



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA FERRETERÍA MY FRIEND, UBICADA EN EL SECTOR LOS CEIBOS DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.

**PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

AUTOR:

Carlos Andrés Benítez Torres

DIRECTOR:

Eco. Luis Cervantes

Ibarra, 2014

RESUMEN EJECUTIVO

El presente tema investigativo, denominado: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA FERRETERÍA MY FRIEND, UBICADA EN EL SECTOR LOS CEIBOS DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”, se lo realiza con la finalidad de mejorar la gestión administrativa de la ferretería “My Friend”. Durante el desarrollo del proyecto de grado encontramos dentro de la ferretería la ausencia de un sistema de control de procedimientos para el área administrativa, contable y financiera, cuyo efecto se ve reflejado en el manejo interno de la institución y la atención al cliente. Además de no contar con una organización estructural y funcional definida, su personal no ha logrado aún definir su rol y funciones de acuerdo a su perfil profesional dentro de la microempresa. Los procesos se los maneja de forma empírica sin que exista un manual de procedimientos administrativos y financieros en la ferretería “My Friend”, que evalúe la gestión normativa, administrativa, operativa y financiera dentro de la misma, que permita detectar debilidades en torno a la comercialización de sus productos al cliente. El impacto que generará el proyecto en cuanto a lo económico, social, se ha determinado como positivo, lo cual hace ver que mediante la ejecución del sistema de control interno se logrará mejorar la gestión administrativa y financiera con miras a generar los mejores impactos sobre el cliente. Este estudio a su vez servirá de base a cada una de las microempresas que se dedican a similar actividad económica comercial.

EXECUTIVE SUMMARY

This research topic entitled: " DESIGN OF A SYSTEM OF ADMINISTRATIVE , FINANCIAL AND ACCOUNTING INTERNAL CONTROL HARDWARE FOR MY FRIEND , LOCATED IN THE CEIBOS in IBARRA CITY, Imbabura province ," it takes in order to improve the administrative management of the hardware " My Friend" . During the project grade hardware found in the absence of a manual of procedures for the administrative, accounting and financial area , the effect is reflected in the internal management of the institution and the customer . Besides not having a defined structural and functional organization , its staff has not yet managed to define its role and functions according to their professional profile within the micro . Do not apply any internal control in financial management , with their only income verification (with invoices) with monies obtained (tonnage) , performing manual verification. There is no manual of administrative and financial procedures at the hardware store " My Friend" , to evaluate the rules , administrative , operational and financial management within the same , to detect weaknesses around marketing their products to the customer . The impact generated by the project in terms of economic, social , has been determined as positive, which does see that by running the manual manage to improve the administrative and financial management in order to generate the best impact on the customer. This study in turn serve as the basis for each of the micro-enterprises that are engaged in economic activities like shopping .

DECLARACIÓN

Carlos Andrés Benítez Torres, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Firma



Sr. Carlos Benítez
C.I.1002639373

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por el señor Carlos Andrés Benitez Torres para optar por el Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA FERRETERÍA MY FRIEND, UBICADA EN EL SECTOR LOS CEIBOS DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA", considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 17 días del mes de abril del 2014.

Atentamente,



Eco. Luis Cervantes

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A
FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, Carlos Andrés Benítez Torres, con cédula de ciudadanía N° 1002639373, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte, los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4,5 y 6, en calidad de autor del trabajo de grado denominado: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA FERRETERÍA MY FRIEND, UBICADA EN EL SECTOR LOS CEIBOS DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA", que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P.A., en la Universidad Técnica del Norte quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscrita, este documento en el momento que hacemos entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Firma



Sr. Carlos Benítez
C.I.1002639373

Ibarra, a los veinte y tres días del mes de abril del 2014

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CEDULA DE IDENTIDAD:	DE	100263937-3	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	Benítez Torres Carlos Andrés	
DIRECCIÓN:	Ibarra, ciudadela Los Ceibos calles Río Chinchipe 735 y Río Jubones		
EMAIL:	andy_fl16@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2640826	TELÉFONO MÓVIL:	0986655468

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo; Benítez Torres Carlos Andrés, con cédula de ciudadanía N° 100263937-3, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines

académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la

educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los diecisiete días del mes de abril del 2014

EL AUTOR:

ACEPTACIÓN:



Carlos Benítez Torres
C.C.:1002639373



Ing. Betty Chávez
JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución del Honorable Consejo Universitario _____

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento papá y mamá.

A mis maestros que en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida, a todos y cada uno de ellos.

A mi esposa e hijo, que son el motivo y la razón para alcanzar mis más apreciados ideales de superación.

A mis hermanos porque siempre he contado con ellos para todo, gracias a la confianza que siempre nos hemos tenido; por el apoyo y amistad.

Carlos Benítez

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi director de tesis, Eco. Luis Cervantes por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

A mis padres quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, creyeron en mí en todo momento y no dudaron de mis habilidades.

Son muchas las personas a las que agradezco su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos, pero todas en mi corazón, a quienes quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Carlos Benítez

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de grado se estableció tomando en cuenta cuatro capítulos, descritos de la siguiente manera:

- En el Capítulo I, se determina como se encuentra en el presente la estructura administrativa de la ferretería en mención, mediante un diagnóstico que pone de manifiesto lo relacionado al aspecto técnico situacional.
- El Capítulo II, contiene el marco teórico, con la referencia conceptual de todos los elementos que describen los contenidos del tema planteado.
- En el Capítulo III, se realiza la propuesta, en la cual se describe, de manera pormenorizada, la manera como se van a realizar los cambios operativos, técnicos y administrativos, que constituyen el aspecto medular de este trabajo y cuya finalidad es el mejoramiento de la estructura empresarial de ferretería “MY FRIEND”.
- En el Capítulo IV, presenta los potenciales impactos que puede producir la puesta en ejecución de la propuesta.
- Al final del trabajo se enumeran las conclusiones y recomendaciones realizadas a la empresa, seguido de la bibliografía consultada y los anexos.

Este estudio a su vez servirá de base a cada una de las microempresas que se dedican a similar actividad económica comercial.

ANTECEDENTES

El barrio Los Ceibos se crea un 12 de septiembre de 1978 por medio de una escritura de Ordenanza Municipal como un proyecto del Banco Ecuatoriano de la Vivienda, reconocido legalmente bajo un Acuerdo Ministerial un 22 de mayo de 1986.

La ciudadela Los Ceibos, ubicada a escasos cinco minutos de la ciudad de Ibarra, está limitada al norte por el barrio José Domingo Albuja, al sur el barrio La Candelaria, al este el barrio San Luis, y al oeste el barrio El Bosque. La ciudadela cuenta con una población alrededor de 5.500 habitantes.

Su capacidad de crecimiento económico en base a pequeñas y medianas empresas (PYMES), emprendimientos y comercio, le han dado un reconocimiento como el barrio más comercial dentro de la ciudad, a tal punto que sus moradores mantienen el slogan *“lo que no hay en el centro de la ciudad lo encuentras en Los Ceibos”*.

No ajena a esta realidad local “Ferretería My Friend” se creó en el año 2002, con la finalidad de proveer de materiales de construcción a los moradores del sector y empresas constructoras, que en aquella época debían movilizarse hasta el centro de la ciudad para poder adquirir este tipo de productos.

Con el tiempo la ferretería se ha consolidado como un negocio firme que busca posicionarse no solo en el mercado local sino cantonal. Para esto se ha visto en la necesidad en buscar herramientas que le permitan mejorar su gestión.

“Ferretería My Friend”, no posee documentos esenciales como reglamentos, políticas y normativas internas, todo se maneja con respeto, confianza, iniciativa y honestidad por parte de los integrantes del negocio, (padre, madre e hijos).

La elaboración del presente proyecto de grado surge a petición del dueño de la ferretería, quien busca un sistema de control interno contable financiero, para su negocio; responsable de facilitar el acceso a la información de primera mano, a sí mismo se obtendrá información valiosa a través de encuestas, entrevistas, además el trabajo se sustentará con información secundaria de documentos relacionados con el control interno y contable, así como fundamento el trabajo en leyes, reglamentos y normas vigentes en nuestro país.

OBJETIVO GENERAL:

Diseñar un sistema de control interno administrativo, contable - financiero para “Ferretería My Friend”, ubicada en la ciudadela Los Ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Estructurar las bases teóricas científicas a través de la investigación bibliográfica y lincográfica, que sirva como referencia conceptual de la propuesta del proyecto.
- Elaborar un sistema de control interno de procedimientos administrativos, contables y financieros para la ferretería “MY FRIEND”.
- Determinar los principales impactos que generaría el proyecto en los aspectos: económico, social, educativo, empresarial.

JUSTIFICACIÓN

La creación del sistema de control interno administrativo, contable-financiero es importante porque permite a la entidad una adecuada utilización de sus recursos, lograr un adecuado cumplimiento de las diferentes políticas, obtener un grado de confiabilidad en la información y por ende el sistema contribuirá al logro de los objetivos que persiga.

Es necesario señalar que es indispensable contar con un buen sistema de control interno en las organizaciones, que permita medir la eficiencia, eficacia y los resultados de la gestión.

Al aplicar controles internos en sus operaciones, permitirá el seguimiento del sistema administrativo y financiero, es por eso la importancia de una planificación que sea capaz de determinar si los controles se cumplen para darle una mejor visión sobre la gestión.

Con la aplicación de un sistema de control interno administrativo, contable financiero en la empresa, se procura obtener un flujo de información confiable, para la toma de decisiones que será de utilidad para mejorar la gestión empresarial.

Es factible la utilización del presente sistema de control administrativo, contable-financiero por que permitirá un desarrollo económico sostenido a través de la correcta aplicación de funciones administrativas y contables, lo cual promoverá el rendimiento oportuno de las operaciones.

El sistema será desarrollado con la finalidad que sirva de guía para mejorar el desempeño de la empresa, en cuanto a las actividades administrativas, operacionales y financieras que se desarrollan en la misma.

Gracias a la apertura y apoyo brindado por parte de los propietarios, realizamos la investigación, utilizando metodología y técnicas específicas como: encuestas, entrevistas, opiniones, que asegurarán el éxito del proyecto.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	II
EXECUTIVE SUMMARY	III
DECLARACIÓN.....	IV
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO.....	V
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	VI
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN.....	VII
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	VII
DEDICATORIA	IX
AGRADECIMIENTO	X
PRESENTACIÓN	XI
ANTECEDENTES	XII
OBJETIVO GENERAL:.....	XIII
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	XIV
JUSTIFICACIÓN.....	XIV

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	20
Antecedentes.....	20
Objetivos del diagnóstico	22
Variables diagnósticas	22
Indicadores que definen las variables	23
Matriz de relación diagnóstica	24
Identificación de la población.....	25
Cálculo de la muestra.....	25
Técnicas e instrumentos de investigación	26
Diseño de instrumentos de investigación.....	27
Resultados de la investigación	28
Cadena de valor	41
Análisis foda “ferretería my friend”	45
Estrategias fo-fa-do-da.....	46
Identificación del problema diagnóstico	47

CAPITULO II

BASES TEORICAS	49
La empresa	49

La microempresa.....	55
La administración	56
La planeación.....	58
La organización	58
La dirección	59
El control.....	59
Organigramas	59
La contabilidad.....	60
Control interno	70
Concepto de control interno	71
Clasificación del control interno	72
Componentes del control interno	76
Principios del control interno	80
Informe coso	83
Sistemas	87
Definición	87
Características de los sistemas	88
Tipos de sistemas	89
Sistema de control	91

CAPITULO III

PROPUESTA.....	93
Presentación	93
Objetivos de la propuesta	93
Objetivo general	93
Objetivos específicos.....	94
La empresa	94
Base filosófica.....	95
Misión	96
Visión	96
Valores y principios.....	96
Objetivos de la ferretería.....	97
Estructura de la propuesta	98
Organización en el marco de la propuesta	99
Organigrama estructural ferretería “my friend”	100
Organigrama de posesión del personal	101
Reglamentos internos	102

Reglamento interno del personal.....	103
Reglamento para credito y cobranzas	114
Reglamento para adquisiciones	120
Manual de funciones propuesto	127
Manual de funciones gerencia	128
Manual de funciones - unidad de contabilidad.....	131
Manual de funciones - unidad de ventas	136
Manual contable para la ferretería “my friend”	137
Proceso contable.....	137
Plan de cuentas – base nic	139
Descripción a detalle del plan de cuentas	140
Plan general de cuentas de ingresos y gastos	161
Presupuesto de caja.....	165
Políticas de control interno	167
Matriz de riesgos de control interno	168

CAPITULO IV

ANALISIS DE IMPACTOS	180
Impacto económico.....	181
Impacto social	182
Impacto educativo	183
Impacto empresarial	184
Impacto general.....	185
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	187
BIBLIOGRAFÍA Y LINGOGRAFÍA	181
ANEXOS	183

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Matriz de Relación Diagnóstica “Ferretería MY FRIEND”	24
TABLA 2: Talento Humano “Ferretería My Friend”	25
TABLA 3: Definición de funciones de los empleados	30
TABLA 4: Respuestas relacionadas al reglamento de funciones	31
TABLA 5: Respuestas del encargado del registro	32
TABLA 6: Forma de ingreso de la información contable	33
TABLA 7: Respaldo documentado de las transacciones	34
TABLA 8: Sistemas de Control Interno	35
TABLA 9: Existencia de constataciones físicas.....	36

TABLA 10: Existencia de reglamentos internos	37
TABLA 11: Condiciones físicas de la ferretería	38
TABLA 12: Calidad de atención otorgada por parte de los empleados.....	39
TABLA 13: Velocidad en la atención recibida.....	40
TABLA 14: Cadena de valor	41
TABLA 15: Matriz foda	45
TABLA 16: Gerencia	128
TABLA 17: Contador	131
TABLA 18: Cajero	134
TABLA 19: Unidad de ventas	136
TABLA 20: Plan de cuentas	139
TABLA 21: Cuentas de ingresos y gastos	161
TABLA 22: Valoración del riesgo.....	165
TABLA 23: Ambiente de control....	165
TABLA 24: Evaluación del riesgo.....	166
TABLA 25: Actividades de control.....	166
TABLA 26: Información y comunicación.....	167
TABLA 27: Supervisión y monitoreo.....	168
TABLA 28: Matriz de valoración de impactos	180
TABLA 29: Impacto económico	181
TABLA 30: Impacto social	182
TABLA 31: Impacto educativo	183
TABLA 32: Impacto empresarial	184
TABLA 33: Impacto general.....	185

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Definición de funciones de los empleados	30
GRÁFICO 2: Reglamento de Funciones	31
GRÁFICO 3: Encargado del Registro	32
GRÁFICO 4: Forma de ingreso de la información contable	33
GRÁFICO 5: Respaldo documentado de las transacciones	34
GRÁFICO 6: Sistemas de Control Interno	35
GRÁFICO 7: Existencia de constataciones físicas	36
GRÁFICO 8: Existencia de reglamentos internos	37
GRÁFICO 9: Condiciones físicas de la ferretería	38
GRÁFICO 10: Velocidad en la atención recibida	40
GRÁFICO 11: Logotipo “Ferretería My Friend”	95
GRÁFICO 12: Organigrama estructural propuesto	100
GRÁFICO 13 Organigrama de posesión del personal	101

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. ANTECEDENTES.

En los últimos quince años, la ciudad de Ibarra se ha visto sujeta a un importante crecimiento demográfico, beneficiándose directamente el sector de la construcción y negocios afines a esta actividad como es el caso de las ferreterías.

La ciudadela “Los Ceibos” no ajena a esta realidad ha sufrido verdaderas transformaciones paisajísticas que la han embellecido urbanamente y se ha convertido en un sector comercial de la ciudad de gran aporte económico local, conformada principalmente por pequeñas empresas y microempresas en su mayoría de tipo familiar.

“Ferretería My Friend” se creó en el año 2002, con la finalidad de proveer de materiales de construcción a los moradores del sector y empresas constructoras, que en aquella época debían movilizarse hasta el centro de la ciudad para poder adquirir este tipo de productos.

Desde su apertura la ferretería adquirió obligaciones frente al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (I.E.S.S) y al Servicio de Rentas Internas (S.R.I.); y está regida por leyes comerciales, laborales, tributarias y fiscales del Ecuador.

La ferretería se encuentra ubicada entre las calles Río Chinchipe 735 y Río Jubones, desde sus inicios hasta la actualidad se constituye como una micro empresa de orden familiar que cuenta con local propio.

Los productos que comercializa la empresa son materiales para la construcción, herramientas para la pequeña y gran industria y materiales eléctricos. Estos productos se venden para el mercado del sector.

Actualmente se tiene en stock alrededor de dos mil productos.

Con el tiempo se ha consolidado como un negocio firme que busca posicionarse no solo en el mercado local sino cantonal. Para esto se ha visto en la necesidad en buscar herramientas que le permitan mejorar su gestión.

“Ferretería My Friend”, no posee documentos esenciales como manuales, políticas y normativas internas, todo se maneja conl respeto, confianza, iniciativa y honestidad por parte de los integrantes del negocio, (padre, madre e hijos). Sin embargo, para poder cumplir con sus expectativas de crecimiento surge la preocupación de la empresa, por mejorar los controles existentes, y diseñar sistemas de control necesarios para poder mejorar día a día, en beneficio de los clientes a través del concepto comercial innovador para este tipo de negocios.

1.2. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.2.1. Objetivo General

Diseñar un sistema control interno administrativo, financiero y contable para "Ferretería My Friend", ubicada en el sector Los Ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Conocer la estructura organizacional de la empresa.
- Determinar el sistema contable que utiliza la empresa, para lograr información razonable y la documentación que le permita respaldar cada transacción.
- Establecer la importancia que tiene un Sistema de Control Interno Financiero dentro de las actividades comerciales y administrativas del negocio.

1.3. VARIABLES DIAGNÓSTICAS

Entre las variables diagnósticas a aplicar en la presente investigación serán:

- Aspectos organizacionales
- Sistema contable
- Sistema de control interno

1.4.INDICADORES QUE DEFINEN LAS VARIABLES

1.3.1 Aspectos Organizacionales

- Estructura organizacional
- Manual de Funciones
- Reglamentos

1.3.2. Sistema Contable

- Registro contable
- Manejo de la información

1.3.3. Sistema de Control Interno

- Responsabilidades y procedimientos
- Políticas de control interno

1.4. MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNOSTICA

TABLA 1: Matriz de Relación Diagnóstica “Ferretería MY FRIEND”

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICA	FUENTES DE INFORMACIÓN
Conocer la estructura organizacional de la empresa.	Aspectos organizacionales	-Estructura organizacional -Manual de Funciones - Reglamentos	- Entrevista -Observación	-Gerente-Propietario Documentación de la ferretería
Determinar el sistema contable que utiliza la empresa, para lograr información razonable y la documentación que le permita respaldar cada transacción.	Sistema contable	- Registro contable - Manejo de la información	- Encuesta - Entrevista - Observación	-Empleados - Gerente
Establecer la importancia que tiene un Sistema de Control Interno dentro de las actividades comerciales y administrativas de un negocio	Sistema de control interno	- Responsabilidades y procedimientos - Políticas de control interno	- Entrevista	-Gerente-Propietario

Elaboración: El Autor

1.5. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

La población motivo de investigación, constituye el talento humano y los clientes de la ferretería “My Friend”, que oferta sus productos en el Barrio Los Ceibos

En caso del talento humano se aplicará un censo a los empleados, y una entrevista dirigida al propietario.

TABLA 2: Talento Humano “Ferretería My Friend”

TALENTO HUMANO FERRETERIA MY FRIEND	
PROPIETARIO	EMPLEADOS
1	3

ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: FERRETERÍA “MY FRIEND”

Población de clientes de la ferretería “My Friend” según registros internos 2013- 2014 es aproximadamente de 125 clientes que acuden de forma periódica.

1.6. CÁLCULO DE LA MUESTRA

En lo referente al número de clientes que acuden a la ferretería en forma periódica, tiene como población 125 clientes mensuales, para lo cual se ha optado por su tamaño aplicar una muestra en base a la siguiente la fórmula muestral de población finita, siendo:

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

De donde:

n = Tamaño de la muestra
N = Tamaño de la población => 125 clientes promedio
p = Valor de éxito => 50% = 0,5
q = Valor de fracaso => 50% = 0,5
Z = Z crítico o tipificado => 1,96
Nc = Nivel de confianza => 95%
e = Error => 5% = 0,05

La fórmula matemática del tamaño muestral es:

$$n = \frac{(125)(0,5)(0,5)(1,96)^2}{(0,05)^2 (125-1) + (0,5)(0,5)(1,96)^2} = 94$$

n= Aproximando a 100 encuestas a ser aplicadas a los clientes.

Siendo la población de empleados de 3, se aplicó un censo, recorriéndose la información a todo su personal.

1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas se conciben como un conjunto de procedimientos que conducirá en la presente investigación a un fin en el orden práctico, sin prescindir de un conocimiento previo necesario para desarrollar un juicio diagnóstico confiable. Se aplicaron las siguientes técnicas en el proceso investigativo.

1.7.1. Encuesta

Esta técnica se aplicó a los empleados del local quienes proporcionaron información objetiva, útil para la realización de este trabajo.

1.7.2. Entrevista

Se realizó básicamente al propietario y los directivos de la empresa para conocer sobre la aplicación de políticas y sistemas de control interno contable financiero.

1.7.3. Observación

Esta técnica se utilizó durante la investigación de campo, y se pudo determinar, analizar y evaluar todos aspectos relevantes motivo de esta investigación.

1.8. DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

➤ Información primaria:

Para la presente investigación, se realizó:

- Una entrevista dirigida al gerente propietario de la ferretería “My Friend”, (Anexo N°. 1)
- Tres encuestas dirigidas a los empleados de la ferretería “My Friend”, (Anexo N°.2)
- Cien encuestas dirigidas a clientes de la ferretería “My Friend”, (Anexo N. 3).

- Observación general del funcionamiento integral de la ferretería, (Anexo N. 4), como herramienta de apoyo para la identificación del FODA.

➤ **Información secundaria:**

- Documentación interna de la ferretería.
- Bibliografía, documentación, e información obtenida del internet a fin a la temática planteada.

1.9.RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

➤ **RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE PROPIETARIO DE LA FERRETERÍA “MY FRIEND”.**

Las apreciaciones obtenidas de la entrevista realizada al Sr. Benítez son:

1. ¿La empresa cuenta con un organigrama institucional?

La ferretería no cuenta con organigramas, por ser un negocio familiar.

2. ¿En la empresa se aplican controles básicos en el área financiera?

Se aplican diferentes controles de forma básica por cuanto se controla el total de las ventas del día, dinero que sirve para cancelación a los proveedores al día siguiente y el inventario se lo revisa de forma permanente para contar con un adecuado stock de productos.

3. ¿Mencione qué controles básicos se aplican en las adquisiciones?

En las adquisiciones de productos, se realiza la verificación del producto adquirido con la factura del proveedor para minimizar errores en cuanto a cantidad, calidad y precio de la mercadería.

4. ¿Actualmente qué controles internos se realizan en las ventas?

El control para ventas se lo realiza comparando el total de ventas en dinero con el valor de ventas en facturas; dicho dinero es guardado al final del día en un lugar del domicilio, por cuanto al siguiente día se debe hacer abonos o cancelaciones de facturas de compras a los diferentes proveedores que nos visitan.

5. ¿Cuáles son los controles que se aplican sobre los inventarios?

En cuanto a los inventarios, permanentemente se realizan constataciones físicas por el mismo personal con la finalidad de verificar la rotación de la mercadería y mantener un adecuado stock de productos.

6. ¿Qué controles se aplican sobre en los activos fijos?

Para el control de activos fijos, son mínimos los controles los realizo en base a su experiencia, verificando que estén y viendo el estado de cada uno para según eso tomar decisiones sobre ellos.

7. ¿Existe un plan de cuentas, políticas y procedimientos contables claramente definidos?

En la empresa no existen planes de cuenta ni manuales de procedimientos.

➤ **RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A TRABAJADORES DE “FERRETERÍA MY FRIEND”.**

a.- ¿Las actividades que realiza cada empleado están bien definidas?

TABLA 3: Definición de funciones de los empleados

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	3	100
TOTAL	3	100

ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: EMPLEADOS FERRETERÍA “MY FRIEND”

GRÁFICO 1: Definición de funciones de los empleados



ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: TABLA 3

Análisis:

Los empleados encuestados, manifiestan que las actividades que ellos realizan no están claramente definidas, esto se debe a que la empresa desde sus inicios fue una organización familiar donde empíricamente se establecieron funciones que debían ser acatadas.

Se debe realizar reglamentos de funciones para definir las actividades de cada empleados.

b.- ¿La empresa cuenta con un manual de funciones en donde se describa las actividades y responsabilidades del personal?

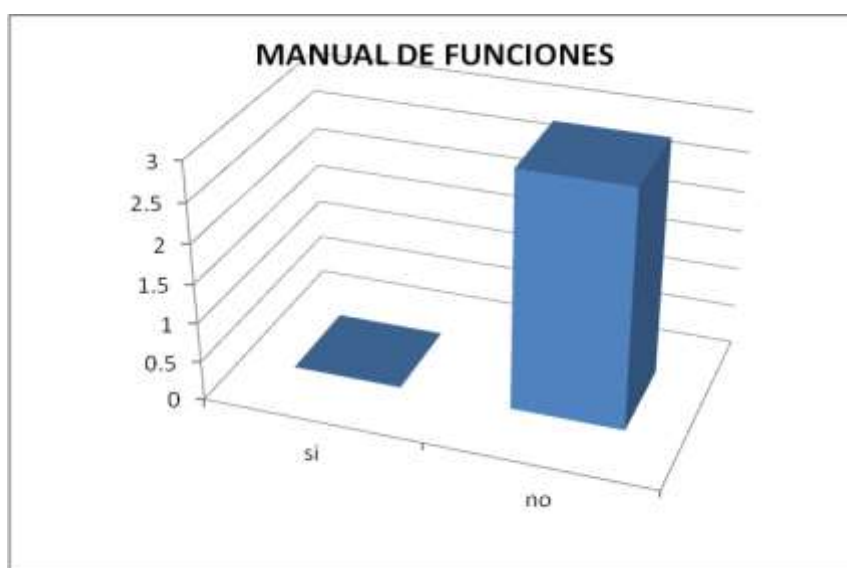
TABLA 4: Respuestas relacionadas al manual de funciones

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	3	100
TOTAL	3	100

ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: EMPLEADOS FERRETERÍA "MY FRIEND"

GRÁFICO 2: Manual de Funciones



ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: TABLA 4

Análisis:

Según los encuestados en la empresa, no existe un manual de funciones donde se detallen las actividades y responsabilidades que cada empleado tiene que realizar en la empresa. Lo que impide desarrollar de manera eficiente las actividades del personal.

c.- ¿Existe un encargado del registro de las operaciones que se efectúan en la ferretería?

