercial**

Es aquella que sirve para registrar, clasificar, resumir e interpretar las operaciones de aquellas empresas que se dedican a la compra y venta de bienes como: distribuidores comerciales.

---

<sup>7</sup>HARDL Y KOOTZ, (2007), Manual de Control Interno. Editorial Cangallo. Octava Edición. Buenos Aires. pp. 35

### 2.1.10.7.Documentos contables

**Definición.-** Son todos los comprobantes realizados por escrito en los que se deja constancia de las operaciones de las actividades de la empresa, estos son de vital importancia para mantener el control de todas las acciones que se realizan.

**Documentos contables externos.-** Entre otros constan los siguientes:

- **Comprobante de ingreso.-** Representa el valor recibido por parte de un tercero, ya sea en efectivo, cheque o tarjetas de créditos.
- **Comprobante de egreso.-** Es un documento de soporte realizado para efectuar el pago a una tercera persona ya sea en efectivo o en cheque.
- **Guía de remisión.-** Es el documento que sustenta el traslado de la mercadería dentro del territorio nacional por cualquier motivo y su origen lícito.

<sup>8</sup>De manera general la guía de remisión será emitida por el importador o el agente de aduanas, la sociedad o persona natural en la movilización entre establecimientos: el vendedor el exportador, el acopiador, el consignatario o el consignador y por la CAE.

Las guías de remisión contendrán la información sobre el remitente de la mercadería el destinatario y la descripción de la misma.

- **Comprobante de caja chica.-** Es un documento elaborado para controlar pequeña salidas de dinero, a través de una persona asignada como responsable.
- **Factura.-** Es el documento autorizado por el SRI, que un vendedor entrega al comprador por la adquisición de un bien o la prestación de un servicio

**Documentos contables internos.-** Entre otros constan los siguientes:

---

<sup>8</sup>Corporación Aduanera Ecuatoriana (CAE)

- **Registro de caja.-** Permite registrar todos los ingresos y egresos de dinero del negocio, refleja la responsabilidad efectiva que se tiene en una fecha determinada.
- **Registro de banco.-** Permite registrar los movimientos de dinero que tiene una cuenta de ahorros o corrientes y conocer la disponibilidad.
- **Notas de créditos.-** Son documentos que se emiten para anular operaciones aceptar devoluciones y conceder descuentos o bonificaciones, luego de la emisión del comprobante de venta.
- **Nota de débito.-** Son documentos que se emiten para cobrar intereses de mora y recuperar costos y gastos realizados por el vendedor, luego de la emisión del comprobante de venta.
- **Registro de cuentas por cobrar – clientes.-** Es un documento en el cual se registran y controlan las deudas pendientes de los clientes.
- **Registro de cuentas por pagar – proveedores.-** Sirve para registrar los valores pendientes de pago a los proveedores.

- **Códigos de cuentas.**

También llamado plan de cuentas, es un listado codificado con las especificaciones de uso de de cada de ellas, útil para el proceso de los registros contables. Un negocio contable debe estar diseñado bajo parámetros que satisfagan los requerimientos de los usuarios y cumpla los distintos objetivos de contabilidad, manteniendo la sencillez del mismo sin perder de vista el sentido común. El código contable es la estructura principal de un sistema de contabilidad que permitirá generar información óptima y relevante al realizar el inventario, que son “Materias primas utilizadas para su transformación y venta”.

#### **2.1.10.8. Mercaderías o inventarios:**

En esta cuenta se controla el movimiento de las mercaderías o artículos destinados para la venta.

De acuerdo a los autores los inventarios son las existencias de mercaderías o materiales (bodega o en proceso) que permanecen en la empresa, porque no han sido utilizados en su totalidad o han sido utilizados parcialmente.

Las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías, por ser esta su principal función y la que dará origen a todas las restantes operaciones, necesitarán de una constante información resumida y analizada sobre sus inventarios. Lo cual obliga a la apertura de una serie de cuentas podemos nombrar las siguientes:

- Inventario inicial
- Compras
- Devoluciones en compra
- Gastos de compras
- Ventas
- Devoluciones en ventas
- Mercancías en tránsito
- Mercancías en consignación
- Inventario final.

#### **2.1.11. PRINCIPIOS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES**

##### **❖ Principios contables**

Los principios contables se refieren a conceptos básicos o conjuntos de proposiciones directrices a las que debe subordinarse todo desarrollo posterior. Su misión es la de establecer delimitaciones en los entes económicos, las bases de la cuantificación de las operaciones y la presentación de la información financiera.

##### **❖ Procedimientos contables:**

FYNEY 2009, Pág. 13-24 Curso de Contabilidad, El manejo de registros constituye una fase o procedimiento de la contabilidad. El mantenimiento de los registros conforma un proceso en extremo importante, toda vez que el

desarrollo eficiente de las otras actividades contable depende en alto grado de la exactitud e integridad de los registros de la contabilidad.<sup>9</sup>

- Cuentas
- Débitos y créditos
- Cargos y créditos a las cuentas
- Cuentas de activos
- Cuentas de pasivo y capital
- Resumen del funcionamiento de los débitos y créditos
- Registros de las operaciones y Cuentas por cobrar y por pagar
- El diario y el mayor
- Pases al mayor
- Determinación de los saldos de las cuentas
- Balance de comprobación

- **Relación de la contabilidad con otras disciplinas**

La contabilidad tiene diversos libros que son indispensables para toda empresa los cuales son:

- Diario
- Inventario
- Mayor

Existen también los llamados "Libros Auxiliares" tales como,

- El Libro de Caja
- El Diario Auxiliar de Ventas
- El Diario de Cuentas Corrientes
- Documentos por pagar
- Bancos

---

<sup>9</sup>FYNEY, (2009). Curso de Contabilidad, Editorial Mc Graw Hill Interamericana. Tercera Edición. México D. F..Pág. 13-24

### **2.1.12 ESTADOS FINANCIEROS**

Koontz y O`Donnell. 2008, los Estados Financieros, también denominados Estados Contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para reportar la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o período determinado. Esta información resulta útil para la Administración y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios.<sup>10</sup>

La mayoría de estos informes constituye el producto final de la contabilidad y son elaborados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados, normas contables o normas de información financiera.

Bravo Valdivieso Mercedes - Contabilidad General – 2009. La contabilidad es llevada adelante por contadores públicos que, en la mayoría de los países del mundo, deben registrarse en organismos de control públicos o privados para poder ejercer la profesión.<sup>11</sup>

Los estados financieros son las herramientas más importantes con que cuentan las organizaciones para evaluar el estado en que se encuentran.

#### **Índices financieros**

Según Bravo Valdivieso Mercedes – 2009, los ratios financieros se calculan a partir de dos o más números obtenidos de los estados financieros de las empresas. Estos números pueden ser obtenidos del balance o del estado de resultados. Con menos frecuencia se pueden obtener a partir del estado de evolución de patrimonio neto o del estado de flujo de efectivo.<sup>12</sup>

Estos ratios son usados por:

---

<sup>10</sup>KOONTZ Y O`DONNELL, (2008), Manual de Contabilidad. Editorial Ariel. Primera Edición. Barcelona. pp. 376.

<sup>11</sup>BRAVO VALDIVIESO MERCEDES (2009), Contabilidad General. Editorial Nuevo Día. Quinta Edición. Quito – Ecuador. pp. 15

<sup>12</sup>BRAVO VALDIVIESO MERCEDES (2009), Contabilidad General. Editorial Nuevo Día. Quinta Edición. Quito – Ecuador. pp. 36

- los emisores de deuda para analizar el riesgo crediticio.
- ejecutivos de la propia empresa para evaluar el rendimiento del personal o de los proyectos.
- inversores bursátiles que utilizando el análisis fundamental tratan de seleccionar los valores con mejores perspectivas.

Los ratios cuantifican numerosos aspectos del negocio, pero no se deberían utilizar individualmente sin tener en cuenta los estados financieros. Más bien, deberían ser parte integral del análisis de los estados financieros. Los resultados de un ratio sugerirán la pregunta "¿por qué?", y la respuesta provendría de un análisis más profundo o global en torno a la empresa que estuviese siendo analizada.

Los ratios nos permiten hacer comparaciones:

- Entre compañías.
- Entre sectores de actividad (banca y petroquímicas).
- Entre diferentes periodos de tiempo de la misma organización.
- Entre una compañía y la media de su sector de actividad.

Puede ser fiable comparar ratios de empresas de sectores de actividad distintos que afrontan distintos riesgos, distinta estructura de activos.

### **2.1.13. AUDITORÍA**

La "American Accounting Association" ha preparado la siguiente definición general de auditoría.<sup>13</sup>

La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las

---

<sup>13</sup>AMERICAN ACCOUNTING ASSOCIATION, (2008). Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Editorial Prentice Hall. Washington: Segunda Edición, 580 p. ISBN 55

evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso.

#### **2.1.13.1 Objetivos de la auditoría**

Consiste en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello la Auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas.

#### **2.1.13.2. Tipos de auditoría<sup>14</sup>**

- **Auditoría interna.**

La lleva a cabo un departamento dentro de la organización y existe una relación laboral.

- **Auditoría externa.**

No existe relación laboral y la hacen personas externas al negocio para que los resultados que nos arroje sean imparciales como pueden ser las firmas de contadores o administradores independientes.

- **Auditoría operacional**

Es la valoración independiente de todas las operaciones de una empresa, en forma analítica objetiva y sistemática, para determinar si se lleva a cabo políticas y procedimientos aceptables si se siguen las normas establecidas y si se utilizan los recursos de manera eficaz.

- **Auditoría administrativa.**

Es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la empresa institución o departamento gubernamental o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a su talento humano y materiales.

---

<sup>14</sup>WILLIAM. P LEONARD, (2007), Auditoría y Control Interno, Editorial Interamericana, Segunda edición, Buenos Aires. Pág. 78

- **Auditoría financiera**

Consiste en una revisión exploratoria y crítica de los controles y registros de contabilidad de una empresa realizada por un contador público, cuya conclusión es un dictamen a cerca de la corrección de los estados financieros

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEORICA**

### **2.2.1. Control interno**

Según Vascones Arroyo José 2007, de la experiencia que día a día se va acumulando resulta sorprendente las graves falencias que en materia de auditoría y control interno adolecen las empresas, incluyéndose entre ellas no sólo a pequeñas y medianas, sino también a grandes empresas, para ello basta como ejemplo de grandes empresas estatales.<sup>15</sup>

En primer lugar debemos subrayar la falta de cumplimiento a las normas básicas y fundamentales en materia de control interno, pero por otro lado está la ausencia de amplitud de conceptos en cuanto al patrimonio a proteger, y de los métodos e instrumentos de análisis a ser utilizados por los auditores internos. Al igual que en el control de calidad, la falta de planificación y prevención es la norma en muchas empresas en lo relativo tanto al control interno, como al accionar de la auditoría interna.

Dr. Naranjo Salguero Joselito - Contabilidad Comercial – 2005 Por ello no es de sorprenderse ver a los auditores tratando de analizar qué es lo que salió mal, porqué, y que hacer para evitar su repetición, cuando lo correcto es actuar preventivamente, y de acontecer algún hecho perjudicial no quedarse en los aspectos más superficiales sino profundizar hasta llegar hasta la causa-raíz, tratando de extraer de tal forma las razones que llevaron al sistema a engendrar dichas falencias.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> VÁSCONEZ, Arroyo José. (2007). Estrategia Competitiva, Primera Edición, Editorial Alfaomega, New Jersey – Estados Unidos. Pp. 91.

<sup>16</sup> NARANJO, Salguero Joselito. (2010), Contabilidad Comercial. Editorial Emma Ariza H. Cuarta Edición. Bogotá – Colombia. pp. 22, 60, 63, 70.

### **2.2.3. Objetivo del control interno.**

Se refiere al propósito que debe cumplir la función de auditoría y contabilidad en las actividades organizacionales.

### **2.2.4. Sistema de control interno.**

Comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificara la confiabilidad de los resultados contables.

#### **2.2.4.1. Definición**

Según Caulter Robbins 2007, El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificara la confiabilidad de los datos contables.<sup>17</sup>

#### **2.2.4.2. El Control interno en el marco de la empresa**

Según Caulter Robbins 2007, Mientras mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de Control Interno, entonces una empresa unipersonal no necesita de un sistema de control complejo.<sup>18</sup>

Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados y muchas tareas delegadas. Por lo tanto los dueños pierden control y es necesario un mecanismo de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.

---

<sup>17</sup> CAULTER, Robbins. (2007), Auditoria Administrativa. Editorial Interamericana. Segunda Edición. México D F. pp. 18, 19, 20, 21, 22

<sup>18</sup> CAULTER, Robbins. (2007), Auditoria Administrativa. Editorial Interamericana. Segunda Edición. México D F. pp. 35, 37

Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes.

Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones mas es necesario se hace la existencia de un sistema de control interno estructurado.

#### **2.2.4.3. Limitaciones de un sistema de control interno**

Ningún sistema de control interno puede garantizar sus cumplimientos de sus objetivos ampliamente, de acuerdo a esto, el control interno brinda una seguridad razonable en función de:

- Costo beneficio
- El control no puede superar el valor de lo que se quiere controlar.
- La mayoría de los controles hacia transacciones o tareas ordinarias.
- Debe establecerse bajo las operaciones repetitivas y en cuanto a las extraordinarias, existe la posibilidad que el sistema no sepa responder.
- El factor de error humano
- Posibilidad de conclusiones que pueda evadir los controles.

Polución de fraude por acuerdo entre dos o más personas. No hay sistema de control no vulnerable a estas circunstancias.<sup>19</sup>

#### **2.2.4.4. Control interno administrativo y contable**

Según en [www.monografias.com/trabajos16/control-interno](http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno). El Control Interno Administrativo no está limitado el plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup>WILLIAM. P LEONARD, (2007), Auditoría y Control Interno, Editorial Interamericana, Segunda edición, Buenos Aires. Pág. 91

<sup>20</sup>[www.monografias.com/trabajos16/control-interno](http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno)

Entonces el control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente.

El Control Interno Contable comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables.

### 2.2.5. Los principales componentes del control interno en el estudio de COSO



#### 2.2.5.1. Ambiente de control

El estudio del COSO establece a este componente como el primero de los cinco y se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influence las actividades del personal con respecto al control de sus actividades. Es en

esencia el principal elemento sobre el que se sustentan o actúan los otros cuatro componentes e indispensables, a su vez, para la realización de los propios.<sup>21</sup>

- **Integridad y valores éticos**

Tiene como propósito establecer pronunciamientos relativos a los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la Organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control interno depende de la integridad y valores de la gente que lo diseña y lo establece.

Es importante tener en cuenta la forma en que son comunicados y fortalecidos estos valores éticos y de conducta. La participación de la alta administración es clave en este asunto, ya que su presencia dominante fija el tono necesario a través de su empleo.

La gente imita a sus líderes. Debe tenerse cuidado con aquellos factores que pueden inducir a conductas adversas a los valores éticos como pueden ser: control débil o requerido; debilidad de la función de auditoría; inexistencia o inadecuadas sanciones para quienes actúan inapropiadamente.

- **Competencia del talento humano**

Se refiere a los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente con su responsabilidad.

- **Consejo de administración y comité de auditoría:**

Debido a que estos órganos fijan los criterios que perfilan el ambiente de control, es determinante que sus miembros cuenten con la experiencia,

---

<sup>21</sup>WILLIAM. P LEONARD, (2007), Auditoría y Control Interno, Editorial Interamericana, Segunda edición, Buenos Aires. Pág. 45

dedicación e involucramiento necesario para tomar las acciones adecuadas e interactúen con los Auditores Internos y Externos.

- **Filosofía administrativa y estilo de operación:**

Los actores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información y principios y criterios contables, entre otros.

Otros elementos que influyen en el ambiente de control se refieren a aspectos relacionados con: Estructura Organizativa, Delegación de Autoridad y Responsabilidad y Políticas de Recursos Humanos.

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

#### **2.2.5.2. Evaluación de riesgos**

Hardl Y Kootz, (2007), El segundo componente del control, involucra la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la

- **Método de evaluación del control interno.**

Se refiere al flujo de información contable que puede identificar los posibles errores que pueden surgir cada vez que los datos se trasladan de un soporte a otro. Si el auditor los ha detectado todos, entonces estará en condiciones de determinar si la empresa ha establecido controles efectivos para prevenirlos y detectarlos.

- **Observación de la prueba de cumplimiento.**

El tipo de prueba que se selecciona depende del control identificado y del objetivo de la prueba. Ejemplo control de integridad de población en

la captura de información, tienen como objetivo asegurarse que los datos que revelan el intercambio se ingresan en el sistema de procesamiento. Lo que preocupa a la auditoría es que algunos de esos intercambios, no sean registrados.

Base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser manejados. Asimismo se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la Organización como en el interior de la misma.<sup>22</sup>

Para lo anterior, es indispensable primeramente el establecimiento de objetivos tanto a nivel global de la Organización como al de las actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgos que amenazan su oportuno cumplimiento.

La evaluación, o mejor dicho la autoevaluación de riesgo debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de objetivos.

Objetivos Para todos es clara la importancia que tiene este aspecto en cualquier organización, ya que representa la orientación básica de todos los recursos y esfuerzos y proporciona una base sólida para un control interno efectivo. La fijación de objetivos es el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito, particularmente a nivel de actividad relevante. Una vez que tales factores han sido identificados, la Gerencia tiene la responsabilidad de establecer criterios para medirlos y prevenir su posible ocurrencia a través de mecanismos de control e información,

---

<sup>22</sup>HARDL Y KOOTZ, (2007), Manual de Control Interno. Editorial Cangallo. Octava Edición. Buenos Aires. pp. 65

a fin de estar enfocando permanentemente tales factores críticos de éxito.

- **Objetivos de cumplimiento**

Están dirigidos a la adherencia a leyes y reglamentos federales o estatales, así como también a las políticas emitidas por la Gerencia. En ocasiones la distinción entre estos tipos de objetivos es demasiado sutil, debido a que unos se traslapan o apoyan a otros.

El logro de los objetivos antes mencionados está sujeto los siguientes eventos:

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

Todos los organismos enfrentan riesgos y éstos deben ser evaluados.

- **Riesgos**

El proceso mediante el cual se identifica, analiza y se maneja los riesgos forma parte de un sistema de control efectivo. Para ello la Organización debe establecer un proceso suficientemente amplio que tome en cuenta sus interacciones más importantes entre todas las áreas y de éstas con el exterior.

Desde luego los riesgos a nivel global incluye no sólo factores externos sino también internos (v.gr; interrupción de un sistema de procesamiento de información; calidad del personal; capacidad o cambios en relación con las responsabilidades de la Gerencia).

Los riesgos a nivel de actividad también deben ser identificados, ayudando con ellos a administrar los riesgos en las áreas o funciones más importantes. Desde luego las causas del riesgo en este nivel permanecen a un rango amplio que va desde lo obvio hasta lo complejo y con distintos grados de significación.

### **2.2.5.3. Actividades de Control**

Certo, (2008), Las actividades de control son aquellas que realizan la Gerencia y demás personal de la Organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están relacionadas (contenidas) con las políticas, sistemas y procedimientos principalmente. Ejemplo de estas actividades son aprobación, autorización, verificación, conciliación, inspección, revisión de indicadores de rendimiento.<sup>23</sup>

También la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y la capacitación adecuada. Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, gerenciales u operacionales, generales o específicas.

Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas estén apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la Organización, su misión y objetivos, así como a la protección de los recursos.

---

<sup>23</sup>CERTO, (2008), Auditoría administrativa. Editorial McGraw Hill. Segunda Edición. México D. F. pp. 189.

Las actividades de control son importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma "correcta" de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos y estos sí que tiene mayor relevancia que hacer las cosas de forma "correcta".

- **Control en los sistemas de información**

Los sistemas están diseñados en toda la Empresa y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. Por ello conviene reflexionar este punto.

De manera más amplia se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información. Sobre esto presento algunos comentarios.

- **Controles Generales.**

Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También lo relacionado con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico<sup>1</sup> administración de base de datos y otros.

- **Controles de aplicación.**

Están dirigidos hacia el "interior" de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad de la información, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles incluyen las aplicaciones destinadas a interrelacionarse con otros sistemas de los que reciben o entregan información.

- **Información**

Es elemental que para poder controlar una Empresa y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es

necesario disponer de información adecuada y oportuna ciertamente los estados financiero constituyen una parte importante de esa información. Su contribución es incuestionable. Sin embargo, mi primera reflexión sería que la información contable tiene fronteras. Ni se puede usar para todo, ni se puede esperar todo de ella. Esto puede parecer evidente, pero hay quienes piensan que la información de los estados financieros pudiera ser suficiente para tomar decisiones acerca de una Empresa.

Con frecuencia se pretende evaluar la situación actual y predecir la situación futura sólo con base en la información contable. Este enfoque simplista, por su parcialidad, sólo puede conducir a juicios equivocados.

Para todos los efectos, es preciso estar conscientes que la contabilidad nos dice en parte lo que ocurrió pero no lo que va a suceder en el futuro. Por otro lado, en ocasiones la información no financiera constituye la base para la toma de ciertas decisiones, pero igualmente resulta insuficiente para la adecuada conducción de una Empresa.

#### **2.2.5.4. Información y comunicación**

Certo, (2008), Consecuentemente la información pertinente debe ser identificada, capturada, procesada y comunicada al personal en forma y dentro del tiempo indicado, de forma tal que le permita cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas producen reportes conteniendo información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la Organización.<sup>24</sup>

- **Supervisión y seguimiento del sistema de control**

En general los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en

---

<sup>24</sup>CERTO, (2008), Auditoria administrativa. Editorial McGraw Hill. Segunda Edición. México D. F. pp. 17

consideración los riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos colocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

Certo, (2008), señala, Como resultado de todo ello, la Gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas. Lo anterior no significa que tengan que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo. Ello dependerá de las condiciones específicas de cada organización, de los distintos niveles de riesgos existentes y del grado de efectividad mostrado por los distintos componentes y elementos de control. La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o necesarios, para promover con el apoyo decidido de la Gerencia, su reforzamiento e implantación.

Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades de supervisión diaria en distintos niveles de Organización; de manera independiente por personal que no es responsable directo de la ejecución de las actividades incluidas las de control mediante la combinación de las dos formas anteriores.<sup>25</sup>

#### **2.2.5.5. Actividades de supervisión**

Como ya se comentó, la realización de las actividades diarias permite observar si efectivamente los objetivos de control se están cumpliendo y si los riesgos se están considerando adecuadamente.

Daft R. L. (2007). Los Niveles de supervisión y gerencia juegan un papel importante al respecto, ya que ellos son quienes deben concluir si el sistema de control es efectivo o ha dejado de serlo tomando las acciones de corrección o

---

<sup>25</sup>CERTO, (2008), Auditoria administrativa. Editorial McGraw Hill. Segunda Edición. México D. F. pp. 54

mejoramiento que el caso exige. Sobre estas actividades comento a continuación algunos ejemplos: La tendencia de la efectividad del sistema de control obtenida en el día con día (v.gr.: autorizaciones, aprobaciones, manejo de excepciones, preparación de reportes). Verificaciones de registros contra la existencia física de los recursos.<sup>26</sup>

Análisis de los informes de auditoría, contaduría, reporte de deficiencias, auto diagnóstico y otros. Comparación de información generada internamente con otra preparada por entidades externas. Juntas de trabajo y de evaluación en las que se traten asuntos relacionados con problemas de operación asociados (directa o indirectamente) con la efectividad de los controles.

Detección de fraudes u otros actos indebidos perpetrados por el personal o por terceros. Obtención de reportes con bajo nivel de oportunidad y confiabilidad.

- **Participantes ysus responsabilidades:** Todo el personal tiene alguna responsabilidad sobre el control. La Gerencia es la responsable del sistema de control y debe asumir su propiedad. Los Ejecutivos Financieros tienen un papel importante en la forma en que la Gerencia ejercita el control, no obstante que todo el personal es responsable de controlar sus propias áreas. De igual manera, el Auditor Interno contribuye a la marcha efectiva del sistema de control, sin tener responsabilidad directa sobre su establecimiento y mantenimiento. Así por ejemplo, se citan los gastos de nómina de la empresa:

En ambos casos aportan información útil acerca del nivel de calidad del sistema de control y cómo mejorarlo. El Consejo de Administración y el Consejo de auditoría vigilan y dan atención al sistema de control interno. Otras partes externas, como son los Auditores Independientes y distintas autoridades, contribuyen al logro de los objetivos de la Organización y proporcionan información útil para el control interno. Ellos

---

<sup>26</sup>DAFT R. L. (2007). Teoría y Diseño de la Organización, Editorial West Publishing, Quinta Edición, St. Paul. pp. 21

no son responsables de su efectividad, ni forman parte de él, sin embargo aportan elementos para su mejoramiento.

Internamente las responsabilidades sobre el control corresponden conforme a las siguientes áreas:

**Consejo de administración:** Establece no sólo la misión y los objetivos de la organización, sino también las expectativas relativas a la integridad y los valores éticos.

**Gerencia:** Debe asegurar que existe un ambiente propicio para el control interno.

**Ejecutivos financieros:** Entre otras cosas, apoyan la prevención y detección de reportes financieros fraudulentos.

**Comité de auditoría:** Es el órgano que no sólo tiene la facultad de cuestionar a la Gerencia en relación con el cumplimiento de sus responsabilidades, sino también asegurar que se tomen las medidas correctivas necesarias.

**Comité de finanzas:** Contribuye cumpliendo con la responsabilidad de evaluar la consistencia de los presupuestos con los planes operativos.

**Auditoría Interna:** A través del examen de la efectividad y adecuación del sistema de control interno y mediante recomendaciones relativas a su mejoramiento.

**Personal de la Organización:** Mediante la ejecución de las actividades que tiene cotidianamente asignadas y tomando las acciones necesarias para su control. También siendo responsable de comunicar cualquier problema que se presente en las operaciones, incumplimiento de normas o posibles faltas al

código de conducta y otras violaciones. Extremadamente la participación de las entidades externas consiste en lo siguiente:

**Audidores Independientes:** Proporcionan al Consejo de Administración y a la Gerencia un punto de vista objetivo e independiente que contribuye al cumplimiento del logro de los objetivos de los reportes financieros entre otros.<sup>27</sup>

## **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **2.3.1 Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)**

Las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGAS), son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcar su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor y sirven de guía a los auditores al llevar a cabo sus exámenes y preparar los informes correspondientes.

### **2.3.2 Normas de ejecución de trabajo**

El trabajo se debe planear adecuadamente y los ayudantes, si es el caso, deben ser supervisados en forma apropiada.

- Se debe efectuar un estudio y evaluación del control interno existente como base de la confianza que se va a depositar en él y como fundamento de la extensión de las pruebas a que deberán sujetarse los procedimientos de auditoría.
- Se debe obtener la evidencia suficiente y competente a través de inspecciones, observaciones, investigaciones y confirmaciones que permitan establecer la base razonable sobre la que se apoya el dictamen a los estados financieros sujetos a revisión.

---

<sup>27</sup>DAFT R. L. (2007). Teoría y Diseño de la Organización, Editorial West Publishing, Quinta Edición, St. Paul. pp. 65

### **2.3.3 Normas de información**

- El informe deberá expresar si los estados financieros se presentan de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados
- El informe deberá expresar si dichos principios han sido observados de manera consistente en el periodo actual en relación con el anterior.
- El contenido informativo de los estados financieros se debe considerar adecuado a menos que se exprese lo contrario en el dictamen.
- El dictamen expresará una opinión relacionada con los estados financieros, considerados como un todo o si fuera el caso la afirmación respecto a que no pueda expresar una opinión sobre el conjunto de los estados financieros, se deberán revelar las razones correspondientes.<sup>1</sup>

### **2.3.4. NORMA ECUATORIANA DE CONTABILIDAD NIC N° 2**

- **Objetivo**

Esta Norma prescribe el tratamiento contable de los inventarios, dentro del sistema de medición del costo histórico. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad del costo que debe acumularse en un activo, para diferirlo hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos. Esta norma suministra una guía práctica para la determinación de tal costo, así como para el subsecuente reconocimiento como gasto del período, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros el valor neto realizable. También suministra una guía sobre las formulas de costo que se usan para calcular los costos de los inventarios.

- **Medición de los inventarios**

Los inventarios deben ser medidos al costo o al valor neto realizable, según cuál sea menor.

- **Costo de los inventarios**

El costo de los inventarios debe comprender todos los costos derivados de la adquisición y conversión de los mismos, así como otros costos en los que se ha incurrido para darles su condición y ubicación actuales.

- **Costo de adquisición**

1. El costo de adquisición de los inventarios comprenderá el precio de compra, incluyendo aranceles de importación y otros impuestos (que no sean recuperables por la empresa de las autoridades fiscales), los transportes, el almacenamiento y otros costos directamente atribuibles a la adquisición de las mercaderías, los materiales o los servicios. Los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán al determinar el costo de adquisición.
2. El costo de adquisición puede incluir diferencias de cambio que surjan directamente de la compra reciente de inventarios facturados en una moneda extranjera, siempre que se cumplan las especiales circunstancias contempladas en el tratamiento alternativo permitido en la NIC N° 21, efectos de las variaciones en las tasas de cambio de la moneda extranjera.

- **Costo de conversión**

Los costos de conversión de los inventarios comprenderán aquellos costos directamente relacionados con las unidades producidas, tales como. Mano de obra directa también comprenderán una porción, calculada de forma sistemática de los costos indirectos, variables o fijos en los que se ha incurrido para transformar las materias primas en productos terminados. Costos indirectos fijos son todos aquellos que permanecen relativamente constantes con independencia del volumen de producción. Tales como la depreciación y mantenimiento de los edificios y equipos de la fábrica, así como el costo de gestión y administrador de la planta. Costos indirectos variables son todos aquellos costos que varían directamente, con el volumen de producción obtenida, tales como los materiales y la mano de obra indirecta.

- **Reconocimiento como gasto del periodo**

Al ser vendidos los inventarios, el importe en libros de los mismos se reconoce como gasto del mismo periodo en el que se registran los correspondientes ingresos. El importe de cualquier rebaja, hasta el valor neto realizable, así como todas las demás pérdidas en los inventarios, deben ser reconocidos en el periodo en que tiene lugar la depreciación. El importe de cualquier reversión de las rebajas de valor por deterioro de inventarios tras un incremento en el valor neto realizable, debe ser registrado como una reducción en el valor de los inventarios que hayan sido reconocidos como gasto, del periodo en que la recuperación del valor tenga lugar.

El proceso de reconocer como gasto del periodo del importe en libros de los inventarios vendidos tiene como consecuencia la correlación de costos e ingresos.

## **2.3.5. LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO**

### **CAPITULO VI**

#### **CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS**

**Art. 19.Obligación de llevar contabilidad.-** Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

**Art. 20. Principios Generales.** La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.

**Art. 21.Estados Financieros.** Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios.

## **2.3.6. REGLAMENTO**

### **CAPITULO V**

#### **DE LA CONTABILIDAD**

##### **SECCIÓN I**

##### **CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS**

**Art. 34 – (Art. 37). Contribuyentes obligados a llevar contabilidad.-** Todas las sucursales y establecimientos permanentes de compañías extranjeras y las sociedades definidas como tales en la Ley de Régimen Tributario Interno, están obligados a llevar contabilidad.

Las personas naturales y las sucesiones indivisas que realicen actividades empresariales y que operen con capital propio que hayan superado los USD 60.000 o cuyos ingresos brutos anuales de esas actividades, o que hayan sido superiores a USD 100.000 o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la

actividad empresarial, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a USD 80.000 Se entiende como capital propio, la totalidad de los activos menos pasivos que posea el contribuyente, relacionados con la generación de la renta gravada.

**Art. 35. (Art. 38). Contribuyentes obligados a llevar cuentas de ingresos y egresos.-** Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital que obtengan ingresos y efectúen gastos inferiores a los previstos en el art. anterior, así como los: profesionales.

**CAPITULO III**

**METODOLOGÍA DE LA**

**INVESTIGACIÓN**

## **2. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Métodos**

#### **3.1.1. Bibliográfico.**

Este método me permitió obtener datos valiosos contenidos en datos estadísticos, revistas científicas, libros, los mismos que contienen información acerca del tema referente al Control Interno en la gestión administrativa, contable y financiera de la empresa Casa Comercial “Adrián”.

#### **3.1.2. Analítico.**

Se utilizó este método para analizar el Control Interno de la gestión administrativa, contable y financiera, determinar su importancia y significancia en la empresa Casa Comercial “Adrian” S.A, utilizando como instrumentos para el análisis y la interpretación de los resultados que lleven a elaborar una propuesta.

#### **3.1.3. Deductivo.**

Mediante la deducción, se analizó el Control Interno de la gestión administrativa, contable y financiera de la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A, llegándose a interpretar resultados particulares en referencia a los criterios de clientes, talento humano y directivos que giran en el entorno a la encuesta acerca de la misma problemática, para determinar causas, consecuencias y comprobar la hipótesis de la investigación.

#### **3.1.4. Sintético.**

Posterior a la descomposición del problema mediante el uso de la encuesta a los clientes, y las entrevistas realizadas al talento humano y al gerente propietario el cual se obtuvieron criterios particulares estos resultados fueron sintetizados para emitir conclusiones generales y sugerir la aplicación de un control interno.

## **3.2. Tipo de Investigación.**

### **3.2.1. Descriptiva.**

Mediante la descripción fue posible elaborar un informe que indique las causas y consecuencias de la problemática referida a la Falta de un Control Interno en la gestión administrativa, contable y financiera de la empresa Casa Comercial "Adrian" S.A, verificando la ocurrencia de hechos empíricos, que se convertirán en datos susceptibles de medida y comparación, para en lo posterior plantear alternativas de solución para mejorar la situación actual de la empresa.

### **3.2.2. Bibliográfica.**

Se recopiló datos mediante el manejo adecuado de libros, revistas, resultados de otras investigaciones, entrevistas, entre otras que versaron sobre el Control Interno en la gestión administrativa, contable y financiera, para lo cual se utilizaron citas bibliográficas de reconocidos autores.

### **3.2.3. Documental.**

El presente trabajo investigativo es de carácter documental porque se apoyó en temas relacionados con el control Interno en la gestión administrativa, contable y financiera.

### **3.2.4. De Campo.**

Se realizó una encuesta a los clientes y talento humano que labora dentro de la empresa Casa Comercial "Adrián" S.A, y entrevistas al gerente propietario de la empresa, que se encuentra involucrado en la gestión administrativa, contable y financiera de la misma.

## **3.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación.**

La presente investigación se utilizó las siguientes técnicas de recolección de datos:

- Observación.
- Encuesta.
- Entrevista.

### **3.3.1. Observación.**

Por medio de la observación directa de la problemática en estudio se aplica una matriz, donde se recopiló la información acerca del Control Interno y su importancia para el desarrollo en el ámbito empresarial, la misma que conlleve a competir entre grande empresas comerciales, en la gestión administrativa, Contable y Financiera de la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A del Cantón La Maná Provincia de Cotopaxi.

### **3.3.2. Entrevistas**

Con la respectiva colaboración del talento humano que labora en la empresa se realizó una entrevista con preguntas abiertas para tener conocimiento si existe una adecuada aplicación del Control Interno para el crecimiento y progreso a futuro de la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A. .

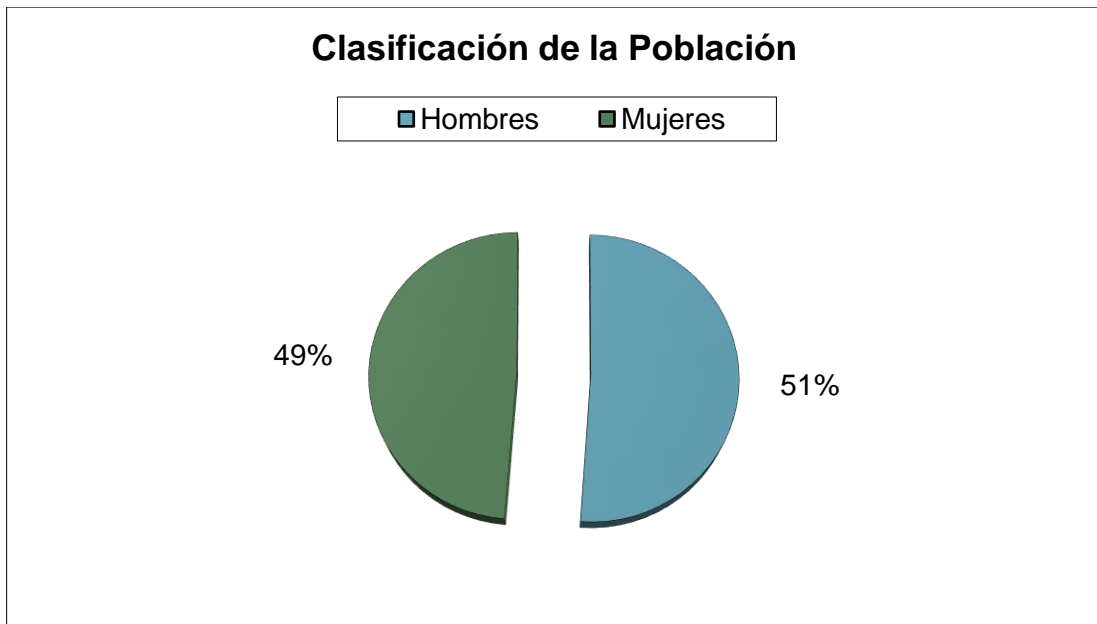
### **3.3.3. Encuestas**

Se realizó un cuadro de preguntas para luego aplicar en el campo y hacer las respectivas encuestas a los clientes para saber, el índice de demanda satisfactorio que se les brinda por parte de de la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A.

## **3.4. Población**

En lo referente a los últimos datos del (INEC) el Cantón La Maná cuenta con una población de 32.483 habitantes, de las cuales 16.566 son varones (51%) y 15.917 son mujeres (49%).

**Gráfico N° 1**



**Fuente:** Administración de la Casa Comercial “Adrian” S.A  
**Elaborado por:** Ayala Páez Gladys Mariela.

La Población Económicamente Activa **PEA** es de 14.683 habitantes, correspondiente al Cantón La Maná sector Urbano, que representa el 45.20% de la localidad, mientras que en la parroquia Guasaganda el sector rural corresponde al 4.09% y en la Parroquia Pucayacu sector Rural corresponde al 2.63%.

