



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TRABAJO DE GRADO

TEMA.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS EN “FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.” UBICADA EN LA CIUDAD DE CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA.

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTORA: SÁNCHEZ PROAÑO GEOVANNA ALEXANDRA

DIRECTOR: Mgs. BAEZ POSSO PABLO DANILO

IBARRA, FEBRERO 2018

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo comprende la elaboración de un “SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS EN FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.” UBICADA EN LA CIUDAD DE CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA”, se encuentra enfocado a complementar la administración comercial para que la compañía sea viable tanto en el aspecto administrativo como financiero de tal manera que contribuya a tener un mayor conocimiento de los procesos de gestión, teniendo como finalidad orientar al personal y descubrir mediante el diagnóstico situacional las falencias por las que está atravesando, así como también distinguir las necesidades administrativas y operativas que se requiera. Entre las cuales se evidencia la falta de conocimiento técnico en el desarrollo de procesos, procedimientos y funciones, falta de organización y duplicidad de funciones. Posterior a ello se realizó el proyecto de investigación donde a través de medios físicos y el internet se buscó establecer conceptos y definiciones de términos desconocidos durante la elaboración del proyecto, con el propósito de sustentar la base del problema.

Para mejorar la administración de inventarios se propone un sistema de control interno en Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., mediante el desarrollo de cada uno de los componentes del control interno; donde, en cada elemento se establecen propuestas para mejorar su administración y planificar sus actividades; mismos que serán de fácil comprensión para que sean aplicadas de una manera didáctica y real de acuerdo a los requerimientos de la compañía. El proyecto producirá impactos positivos en todos los ámbitos, ya que contribuirá a mejorar la situación de la compañía mediante un servicio de calidad, una guía para la compañía, a los usuarios externos a quien les interese conocer sobre el tema y un referente de prestigio dentro del mercado comercial.

EXECUTIVE SUMMARY

The present work includes the elaboration of an “INTERNAL CONTROL SYSTEM FOR THE ADMINISTRATION OF INVENTORIES IN “FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.”, LOCATED IN THE CITY OF CAYAMBE, PROVINCE OF PICHINCHA”, is focused on complementing commercial administration so that the Company is viable both administratively and financially so as to contribute to have a greater knowledge of the processes of management, with the purpose of guiding the personnel and discovering through the situational diagnosis the shortcomings that are going through, as well as distinguishing the administrative and operational needs that are required. Among them is the lack of technical knowledge in the development of processes, procedures and functions, lack of organization a duplication of functions. After that, the research Project was carried out through physical means and the internet, to establish concepts and definitions of unknown terms during the elaboration of the Project, in order to sustain the base of the problem.

To improve the administration of inventories, an internal control system is proposed in Ferrigonz Cía. Ltda., through the development of each of the components of internal control; where, in each element, proposals are established to improve its administration and plan its activities; they will be easy to understand so they can be applied in a didactic and real way according to the company’s requirements. The Project will produce positive impacts in all areas, since it will contribute to improving the company’s situation through a quality service, a guide for the Company, external users who are interested in knowing about the subject and a prestigious reference within of the commercial market.

DECLARACIÓN

Yo, **Sánchez Proaño Geovanna Alexandra**, portadora de la cédula de ciudadanía con Nro. **100408964-3**, declaro bajo juramento que las ideas y contenidos expuestos en el presente trabajo de investigación de fin de carrera aquí descrito **SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS EN “FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.” UBICADA EN LA CIUDAD DE CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA.**, es de mi autoría, el mismo que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional; en los contenidos tomados de diferentes fuentes de consulta, se ha hecho constar sus respectivas citas bibliográficas.



Geovanna Alexandra Sánchez Proaño
C.C. 100408964-3

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado, presentado por la egresada Sánchez Proaño Geovanna Alexandra, para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., cuyo tema es: **SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS EN “FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.” UBICADA EN LA CIUDAD DE CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA.**, se consideró 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 28 días del mes de febrero del 2018.