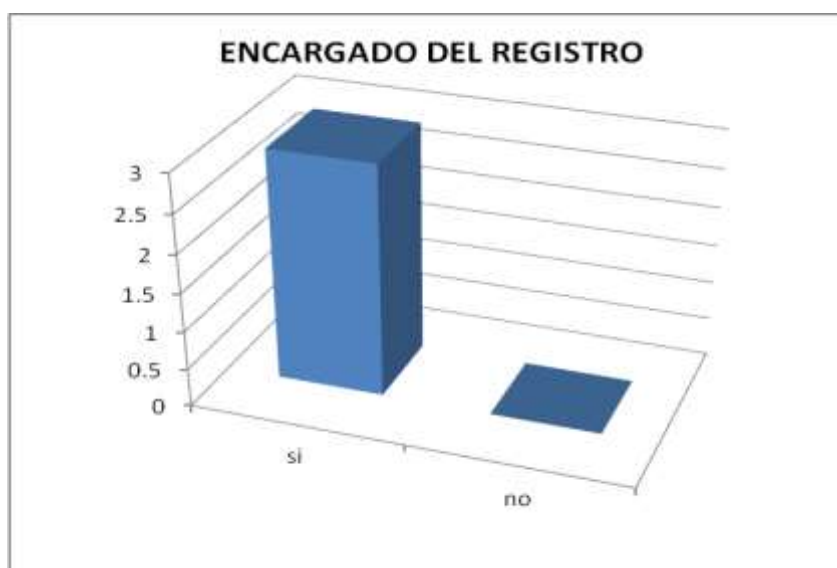
TABLA 5: Respuestas del encargado del registro

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100
NO	0	0
TOTAL	3	100

ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: EMPLEADOS FERRETERÍA "MY FRIEND"

GRÁFICO 3: Encargado del Registro



ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: TABLA 5

Análisis:

Los empleados de la ferretería indican, que para el registro de compras y ventas, si existe un encargado de hacerlo, por cuanto entre los empleados se han distribuido responsabilidades para facilitarse el trabajo.

d.- ¿La información recopilada de las transacciones es ingresada de forma inmediata al sistema?

TABLA 6: Forma de ingreso de la información contable

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100
NO	0	0
TOTAL	3	100

ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: EMPLEADOS FERRETERÍA "MY FRIEND"

GRÁFICO 4: Forma de ingreso de la información contable



ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: TABLA 6

Análisis:

La totalidad de encuestados, aseguran que la información de las transacciones realizadas, es ingresada inmediatamente al sistema por cuanto es necesario para controlar el inventario.

Además esto ha servido para llevar un control contable de los ingresos y egresos generados en el día. Se pudo apreciar que para esta ferretería tener las cuentas claras es una prioridad.

e.- ¿Todas las transacciones se encuentran debidamente documentadas?

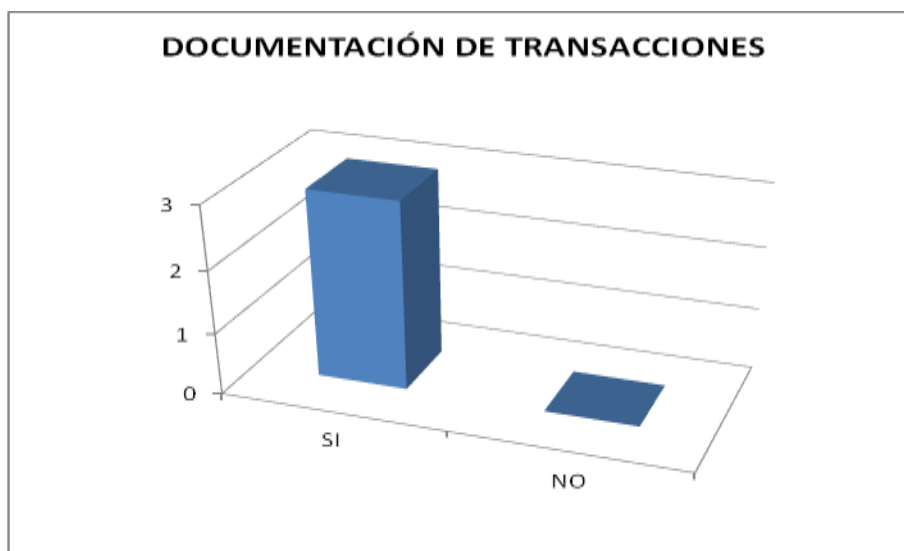
TABLA 7: Respaldo documentado de las transacciones

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100
NO	0	0
TOTAL	3	100

ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: FERRETERÍA MY FRIEND

GRÁFICO 5: Respaldo documentado de las transacciones



ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: TABLA 7

Análisis:

Todas las transacciones que corresponden a ventas, compras a proveedores y gastos si están debidamente documentadas ya que se realizan con facturas y documentos autorizados por el Servicio de Rentas Internas, S.R.I.

f.- ¿Conoce que tipo de controles básicos se desarrollan en la empresa?

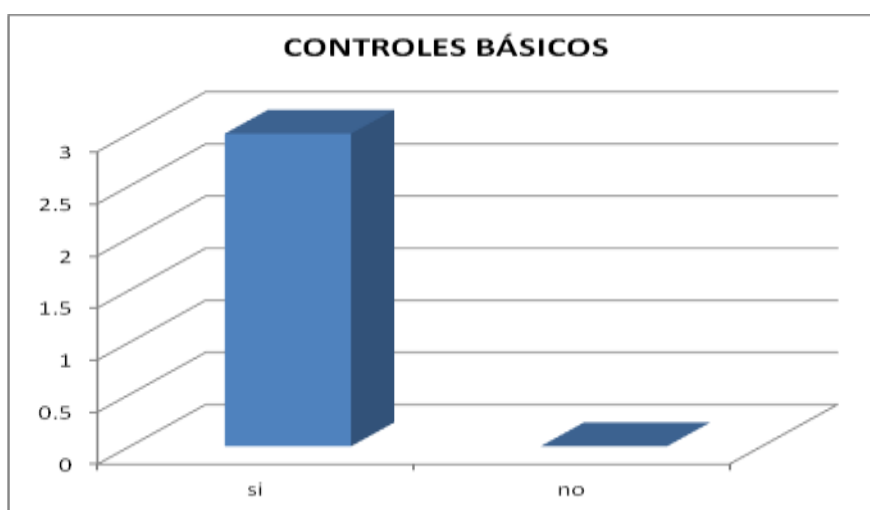
TABLA 8: Sistemas de Control Interno

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100
NO	0	0
TOTAL	3	100

ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: FERRETERÍA MY FRIEND

GRÁFICO 6: Sistemas de Control Interno



ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: TABLA 8

Análisis:

Los empleados manifiestan, conocer los controles básicos que se desarrollan en la empresa, como son los arqueos de caja, el control de inventarios, la verificación de pedidos con las facturas de los proveedores, el cruce de precios con factura y la devolución de mercadería para cuando llega cambiada o en mal estado.

g.- ¿En la empresa se realizan constataciones físicas del inventario?

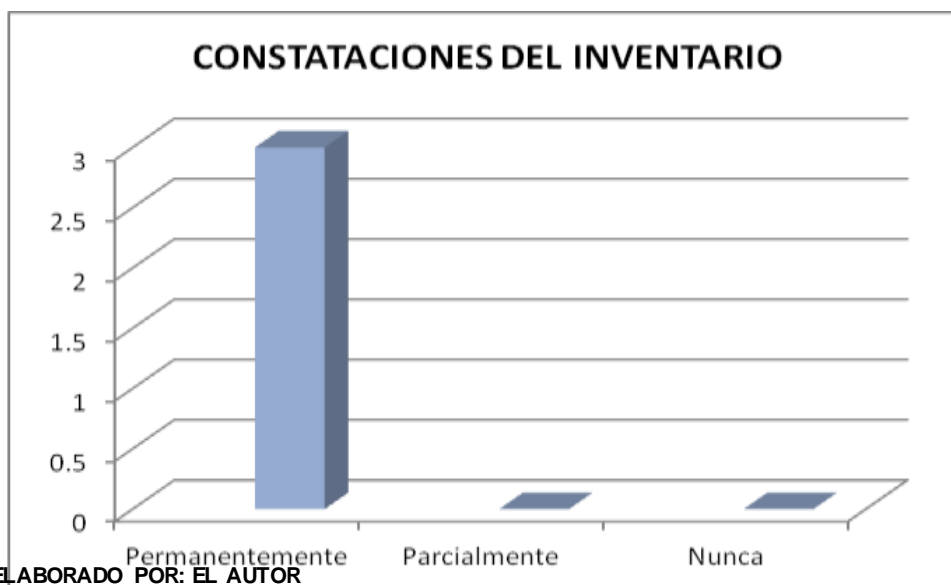
TABLA 9: Existencia de constataciones físicas

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PERMANENTEMENTE	3	100
PARCIALMENTE	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	3	100

ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: FERRETERÍA MY FRIEND

GRÁFICO 7: Existencia de constataciones físicas



ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: TABLA 9

Análisis:

Los encuestados indican, que en la empresa si se realizan constataciones físicas al inventario de forma permanente, debido a que con esto se verifica el stock de productos, con la finalidad de realizar de forma oportuna el pedido de mercadería al proveedor y servir de mejor manera a los clientes

h.- ¿Existen en la empresa reglamentos internos para el personal, como para las actividades que se efectúan?

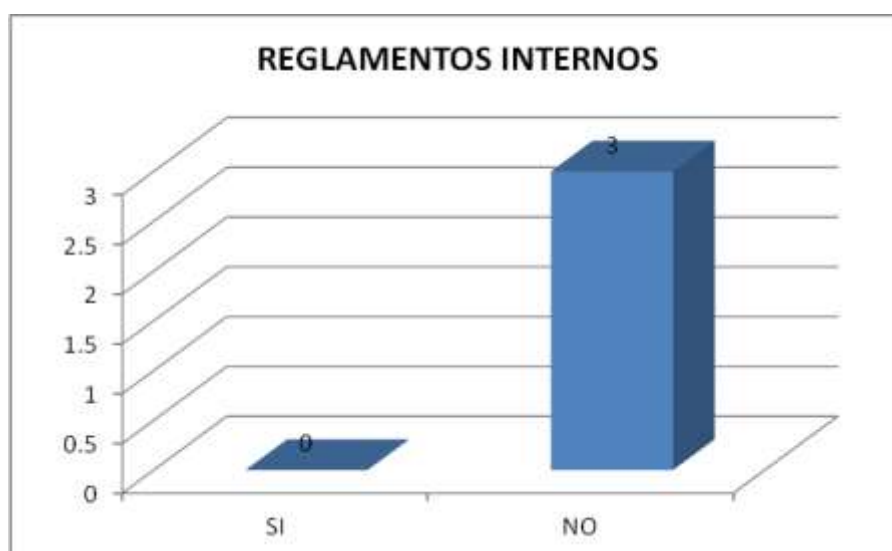
TABLA 10: Existencia de reglamentos internos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	3	100
TOTAL	3	100

ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: FERRETERÍA MY FRIEND

GRÁFICO 8: Existencia de reglamentos internos



ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: TABLA 10

Análisis:

Según los encuestados, la empresa no cuenta con ningún tipo de reglamento interno, debido a que todas las personas que laboran en la empresa son miembros de la familia. Se debe crear reglamentos que ayuden de forma eficiente a mejorar el desempeño de los empleados.

➤ **RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A CLIENTES DE “FERRETERÍA MY FRIEND”.**

- **¿Cómo calificaría las condiciones físicas del establecimiento?**

TABLA 11: Condiciones físicas de la ferretería

Categoría	F	%
Muy bueno	51	51
Bueno	44	44
Regular	5	5
Malo	0	0
Total	100	100

ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: FERRETERÍA MY FRIEND

GRÁFICO 9: Condiciones físicas de la ferretería



ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: TABLA 11

ANÁLISIS:

Las condiciones relacionadas a la infraestructura, distribución de espacios, orden, iluminación, ventilación y demás condiciones físicas de la ferretería donde presta sus servicios a criterio de los clientes son muy buenas y buenas en un 95% solo un 5% lo consideran regulares, es decir que se deben mejorar.

- ¿Cómo calificaría la atención recibida por parte del personal de “MY FRIEND”?

TABLA 12: Calidad de atención otorgada por parte de los empleados

Categoría	F	%
Muy satisfecho	68	68
Medio satisfecho	32	32
Poco satisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Total	100	100

ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: FERRETERÍA MY FRIEND

Gráfico N. 7: Calidad de atención otorgada por parte de los empleados



ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: TABLA 12

ANÁLISIS:

La calidad de atención y servicio otorgado por los empleados a los clientes de la ferretería My Friend ha generado un impacto positivo, el 68% de los encuestados está muy satisfecho y el 32% restante medianamente satisfecho. Lo que significa que es una fortaleza este aspecto pero siempre debe buscar mejorar su atención y servicio.

- ¿De acuerdo a su criterio, piensa que la atención recibida por parte de los empleados de la ferretería fue rápida, aceptable, lenta, no opina?

TABLA 13: Velocidad en la atención recibida

Categoría	F	%
Rápida	38	38%
Aceptable	55	55%
Lenta	7	7%
No opina	0	0%
Total	100	100%

ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: FERRETERÍA MY FRIEND

GRÁFICO 10: Velocidad en la atención recibida



ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: TABLA 13

ANÁLISIS:

El nivel de satisfacción de la eficacia en la atención al cliente, es buena ya que la mayoría de los clientes se siente atendido de forma rápida y aceptable sin embargo hay un mínimo de clientes que piensa que es lenta, por lo que se debe analizar las razones de esta insatisfacción y tomar correctivos.

1.10. CADENA DE VALOR

La cadena de valor categoriza las actividades que producen valor añadido en una organización en dos tipos: las actividades primarias y las actividades de apoyo auxiliar.

TABLA 14: CADENA DE VALOR

INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA					MARGEN
TALENTO HUMANO					
DESARROLLO TECNOLÓGICO					
ABASTECIMIENTO					
Logística Interna	Operaciones	Logística Externa	Marketing y Ventas	Servicios	MARGEN

ELABORADO POR: EL AUTOR

1.10.1. ACTIVIDADES PRIMARIAS

El modelo de la cadena de valor distingue cinco actividades primarias:

Logística Interna

La ferretería en análisis no realiza actividades de producción y transformación de ningún tipo de material, esta se basa únicamente en la comercialización.

Ferretería "MY FRIEND" se abastece de mercaderías con proveedores locales debido a la rapidez en la entrega de ciertos productos y proveedores nacionales. La recepción de los materiales se realiza de

manera cuidadosa, al no permitir la entrada de productos con fallas que en el futuro la empresa no pueda vender.

Operaciones (ventas)

Los productos que se entregan a los clientes se exigen que estén en buenas condiciones.

Logística externa

Almacenamiento de los productos terminados: Para su operación la distribución física del almacén consta de la casa que incluye en el primer piso el área de ventas y exhibición de productos, cuenta con gran amplitud en su bodega, a fin de que las entregas de pedidos especialmente de productos como hierro y cemento se lo haga con eficiencia y sin pérdida de tiempo.

Marketing y Ventas

Actividades con las cuales se da a conocer el producto.

La empresa no cuenta con publicidad

Los clientes en ocasiones prefieren a la competencia por las promociones que éstas ofertan. Ferretería "My FRIENDS" no hace uso de promociones.

El boca a boca y la excelente atención brindada ha sido fundamental para fidelizar y ganar clientes; esto constituye una ventaja frente a la competencia.

Servicio

El servicio es cálido y eficiente, busca anticiparse a satisfacer las necesidades de sus clientes.

Se brinda las facilidades de movilización ya que si el cliente lo solicita se pone en contacto con empresas de transporte para que acudan a la ferretería a prestar sus servicios al cliente.

Se reciben cheques de terceros dependiendo del cliente con la respectiva verificación del banco.

1.10.2. ACTIVIDADES DE APOYO O SECUNDARIAS

Las actividades primarias están apoyadas o auxiliadas por las también denominadas actividades secundarias:

Infraestructura de la organización

- Actividades que prestan apoyo a toda la empresa, como la planificación, contabilidad y las finanzas.
- El almacén está ubicado en terrenos de propiedad de su dueño garantizando la permanencia de la empresa.
- Posee una distribución adecuada en productos que requieren mucho espacio.

- Hay un mejor control de salida de mercadería por la gran visibilidad que esta posee.

Dirección de talento humano

Búsqueda, contratación y motivación del personal.

Todo el personal de la ferretería son familiares directos.

En vista de que sus propietarios ya llevan varios años trabajando en este negocio han adquirido experiencia en cada una de sus tareas y actividades que desempeñan.

El buen ambiente de trabajo ha permitido que sus integrantes se superen en conocimientos académico de esta forma aportaran para el crecimiento de la empresa.

Desarrollo de tecnología, investigación y desarrollo

La actividad comercial desempeñada se desarrolla con un sistema informático en un equipo de cómputo completo y moderno.

Abastecimiento

La ferretería busca siempre hacer comparación de precios de proveedores para beneficiarse de los descuentos u ofertas de éstos, esto beneficia directamente a los clientes al evitar incrementos de precios. Se

busca minimizar costos y gastos para poder competir por medio de los precios, esto no implica adquirir productos de baja calidad sino saber comprar en base a oportunidades que se ofertan en el mercado.

1.11. ANÁLISIS FODA DE LA “FERRETERÍA MY FRIEND” DE LA CIUDAD DE IBARRA.

TABLA 15: MATRIZ FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Variedad de productos. • Productos de calidad. • Facturación sistematizada. • Apertura al cambio por parte del personal de la ferretería. • Buena acogida de la clientela • Local propio • Buena ubicación comercial del local. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento del mercado de la construcción. • Excelente relación tanto con sus proveedores como con sus clientes. • Competencia sana. • Excelente acogida de los productos por parte de los clientes. • Posibilidad de ampliar la línea de productos a corto y largo plazo. • Adquisiciones de sistemas o paquetes informáticos. • Oportunidad de aplicar el presente proyecto de grado para beneficio de la gestión de la ferretería My Friend
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • No contar con un sistema contable. • La entidad no cuenta con un sistema de control interno. • Duplicidad de funciones del personal. • Falta de agilidad en cobranzas y entrega de productos. • No cuenta con un reglamento interno. • Falta de auspicio de una marca reconocida. • Administración empírica de la ferretería por parte del gerente propietario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de los precios de los productos por aranceles aduaneros. • Entrada de competidores fuertes en el mercado. • Reformas continuas en las diferentes leyes que afecten al comercio de materiales de construcción y productos de ferretería.

Elaborado por: El Autor

1.12. ESTRATEGIAS FO-FA-DO-DA

1.12.1. FORTALEZAS-OPORTUNIDADES

- Ser líder en el mercado por su horario de atención, su variedad de productos y una adecuada relación tanto con proveedores como con clientes.
- Brindar productos de calidad y un excelente servicio le va a permitir competir con varias empresas del sector.
- Satisfacción al cliente, mediante la capacitación de su personal logrando posicionamiento y estabilidad en el mercado.

1.12.2. FORTALEZAS-AMENAZAS

- Aprovechamiento del sitio que ocupa la empresa dentro del sector para combatir la competencia desleal, prestando un producto de calidad y un excelente servicio.
- El programa se adapta a diferentes cambios que se generen en las diferentes leyes y reglamentos.
- Realizar campañas de publicidad y promoción enfocando la ubicación y acceso al lugar de la microempresa, a fin de mejorar su calidad de atención y acogida de sus clientes.

1.12.3. DEBILIDADES-OPORTUNIDADES

- La entidad puede contar con un sistema de control interno administrativo, financiero y contable de la ferretería "My Friend".
- Establecer las de funciones y responsabilidades acorde al puesto y perfil profesional

- Diseñar e implementar manuales de procesos y procedimientos enfocados en base a las áreas funcionales a fin de mejorar el servicio y abarcar mayor cantidad de clientes.

1.12.4. DEBILIDADES-AMENAZAS

- Al no determinar las funciones de cada puesto de trabajo, el empleado no sabe si su trabajo lo está realizando de manera adecuada.
- Establecer mecanismos de financiamiento acordes a la necesidad de la microempresa, implementando planes estratégicos con presupuestos operativos a fin de mejorar la entrega de productos y servicios.

1.13. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

Una vez realizado el diagnóstico de la ferretería “MY FRIEND” mediante la aplicación de diferentes técnicas e instrumentos, se pudo obtener información relevante que ha permitido determinar que el principal problema que tiene la Ferretería “My Friend” es la falta de conocimiento de la gerencia en cuanto a técnicas de planificación, no se documenta las constataciones físicas de inventario.

Al igual que muchas ferreterías de orden familiar ésta no cuenta con una estructura administrativa identificada, al igual de no contar con manuales de procedimientos, herramientas fundamentales en el desarrollo del sector comercial que permitan agilizar los procesos cotidianos y cumplir con las exigencias de los organismos de control.

La presente propuesta de DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO CONTABLE PARA LA FERRETERÍA MY FRIEND, UBICADA EN EL SECTOR LOS CEIBOS DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA” es factible por cuanto se implementará medidas de control que permita salvaguardar los recursos de la empresa, además se establecerán medidas que permitan prevenir, detectar y corregir oportunamente los errores e irregularidades significativas que puedan ocurrir en el negocio.

CAPITULO II

2. BASES TEORICAS

2.1. LA EMPRESA

La empresa es una organización, de duración más o menos larga, cuyo objetivo es la consecución de un beneficio a través de la satisfacción de una necesidad de mercado. La satisfacción de las necesidades que plantea el mercado se concreta en el ofrecimiento de productos (empresa agrícola o sector primario, industrial o sector secundario, servicios o sector terciario), con la contraprestación de un precio.

Las empresas, bajo la dirección y responsabilidad del empresario, generarán un conjunto de bienes y servicios con la finalidad de satisfacer las necesidades del mercado mediante la contraprestación del precio.

2.1.1. DEFINICIÓN

GUTIÉRREZ Díaz, Alejandro señala: “Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital).”

GARCÍA Julio y Casanueva Cristóbal, señalan: La empresa se define como una entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales,

técnicos y financieros proporcionan bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados.

Se puede decir que una empresa es un ente económico que coordina sus esfuerzos para la consecución de un fin específico; dicho ente realiza diversas operaciones dependiendo de su naturaleza; estas operaciones pueden ser financieras, productivas, de servicios y para ello requiere de su principal activo que es el recurso humano

2.1.2. CLASIFICACION DE LAS EMPRESAS

DE ZUANI Rafael (2003) indica: Los criterios más habituales para establecer una tipología de las empresas, son los siguientes:

- **Según el Sector de Actividad:**

- **Empresas del Sector Primario:**

Ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza

- **Empresas del Sector Secundario o Industrial:**

Se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima.

- **Empresas del Sector Terciario o de Servicios:**

Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales.

- **Según el Tamaño:** Existen diferentes criterios que se utilizan para determinar el tamaño de las empresas, como el número de empleados, el tipo de industria, el sector de actividad, el valor anual de ventas, etc.

- **Grandes Empresas:**

Se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, por lo general tienen instalaciones propias, sus ventas son de varios millones de dólares, tienen miles de empleados de confianza y sindicalizados, cuentan con un sistema de administración y operación muy avanzado y pueden obtener líneas de crédito y préstamos importantes con instituciones financieras nacionales e internacionales.

- **Medianas Empresas:**

En este tipo de empresas intervienen varios cientos de personas y en algunos casos hasta miles, generalmente tienen sindicato, hay áreas bien definidas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados

- **Pequeñas Empresas:**

En términos generales, las pequeñas empresas son entidades independientes, creadas para ser rentables, que no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que las conforman no excede un determinado límite

- **Microempresas:**

Por lo general, la empresa y la propiedad son de propiedad individual, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria

y el equipo son elementales y reducidos, los asuntos relacionados con la administración, producción, ventas y finanzas son elementales y reducidos y el director o propietario puede atenderlos personalmente.

- **Según la Propiedad del Capital:** Se refiere a si el capital está en poder de los particulares, de organismos públicos o de ambos. En sentido se clasifican en:

- **Empresa Privada:**

La propiedad del capital está en manos privadas

- **Empresa Pública:**

Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al Estado,

- **Empresa Mixta:**

Es el tipo de empresa en la que la propiedad del capital es compartida entre el Estado y los particulares

- **Según el Ámbito de Actividad:** Esta clasificación resulta importante cuando se quiere analizar las posibles relaciones e interacciones entre la empresa y su entorno político, económico o social. En este sentido las empresas se clasifican en:

- **Empresas Locales:**

Aquellas que operan en un pueblo, ciudad o municipio.

- **Empresas Provinciales:**

Aquellas que operan en el ámbito geográfico de una provincia o estado de un país.

- **Empresas Regionales:**

Son aquellas cuyas ventas involucran a varias provincias o regiones.

- **Empresas Nacionales:**

Cuando sus ventas se realizan en prácticamente todo el territorio de un país o nación.

- **Empresas Multinacionales:**

Cuando sus actividades se extienden a varios países y el destino de sus recursos puede ser cualquier país.

- **Según el Destino de los Beneficios:** Según el destino que la empresa decida otorgar a los beneficios económicos que obtenga, pueden categorizarse en dos grupos:

- **Empresas con Ánimo de Lucro:**

Cuyos excedentes pasan a poder de los propietarios, accionistas.

- **Empresas sin Ánimo de Lucro:**

En este caso los excedentes se vuelcan a la propia empresa para permitir su desarrollo.

- **Según la Forma Jurídica:** La elección de su forma jurídica condicionará la actividad, las obligaciones, los derechos y las responsabilidades de la empresa. En ese sentido, las empresas se clasifican en términos generales en:

- **Unipersonal:**

Empresas de propiedad de más de una persona, los socios responden también de forma ilimitada con su patrimonio, y existe participación en la dirección o gestión de la empresa

- **Cooperativas:**

No poseen ánimo de lucro y son constituidas para satisfacer las necesidades o intereses socioeconómicos de los cooperativistas.

- **Comanditarias:**

- Poseen dos tipos de socios: los colectivos con la característica de la responsabilidad ilimitada, y los comanditarios cuya responsabilidad se limita a la aportación de capital efectuado

- **Sociedad de Responsabilidad Limitada:**

- Los socios propietarios de estas empresas tienen la característica de asumir una responsabilidad de carácter limitada, respondiendo solo por capital o patrimonio que aportan a la empresa

- **Sociedad Anónima:**

- Tienen el carácter de la responsabilidad limitada al capital que aportan, pero poseen la alternativa de tener las puertas abiertas a cualquier persona que desee adquirir acciones de la empresa.

2.2.LA MICROEMPRESA

- **Definición**

MONTEROS, Edgar; 2005 señala: “Una microempresa puede ser definida como una asociación de personas que, operando en forma organizada, utiliza sus conocimientos y recursos: humanos, materiales, económicos y tecnológicos para la elaboración de productos y/o servicios que se suministran a consumidores, obteniendo un margen de utilidad luego de cubrir sus costos fijos variables y gastos de fabricación”

MICIP señala: “Se considera como Microempresa a una unidad económica productiva y puede ser de producción, comercio o servicios, cuyas características básicas son:

El manejo operacional y administrativo lo realiza generalmente una persona. Sus activos no sobrepasan los US \$ 20.000. El número de trabajadores es máximo de 10 personas incluido el propietario.”

La microempresa puede enmarcarse dentro de las pequeñas y medianas empresas (pymes). Se trata de compañías que no tienen una incidencia significativa en el mercado y cuyas actividades no requieren de grandes sumas de capital.