El (PEA) del Cantón La Maná y sus parroquias corresponden al 51.92% referencia por la cual se ha obtenido del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC)

La población o Universo de la presente investigación comprende el total de los trabajadores y clientes de la empresa.

**Universo del talento humano que labora en la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A, en el Cantón La Maná Provincia de Cotopaxi.**

**Cuadro N° 1**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Gerencia	3
Caja	1
Recaudación	2
Cobradores	3
Facturación	1
Departamento de Contabilidad	2
Departamento de Legal	1
Departamento Técnico	1
Servicio al cliente	3
Personal de Seguridad	1
Bodegueros	2
Chofer	1
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

**3.5. Muestra.**

Se deja en claro que la muestra del talento humano no será igual a la población es decir, ya que se formulará 15 entrevistas al talento humano que se encuentra involucrados en la gestión administrativa, financiera y contable que labora en la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A.

**Universo de clientes de acuerdo al reporte entregado por la Empresa Casa Comercial “Adrián” S.A.**

**Cuadro N° 2**

DENOMINACIÓN	CANTIDAD
Clientes	2333
total	2333

La muestra de los clientes se calculó mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{(e)^2 (N - 1) + 1}$$

- n = Muestra
- N = Población = 2.333 clientes
- (e)<sup>2</sup> = Error máximo admisible = 0,05

Desarrollando la fórmula, se opera de la siguiente manera:

$$n = \frac{2.333}{(0,05)^2 (2.333 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{2.333}{(0,0025) (2.332) + 1}$$

$$n = \frac{2.333}{5,83 + 1}$$

$$n = \frac{2.333}{6,83}$$

**n = 341,58** encuestas

**342** encuestas

La muestra de la investigación será igual a 342 encuestas realizadas a diferentes clientes de la empresa

.

### **3.6. Procedimiento Metodológico.**

La información correspondiente a la investigación de campo se procesará de la siguiente manera:

- Formulación y aplicación de la entrevista.
- Análisis y procesamiento de la información utilizando el soporte informático del programa Microsoft Excel.
- Interpretación de los resultados obtenidos.

### **3.7. Recolección de la Información.**

Para el logro de los fines de la presente investigación, durante la aplicación de la misma se ha escogido las técnicas de la encuesta y de la entrevista (**ver sección de anexos**).

Mediante la encuesta se podrá contar con un marco de referencia para la identificación de las causas y las consecuencias del problema identificado, como es la ausencia de un sistema de control Interno adecuado que afecta a la gestión administrativa, contable y financiera de la empresa.

### **3.8. Procesamiento y Análisis.**

En cuanto al procesamiento y análisis de la información se han realizado los siguientes pasos:

- Recopilación de datos.
- Tabla estadística.
- Tabulación
- Gráficos
- Análisis de resultados.

Para la tabulación de las encuestas se realizó el siguiente procedimiento.

- 1) Se recopiló y clasificó la información obtenida por la entrevista realizada.
- 2) Se ingresó de forma ordenada datos a la tabla del programa Excel.
- 3) Se obtuvo por cada pregunta los porcentajes en los cuadros.
- 4) Se graficó los resultados con el uso de la opción de gráficos estadísticos del programa Excel.
- 5) Se interpretó los resultados obtenidos

**CAPITULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**  
**DE LOS RESULTADOS DE LA**  
**INVESTIGACIÓN.**

## 4.1 RESULTADOS

### 4.1.1 ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN” S.A. DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI

Cuadro N°3

Item	Pregunta	Opciones		Análisis
1	¿Ha delineado la empresa su Misión, Visión, Políticas y Objetivos Organizacionales?	Si		La empresa no tiene delineado las políticas y los objetivos organizacionales.
		No	X	
2	¿Planifica la empresa auditoría en el control interno de su gestión administrativa, contable y financiera?	Si		No se planifica auditoría y el control interno en la empresa.
		No	X	
3	¿Dispone la empresa de un manual para la ejecución del plan de control interno en su gestión administrativa, contable y financiera?	Si		No dispone de un manual para la ejecución del plan de un control interno de la empresa.
		No	X	
4	¿Ha realizado la empresa un organigrama estructural?	Si		No tiene estructurado un organigrama de funciones el mismo que hace falta para el control interno
		No	X	
5	¿Dispone la empresa de un Manual de Funciones que oriente al talento humano?	Si		No dispone de un manual de funciones la empresa.
		No	X	
6	¿Dispone la empresa de métodos adecuados para la selección, contratación, capacitación, motivación y evaluación del desempeño de su talento humano?	Si	X	Si aplica métodos adecuados para la selección y contratación del talento humano.
		No		
7	¿La empresa cumple con lo presupuestado que se planifica dentro del periodo fiscal?	Si	X	La entidad de acuerdo al presupuesto planificado si cumple dentro el periodo fiscal.
		No		
8	¿Se han podido controlar los gastos en la empresa?	Si	X	En la entidad si se controla los gastos por parte del gerente propietario.
		No		

9	¿Aplica la empresa indicadores financieros de rentabilidad?	Si	X	La empresa si aplica indicadores financieros de su rentabilidad.
		No		

**Fuente:** Empresa Casa Comercial "Adrián" S.A.

**Elaborado por:** La autora

## NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA

TABLA DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO Y RIESGO	
DETALLE	RANGO
BAJO	10-40%
MODERADO	41-70%
ALTO	71-98%

**NC=** Nivel de Cumplimiento

**NR=** Nivel de Riesgo

**VP=** Valor Positivo

**VR=** Valor Negativo

**TVP=** Total Valores Preguntas

**TVN=** Total Valores Preguntas

**TVP=** 4

**TVN=** 5

**NC=**  $\frac{VP \times 100}{TVP}$

**NR=**  $\frac{VN \times 100}{TVN}$

TV P

TVAP

**NC=**  $\frac{4 \times 100}{9}$

**NR=**  $\frac{5 \times 100}{9}$

9

9

**NC=**  $\frac{400}{9}$

**NR=**  $\frac{500}{9}$

9

9

**NC=** 44,44%

**NR=** 55,56%

### ANÁLISIS:

Mediante la entrevista realizada al gerente propietario de la empresa, tenemos como resultado que el nivel de cumplimiento es de un 44,44% (moderado), por lo cual el nivel de riesgo es del 55,56% (moderado), de acuerdo a los resultados obtenidos.

**4.1.2 EL OBJETIVO DE LA PRESENTE ENTREVISTA REALIZADA AL TALENTO HUMANO ES PARA MEDIR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN” S.A, DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2010**

**Cuadro N° 4**

<b>Ítem</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Opciones</b>		<b>Análisis</b>
<b>1</b>	¿La empresa cuenta con un reglamento interno en la actualidad para el cumplimiento de sus actividades?	Si		La empresa no cumple a cabalidad con las políticas otorgadas por el deficiente control y coordinación de sus actividades
		No	X	
<b>2</b>	¿Existe la verificación correspondiente de la mercadería al momento de hacer la entrega al cliente?	Si	X	La mercadería si es verificada al momento de hacer su respectiva entrega al cliente.
		No		
<b>3</b>	¿La empresa tiene devoluciones de mercaderías por parte de los clientes	Si	X	Si existen devoluciones de mercaderías por diferentes causas.
		No		
<b>4</b>	¿Existe una persona responsable que custodie los activos tangibles de la empresa?	Si	X	Si cuenta con una persona responsable para el custodio de los activos de dicha Empresa.
		No		
<b>5</b>	¿La empresa cuenta con un organigrama funcional para la toma de decisiones?	Si		No cuenta con un organigrama funcional para la toma de decisiones.
		No	X	
<b>6</b>	¿Cuenta la empresa con un jefe de personal para asignar funciones?	Si	X	La empresa si dispone de un jefe de personal, labor que está a cargo del Gerente propietario
		No		
<b>7</b>	¿Se realizan	Si	X	Si realizan los respectivos muestreos

	muestreos de inventarios?	No		de sus inventarios para saber la existencia de las mercaderías.
<b>8</b>	¿Cumple la empresa con las obligaciones laborales?	Si	X	Si cumple con las obligaciones laborales que amparan las leyes y organismos estatales.
<b>9</b>	¿El talento humano que labora en la empresa está debidamente capacitado?	Si		El talento humano no está debidamente capacitado para brindar un excelente servicio.
		No	X	
<b>10</b>	¿La empresa cumple con los pagos al talento humano a su debido tiempo?	Si	X	La empresa realiza los pagos puntuales ya que está establecido por parte del gerente propietario.
		No		
<b>11</b>	¿Aplican normas y procedimientos de Control Interno para el área contable?	Si		La empresa no aplica normas y procedimientos.
		No	X	
<b>12</b>	¿La empresa valida el flujo de caja diariamente?	Si		La entidad no valida el flujo de caja al culminar el día.
		No	X	
<b>13</b>	¿Existe un rango de aprobación para realizar las compras de mercaderías?	Si	X	La empresa si cuenta con un rango de aprobación para realizar las respectivas compras.
		No		
<b>14</b>	¿Al momento de realizar una compra cotiza precios con diferentes proveedores?	Si	X	Frecuentemente se realiza las cotizaciones a diferentes proveedores para hacer la compra respectiva.
		No		
<b>15</b>	¿En el departamento de contabilidad cuenta con un sistema contable adecuado para los registros respectivos?	Si	X	El Sistema Contable utilizado en la empresa dispone de opciones para ejecutar diferentes actividades contables.
		No		
<b>16</b>	¿En la empresa existe una cartera vencida de los clientes ¿	Si	X	Respectivamente si existe una cartera vencida de clientes.
		No		

<b>17</b>	¿Existe archivadores apropiados para la seguridad de los documentos mercantiles por de garantías de créditos?	Si		No dispone de archivadores para la seguridad de los documentos que reposan en la empresa.
		No	X	
<b>18</b>	¿Para la aprobación de los gastos existe un rango?	Si		No cuenta con un rango de aprobación de los respectivos gastos que realiza la empresa
		No	X	
<b>19</b>	¿En la empresa existe la verificación de soportes de los cheques girados?	Si	X	Si dispone de verificación de soportes de los cheques girados.
		No		
<b>20</b>	¿Se realizan conciliaciones bancarias mensualmente?	Si		La empresa no realiza las conciliaciones bancarias mensualmente.
		No	X	
<b>21</b>	¿Contribuye la empresa con todas sus obligaciones tributarias	Si	X	La empresa si contribuye con todas su obligaciones tributarias al estado Ecuatoriano
		No		

### NIVEL DE CUMPLIMIENTO Y DE RIESGO DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA

TABLA DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO Y RIESGO	
DETALLE	RANGO
BAJO	10-40%
MODERADO	41-70%
ALTO	71-98%

**NC=** Nivel de Cumplimiento  
**VP=** Valor Positivo  
**TVP=** Total Valores Preguntas  
**TVP = 13**

**NR=** Nivel de Riesgo  
**VR=** Valor Negativo  
**TVP=**Total Valores Preguntas  
**TVN =8**

$$\mathbf{NC= \frac{VPX100}{TV P}}$$

$$\mathbf{NR= \frac{VNX100}{TVAP}}$$

$$\mathbf{NC= \frac{13X100}{21}}$$

$$\mathbf{NR= \frac{8X100}{21}}$$

$$\mathbf{NC= \frac{1300}{21}}$$

$$\mathbf{NR= \frac{800}{21}}$$

$$\mathbf{NC= 61.90\%}$$

$$\mathbf{NR= 38.09\%}$$

## **ANALISIS**

De acuerdo al nivel de cumplimiento del talento humano se puede observar que el nivel de confianza es del 61.09% (moderado), mientras que el nivel de riesgo nos arroja un resultado del 38.90% (bajo), esto de acuerdo a la entrevista realizada.

#### 4.1.3 ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN” S.A.

##### 1. ¿Frecuencia de compra?

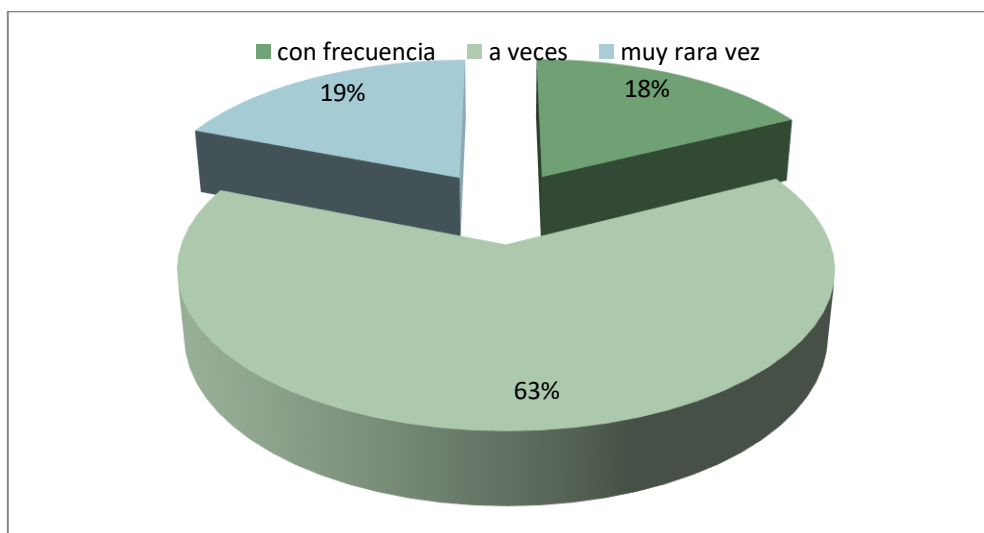
**Cuadro: N° 5**

Descripción	Frecuencia	%
Con frecuencia	60	18%
A veces	217	63%
Muy rara vez	65	19%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora

**Gráfico: N° 2**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autora

**Análisis.** – Los resultados indican que el **63%** de los clientes compra con menor frecuencia en la empresa, el **18%** visita el Comercial con mucha frecuencia y el **19%** solo acude muy rara vez a efectuar una compra.

**Interpretación.** – Los clientes que compran en la empresa no acuden con mucha frecuencia, lo que significa que la empresa no cuenta con un porcentaje considerable de clientes leales, lo que puede deberse a las devoluciones y a otras fallas del producto y en la atención al cliente.

2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción al adquirir un producto en la empresa Casa Comercial “Adrián”?

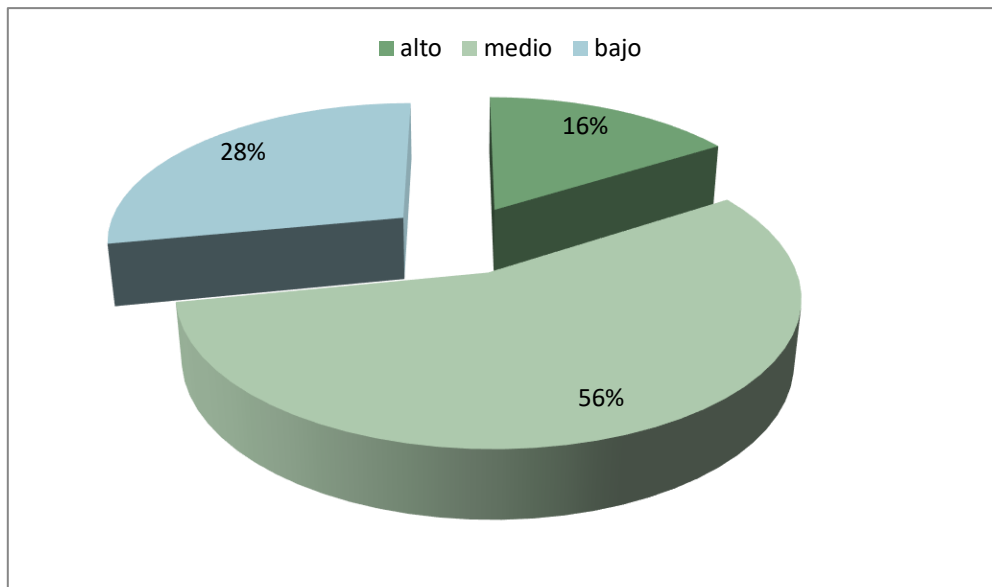
Cuadro: Nº 6

Descripción	Frecuencia	%
Alto	55	16%
Medio	191	56%
Bajo	96	28%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas`

Elaborado por: La autora

Gráfico: Nº 3



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Auto

**Análisis.** – Se puede observar que el **56%** señal haber sentido un nivel de satisfacción medio al adquirir un producto en Casa Comercial “Adrian”, el **28%** un nivel satisfacción bajo y el **16%** un nivel de satisfacción alto.

**Interpretación.** – Se observa que los clientes sienten un nivel de satisfacción medio al adquirir un producto en Casa Comercial “Adrian”, es decir, no se ha llegado a satisfacer a los clientes como espera la empresa.

3. ¿Cuál es el factor que usted prefiere al adquirir un producto en la empresa Casa Comercial “Adrián”?

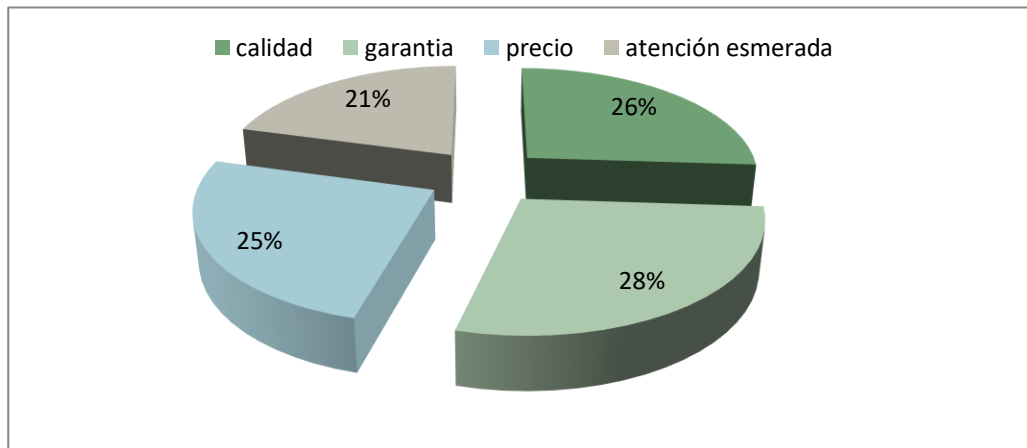
**Cuadro: Nº 7**

Descripción	Frecuencia	%
Calidad	89	26%
Garantía	96	28%
Precio	86	25%
Atención esmerada	71	21%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas`

Elaborado por: La autora

**Gráfico: Nº 4**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autora

**Análisis.** – Se puede observar que el **26%** considera que el factor que prefiere al adquirir un producto es la calidad del producto, el **25%** prefiere el precio, el **28%** la garantía y el **21%** busca atención esmerada.

**Interpretación.** – Los clientes de Casa Comercial “Adrian” al adquirir un producto buscan calidad del producto, garantía, buen precio y recibir una atención esmerada de parte de los vendedores.

4. ¿Considera que el plazo de tiempo que la empresa Casa Comercial “Adrián” demora en la entrega de los productos es?