Mgs. Pablo Danilo Báez Posso
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Sánchez Proaño Geovanna Alexandra portadora de la cédula de ciudadanía Nro. 100408964-3, 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 autora del Trabajo de Grado denominado: **SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS EN "FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA."** UBICADA EN LA CIUDAD DE CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA., que ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

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



Geovanna Alexandra Sánchez Proaño
C.C. 100408964-3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100408964-3		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Sánchez Proaño Geovanna Alexandra		
DIRECCIÓN:	Otavalo, calle Olmedo entre Bolívar y Roca		
EMAIL:	apgeovis2@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062921481	TELÉFONO MÓVIL:	0985100396
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS EN “FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.” UBICADA EN LA CIUDAD DE CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA.		
AUTORA:	Sánchez Proaño Geovanna Alexandra		
FECHA:	2018-02-28		
SÓLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	PREGRADO		
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.		
ASESOR / DIRECTOR:	Mgs. Pablo Danilo Báez Posso		

2. CONSTANCIAS

La autora 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 (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 28 días del mes de febrero del 2018.

LA AUTORA:



Geovanna Alexandra Sánchez Proaño
C.C. 100408964-3

DEDICATORIA

El presente trabajo de grado es dedicado con mucho amor a mi madre Gladys quien siempre supo enseñarme que para llegar a ser una profesional vale la pena el esfuerzo, sobrellevando los obstáculos que se presenten, porque en todo instante de la vida Dios nos pone pruebas en el camino las cuales debemos superarlos; por ser mi guía, mi consejera y por convertirme en una persona de bien, impartíendome valores en todo momento.

A mi hermana Johselin, por ser mi fortaleza, quien me brinda su apoyo en cada instante de mi vida, creyendo y confiando en mis capacidades para cumplir mis objetivos.

A mi novio Jonathan, por brindarme su amor, cariño, comprensión y por estar conmigo en cada paso que doy escuchándome y apoyándome tanto en mi vida profesional como personal, dándome ánimos de superación para no rendirme, estando a mi lado en todo momento y hacer de cada día una realidad compartiendo nuestros sueños y anhelos; Dios no se equivocó al ponerlo en mi camino.

A la luz de mis ojos, mi hija Julie; que aunque todavía no conozco, sé que con su llegada mis días serán mejores; Dios me dio la mayor bendición de tenerte en mi vientre y sentir como día a día vas creciendo más y más; desde el primer instante que supe que serías parte de mi vida te amo mi bebé y a pesar de que aún no hayas nacido nunca te dejaré de dar mi apoyo, cariño, comprensión y todo mi amor.

A mis familiares, quienes comparten conmigo momentos especiales y me brindan palabras de aliento y fe para continuar creciendo profesionalmente y personalmente en mi vida.

Sánchez Proaño Geovanna Alexandra

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por darme la vida, salud e inteligencia y por guiarme en esta y cada etapa de mi vida.

Agradezco a mi madre, a mi hermana, novio y demás familiares por estar siempre a mi lado, por aconsejarme, por ser mi apoyo para cumplir cada una de mis metas.

Gracias a la Universidad Técnica del Norte y a su Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas que me brindaron un espacio dentro de las aulas de la casona universitaria junto con docentes que supieron enriquecerme de conocimientos, ética y profesionalismo, aprendiendo cada día a crecer como persona y profesional.

Agradezco al Mgs. Pablo Danilo Báez Posso, en calidad de asesor que supo guiarme e instruirme durante la elaboración y desarrollo del presente trabajo, gracias por el tiempo y la paciencia, motivándome a continuar con el proceso del proyecto.

Gracias al gerente de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., Señor Jaime González, quien me permitió realizar este trabajo de tesis, brindándome todas las facilidades para desarrollar y culminar mi trabajo, ayudándome en todo lo necesario.

Sánchez Proaño Geovanna Alexandra

ÍNDICE GENERAL

TRABAJO DE GRADO	i
RESUMEN EJECUTIVO	ii
EXECUTIVE SUMMARY	iii
DECLARACIÓN	iv
CERTIFICACIÓN DEL DIRE	v
.....	vi
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVORA DE LA “UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE””	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
ÍNDICE GENERAL	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xv
INDICE DE GRÁFICOS	xviii
PRESENTACIÓN.....	xx
CAPÍTULO I	24
1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	24
1.1 Antecedentes	24
1.2 Objetivos del diagnóstico	25
1.2.1 Objetivo general	25
1.2.2 Objetivos específicos	25
1.3 Variables diagnósticas.....	26
1.4 Indicadores o sub-aspectos.....	26
1.5 Matriz de relación diagnóstica	28
1.6 Mecánica Operativa.....	30