Más allá de que la característica principal de las microempresas es su tamaño acotado, este tipo de empresas tiene una gran importancia en la vida económica de un país, en especial para los sectores más vulnerables desde el punto de vista económico.

Esto ocurre ya que la microempresa puede ser una salida laboral para un desempleado o un ama de casa. La elaboración de artesanías, la gastronomía a pequeña escala y la consultoría profesional son algunos de los campos más usuales en el desarrollo de micro empresas. Con el tiempo, una microempresa exitosa puede convertirse en una pyme de mayor envergadura.

2.3.LA ADMINISTRACIÓN

2.3.1. DEFINICIÓN

JONES Gareth R. y George Jennifer M, 2010. ”. Pag.5 Manifiesta: “La administración es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar las metas de la organización con eficiencia y eficacia”.

www.mlvm.com (2009) publica: “La técnica de la administración implica aceptar la existencia de unos medios específicos utilizables en la búsqueda del funcionamiento eficaz y eficiente de las organizaciones. Incluye principios, normas y procedimientos para la conducción racional de las organizaciones”.

La administración tiene la finalidad de trabajar para lograr alcanzar la metas de la organización y de igual manera cuidar los recursos de la misma, como al talento humano capacitando y mejorando sus capacidades y habilidades, aplicas técnicas que le permita escoger las estrategias correctas para lograr sus propósitos. es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo

beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo de los fines perseguidos por la organización.

2.3.2. IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN

La administración es de gran importancia dentro de toda organización, porque se necesita gestionar de forma adecuada los recursos humanos y materiales que posee. Una adecuada administración hace que se mejore el nivel de productividad, promoviendo y orientando al desarrollo de la misma a fin de mejorar la posibilidad de competir.

La importancia de la administración se ve en que ésta imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad.

La administración se aplica a todo tipo de Empresa, el éxito de un organismo depende directa e inmediatamente de su buena administración. Una adecuada administración eleva la productividad, la eficiente técnica administrativa promueve y orienta el desarrollo.

La administración es un órgano social específicamente encargado de hacer que los recursos sean productivos, refleja el espíritu esencial de la era moderna, es indispensable. La administración busca el logro de objetivos a través de las personas, mediante técnicas dentro de una organización. Comprende a toda organización y es fuerza vital que enlaza todos los demás subsistemas.

2.3.3. EL PROCESO ADMINISTRATIVO

En el proceso administrativo se conocerá sobre la importancia que tiene dentro de una empresa ya que si no se llevan los pasos como son la planeación, organización, dirección y control no funcionaría adecuadamente, también es fundamental tener una buena comunicación dentro de la empresa ya que si se siguen todos los pasos correctamente nos ayudara a la toma de decisiones.

2.4.LA PLANEACIÓN

La planeación es lo primero que se debe tomar en cuenta ya que en ella el administrador se debe anticipar con la meta y las acciones, ya que se deben basar solo en metas y lógicas. Dentro de la planeación se deben hacer los siguientes pasos como: la investigación, estrategias. Políticas, propósitos, procedimientos en la planeación pueden ser de largo plazo, mediano plazo y corto plazo.

2.5.LA ORGANIZACIÓN

La organización es un conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa la función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos disponibles como son humanas, materiales y financieros.

2.6.LA DIRECCIÓN

Dentro de la dirección se encuentra la ejecución de los planes, la motivación, comunicación, supervisión y alcanzar las metas de la organización.

2.7.EL CONTROL

Control es la que se encarga de evaluar el desarrollo de general de una empresa. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito.

Pueden presentarse discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados que habrán de ser comunicados con rapidez al gerente para que se emprenda una acción correctiva.

2.8.ORGANIGRAMAS

2.8.1. DEFINICIÓN

HELLRIEGEL, Don; JACKSON, Susan (2007) señala: “Representa el esquema básico de una organización, lo cual permite conocer de una manera objetiva sus partes integrantes, sus unidades administrativas y la relación de dependencia que existe entre ellas.” (Pág. 299)

Los organigramas son representaciones graficas de cómo se encuentra estructurada una entidad, el cual permite visualizar la distribución de unidades administrativas, su jerarquía, autoridad, funciones, unidades de

comunicación, relaciones existentes entre diferentes puestos, etc. Ayudan a comprender y desarrollar las actividades de una institución.

Deben ser considerados como una fuente de consulta y de ayuda para todos quienes trabajan dentro de una organización porque de este depende el buen manejo y avance institucional.

2.8.2. IMPORTANCIA

HERNÁNDEZ, Carlos (2007) dice: “Los organigramas son de importancia porque se usan para representar gráficamente la estructura formal de las organizaciones. Sirven para diagnosticar y analizar esas mismas estructuras con miras a replantearlas y adecuarlas a las necesidades del momento. Se emplean como instrumento de información para los funcionarios de la institución y también para los usuarios o clientes.” (Pág. 92)

Dentro de toda organización, los organigramas son muy importantes ya que sintetizan en forma clara como está constituida una organización, permitiendo su fácil comprensión e interpretación para todos los usuarios por lo que resulta muy conveniente que todos aquellos que participan en su diseño y elaboración conozcan los diferentes tipos de organigramas que existen y las características tiene cada uno de ellos.

2.9. LA CONTABILIDAD

A esta fecha es innegable el avance y la importancia que la contabilidad ha alcanzado en los ámbitos económicos, social y ambiental, al punto que sugirieron distintas categorías o especialidades contables asociadas a los ámbitos señalados, pero siempre orientadas al elemento

patrimonio, concepto consustanciado íntimamente con el propósito supremo de la contabilidad.

2.9.1. DEFINICIÓN

Son varias las definiciones que se han dado a la contabilidad entre las cuales destacan:

SARMIENTO, Rubén (2008) manifiesta: “La contabilidad debe ser considerada tanto una actividad de servicio como un sistema de información y una disciplina descriptiva y analítica. Cualquiera de las acepciones o descripciones que se adopte de la contabilidad debe contener las cuatro bases que definen: 1) la naturaleza económica de la información, 2) medida y comunicada referente, 3) entidades económicas de cualquier nivel organizativo, 4) personas interesadas en formular juicios basados en la información y toma de decisiones usando dicha información”.

ZAPATA, Pedro (2001) indica: “Una ciencia que estudia la vida económica y financiera de la empresa con el fin de administrarla adecuadamente. Esta concepción esta expandida en muchos países de Europa, y en especial la escuela Latina, con Italia a la cabeza, considera que la contabilidad es la ciencia que administra, dirige y controla el patrimonio de la empresa. Desde luego, como todas las ciencias debe tener una tecnología. La Contabilidad como ciencia tiene bien ganado sus derechos: a su nombre, a propio lenguaje, a su definición, a su universo, a un objetivo, a una visión, a una normativa y a una filosofía.”

De las definiciones transcritas, también es perfectamente posible identificar objetivos de la contabilidad, entre los cuales están: Informar adecuadamente y oportunamente, describir y analizar la información

económica, controlar el patrimonio empresarial, estudiar la vida económica y financiera de la empresa.

2.9.2. CLASIFICACIÓN

Académicamente y profesionalmente la contabilidad ha sido diferenciada, utilizándose para ello distintos criterios clasificatorios, así se tiene que:

- **Según el destinatario de la información**

- a) Contabilidad Financiera (usuarios externos).
- b) Contabilidad Administrativa o gerencial (usuarios internos).

- **Según el sector económico**

- a) Contabilidad agrícola o agropecuaria.
- b) Contabilidad bancaria.
- c) Contabilidad de seguros.
- d) Contabilidad hotelera.
- e) Contabilidad gubernamental.

- **Según el área interna de la empresa u organización**

- a) Contabilidad de costos.
- b) Contabilidad tributaria.
- c) Contabilidad del recurso humano o capital intelectual.
- d) Contabilidad ambiental.

2.9.3. EL PROCESO CONTABLE Y SUS FASES

La sistematización de un sistema contable tiene como objetivo la ejecución de cada uno de los pasos, fases, procedimientos contables inmersos en el proceso contable, que tiene como objetivo la formulación de los estados financieros.

- **Operaciones financieras y documentos de soporte**

De todas las actividades comerciales entre empresario y consumidor que da la evidencia de un documento, el cual constituye el punto de partida del proceso contable o inicio de la sistematización contable.

Las múltiples operaciones de carácter administrativo financiero pueden dar origen a un sin número de documentos así como recibos, acciones, escrituras, títulos de propiedad, notas de debito, notas de crédito, papeles de depósito, estados bancarios, solicitud de compras, informe de cotizaciones, notas de pedido, facturas, rol de pagos, contratos, pólizas de seguros, reporte de ventas, entre otros documentos que ingresan a la empresa como parte de sus operaciones diarias.

- **Asientos contables**

Es el registro técnico de cuentas contables supeditado al equilibrio del debe y haber. Los asientos contables materializan al procedimiento o fase lógica de la red contable que consiste en asentar registros financieros de manera cronológica.

Pasos para realizar registros:

- Leer y entender la transacción. Para registrar en el debito se debe preguntar (que ingresa, que recibe la empresa) y para registrar en el haber debe preguntarse (que sale, que entrega la empresa).
- Identificar la cuenta y ver a qué grupo pertenecen.
- Ver si en las cuentas precisadas existen aumentos o disminuciones.
- Las cuentas de ingresos y gastos se registran de acuerdo a su naturaleza. Los ingresos se registran al haber y los gastos al debe.

2.9.4. REGISTROS CONTABLES

Los registros contables varían de acuerdo a las necesidades de la empresa, constituyen una herramienta indispensable para la contabilidad, para la obtención de los estados financieros.

- **Diario general**

Sirve para el registro de todas las transacciones que realiza la empresa diariamente en forma cronológica u ordenada. En el diario se asentaran día por día y en orden como vayan ocurriendo, todas las operaciones que realice el empresario.

- **Mayor general**

Es un instrumento contable con características identificables de un documento en el cual se registran todas las operaciones asentadas en el diario general. Se divide en hojas y cada hoja está dedicada a una cuenta contable específica.

- **Balance de comprobación**

Es un instrumento contable de verificación de la exactitud aritmética tanto de la jurnalización como de la mayorización, observando el equilibrio es decir que el debe es igual al haber.

El balance de comprobación resume la información registrada en el diario y transferida a los mayores, en si el balance es un borrador previo a la elaboración de los estados financieros.

2.9.5. ESTADOS FINANCIEROS BÁSICOS

Constituyen la etapa final del proceso contable y son la base para la toma de decisiones. Los estados financieros son los documentos que debe preparar la empresa al terminar el ejercicio contable, con el fin de conocer la situación financiera y los resultados económicos obtenidos en las actividades de su empresa a lo largo de un período. La expresión estados financieros comprende: Balance general, Estado de resultados, Estado de evolución del patrimonio, Estado de flujos de efectivo, Notas a los estados financieros.

- **Balance general**

Es el estado financiero que muestra los activos, pasivos y el patrimonio de una entidad económica en una fecha determinada.

El balance general es el estado básico demostrativo de la situación financiera de una empresa, el mismo que debe estar preparado de acuerdo a los principios básicos de la contabilidad. En el balance solo

aparecen las cuentas reales y sus valores deben corresponder exactamente a los saldos ajustados del libro mayor y libros auxiliares.

- **Estructura**

El ordenamiento de los elementos en el grupo de activos y pasivos es indispensable para guiarse por el principio de liquidez y exigibilidad.

- **El principio de liquidez.-** indica el grado de convertibilidad en dinero, en efectivo. Ejemplo: caja, bancos son valores en efectivo y aparecerán enlistados por representar dinero en efectivo.

Luego se ubican las demás cuentas que pueden convertirse en dinero, aquí están las cuentas por cobrar, inventarios que son cuentas que incrementan el efectivo.

- **El principio de exigibilidad.-** permite el ordenamiento de las cuentas en pasivo, en primer lugar se debe tomar en cuenta las obligaciones por pagar y de vencimiento en menor tiempo, luego enlistar de acuerdo a la exigibilidad de las obligaciones.

• **Estado de resultados**

Este estado financiero detalla todos los movimientos de la empresa referentes a los ingresos obtenidos en su desempeño, en relación a los gastos que se efectúan, con el propósito de conocer la utilidad o pérdida que se ocasione en el ejercicio económico.

Puede decirse que este estado financiero permite medir la gestión de la administración en el aprovechamiento de los recursos. Es un documento complementario donde se informa detallada y ordenadamente como se obtuvo la utilidad del ejercicio contable.

El estado de resultados está compuesto por las cuentas nominales, transitorias o de resultados, o sea las cuentas de ingresos, gastos y costos. Los valores deben corresponder exactamente a los valores que aparecen en el libro mayor y sus auxiliares, o a los valores que aparecen en la sección de ganancias y pérdidas de la hoja de trabajo.

- **Estado de evolución del patrimonio**

Este estado permite presentar los cambios patrimoniales o de capital que puedan darse dentro de la empresa, sean estos en incrementos o disminuciones.

El propósito de este estado es informar a los accionistas el valor actual de sus aportes de capital.

Es el estado financiero que muestra en forma detallada los aportes de los socios y la distribución de las utilidades obtenidas en un periodo, además de la aplicación de las ganancias retenidas en periodos anteriores.

Este muestra por separado el patrimonio de una empresa.

También muestra la diferencia entre el capital contable (patrimonio) y el capital social (aportes de los socios), determinando la diferencia entre el activo total y el pasivo total, incluyendo en el pasivo los aportes de los socios.

- **Estado de flujos de efectivo**

El objetivo de este estado es presentar información pertinente y concisa, relativa a los recaudos y desembolsos de efectivo de un ente económico durante un periodo para que los usuarios de los estados financieros tengan elementos adicionales para examinar la capacidad de la entidad para generar flujos futuros de efectivo, para evaluar la capacidad para cumplir con sus obligaciones, determinar el financiamiento interno y externo, analizar los cambios presentados en el efectivo, y establecer las diferencias entre la utilidad neta y los recaudos y desembolsos.

Este provee información importante para los administradores del negocio y surge como respuesta a la necesidad de determinar la salida de recursos en un momento determinado, como también un análisis proyectivo para sustentar la toma de decisiones en las actividades financieras, operacionales, administrativas y comerciales.

- **Notas a los estados financieros**

Las notas a los estados financieros representan la divulgación de cierta información que no está directamente reflejada en dichos estados, y que es de utilidad para que los usuarios de la información financiera tomen decisiones con una base objetiva.

Estas notas tienen un análisis detallado de la información que se presenta en forma resumida y sobre lo cual necesariamente se hace indispensable presentar una justificación y el respaldo apropiado dentro de cada estado financiero.

Esto implique que estas notas explicativas no sean en sí mismas un estado financiero, sino que forman parte integral de ellos, siendo obligatoria su presentación.

- **Políticas contables**

Las Políticas contables son los principios específicos, bases, acuerdos, reglas y procedimientos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de estados financieros.

Una política contable es un conjunto de principios, reglas y procedimientos específicos que son adoptados por una entidad para preparar y realizar los estados o documentos contables.

Por tanto, la existencia de políticas contables se debe a que los organismos internacionales emisores de normas, y los planes de contabilidad específicos de cada país (que tienden a establecer las normas emitidas por dichos organismos), dejan cierta libertad. Es decir, en diversos aspectos las entidades pueden elegir entre distintas opciones a la hora de presentar sus estados contables.

Además, puede haber casos que no estén regulados por las normas.

2.9.6. ASIENTOS DE AJUSTE

Todo negocio al llevar su contabilidad debe determinar su periodo o ciclo contable que puede ser de un mes, un semestre o un año, en el cual debe iniciar con un estado de situación inicial y culminarlo con el estado de situación final. Es precisamente en la elaboración de estado de situación final donde es indispensable elaborar los ajustes contables.

Ajustes contables es un asiento especial que se realiza en la contabilidad al final de un periodo contable y sirve para depurar los saldos de las cuentas que se afectan. Este asiento se origina de la necesidad de presentar saldos reales al momento de la elaboración de los estados financieros.

2.10. CONTROL INTERNO

En todas las épocas de la historia del comerciante existió y sigue existiendo una forma de controlar su negocio.

En un negocio pequeño el propietario es quien se encarga personalmente de realizar la mayoría de actividades, por lo que no necesita de otra persona para realizar un control; en cambio en una mediana o en una gran empresa existen fases y etapas que necesitan ser vigiladas y controladas para evitar toda clase de errores o fraudes.

Los sistemas de control nos ayudan a medir las operaciones, a evaluar cómo se han realizado, a verificar su ejecución de acuerdo a lo establecido y si se detectan falencias a corregirlas en base a los objetivos establecidos.

2.10.1. CONCEPTO DE CONTROL INTERNO

CEPEDA Alonso, Gustavo. Auditoría y Control Interno, indica: “El control interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una empresa u organización, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos”

R.F. MAUTZ, Manual de Control Interno, pág. 15 manifiesta: “El control interno es una expresión utilizada para describir todas las medidas tomadas por los propietarios y directores de una empresa para dirigir y controlar a los empleados.”

MONTGOMERY, Robert H., Manual de Control Interno, pág. 14, señala: “El control interno implica que los libros y métodos de contabilidad, así como la organización en general de un negocio, están establecidos de tal manera que ninguna de las cuentas o procedimientos se encuentran bajo control interno independiente y absoluto de una persona; sino por el contrario el trabajo de un empleado es complementario del hecho por otro y que hace una auditoria continua de los detalles del negocio.”

El alcance del control interno esta dado por la amplitud que tenga la empresa de controlar las actividades que realiza, estas pueden generar problemas entre las diferentes áreas que posea y según las tareas que se efectúen, evidenciando la necesidad de implantar políticas de controles claros y precisos que verifiquen el correcto accionar de esas actividades.

Constituye una oportunidad invaluable para detectar posibles errores que pudieran afectar de forma directa la marcha normal de cualquier empresa, permitiendo corregirlos a tiempo en beneficio del ente.

Un esquema de control interno es efectivo cuando la empresa está organizada, mantiene una estructura bien definida en lo referente a responsabilidades y sus líneas de autoridad están perfectamente identificables con una comunicación perfecta entre departamentos y niveles, ayuda a conseguir un dinámico ambiente de trabajo optimizando el rendimiento del recurso humano.

2.10.2. CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

- **Control Interno Contable.**

Se denomina así al control de los movimientos patrimoniales y de los resultados que modifican las situaciones patrimonial, económica, y financiera de la empresa.

Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables.

Este control no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como por ejemplo documentación soporte de los registros, conciliaciones de cuentas, existencia de un plan de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, etc.) sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro (es

decir autorizaciones de cobros y pagos, conciliaciones bancarias, comprobación de inventario, etc.).

- **Control Interno Administrativo**

Trata de optimizar el rendimiento operativo a través de la eficiencia.

Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección.

Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera-contable (por ejemplo: contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal, etc.).

- **Control interno previo.**

Son los procedimientos que se aplican antes de la ejecución de las operaciones o de que sus actos causen efectos; verifica el cumplimiento de las normas que lo regulan y los hechos que las respaldan, y asegura su conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la organización.

Es muy importante que se definan y se desarrollen los procedimientos de los distintos momentos del control previo ya sea dentro de las operaciones o de la información a producir.

Los controles previos son los que más deben cuidarse porque son fuentes de riesgo, ya que si uno de esos no se cumple puede incurrirse en compras innecesarias, decisiones inconvenientes, compromisos no autorizados, etc. por lo que aquí también juega la conciencia de los empleados ya que si cada uno de ellos se convierte en el control previo del paso anterior, las posibilidades de desperdicio y corrupción, son menores.

- **Control interno concurrente.**

Son los procedimientos que permiten verificar y evaluar las acciones en el mismo momento de su ejecución, lo cual está relacionado básicamente con el control de calidad.

Los niveles de jefatura y otros cargos que tengan bajo su mando a un grupo de servidores, establecerán y aplicarán mecanismos y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones, con el objeto de asegurar:

- El logro de los resultados previstos;
- La ejecución eficiente y económica de las funciones encomendadas a cada servidor;
- El cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas;
- El aprovechamiento eficiente de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros;
- La protección al medio ambiente;
- La adopción oportuna de las medidas correctivas necesarias.

- **Control interno posterior.**

Se basa en una buena organización, cuerpo social capaz, dirección y demás condiciones favorables al control. Esta forma de control tiene, además, un basamento esencial, que es un buen sistema de normas de control. Estas son aceptadas y respetadas en la medida en que existan las condiciones señaladas. Por oposición, este tipo de control estimula y desarrolla los aspectos sobre los cuales actuaba negativamente el control previo.

La máxima autoridad de cada entidad y organismo, con la asesoría de su unidad de auditoría interna, establecerá los mecanismos para evaluar periódicamente y con posterioridad a la ejecución de las operaciones:

- El grado de cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas;
- Los resultados de la gestión;
- Los niveles de eficiencia, eficacia, efectividad y economía en la utilización y aprovechamiento de los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos y naturales; y,
- El impacto que han tenido en el medio ambiente.

Los distintos momentos que deben identificarse para desarrollar los procedimientos en todos los niveles que sean necesarios, se refieren al control previo, control concurrente y control posterior interno. No existen unidades administrativas que se encarguen por separado de este tipo de controles, estos están incorporados a los procesos normales que siguen las operaciones.

2.10.3. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

- **Entorno de control o Ambiente de control**

COOPER & LYBRAND, Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO), señala: “El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona el consejo de administración.”

Es necesario indicar que dentro de un sistema de control interno es muy importante contar con personal confiable e incapaz de cometer un acto inmoral, por ello es necesario que todo personal tome con seriedad todos los controles, con la finalidad de que sean aplicados adecuadamente.

- **Evaluación de riesgos**

“La evaluación de riesgos para informes financieros es identificación y análisis de riesgos relevantes que hace la administración para la preparación de Estados Financieros de conformidad con los Principios de contabilidad Generalmente Aceptados.” **ARENS, Alvin, Auditoria un Enfoque Integral, pág., 308.**

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para la consecución de los objetivos. Las técnicas para valorar el riesgo, se desarrollan en base a métodos de calificación y cuantificación que permite identificar actividades altamente riesgosas.

- **Actividad de control**

ARENS, Alvin, Auditoria un Enfoque Integral, pág., 309 indica: “Son políticas y procedimientos que la dirección ha establecido para implantar sus objetivos para propósitos de informes financieros. Existen muchas actividades de control en cualquier entidad. Sin embargo se clasifican en las siguientes categorías:

- Separación adecuada de responsabilidad.
- Autorización adecuada de operaciones y actividades
- Documentos y registros adecuados
- Control físicos sobre activos y registros
- Verificaciones independientes sobre el desempeño”

Los procedimientos de control se relacionan con los siguientes aspectos:

- Medidas de seguridad para accesos y usos de los activos y registros.
- Verificaciones realizadas a los registros mediante comparaciones y verificaciones, conciliaciones de los activos con los registros contables de los activos con los registros contables.

Los procedimientos de control se clasifican de acuerdo al lugar a ser aplicados:

- Controles generales.- Son los que tienen relación directa con los activos de la empresa.
- Controles de aplicación.- Se relacionan con las operaciones contables específicas.
- Medidas de seguridad.- Están creadas para proporcionar una adecuada utilización de los activos.

Las actividades cumplen con ciertos tipos de control:

- Revisión de alto nivel.- Son comparaciones que se hacen de la situación actual frente a presupuestos anteriores o futuros, además de evaluar las relaciones con la competencia como ubicación en el mercado , precios, productos, calidad, etc., a fin de tomar correctivos o reforzar los objetivos establecidos.
- Funciones directivas o actividades administrativas.- Los administradores revisan los procedimientos inmersos dentro de cada función o actividad para mantenerse dentro de los objetivos establecidos.
- Procesamiento de información.- se refiere a la implantación de diferentes tipos de control para verificar que los datos estén completos, que tengan sus respectivas autorizaciones para efectuar las diferentes transacciones, todos estos datos deben estar sujetos a verificación.
- Controles físicos.- se refiere a la constatación física de inventarios y activos y su respectiva comparación con los registros contables

- **Información y Comunicación**

“Dentro de este componente los empleados tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y como las actividades están relacionadas con el trabajo de los demás. Por otra parte han de tener medios para comunicar la información significativa a sus superiores.” **PROFICIENT, Boletín del Contador No. 71, pag.7**

El control interno relacionado al sistema de contabilidad están dirigidos a lograr objetivos como:

- Las transacciones son ejecutadas de acuerdo a la autorización general o específica de la administración.
- Todas las transacciones son registrados en el momento oportuno, en las cuentas apropiadas y en el periodo contable apropiado, a fin de permitir la preparación de estados financieros de acuerdo con el marco de referencia para informes financieros identificados.
- El acceso a los activos y registros es permitido solo de acuerdo con la autorización de la administración.
- Los activos registrados son comparados con los activos existentes a intervalos razonables y se toma la acción apropiada respecto de cualquier diferencia.

- **Supervisión y Monitoreo**

“Todo el proceso debe ser monitoreado o supervisado de manera que se pueda realizar las modificaciones que se consideren necesarias; de esta forma el sistema puede reaccionar en forma dinámica y puede modificarse si las condiciones lo justifican”. **PROFICIENT, Boletín del Contador No. 71, pag.7**

Esta supervisión y seguimiento puede ser llevada de una manera automática y directa, será automática cuando exista una rutina en gestión administrativa-interna, de tal forma que la verificación suponga a la vez la terminación de una tarea anterior.

Ninguna de estas tareas debe ser ejecutada por la misma persona desde el inicio al final.

2.10.4. PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

Los principales principios de control a considerarse son los siguientes:

- **Responsabilidad Limitada.**

Por escrito deben constar las funciones y atribuciones que corresponden a cada empleado.

- **Separación de funciones de carácter incompatible.**

Es evitar que una persona haga funciones que pueda conducir a fraudes o errores porque son incompatibles.

- **Ninguna persona puede ser responsable por una transacción completa.**

No conviene que una persona sea la encargada de un ciclo completo de operación.

- **Selección de empleados hábiles y capacitados.**

Debe exigirse capacidad técnica y profesional, experiencia y honestidad y que no exista impedimento legal para desempeñar el puesto.

La selección se debe efectuar mediante un análisis cuidadoso del puesto y de los requisitos que debe reunir quien ha de ocuparlos, para lo cual se realizara un concurso de merecimientos.

- **Pruebas continuas de exactitud**

Las funciones financieras que realiza una persona deben ser revisadas aritméticamente, contable y administrativamente por otra.

- **Rotación de deberes.**

Es importante que las personas sean rotadas a otras funciones como medida de prevenir la rutina y se cometa errores.

- **Fianzas.**

Todas las personas encargadas del registro, custodio o inversión de bienes o recursos deben prestar una garantía.

- **Instrucciones por escrito.**

Cuando se dan disposiciones verbales se corre el riesgo de confundir al personal, por eso es preciso que se den instrucciones por escrito.

- **Control y uso de formularios pre numerados.**

Los formularios que respaldan transacciones financieras deben ser numerados al momento de su impresión en la imprenta. Esta medida facilita el control de los documentos por la secuencia numérica y permite un archivo lógico de los papeles.

- **Evitar el uso de dinero en efectivo.**

Excepto por el pago de gastos urgentes y de poca cuantía que se realiza por caja chica, todo desembolso debe hacerse con cheque.