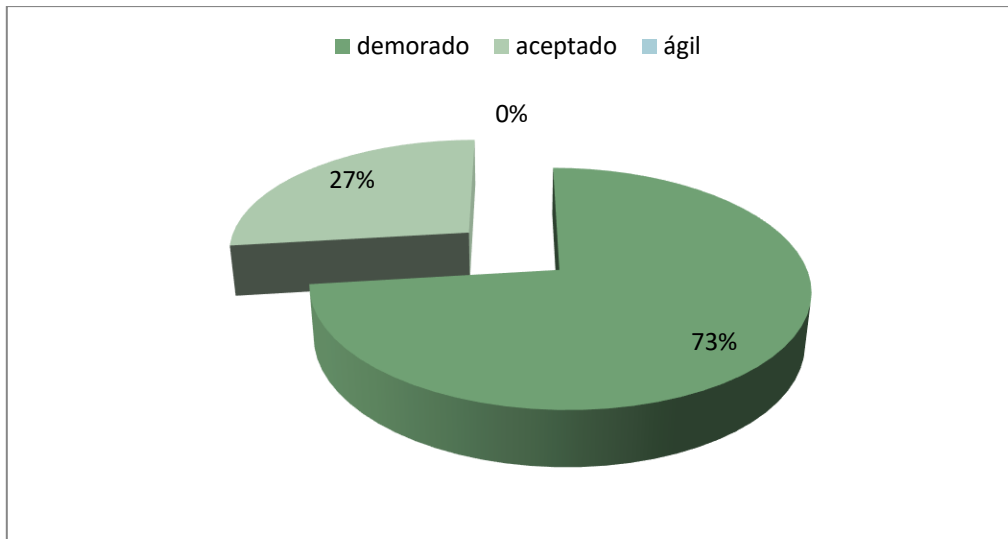
Cuadro: Nº 8

Descripción	Frecuencia	%
Demorado	250	73%
Aceptable	92	27%
Ágil	0	0%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico: Nº 5



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autora

**Análisis.** – Se puede observar que el **73%** considera el tiempo que la empresa utiliza para entregar el producto es muy demorado y el **27%** considera que es aceptable.

**Interpretación.** – Los clientes consideran que Casa Comercial “Adrian” demora en la entrega de los productos y esto crea un nivel de insatisfacción entre los compradores, por lo que es necesario que se realice un control que permita conocer porque se está demorando en la entrega.

5. ¿Con que frecuencia ha realizado devoluciones de los productos que ha adquirido en la empresa Casa Comercial “Adrián”?

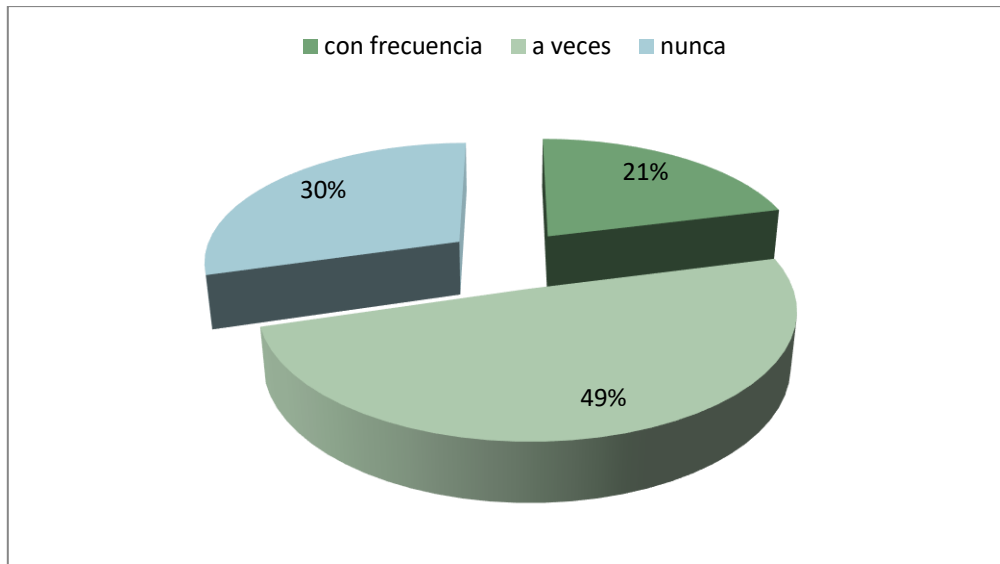
Cuadro: Nº 9

Descripción	Frecuencia	%
Con frecuencia	72	21%
A veces	169	49%
Nunca	101	30%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico: Nº 6



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autora

**Análisis.** – Se puede observar que el **49%** señala que ha realizado devoluciones de los productos a veces y el **21%** dicen que han realizado devoluciones con frecuencia y el **30%** nunca realizó devoluciones.

**Interpretación.** – Se determina que efectivamente los clientes han realizado devoluciones de productos adquiridos a Casa Comercial “Adrian” S.A.

6. ¿Cuál fue el motivo para que usted realice la devolución del producto que adquirió en la empresa Casa Comercial “Adrián”?

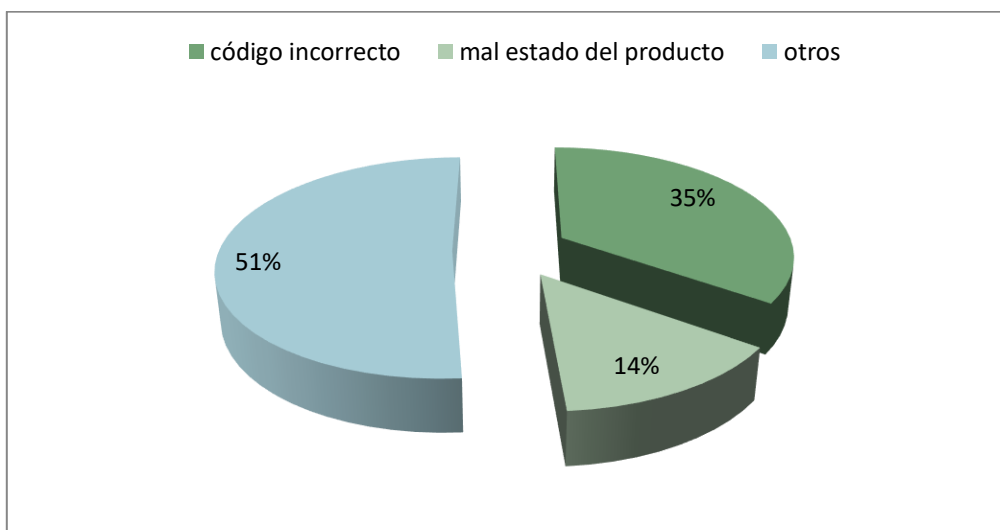
Cuadro: N° 10

Descripción	Frecuencia	%
Código equivocado	119	35%
Mal estado del producto	48	14%
Otros	175	51%
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora

Gráfico: N° 7



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autora

**Análisis.** –El 51%de los clientes responden que devolvieron el producto por un error en el código del producto, es decir no era el artículo correcto, el 14%señala que el producto estaba en mal estado, y el 35% no realizó devoluciones del bien,por otros factores.

**Interpretación.** – Como se manifestó anteriormente, ha habido devoluciones de productos, esto se debe a que los vendedores han enviado productos con códigos equivocados, por lo que es necesario que exista un control antes del enviar el producto al cliente, con el propósito de satisfacer al comprador.

#### 4.1.4. CONSTATACIÓN DE NORMAS VIGENTES EN LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN” S.A.

Cuadro N° 11

<b>CUMPLIMIENTO DE NORMATIVAS VIGENTES EN LA EMPRESA INVESTIGADA</b>
En la empresa tienen conocimiento de las <b>NIIF</b>
Aplican las <b>NIC</b> para los inventarios de la empresa.
Para los Estados Financieros se regulan de acuerdo a las <b>NIC</b>
De acuerdo a las normas la empresa se encuentra sujeta a los <b>PCGA</b>
La entidad está debidamente informada acerca de las <b>NAGAS</b>
<b>ANÁLISIS</b>
En la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A. Se ha podido constatar que no cuentan con el debido conocimiento y cumplimiento correspondiente de las normativas vigentes en lo que concierne a todos los procedimientos contables y financieros de la entidad.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. CONCLUSIONES

Después de haber culminado con la investigación realizada a la empresa, Casa Comercial “Adrián” S.A, puedo concluir con lo siguiente:

1. La Empresa no cuenta con un manual de funciones, lo que no permite regular el desempeño del talento humano, por lo tanto la entidad comercial se ve afectada en el ámbito laboral de la gestión administrativa.
2. Previo al análisis realizado al sistema de control interno se pudo observar que la empresa comercial no aplica los controles que se requieren para los respectivos registros generales, estos a su vez inciden en la toma de decisiones.
3. De acuerdo al nivel de comportamiento de la gestión administrativa, según la entrevista realizada y aplicada al talento humano y gerente de la empresa, existe un nivel moderado en cuanto a los datos para obtener los resultados, se ha tomado de una tabla donde se indica su respectivo rango.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Considerando que es la mejor sugerencia para la empresa comercial presento a continuación las siguientes recomendaciones:

1. La empresa debe establecer y ejecutar un manual de funciones, que este acorde a los requerimientos que permita evaluar al talento humano la motivación, capacitación y el buen desempeño que le ayudara obtener excelentes resultados a futuro.
2. La entidad comercial deberá fortalecer los controles oportunos, que le permita tener el respaldo necesario para el buen manejo de la información de manera eficaz y con veracidad.
3. Se recomienda optimizar el nivel de comportamiento, cumpliendo con los diferentes parámetros y que se ajusten a los requerimientos necesarios de la empresa comercial para que sean relevantes en calidad en la gestión administrativa.

# **CAPITULO VI**

## **SUGERENCIA PROPOSITIVA**

## **6 SUGERENCIA PROPOSITIVA**

### **6.1 Manual de control interno**

“MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, CONTABLE Y FINANCIERA DE CASA COMERCIAL “ADRIÁN” S.A, EN EL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2010”

#### **6.1.1 Datos informativos**

- **Institución:** Empresa Casa Comercial “Adrián”.
- **Ubicación:** En el Cantón La Maná-Provincia de Cotopaxi.
- **Dirección:** Calle San Pablo # 550 y Avenida Amazonas.
- **Representante Legal:** Gerente César Alcides Cuchiye Ayala
- **Período:** Enero a Diciembre del 2010
- **Autora:** Gladys Mariela Ayala Páez

#### **6.1.2 Justificación**

La importancia de un control interno se debe a que con su aplicación se logra determinar realmente en los niveles directivos, administrativos y operativos para mejorar la eficacia de la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A; además que los procedimientos de la auditoría administrativa respaldan la comprobación en la observación directa, verificación de información, análisis y confirmación de datos que se encuentran registrados en la documentación de la empresa, los cuales permiten conocer los principales problemas que afectan a la empresa y las oportunidades de desarrollo.

Es necesario implementar un manual de funciones administrativas y contables para mejorar el control interno en la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A, capacitar a sus directivos y su respectivo talento humano administrativo mediante un plan de instrucción, y posteriormente evaluar su desempeño. Es favorable establecer parámetros que permitan controlar y evaluar la gestión administrativa, contable y financiera dentro de la empresa.

## **6.2 Objetivos**

### **6.2.1 Objetivo General**

Optimizar la gestión administrativa, contable y financiera en la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A.

### **6.2.2 Objetivos Específicos**

- Definir indicadores para la gestión administrativa, contable y financiera de la empresa.
- Analizar la situación del control interno de la empresa.
- Aplicar solución en la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A, que se requiere controlar y evaluar la gestión administrativa, contable y financiera.

## **6.3 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

La propuesta de la presente investigación, corresponde a la aplicación de un manual de control interno para la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A, el cual se detalla la metodología que se utilizará:

### **Planeación**

- Fuente de estudio
- Investigación preliminar
- Propuesta técnica
- Propuesta de trabajo
- Diagnóstico preliminar
- Diagnóstico preliminar
- Recopilación de información
- Técnicas de recolección
- Investigación documental
- Observación directa
- Accesos a redes de información
- Entrevista
- Cuestionario
- Escala de medición

- Indicadores
- Papeles de trabajo
- Evidencia
- Índices de referencia
- Supervisión de trabajo

### **Examen**

- Propósito y Procedimientos
- Técnicas de análisis administración
- Formulación del diagnóstico administrativo

### **Informe**

- Aspectos operativos
- Lineamientos generales para su preparación
- Presentación informe

### **Seguimiento**

- Lineamientos generales
- Acciones específicas
- Recomendaciones

## **6.4 Propuesta de trabajo**

### **Naturaleza del estudio.**

Control interno de la gestión administrativa, contable y financiera.

### **Antecedentes.**

Se realiza un control interno de la gestión administrativa, contable y financiera en la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A.

### **Alcance.**

Control interno de la gestión administrativa, contable y financiera en la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A, año 2010.

**Objetivos:**

- Lograr el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A, mediante la aplicación de un control interno.
- Establecer ventajas y desventajas dentro de la empresa con el propósito de controlar y evaluar la gestión administrativa, contable y financiera.
- Realizar un informe de lo observado, en la presente investigación para fijar conclusiones y recomendaciones.

**Estrategias:**

- Conseguir la información necesaria de la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A.
- Visitar las instalaciones de la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A.
- Ejecutar un cronograma de trabajo.
- Emplear las herramientas de investigación.

**Justificación:**

El Control interno servirá como una herramienta que permite controlar y evaluar la gestión administrativa, contable y financiera de la empresa, así como indicadores de eficiencia, eficacia y rendimiento del talento humano que labora dentro de la empresa, para contar con un punto de partida que permita la aplicación de las acciones correctivas y preventivas necesarias para una gestión en las operaciones de forma adecuada, el incremento de clientes, controlar y evaluar los recursos financieros de la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A.

Esto significa que es necesaria la aplicación de un control interno en los departamentos administrativo, contable y financiero de la institución.

**Acciones.**

Observación, entrevista y encuestas directamente del talento humano, gerente y clientes de la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A.

#### **Fases de Revisión:**

- Visitar las oficinas de la empresa Casa Comercial “Adrian” S.A.
- Obtenerla respectiva información.
- Realizar entrevistas al gerente y talento humano administrativo.

#### **Recursos Humanos.**

Para la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A, el recurso humano es muy importante, ya que la empresa se dedica a la venta de equipos de computación, línea blanca y artículos en general, mantiene contacto directo con los clientes.

#### **Recursos Materiales.**

Los recursos materiales a utilizaren la investigación son las siguientes:

- Suministros de oficina
- Equipo de computación.
- Asesoría profesional.
- Transporte.
- Alimentación.

#### **Recursos Materiales de la Empresa.**

Los recursos materiales que posee la empresa son los siguientes: muebles de oficina, equipos de computación, edificio, vehículos.

#### **Resultados Esperados:**

Mediante la presente investigación se espera obtener un informe detallado, claro y preciso de la realización de la presente investigación.

- Mantener el control de gestión administrativa, contable y financiero de la empresa.

- Incrementar clientes.
- Capacitar al talento humano para que cumplan con sus funciones en sus respectivas áreas y puestos de trabajo.
- Mejorar el desempeño en general de la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A.

### **Información Básica y Complementaria:**

La Empresa ha brindado la información sobre los antecedentes, base legal, organigrama de la empresa Casa Comercial “Adrián”, así como políticas de la misma.

## **6.5 Memorandum de Aplicación**

### **Antecedentes**

El control interno en la empresa Casa Comercial “Adrián”, se realizará con el propósito de controlar y evaluar la gestión administrativa, contable y financiera en la empresa.

### **Motivo del Control Interno**

Se aplicará el control interno en la empresa Casa Comercial “Adrián”, con el propósito de controlar y evaluar la gestión administrativa, contable y financiera en la empresa, y posteriormente dar solución a los problemas encontrados en la misma.

### **Objetivos**

- Establecer si se están desempeñando las actividades a cabalidad en la empresa Casa Comercial “Adrián” a cabalidad.
- Solucionar los problemas de la organización detectado con la investigación.
- Validar el desempeño al recurso humano de la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A.

## **6.6 Plan de Trabajo**

Para la implantación del manual y mejoramiento del control interno a continuación se detalla los parámetros que contempla el plan de trabajo para la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A, del Cantón La Maná.

Sintetizar los puestos, relaciones y funciones a través de un organigrama.

- Precisar las funciones encomendadas a cada unidad para evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Afirmar la ejecución correcta de las labores y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Proporcionar al talento humano, la distribución de las diferentes áreas de trabajo.
- Organizar el apropiado aprovechamiento del talento humano y materiales para reducir gastos de operación de la empresa.

## **6.7 Manual de Procedimientos**

Es de gran importancia del control interno para cualquier empresa se hace necesario el levantamiento de procedimientos actuales, o sea el mejoramiento continuo, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todas las actividades.

### **La Estructura.**

De un manual de procedimientos es convencional y los aspectos más comunes son: Portada del manual, Hojas de identificación de firmas, Índice, introducción o presentación, Antecedentes históricos, marco legal de la unidad organizativa, estructura orgánica, organigrama general y estructura funcional.

## **6.8 El Manual.**

Se elaborará iniciando un diseño de trabajo o programa de acciones ordenadas, que sirvan de guía, contemplando las actividades siguientes: diseño de los instrumentos para recopilar información, recopilación de la información, ésta lleva implícito investigación documental e investigación de

campo, análisis de la información, duración del desarrollo del manual, revisión y validación técnica, primera validación, modificaciones y validación final, registro del manual e impresión y distribución.

Se elaborará un manual de procedimientos que describan de manera detallada cada paso de una determinada actividad, proceso, operación o función. Este manual deberá contener portada principal, hoja de identificación de firmas, contenido, introducción y el propio manual y para su confección se considerará la participación del personal responsable de cada área de la organización.

La información necesaria para el desarrollo del manual es entre otros: datos generales de la empresa, estructura orgánica, normativa, procedimientos generales ya existentes, formas y anexos de uso.

El manual de procedimientos y control interno contendrá las siguientes secciones:

Guía del manual y utilización, estructura y funciones, organización y dirección, Indicadores financieros, Gestión de talento humano y Sistemas de Control Interno.

A continuación se presenta la estructura del manual de procedimientos y Control Interno, el mismo que contendrá como mínimo las siguientes características:

- **Identificación:** Control interno de la gestión administrativa, contable y financiera.
- **Responsable:** Egda. Gladys Mariela Ayala Páez.
- **Periodo:** Enero a Diciembre del 2010.

## CONTROL DE PROCEDIMIENTOS

Cuadro Nº 12

No.	Actividades	Responsable	Duración											
			JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2		
1	Obtener información	Gladys Ayala		X	X									
2	Planeación	Gladys Ayala					X	X						
3	Instrumentación	Gladys Ayala									X			
4	Examen	Gladys Ayala										X		
5	Informe	Gladys Ayala										X		
6	Conclusiones	Gladys Ayala												X

Elaborado por: Gladys Ayala Páez

### PLANIFICACIÓN FASE I

#### Área a evaluar:

Control interno de la gestión administrativa, contable y financiera a la empresa Casa Comercial "Adrián" S.A.

#### Objetivos:

Diseñar un control interno de la gestión administrativa, contable y financiera a la empresa Casa Comercial "Adrián" S.A. a través de la información obtenida.