1.6.1 Indicadores de la población y la muestra.....	30
1.6.2 Instrumentos de la investigación	31
1.7 Análisis de la Información	33
1.7.1 Análisis de la entrevista aplicada al personal administrativo – Gerente de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Cayambe, provincia de Pichincha.	34
1.7.2 Análisis de la entrevista aplicada al personal administrativo - Contadora de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Cayambe, provincia de Pichincha.	39
1.7.3 Análisis de las encuestas aplicadas a los trabajadores en las áreas de adquisiciones, ventas, bodega y choferes de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Cayambe, provincia de Pichincha.	43
1.8 Matriz FODA	52
1.8.1 CRUCE ESTRATÉGICO: FORTALEZAS – OPORTUNIDADES (FO).....	54
1.8.2 CRUCE ESTRATÉGICO DEBILIDADES – OPORTUNIDADES (DO).....	54
1.8.3 CRUCE ESTRATÉGICO FORTALEZAS – AMENAZAS (FA).....	54
1.8.4 CRUCE ESTRATÉGICO DEBILIDADES – AMENAZAS (DA)	54
1.9 Determinación del problema	55
CAPÍTULO II.....	57
2. MARCO TEÓRICO.....	57
2.1 Introducción	57
2.2 Objetivos	57
2.3 Empresa.....	57
2.3.1 Empresa	57
2.3.2 Comercio	58
2.4 Control interno	58
2.4.1 Definición de control interno.....	58
2.4.2 Objetivos del control interno	59

2.4.3 Componentes del control interno.....	60
2.5 Gestión Administrativa	62
2.5.1 Definición de administración.....	62
2.5.2 Componentes	63
2.5.3 Filosofía institucional	66
2.5.4 Estructura organizacional	67
2.5.5 Organigrama	67
2.6 Gestión Contable	68
2.6.1 Definición de Contabilidad.....	68
2.6.2 Contabilidad comercial.....	69
2.6.3 Proceso contable	69
2.6.4 Estados financieros	70
2.6.5 Indicadores financieros.....	74
2.7 Inventarios	78
2.7.1 Definición de Inventarios	78
2.7.2 Tipos de inventarios.....	78
2.7.3 Sistemas de inventarios	79
2.7.4 Métodos de valoración de inventarios	81
2.7.5 Logística	82
2.7.6 Stock.....	83
CAPÍTULO III.....	84
3. SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS EN “FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.” UBICADA EN LA CIUDAD DE CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA.....	84
3.1 Introducción	84
3.2 Objetivo General	84
3.3 Objetivos Específicos.....	84
3.4 Sistema de Control Interno para Ferreterías Ferrigonz Cía.....	85

Ltda., ubicada en la ciudad de Cayambe, provincia de Pichincha.	85
3.4.1 Ambiente de control	86
3.4.2 Evaluación de riesgos	131
3.4.3 Actividades de Control	140
3.4.4 Información y comunicación	162
3.4.5 Monitoreo	198
CAPÍTULO IV.....	207
4. ANÁLISIS DE IMPACTOS.....	207
4.1 Introducción	207
4.2 Impacto económico	209
4.3 Impacto social	210
4.4 Impacto educativo	211
4.5 Impacto comercial.....	212
4.6 Impacto general.....	213
CONCLUSIONES	215
RECOMENDACIONES.....	216
BIBLIOGRAFÍA	217
ANEXOS.....	221
Anexo 1.- Entrevista aplicada al gerente de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Cayambe, provincia de Pichincha.....	222
Anexo 2.- Entrevista aplicada a la contadora de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Cayambe, provincia de Pichincha.....	224
Anexo 3.- Encuesta aplicada a los trabajadores en las áreas de adquisiciones, ventas, bodega y choferes de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Cayambe, provincia de Pichincha.	225

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Matriz de relación diagnóstica.....	28
Cuadro N° 2 Indicación de la población	30
Cuadro N° 3 La entrevista.....	31
Cuadro N° 4 La encuesta	32
Cuadro N° 5 Existencia de un manual de funciones.....	43
Cuadro N° 6 Importancia de un manual de funciones	44
Cuadro N° 7 Ambiente laboral	45
Cuadro N° 8 Ámbito a fortalecerse.....	46
Cuadro N° 9 Existencia de un responsable del ingreso y despacho de mercadería.....	47
Cuadro N° 10 Cumplimiento de objetivos.....	48
Cuadro N° 11 Realización de conteos físicos al momento de la recepción de mercadería	49
Cuadro N° 12 Registro del inventario.....	50
Cuadro N° 13 Nivel de aporte a través de la implementación del proyecto	51
Cuadro N° 14 Matriz FODA.....	52
Cuadro N° 15 Cuestionario de Control Interno relacionado al ambiente de control.....	86
Cuadro N° 16 Manual de funciones aplicada al Gerente General	98
Cuadro N° 17 Contadora.....	99