Los cheques deben girarse en lo posible utilizando maquinas de seguridad y cruzarse para que no sean cobrados por cuenta corriente.

- **Contabilidad por partida doble.**

Se establecerá un sistema de contabilidad de manera que ningún recurso u obligación quede excluido de los registros e informes contables.

- **Depósitos intactos e inmediatos.**

Tal como fueron recibidos, al siguiente día de su recaudación.

- **Uso y mantenimiento del mínimo de cuentas bancarias.**

Hay que evitar abrir muchas cuentas corrientes porque entorpece el control financiero y crea confusión.

- **Uso de cuentas de control.**

Esto es abrir tarjetas de mayor general, auxiliares y subcuentas para registrar contablemente las operaciones financieras de la institución.

- **Uso de equipo electrónico con dispositivos de control y prueba.**

Se hace importante el uso de dispositivos de control como: alarmas, claves, llaves de registradoras, etc., para evitar fraudes o robos.

2.10.5. INFORME COSO

www.taringa.net/posts/economia-negocios.- **Indica:** El “Informe C.O.S.O.” es un documento que especifica un modelo común de control interno con el cual las organizaciones pueden implantar, gestionar y evaluar sus sistemas de control interno para asegurar que éstos se mantengan funcionales, eficaces y eficientes.

Se debe recalcar para quien este interesado en este proyecto de grado que el COSO I, busca minimizar riesgos y en lo posible eliminarlos con la aplicación oportuna de sistemas de control interno dentro de una organización.

- **CONTROL INTERNO**

El Informe C.O.S.O. define al control interno como el proceso de evaluar las operaciones de la organización que llevan a cabo el consejo de administración, directivos y personal en general para asegurar y mantener:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones: Que permiten lograr los objetivos empresariales básicos de la organización (rendimiento, rentabilidad y protección de los activos).
- Confiabilidad de la información financiera: control de la elaboración y publicación de estados contables confiables, incluyendo estados intermedios y abreviados, así como la información financiera extraída de estos estados.
- Cumplimiento de políticas, leyes y normas.

- **ELEMENTOS PRINCIPALES DE CONTROL INTERNO**

El Informe C.O.S.O. destaca cinco componentes interrelacionados derivados de la manera como la administración realiza los negocios. Pueden ser implementados en todas las compañías de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño específicas de cada una. Estos componentes son: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación y finalmente monitoreo o supervisión.

a) AMBIENTE DE CONTROL

El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad, la filosofía y el estilo de operación de la administración.

b) VALORACIÓN DE RIESGOS

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos.

c) ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control son las normas, reglas, políticas y procedimientos de control que se realizan en el entorno de las organizaciones con el fin de asegurar que se cumplen todas las operaciones y tareas que establece la dirección superior dispuestas de tal forma que tiendan a la prevención y neutralización de los riesgos. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones.

d) INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio.

Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones

externas necesarias para la toma de decisiones, informe de negocios y reportes externos.

La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo en toda la organización. Todo el personal debe recibir un mensaje claro de parte de la gerencia de que las responsabilidades de control deben tomarse seriamente.

e) MONITOREO

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Para lograr esto se llevan a cabo actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

La supervisión continua se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y control, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

Los sistemas de control interno evolucionan con el tiempo, por lo que procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia o dejar de aplicarse. Es decir que es necesario actualizar dichos procedimientos hasta hacerlos acordes a las variaciones que va sufriendo la organización a lo largo de su ciclo de vida.

2.11. SISTEMAS

2.11.1. DEFINICIÓN

Son varias las definiciones que se han dado para un sistema entre las que destacan:

www.wikipwedia.org/teoríageneraldesistemas señala: “La palabra "sistema" tiene muchas connotaciones: un conjunto de elementos interdependientes e interactuantes; un grupo de unidades combinadas que forman un todo organizado y cuyo resultado es mayor que el resultado que las unidades podrían tener si funcionaran independientemente”.

CHIAVENATO Idalberto (1992) manifiesta: “Sistema es un todo organizado o complejo; un conjunto o combinación de cosas o partes, que forman un todo complejo o unitario”

BERTALANFFY Ludwig señala: “El sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas”

www.alegsa.com.ar indica: “Un sistema es un conjunto de partes o elementos organizadas y relacionadas que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben datos, energía o materia del ambiente y proveen información, energía o materia.”

La definición de un sistema depende del interés de la persona que pretenda analizarlo. Una empresa es considerada como un sistema que

recibe y genera información, la cual será utilizada por alguna persona para el logro de sus objetivos.

El término sistema se lo puede definir como un conjunto de elementos que se caracterizan por ciertos atributos que tienen relación entre sí.

2.11.2. CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS

De la definición de Bertalanffy, según la cual el sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas, se deducen dos conceptos: el propósito (u objetivo) y el de globalismo (o totalidad). Esos dos conceptos reflejan dos características básicas en un sistema. Las demás características dadas a continuación son derivadas de estos dos conceptos.

- **Propósito u objetivo**

Todo sistema tiene uno o algunos propósitos. Los elementos (u objetos), como también las relaciones, definen una distribución que trata siempre de alcanzar un objetivo.

- **Globalismo o totalidad**

Un cambio en una de las unidades del sistema, con probabilidad producirá cambios en las otras. El efecto total se presenta como un ajuste a todo el sistema. Hay una relación de causa/efecto. De estos cambios y ajustes, se derivan dos fenómenos: entropía y homeostasia.

- **Entropía**

Es la tendencia de los sistemas a desgastarse, a desintegrarse, para el relajamiento de los estándares y un aumento de la aleatoriedad. La

entropía aumenta con el correr del tiempo. Si aumenta la información, disminuye la entropía, pues la información es la base de la configuración y del orden. De aquí nace la negentropía, o sea, la información como medio o instrumento de ordenación del sistema.

- **Homeostasia**

Es el equilibrio dinámico entre las partes del sistema. Los sistemas tienen una tendencia a adaptarse con el fin de alcanzar un equilibrio interno frente a los cambios externos del entorno.

Una organización podrá ser entendida como un sistema o subsistema o un súper sistema, dependiendo del enfoque. El sistema total es aquel representado por todos los componentes y relaciones necesarios para la realización de un objetivo, dado un cierto número de restricciones. Los sistemas pueden operar, tanto en serie como en paralelo.

2.11.3. TIPOS DE SISTEMAS

- **En cuanto a su constitución**

- **Sistemas físicos o concretos:**

Compuestos por equipos, maquinaria, objetos y cosas reales. El hardware.

- **Sistemas abstractos:**

Compuestos por conceptos, planes, hipótesis e ideas. Muchas veces solo existen en el pensamiento de las personas. Es el software

- **En cuanto a su naturaleza**

- **Sistemas cerrados**

No presentan intercambio con el medio ambiente que los rodea, son herméticos a cualquier influencia ambiental.

No reciben ningún recurso externo y nada producen que sea enviado hacia fuera.

En rigor, no existen sistemas cerrados.

Se da el nombre de sistema cerrado a aquellos sistemas cuyo comportamiento es determinístico y programado y que opera con muy pequeño intercambio de energía y materia con el ambiente.

Se aplica el término a los sistemas completamente estructurados, donde los elementos y relaciones se combinan de una manera peculiar y rígida produciendo una salida invariable, como las máquinas.

- **Sistemas abiertos**

Presentan intercambio con el ambiente, a través de entradas y salidas. Intercambian energía y materia con el ambiente.

Son adaptativos para sobrevivir. Su estructura es óptima cuando el conjunto de elementos del sistema se organiza, aproximándose a una operación adaptativa.

La adaptabilidad es un continuo proceso de aprendizaje y de auto-organización.

2.11.4. SISTEMA DE CONTROL

- **DEFINICIÓN**

www.monografias.com/trabajos63/control-interno-auditoria.-

indica: “El sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos.

Este es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación”

Un sistema de control abarca a todos los recursos, herramientas y elementos que con una adecuada instrucción pueden ayudar a mitigar los riesgos.

- **ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

- a. Definición de los objetivos y las metas tanto generales, como específicas, además de la formulación de los clientes operativos que sean necesarios.
- b. Definición de las políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.

- c. Utilizar o adoptar un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- d. Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- e. Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- f. Dirección y administración del personal de acuerdo con un adecuado sistema de evaluación.
- g. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control interno.
- h. Establecimiento de mecanismos que les permitan a las organizaciones conocer las opiniones que tienen sus usuarios o clientes sobre la gestión desarrollada.
- i. Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.
- j. Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.
- k. Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal.
- l. Simplificación y actualización de normas y procedimientos

CAPITULO III

3. PROPUESTA

3.1. PRESENTACIÓN

La aplicación del Sistema de Control Interno Administrativo, Contable – Financiero por parte de la Ferretería “My Friend”, ubicada en el sector Los Ceibos de la ciudad de Ibarra, permitirá a la microempresa contar con una herramienta de tipo administrativo-contable, que contribuya directamente a mejorar su gestión interna, planificar técnicamente en base a necesidades reales, cumplir con el logro de objetivos estratégicamente planteados.

Además se trata de descubrir con mayor precisión el contenido y estructura administrativa contable, pretendiendo se convierta en un sólido soporte para quienes tienen la responsabilidad de trabajar para mejorar la organización.

3.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

3.2.1. Objetivo General

Mejorar la gestión de los procedimientos administrativos, contables y financieros para la ferretería “My Friend” a través de la sociabilización y aplicación de la presente propuesta grado.

3.2.2. Objetivos Específicos

- Diseñar un organigrama estructural y de posesión de personal para la ferretería “My Friend”.
- Definir de acuerdo a la realidad y objetivos planteados por el propietario de la ferretería la misión, visión, valores y objetivos microempresariales.
- Levantar la información necesaria para diseñar un sistema de control interno, reglamentos internos en base al análisis realizado en el diagnóstico.
- Determinar los procesos contables y financieros dentro de la ferretería “My Friend”.
- Acordar estrategias para lograr la optimización de recursos materiales, económicos y talento humano.

3.3. LA EMPRESA

- **Nombre o razón social:**

Su razón social es reconocida legalmente como “Ferretería My Friend”, registrada en el Servicio de Rentas Internas con número de RUC. 1003630686001, constituida, como una microempresa obligada a llevar contabilidad, dedicada a la venta al por menor de artículos de ferretería.

- **Título de propiedad de la empresa:**

Ferretería “My Friend” , es de propiedad del Sr. Benítez Torres Walter Alfonso, quien cumple la función de representarla legalmente.

- **Ubicación sectorial**

Se encuentra ubicada en la ciudadela Los Ceibos de la ciudad de Ibarra entre las calles Río Chinchipe 735 y Río Jubones. Con la finalidad de ofrecer un servicio de la más alta calidad a sus clientes.

- **Logotipo y denominación de la ferretería.**

GRÁFICO 11: Logotipo “Ferretería My Friend”



Fuente: “Ferretería My Friend

La microempresa se denomina “Ferretería MY FRIEND”, la misma está dirigido al sector de la construcción, sectores habitacionales, carpinteros, plomeros, metalmecánicos y público en general que requiera artículos de ferretería.

3.4.BASE FILOSÓFICA

En cuanto a su base filosófica, “FERRETERÍA MY FRIEND” tiene establecida su misión, visión, valores y principios, los mismos que se citan a continuación:

3.4.1. MISIÓN

Vender productos del ramo ferretero de primera calidad, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes, al mismo tiempo buscar un sostenido posicionamiento de la “Ferretería “MY FRIEND”.

3.4.2. VISIÓN

Afianzarse en los próximos cinco años dentro del mercado cantonal como la ferretería líder en la comercialización de productos del ramo ferretero, de mayor preferencia por su solidez, liderazgo, lealtad, calidad y servicio al cliente, siendo el principal proveedor de materiales de ferretería, industria y construcción, aumentando y logrando así un posicionamiento estratégico competitivo.

3.4.3. VALORES Y PRINCIPIOS

- **Compromiso:** Trabajar para ser cada día más productivos, valorando las fortalezas de todos los colaboradores, e impulsando el cumplimiento de metas y objetivos con disciplina, colocándolos al servicio de los clientes y proveedores.
- **Trabajo en equipo:** Se debe tomar en cuenta que para alcanzar una meta se debe trabajar en equipo con miras hacia un mismo fin. Trabajar en equipo, cordial y eficientemente.
- **Solidaridad:** Permitirá hacer el tiempo de trabajo disfrutable y productivo.
- **Respeto:** Promoviendo el sentido de pertenencia, el trato adecuado y respetuoso entre el talento humano, colaboradores, clientes y

proveedores; resaltando sus cualidades y reconociendo su valor como persona promoverá un ambiente de tolerancia.

- **Responsabilidad:** Trabajar con responsabilidad permite hacer uso adecuado del tiempo.
- **Integridad:** Respetar y valorar a las personas tratando a los demás como queremos que se nos trate. Ser honestos al representarnos a nosotros mismos y a nuestras intenciones con base en la verdad.
- **Puntualidad y orden** serán dos factores primordiales en el desempeño de las actividades.
- **Servicio:** Se debe considerar que más que vender productos se busca dar soluciones a los clientes.

3.5. OBJETIVOS DE LA FERRETERÍA

Ferretería "MY FRIEND" se plantea en base a sus expectativas los siguientes objetivos:

- **Rentabilidad:** Obtener un nivel creciente de rentabilidad presupuestada que asegure la permanencia en el tiempo y competitividad de la empresa, a través del uso eficiente de los recursos y persistiendo en que brinden el retorno esperado.
- **Servicio al cliente:** Consolidar un excelente servicio al cliente a través de un equipo de trabajo de alto rendimiento, desarrollado integralmente, el cual marcará la diferencia en el sector ferretero y aumentará la competitividad de la empresa.

- **Mejorar la imagen corporativa de la ferretería:** Establecer estrategias que le permitan otorgar una mejor atención al cliente.
- **La satisfacción del talento humano:** Determinar políticas que integren al talento humano de la ferretería dentro de un ambiente y espacio laboral apropiado.
- **La satisfacción de sus proveedores:** Sostener relaciones duraderas y confiables fundamentadas en la lealtad, reciprocidad, y compromiso con los distribuidores.

3.6. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

Se planteara la esencia misma del presente trabajo de grado, en esta etapa se propone el sistema de control interno en procesos administrativos y contables, mediante el planteamiento de herramienta administrativas básicas que permiten mejorar la gestión administrativa, contable y operativa de la empresa.

Se propone:

- **En lo administrativo:**
 - Modelo del Organigrama Estructural
 - Modelo del Organigrama de Posesión del Personal.
 - Reglamento Interno para el Personal.
 - Reglamento Interno para Crédito y Cobranzas.
 - Reglamento Interno para Adquisiciones
 - Manual de Funciones:
 - Gerente
 - Contador/a
 - Cajero/a

- Vendedor
- **En lo contable:**
- Manual Contable
- Presupuesto de caja
- **Sistema de control interno**
- Políticas de control interno
- Matriz de riesgos de control interno

3.7. ORGANIZACIÓN EN EL MARCO DE LA PROPUESTA

La finalidad de proponer una estructura organizacional es la de establecer una definición jerárquica y de funciones que han de desarrollar los miembros de la entidad, para trabajar juntos de forma óptima lo que facilitará el logro de las metas y objetivos fijados por la entidad.

“Ferretería My Friend”, al no contar con una estructura organizacional claramente delimitada se ha enfrentado a varios inconvenientes de carácter organizacional interno; siendo así es importante determinar la representación de un organigrama estructural porque permite detectar el espacio de control de una unidad y sus funciones, además porque es una herramienta de tipo administrativo fundamental en la toma de decisiones.

3.7.1. ESTRUCTURA PROPUESTAS PARA “FERRETERÍA MY FRIEND”

El organigrama estructural propuesto cuenta con los siguientes niveles jerárquicos:

- Nivel Directivo.
- Nivel Administrativo.

- Nivel Operativo.

- **NIVEL DIRECTIVO**

Dentro de este nivel los Directivos ejercen autoridad y control en forma directa sobre el nivel Administrativo y Operativo.

En éste nivel se encuentra el Gerente Propietario.

- **NIVEL OPERATIVO**

Cumplen con las funciones operacionales que tiene la ferretería, haciendo que se logre un mejor desarrollo en las actividades encomendadas por el nivel directivo.

El personal perteneciente a este nivel es:

- 1 Cajero
- 2 Vendedores

3.7.2. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL FERRETERÍA “MY FRIEND”

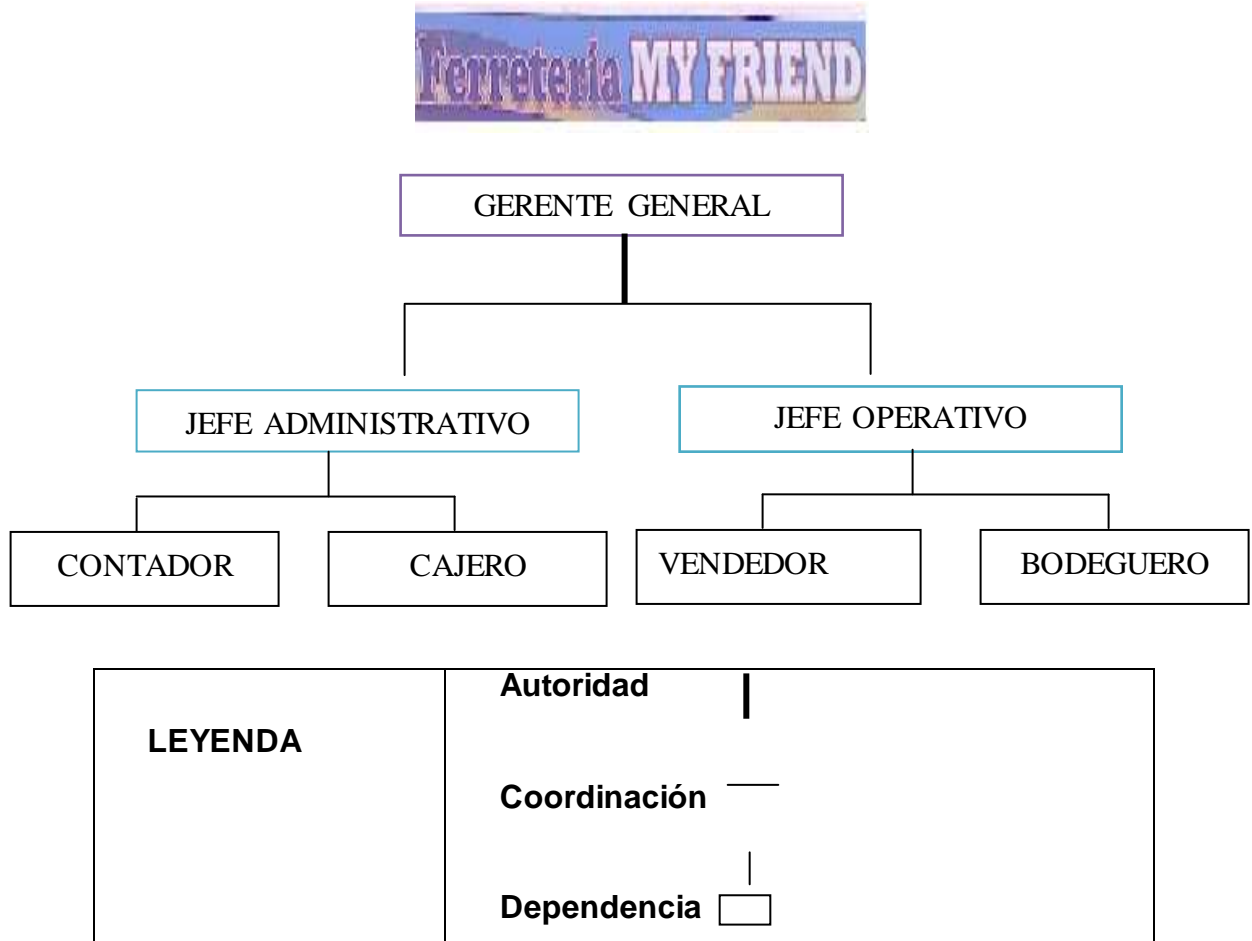
GRÁFICO 12: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO



ELABORADO POR. EL AUTOR

3.7.3. ORGANIGRAMA DE POSESIÓN DEL PERSONAL

GRÁFICO 13 ORGANIGRAMA DE POSESIÓN DEL PERSONAL



FUENTE: Ferreteria My Friend

ELABORADO POR: El Autor

La estructura organizacional planteada es el resultado de un análisis de la situación real de la ferretería, la cual no cuenta con ningún organigrama establecido.

Se considera para su elaboración conocimientos técnicos administrativos y la información obtenida de la observación directa e

información obtenida de los empleados en relación a las funciones que realizan y línea de mando vigente.

3.8. REGLAMENTOS INTERNOS

Hoy en día, las actividades exigen una mayor colaboración y dedicación entre patronos y empleados. Ahora toma cada vez mayor trascendencia el uso del Reglamento interno como un documento de vital importancia para asegurar la tranquilidad de las actividades empresariales.

Los Reglamentos Internos aquí propuestos tienen la finalidad de regular las relaciones de directivos y trabajadores, en aquellos puntos en los que se exige una definición más precisa entre lo que indica la ley (Código del Trabajo y su Reglamento) y las condiciones particulares de actividad laboral de la empresa, con el objeto de que tanto patrono como trabajadores, conozcan con claridad a qué atenerse en caso de discrepancias.

Los reglamentos propuestos se establecerán en base a un régimen de comunicación y revelación de hechos de importancia, información reservada y otras comunicaciones entre “Ferretería My Friend” y sus colaboradores.



3.8.1. REGLAMENTO INTERNO DEL PERSONAL

Art 1. Representación de Ferretería “My Friend”

La Gerencia de “Ferretería My Friend”, pone a consideración el presente Reglamento Interno como referente básico para guiar las acciones relacionadas con el Talento Humano de la Empresa, con la finalidad de establecer una normativa clara y general que sea cumplida por todo el personal que trabaje en la empresa bajo cualquier modalidad contractual, en caso de incumplimiento se aplicará las sanciones respectivas notificadas en el presente reglamento.

Art. 1. Identificación de Niveles de Mando

Para dar cumplimiento a las disposiciones que constan en este Reglamento se determinan los siguientes niveles jerárquicos:

- **Nivel Directivo:** Gerente - Propietario
- **Nivel Operativo:** Contador- Cajero- Vendedor

Se deberá socializar a todo el talento humano el pertinente Organigrama Estructural y Manual de Funciones correspondiente a cada empleado.

En caso de ingreso de nuevo personal antes de la firma del contrato se debe especificar sus funciones a las cuales corresponde el cargo que aspira.

Art 2 Funcionarios y empleados

Se considera funcionario al Gerente, quien no mantiene relación de dependencia y en caso de contrataciones de personal se lo definirá dentro de los artículos del contrato pertinente como EMPLEADOR.

Se identifica como funcionario a todo empleado bajo relación de dependencia laboral con la ferretería.

Art. 3 Ámbito de aplicación

Las disposiciones que constan en el presente reglamento deberán ser observadas y cumplidas por todos los funcionarios y empleados de "Ferretería My Friend" desde el primer día de puesta en vigencia el presente reglamento donde deberá ser sociabilizado a todos los involucrados.

Art. 4 Reclutamiento de personal

Con el reclutamiento se espera lograr que todos los puestos estén cubiertos por personal competente y capacitado para desempeñar las tareas encomendadas y descritas en el manual de funciones.

El proceso a seguir será:

- **Búsqueda**

Hacer pública la vacante solicitada, se podrá hacer uso de los fondos de caja general previa autorización del Gerente.

Se puede considerar: Avisos de prensa, avisos radiales, redes sociales de bolsas de empleo, o carteles colocados estratégicamente por el delegado que considere oportuno el Gerente.

El contador recibirá las carpetas de los aspirantes las mismas que deben contener solamente hoja de vida, el plazo de ingreso de carpetas dependerá de la afluencia de los aspirantes ante la convocatoria, este tiempo estará a criterio del Gerente.

- **Selección**

El contador entregará todas las carpetas de los aspirantes al Gerente, quien preseleccionará a aquellos que considere cumplan con el perfil requerido.

A los preseleccionados los llamará y citará para entrevistarlos y tomarles pruebas en horarios distintos.

Los resultados se llevarán en registros y al final de este periodo, el Gerente deberá decidirse por la mejor opción.

- **Instrucción.**

El entrenamiento e información a los empleados nuevos, estará bajo la responsabilidad del contador y en caso de no haberlo lo realizará el Gerente.

Se le facilitará de todas las herramientas necesarias para que pueda realizar su trabajo sin ningún inconveniente.

El tiempo de instrucción será de una semana.

Art. 5. Ingreso del Personal

Para el ingreso definitivo del personal seleccionado, y con la finalidad de establecer el correspondiente registro y control, quienes ingresen a prestar sus servicios a la empresa deberán entregar los siguientes documentos:

- Copia de cédula a color y papeleta de votación.
- Certificados laborales,
- Certificados de honorabilidad,
- Copia de certificados de cursos, talleres, o títulos aprobados,
- Libreta militar.

Cuando el empleado haya entregado estos documentos procederá a suscribir un contrato de trabajo a prueba, cuya duración será de 90 (noventa) días de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 15 del Código de Trabajo. Vencido el plazo y si ninguna de las partes hubiera manifestado

su voluntad de terminarlo, automáticamente su entenderá que continua en vigencia por el tiempo que faltare para completar el año.

Art. 6 Control de Horarios

Para el desarrollo normal de las actividades, los funcionarios y empleados deberán encontrarse puntualmente en sus puestos de trabajo desde las 8H00 hasta 13H00 y desde las 15H00 a las 18H00 de lunes a viernes. En el caso de los vendedores cumplirán dos turnos de trabajo el uno señalado anteriormente y el otro de 10h00 a 13h00 y de 15h00 a 20h00 de lunes a viernes

Art. 7. Vacaciones

Los funcionarios y empleados tomarán sus días de vacaciones de manera ininterrumpida, de acuerdo a lo establecido en el Art. 68 del Código de Trabajo

Art. 8. Remuneraciones

Las remuneraciones que se paga a los funcionarios y empleados, serán canceladas mensualmente al termino del mes, en casos de que estos días sean sábados, domingos o feriados, se pagará el último día laboral anterior.

La remuneración se reconocerá además considerando los días laborales trabajados y cumplimiento de horarios establecidos.

Se reconocerá lo establecido en el Código de trabajo en cuanto a horas extras y suplementarias.

Art. 9 Anticipos

Se autorizarán anticipos únicamente los imputables al sueldo de cada empleado, hasta un monto equivalente al 30% del total a recibir en el mes. Los anticipos que se descontarán en su totalidad a final del mes correspondiente. No se dará créditos a los empleados.

Art. 10 Descuentos

Se realizara descuentos al total del sueldo a recibir de funcionarios y empleados para los siguientes casos:

- Anticipos del sueldo mensual.
- Multas de acuerdo a lo determinado en el presente Reglamento
- Descuentos de Ley.

Art 11. Relaciones entre el personal.

En el trato entre todo el personal de la empresa se mantendrá la cordialidad y respeto, tanto en circunstancias normales de trabajo como en aquellas que existan diferencias de opinión y de criterios.