### 6.9 PROGRAMA DE CONTROL INTERNO

Cuadro Nº 13

Contenido		Responsable	Ref P/T	Fecha
<b>Procedimientos</b>				
1	Entrevista con el gerente de la empresa.	autora	EGA	2010
2	Inspecciones constantes al talento humano de la Empresa.	autora	ITH	2010

3	Conocer los objetivos de la Casa Comercial "Adrián" S.A	autora	PE 1/5	2010
4	Pedir políticas y reglamentos.	autora	PR 1/6	2010
5	Obtener la nómina del talento humano que laboran en la Empresa.	autora	LE 1/2	2010
6	Solicitar organigrama estructural.	autora	OE 1/1	2010
7	Requerir información sobre los requisitos que deben cumplir para la selección del talento humano.	autora	SP	2010
8	Pedir información sobre ascensos que pueden existir en la Empresa.	autora	AP	2010

Elaborado por: Gladys Mariela Ayala

## PLANIFICACIÓN FASE I

### 6.10 Reseña Histórica:

La empresa Casa Comercial "Adrián" S.A. Se dedica a la venta de electrodomésticos de línea blanca, equipos de computación, vehículos como motocicletas, moto taxis, bicicletas y artículos en general, al contado y a crédito, en efectivo, cheque o tarjeta de crédito, adquiriendo este tipo de productos por vía importación directamente la empresa lleva laborando en el Cantón La Maná, aproximadamente 16 años, empezó a funcionar el 11 de junio de 1995.

### Dirección:

Se encuentra ubicada en la Provincia del Cotopaxi, Cantón La Maná, Calle San Pablo # 550 y Avenida Amazonas.

**Misión:**

Proveer productos de diversas líneas para garantizar la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los establecimientos comerciales, oficinas y hogares del Cantón La Maná y de sectores afines, de tal forma que permita el desarrollo y conectividad a través de la representación local de marcas líderes mundiales en los artículos que comercializa, contando con personal preparado, en un ambiente agradable, cuyos preceptos se orientan hacia la maximización del grado de satisfacción de los clientes y la mejora continua de los procesos organizacionales.

**Visión**

Fomentarel cumplimiento constante de sus objetivos y misión, con el propósito firme de ser líderes locales y nacionales en la importación y comercialización de diversas líneas de productos y accesorios para el mercado empresarial y familiar.

**Fines y Objetivos**

- Ofrecer a los hogares ecuatorianos accesorios de marcas reconocidas en el mercado mundial, a un precio accesible y con atención esmerada.
- Comercializar productos a establecimientos del sector empresarial público y privado, respetando el marco legal vigente en materia de contratos de negocios.
- Mantener una relación de alta comunicación y lealtad con los proveedores (compañías extranjeras y nacionales) de los artículos que comercializa la empresa.
- Proporcionar garantía en periodos de seis meses a un año, para maximizar el nivel de satisfacción de sus clientes.
- Brindar capacitación y motivación al personal para que mejore continuamente su desempeño en los procesos organizacionales, orientando este esfuerzo a favor de la maximización del nivel de los clientes.

### **6.11 Base Legal**

Las actividades de la Empresa Casa Comercial “Adrián” S.A. Se fundamenta en las siguientes disposiciones legales:

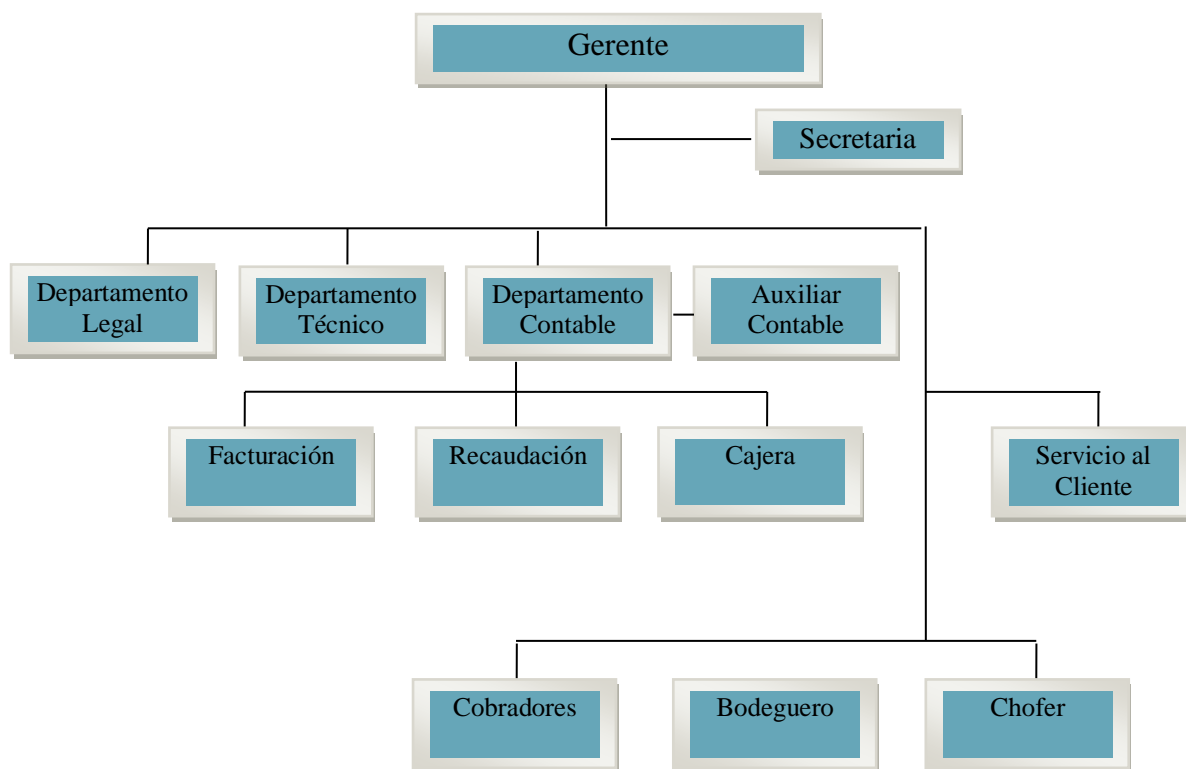
- Constitución de la República del Ecuador.
- Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NIC)
- Normas Internacionales de Contabilidad (NIIF)

### **Servicios.**

La empresa Casa Comercial “Adrián” S.A, es una empresa dedicada a la venta de equipos de computación, línea blanca y artículos en general, mantiene contacto directo con los usuarios.



**6.12 ORGANIGRAMA PROPUESTO PARA LA EMPRESA CASA COMERCIAL  
“ADRIAN” S.A.**



**Elaborado:** Por la Autora

**Fuente:** Empresa Casa Comercial “Adrián” S.A.

## **PLANIFICACIÓN FASE II**

### **SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Para la contratación del talento humano para la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A, se debe utilizar la técnica del análisis y descripción de puestos.

La descripción y el análisis de puestos están estrechamente relacionados en sus finalidades y en el proceso de obtención de datos, se diferencian entre sí porque la descripción se orienta al contenido del cargo ¿qué hace el ocupante?, ¿cuándo lo hace?, ¿cómo lo hace y porqué lo hace?, en tanto el análisis pretende estudiar y determinar los requisitos de calificación, las responsabilidades implícitas y las condiciones que el cargo exige para ser desempeñado de manera adecuada.

Este análisis es la base para evaluar y clasificar los puestos, con el propósito de compararlos. La descripción del puesto es un proceso que consiste en asignar responsabilidades o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás puestos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o tareas del puesto ¿qué hace el ocupante?, la periodicidad de la ejecución ¿cuándo lo hace?, los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas ¿cómo lo hace? y los objetivos de puesto ¿porqué lo hace?. Se debe realizar:

- Descripción del puesto
- Funciones que desempeñará:
- Objetivo del puesto

Posterior a la descripción y análisis del puesto, se deben realizar los pasos del reclutamiento de dicho colaborador, siguiendo los pasos del proceso de selección del talento humano.

- Reclutamiento

- Proceso de Selección:
  - a) Recepción de carpetas de aspirantes
    - Selección de carpetas de aspirantes
    - Perfil del puesto
  - b) Entrevistas de Selección
  - c) Pruebas de Idoneidad
  - d) Contratación del talento humano
  - e) Capacitación del talento humano

Para formar parte del talento humano de la empresa Casa Comercial “Adrián” S.A, las personas deben contar con la siguiente documentación:

- Cédula de identidad.
- Certificado de votación del último sufragio.
- Récord policial.
- Certificado de salud
- Fotos tamaño carnet actualizadas
- Copias de referencias o certificados de trabajos anteriores.
- Certificados de nivel académico
- Otros documentos en caso de ser solicitados por la empresa.

### **PROCESO DE INDUCCIÓN**

El departamento de Talento Humano es el encargado de capacitar al personal que se espera forme parte de la Empresa Casa Comercial “Adrián”, sin que exista un procedimiento para la inducción del talento humano.

#### **Área:**

Aplicada a la gestión administrativa, contable y financiera de la empresa Casa Comercial “Adrián”.

#### 6.10.4. Objetivos:

Obtener información precisa de las actividades de la casa Comercial, para poder seleccionar y aplicar parámetros e indicadores que ayuden a controlar y evaluar la Gestión Administrativa, Contable y Financiera de la Casa Comercial “Adrian”.

#### 6.11. INSTRUMENTACIÓN

Cuadro Nº 14

No.	Detalle	Responsable	Ref P/T	Fecha
<b>Procedimientos</b>				
1	Demostrar la eficiencia del funcionamiento del sistema para controlar la puntualidad del talento humano que labora en la empresa.	Autora	APGM	2010
2	Observar el cumplimiento de directivos y empleados.	Autora	APGM	2010
3	Distribución de manual de funciones a la administración.	Autora	APGM	2010
4	La entrevista debe realizarse previa planificación.	Autora	APGM	2010
5	A los empleados realizarle la encuesta y al gerente la entrevista correspondiente	Autora	APGM	2010
6	Revisar la documentación de las funciones en caso de tener un respaldo por escrito.	Autora	APGM	2010
7	Se realiza la aplicación de las entrevistas.	Autora	APGM	2010
8	Observación del desempeño que tiene el talento humano dentro de la Empresa.	Autora	APGM	2010
9	Se dispone el cuestionario de control.	Autora	APGM	2010
10	Se procede a aplicar el cuestionario de control al talento humano.	Autora	APGM	2010
11	Interpretación detallada de los resultados conseguidos a través de las encuestas y entrevistas realizadas.	autora	APGM	2010

## 6.12. MANUAL DE CONTROL INTERNO

### Gerente de la Empresa Casa Comercial “Adrián” S.A

#### 1. Datos de identificación:

	
<b>Institución:</b> Casa Comercial “Adrian”	<b>Unidad:</b>
<b>Puesto:</b> Gerente	<b>Código:</b>
<b>Grupo Ocupacional:</b> Directivo	<b>Grado:</b>
<b>Rol del Puesto:</b> Dirección de la Empresa Casa Comercial “Adrián” S.A	
<b>2. Misión del puesto:</b> Representar a la Casa Comercial “Adrián” en forma oficial y presidir las reuniones directivas.	
<b>3. Actividades del puesto:</b>	
Ítem	Actividades del puesto
1	Velar por los intereses de la Casa Comercial “Adrián”
2	Cuidar de las finanzas de la empresa
3	Coordinar y Controlar las actividades de la Empresa
4	Designar al talento humano para determinados puestos de trabajo

#### 4. Interfaz del puesto

Internamente con el Departamento Contable, departamento Legal, Departamento Técnico, Talento humano del servicio al cliente, seguridad, bodegueros, cobradores, facturación y chofer.

<b>Actividades Esenciales</b>	<b>Interfaz</b>
	Nombres de las unidades, puestos, clientes, usuarios o beneficiarios <u>directos</u> de la actividad.
Velar por los intereses de la Empresa	Departamento contable, legal, técnico
Cuidar de las finanzas de la Empresa	Departamento contable
Coordinar y Controlar las actividades de la Empresa	Con la secretaria, Departamento contable y Técnico
Designar al talento humano para determinados puestos de trabajo	Todo el talento humano que labora en la Empresa

#### 5. Conocimientos requeridos:

<b>Actividades esenciales</b>	<b>Conocimientos</b>
Velar por los intereses de la Empresa Casa Comercial "Adrián"	Conocimiento de administración de Empresas.
Cuidar de los finanzas de la empresa	Conocimiento de administración de Empresas y del area contable
Coordinación y Control de las actividades de la empresa	Conocimiento de administración de Empresas y del area contable
Designar al talento humano para determinados puestos de trabajo	Conocimiento de administración de empresas

#### 6. Instrucción formal requerida:

<b>Nivel de Instrucción Formal</b>		
	Especificar el número de años de estudio o los diplomas / títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales ejemplo, administración,
<b>Título de Tercer Nivel</b>	Ingeniero/a Administración de Empresas	Administración de empresas y/o Ingeniería en Conatbilidad

**7. Experiencia laboral requerida:**

<b>Dimensiones de Experiencia</b>	<b>Detalle</b>
Tiempo de experiencia	3 años
Especifique la experiencia obtenida	Departamento de administración o contable
Contenido de la experiencia	o afines

**8. Destrezas técnicas (específicas) requeridas:**

<b>Destrezas</b>	<b>Definición</b>	<b>Relevancia</b>		
		<b>Alta</b>	<b>Media</b>	<b>Baja</b>
Habilidad Analítica	Habilidad para la toma de decisiones. Capacidad para cuidar y velar por los intereses de la empresa. Coordinar actividades que se desarrollaran en la empresa.	X		
Organización y recopilación de la información	Manejo de los programas informáticos Microsoft Word, Excel y Project.	X		
Manejo de recursos materiales	Utilizar correctamente los equipo y materiales asignados para sus funciones		X	

**9. Destrezas / Habilidades Conductuales (Generales):**


<b>Destrezas</b>	<b>Definición</b>	<b>Relevancia</b>		
		<b>Alta</b>	<b>Media</b>	<b>Baja</b>
Trabajo en equipo	Trabajar de manera coordinada con las demás áreas		X	
Iniciativa	Predisposición de actuar proactivamente		X	
Flexibilidad	Adaptación de trabajo con el talento humano que labora en la empresa y el talento humano que se encuentra relacionado con la institución en varias situaciones.		X	
Interrelación con los demás	Facilidad de expresión		X	
disponibilidad de tiempo	Predisposición para trabajar incluso fuera de las horas laborables		X	

## 10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
<b>Conocimientos</b>		
Administración de Empresas	X	X
Conocimientos básicos de computación	X	X
Conocimientos básicos de idioma Inglés	X	X
Metodología de la investigación	X	X
Desarrollo Organizacional	X	X
Manejo de recursos materiales y comunicación activa		X
Relaciones humanas		X
<b>Instrucción Formal</b>		
Profesional en Administración de Empresas, Contabilidad y Auditoría	X	
<b>Contenido de la Experiencia</b>		
Requerida (3 años)	X	
<b>Destrezas Técnicas y Conductuales</b>		
Habilidad Analítica	X	
Organización y recopilación de la Información		X
Manejo de recursos materiales	X	X

## Secretaría de la Empresa Casa Comercial “Adrián” S.A.

### 1. Datos de Identificación:

	
<b>Institución:</b> Casa Comercial “Adrián” S.A.	<b>Unidad:</b>
<b>Puesto:</b> Secretaría	<b>Código:</b>
<b>Grupo Ocupacional:</b> Administrativo	<b>Grado:</b>
<b>Rol del Puesto:</b> Asistir al gerente en las actividades que requiera la empresa	

### 2. Misión del puesto:

Llevar un control y registro de las actividades de la empresa, ayudar al gerente a coordinar y planificar estrategias para el bienestar favorable de la empresa comercial.

### 3. Actividades del puesto:

Ítem	Actividades del puesto
1	Preparar los asuntos que deben ser sometidos a conocimiento del talento humano.
2	Convocar de acuerdo con las órdenes del Gerente al talento humano.
3	Informar al talento humano de todo acontecimiento comercial que está a su alcance y certificar cualquier documento, previa orden del gerente.
4	Ordenar los registros del archivo para futuras entregas y recepciones de artículos.

#### 4. Interfaz del Puesto

<b>Actividades Esenciales</b>	<b>Interfaz</b>
	Nombres de las unidades, puestos, clientes, usuarios o beneficiarios directos de la actividad.
Preparar los acontecimientos que deben ser acatados al conocimiento del talento humano.	Con el gerente
Convocar de acuerdo con las órdenes del Gerente al personal	Con el gerente
Informar al personal de todo asunto comercial que está a su alcance y certificar cualquier documento previa orden del gerente	Con el gerente y el talento humano de la Empresa
Ordenar los registros del archivo para futuras entregas y recepciones de artículos	Con el departamento Contable y de bodega

#### 5. Conocimientos Requeridos:

<b>Actividades esenciales</b>	<b>Conocimientos</b>
Preparar los asuntos que deben ser sometidos a conocimiento del personal	Administración de Empresas, Programas Word, Excel y Project
Convocar de acuerdo con las órdenes del Gerente al personal.	Administración de Empresas
Informar al personal de todo asunto comercial que está a su alcance y certificar cualquier documento, previa orden del gerente	Administración de Empresas
Ordenar los registros del archivo para futuras entregas y recepciones de artículos;	Administración de Empresas, Conocimiento de programas Word, Excel y Project

#### 6. Instrucción Formal Requerida:

<b>Nivel de Instrucción Formal</b>	Especifique el número de años de estudio o los diplomas / títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales (ejemplo, administración, economía, etc.).
Título de Tecnólogo o Ingeniero Tercer Nivel	4 a 6 años	Administración de empresas, y Contabilidad

**7. Experiencia laboral requerida:**

<b>Dimensiones de Experiencia</b>	<b>Detalle</b>
Tiempo de experiencia	2 años
Especificidad de la experiencia	Administración y Contabilidad
Contenido de la experiencia	Administración o afines

**8. Destrezas técnicas (específicas) requeridas:**

<b>Destrezas</b>	<b>Definición</b>	<b>Relevancia</b>		
		<b>Alta</b>	<b>Media</b>	<b>Baja</b>
Habilidad analítica	Capacidad para asistir al gerente en todas las actividades que determine la empresa. Ayudar en a coordinar las actividades con gerente Habilidad para la toma de decisiones.	X		
Organización y recopilación de la información	Manejo de los programas informáticos Microsoft Word, Excel, Power Point y Project.	X		
Manejo de recursos materiales	Utilizar correctamente los equipos y accesorios y materiales asignados para sus funciones		X	

**9. Destrezas / Habilidades Conductuales (Generales):**

<b>Destrezas</b>	<b>Definición</b>	<b>Relevancia</b>		
		<b>Alta</b>	<b>Media</b>	<b>Baja</b>
Trabajo en equipo	Trabajar de manera coordinada con las demás áreas		X	
Iniciativa	Predisposición de actuar proactivamente		X	
Flexibilidad	Adaptación de trabajo con el gerente y personal de la empresa.		X	
Interrelación con los demás	Facilidad de expresión		X	
Disponibilidad de tiempo	Predisposición para trabajar incluso fuera de las horas laborales		X	

### 10. Requerimientos de selección y capacitación

<b>Conocimientos / Destrezas</b>	<b>Requerimiento de Selección</b>	<b>Requerimiento de Capacitación</b>
<b>Conocimientos</b>		
Administración de Empresas	X	X
Conocimientos básicos de computación	X	X
Conocimientos básicos de idioma Inglés	X	X
Metodología de la investigación	X	X
Manejo de recursos materiales y comunicación activa		X
Relaciones humanas	X	
<b>Instrucción Formal</b>		
<b>Título de Tecnólogo o Ingeniero en Administración</b>	X	
<b>Contenido de la Experiencia</b>		
<b>REQUERIDA (2 años)</b>	X	
<b>Destrezas Técnicas y Conductuales</b>		
Habilidad Analítica	X	
Organización y Recopilación de la Información		X
Manejo de Recursos Materiales	X	X

## Contador de la Empresa Casa Comercial “Adrián” S.A.

### 1. Datos de Identificación:

	
<b>Institución:</b> Casa Comercial “Adrián” S.A.	<b>Unidad:</b>
<b>Puesto:</b> Contador	<b>Código:</b>
<b>Grupo Ocupacional:</b> Administrativo	<b>Grado:</b>
<b>Rol del Puesto:</b> Dirección del Departamento de Contabilidad	

### 2. Misión del puesto:

Elaborar y presentar estados financieros confiables, enmarcados dentro de las leyes contables y detalle de dichos estados financieros con base en los asientos del libro diario y demás registros del área contable.