Cuadro N° 18 Asistente contable.....	100
Cuadro N° 19 Adquisiciones	101
Cuadro N° 20 Vendedor /a.....	102
Cuadro N° 21 Bodeguero.....	103
Cuadro N° 22 Chofer	104
Cuadro N° 23 Reglamento de Trabajo.....	105
Cuadro N° 24 Código de Ética	111
Cuadro N° 25 Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo	112
Cuadro N° 26 Cuestionario de Control Interno relacionado a la evaluación de riesgos.....	133
Cuadro N° 27 Matriz de mitigación de riesgos.....	138
Elaborado por: La Autora	139
Cuadro N° 28 Cuestionario de Control Interno relacionado a las actividades de control	140
Cuadro N° 29 Políticas de compras	144
Cuadro N° 30 Políticas de distribución y venta	144
Cuadro N° 31 Políticas de almacenamiento y levantamiento físico	145
Cuadro N° 32 Estado de resultados integrales	152
Cuadro N° 33 Estado de situación financiera	154
Cuadro N° 34 Estado de situación financiera	157

Cuadro N° 35 Estado de flujo de efectivo	160
Cuadro N° 36 Cuestionario de Control Interno relacionado a Información y Comunicación	162
Cuadro N° 37 Acta de reconocimiento de bodega.....	181
Cuadro N° 38 Acta de inicio físico de inventarios	182
Cuadro N° 39 Planilla de inventario físico	183
Cuadro N° 40 Acta de conciliación de inventarios.....	184
Cuadro N° 41 Formulario de quejas y sugerencias	187
Cuadro N° 42 Estructura de un programa de capacitación	196
Cuadro N° 43 Formato para temas de capacitación.....	198
Cuadro N° 44 Cuestionario de Control Interno relacionado a supervisión y monitoreo	199
Cuadro N° 45 Responsables de realizar el seguimiento	203
Cuadro N° 46 Matriz de ponderación de impactos	207
Cuadro N° 47 Impacto económico.....	209
Cuadro N° 48 Impacto social	210
Cuadro N° 49 Impacto educativo.....	211
Cuadro N° 50 Impacto comercial	212
Cuadro N° 51 Impacto general	213

INDICE DE GRÁFICOS

Figura N° 1 Existencia de un manual de funciones	43
Figura N° 2 Importancia de un manual de funciones	44
Figura N° 3 Ambiente laboral.....	45
Figura N° 4 Ámbito a fortalecerse	47
Figura N° 5 Existencia de un responsable del ingreso y despacho de mercadería	48
Figura N° 6 Cumplimiento de objetivos	49
Figura N° 7 Realización de conteos físicos al momento de la recepción de mercadería.....	50
Figura N° 8 Registro del inventario	51
Figura N° 9 Nivel de aporte a través de la implementación del proyecto	52
Figura N° 10 Ambiente de Control.....	89
Figura N° 11 Organigrama estructural.....	95
Figura N° 12 Evaluación de riesgos	136
Figura N° 13 Actividades de control	143
Figura N° 14 Solicitar y recepción de mercaderías	147
Figura N° 15 Despacho de mercadería	148
Figura N° 16 Control de mercadería en bodega.....	149

Figura N° 17 Levantamiento físico de inventarios	150
Figura N° 18 Información y comunicación	165
Figura N° 19 Reporte de productos en existencias	167
Figura N° 20 Ingreso de mercadería a bodega.....	168
Figura N° 21 Orden de compra.....	171
Figura N° 22 Orden de despacho	172
Figura N° 23 Egreso de mercadería de bodega.....	173
Figura N° 24 Factura.....	174
Figura N° 25 Requisición de mercadería	175
Figura N° 26 Reporte de ventas mensuales	176
Figura N° 27 Acta de toma física de inventarios	178
Figura N° 28 Orden de pedido	189
Figura N° 29 Supervisión y monitoreo	202

PRESENTACIÓN

El presente proyecto tiene como finalidad mejorar los procesos dentro del ámbito comercial mediante la implementación de un **SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS EN “FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.” UBICADA EN LA CIUDAD DE CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA,** el cual se encuentra estructurado de acuerdo a los requerimientos puestos a disposición por la Universidad Técnica del Norte y la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por lo que comprende los siguientes capítulos:

En el primer capítulo, se analizarán los factores internos y externos con el propósito de diagnosticar y determinar la situación actual de la compañía, mismas que ayudarán a la estructuración de la matriz FODA, la cual servirá como herramienta y guía para resumir el análisis de la investigación estadística e informativa con la aplicación de técnicas de estudio como la entrevista y encuesta.