No se utilizará lenguaje ni gestos que atenten contra la dignidad de los compañeros de trabajo, jefes subalternos y personas relacionadas con la empresa.

Art.12. De los Permisos:

La empresa considerara la existencia de dos tipos de permisos:

- **PERMISO REMUNERADO:** Se otorgará permisos sin descuento del sueldo en los siguientes casos:
 - Por calamidad doméstica, calificada por la persona autorizada a conceder el permiso, el mismo que dependiendo de la gravedad será hasta de 3 días calendario.
 - Por enfermedad, que se concederá con el certificado médico, por el tiempo que la ley prevea para estos casos.
- **PERMISO NO REMUNERADO:** Se otorgará permisos sin descuento del sueldo en los siguientes casos:
 - Permisos para asuntos personales con un máximo de dos días al mes. Los permisos por este concepto no superaran los quince días acumulados en el año.
 - Los permisos no remunerados podrán tomarse con cargo a las vacaciones anuales, previa autorización del Gerente General.

Art.13 Aseo e Higiene Personal.

Todo el personal deberá cuidar su aseo y aspecto personal, que permita mantener un buen ambiente en las áreas de trabajo. Es obligación de los trabajadores dar el correcto uso a las instalaciones sanitarias, así como mantenerlas en óptimas condiciones de limpieza e higiene.

Art.14 De las Obligaciones de Funcionarios y Empleados, y sus efectos.

Para lograr un mayor cumplimiento de las disposiciones señaladas en este Reglamento, la inobservancia de las mismas será considerada como faltas leves o graves.

- **Faltas Leves:**

Son determinadas por el inmediato superior y se consideran aquellas que afectan en menor grado, a las relaciones interpersonales, a la integridad física y moral de quienes laboran en ella, y al clima organizacional en general.

a) Se consideraran faltas leves:

- Llegar retrasado a sus labores, incumpliendo el horario estipulado en el Art. 6 del Reglamento. Todo retraso deberá justificarse ante el Gerente General.
- Llegar retrasado o no asistir a reuniones convocadas por la Gerencia.
- Mantener conversaciones en el lugar y horarios de trabajo, que distraigan al desarrollo laboral de la empresa.
- Mantener su espacio de trabajo en desorden y/o su apariencia personal desaseada.
- Fomentar eventualmente la indisciplina entre sus compañeros.

- **Faltas graves:**

Son determinadas por el Gerente General de manera directa, se consideran aquellas que afectan de manera grave a las relaciones interpersonales, a la integridad física y moral de la empresa y de quienes

laboran en ella, al clima organizacional y a los bienes o valores de la empresa.

b) Son consideradas faltas graves:

- No acatar estrictamente todas las disposiciones del presente Reglamento, y especialmente las órdenes o instrucciones emanadas de sus superiores, ya sean estas verbales o escritas.
- Suministrar información distorsionada en cualquiera de las áreas.
- Hacer malversación de fondos, activos o bienes de propiedad de la empresa que estuvieren a su cargo o no, aunque estos sean repuestos posteriormente.
- Agredir física y verbalmente a cualquier compañero de trabajo o cliente, así como levantar falsos que atente contra la honra y dignidad de la persona.
- No guardar el debido respeto, conducta y disciplina, así como no dar muestras de compañerismo dentro y fuera de la empresa.
- Sustraer documentación.
- Suministrar información por insignificante que parezca a personas ajenas sobre cualquier asunto que competa exclusivamente a los intereses o actividad de la ferretería o de sus clientes.
- No guardar rigurosamente los secretos técnicos de los cuales tenga conocimiento por razones de trabajo que no atenten contra la Ley, así como de los asuntos reservados cuya divulgación pueda causar perjuicio a la empresa y a terceros.
- No cuidar adecuadamente los equipos y demás bienes que la empresa suministre para realizar sus labores.
- Utilizar las instalaciones, equipos, documentos contables, y formularios impresos con logotipo y nombre de la Empresa, para fines de lucro personal o de terceros.
- Presentar justificativos falsos por permisos.
- Acudir en estado etílico.

Art. 15 Sanciones

El funcionario y empleado que no cumpliera con las disposiciones de este Reglamento será amonestado con multas o con la separación de su cargo, observando para su efecto las disposiciones legales.

En casos puntuales:

- En caso de faltantes de caja chica, o de mercadería, el custodio responsable devolverá el faltante en menos de 48 horas, en caso de los vendedores compartirán responsabilidad.

Se le/s entregará/n un memo y al tercero será/n removido/s de su cargo; se presentaran los motivos ante el Ministerio de Relaciones Laborales.

- En caso de no devolver la mercadería en valor monetario o el faltante de caja y comprobada la culpabilidad, se procederá penalmente.

Art. 16 Aplicación de Sanciones

Para la aplicación de las sanciones estipuladas se tomará en cuenta el tipo de falta que hubiere incurrido el empleado, en cuyo caso la aplicación se realizará de acuerdo a la siguiente escala:

a) Falta Leve

- Amonestación verbal cuando sea la primera vez y mediante memorando interno en caso de reincidir, la copia reposará en los archivos de la empresa.

-

- Amonestación escrita con copia a la Inspección de Trabajo a solicitar visto bueno, con el descuento de valores del 5% o 10% del salario unificado, si la falta o infracción amerita una multa.

- Si el empleado reincidiera por tercera ocasión, la falta leve será considerada grave.

b) Falta grave

Cuando un funcionario o empleado cometiere una falta grave, la empresa podrá sancionarlo con la separación definitiva de su cargo

.

Art 20. Vigencia y reforma de este Reglamento.

El presente Reglamento Interno, entrara en vigencia desde la fecha en que sea aprobado, pudiendo ser reformado en cualquier momento, parcial o totalmente, cuando así lo estime conveniente el Gerente General.

La empresa colocara un ejemplar de este Reglamento Interno en un lugar visible dentro de su dependencia, así como notificara a todo su personal para su conocimiento o actualización.

FECHA DE APROBACION

Aprobado por:

GERENTE GENERAL

FERRETERIA "MY FRIEND"



3.8.2. REGLAMENTO PARA CREDITO Y COBRANZAS

Art. 1. Representación de "Ferretería My Friend"

Para dar cumplimiento a las disposiciones que constan en este Reglamento, se determinan los siguientes niveles jerárquicos:

- Gerente
- Contabilidad
- Cajero

Art.2. Ámbito de aplicación

Las disposiciones que constan en el presente reglamento deberán ser observadas y cumplidas por todos los funcionarios y empleados de "Ferretería My Friend" desde el primer día de puesta en vigencia. Cumplimiento que será supervisado por los representantes señalados en el Art. 1.

El presente reglamento se basa en la observación y cumplimiento de las siguientes políticas:

- **Análisis del Cliente**

Llenar la solicitud de crédito del cliente, en la cual debe constar los datos personales, referencias bancarias, comerciales, situación financiera, monto de crédito requerido, firmas, y adjuntar al mismo, cedula de ciudadanía, RUC y demás documentos que acrediten lo señalado en la solicitud.

Una vez obtenida la solicitud de crédito, la persona asignada en este caso el Contador, procederá a verificar toda la información contenida en dicha solicitud, confirmando cada uno de los datos para presentar el caso al Gerente para su aprobación o negación definitiva.

- **Respuesta a la Solicitud**

Verificada toda la información de la solicitud del crédito, se procederá a dar respuesta a la misma. En caso de aceptar se fijara el monto máximo del crédito, las condiciones de pago y las garantías correspondientes.

- **Ingreso del Cliente a Cartera**

Una vez aprobada la solicitud de crédito se debe crear el código del cliente en el sistema, registrando correctamente todos sus datos personales, como nombres, apellidos, cedula de ciudadanía, dirección y teléfono.

En coordinación con Gerencia, se fijará los límites e incrementos de crédito para clientes -ingresados al sistema, siempre y cuando cumplan oportunamente con cada uno de sus pagos.

- **Convenios con Instituciones y organizaciones laborales.**

Otra forma de calificar a clientes y conceder créditos es a través de convenios con Instituciones públicas y privadas, para lo cual se debe llegar a acuerdos especiales con el fin de asegurar la recaudación de los créditos por ventas de mercadería. Siempre cerrar contratos con documentos de garantía y respaldo.

Art. 3 Políticas de Cobranzas

Las políticas de cobranzas se enmarcan en lo siguiente:

- Confirmar oportunamente con las Instituciones correspondientes la veracidad de cheques recibidos y demás referencias recibidas de clientes, y autorizar la recepción de los mismos cuando sea el caso.
- Realizar semanalmente un análisis de vencimiento de cuentas pendientes de cobro, a los clientes para lograr un mayor control sobre su recuperación.
- El contador coordinará semanalmente, el cobro de cuentas a los clientes, y en casos especiales realizar la gestión de cobro en su caso delegarlo a quien considere conveniente.
- Utilizar recibos pre numerado para posibilitar un control estricto sobre la cobranza. Los formularios que se utilizan como recibos deben venir encuadernados en talonarios y pre numerados de imprenta.
- Contabilidad controlará los valores recibidos en caja, depósitos o transferencias.
- El Gerente general autorizará los porcentajes de descuentos por pronto pago a clientes especiales.

- Endoso restrictivo de los cheques recibidos: Quien reciba un cheque se le inserte al dorso un sello que tenga la leyenda "Únicamente para ser depositado en la cuenta de Ferretería "My Friend".
- Depósito íntegro e inmediato de la cobranza: Diariamente se realizará el depósito total de la Cobranza, se sacará como respaldo una fotocopia de todos los cheques recibidos.

Art. 4 Vigencia de Leyes Contables y Administrativas.

Se consideran incorporadas al presente Reglamento las disposiciones de las Normas y Principios de Contabilidad Generalmente Aceptadas en el Ecuador y la Ley de Régimen Tributario Interno.

Art. 5 Vigencia y reforma de este Reglamento.

El presente Reglamento Interno, entrará en vigencia desde la fecha en que sea aprobado pudiendo ser reformado en cualquier momento, parcial o totalmente, cuando así lo estime conveniente el Gerente General.

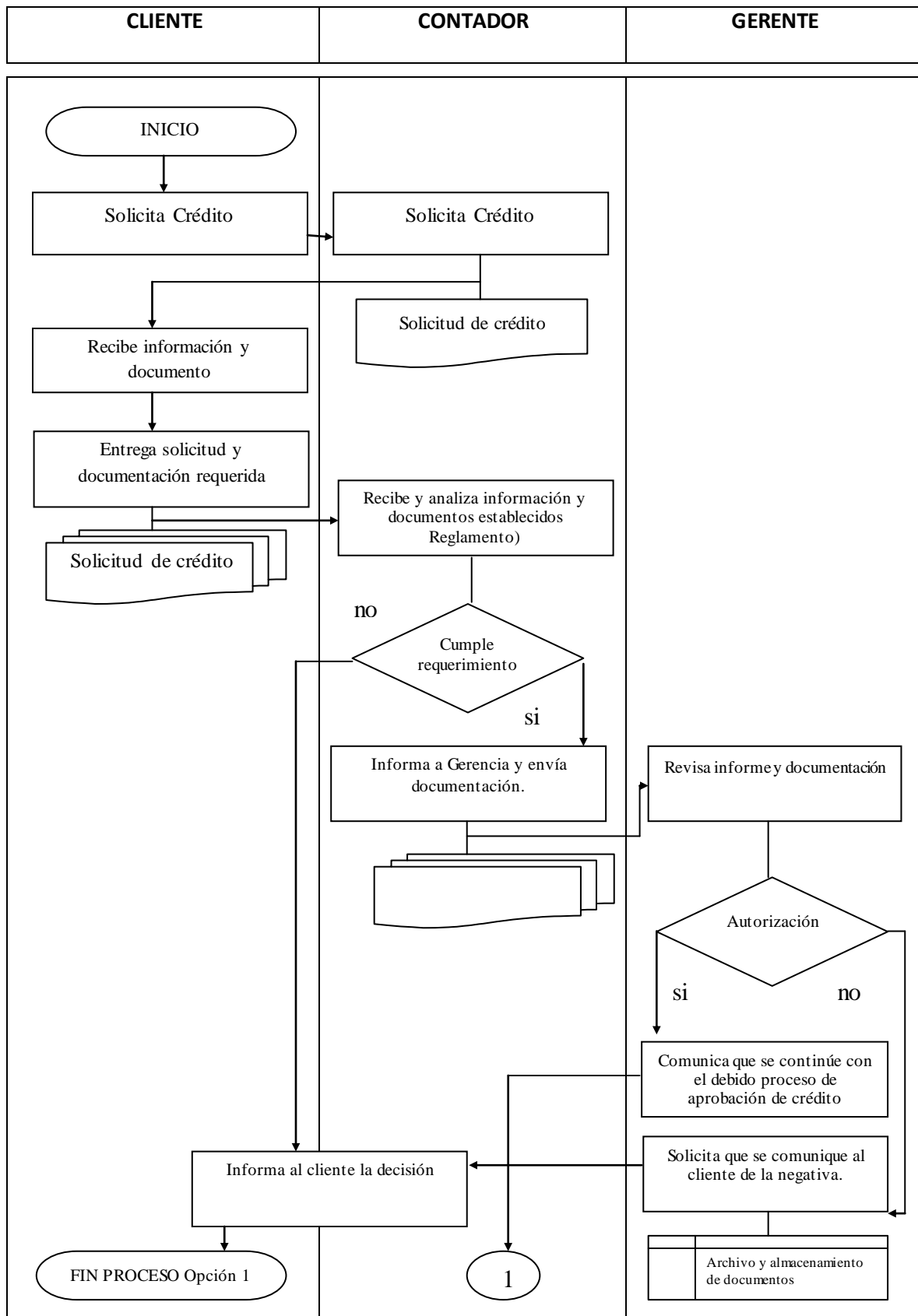
La empresa colocara un ejemplar de este Reglamento Interno en un lugar visible dentro de su dependencia, así como notificara a todo su personal para su conocimiento o actualización.

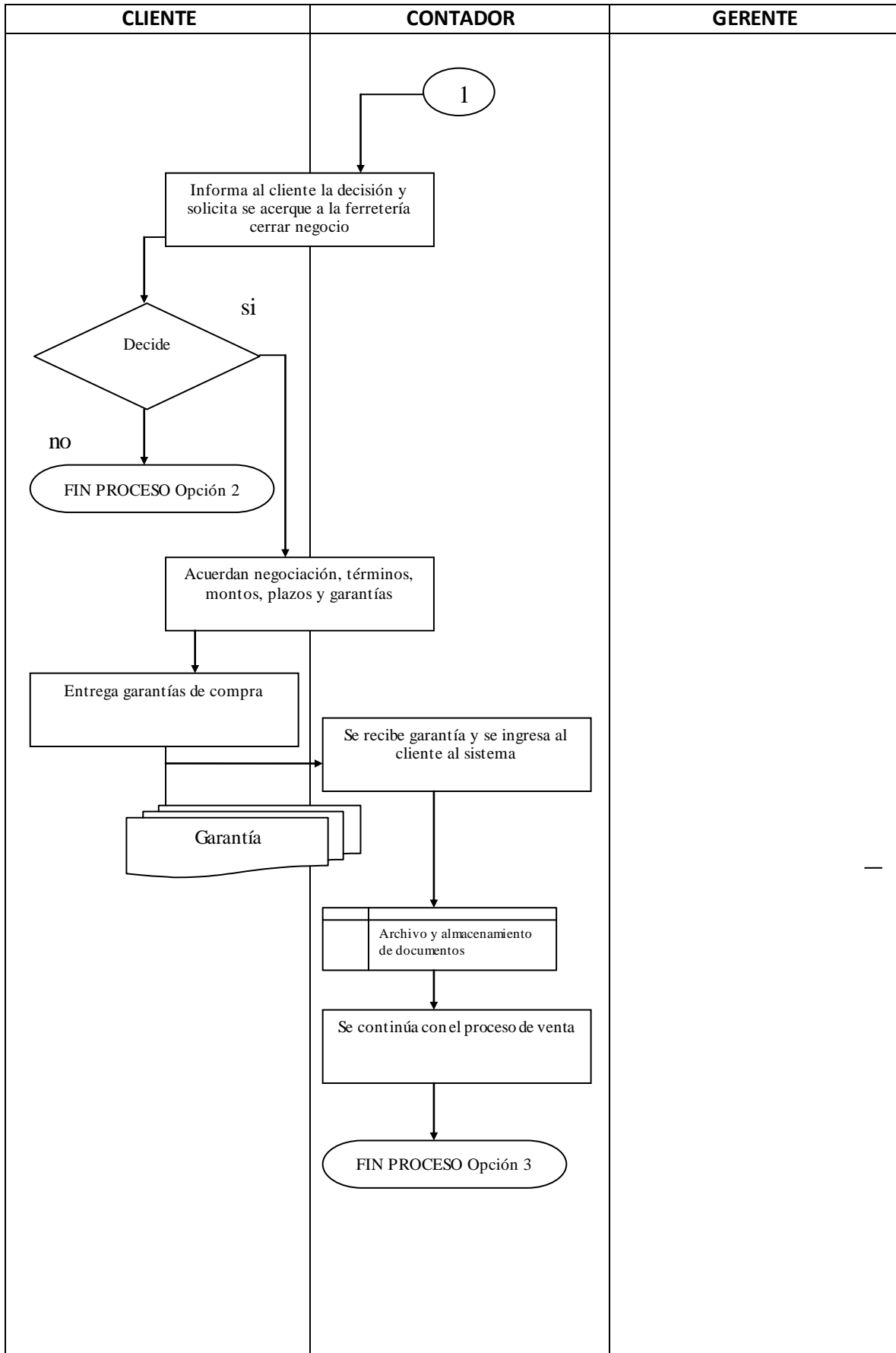
FECHA DE APROBACION:

Aprobado por:

GERENTE GENERAL

3.8.2.1 FLUJOGRAMA DEL REGLAMENTO DE CREDITO FERRETERIA MY FRIEND





3.8.3. REGLAMENTO PARA ADQUISICIONES

Art. 1. Representación de Ferretería “My Friend”

Para dar cumplimiento a las disposiciones que constan en este Reglamento, se determinan los siguientes niveles jerárquicos:

- Gerente
- Contador
- Vendedor

Art. 2 Ámbito de aplicación

Las disposiciones que constan en el presente reglamento deberán ser observadas y cumplidas por todos los funcionarios y empleados de “Ferretería My Friend” desde el primer día de puesta en vigencia. Cumplimiento que será supervisado por los representantes señalados en el Art. 1.

Art. 3 Políticas de adquisición

El presente reglamento se basa en la observación y cumplimiento de las siguientes políticas:

- Toda adquisición de mercadería, bienes o servicios será aprobada por el Gerente General.
- De acuerdo al monto las adquisiciones de mercadería, deberán cumplir lo siguiente:

MONTO DESDE HASTA	SOLICITA	AUTORIZA	REQUERIMIENTO ADICIONAL
1.00 - 1000.00	Contador	Gerente	Factura, Pro forma
1001.00 en adelante	Contador	Gerente	Factura, Proforma, Análisis de

- La solicitud de compra debe ir acompañada del informe de existencias del producto.
- Toda adquisición de mercadería, debe ser recibida por el jefe de ventas.
- El jefe de ventas preparará un informe de mercaderías defectuosas, o que no sea conforme al pedido, para proceder a la devolución inmediata al proveedor.
- Mantener un archivo actualizado de los proveedores permanentes de mercadería.
- Determinar los niveles máximos y mínimos de inventarios para cada tipo de producto.
- Determinar condiciones aceptables de compra, en lo referente a fletes, descuentos, y tiempo de entrega, con cada proveedor.

Art. 4 Políticas de manejo de bodegas

- Mantener los saldos actualizados en el sistema y demás respaldos considerados apropiados para control de mercaderías con todos los registros de ingreso y egreso que corresponda.
- Revisar diariamente el stock de mercadería con el fin de realizar oportunamente las requisiciones de mercadería necesarias, y comparar con las órdenes de compra, que genera automáticamente el sistema de inventarios para que no existan errores en las requisiciones efectuadas.

- Las cantidades de mercadería que se solicite no deben producir inventarios que excedan los niveles establecidos.

Art. 5 Procedimiento de compras

a. Requerimiento de productos

El Jefe de Ventas revisara el requerimiento de mercaderías en las cantidades previamente comprobadas físicamente para realizar la orden de compra.

b. Pedido del producto

El Jefe de Ventas procederá a realizar el pedido de mercaderías al proveedor, estableciendo y confirmando cantidades, precios, descuentos, fletes, fechas de entrega y pago correspondientes.

c. Recepción y verificación del producto

El Jefe de Ventas efectuara la recepción de la mercadería enviada por el proveedor, para lo cual debe verificar tanto con la orden de compra y la factura correspondiente. Esta verificación comprenderá:

1. Comparación detallada de las mercancías recibidas con una copia de la orden de compra.
2. Mantenimiento de un registro cronológico de recepción en que se anote por su orden cada documento de recepción.
3. Comunicar a contabilidad sobre cualquier novedad en la recepción del pedido, para que se haga su respectivo reclamo al proveedor.
4. Controlar Notas de debito y de crédito.

d. Ingreso del producto a bodega

Una vez verificada la mercadería, se debe registrar en el sistema de inventarios el ingreso correspondiente.

e. Contabilización de la compra

El departamento de contabilidad debe contabilizar la compra de mercadería considerando las condiciones pactadas en cuanto a precios, fletes, descuentos y forma de pago.

f. Cancelación de la compra

Dependiendo de las formas de pago pactadas con el proveedor el departamento de contabilidad procederá a realizar la cancelación correspondiente ya sea el momento del ingreso de la mercadería o al final de su vencimiento.

Art. 6 Vigencia de leyes contables y administrativas.

Se consideran incorporadas al presente Reglamento las disposiciones de las Normas y Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en el Ecuador y la Ley de Régimen Tributario Interno.

Art. 7 Vigencia y reforma de este reglamento.

El presente Reglamento Interno, entrara en vigencia desde la fecha en que sea aprobado, pudiendo ser reformado en cualquier momento, parcial o totalmente, cuando así lo estime conveniente el Gerente General.

La empresa colocara un ejemplar de este Reglamento Interno en un lugar visible dentro de su dependencia, así como notificara a todo su personal para su conocimiento o actualización.

FECHA DE APROBACION:

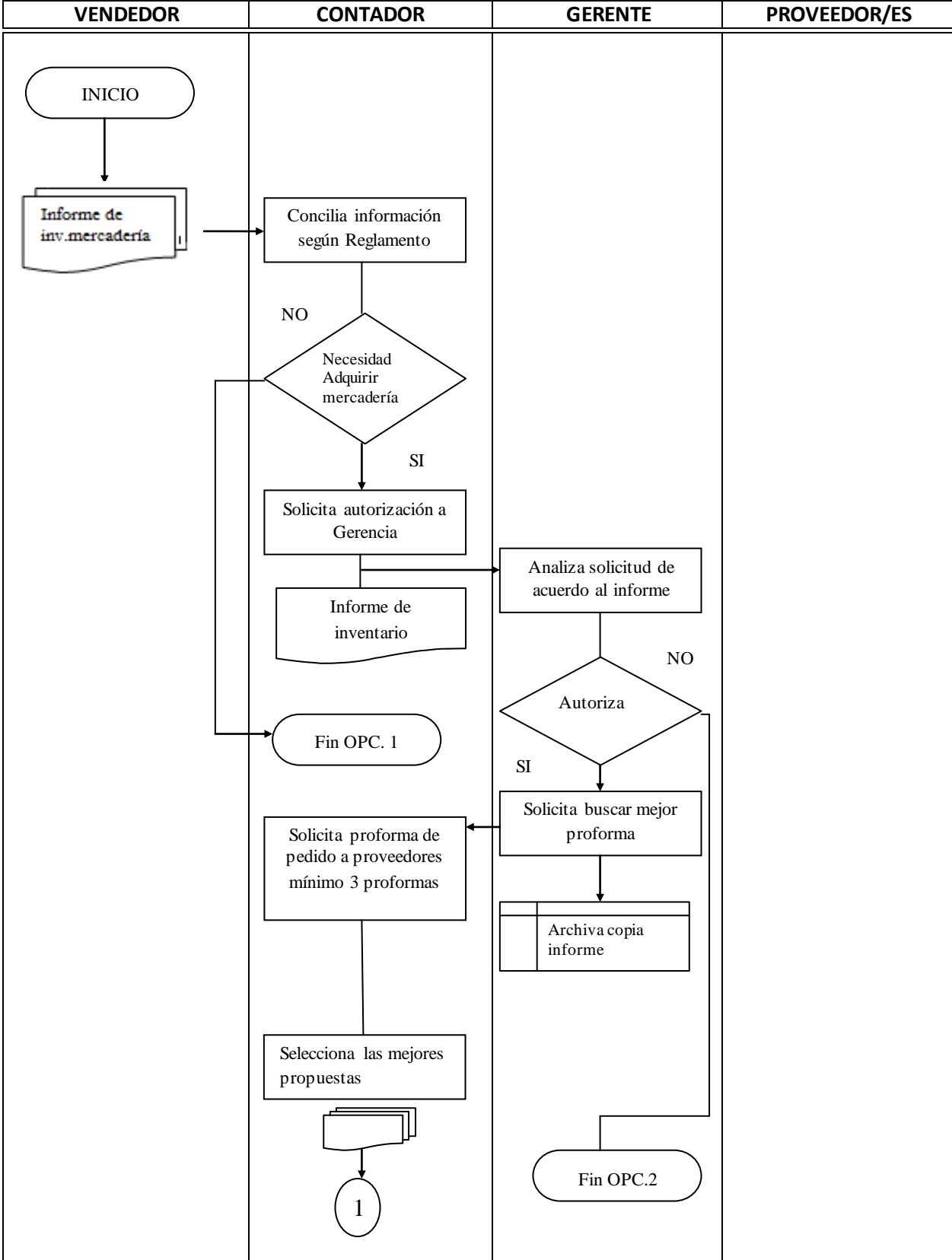
Aprobado por:

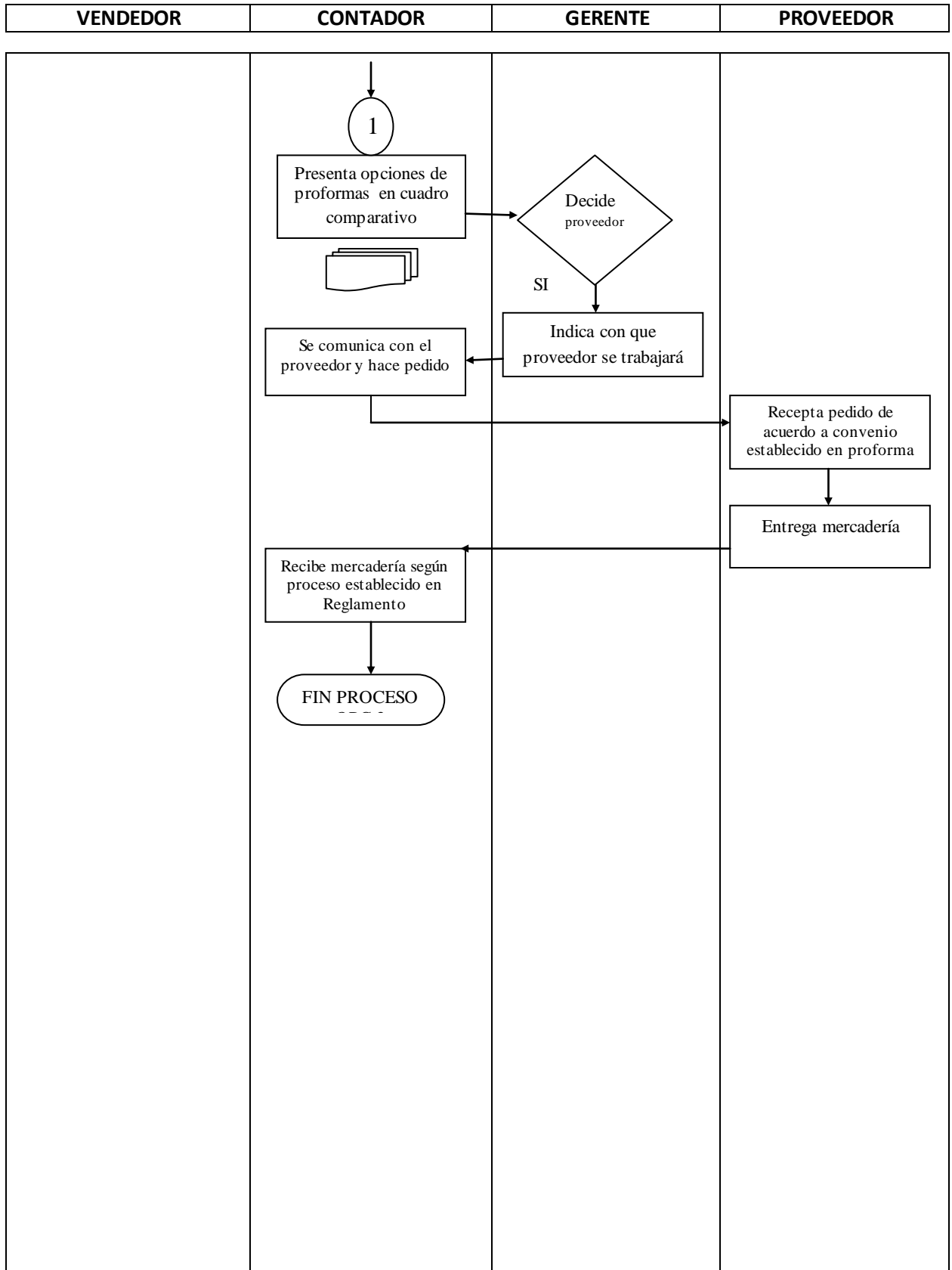
GERENTE GENERAL

FERRETERIA "MY FRIEND"

3.8.3.1 FLUJOGRAMA DE ADQUISICIONES

FERRETERIA MY FRIEND





ELABORADO POR: EL AUTOR

FUENTE: FERRETERÍA MY FRIEND

3.9. MANUAL DE FUNCIONES PROPUESTO

El presente manual es un instrumento elaborado y preparado para la empresa, en el que se especificara claramente las actividades que deben cumplir cada departamento, con la finalidad de evitar duplicidad de funciones y por ende costos innecesarios para cada almacén.