### 3. Actividades del puesto:

Ítem	Actividades del Puesto
1	Elaboración de los estados financieros
2	Legalización de los estados financieros
3	Revisión, legalización y declaraciones en el sistema de la pagina web del S.R.I.
4	Análisis e interpretación de los estados financieros
5	Asesoramiento financiero a la Casa Comercial “Adrián”
6	Ejercer el control contable de la organización
7	Ajuste de cuentas en los asientos contables
8	Creación y clasificación de cuentas en base a la necesidad
9	Revisión de las cuentas por cobrar y de las cuentas por pagar
10	Coordinación de las actividades del Departamento de Contabilidad y disposición de actividades para los Auxiliares Contables
11	Cumplimiento del cronograma de actividades establecidas por la

	empresa.
12	Elaboración, revisión y legalización de presupuestos de la empresa
13	Revisión de las cuentas de los módulos de contabilidad e inventarios
14	Revisión del libro mayor para la determinación de las causas que han ocasionado diferencias entre los módulos de contabilidad e inventarios
15	Elaboración de conciliación bancarias
16	Todas las demás funciones que le asignen las autoridades superiores, de acuerdo a las normas y reglamentos contables.

#### 4. Interfaz del Puesto

Internamente con los Auxiliares del Departamento de Contabilidad y con el personal de las diferentes unidades.

<b>Actividades Esenciales</b>	<b>Interfaz</b>
	Nombres de las unidades, puestos, clientes, usuarios o beneficiarios directos de la actividad.
Elaboración de los estados financieros	Con los Auxiliares de Contabilidad
Legalización de los estados financieros	Por vía electrónica (página web del Servicios de Rentas Internas)
Revisión, legalización y declaraciones en el sistema de la página web del S.R.I.	Con los Auxiliares de Contabilidad
Análisis e interpretación de los estados financieros	Con el Gerente y los Auxiliares de Contabilidad
Asesoramiento financiero a la Casa Comercial "Adrian"	Todas las áreas, administrativas y operativas
Ejercer el control contable de la organización	Internamente en el Departamento de Contabilidad
Ajuste de cuentas en los asientos contables	Internamente en el departamento de contabilidad

Creación y clasificación de cuentas en base a la necesidad	Con las auxiliares de cobranzas y de pago, en caso de diferencias
Revisión de las cuentas por cobrar y de las cuentas por pagar	Con los auxiliares contables
Coordinación de las actividades del Departamento de Contabilidad y disposición de actividades para los Auxiliares Contables	Cronograma enviado por el gerente
Cumplimiento del cronograma de actividades establecidas por la Casa Comercial "Adrian"	Con el auxiliar de inventarios, con el personal de bodega

##### 5. Conocimientos Requeridos:

<b>Actividades esenciales</b>	<b>Conocimientos</b>
Elaboración de los estados financieros	Leyes y normas contables De los procedimientos contables Programas word y excel
Legalización de los estados financieros	Leyes y reglamentos tribuarios Del sistema DIM formulario, los anexos transaccionales y relacion de dependencia.
Revisión, legalización y declaraciones en el sistema de la pagina web del S.R.I.	De análisis financiero Del manejo del software y DIMM formularios y páginas web
Análisis e interpretación de los estados financieros	Conocimiento general de las áreas de la organización y de análisis financiero
Asesoramiento financiero a la Casa Comercial "Adrian"	Del sistema y procedimientos contables
Ejercer el control contable de la organización	De los procedimientos contables
Ajuste de cuentas asientos contables	De los procedimientos contables
Creación y clasificación de cuentas en base a la necesidad	De los procedimientos contables
Revisión de las cuentas por cobrar y de las cuentas por pagar	Administración de empresa políticas organizacionales que afectan al departamento de contabilidad
Coordinación de las actividades del Departamento de Contabilidad y	Ccronograma de actividades, políticas organizacionales que

disposición de actividades para los Auxiliares Contables	afectan al departamento de contabilidad
Cumplimiento del cronograma de actividades establecidas por la Casa Comercial "Adrian"	sistema contable, leyes y normas contables, los principios contables generalmente aceptados.

#### 6. Instrucción Formal Requerida:

<b>Nivel de Instrucción Formal</b>	Especifique el número de años de estudio o los diplomas / títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales (ejemplo, administración, economía, etc.).
Título de Tercer Nivel	6	CPA

#### 7. Experiencia laboral requerida:

<b>Dimensiones de Experiencia</b>	<b>Detalle</b>
Tiempo de experiencia	3 años
Especificidad de la experiencia	Departamento de contabilidad
Contenido de la experiencia	Área contable

#### 8. Destrezas técnicas (específicas) requeridas:

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Habilidad analítica	Capacidad para desarrollar el procedimiento contable. Capacidad para analizar e interpretar estados financieros. Habilidad para la toma de decisiones.	X		
Organización y recopilación de la información	Clasificación e identificación de la información. Manejo de los programas informáticos Word, Excel, Power Point y del sistema contable	X		
Manejo de recursos materiales	Utilizar correctamente los equipos y materiales.		X	

**9. Destrezas / Habilidades Conductuales (Generales):**

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Trabajo en equipo	Trabajar en manera coordinada con los demás		X	
Iniciativa	Predisposición de actuar proactivamente		X	
Flexibilidad	Adaptación de trabajo con Auxiliares Contables y personal relacionado con el área Contable, en varias situación.		X	
Interrelacion con los demas	Facilidad de expresión		X	
Disponibilidad de tiempo	Predisposición para trabajar incluso fuera de las horas laborables		X	

**10. Requerimientos de selección y capacitación**

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
<b>Conocimientos</b>		
Actualización de leyes tributarias	X	X
Conocimientos básicos de computación	X	X
Actualización del sistema contable	X	X
Manejo de recursos materiales y comunicación activa	X	X
Relaciones humanas		X
Actualización de leyes tributarias		X
<b>Instrucción Formal</b>		
<b>Profesional en CPA o carreras afines con título de Bachiller Contable</b>	X	
<b>Contenido de la Experiencia</b>		
<b>REQUERIDA (3 años)</b>	X	

<b>Destrezas Técnicas y Conductuales</b>		
Habilidad Analítica	<b>X</b>	
Organización y Recopilación de la Información		<b>X</b>
Manejo de Recursos Materiales	<b>X</b>	

## Auxiliar de Contabilidad de la Empresa Casa Comercial “Adrián” S.A.

### 1. Datos de Identificación:

	
<b>Institución:</b> Casa Comercial “Adrián” S.A.	<b>Unidad:</b>
<b>Puesto:</b> Auxiliar de Contabilidad	<b>Código:</b>
<b>Grupo Ocupacional:</b> Contabilidad	<b>Grado:</b>
<b>Rol del Puesto:</b> Asistir al Contador y coordinar documentación del área contable	

### 2. Misión del puesto:

Asistir al contador, en las diversas actividades que realiza en el área de contabilidad, coordinando la entrega y archivo de documentos.

### 3. Actividades del puesto:

Ítem	Actividades del Puesto
1	Realización de la constatación física de las existencias de mercadería
2	Ingreso y egreso de mercadería físicamente y en el sistema contable
3	Registro de notas de crédito físicamente y en el sistema contable
4	Informe de stock de almacén
5	Elabora cotizaciones generales
6	Elaboración de reporte de ingreso, devoluciones y transferencia de mercadería
7	Entrega de documentos de compras de mercadería al Departamento de Contabilidad
8	Lleva el control de los suministros y materiales de oficina
9	Archivo cronológico de todos los ingresos, devoluciones y transferencias
10	Control de la mercadería que ingresa y egresa
11	Revisión de códigos diferentes en mercadería de iguales características
12	Recepción de las facturas de compras de mercaderías

13	Elabora las retenciones del IVA y de la fuente en las facturas recibidas
----	--

#### 4. Interfaz del Puesto

Internamente con el Contador y con el personal de las diferentes unidades.

<b>Actividades Esenciales</b>	<b>Interfaz</b>
	Nombres de las unidades, puestos, clientes, usuarios o beneficiarios <u>directos</u> de la actividad.
Realización de la constatación física de las existencias de mercadería	Con el Contador y personal de Bodega
Ingreso y egreso de mercadería físicamente y en el sistema contable	Con el personal de Bodega
Registro de notas de crédito físicamente y en el sistema contable	Con el Contador
Informe de stock de almacén	Con el Contador y personal de Bodega
Elabora cotizaciones generales	Con la Secretaria
Elaboración de reporte de ingreso, devoluciones y transferencia de mercadería	Con el Contador y personal de Bodega
Entrega de documentos de compras de mercadería al Departamento de Contabilidad	Internamente en el Departamento de Contabilidad
Lleva el control de los suministros y materiales de oficina	Con la Secretaria
Archivo cronológico de todos los ingresos, devoluciones y transferencias	Con el Contador y personal de Bodega
Control de la mercadería que ingresa y egresa	Con el personal de bodega
Revisión de códigos diferentes en mercadería de iguales características	Con el personal de bodega y de ventas

#### 5 Conocimientos requeridos

<b>Actividades esenciales</b>	<b>Conocimientos</b>
Realización de la constatación física de las existencias de mercadería	Inventario de mercaderías de programas Word y Excel
Ingreso y egreso de mercadería físicamente y en el sistema contable	Manejo de Kardex
Registro de notas de crédito físicamente y en el sistema contable	Del sistema contable.
Informe de stock de almacén	Sistema contable Conocimiento de programas Word y Excel

Elabora cotizaciones generales	De programas Word y Excel
Elaboración de reporte de ingreso, devoluciones y transferencia de mercadería	Del sistema contable y de programas Word y Excel
Entrega de documentos de compras de mercadería al Departamento de Contabilidad	De programas Word y Excel
Lleva el control de los suministros y materiales de oficina	Programas Word y Excel
Archivo cronológico de todos los ingresos, devoluciones y transferencias	Sistema contable y de programas Word y Excel
Control de la mercadería que ingresa y egresa	Sistema contable y de programas Word y Excel
Revisión de códigos diferentes en mercadería de iguales características	Sistema contable y conocimiento de programas Word y Excel

#### 6. Instrucción Formal Requerida:

<b>Nivel de Instrucción Formal</b>	Especifique el número de años de estudio o los diplomas / títulos requeridos	Revelar el área formal (ejemplo, administración,
Estudios Superiores	3	CPA o carreras afines como Economía e Ingeniería Comercial

#### 6 Experiencia laboral requerida:

<b>Dimensiones de Experiencia</b>	<b>Detalle</b>
Tiempo de experiencia	1 año
Especificidad de la experiencia	Auxiliar Contable
Contenido de la experiencia	Área Contable o carreras afines con título

#### 8. Destrezas técnicas (específicas) requeridas:

<b>Destrezas</b>	<b>Definición</b>	<b>Relevancia</b>		
		<b>Alta</b>	<b>Media</b>	<b>Baja</b>
Habilidad analítica	Capacidad para desarrollar el procedimiento contable. Capacidad para el manejo de inventarios y mercadería de compra.	X		

Organización y recopilación de la información	Clasificación de la información. Manejo de los programas informáticos Word, Excel, Power Point y del sistema contable	X		
Manejo de recursos materiales	Utilizar correctamente los equipos y accesorios y materiales asignados para sus funciones		X	

### 9. Destrezas / Habilidades Conductuales (Generales):

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Trabajo en equipo	Trabajar en manera coordinada con los demás		X	
Iniciativa	Predisposición de actuar proactivamente		X	
Flexibilidad	Adaptación de trabajo con personal relacionado con el área Contable.		X	
Interrelacion con los demas	Facilidad de expresión		X	
Disponibilidad de tiempo	Predisposición para trabajar incluso fuera de las horas laborables		X	

### 10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
<b>Conocimientos</b>		
Actualización de leyestributarias		X
Conocimiento sbásicos de computación	X	
Actualización del sistema contable		X
Manejo de recursos materiales y comunicación activa		X
Relaciones humanas		X

Actualización de leyes tributarias		<b>X</b>
<b>Instrucción Formal</b>		
Estudios Superiores Mínimo tercer año en Contabilidad.	<b>X</b>	
Contenido de la Experiencia		
REQUERIDA (1 año)	<b>X</b>	
<b>Destrezas Técnicas y Conductuales</b>		
Habilidad Analítica	<b>X</b>	
Organización y Recopilación de la Información		<b>X</b>
Manejo de Recursos Materiales	<b>X</b>	<b>X</b>

## Servicio al Cliente de la Empresa Casa Comercial “Adrian”.

### 1. Datos de Identificación:

	
<b>Institución:</b> Casa comercial “Adrian”	<b>Unidad:</b>
<b>Puesto:</b> Servicio al cliente	<b>Código:</b>
<b>Grupo Ocupacional:</b> Vendedores	<b>Grado:</b>
<b>Rol del Puesto:</b> Brindar servicio a los clientes y coordinación con la bodega.	

### 2. Misión del Puesto:

Asistir a los clientes, coordinar con el bodeguero para saber las existencias de las mercaderías para ofrecer a los respectivos clientes de la empresa.

### 3. Actividades del Puesto:

Ítem	Actividades del Puesto
1	Atención al cliente
2	Análisis de productos y precios que ofrecen a los clientes
3	Elaboración del informe de ventas y los productos que ofrecen
4	Emisión de notas de venta y facturas a los clienes para su respectivo registro al Departamento de Contabilidad
5	Informa de la necesidad de compra con base en la frecuencia de ventas

### 4. Interfaz del Puesto

Directamente con los clientes de la empresa, Internamente con el bodeguero, la Contadora y con el personal de las diferentes unidades.

Actividades Esenciales	Interfaz
	Nombres de las unidades, puestos, clientes, usuarios o beneficiarios directos de la actividad.

Atención al cliente	Con los clientes
Análisis de productos y precios que ofrecen a los clientes	Con los clientes y contador
Elaboración del informe de ventas y los productos que ofrecen	Con el bodeguero
Emisión de notas de venta y facturas para su respectivo registro al Departamento de Contabilidad	Con los clientes y con el Contador
Informar la necesidad de compra con base en la frecuencia de ventas	Con el bodeguero y Contador

#### 5. Conocimientos Requeridos:

Actividades esenciales	Conocimientos
Atención al cliente	Atención al cliente y de los productos que ofrece
Análisis de productos y precios que ofrecen a los clientes	Productos que ofrecen y de Word y Excel
Elaboración del informe de ventas y los productos que ofrecen	De los programas Word y Excel
Emisión de notas de venta y facturas a los clientes para su respectivo registro al Departamento de Contabilidad	Contabilidad General
Informe de la necesidad de compra con base en la frecuencia de ventas	Contabilidad General

#### 4. Instrucción Formal Requerida:

Nivel de Instrucción Formal	Especifique el número de años de estudio o los diplomas / títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales (ejemplo, administración, economía, etc.).
Estudios Superiores en Ingeniería de Marketing o carreras afines, mínimo bachiller	Mínimo 3 años	Administración de Empresas o carreras afines

#### 7. Experiencia Laboral Requerida: NO INDISPENSABLE

Dimensiones de Experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	6 meses
Especificidad de la experiencia	Departamento de Atención al cliente
Contenido de la experiencia	Coordinación con proveedores, análisis de mercado y sistema contable

**8. Destrezas Técnicas (específicas) Requeridas:**

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Habilidad analítica	Capacidad para relacionarse con el cliente. Capacidad para relacionarse con el personal de bodega. Capacidad para analizar cuentas de mercadería.	X		
Organización y recopilación de la información	Clasificación clientes y productos. Manejo del sistema contable y de programas Word y Excel.	X		
Manejo de recursos materiales	Utilizar correctamente los equipos y materiales asignados para sus funciones		X	

**9. Destrezas / Habilidades Conductuales (Generales):**

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Trabajo en equipo	Trabajar en manera coordinada con clientes, personal de bodega y del Departamento de Contabilidad		X	
Iniciativa	Predisposición de actuar proactivamente		X	
Flexibilidad	Adaptación de trabajo con clientes, personal de bodega y del Departamento de Contabilidad		X	
Interrelación con los demás	Facilidad de expresión		X	
Disponibilidad de tiempo	Predisposición para trabajar incluso fuera de las horas laborables		X	


**10. Requerimientos de Selección y Capacitación**

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
<b>Conocimientos</b>		
Conocimientos de Mercadotecnia		X
Conocimientos básicos de	X	X

computación		
Conocimientos de Administración de Empresas		X
Manejo de recursos materiales y comunicación activa		X
Relaciones humanas		X
<b>Lista la Instrucción Formal</b>		
Estudios Superiores Mínimo tercer año	X	
<b>Lista el Contenido de la Experiencia</b>		
REQUERIDA (6 meses)	X	
<b>Liste las Destrezas Técnicas y Conductuales</b>		
HABILIDAD ANALITICA	X	
ORGANIZACIÓN Y RECOPIACION DE LA INFORMACION		X
MANEJO DE RECURSOS MATERIALES		X

## Bodeguero de la Empresa Casa Comercial “Adrian”.

### 1. Datos de Identificación:

	
<b>Institución:</b> Casa Comercial “Adrian”	<b>Unidad:</b>
<b>Puesto:</b> Bodeguero	<b>Código:</b>
<b>Nivel:</b> 1	<b>Puntos:</b>
<b>Grupo Ocupacional:</b> Bodega	<b>Grado:</b>
<b>Rol del Puesto:</b> Coordinar la documentación con el Departamento de Contabilidad y controlar el inventario	

### 2. Misión del puesto:

Vigilar el ingreso y egreso de mercaderías, coordinando la entrega de documentos al departamento de contabilidad.