Para la elaboración del segundo capítulo, del presente proyecto, se manejaron las bases de investigación bibliográfica y digital que permitieron sustentar adecuadamente todos los términos y conceptos relativos al proyecto y la compañía.

El desarrollo de la propuesta en el tercer capítulo, constituirá el proceso del sistema de control interno para la administración de inventarios; herramienta que será difundida a nivel personal que labora en Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., a fin de que conozcan la misión, visión, valores corporativos, políticas institucionales, organigrama estructural, manual de funciones, documentos de respaldo, estados financieros, plan de mitigación, actividades de control y monitoreo que ayudarán a la toma de decisiones para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos y lograr un desarrollo tanto del personal como de la compañía.

En el cuarto capítulo se establecen los impactos asociados que se genera con la implementación del proyecto, en el ámbito económico, social, educativo y empresarial; los cuales mediante un cálculo matemático obtendremos el nivel de impacto ya sea positivo o negativo que suscitará del objeto de estudio.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1 Antecedentes

Cayambe es una ciudad ubicada al noroeste de la provincia de Pichincha, conocida por su inconmensurable acervo cultural, histórico y natural lo convierten en un lugar turístico, comunitario y de aventura.

A través del tiempo Cayambe se ha convertido en una ciudad con un elevado crecimiento poblacional y por ende de viviendas, lo que ha producido una mayor compra de materiales para la construcción, donde se han desarrollado una gran variedad de negocios, desde las pequeñas, medianas y grandes empresas que distribuyen materiales al por mayor y menor.

Frente a estos negocios y encarando una fuerte competencia se encuentran “FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.”, empresa familiar, que inicia sus actividades como Persona Natural en abril del 1997; y donde a través del esfuerzo de cada uno de sus colaboradores se forma en abril del 2007 como una compañía de responsabilidad limitada, de esta manera “FERRIGONZ” se consolida dentro de las 2000 empresas que más facturan en el sector comercial del país.

La compañía tiene como actividad principal la Venta al por mayor y menor de artículos de ferretería, donde ofrece a sus clientes productos de calidad de reconocido prestigio; se enfoca en satisfacer las necesidades de sus clientes con materiales para la construcción de proyectos pequeños, medianos y grandes.

Actualmente “FERRIGONZ” está ubicada en la Ciudad de Cayambe en la Av. Ascázubi 537 y Chile, además posee dos sucursales; una en la misma ciudad y otra en Tabacundo. La responsabilidad legal está constituida por el Señor Jaime Augusto González Reyes en calidad de Gerente.

En razón del crecimiento y evolución que ha presentado “FERRIGONZ” con el transcurrir de los años, se han evidenciado ciertas deficiencias relacionadas con la inadecuada gestión de inventarios de la compañía, por lo que se ha dado la necesidad de implementar herramientas o mecanismos para el control y manejo adecuado de inventarios, con el objetivo de mantener un eficiente movimiento de mercancías, reducir costes innecesarios al no cargar con excesos o faltantes de inventario y mejorar la clasificación y registro, permitiendo con ello ofrecer un mejor servicio al cliente.

Por este motivo es de suma importancia realizar un diagnóstico situacional, para evaluar las necesidades que requiere la compañía, de esta manera, se podrá determinar la situación actual de sus funciones y procesos.

1.2 Objetivos del diagnóstico

1.2.1 Objetivo general

Realizar un estudio diagnóstico situacional en FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA., para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, con énfasis en sus inventarios, aplicando herramientas de investigación que nos ayudará en la elaboración del Sistema de Control Interno para la administración de sus inventarios.

1.2.2 Objetivos específicos

- Analizar la Gestión Administrativa de la compañía y cada uno de sus procesos.

- Evaluar los procesos de gestión de riesgos dentro de la compañía.
- Verificar la existencia, aplicación y eficiencia de control relacionado con el ciclo de inventarios.
- Comprobar el seguimiento y monitoreo a la gestión dentro del proceso de inventarios.