Este manual ha sido diseñado de manera sencilla y clara, de tal forma que se pueda aplicar dentro de la empresa, la misma que contiene información sobre los puestos de trabajo existentes, tomando en cuenta la distribución de funciones de acuerdo a la estructura y a las necesidades de la organización.

La información que tiene este manual de funciones está orientado a la delegación de funciones y responsabilidades las mismas que deben ser cumplidas por todos los miembros que conforman la estructura organizacional, sin descuidar el objetivo principal que es el de proteger y mejorar las condiciones de trabajo, basándose en principios de calidad y eficiencia.

La creación del manual de funciones describirá las actividades de cada departamento, funcionando como guía para la asignación de responsabilidades de cada uno de los ocupantes y creando una solida estructura organizacional.

Esta herramienta será un medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso, facilitando así la adaptación a su nuevo trabajo.

Proporciona información a los trabajadores sobre sus actividades, ubicación dentro de la estructura general de la organización y de la línea de autoridad.

Fomenta un mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

3.9.1. MANUAL DE FUNCIONES GERENCIA



TABLA 16: GERENCIA

• CARGO	Gerente
• UNIDAD ADMINISTRATIVA	Directiva
• REPORTAR A:	Propietario
• OBJETIVO DEL CARGO	Lograr el crecimiento de la empresa mediante una adecuada administración de los recursos
• NATURALEZA DEL CARGO	El Gerente General es el responsable de toda área interna como externa de la empresa. Su actividad fundamental es planificar, administrar, coordinar, controlar y evaluar el desarrollo normal de las actividades propias de la empresa, optimizando los recursos disponibles de la empresa, en busca de la toma de decisiones acertadas.
• PERFIL REQUERIDO	Profesional en carreras afines a comercio, contabilidad, administración. Experiencia en cargos administrativos.
• FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Representar judicial y extrajudicialmente a la microempresa. • Hacer cumplir lo establecido en el Reglamento Interno. • Aplicar medidas sancionatorias en caso de infracciones, tal como lo establece el Reglamento Interno. • Establecer procedimientos de control y supervisión sobre las actividades desempeñadas por sus subalternos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar el buen uso y mantenimiento de los activos de la empresa. • Realizar y evaluar las inversiones para encaminar en forma óptima los recursos y utilidades de la empresa. • Planificar objetivos a corto y largo plazo. • Asignar funciones. • Fijar responsabilidades a subordinados en base a los manuales y reglamentos establecidos. • Proponer estatutos, políticas, normativas en beneficio de la ferretería. • Revisar a detalle, analizar, aprobar o solicita auditoría externa sobre toda información presentada por contabilidad. • Aprobar o negar créditos. • Establecer junto al contador montos y plazos de pago para clientes con créditos. • Autorizar pagos con cheques. • Autorizar a contabilidad reposiciones de caja chica y solicitar mensualmente o cuando considere oportuno informes sobre el manejo de esta cuenta a contabilidad. • Solicitar a contabilidad estar pendiente de los pagos relacionados al giro del negocio para que con anticipación sean notificados a su persona para su autorización de pago. • Ser el responsable de la selección y reclutamiento del personal, así como de su despido legal. • Aprobar el cierre o apertura de Cuentas Bancarias. • Establecer metas y estándares de calidad y servicio. • Negociar con los nuevos proveedores • Aprobar las órdenes de compra. • Rendir cuentas a los organismos de control. • Supervisar la gestión de comercialización, mediante el control de inventarios, así como la actualización de listas de precios al por mayor y menor, con políticas de descuentos y promociones. • Velar porque la imagen del negocio y los servicios que se brinden sean eficientes y eficaces.
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Autorizar y firmar la emisión de cheques previo análisis financiero. • Establecer las remuneraciones y controlar el rendimiento de los trabajadores. • Sociabilizar al talento humano bajo su dependencia los manuales, políticas, reglamentos y demás instrumentos administrativos con los que cuente la ferretería. • Junto al contador elaborar un plan operativo anual, POA. Basado en un plan operativo mensual, POM. • Delegar en base a un horario el aseo de la ferretería. • Buscar patrocinadores o alternativas que permitan dentro de lo legal hacer crecer al negocio. • Elaborar los planes y acciones a corto y medio plazo para conseguir los objetivos marcados por la empresa, diseñando las estrategias necesarias y supervisando su aplicación. • Investigar el mercado previniendo la evolución del mismo y anticipando las medidas necesarias para adaptarse a las nuevas inclinaciones o tendencias. • Fijar tanto la política de precios y condiciones de venta. • Realizar el contrato con el proveedor (es decir, efectuar la operación de adquisición del producto). • Seguimiento de la compra.
--	---

Elaborado por: El autor

3.9.2. MANUAL DE FUNCIONES PARA PERSONAL DE LA UNIDAD DE CONTABILIDAD



TABLA 17: CONTADOR

• CARGO	Contador
• NIVEL:	Operativo
• REPORTAR A:	Gerente
• OBJETIVO DEL CARGO	Generar información financiera de calidad basada en datos reales.
• NATURALEZA DEL CARGO	El contador se encargará de estructurar, organizar, dirigir y controlar el sistema de contabilización la microempresa FERRETERÍA MY FRIEND a través del manejo del programa informático aplicado actualmente, supervisando cada una de las tareas contables.
• PERFIL REQUERIDO	Profesional en contabilidad: Experiencia mínima de un año. Conocimientos tributarios.
• FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer de cualquier información solicitada por gerencia de manera oportuna. • Supervisar y vigilar el cumplimiento de las políticas y procedimientos contables, de acuerdo a las NIIF para PYMES. • Organizar y mantener actualizado el sistema de contabilidad. • Es responsable de realizar los depósitos diarios. • Deberá asesorar contablemente al Gerente para una adecuada toma de decisiones. • Es responsable de controlar que la cartera de créditos otorgados por la ferretería esté con saldos positivos. • Debe solicitar al Gerente aprobación de cualquier pago a realizarse, basándose en cronogramas de pagos. • Debe establecer el monto de Caja, solicitar su aprobación y estar controlando el movimiento de esta cuenta. • Realizar arquezos sorpresivos de fondos de caja chica y otros.

	<ul style="list-style-type: none"> • Es responsable de realizar sistemas de cobranzas para evitar mora en los pagos. • Vigilar el cumplimiento de los principios de Control Interno en todas las áreas. • Coordinar en forma permanente las actividades con el resto del personal para que la información ingresada al sistema se realice en forma correcta y oportuna. • Contabilizar y mantener actualizado el movimiento de cada una de las cuentas contables. • Solicitar informes periódicos del control de inventarios para supervisar, conciliar con el control de inventarios que se realice por el contador y realizar los ajustes necesarios. • En caso de encontrar anomalías en el reporte de inventarios buscar faltantes junto con el/los responsable/s, (vendedores), en caso de pérdida de mercadería aplicar lo establecido en el Reglamento previa notificación al Gerente, quien tendrá la última palabra. • Mantener un detalle actualizado de los inventarios de activos fijos de la empresa, en lo correspondiente a existencia, depreciaciones, estado y vida útil. • Dar de baja, donar o subastar activos fijos obsoletos con autorización del Gerente. • Preparar los reportes de caja y bancos con la periodicidad que disponga el Gerente. • Elaboración de roles de pago para el correspondiente pago de sueldos y todo reporte o trámite necesario en el IESS o MRL. Sociabilizar de estas actividades al Gerente. • Realizar mensualmente las provisiones de beneficios sociales. • Elaborar las planillas de aportes, fondos de reserva y demás obligaciones al IESS. • Contabilización, revisión y emisión de cheques y de cartera, en caso de otorgamiento de créditos realizar gestiones de cobranza. • Realizar los formularios para pagar las obligaciones Tributarias con el Servicio de Rentas Internas. • Dar a conocer los valores de las obligaciones financieras de la empresa de manera oportuna. • Cumplir con el horario de trabajo acordado en el contrato. • Justificar faltas laborales de fuerza mayor de
--	--

	<p>acuerdo como se lo detalla en el código de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reemplazar al cajero en caso de ausencia. • Mantener en orden su espacio de trabajo. • Llevar un adecuado archivo de la documentación. • Debe comunicar al gerente solicitudes de los empleados de anticipos para su posterior registro y desembolso. • Controlar ventas mínimo tres veces a la semana con una conciliación de las facturas generadas por ventas, con los controles de pedidos entregados por los vendedores al cajero para cobro de mercadería y con el informe de salida de mercadería que diariamente deben generar los vendedores. • Planear el requerimiento de mercadería. Deberá solicitar a los vendedores informes de stock para su oportuna solicitud a los proveedores. • Deberá junto con un vendedor recibir la mercadería, contabilizarla, registrarla e inventariarla, además de entregar a los vendedores para que la almacenen. • Verificar que los artículos recibidos en las adquisiciones, correspondan a las especificaciones previamente establecidas en los pedidos. • Adquirir productos de buena calidad tomando en consideración los diferentes gustos del cliente. • Recibir la mercadería, verificando cantidad y calidad y hacer reclamos a proveedores por atrasos y calidad no adecuada de los productos. • Deberá mantener un adecuado registro de contactos de los diferentes proveedores • Elaboración y revisión de estados financieros.
--	---

Elaborado por: El Autor

TABLA 18: CAJERO



• CARGO	Cajero
• NIVEL:	Operativo
• REPORTAR A:	Contador
• OBJETIVO DEL CARGO	Custodiar los recursos financieros que ingresan por ventas y llevar un control de los ingresos y gastos generados por el manejo de caja chica.
• NATURALEZA DEL CARGO	El cajero/a será responsable principal de la facturación adecuada y oportuna de las ventas a crédito y contado al por mayor y menor, del registro de abonos y cancelaciones de clientes, pagos por gastos y anticipos con efectivo de Caja y la custodia de los valores recaudados, además de llevar una adecuada administración para gastos de caja chica. Al final del día o cuando se lo solicite cerrar caja con el Contador.
• PERFIL REQUERIDO	Conocimientos tributarios básicos. Experiencia mínima un año en trabajos similares. Capacidad de trabajar bajo presión. Manejo de programas informáticos. Conocimientos básicos de facturación.
• FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Otorgar servicio de calidad, ágil y oportuno. • Realizar la emisión de facturas de venta de crédito y contado. • Ayudar al contador a realizar gestiones de cobranza. • Es el responsable de la documentación y dinero a su cargo. • Es responsable ante faltantes de dinero que provengan por falta de control de su parte. • Recibir cheques de clientes previa autorización de contabilidad. • Antes de cobrar solicitar al vendedor la ficha de pedido de venta donde se identifica el nombre del vendedor, fecha y el detalle de los artículos solicitados por el cliente; ingresar en el sistema anunciar el cobro total al cliente, en caso de que ya no quiera algún

	<p>producto tacharlo de la tarjeta, anularlo del sistema y proceder al cobro inmediato para entregar la respectiva factura con una copia con la que el cliente reclamará su mercadería.</p> <ul style="list-style-type: none">• Receptar los abonos y cancelaciones de los clientes e ingresar inmediatamente al sistema y archivar documentación de respaldo con respectivas firmas de responsabilidad.• Mantener todo tipo de cambio de billetes y monedas.• Elaborar el cierre de Caja a la finalización del día.• Entregar al Contador el Cierre de Caja del día con los valores y documentos que respalden su movimiento.• Adecuado uso y mantenimiento de los bienes entregados y mantenimiento de los bienes entregados para el desarrollo de sus actividades• Cualquier otro requerimiento relacionado con su función establecida en la planificación mensual por el Gerente y Contador.• Cumplir horario de trabajo.• Cumplir con lo establecido en el Reglamento Interno.• Mantener limpio su espacio de trabajo.• Justificar faltas laborales de fuerza mayor de acuerdo como se lo detalla en el código de trabajo
--	---

Elaborado por: El Autor

3.9.3. MANUAL DE FUNCIONES PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD DE VENTAS



TABLA 19: UNIDAD DE VENTAS

• CARGO	Vendedor
• NIVEL:	Operativo
• REPORTAR A:	Contador
• COORDINAR CON:	Cajero
• OBJETIVO DEL CARGO	Tiene como objetivos atender eficientemente al cliente y coordinar esfuerzos con Caja y Contabilidad para una adecuada gestión.
• NATURALEZA DEL CARGO	Vender la mercadería existente en inventarios.
• PERFIL REQUERIDO	Vendedor con experiencia. Buena presencia. Conocimientos en manejo de ventas y atención al cliente.
• FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudar al contador en la recepción de la mercadería y en lo que se le sea solicitado en este proceso. • Coordinar el trabajo con todos los vendedores existentes para la atención oportuna de los clientes y manejo adecuado de los inventarios. • Brindar un excelente servicio. • Atender y asesorar al cliente. • Coordinar con caja los cobros respectivos previo despacho de a mercadería. • Llenar los pedidos de los clientes en las tarjetas de pedido, detallando fecha, nombre y detalle de pedido; entregarlo a Caja. • Para despachar la mercadería recibir del cliente la copia de la factura que le fue entregada junto a la factura original al cliente, verificar detalle de lo facturado y despachar mercadería. • Hacer un reporte de salida de mercadería en base a las copias de factura recibidas por el cliente. • Coordinar con caja el cierre diario de ventas. Previo cierre coordinar con los vendedores • Es el responsable de la custodia de los

	<p>inventarios en caso de pérdidas injustificadas el valor de la mercadería será asumida por todos los vendedores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llevar registros actualizados de la existencia de cada producto. • Solicitar la baja a contabilidad de un producto por encontrarse deteriorado o caducado. • Intervenir en el levantamiento de inventarios físicos de las existencias. • Coordinar con su inmediato superior el stock y manejo de inventarios. • Mantener limpio y organizado el espacio de su área de trabajo. • Apegarse a las políticas, manuales y reglamentos internos existentes en la ferretería. • Mantenerse muy bien informado de las características y usos del producto, con la finalidad de brindar servicios de calidad.
--	---

Elaborado por: El autor

3.10. MANUAL CONTABLE PARA LA FERRETERÍA “MY FRIEND”

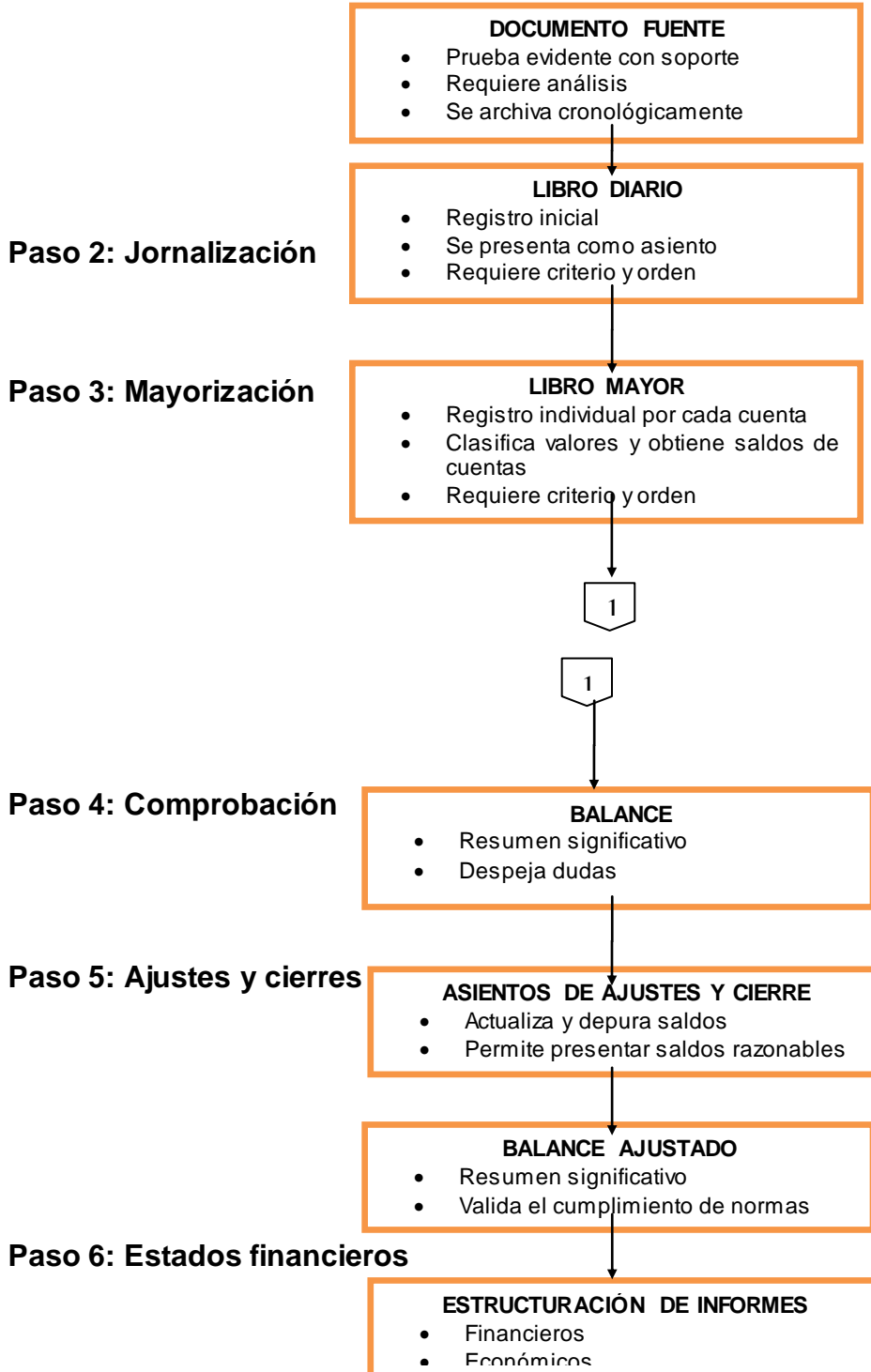
El Sistema de Control Interno Contable permitirá establecer bases sólidas de cómo manejar cada una de las cuentas de Ferretería “My Friend”

3.10.1. PROCESO CONTABLE

Se lo denomina también ciclo contable y constituye una secuencia lógica del registro de las transacciones, desde su inicio con los documentos fuente hasta la presentación de los estados financieros. En la organización el período económico para fines contables es de un año calendario. Para conocer la situación real de “Ferretería My Friend”, la obtención de la información y el registro de las mismas se lo hará en forma mensual.

FUJOGRAMA 1: Ciclo Contable

Paso 1: Reconocimiento de operaciones



ELABORADO POR: EL AUTOR

Fuente: ANDRANGO, Nely.

3.10.2. PLAN DE CUENTAS – BASE NIC

TABLA 20: PLAN DE CUENTAS

CÓDIGO Y DETALLE
<p>1. ACTIVOS</p> <p>1.1. ACTIVOS CORRIENTE</p> <p>1.1.01. EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO 1.1.01.01. EFECTIVO 1.1.01.02. CAJA CHICA 1.1.01.03. BANCOS</p> <p>1.1.02. CUENTAS POR COBRAR 1.1.02.01. CUENTAS POR COBRAR CLIENTES 1.1.02.02. OTRAS CUENTAS POR COBRAR</p> <p>1.1.03. INVENTARIOS 1.1.03.01. INVENTARIO DE MERCADERIA</p> <p>1.1.04. ACTIVOS FINANCIEROS 1.1.04.01. IVA COMPRAS 1.1.04.02. ANTICIPO RETENCION FUENTE IVA 1.1.04.03. ANTICIPO RETENCION EN LA FUENTE 1%</p> <p>1.2. ACTIVOS NO CORRIENTES 1.2.01. PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO 1.2.02. DEPRECIACIONES</p> <p>1.2.03. OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES 1.2.03.01. PROGRAMAS Y SISTEMAS DE CÓMPUTO 1.2.03.02. AMORTIZACION ACUMULADA</p>
<p>2. PASIVOS</p> <p>2.1. PASIVOS CORRIENTES 2.1.01. CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES 2.1.02. OBLIGACIONES TRIBUTARIAS 2.1.02.01. IVA VENTAS</p> <p>2.2. OBLIGACIONES FINANCIERAS 2.2.01. PRESTAMO BANCARIO POR PAGAR</p> <p>2.3. OTROS PASIVOS CORRIENTES 2.3.01. ANTICIPOS DE CLIENTES</p>
<p>3. PATRIMONIO 3.1. CAPITAL 3.2. RESERVAS 3.3. RESULTADOS 3.3.01. UTILIDADES/PERDIDA DEL EJERCICIO ANTERIOR 3.3.02. UTILIDAD/PERDIDA DEL PRESENTE EJERCICIO</p>

ELABORADO FUENTE: NIC

POR: EL AUTOR

3.10.3. DESCRIPCIÓN A DETALLE DEL PLAN GENERAL DE CUENTAS

1. ACTIVOS

Son los recursos bienes tangibles e intangibles, valores y derechos de propiedad de “Ferretería My Friend”, de los cuales se espera obtener beneficios en el futuro.

1.1. ACTIVOS CORRIENTE

Constituyen los valores existentes en caja, depósitos en instituciones financieras, mercaderías y otros bienes o derechos que la empresa puede disponer inmediatamente o espera convertirlos en efectivo con un mínimo de riesgo, en el corto plazo.

1.1.01. EFECTIVO Y EQUIVALENTE DEL EFECTIVO

Representa los recursos financieros de que dispone la empresa.

Representan la liquidez a corto plazo, viene dada por la medida en la que esta puede hacer frente a sus obligaciones, mediante la conversión del activo en efectivo o de obtención de fondos.

1.1.01.01. EFECTIVO

Este rubro está compuesto por el efectivo, monedas billetes disponibles en caja; se debita por el valor de ventas al contado, cobro de cuentas a clientes., y se acredita por los depósitos realizados a las diferentes cuentas bancarias.

➤ **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL PARA EL EFECTIVO**

• **POLITICAS**

- Se registrarán todos los valores generados de ventas al contado, dinero recaudado de cuentas pendientes de cobro, y anticipo de clientes.
- El dinero recaudado será depositado en 24 horas como máximo.
- En caso de existir faltantes de efectivo se responsabilizara a la cajera y se considerara dicho valor como anticipo de sueldo.
- Al presentarse algún sobrante de efectivo se afectara directamente a los resultados del periodo.
- No se cambiaran cheques personales con fondos de la caja

• **PROCEDIMIENTOS**

- Se utilizará comprobantes de ingresos debidamente pre numerados.
- Utilizar maquinas detectores de billetes falsos.
- Efectuar cierres de caja diario.
- El dinero cobrado deberá quedar custodiado en una caja fuerte, hasta realizar el depósito en el siguiente día y la clave de seguridad debe saber únicamente la cajera y el jefe de almacén.
- Contabilidad realizará arqueos de caja sorpresivos.

1.1.01.02 CAJA CHICA

Es un fondo destinado para desembolsos de menor cuantía, que no justifican la emisión de un cheque. Se debita por la emisión del cheque girado con el afán de crear o aumentar dicho fondo, y se acredita por la disminución parcial o total del fondo.

➤ **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL PARA CAJA CHICA**

• **POLITICAS**

- El monto para caja chica será de 100 dólares. Se pagará con caja chica todos los gastos de hasta un monto de 20 dólares.
- El fondo de caja chica estará a cargo del cajero, quien será el custodio responsable, en caso de faltantes éste responderá por el monto que no pudo ser justificado.
- En caso de encontrar en más de una oportunidad faltante de caja, se hará llegar un memo al responsable. Al tercer memo se notificará al Gerente para tomar las medidas legales pertinentes.
- Se realizara la reposición del fondo de caja chica al momento que se han generado los gastos en un 70%, para contar siempre con efectivo..
- El fondo de caja chica se incrementara, previa autorización del Gerente de la “Ferretería My Friend”.
- En caso de existir sobrantes de efectivo, se responsabilizara al departamento encargado del manejo de caja chica. Éste dinero se registrará como otros ingresos.

• **PROCEDIMIENTOS**

- Se ingresarán todos los ingresos y gastos al sistema.
- Se emitirá el respectivo Comprobante de Egreso de Caja.
- Todos los gastos deberán estar respaldados por vales debidamente firmados por el beneficiario, al que se adjuntara el respectivo documento autorizado por el Servicio de Rentas Internas para sustentar costos y gastos en caso de ser gastos inferiores a los cuatro dólares solicitar nota de venta o llevar un registro.
- El dinero de caja chica debe quedar custodiado en una caja de seguridad. Contabilidad efectuara arqueos de caja sorpresivos.