### 3. Actividades del puesto:

Ítem	Actividades del Puesto
1	Realización de la constatación física de las existencias de mercadería
2	Ingreso y egreso de mercadería físicamente y en el sistema
3	Registro de notas de crédito físicamente y en el sistema
4	Transferencia de mercadería hacia la Bodega por devoluciones, caducidad, u otros motivos
5	Elaboración de reporte de ingreso, devoluciones y transferencia de mercadería
6	Entrega de documentos de compras de mercadería al Departamento de Contabilidad
7	Anexa junto a la factua de compra, el documento de revalorización, en caso exista
8	Archivo cronológico de todos los ingresos, devoluciones y transferencias
9	Control y estibado de la mercadería que ingresa y egresa
10	Revisión de códigos diferentes en mercadería de iguales características

#### 4. Interfaz del Puesto

Internamente con el contador, con el auxiliar del departamento de contabilidad y con el personal de las diferentes áreas.

<b>Actividades Esenciales</b>	<b>Interfaz</b>
	Nombres de las unidades, puestos, clientes, usuarios o beneficiarios <u>directos</u> de la actividad.
Realización de la constatación física de las existencias de mercadería	Con el personal de la Bodega y el Auxiliar de Inventarios
Ingreso y egreso de mercadería físicamente y en el sistema	Con el personal de la Bodega
Registro de notas de crédito físicamente y en el sistema	Con el personal de la Bodega
Transferencia de mercadería hacia la Bodega por devoluciones, caducidad, u otros motivos	Con el personal de bodega
Elaboración de reporte de ingreso, devoluciones y transferencia de mercadería	Con el personal
Entrega de documentos de compras de mercadería al Departamento de Contabilidad	Para el contador
Anexa junto a la factura de compra, el documento de revalorización, en caso exista	Para el contador
Archivo cronológico de todos los ingresos, devoluciones y transferencias	Para el departamento de comercialización y para el contador
Control y estibado de la mercadería que ingresa y egresa	Con el personal de la bodega
Revisión de códigos diferentes en mercadería de iguales características	Con los proveedores y el personal de bodega

#### 5. Conocimientos Requeridos:

<b>Actividades esenciales</b>	<b>Conocimientos</b>
Realización de la constatación física de las existencias de mercadería	leyes y normas contables de los procedimientos contables relacionados a los inventarios
Ingreso y egreso de mercadería físicamente y en el sistema	los procedimientos contables relacionados a los inventarios
Registro de notas de crédito físicamente y en el sistema	Conocimientos básicos de Contabilidad general.
Transferencia de mercadería hacia la	Códigos de la mercadería

Bodega por devoluciones, caducidad, u otros motivos	De las áreas de la empresa
Elaboración de reporte de ingreso, devoluciones y transferencia de mercadería	Códigos de la mercadería y de las áreas
Entrega de documentos de compras de mercadería al Departamento de Contabilidad	De los procedimientos contables relacionados a los inventarios
Anexa junto a la factua de compra, el documento de revalorización, en caso exista	Conocimientos básicos de contabilidad general
Archivo cronológico de todos los ingresos, devoluciones y transferencias	Conocimientos básicos de contabilidad general
Control y estibado de la mercadería que ingresa y egresa	Experiencia mínima en archivos

#### 6. Instrucción Formal Requerida:

<b>Nivel de Instrucción Formal</b>	Especifique el número de años de estudio o los diplomas / títulos requeridos	Indique el área de conocimientos formales ejemplo: administración, economíaetc.
Estudios Superiores	Mínimo 3 años	Administración de empresas o carreras afines

#### 7. Experiencia laboral requerida:

<b>Dimensiones de Experiencia</b>	<b>Detalle</b>
Tiempo de experiencia	1 año
Especificidad de la experiencia	Bodega
Contenido de la experiencia	Manejo y control de inventarios en bodega

#### 8. Destrezas técnicas (específicas) requeridas:

<b>Destrezas</b>	<b>Definición</b>	<b>Relevancia</b>		
		<b>Alta</b>	<b>Media</b>	<b>Baja</b>
Habilidad analítica	Capacidad para analizar códigos y existencias físicas de mercaderías Capacidad para relacionarse con los proveedores.	X		
Organización y	Clasificación e identificación	X		

recopilacion de la informacion	de mercaderías. Manejo del sistema			
Manejo de recursos materiales	Utilizar correctamente los equipos y accesorios y materiales asignados para sus funciones		X	

### 9. Destrezas / Habilidades Conductuales (Generales):

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Trabajo en equipo	Trabajar en manera coordinada con el personal de Bodega, Autoservicio y Departamento de Contabilidad		X	
Iniciativa	Predisposición de actuar proactivamente		X	
Flexibilidad	Adaptación de trabajo con personal de Bodega, del Departamento de Contabilidad		X	
Interrelacion con los demas	Facilidad de expresión		X	
Disponibilidad de tiempo	Predisposición para trabajar incluso fuera de las horas laborables		X	

### 10. Requerimientos de selección y capacitación

Conocimientos / Destrezas	Requerimiento de Selección	Requerimiento de Capacitación
<b>Conocimientos</b>		
Conocimientos de Contabilidad General	X	X
Conocimientos básicos de computación	X	X
Conocimientos de logística en control de inventarios	X	X
Manejo de recursos materiales y comunicación activa	X	X
Relaciones humanas		X
Conocimientos de Contabilidad General		X
<b>Instrucción Formal</b>		
Estudios Superiores Mínimo tercer año	X	

<b>Contenido de la Experiencia</b>		
REQUERIDA (1 año)	<b>X</b>	
<b>Destrezas Técnicas y Conductuales</b>		
Habilidad Analítica	<b>X</b>	
Organización y Recopilación de la Información		<b>X</b>
Manejo de Recursos Materiales	<b>X</b>	<b>X</b>

## 6.13 MANUAL DE FUNCIONES

### CUADRO Nº 15

<b>Manual de Control Interno de la Gestión Administrativa, Financiera, Contable</b>		
<b>Empresa Casa Comercial “Adrián” S.A.</b>		<b>Código: 10/APGM</b>
<b>Fecha:</b> enero- diciembre	<b>Periodo:</b> 2010	<b>Pág. 1 de 11</b>
<b>1. Propósito.</b> Establecer un procedimiento para la ejecución del Plan de Control Interno, que oriente el accionar de la Gestión Administrativa, Contable y Financiera de la organización en términos de información contable confiable, relevante y comprensible para promover una cultura de autocontrol por parte del personal involucrado en las actividades operativas, administrativas, contables y financieras de la empresa.		
<b>2. Alcance</b> Este procedimiento tiene alcance para la ejecución del Plan de Control Interno en todas las actividades, documentos y procesos operativos, administrativos, contables y financieros de la empresa.		
<b>3. Misión</b> Proveer productos de diversas líneas para garantizar la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los establecimientos comerciales, oficinas y hogares del Cantón La Maná y de sectores afines, de tal forma que permita el desarrollo y conectividad a través de la representación local de marcas líderes mundiales en los artículos que comercializa, contando con personal preparado, en un ambiente agradable, cuyos preceptos se orientan hacia la maximización del grado de satisfacción de los clientes y la mejora continua de los procesos organizacionales.		
<b>4. Visión</b> Fomentar el cumplimiento constante de sus objetivos y misión, con el propósito firme de ser líderes locales y nacionales en la importación y comercialización		

de diversas líneas de productos para el mercado.

## **5. Políticas**

- Ofrecer a los hogares ecuatorianos productos de marcas reconocidas en el mercado mundial, a un precio accesible y con atención esmerada.
- Comercializar productos a establecimientos del sector empresarial público y privado, respetando el marco legal vigente en materia de contratos de negocios.
- Mantener una relación de alta comunicación y lealtad con los proveedores
- Proporcionar garantía en periodos de seis meses a un año, para maximizar el nivel de satisfacción de sus clientes.
- Brindar capacitación y motivación al personal para que mejore continuamente su desempeño en los procesos organizacionales, orientando este esfuerzo a favor de la maximización del nivel de los clientes.
- Realizar controles internos de sus actividades operativas, administrativas, contables y financieras, para garantizar transparencias en sus transacciones y mejorar las relaciones con los organismos de control.  
Aumentar la credibilidad en la transparencia de las actividades empresariales, para fortalecer la imagen ante sus colaboradores, sus clientes, el estado y la ciudadanía en general

## **6. Normas de Control Interno.**

En las Normas Técnicas de Control se citan las siguientes

### **A. Normas relativas al Ambiente de Control.**

La máxima autoridad, los demás niveles gerenciales y de jefatura deben mantener y demostrar integridad y valores éticos en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones así como contribuir con su liderazgo y acciones a promoverlos en la organización, para su cumplimiento por parte de los demás servidores.

Deben realizar las acciones que conduzcan a que todo el personal posea y mantenga el nivel de aptitud e idoneidad que les permita llevar a cabo los deberes asignados y entender la importancia de establecer y llevar a la práctica adecuados controles internos.

Deben desarrollar y mantener un estilo de gestión que le permita administrar un nivel de riesgo, orientado a la medición del desempeño y que promueva una actitud positiva hacia mejores procesos de control.

Deben definir y evaluar la estructura organizativa bajo su responsabilidad, para lograr el mejor cumplimiento de los objetivos institucionales.

Deben asignar la autoridad y la responsabilidad, así como establecer claramente las relaciones de jerarquía, proporcionando los canales apropiados de comunicación.

Deben establecer apropiadas políticas y prácticas de personal, principalmente las que se refieran a contratación, inducción, entrenamiento, evaluación, promoción y acciones disciplinarias.

La máxima autoridad deberá asegurar el establecimiento y fortalecimiento de una unidad de control interno.

#### **B. Normas relativas a la valoración de riesgo**

Definir los objetivos y metas institucionales, considerando la visión y misión de la organización y revisar periódicamente su cumplimiento, la valoración de los riesgos, como componente del sistema de control interno debe estar sustentada en un sistema de planificación participativo de los planes para lograr un compromiso para el cumplimiento de los mismos.

Deben identificar al factor de riesgos relevante, internos y externos asociados al logro de los objetivos.

Los factores de riesgos que han sido identificados deben ser analizados en cuanto a su impacto o significado y a la probabilidad de ocurrencia, para determinar su importancia.

Analizada la probabilidad de ocurrencia y el impacto, se debe decidir las acciones que se tomarán para minimizar el nivel de riesgo.

#### **C. Normas relativas a las actividades de control**

La organización debe documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas y procedimientos de control que garanticen razonablemente el cumplimiento del sistema de control interno.

Las actividades de control interno deben establecerse de manera integrada a cada proceso organizacional.

Deben establecer por medio de documento, las políticas y procedimientos que definan claramente la autoridad y la responsabilidad de los colaboradores encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la empresa.

Para proteger y conservar los activos organizacionales, principalmente los más vulnerables; sobre el diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y hechos significativos que se realicen en la empresa; los documentos y registros deben ser apropiadamente administrados y mantenidos; sobre la conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones, sobre rotación sistemática entre quienes realizan tareas claves o funciones afines en materia de garantías; considerando la razonabilidad y la suficiencia para que sirva como medio de aseguramiento del adecuado cumplimiento de las funciones; sobre los controles generales, comunes a todos los sistemas de información, deben establecer por medio de documento, las políticas y procedimientos sobre los controles de aplicación específicos.

#### **D. Normas relativas ala Información y Comunicación.**

Los sistemas de información que se diseñen e implanten deben ser acordes con los planes estratégicos y los objetivos institucionales, debiendo ajustarse a sus características y necesidades.

La empresa debe diseñar los procesos que le permitan identificar, registrar y recuperar la información, de eventos internos y externos, que requieran.

La empresa debe asegurar que la información que procesa es confiable, oportuna, suficiente y pertinente.

La información debe ser comunicada al usuario, interno y externo, que la necesite, en la forma y el plazo requeridos para el cumplimiento de sus competencias.

La Institución deberá contar con un archivo institucional para preservar la

información, en virtud de su utilidad y de requerimientos jurídicos y técnicos.

#### **E. Normas relativas al Monitoreo.**

La máxima autoridad, los niveles gerenciales y de jefatura deben vigilar que los funcionarios realicen las actividades de control durante la ejecución de las operaciones de manera integrada.

Los niveles gerenciales y de jefatura responsables de una unidad o proceso, deben determinar la efectividad del sistema de control interno propio, al menos una vez al año.

Los resultados de las actividades de monitoreo del sistema de control interno, deben ser comunicados a la máxima autoridad y a los niveles gerenciales y de jefatura, según corresponda.

### **7. Desarrollo del procedimiento**

Mediante el sistema de control interno, la empresa Casa Comercial “Adrián” procederá a evaluar la suficiencia, eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión administrativa, contable y financiera de la entidad.

De acuerdo a la estructura del sistema de control interno, este se ejecutara en función de las siguientes fases de cumplimiento obligatorio:

- Planificación de las tareas
- Ejecución de la evaluación
- Emisión del informe
- Seguimiento de las recomendaciones

#### **I Planificación de las tareas**

La primera fase del sistema del control interno, consiste en la planificación de las actividades las cuales tienen relación directa con los siguientes aspectos:

- Conocimiento inicial de las actividades y operaciones de la organización
- Análisis y plan de revisión preliminar
- Formulación del diagnóstico general y plan de evaluación
- Preparación del plan de control interno

El proceso de planeamiento es una actividad dinámica, cuya definición, etapas y pasos de ejecución están enunciados en las principales normas de control

interno.

El proceso de planeamiento permite al evaluador, identificar las áreas críticas y los problemas potenciales del examen, evaluar el nivel de riesgo y programar la obtención de la evidencia necesaria para emitir opinión sobre la suficiencia, eficiencia y efectividad del sistema de control interno de la gestión administrativa, contable y financiera de la empresa.

El evaluador realiza el planeamiento para determinar de manera efectiva y eficiente la forma de obtener los datos necesarios e informar acerca del objeto del control interno. La naturaleza y alcance del planeamiento puede variar según las líneas productos que se investiguen, el volumen de transacciones, la experiencia del evaluador y el conocimiento de las operaciones.

**Propósito.-** Obtener conocimiento general de la gestión administrativa, contable y financiera de la empresa, para detectar los procesos críticos y elaborar el plan de trabajo del control interno.

**Alcance.-** El plan de control interno tiene por alcance a todas las áreas de la Casa Comercial “Adrián” ubicada en el Cantón La Maná.

**Responsable.-** La autoría será realizada por la evaluadora responsable acerca del contenido.

**Desarrollo.-** El proceso para el desarrollo de la fase de planeamiento del sistema de control interno en la organización, son los siguientes:

- a) Investigación preliminar de los procesos, que comprenden la selección, clasificación y análisis de datos obtenidos de diversas fuentes de información, así como la identificación de los productos que comercializa y como datos del mercado en que incursiona.
- b) Diseño del cuestionario para la ejecución del plan de control interno en la organización.
- c) Clasificación de las fuentes de información, entre las que se citan: antecedentes de controles anteriores (si se han realizado), documentos (planes de acción, manuales, organigrama, presupuestos, registros, etc.), información digital o electrónica, entre otros.
- d) Clasificación de los métodos a utilizar para la elaboración del control interno, como es el caso de las fichas de registros de datos de la observación

directa, cuestionario de encuestas y guía de entrevistas a los directivos y colaboradores de la organización.

e) Selección de una escala de valoración apropiada.

#### **A. Primera Sección: Ambiente de Control**

El ambiente de control incide sobre la gestión institucional, a través de la actitud de la gerencia y de los niveles directivo y ejecutivo, la estructura organizacional, los métodos para supervisar el desempeño, incluida la auditoría interna las políticas y prácticas de personal y las influencias externas, entre las que cuentan las acciones de los organismos de control. Los sistemas de registro e información aseguran la continuidad de la organización, evitan los empleados indispensables, proveen los datos para las decisiones gerenciales, contienen la evidencia del cumplimiento de las operaciones y posibilitan las evaluaciones posteriores.

Los procedimientos de control proporcionan seguridad razonable de que se logren los objetivos dentro de condiciones de honestidad, competencia profesional, eficiencia, economía y protección al medio ambiente. Comprenden principalmente las autorizaciones de las transacciones, la segregación de funciones incompatibles, el diseño y uso de formularios apropiados, las seguridades para acceso y uso de recursos, registros e información, revisiones independientes del desempeño, de los datos registrados y de los recursos asignados para cumplir la gestión, los controles programados en computación, chequeos y conciliaciones y la revisión de los informes así como la toma de acciones correctivas que se desprendan de ellos.

Se evalúan los siguientes aspectos del ambiente de control:

1. Integridad y Valores Éticos.
2. Competencia Profesional.
3. Atmósfera de confianza mutua.
4. Filosofía y estilo de la dirección.
5. Misión, Objetivos y Políticas.
6. Organigrama.

7. Asignación de autoridad y responsabilidad.
8. Políticas y prácticas de personal.

### **B. Segunda Sección: Evaluación de Riesgos**

En este procedimiento se elaboran previamente una serie de preguntas en forma técnica y por áreas de operaciones. Estas preguntas deben ser redactadas en una forma clara y sencilla para que sean comprensibles por las personas a quienes se les solicitará que las respondan. Una respuesta negativa advierte debilidades en el control interno. Es preciso definir una metodología para la evaluación del control interno, con el fin de ubicar de mejor manera las funciones del Auditor Interno, dimensionada en la evaluación del verdadero alcance institucional y en el marco de los planes estratégicos, las leyes, políticas, presupuestos, normas y procedimientos que rigen las operaciones en directa relación con los objetivos de servicio que brinda la organización, dentro del sector que se desenvuelve.

El evaluador interno tiene una gran responsabilidad de velar, a través de las respectivas evaluaciones, porque el control interno sea sólido y funcione en beneficio de los resultados de la organización.

Se evalúan los siguientes aspectos de esta fase del control interno:

1. Identificación de riesgos.
2. Detección del cambio.

### **C. Tercera Sección: Actividades de Control**

Son políticas y procedimientos que sirven para cerciorarse de que se cumplan las directivas de los ejecutivos. Favorecen las acciones que acometen los riesgos de la organización. En ella se llevan a cabo muchas actividades de control, pero solo los siguientes tipos se relacionan generalmente con la auditoría de estados financieros: Evaluaciones del desempeño, Controles del procesamiento de la información, Controles físicos, División de obligaciones

Se evalúan los siguientes aspectos:

0. Generalidades.
1. Separación de tareas y responsabilidades.
2. Coordinación entre áreas.
3. Documentación.
4. Nivel de definición de autorización.
5. Registro oportuno y adecuado de transacciones y hechos.
6. Acceso restringido a los recursos, activos y registros.
7. Relación del personal en tareas claves.
8. Control del sistema de información.
9. Indicadores de desempeño.
10. Control Interno o Unidad de Control de Gestión.

#### **D. Cuarta Sección: Información y Comunicación**

Se evalúan los siguientes aspectos:

1. Generalidades.
2. Calidad de la información.
3. El sistema de información.
4. Flexibilidad al cambio.
5. Comunicación.

#### **E. Quinta Sección: Supervisión**

La dirección debe evaluar en forma permanente las operaciones y adoptar medidas correctivas oportunas ante cualquier evidencia de error, irregularidad o fraude o, de actuación contraria a los criterios de economía, eficiencia y efectividad. Los funcionarios encargados de las actividades de monitoreo son responsables de examinar el trabajo realizado por el personal subordinado y aprobar, cuando proceda, el trabajo en puntos críticos; debiendo proporcionar las directrices y la capacitación necesaria para minimizar errores, despilfarros, actos irregulares o ilícitos, así como asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas por la dirección.