1.3 Variables diagnósticas

Para el desarrollo de la presente investigación es necesario identificar algunas variables que permitirán direccionar de una manera adecuada, entre ellas son las siguientes:

- Gestión Administrativa
- Gestión de Riesgos
- Ciclo de inventarios
- Seguimiento y monitoreo

1.4 Indicadores o sub-aspectos

Gestión Administrativa

- Razón Social
- Titularidad de la empresa
- Tipo de empresa
- Base filosófica
- Estructura orgánica
- Funciones
- Reglamentos Internos

Gestión de Riesgos

- Robo
- Pérdidas
- Ciclo de vida de inventarios

Ciclo de inventarios

- Compras y abastecimiento
- Almacenaje y levantamiento físico
- Comercialización
- Despacho

Seguimiento y monitoreo

- De Gestión o Eficiencia
- De Logro o Eficacia

1.5 Matriz de relación diagnóstica

Cuadro N° 1 Matriz de relación diagnóstica

Objetivos Específicos	Variables	Indicadores	Información	Técnicas	Fuentes
Analizar la gestión administrativa de la compañía y cada uno de sus procesos	Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Razón Social • Titularidad de la empresa • Tipo de empresa • Base filosófica • Estructura orgánica • Funciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Primaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente
Evaluar los procesos de gestión de riesgos dentro de la compañía	Gestión de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Robo • Pérdida • Ciclo de vida de inventarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Primaria • Secundaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Contadora
Verificar la existencia, aplicación y eficiencia de control relacionado con el ciclo de inventarios	Ciclo de Inventarios	<ul style="list-style-type: none"> • Compras y abastecimiento • Almacenaje y levantamiento físico • Comercialización • Despacho 	<ul style="list-style-type: none"> • Primaria • Secundaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Contadora • Vendedores • Bodegueros • Choferes • Clientes

Comprobar el seguimiento y monitoreo a la gestión dentro del proceso de inventarios	Seguimiento y monitoreo	<ul style="list-style-type: none">• De Gestión o Eficiencia• De Logro o Eficacia	<ul style="list-style-type: none">• Primaria• Secundaria	<ul style="list-style-type: none">• Entrevista• Encuesta	<ul style="list-style-type: none">• Contadora• Departamento / adquisiciones• Vendedores• Bodegueros
--	-------------------------	---	---	---	--

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

1.6 Mecánica Operativa

1.6.1 Indicadores de la población y la muestra

- **Indicadores de la población**

La presente investigación se realizará dentro de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Cayambe provincia de Pichincha, razón por la cual se tomará como población o muestra al gerente y empleados de la compañía, siendo estos un total de 17 personas.

La población a estudiar está conformada por:

Cuadro N° 2 Indicación de la población

DENOMINACIÓN	N° DE TRABAJADORES
Gerente General	1
Contadora	1
Asistente Contable	1
Adquisiciones	3
Vendedores (Facturación)	6
Bodegueros (Internos y Externos)	2
Choferes	3
TOTAL	17

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

- **Cálculo de la muestra**

Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., está conformada por un total de 17 personas; como el tamaño de la población no es realmente considerable y es menor a 50 personas, no se aplica cálculos para sacar la muestra, simplemente se realiza la investigación a todo el conjunto de elementos que se desee estudiar.

Para el estudio de este diagnóstico se consideró las siguientes técnicas de investigación como es: la entrevista y la encuesta.

1.6.2 Instrumentos de la investigación

Información Primaria

- **Entrevista**

Mediante esta técnica de investigación se consigue obtener información de manera oral y personalizada, con la finalidad de recolectar datos de la situación de la empresa los cuales serán utilizados para la investigación del proyecto.

La entrevista se realizará al Gerente y a la Contadora que conforman Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., en detalle son los siguientes:

Cuadro N° 3 La entrevista

DENOMINACIÓN	N° DE TRABAJADORES	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN
Gerente	1	Entrevista
Contadora	1	Entrevista
TOTAL	2	

*Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora*

- **Encuestas**

Es una técnica para obtener información mediante un cuestionario previamente elaborado, donde se llega a conocer mediante la opinión de un grupo de personas la situación de la compañía.