- Los arqueos se realizarán en base al criterio y experiencia del contador o por petición de Gerencia.

1.1.01.03. BANCOS

Este sirve para registrar el movimiento de los valores que se depositen o retiren de las diferentes Instituciones Financieras, tanto cuentas de ahorros como cuenta corriente. Se debita por los depósitos realizados, notas bancarias a favor de la ferretería y se acredita por la emisión de cheques a fin de satisfacer los pagos.

➤ NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL PARA BANCOS

• POLITICAS

- Todo depósito o crédito a cualquier cuenta bancaria deberá estar respaldada por el respectivo comprobante certificado por el banco.
- Los depósitos deberán ser íntegros, es decir por el valor total recaudado en cada caja.
- Todos los pagos se realizarán mediante cheque, girado a nombre del beneficiario y, con la denominación CHEQUE CRUZADO.

Se exceptúan de esta norma, los pagos que se realicen por Caja Chica.

- No se permitirá la firma de cheques en blanco o al portador.
- La apertura y cierre de una cuenta bancaria solo podrá autorizar únicamente el Gerente General.
- La chequera estará custodiado por el Contador si así lo dispusiera el Gerente dueño de la cuenta, en caso de viajes donde se necesite pagos representativos el dueño hará transferencias bancarias, depósitos a la cuenta del beneficiario o dejará llenos los cheques requeridos entregándoles al contador quien será el custodio responsable de los mismos.

- Todo cheque recibido como pago por mercadería, deberá el cajero o contador llamar a la entidad bancaria y confirmar la existencia de fondos disponibles para su cobro, o a su vez solicitar en caso de clientes recurrentes traer certificados los mismos.
- El cajero deberá sacar un detalle y fotocopia de todos los cheques recibidos para luego ser entregado esto al contador como respaldo de depósito o ante cualquier reclamo.

- **PROCEDIMIENTOS**

- Todo movimiento generado por cheques sean de naturaleza de ventas o pagos deberá ser registrado inmediatamente en el sistema y archivar la documentación de respaldo.
- Los cheques no utilizados deberán conservarse bajo control de un empleado responsable, que no esté autorizado para firmar los cheques
- Se efectuará conciliaciones bancarias mensualmente como medida de protección.

1.1.02. CUENTAS POR COBRAR

Son los derechos que tiene la empresa sobre todos los créditos pendientes por ventas, por anticipos o prestamos que deben ser recuperados en el corto plazo.

1.1.02.01 CUENTAS POR COBRAR CLIENTES

Este rubro representa la cantidad a la que tienen derecho la empresa, por venta de mercadería, actividad propia del local.

Esta cuenta refleja el dinero pendiente de cobro a los diferentes clientes personales que mantiene la empresa. Es un activo que debe recibir el seguimiento adecuado de cada una de las cuentas, con la finalidad de evitar problemas de liquidez; esta cuenta se debita en el momento de realizar las ventas a crédito y se acredita por pagos de clientes, nota de crédito.

➤ **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL**

• **POLITICAS**

- Se considerará todo lo establecido en el Reglamento de Créditos.
- Los créditos se otorgarán por un plazo máximo de 30 días.
- Se realizara una selección de clientes para conceder los créditos.
- No se otorgará créditos a clientes nuevos sin la respectiva selección.
- Los créditos se efectuarán a través de cheques posfechados y letras de cambio.
- En caso de los cheques girados por el cliente sean protestados por el Banco, el cliente tendrá la obligación de cancelar su deuda en un plazo no mayor a cinco días después de haberse generado el hecho.
- La comisión que cobra el banco por el cheque protestado deberá asumirla el cliente.

• **PROCEDIMIENTOS**

- Facturación inmediata de todas las ventas.
- Se confirmara periódicamente por escrito de los saldos por cobrar.
- Se realizara una inspección física, periódica y sorpresiva de los documentos que amparen las cuentas pendientes de cobro de cada cliente.

- En caso de presentarse cheques protestados por el banco, se llamara al cliente para informarle del hecho.
- Se ingresará nuevamente el valor del cheque como cuenta pendiente de cobro

1.1.02.02. OTRAS CUENTAS POR COBRAR

Son cuentas pendientes de cobro a Instituciones. Esta cuenta se debita cuando se realiza las ventas y se acredita el momento en que realizan los respectivos pagos.

➤ NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL

• POLITICAS

- Se considerará todo lo establecido en el Reglamento de Créditos.
- Los créditos de hasta 100 dólares, se concederá en un plazo máximo de 30 días.
- Se realizarán puntualmente los respectivos descuentos según las fechas pactadas con cada institución.

• PROCEDIMIENTOS

- Se ingresará todas las ventas de manera oportuna.
- Se archivará todas las facturas de ventas.

1.1.03. INVENTARIOS

Son todos los bienes que posee la empresa y se pueden convertir en efectivo con un mínimo de riesgo, siendo estos la mercadería destinada para la venta.

1.1.03.01 INVENTARIO DE MERCADERIA

En este rubro se ingresara todas las compras de productos destinados para la venta. Se debita por el valor del inventario inicial, las compras brutas mas los fletes en compras que se paguen, se acredita por las devoluciones en compras, errores en facturación.

➤ NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL PARA EL INVENTARIO

• POLITICAS

- Se considerará todo lo establecido referente a este tema del Manual de Funciones del Contador.
- Se considerará lo señalado en el Reglamento Interno de Adquisiciones.
- Se exigirá a todos los proveedores el respectivo comprobante de compras para sustentar costos.
- La valoración del inventario se realizara mediante el método promedio.
- Toda baja de inventarios, por daño, perdida u obsolescencia, deberá ser debidamente autorizada por el Gerente General.
- El personal será el responsable de la custodia de los inventarios.

- **PROCEDIMIENTOS**

- Se ingresará de manera inmediata todas las compras. Todo el inventario deberá estar ordenado y debidamente clasificado.
- Se llevará el control ingresos y egresos contable, y por parte de los responsables de ventas quienes son los custodios de los inventarios. Se hará uso de los documentos que considere oportuno el contador previa aprobación de Gerencia.
- Para dar de baja el inventario de realizará un acta con la firma del Contador y el Gerente.
- Se fijarán límites máximos y mínimos para las existencias que deben mantenerse en la empresa.
- Se realizara constataciones físicas por lo menos tres veces al año, Queda a criterio del contador o gerente disponen aumentar el número de constataciones..

1.1.04. ACTIVOS FINANCIEROS

Se reconocerá a favor de “Ferretería My Friend” cuando la declaración arroje saldo a favor, es decir la diferencia entre el IVA cobrado en ventas menos el IVA pagado en compras.

El exceso a favor se lo conoce como crédito tributario, el cual podrá compensarse en el siguiente mes.

1.1.04.01. IVA EN COMPRAS

Se acumulará en esta cuenta, el valor del IVA pagado tanto por mercadería como e IVA pagado por los diversos gastos que realice la empresa.

Es un saldo a favor de “Ferretería My Friend”, porque permitirá descontar dicho valor, al momento de pagar el Impuesto al Valor Agregado.

Se debita por todas las compras realizadas y se acredita el momento del pago del IVA.

➤ **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL PARA EL IVA EN COMPRAS**

• **POLITICAS**

- Se exigirá a todos los proveedores los respectivos comprobantes de compra legales, para lograr un adecuado crédito tributario para cada mes; de modo que se contribuya de manera justa.

• **PROCEDIMIENTOS**

- Se ingresará todas las compras y gastos, desglosando adecuadamente el valor del IVA pagado.
- Se archivará todas las facturas de compras y gastos, como medida de sustento del IVA pagado.
- Se cerrará esta cuenta mensualmente al momento de realizar la respectiva declaración de IVA.
- Esta cuenta podrá quedar abierta únicamente en el caso de que Ferretería “My Friend”, cuente con crédito tributario para el próximo mes.

1.2. ACTIVOS NO CORRIENTES

Representa la estructura solida de Ferretería “My Friend”, recogiendo el valor de aquellos bienes de gran significado tanto tangibles como intangibles.

Los activos fijos son bienes de larga duración que le van a permitir a la empresa desarrollar la actividad principal a la que se dedican.

1.2.01. PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

Son todos los bienes de larga duración que van a permitir desarrollar las actividades normales de la empresa, son bienes que con el uso o por obsolescencia van perdiendo su valor.

Estas cuentas debitan en el instante de realizar la compra del bien y se acreditan al momento de efectuar las respectivas depreciaciones.

➤ NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL

• POLITICAS

- La adquisición de bienes muebles se realizara previa autorización del Gerente de Ferretería “My Friend”.
- De manera preferente, los activos fijos se adquirirán a crédito para que no afectar a la liquidez de la empresa.

- **PROCEDIMIENTOS**

- Todos los activos fijos estarán a nombre de Ferretería "My Friend".
- Se ingresara inmediatamente la adquisición del bien.
- Todos los bienes estarán debidamente respaldados por su respectiva factura.
- Deberá llevarse un registro auxiliar para cada mueble, en el que constara lo siguiente: fecha de adquisición, identificación, descripción, localización, estado de conservación, valor de costo, vida estimada, depreciación mensual, depreciación acumulada y valor en libros.
- Todos los bienes serán debidamente codificados para conocer con facilidad su ubicación

1.2.02. DEPRECIACIONES

La depredación es el desgaste que van sufriendo los diferentes activos fijos, durante su vida útil. Las depredaciones se carga a resultados ya sea directa o indirectamente.

Esta cuenta se acredita al momento de generarse la respectiva depreciación.

➤ NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL PARA DEPRECIACIONES

- **POLITICAS**

- Los muebles de oficina se depreciaran por el método legal, siendo este en 10 años al 10%.
- El Equipo de Oficina se depreciaran al 10% en 10 años.
- El Equipo de Computación se depreciara al 33 % en 3 años.

- Se considera los porcentajes que indica el Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno.

1.2.03 OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES

Se definen como el conjunto de bienes inmateriales, representados en derechos, que son valiosos porque contribuyen a un aumento en ingresos o utilidades por medio de su empleo en el ente económico; estos derechos se compran o se desarrollan en el curso normal de los negocios.

En el caso de Ferretería “My Friend”, cuentan con un sistema de inventarios para obtener información específica de los productos y se espera obtener un sistema contable para generar una información con mayor rapidez.

1.2.03.01. PROGRAMAS Y SISTEMAS DE CÓMPUTO

Se ingresará en esta cuenta la adquisición de un programa contable que permita llevar la contabilidad con mayor facilidad y rapidez. Es un activo para “Ferretería My Friend” porque contribuye al desarrollo de las actividades de la empresa.

➤ NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL PARA PROGRAMAS Y SISTEMAS DE CÓMPUTO

- **POLITICAS**

- Se lo adquirirá, tomando a consideración los beneficios que va a generar el sistema.

- El sistema contable será adquirido previa autorización del Gerente “Ferretería My Friend”.

- **PROCEDIMIENTOS**

- Todos los activos intangibles estarán a nombre de “Ferretería My Friend”.
- Se ingresará inmediatamente la adquisición del sistema.
- Todos los bienes estarán debidamente respaldados por su respectiva factura.
- El sistema recibirá mantenimiento periódico para obtener mejores resultados.

1.3.03.02 AMORTIZACION ACUMULADA

La amortización es la asignación sistemática del monto del activo intangible entre los años de su vida útil estimada. Esta cuenta se acredita al momento de realizar la respectiva amortización.

➤ NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL PARA AMORTIZACION DE PROGRAMAS Y SISTEMAS DE CÓMPUTO

- **POLITICAS**

- El Programa Contable se amortizara al 20% en 5 años es decir tomando a consideración los porcentajes que indica el Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno.

- **PROCEDIMIENTOS**

- Se llevará un auxiliar del programa contable.

2. PASIVOS

Son todas las obligaciones o deudas que tiene “Ferretería My Friend” con terceras personas.

2.1. PASIVOS CORRIENTES

Son las deudas que Ferretería “My Friend” debe cancelar dentro de un periodo de tiempo relativamente corto, normalmente de un año.

2.1.01. CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES

Esta cuenta refleja el nivel de endeudamiento que “Ferretería My Friend” tiene con empresas que proveen mercadería.

Esta cuenta se acredita al contraer la deuda (compras de mercaderías) y se debita por la cancelación de las obligaciones.

➤ NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL

- **POLITICAS**

- Todos los pagos a Proveedores se efectuaran a través de efectivo y con su respetiva factura.

- El pago de las cuentas por pagar se las realizara a un plazo de 30, 45 y 60 días dependiendo del convenio que se tenga con cada proveedor.

- **PROCEDIMIENTOS**

- Se realizara un análisis de vencimiento de las cuentas pendientes de pago.
- Se exigirá a cada proveedor el respectivo comprobante de cobro como medida de sustento de haber cancelado la deuda.
- Se llevara un control de las facturas que se debe cubrir cada día

2.1.02. OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

Son valores a favor del fisco cuando la empresa debe pagar la diferencia establecida entre los valores por las compras, los cobrados en las ventas y las retenciones en la fuente del IVA. Se debita por los abonos y cancelaciones de las obligaciones fiscales y se acredita por el apareamiento de la obligación, y por los impuestos que la empresa debe satisfacer por su existencia misma, de acuerdo a disposiciones legales vigentes.

2.1.02.01. IVA EN VENTAS

Esta cuenta refleja todo el IVA cobrado de las ventas, convirtiéndose en una cuenta por pagar al fisco. Esta cuenta se irá cerrando cada mes, al momento de realizar las respectivas declaraciones. Se debita el momento de conciliar el impuesto y se acredita por las ventas efectuadas.

2.2 OBLIGACIONES FINANCIERAS

Refleja el origen de los fondos invertidos, es decir las deudas y las obligaciones pagaderas en un periodo mayor a un año.

2.2.01. PRESTAMO BANCARIO POR PAGAR

Está representado por los adeudos cuyo vencimiento sea posterior a un año, o el ciclo normal de las operaciones de este es mayor.

Se originan por la necesidad que tiene “Ferretería My Friend” de financiamiento ya sea, para la adquisición de activos fijos, inversiones, entre otros.

Son préstamos contraídos por Ferretería “My Friend”, pero debidamente garantizadas con bienes e inmuebles, y sobre las cuales pesa un gravamen sin la debida cancelación.

➤ NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL PARA DOCUMENTOS Y CUENTAS POR PAGAR

• POLITICAS

- La empresa se endeudara previo el consentimiento de la Gerencia.
- Únicamente el Gerente de “Ferretería My Friend” podrá autorizar el gravamen de algún bien de la empresa.
- La entidad se endeudará con la finalidad de incrementar el capital.
- El préstamo recibido será invertido en la empresa.

- **PROCEDIMIENTOS**

- Realizar un análisis previo al endeudamiento.
- Se ingresará inmediatamente las cuentas por pagar.
- Se llevara un control de la tabla de amortización para el pago de los intereses.
- Se exigirá el respectivo comprobante de pago, mismos que serán debidamente registrados y archivados.

2.3. OTROS PASIVOS CORRIENTES

2.3.01. ANTICIPO CLIENTES

En este rubro se registran los abonos que realizan los clientes, por concepto de reservaciones de mercadería, convirtiéndose en un saldo a su favor.

Se debita en el momento de efectuar la compra y se acredita al instante que el cliente realiza la reservación de la mercadería.

➤ NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL ANTICIPO DE CLIENTES

- **POLITICAS**

- Cuando un cliente nuevo, realiza reserva de mercadería que no genera mucho movimiento, se pedirá un anticipo del 40% para la seguridad de "Ferretería My Friend".

- **PROCEDIMIENTOS**

- Se efectuara el respectivo comprobante de ingreso de efectivo.
- Se ingresara inmediatamente el valor a favor del cliente.

3. PATRIMONIO

3.1 CAPITAL

El Patrimonio es un título que denota el interés del propietario de Ferretería “My Friend”; equivale a los aportes iniciales de capital más la acumulación de Reservas, Superávit de Capital y Resultados no distribuidos.

➤ NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL PARA EL CAPITAL

- **POLITICA**

- Se mantendrá un auxiliar de las cuentas de aportes de cada uno de los propietarios
- Todo movimiento de la cuenta deberá estar respaldado por el documento respectivo.

- **PROCEDIMIENTOS**

- Los registros de débitos y créditos se realizaran con autorización del propietario.

3.2. RESERVAS

Se constituyen por la retención de un porcentaje de las utilidades con la finalidad de proteger a la empresa por posibles contingencias.

➤ NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL

- **POLITICAS**

- Se destinará para Reservas Facultativa un 10% de las utilidades liquidadas de cada año.
- La Reserva Facultativa se establece hasta un monto del 50% del Capital de la Empresa

- **PROCEDIMIENTOS**

- El valor de las reservas se colocará en instrumentos negociables o depósitos a plazo fijo.
- El excedente del 50% se destinará a otras reservas que los propietarios decidan.
- La utilización de las reservas será autorizada por el Gerente.

3.3 RESULTADOS

La cuenta de Resultados está integrada por las cuentas que denotan el resumen de los resultados de la gestión del presente ejercicio y de periodos anteriores.

3.3.01 UTILIDAD/PERDIDA DE EJERCICIOS ANTERIORES

Acumula el valor de las utilidades no distribuidas a los socios de cada año, luego de haber realizado el pago de impuestos y las correspondientes reservas.

Se amortizará el valor de cada ejercicio, en un plazo máximo de cinco años

3.3.02 UTILIDAD/PERDIDA DEL PRESENTE EJERCICIO

Es el resultado de las operaciones realizadas durante un ejercicio económico.

Es el fiel reflejo de éxitos o fracasos que hayan tenido la empresa en cada periodo.

Se acreditan por el valor líquido a disposición de los propietarios y se debitan a inicio de cada ejercicio económico para cerrar su saldo y trasladarlo a utilidades o perdidas de ejercicios anteriores.

➤ NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL

• POLITICAS


- La utilidades generadas en el año se reinvertirán hasta un 25%.
- De las utilidades se incrementará el capital hasta un 10%.
- La diferencia se entregará a los propietarios.

- **PROCEDIMIENTOS**

- Se ingresara oportunamente los ajustes de las utilidades.
- Se hará firmar un documento en el que conste la entrega de utilidades, con la respectiva firma del propietario.

3.10.4. PLAN GENERAL DE CUENTAS DE INGRESOS Y GASTOS PARA “FERRETERÍA MY FRIEND”

TABLA 21: CUENTAS DE INGRESOS Y GASTOS

	
CÓDIGO Y DETALLE DE LA CUENTA	
4.	INGRESOS
4.1.	INGRESOS OPERACIONALES
4.1.01	VENTAS
4.1.02	DEVOLUCIONES EN VENTAS
5.	GASTOS OPERATIVOS
5.1.	COSTO DE VENTAS
5.2.	GASTOS DE PERSONAL
5.2.01.	SUELDOS Y BENEFICIOS SOCIALES
5.2.01.01.	SUELDOS
5.2.01.02.	DÉCIMO TERCER SUELDO
5.2.01.03.	DÉCIMO CUARTO SUELDO
5.3	GASTOS ADMINISTRATIVOS
5.3.01.	GASTOS DEPRECIACIONES PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO
5.3.02.	GASTOS SERVICIOS BASICOS
5.3.03	GASTOS COMERCIALES
5.3.04	GASTOS IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y AFINES
ELABORADO POR: EL AUTOR	
FUENTE: NIC	

4. INGRESOS

4.1. INGRESOS OPERACIONALES

Los ingresos constituyen la razón de ser de “Ferretería My Friend”, aquí que se hace necesario que mantenga múltiples controles, que eviten posibles fraudes, robos y pérdidas de los mismos.

4.1.01. Ventas

Esta cuenta representa todas las ventas generadas en la empresa, tanto ventas al contado como a crédito.

Se debita por errores en facturación, devoluciones en venta, cierre del ejercicio económico se acredita por la venta de artículos efectuados al contado o a crédito.

➤ NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL DE VENTAS

• POLITICAS

- Se facturara todas las ventas, tanto al contado como a crédito.
- Las ventas en efectivo se entregaran un descuento del 5%.
- La ventas crédito se concederá diferentes plazos como son: clientes personales un plazo de 30 días, créditos a instituciones se dará un plazo de hasta 60 días si supera los 100 dólares.

• PROCEDIMIENTOS

- Se ingresarán todas las ventas al sistema.

- Se archivarán todas las facturas, incluyendo las anuladas para llevar un control estricto de todo lo vendido.
- Se realizará un análisis periódico de las ventas generadas en cada mes.

4.1.02 Devoluciones en Ventas

Se contabilizará mediante esta cuenta la mercadería devuelta por el cliente, permitiéndole actualizar el saldo de clientes mediante su disminución.

➤ NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL PARA DEVOLUCION EN VENTAS

- **POLITICAS**

- Se aceptaran devoluciones por un plazo máximo de 5 días de haberse realizado la venta.
- Las devoluciones figuraran en el cambio por otro artículo.
- Las devoluciones se las efectuara previa presentación de la respectiva factura.
- Esta cuenta se cerrara al momento de determinar la utilidad o pérdida del ejercicio

- **PROCEDIMIENTOS**

- Se verificará que la mercadería devuelta, ingrese tal como se le entrego al cliente.
- Se emitirá una Nota de Crédito para justificar el IVA que no se cobro.
- Se realizará un análisis de precios.

5. GASTOS

5.1 COSTO DE VENTAS

El costo de ventas representa todas las ventas generadas, por la empresa en el periodo, a un precio de costo.

Es una cuenta de resultados, se debita por el valor de la venta al costo y se acredita por el valor de las devoluciones en ventas al costo.

➤ NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL PARA EL COSTO DE VENTA

- **POLITICAS**

- A través del Costo de ventas se podrá llevar un control de las unidades que han sido vendidas.
- Mediante la determinación del costo de ventas se podrá establecer precios de ventas.
- Esta cuenta se cerrara al momento de determinar la utilidad o pérdida del ejercicio.

- **PROCEDIMIENTOS**

- El costo de ventas se obtendrá mediante la aplicación de método de inventario Permanente.
- Se determinará la autenticidad de su valor mediante una revisión del inventario.
- Se ingresará adecuadamente el costo de ventas por concepto de ventas.

- En caso de existir devoluciones se deberá realizar el respectivo ajuste.
- Realizar un análisis para determinar cuando un artículo deja de ser remunerativo.

5.2. GASTOS DE PERSONAL

Son aquellos egresos incurridos en actividades de planificación, organización, dirección, control y evaluación de la empresa.

Todos los gastos se debitan al momento de contraer la obligación, a fin de satisfacer una necesidad; y se acreditan al momento de realizar el cierre del ejercicio económico.

5.2.01. SUELDOS Y BENEFICIOS SOCIALES

Son gastos incurridos en el recurso humano, tomando a consideración el sueldo y los beneficios de ley a los que tienen derecho.

5.2.01.01. SUELDOS

Esta cuenta representa el pago de sueldo básico a los diferentes empleados de la empresa.

5.2.01.02. DÉCIMO TERCER SUELDO

El décimo tercer sueldo es un beneficio que reciben los trabajadores bajo relación de dependencia y corresponde a una remuneración

equivalente a al doceava parte de las remuneraciones que hubieren percibido en el año.

5.2.01.03. DÉCIMO CUARTO SUELDO

El decimo cuarto sueldo o bono escolar es un beneficio y lo deben percibir todos los trabajadores bajo relación de dependencia, indistintamente de su cargo o remuneración.

5.2.01.04. VACACIONES.

Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un periodo ininterrumpido de 15 días de vacaciones, incluidos los días no laborables. Las vacaciones pueden acumularse hasta 3 años y gozarlas en el cuarto año, de no hacerlo pierde el primer año de vacaciones.

5.2.01.05. REPARTO DE UTILIDADES

El Art. 97 del Código del Trabajo, establece que el empleador o empresa reconocerá en beneficio de sus trabajadores el 15% de las utilidades liquidadas. El plazo para el pago se realizará dentro de los 15 días contados a partir de la fecha de liquidación de utilidades, que se lo hará hasta el 31 de marzo de cada año.

➤ **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL PARA GASTOS PERSONAL**

• **POLITICAS**

- Se pagará el sueldo básico de acuerdo al monto que señala el Seguro Social.
- Se incrementará el sueldo tomando a consideración el mejor rendimiento del empleado.
- Todos los roles se pagará mediante cheques a la vista.
- Se pagará a los diferentes empleados el décimo tercer sueldo hasta el 24 de diciembre del año en curso.
- Se pagará a los empleados el décimo cuarto sueldo hasta el 15 de agosto del año en curso.

• **PROCEDIMIENTOS**

- Se llevará un control de sueldos mediante la realización de roles de pago.
- Se realizará un análisis de cada uno de los gastos, con la finalidad de determinar el rendimiento que genera dicho gasto.
- Se pagará el décimo tercer sueldo en los roles del mes de diciembre.
- Se pagará el décimo cuarto sueldo en los roles del mes de septiembre.
- Se ingresará inmediatamente el gasto correspondiente al pago de Aporte Patronal y Fondo de Reserva y se archivara el respectivo comprobante de egreso con el comprobante de pago del IESS.
- Esta cuenta se cerrará al momento de determinar la utilidad o pérdida del ejercicio.

5.3 GASTOS ADMINISTRATIVOS

5.3.01. DEPRECIACION PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

La depreciación se convierte en una reserva, porque al considerarse periódicamente como un gasto no derogable, va a permitir contar al menos con una parte de dinero para adquirir un nuevo activo fijo.

➤ NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL

• POLITICAS

- Los muebles de oficina se depreciaran por el método legal, siendo este en 10 anos al 10%, El Equipo de Oficina se depreciaran al 10% en 10 años, El Equipo de Computación se depreciara al 33% en 3 años, es decir tomando a consideración los porcentajes que indica el Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno.
- Esta cuenta se cerrará al momento de determinar la utilidad o pérdida del ejercicio.

• PROCEDIMIENTOS

- Se llevará un control de cada bien mueble mediante la apertura de tarjetas.

5.3.02. GASTOS SERVICIOS BASICOS

Son gastos que la empresa incurre dentro del giro normal de sus operaciones, corresponde al pago por consume de los diferentes servicios

básicos como son teléfono, energía eléctrica, agua, suministros de oficina, entre otros.

➤ **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL PARA GASTOS SERVICIOS BASICOS**

- **POLITICAS**

- Se pagará por servicio eléctrico en las fechas que corresponda.
- Se pagará por el consume de teléfono en las fechas que corresponda. Se exigirá el respectivo comprobante de venta para sustentar gastos para el pago del impuesto a la renta
- Se pagará por la compra de suministros con caja chica, siempre y cuando no supere los 20 dólares
- Esta cuenta se cerrará al momento de determinar la utilidad o pérdida del ejercicio.

5.3.03 GASTOS COMERCIALES

Son gastos que van a permitir a “Ferretería My Friend”, desarrollar de mejor manera cada una de las ventas, mediante una adecuada promoción dirigida al consumidor. Estos rubros debitan el momento contraer la obligación a fin de satisfacer la necesidad; y se acreditan al momento de realizar el cierre del ejercicio económico.