La asignación, revisión y aprobación del trabajo efectuado por el personal debe tener como resultado el control efectivo de sus actividades. Ello incluye, la observancia de los procedimientos establecidos y la supresión de los errores y prácticas ineficientes. Los directivos deben monitorear en forma continua (auto-evaluación) las operaciones y adoptar de inmediato las medidas correctivas ante cualquier evidencia de comportamiento que no guarde concordancia con los objetivos del control interno. Se denomina medidas correctivas, las acciones que adopta la gerencia con el objeto de corregir una desviación de control interno. La auto-evaluación es una práctica sana de control interno que debe utilizar la administración de las empresas.

Se evalúan los siguientes aspectos:

- 2.1. Sistema de retroalimentación del usuario final.
- 2.2. Planificación en el seguimiento de las actividades.
- 2.3. Indicadores de Gestión.

## **II. Ejecución de lastareas.**

La segunda fase de la auditoria administrativa a realizar en la Casa Comercial "Adrian" del cantón La Maná, consiste en la ejecución de las actividades, las cuales tienen relación directa con los siguientes aspectos:

- Aplicación de pruebas y obtención de evidencias.
- Interpretación y presentación de resultados.

En el primer caso, se aplicará el cuestionario de evaluación del sistema de control interno, para los procesos administrativos, contables y financieros, con el propósito de obtener evidencias que permitan determinar los principales indicadores de gestión de la empresa.

Para la evaluación del cuestionario, se ha estimado conveniente, utilizar una escala de valoración del 1 al 10, teniendo el incumplimiento, la valoración más alta y el cumplimiento la valoración más baja.

## **III. Emisión del Informe.**

La tercera fase del plan de control interno de la Casa Comercial “Adrian” del cantón La Maná, consiste en la emisión del informe, las cuales tienen relación directa con los siguientes aspectos:

- Confección del informe del plan del control interno, hallazgos, observaciones, conclusiones y recomendaciones.
- Aprobación del informe de control interno y remisión a la organización.

**Emisión de Conclusiones.** – Se refiere al comentario final donde se exponen de manera clara concreta y breve, los resultados de la ejecución del plan de control interno de la Gestión Administrativa, Contable y Financiera de la Empresa Casa Comercial “Adrián” del cantón La Maná.

#### **IV. Seguimiento de las recomendaciones.**

La última fase del Sistema de Control Interno de la Gestión Administrativa, Contable y Financiera de la Casa Comercial “Adrián” del cantón La Maná, consiste en el seguimiento de las recomendaciones, las cuales tienen relación directa con los siguientes aspectos:

- Planteamiento de recomendaciones para mejorar los indicadores de eficacia y eficiencia de la empresa.
- Plan de seguimiento de la implantación de las medidas correctivas.
- Inadecuada tecnología para evaluar el desempeño individual y departamental.

# **BIBLIOGRAFIA**

## **7.1. RESUMEN DE BIBLIOGRAFIA**

AMERICAN ACCOUNTING ASOCIATION, Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Editorial Prentice Hall. Washington: Segunda Edición, (2008).

BRAVO VALDIVIESO MERCEDES (2009), Contabilidad General. Editorial Nuevo Día. Quinta Edición. Quito – Ecuador.

CAULTER, Robbins. (2007), Auditoria Administrativa. Editorial Interamericana. Segunda Edición. México D F.

CERTO, (2008), Auditoria administrativa. Editorial McGraw Hill. Segunda Edición. México D. F.

DAFT R. L. (2007). Teoría y Diseño de la Organización, Editorial West Publishing, Quinta Edición, St. Paul.

DUCKER, Peter, (2007). Técnicas y procedimientos de Auditoria, Editorial ECA, Segunda Edición. México DF.

FYNEY, (2009). Curso de Contabilidad, Editorial Mc Graw Hill Interamericana. Tercera Edición. México D. F.

HARDL Y KOOTZ, (2007), Manual de Control Interno. Editorial Cangallo. Octava Edición. Buenos Aires. .

KOONTZ Y O'DONNELL, (2008), Manual de Contabilidad. Editorial Ariel. Primera Edición. Barcelona. .

NARANJO, Salguero Joselito. (2010), Contabilidad Comercial. Editorial Emma Ariza H. Cuarta Edición. Bogotá – Colombia. .

VÁSCONEZ, Arroyo José. (2007). Estrategia Competitiva, Primera Edición, Editorial Alfaomega, New Jersey – Estados Unidos. .

WILLIAM. P LEONARD, (2007), Auditoría y Control Interno, Editorial Interamericana, Segunda edición, Buenos Aires.

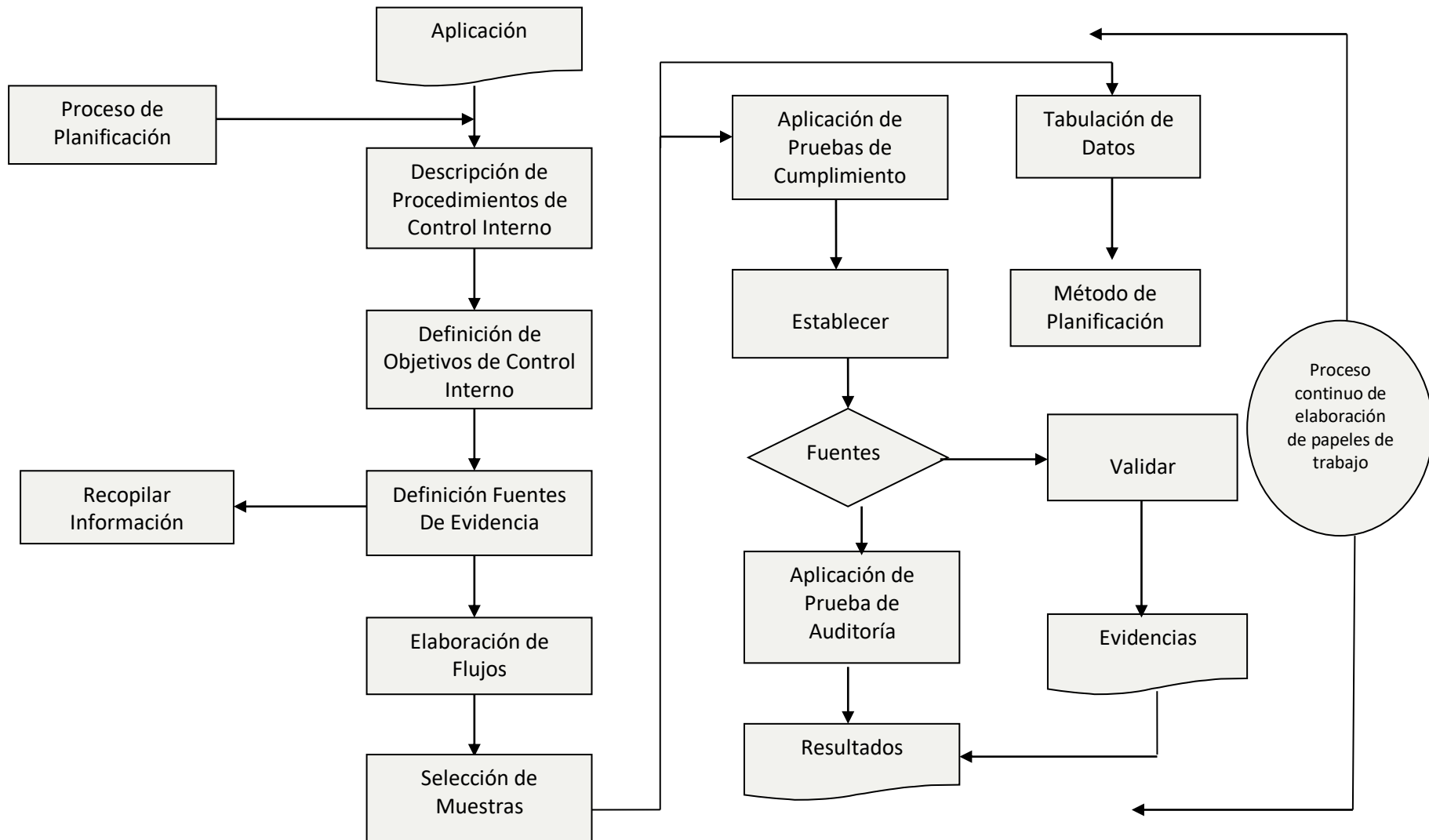
Corporación Aduanera Ecuatoriana (CAE)

[www.monografias.com/trabajos16/control-interno](http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno)

# **ANEXOS**

ANEXO Nº 1

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DEL CONTROL INTERNO



**ANEXO Nº 2**

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DEL GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN” EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI.**

La Maná, 18 de Enero del 2011

Sr:

Cesar Alcides Cuchiye Ayala

GERENTE PROPIETARIO DE CASA COMERCIAL “ADRIÁN”

Ciudad

De mi consideración.

De la manera más comedida solicito a usted se sirva dar la debida autorización para llevar a cabo las actividades inherentes al proyecto de investigación del tema **“EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA AEN LOS REGISTROS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN” EN EL CANTÓN LA MANA PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2010”**, el mismo que se constituye en el requisito del proyecto de investigación, válido para la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, que se desarrolla en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Por la atención dispensada, le expreso mi agradecimiento.

Atentamente;

Egda. Gladys Mariela Ayala Páez  
**C.I 1205692013**

### **ANEXO N° 3**

## **CERTIFICACIÓN DEL GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN” EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI.**

La Maná, 28 de Septiembre del 2012

### **CERTIFICACIÓN**

Por medio de la presente tengo a bien certificar que el proyecto de investigación referente al tema: **“EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS REGISTROS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN” EN EL CANTÓN LA MANA PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2010”**, a cargo de la Egresada, Gladys Mariela Ayala Páez fue desarrollado y concluido en la forma en que fue planificado.

Faculto ala portadora del presente haga uso del mismo en el trámite que creyere útil y necesario, siempre y cuando esté enmarcado dentro del marco legal.

Atentamente;

Sr. Cesar Alcides Cuchipe Ayala  
**GERENTE PROPIETARIO DE  
CASA COMERCIAL “ADRIÁN”**

#### ANEXO N° 4

**EL OBJETIVO DE LA PRESENTE ENTREVISTA REALIZADA AL TALENTO HUMANO ES PARA MEDIR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN” S.A, DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2010**

Ítem	Preguntas	Opciones		Análisis
1	¿La empresa cuenta con un reglamento interno en la actualidad para el cumplimiento de sus actividades?	Si		La empresa no cumple a cabalidad con las políticas otorgadas por el deficiente control y coordinación de sus actividades
		No	X	
2	¿Existe la verificación correspondiente de la mercadería al momento de hacer la entrega al cliente?	Si	X	La mercadería si es verificada al momento de hacer su respectiva entrega al cliente.
		No		
3	¿La empresa tiene devoluciones de mercaderías por parte de los clientes	Si	X	Si existen devoluciones de mercaderías por diferentes causas.
		No		
4	¿Existe una persona responsable que custodie los activos tangibles de la empresa?	Si	X	Si cuenta con una persona responsable para el custodio de los activos de dicha Empresa.
		No		
5	¿La empresa cuenta con un organigrama funcional para la toma de decisiones?	Si		No cuenta con un organigrama funcional para la toma de decisiones.
		No	X	
6	¿Cuenta la empresa con un jefe de personal para asignar funciones?	Si	X	La empresa si dispone de un jefe de personal, labor que está a cargo del Gerente propietario
		No		
7	¿Se realizan	Si	X	Si realizan los respectivos muestreos

	muestreos de inventarios?	No		de sus inventarios para saber la existencia de las mercaderías.
<b>8</b>	¿Cumple la empresa con las obligaciones laborales?	Si	X	Si cumple con las obligaciones laborales que amparan las leyes y organismos estatales.
<b>9</b>	¿El talento humano que labora en la empresa está debidamente capacitado?	Si		El talento humano no está debidamente capacitado para brindar un excelente servicio.
		No	X	
<b>10</b>	¿La empresa cumple con los pagos al talento humano a su debido tiempo?	Si	X	La empresa realiza los pagos puntuales ya que está establecido por parte del gerente propietario.
		No		
<b>11</b>	¿Aplican normas y procedimientos de Control Interno para el área contable?	Si		La empresa no aplica normas y procedimientos.
		No	X	
<b>12</b>	¿La empresa valida el flujo de caja diariamente?	Si		La entidad no valida el flujo de caja al culminar el día.
		No	X	
<b>13</b>	¿Existe un rango de aprobación para realizar las compras de mercaderías?	Si	X	La empresa si cuenta con un rango de aprobación para realizar las respectivas compras.
		No		
<b>14</b>	¿Al momento de realizar una compra cotiza precios con diferentes proveedores?	Si	X	Frecuentemente se realiza las cotizaciones a diferentes proveedores para hacer la compra respectiva.
		No		
<b>15</b>	¿En el departamento de contabilidad cuenta con un sistema contable adecuado para los registros respectivos?	Si	X	El Sistema Contable utilizado en la empresa dispone de opciones para ejecutar diferentes actividades contables.
		No		
<b>16</b>	¿En la empresa existe una cartera vencida de los clientes ¿	Si	X	Respectivamente si existe una cartera vencida de clientes.
		No		

<b>17</b>	¿Existe archivadores apropiados para la seguridad de los documentos mercantiles por garantías de créditos?	Si		No dispone de archivadores para la seguridad de los documentos que reposan en la empresa.
		No	X	
<b>18</b>	¿Para la aprobación de los gastos existe un rango?	Si		No cuenta con un rango de aprobación de los respectivos gastos que realiza la empresa
		No	X	
<b>19</b>	¿En la empresa existe la verificación de soportes de los cheques girados?	Si	X	Si dispone de verificación de soportes de los cheques girados.
		No		
<b>20</b>	¿Se realizan conciliaciones bancarias mensualmente?	Si		La empresa no realiza las conciliaciones bancarias mensualmente.
		No	X	
<b>21</b>	¿Contribuye la empresa con todas sus obligaciones tributarias	Si	X	La empresa si contribuye con todas su obligaciones tributarias al estado Ecuatoriano
		No		

## ANEXO Nº 5

### ENCUESTA REALIZADA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIÁN” S.A.

Item	Preguntas	Descripción	
1	¿Frecuencia de compra?	Con frecuencia	
		A veces	
		Muy rara vez	
2	¿Cuál es el nivel de satisfacción al adquirir un producto en la empresa Casa Comercial “Adrián”?	Alto	
		Medio	
		Bajo	
3	¿Cuál es el factor que usted prefiere al adquirir un producto en la empresa Casa Comercial “Adrián”?	Calidad	
		Garantía	
		Precio	
		Atención esmerada	
4	¿Considera que el plazo de tiempo que la empresa Casa Comercial “Adrián” demora en la entrega de los productos es?	Demorado	
		Aceptable	
		Ágil	
5	¿Con que frecuencia ha realizado devoluciones de los productos que ha adquirido en la empresa Casa Comercial “Adrián”?	Con frecuencia	
		A veces	
		Nunca	
6	¿Cuál fue el motivo para que usted realice la devolución del producto que adquirió en la empresa Casa Comercial “Adrián”?	Código equivocado	
		Mal estado del producto	
		Otros	

**Fuente:** Empresa Casa Comercial “Adrián” S.A.

**Elaborado por:** La autora

ANEXO Nº 6

**ENTREVISTA REALIZADA AI GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA  
CASA COMERCIAL “ADRIÁN” S.A. DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA  
DE COTOPAXI**

Item	Pregunta	Opciones		Análisis
1	¿Ha delineado la empresa su Misión, Visión, Políticas y Objetivos Organizacionales?	Si		La empresa no tiene delineado las políticas y los objetivos organizacionales.
		No	X	
2	¿Planifica la empresa auditoría en el control interno de su gestión administrativa, contable y financiera?	Si		No se planifica auditoría y el control interno en la empresa.
		No	X	
3	¿Dispone la empresa de un manual para la ejecución del plan de control interno en su gestión administrativa, contable y financiera?	Si		No dispone de un manual para la ejecución del plan de un control interno de la empresa.
		No	X	
4	¿Ha realizado la empresa un organigrama estructural?	Si		No tiene estructurado un organigrama de funciones el mismo que hace falta para el control interno
		No	X	
5	¿Dispone la empresa de un Manual de Funciones que oriente al talento humano?	Si		No dispone de un manual de funciones la empresa.
		No	X	
6	¿Dispone la empresa de métodos adecuados para la selección, contratación, capacitación, motivación y evaluación del desempeño de su talento humano?	Si	X	Si aplica métodos adecuados para la selección y contratación del talento humano.
		No		
7	¿La empresa cumple con lo presupuestado que se planifica dentro del periodo fiscal?	Si	X	La entidad de acuerdo al presupuesto planificado si cumple dentro el periodo fiscal.
		No		

<b>8</b>	¿Se han podido controlar los gastos en la empresa?	Si	X	En la entidad si se controla los gastos por parte del gerente propietario.
		No		
<b>9</b>	¿Aplica la empresa indicadores financieros de rentabilidad?	Si	X	La empresa si aplica indicadores financieros de su rentabilidad.
		No		

**Fuente:** Empresa Casa Comercial "Adrián" S.A.

**Elaborado por:** La autora

**ANEXO N° 7**

**GASTOS DE NÓMINA.  
EMPRESA CASA COMERCIAL “ADRIAN” S.A.**

Ítem	Nómina	Costos	
		Mensuales	Anuales
1	Gerente	\$1.300,00	\$15.600,00
2	Contabilidad	\$400,00	\$4.800,00
3	Auxiliar de Contabilidad	\$400,00	\$4.800,00
4	Servicio Técnico	\$400,00	\$4.800,00
5	Legal	\$300,00	\$3.600,00
6	Servicio al Cliente	\$470,00	\$5.640,00
7	Secretaria	\$264,00	\$3.168,00
8	Facturación	\$399,02	\$4.788,24
9	Caja	\$413,25	\$4.959,00
10	Cobrador	\$388,00	\$4.656,00
11	Recaudación	\$405,59	\$4.867,08
12	Recaudación	\$409,24	\$4.910,88
13	Ventas	\$357,07	\$4.284,84
14	Ventas	\$374,22	\$4.490,64
15	Ventas	\$400,00	\$4.800,00
16	Vendedora	\$410,37	\$4.924,44
17	Cobrador	\$510,96	\$6.131,52
18	Bodeguero	\$346,00	\$4.152,00
19	Bodeguero	\$319,34	\$3.832,08
20	Guardia	\$405,05	\$4.860,60
21	Chofer	\$597,51	\$7.170,12
	<b>Total</b>	<b>\$9.269,62</b>	<b>\$111.235,44</b>

**Fuente:** Registros de la Casa Comercial “Adrián” S.A.

**Elaborado por:** Gladys Ayala Páez

**ANEXO Nº 8**

**PUBLICIDAD DE LA EMPRESA**



**EXIBICIÓN DE PRODUCTOS**



## GERENCIA



## FACTURACIÓN Y RECAUDACIÓN



## CAJA



## DEPARTAMENTO LEGAL



## PRODUCTOS DE LINEA BLANCA



## PRODUCTOS DE LINEA BLANCA Y MOTORIZADOS



## PRODUCTOS INFORMATICOS



## PRODUCTOS EN BODEGA



## PRODUCTOS PARA LA VENTA