La encuesta se realizará tanto al asistente contable como a todos los trabajadores del área de adquisiciones, ventas, bodega y choferes, a continuación, tenemos los siguientes:

Cuadro N° 4 La encuesta

DENOMINACIÓN	N° DE TRABAJADORES	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN
Asistente Contable	1	Encuesta
Adquisiciones	3	Encuesta
Vendedores	6	Encuesta
Bodega (Internos y Externos)	2	Encuesta
Choferes	3	Encuesta
TOTAL	15	

*Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora*

Información Secundaria

Se utilizarán los siguientes documentos para el desarrollo de la investigación:

- Libros físicos

- Libros magnéticos
- Revistas
- Sitios Web

1.7 Análisis de la Información

Mediante entrevistas dirigidas al Gerente y Contadora, y encuestas regidas al asistente contable y a los trabajadores de las áreas de adquisiciones, facturación, bodega, choferes de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., se determinó la necesidad de diseñar el Sistema de Control Interno para la administración de Inventarios, obteniendo como resultado la siguiente información.

1.7.1 Análisis de la entrevista aplicada al personal administrativo – Gerente de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Cayambe, provincia de Pichincha.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.

1. ¿Cómo gerente general qué mecanismos ha implementado para que se cumpla con la misión y visión de la Compañía?

A través de la experiencia de 20 años en el mismo negocio se ha implementado mecanismos técnicos e informáticos a nivel general pero no necesariamente realizando un seguimiento continuo a cada área de la compañía.

Análisis

Con el pasar del tiempo, Ferreterías Ferrigonz han alcanzado un elevado nivel de crecimiento empresarial tanto por sus productos de calidad como su buen servicio; sin embargo la compañía no cuenta con todos los mecanismos apropiados para la correcta administración de inventarios.

2. ¿Cuenta la compañía con un manual de funciones y responsabilidades, mismos que sean verificados de acuerdo al cumplimiento de cada uno de sus trabajadores?

No, la compañía no cuenta con Manual de Funciones y Responsabilidades; cada vez que ingresa una nueva persona a laborar dentro de las instalaciones, se procede a explicar sus funciones únicamente de manera verbal.

Análisis

La ausencia de un manual de funciones y responsabilidades dentro de todo tipo de empresas genera problemas operativos, por motivo que no están limitadas las funciones para cada área dando lugar a que no se cumplan con los objetivos institucionales.

3. ¿Con qué frecuencia recibe la información contable, de qué manera considera que la misma ayuda en la toma de decisiones?

La información contable recibo de manera mensual, la misma que me ayuda a tomar decisiones inmediatas y oportunas.

Análisis

Para la toma de decisiones es imprescindible la recepción de la información financiera cada cierto periodo con la finalidad de observar y analizar los cambios o movimientos que se han generado en todas las cuentas que maneja la compañía

4. ¿Posee la compañía pólizas de seguros para proteger los inventarios? ¿Se han tomado medidas de seguridad en las instalaciones de los artículos inflamables?

Si, la compañía si tiene contratado pólizas de seguros para los bienes inmuebles, bienes muebles (vehículos, inventarios, dinero efectivo, etc.).

Todas las medidas de seguridad respecto a productos inflamables y en general se aplica un Reglamento Interno de Seguridad Industrial.

Análisis

Cuando una compañía se dedica a la comercialización de materiales de construcción, debido a que maneja una gran cantidad de inventarios es de suma importancia tener pólizas de seguridad tanto para el bienestar de la empresa como para el bienestar de sus trabajadores.

5. ¿Qué mecanismos aplica dentro de la compañía para la prevención de riesgos?

Los mecanismos que he implementado dentro de la compañía contra la prevención de riesgos son:

- ✓ Contratación de Pólizas de Seguros.
- ✓ Instalación de cámaras de seguridad.
- ✓ Depósitos bancarios a diario.
- ✓ Contratación de personal calificado y con experiencia.
- ✓ Dentro de la planta tengo trabajadores de seguridad permanente.
- ✓ Las instalaciones son revisadas con frecuencia.

Análisis

Dentro de todo tipo de empresas existen riesgos mismos que deben ser evaluados y mitigados para evitar que la compañía no alcance sus objetivos y permitiéndole obtener utilidades y a la vez brindar un buen servicio a sus clientes.

6. ¿Considera usted que su compañía está bien surtida en cuanto a mercadería se trata?

La Compañía conforme crece, va implementando nuevas líneas de productos; considero que tenemos cerca de 8000 productos.

Análisis

Para que una compañía tenga un buen prestigio y sea reconocida es necesario poseer todas las líneas de productos respecto a los materiales que requieren los clientes; no se puede conseguir un buen posicionamiento en el mercado sin tener a disposición los artículos necesarios para su comercialización.

7. ¿Cuáles son los procedimientos para la adquisición, almacenaje y comercialización de materiales aplicados dentro de la compañía?