➤ **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL PARA GASTOS
COMERCIALES**

- **POLITICAS**

- Se exigirá el respectivo comprobante de venta para sustentar gastos para el pago del impuesto a la renta.
- Se pagará con el fondo de caja chica los gastos que no superen los 20 dólares.
- Esta cuenta se cerrará al momento de determinar la utilidad o pérdida del ejercicio.

- **PROCEDIMIENTOS**

- Se emitirá el respectivo comprobante de egreso al que se le adjuntara la respectiva factura.
- Se archivarán todos los comprobantes de egreso en base a su número y en orden cronológico.

5.3.04. GASTOS IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y AFINES

Este gasto comprende los impuestos y demás contribuciones que la empresa tiene que cancelar a instituciones como el servicio de rentas

internas, municipio, cuerpo de bomberos, a los cuales se tiene que realizar pagos para el normal funcionamiento de la empresa.

➤ **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL PARA GASTOS FINANCIEROS**

• **POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS**

- Los pagos a organismos que intervienen en el funcionamiento de la empresa se realizarán según el monto y tiempo que ellos dispongan y a beneficio de la empresa.
- Cada uno de los gastos se hará su registro en mayores auxiliares..
- Esta cuenta se cerrará al final del periodo contable para determinar el resultado económico.

3.11. CONTROL PRESUPUESTARIO

El control presupuestario es un conjunto de procedimientos y recursos que sirven a la administración para planear, coordinar y controlar todas las funciones y operaciones de la empresa, con el fin de obtener el máximo rendimiento con el mínimo esfuerzo.

Además el control de presupuesto permite que las actividades de la empresa sean planificadas con anticipación y referidas a un determinado periodo de tiempo.

3.11.1. Ventajas

Las ventajas de un sistema eficaz de control presupuestario son las siguientes:

- Coordinar las actividades de las distintas áreas de la empresa.
- Permite identificar problemas potenciales.

- Da lugar a la existencia de una estructura claramente definida en lo referente a los niveles de responsabilidad.
- Comparar los resultados reales con los presupuestados, analizando desviaciones y tomando las medidas correctoras necesarias.
- Aprovechar las capacidades del conjunto de la organización a través de una gestión participativa.

3.11.2. Presupuesto de caja

El presupuesto de caja ofrece a los encargados de la dependencia financiera de la empresa una perspectiva muy amplia sobre las entradas y salidas de efectivo en un periodo de tiempo determinado, permitiendo tomar las decisiones adecuadas sobre utilización y manejo

TABLA 22. PRESUPUESTO DE CAJA FERRETERIA MY FRIEND

Meses	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Dinero líquido al inicio (caja y bancos)	500,0					
Suma de cobros (entradas de efectivo)	6.100,0	6.000,0	6.000,0	6.000,0	6.000,0	6.000,0
Suma de pagos (salidas de efectivo)	(5.970,0)	(5.900,0)	(5.900,0)	(5.900,0)	(5.900,0)	(5.900,0)
Flujo de caja neto (cobros - pagos)	130,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Dinero líquido al final (caja y bancos)	630,0	730,0	830,0	930,0	1.030,0	1.130,0

Flujos operativos	330,0	300,0	300,0	300,0	300,0	300,0
Cobros por ventas al contado	6.000,0	6.000,0	6.000,0	6.000,0	6.000,0	6.000,0
Cobros por ventas a plazo	100,0					
Pagos de nóminas	(600,0)	(600,0)	(600,0)	(600,0)	(600,0)	(600,0)
Pagos de aportes a la seguridad social	0,0					
Pagos a proveedores	(5.000,0)	(5.000,0)	(5.000,0)	(5.000,0)	(5.000,0)	(5.000,0)
Pagos de arrendamientos	0,0					
Pagos de servicios públicos	(100,0)	(100,0)	(100,0)	(100,0)	(100,0)	(100,0)
Pagos de impuestos	(70,0)					

Flujos de inversión	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pagos por compras de activo fijo	0,0					
Cobros por ventas de activo fijo	0,0					

Flujos financieros	(200,0)	(200,0)	(200,0)	(200,0)	(200,0)	(200,0)
Pagos de intereses	0,0					
Pagos de préstamos bancarios	(200,0)	(200,0)	(200,0)	(200,0)	(200,0)	(200,0)

3.12. POLITICAS DE CONTROL INTERNO

Las políticas de control interno que establecimos nos ayudaran a procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales, dentro de las políticas trazadas por la gerencia y en atención a las metas u objetivos previstos.

1. Todo el personal que trabaja dentro de la empresa debe dar cuenta del ejercicio de sus funciones, del cumplimiento de sus objetivos y del uso de los bienes y recursos recibidos.
2. Mantener un registro del acceso a los bienes o valores susceptibles de mal uso, pérdida o robo.
3. Controlar el acceso al archivo de información susceptible de mal uso, adulteración o pérdida.
4. Realizar autoevaluaciones de la gestión en todas las áreas.
5. El personal debe realizar las actividades basándose en el manual de funciones y demás documentos que regulan a la empresa para de esta manera evitar riesgos administrativos y contables.
6. Monitorear y evaluar los procesos de manera permanente para detectar si cumplen con las necesidades y expectativas de los clientes, y así poder realizar los cambios y ajustes necesarios de acuerdo con el entorno y las exigencias de la demanda o la normatividad.
7. Documentar las acciones realizadas en cada unidad para que esta sirva de evidencia que permita afirmar que el sistema de información interno implementado proporciona información confiable y oportuna
8. Contar con ambientes adecuados para la preservación y conservación de la información y documentación.
9. Contar con procedimientos documentados que regulen las comunicaciones internas y externas.
10. Contar con procedimientos documentados para el monitoreo de las actividades y operaciones de la institución.

11. Realizar a quien le corresponda el seguimiento de las acciones correctivas hasta su implementación.
12. Contar con un plan de mejoramiento institucional.
13. El acceso a los recursos, activos y registros debe estar protegido por mecanismos de seguridad, que permitan asignar responsabilidad en su custodia.
14. realizar controles periódicos entre los recursos existentes y los saldos que arrojan los registros (arqueos, conciliaciones, recuentos físicos), por lo menos 2 veces al año.
15. Contratar los servicios de un profesional en auditoria cada dos años para evaluar la gestión institucional.
16. La persona encargada del manejo de caja chica tendrá que ser caucionada.
17. Arqueos de caja chica sorpresivos.

Las políticas de control interno antes ayudaran a:

- Salvaguardar los recursos
- Verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa
- Promover la eficiencia, economía y calidad de las operaciones
- Estimular la observancia de las políticas prescritas
- Lograr el cumplimiento de la misión, objetivos y metas de la institución

3.13. MATRIZ DE RIESGOS DE CONTROL INTERNO

Este sistema ayudará a verificar, comparar y validar las cifras, procedimientos, políticas, programas y resultados con el fin de garantizar que la institución pueda alcanzar las metas y objetivos previstos.

La matriz de control interno es una herramienta que permite planear, delegar, tomar decisiones, resolver problemas y ver a la organización como un todo, es por ello que a continuación se detalla una matriz de riesgos para cada elemento del control interno llevado a la realidad de la empresa

TABLA 23: VALORACION DEL RIESGO

PONDERACIÓN	RIESGO	CONTROL
1	BAJO	ALTO
2	MEDIO	MEDIO
3	ALTO	BAJO

Elaborado por: El autor

TABLA 24: AMBIENTE DE CONTROL

FERRETERÍA "MY FRIEND" MATRIZ DE RIESGOS AMBIENTE DE CONTROL						
No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	RIESGO	OBSERVACIONES
1	¿La empresa posee políticas administrativas bien definidas?					
2	¿La estructura organizacional es adecuada?					
3	¿La administración analiza los riesgos internos y externos del servicio para la toma de decisiones?					
4	¿Existen normas y procedimientos para la contratación, de personal?					
5	¿Estas normas son aplicadas en todas las áreas?					
6	¿El desempeño de cada empleado es evaluado y revisado periódicamente?					
7	¿Se elabora programas de capacitación para el personal?					
8	¿Existe preocupación por parte de la administración sobre la custodia y cuidado de la información?					

Elaborado por: El autor

TABLA 25: EVALUACION DE RIESGOS

FERRETERIA "MY FRIEND"						
MATRIZ DE RIESGOS						
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	RIESGO	OBSERVACIONES
1	¿La administración establece normas correctivas a los riesgos detectados de forma oportuna?					
2	¿Existen procedimientos para evaluar situaciones de cambio que puedan afectar el normal desenvolvimiento de la empresa?					
3	¿La evidencia recopilada en el estudio de los riesgos es oportuna y de calidad?					
4	¿Se cuenta con un mecanismo para evaluar riesgos?					
5	¿La empresa cuenta con el personal adecuado para realizar la evaluación de riesgos?					
6	¿Son analizados las diferentes tipos de riesgos que podrían existir por parte de la institución?					
7	¿Se analizan las posibles oportunidades para alcanzar los objetivos y mitigar riesgos institucionales?					
8	¿Los canales de comunicación entre la administración y el personal que trabaja en la institución es el adecuado?					

Elaborado por: El autor

TABLA 26: ACTIVIDADES DE CONTROL

FERRETERIA "MY FRIEND" MATRIZ DE RIESGOS ACTIVIDADES DE CONTROL						
No	PREGUNTA	SI	NO	N/A	RIESGO	OBSERVACIONES
1	¿Existe una matriz donde se relacionan los riesgos con los controles establecidos?					
2	¿Se establecen actividades de control para la detección de errores o irregularidades?					
3	¿Ha establecido la gerencia procedimientos para prevenir acceso no autorizado a, o la destrucción de documentos o registros?					
4	¿La empresa cuenta con un sistema automatizado para el registro de sus transacciones?					
5	¿Dicho sistema cuenta con una clave de seguridad, con el propósito de evitar que el mismo sea manejado por personas externas a la institución?					
6	¿La administración solicita a sus empleados la presentación de informes detallando las actividades realizadas?					

Elaborado por: El autor

TABLA 27: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

FERRETERIA "MY FRIEND" MATRIZ DE RIESGOS INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	RIESGO	OBSERVACIONES
1	¿Existen mecanismos para conseguir información externa e interna necesaria para cumplir los objetivos de la institución?					
2	¿La información recopilada está vinculada y ayuda al cumplimiento con las metas y objetivos de la institución?					
3	¿Existen planes de acción correctiva para las irregularidades encontradas y son informadas oportunamente?					
4	¿Se suministra al personal de la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades?					
5	¿El personal que trabaja y los clientes pueden presentar sus denuncias fácilmente acerca de cualquier irregularidad en la empresa?					

Elaborado por: El autor

TABLA 28: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

FERRETERIA "MY FRIEND"						
MATRIZ DE RIESGOS						
SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	RIESGO	OBSERVACIONES
1	¿Existe supervisión interna para verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos?					
2	¿Existe integración de la información entre todos los departamentos?					
3	¿La gerencia acepta propuestas del personal para el mejoramiento en las actividades?					
4	¿Se realizan comparaciones periódicas de los resultados obtenidos en cada etapa del servicio prestado?					
6	¿Se da soluciones a los reclamos de los clientes, con la finalidad de brindar un mejor servicio a los mismos?					
7	¿Se verifica y compara los resultados económicos y del servicio prestado periódicamente?					
8	¿Se verifica el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias?					
9	¿Se entrega la información necesaria y oportuna a las instituciones reguladoras?					

Elaborado por: El autor

CAPITULO IV

4. ANALISIS DE IMPACTOS

Es necesario en este capítulo, realizar un análisis técnico de los impactos que el presente proyecto generará en los ámbitos: económico, social, educativo, empresarial, para lo cual se ha utilizado la siguiente metodología:

Para cada área o ámbito a ser analizado se utiliza una matriz de impactos en la cual en el eje horizontal, ubicamos los niveles de impactos sobre la base de la siguiente tabla.

TABLA 29: MATRIZ DE VALORACIÓN DE IMPACTOS

-3	Impacto alto negativo
-2	Impacto medio negativo
-1	Impacto bajo negativo
0	No hay impacto
1	Impacto bajo positivo
2	Impacto medio positivo
3	Impacto alto positivo

ELABORADO POR: EL AUTOR

Mientras que en el eje vertical determinamos una serie de indicadores trascendentales y relevantes, los cuales permitirán realizar luego un análisis respectivo.

A cada indicador se asigna un nivel de impacto de acuerdo a la tabla.

Una vez asignado los niveles de impactos a cada indicador se realizan la sumatoria de los valores asignados.

Para determinar el nivel de impacto del área se divide la sumatoria de los valores asignados para el número de indicadores. A continuación bajo cada matriz de impactos se realiza el análisis o argumentación del porque se asigno determinado nivel de impacto a cada indicador de la matriz.

Finalmente se construye una matriz general de impactos ubicándose en el eje horizontal el nivel de impactos y en el eje vertical las áreas.

4.1. IMPACTO ECONÓMICO

TABLA 30: IMPACTO ECONÓMICO

NIVEL DE IMPACTO INDICADOR	NEGATIVO			POSITIVO		
	-3	-2	-1	1	2	3
Solvencia económica						X
Minimizar costos y gastos					X	
Generar mayor utilidad						X
TOTAL					2	6
Sumatoria = 8; Promedio = 2.67						

ELABORADO POR: EL AUTOR

El análisis del impacto tiene un promedio de 2.67, lo que significa que es un impacto alto positivo.

ANALISIS.-

La implementación del sistema de control interno va a generar un impacto económico porque le va a permitir a “Ferretería My Friend” minimizar costos y gasto a través de una adecuada utilización del recursos tanto material, económico y humano.

El contar con instrumentos administrativos acorde a sus necesidades, permitirán mejorar su gestión administrativa y operacional con mayor facilidad.

Generar una mayor utilidad, mediante la reinversión del recurso económico, permitiendo de esta manera incrementar el patrimonio.

4.2. IMPACTO SOCIAL

TABLA 31: IMPACTO SOCIAL

INDICADOR	NIVEL DE IMPACTO			NEGATIVO			POSITIVO		
	-3	-2	-1	1	2	3			
Mejor calidad de vida						X			
Estabilidad en el personal						X			
Clientes satisfechos						X			
TOTAL						9			
Sumatoria = 9; Promedio = 3									

ELABORADO POR: EL AUTOR

El análisis del impacto social tiene un promedio de 3, lo que significa que es un impacto alto positivo.

ANALISIS.-

Al ejecutarse el presente proyecto se tienen la posibilidad de mejorar la calidad de vida del personal, la estabilidad en el personal económica y laboralmente, y mejorar la calidad de servicio que se brinda a los clientes, ya que se tendrá una adecuada organización en el desarrollo de las actividades administrativas y operacionales, por lo tanto contribuirá al logro de los objetivos de “Ferretería My Friend”.

4.3. IMPACTO EDUCATIVO

TABLA 322: IMPACTO EDUCATIVO

INDICADOR	NIVEL DE IMPACTO			NEGATIVO			POSITIVO		
	-3	-2	-1	1	2	3			
Fuente de consulta						X			
Guía de tipo contable						X			
Capacitación						X			
TOTAL						9			
Sumatoria = 9; Promedio = 3									

ELABORADO POR: EL AUTOR

El análisis del impacto educativo tiene un promedio de 3, lo que significa que es un impacto alto positivo.

ANALISIS.-

Este trabajo investigativo servirá como fuente de consulta y guía de estudio para aquellas personas interesadas en el tema.

Se convierte en una guía para el personal de “Ferretería My Friend”, porque a través del Manual de Funciones, Contable y Reglamentos pertinentes, van a servir de guía y van a permitir verificar que las actividades sean adecuadamente distribuidas.

La aplicación de este proyecto educará a todos los integrantes de la ferretería por cuanto deberán aplicar conocimientos técnicos y ya no empíricos como lo venían haciendo.

4.4. IMPACTO EMPRESARIAL

TABLA 33: IMPACTO EMPRESARIAL

NIVEL DE IMPACTO INDICADOR	NEGATIVO			POSITIVO		
	-3	-2	-1	1	2	3
Logro de objetivos					X	
Minimizar riesgos					X	
Contar con información efectiva						X
TOTAL					4	3
Sumatoria = 7; Promedio = 2.33						

ELABORADO POR: EL AUTOR

El análisis del impacto empresarial tiene un promedio de 2.33, lo que significa que es un impacto medio positivo.

ANALISIS.-

El sistema de control interno es un proceso ejecutado por el personal de la empresa, este sistema es diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de los objetivos.

El sistema de control interno es una herramienta que permite suprimir y/o disminuir riesgos a los cuales están expuestos los recursos de Ferretería “My Friend”.

La aplicación adecuada del sistema de control interno v a generar una información oportuna, veraz y efectiva con la finalidad que el nivel directivo pueda tomar decisiones de manera acertada.

4.5. IMPACTO GENERAL

TABLA 34: IMPACTO GENERAL

NIVEL DE IMPACTO INDICADOR	NEGATIVO			POSITIVO		
	-3	-2	-1	1	2	3
Impacto económico						X
Impacto social						X
Impacto educativo						X
Impacto empresarial					X	
TOTAL					2	9
Sumatoria = 11; Promedio = 2.75						

ELABORADO POR: EL AUTOR

El análisis del impacto general tiene un promedio de 2.75, lo que significa que es un impacto alto positivo.

ANALISIS.-

El sistema de control interno está basado en normas, políticas para resguardar los activos de la empresa contra situaciones que se consideren peligrosas.

Con la aplicación de un sistema de control interno contable financiero en la empresa se procura obtener un flujo de información confiable, que será de utilidad para mejorar la gestión empresarial.

La utilización del presente sistema permitirá un desarrollo económico sostenido a través de la correcta aplicación de funciones administrativas y contables, lo cual promoverá el rendimiento oportuno de las operaciones.

Con la información entregada por el sistema, el gerente y accionistas podrán tomar las mejores decisiones respecto a la administración de los recursos de la empresa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Existe la ausencia de un sistema de control interno para el área administrativa, contable y financiera, cuyo efecto se ve reflejado en el manejo de ciertos servicios y en la atención al cliente.
- Actualmente no disponen de un organigrama estructural, de posición de personal y de un manual de funciones y reglamento interno técnicamente elaborado.
- No hay una adecuada planificación técnica de las labores, tareas, actividades que realiza el talento humano de la ferretería en sus actividades cotidianas.
- No se aplica estrategias de publicidad, ni se capacita al personal.
- Los procesos, procedimientos, políticas administrativas financieras y contables que se desarrollan en cada una de las áreas se ejecutan en base a órdenes y autorizaciones emitidas por el gerente propietario, ya que no se encuentran establecidos en ningún modelo o manual, que sirvan de referencia.
- Actualmente cuenta con un software contable, el mismo que permite llevar el registro de sus operaciones financieras – contables.
- La ferretería My Friend cumple con todas sus obligaciones legales y tributarias vigentes en el Ecuador.

RECOMENDACIONES

- Con la implementación del sistema de control interno administrativo y financiero para la ferretería “My Friend”, se implementaran controles de gestión, respaldado por un manual de funciones, en el que cada colaborador tendrá acceso a revisar de acuerdo a su cargo las, competencias, objetivos y responsabilidades, al igual que el respectivo procedimiento financiero, en donde se especifica el manejo contable y de control interno.
- Una vez elaborado técnicamente el organigrama estructural, de posición de personal, el manual de funciones y reglamento interno, es indispensable que este sea de conocimiento absoluto del recurso humano que forma parte de esta microempresa ferretera, ya que de esta manera podrán conocer y asumir su grado de autoridad y responsabilidad dentro de dicha organización.
- Es necesario que antes de la ejecución de alguna labor o tarea, el talento humano de “Ferretería My Friend”, de la ciudad de Ibarra, elabore una previa planificación, considerando su tiempo y recursos, la misma que le permita llevar a cabo el desarrollo de sus actividades de manera correcta, oportuna y minimizar costos y gastos.
- La capacitación permanente al talento humano que labora en ferretería, es necesaria, ya que esto permitirá disponer de personal competente e idóneo.
- Se deberá aplicar los instructivos planteados en este trabajo de grado para que la ferretería logre cumplir con los objetivos corporativos que desea.
- Un plan de cuentas, debe ser elaborado en base al principio de Consistencia, por ello se recomienda a “Ferretería My Friend”, verificar

cada una de las cuentas que forman parte de este catalogo, y modificarlas de acuerdo a sus necesidades, eliminando todas las cuentas innecesarias y que hacen referencia a gastos personales del propietario.

- Se recomienda a ferretería MY FRIEND, seguir realizando el pago de las obligaciones tributarias de manera oportuna y correcta, ya que esto evitará sanciones y multas.

FUENTES DE INFORMACION

BIBLIOGRAFÍA

- AGUILAR, Rosa. (2008). *Gestión de Personal*. México.
- Alcarria, J. (2009). *Contabilidad Financiera I*. Universitat Jaume.
- BERNAVÉ, Lorena. (2012). *Aplicación de las NEC*. Quito.
- CATORA, R. (2008). *Administración de Empresas*. Bogotá.
- CÓDIGO DE TRABAJO 2012
- CHIAVENATO, Idalberto. (2009). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: McGraw-Hill.
- CLAVIJO A., Julio. (2009). *Organización Empresarial*. México.
- CÓDIGO DE TRABAJO. (2012). Quito.
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ECUADOR. (2012). Quito.
- DE ZUANI Rafael, (2003). *Introducción a la administración de organizaciones*. Segunda edición. Editorial Makitub, pag 82 al 86.
- ESTRADA, Jorge. (25 de Mayo de 2008).
<http://nic01sonmer.blogspot.com/>. Recuperado el 12 de Junio de 2013
- FINANCIERA, L. D. (2012). Quito.
- FOUNDATION PUBLICATIONS DEPARTAMENT. (2009). *LAS NIIF*. New York.
- GARCÍA, Julio y Casanueva Cristóbal; *Prácticas de la gestión empresarial*, Mc Graw Hill, Pág. 3
- GÓMEZ C., Guillermo. (2008). *Talento Humano*. Chile.
- Greco, O. (2007). *Diccionario Contable*. Florida: Valleta Ediciones.
- GUTIÉRRES Díaz, Alejandro; *Planeación estratégica de sistemas*.
- HARO, M. (2009). *Gerencia Administrativa y Financiera*. México.
- HERNANDEZ D., Edgar. (2008). *La gerencia de Empresas*. Chile.
- *IASCF Foundation Publications Department*,. (2009). Recuperado el 24 de 05 de 2012, de www.iasb.org:
<http://www.uta.edu.ec/infoempresa/pdf/supercias/NIIFPYMES.pdf>

- KOONTZ, Harold. (2008). *Elementos de la Administración*. México: McGrawHill.
- KURTZ y otros. (2009). *La empresa Comercial*. México.
- LEY DE SEGURIDAD SOCIAL. (2012). Quito.
- LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO 2012
- MALTES, Carlos. (10 de Febrero de 2012).
<http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/admon/02.ttm>.
Recuperado el 15 de marzo de 2013
- MONTENGERO, Luis. (15 de Marzo de 2012).
<http://html.roncondelvago.com/ley-de-regimen-tributario-interno.html,s/f>. Recuperado el 10 de Mayo de 2013
- MONTEROS, Edgar. (2005), Manual de gestión empresarial, Editorial universitaria.
- REYES P, Agustín. (2009). *Administración de personal*. México: Limusa.
- ROBBINS y otros. (2008). *La Administración Gerencial*. Venezuela.
- Sinisterra, G., & Polanco , L. E. (2007). *Contabilidad Administrativa*. Bogotá: Ecoe ediciones.

LINCOGRAFÍA

- <http://html.rincondelvago.com/ley-de-regimen-tributario-interno.html>. (s/f). Recuperado el 24 de 05 de 2012, de <http://html.rincondelvago.com/ley-de-regimen-tributario-interno.html>
- <http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/admon/02.htm>. (24 de 05 de 2012). Recuperado el 25 de 05 de 2012, de <http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/admon/02.htm>
- <http://www.sri.gov.ec/>
- <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/no11/controlinterno.htm>
- http://www.wikilearning.com/principios_y_normativas_del_control_interno-wkccp-12649-6.htm

ANEXOS

ANEXO N. 1



ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE PROPIETARIO DE LA FERRETERÍA "MY FRIEND" DE LA CIUDAD DE IBARRA

NOMBRE:

CARGO:

- 1.- ¿La empresa cuenta con un organigrama institucional?
- 2.- ¿En la empresa se aplican controles básicos en el área financiera?
- 3.- ¿Mencione qué controles básicos se aplican en las adquisiciones?
- 4.- ¿Actualmente qué controles internos se realizan en las ventas?
- 5.- ¿Cuáles son los controles que se aplican sobre los inventarios?
- 6.- ¿Qué controles se aplican sobre en los activos fijos?
- 7.- ¿Existe un plan de cuentas, políticas y procedimientos contables claramente definidos?

Entrevistadores:

.....

ANEXO N. 2



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA FERRETERÍA “MY FRIEND”

OBJETIVO: Determinar el manejo administrativo, financiero de la ferretería “My Friend” a fin de conocer su proceso organizacional, de gestión, control, aplicación de sus procedimientos, manejo de manuales contables y administrativos y gestión de personal.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente la pregunta antes de contestarla
- La encuesta es anónima para garantizar la veracidad de las respuestas
- Marque con una sola X en el paréntesis según corresponda su respuesta.

1. ¿Las actividades que realiza cada empleado están bien definidas?

SI	
NO	

2. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones en donde se describa las actividades y responsabilidades del personal?

SI	
NO	

3. ¿Existe un encargado del registro de las operaciones que se efectúan en la ferretería?

SI	
NO	

4. ¿La información recopilada de las transacciones es ingresada de forma inmediata al sistema?

SI	
NO	

5. ¿Todas las transacciones se encuentran debidamente documentadas?

SI	
NO	

6. ¿Conoce que tipo de controles básicos se desarrollan en la empresa?

SI	
NO	

7. ¿En la empresa se realizan constataciones físicas del inventario?

PERMANENTEMENTE	
PARCIALMENTE	
NUNCA	

8. ¿Existen en la empresa reglamentos internos para el personal, como para las actividades que se efectúan?

SI	
NO	

Gracias por su colaboración

ANEXO N. 3



ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES DE LA FERRETERÍA “MY FRIEND” DE LA CIUDAD DE IBARRA

OBJETIVO: Determinar la calidad de atención y servicio al cliente brindado por el talento humano de la ferretería “My Friend”.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente la pregunta antes de contestarla
- La encuesta es anónima para garantizar la veracidad de las respuestas
- Marque con una sola X en el paréntesis según corresponda su respuesta.

1. ¿Cómo calificaría las condiciones físicas del establecimiento?

Muy bueno () Bueno () Regular () Malo ()

2. ¿Cómo calificaría la atención recibida por parte del personal de “MY FRIEND”?

Muy satisfecho () Medio satisfecho ()

Poco satisfecho () Insatisfecho ()

3. ¿De acuerdo a su criterio, piensa que la atención recibida por parte de los empleados de la ferretería fue rápida, aceptable, lenta, no opina?

Rápida () Aceptable () Lenta () No opina ()

Encuestadores:

ANEXO 4: FOTOGRAFÍAS DE LA FERRETERÍA