Procedimientos para Adquisiciones:

- Se preparan requerimientos de compra.
- Se mantiene un plan de compras semanal.
- Se trabaja con pedidos por proveedores y por productos.

Procedimientos de Almacenaje

- Cada recepción de mercadería tiene su respectivo Ingreso a Bodega.
- Los almacenes y bodegas almacenan las mercaderías por líneas y por productos, para exhibición y para facilitar la venta.

Análisis

Dentro de cada proceso que existe en las empresas se deben tener en cuenta las instrucciones para controlar los riesgos asociados a las determinadas tareas.

8. ¿Conoce usted si la compañía realiza conteos físicos de inventarios? Con qué periodicidad para verificar si hay pérdidas, materiales obsoletos o deterioro de artículos con baja rotación de materiales

La Compañía realiza inventario físico total una vez al año y se hacen inventarios físicos parciales permanentemente para determinar productos obsoletos o de baja rotación.

Análisis

Realizar la constatación física de los inventarios es de suma importancia en las empresas comerciales, para determinar el estado en el cual se encuentran los mismos y en caso de poseer daños aplicar medidas que solucionen los inconvenientes encontrados.

9. ¿De qué manera considera usted útil la implementación de un sistema de control interno para la administración de inventarios para la compañía?

Sería muy útil porque ayudaría a implementar mejoras contables, ser eficientes en el manejo de stock y producir mayores beneficios económicos a la Compañía.

Análisis

Un sistema de control interno para la Administración de Inventarios es beneficioso para la compañía por motivo de que implementa los procedimientos necesarios dentro de cada área de trabajo, a su vez evalúa los riesgos existentes para brindar soluciones y ayude a la compañía a mejorar sus gestiones.

1.7.2 Análisis de la entrevista aplicada al personal administrativo - Contadora de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Cayambe, provincia de Pichincha.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

ENTREVISTA APLICADA A LA CONTADORA DE FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.

1. ¿Qué información financiera presenta a la gerencia y con qué frecuencia? De qué manera considera que le han permitido tomar decisiones.

La información financiera se presenta en forma mensual

Estados financieros: Estado de situación financiera, Estado de Resultados

Informes comparativos de ventas y compras

Análisis

Todas las decisiones que son tomadas por la gerencia dentro de la compañía se realizan en base a los resultados obtenidos de los estados financieros, mismos que ayudan a solucionar problemas cuando se obtienen resultados negativos y medidas necesarias para la consecución de sus objetivos.

2. ¿Qué procedimientos de control se aplican para los inventarios y el sistema de inventarios?

- Revisión de los productos que se reciben de los proveedores con la respectiva factura y guía de remisión.
- Ingreso de los productos al sistema e impresión del ingreso a bodega en el sistema para que sea verificado por el bodeguero.
- Las mercaderías son despachadas con la presentación de los comprobantes de venta.

Sistema de inventario cíclico de líneas de productos.

El sistema informático que se utiliza es el FIRESOFT SQL, el cual cuenta con Módulos de Cuentas por pagar, cuentas por cobrar, facturación e inventarios, el costeo de inventarios se lo realiza por el método promedio ponderado.

Análisis

Dentro de la compañía a más de aplicar procedimientos en todas las áreas, se requiere de un sistema contable para ingresar de manera eficiente toda la información de los documentos y proceder a la obtención de los estados financieros.

3. ¿Los ingresos y gastos cuentan con la documentación respectiva de acuerdo a los requerimientos del SRI para realizar el registro?

Todos los ingresos y gastos están sustentados en comprobantes de venta autorizados por el SRI, tanto el registro de clientes como proveedores se enlaza directamente con el SRI, para la verificación de No. RUC y los datos del cliente o proveedor.

Análisis

Toda transacción que se realice dentro de la compañía debe estar sustentada en base a documentos autorizados por el SRI.

4. ¿Cuáles son los procedimientos que se aplican dentro de la compañía para las adquisiciones, ingreso, almacenaje y comercialización de los materiales?

- Adquisiciones mediante rondas de compras y cotizaciones al proveedor para obtener los mejores descuentos y plazos de crédito.
- El ingreso de las mercaderías al sistema se lo realiza luego de que el bodeguero recibió los productos y entrega la factura para proceder al ingreso de las facturas de compra al sistema.
- Los productos son almacenados en las bodegas en las respectivas estanterías o vitrinas y se perchan muestras en los exhibidores de los locales.
- La comercialización se realiza al por mayor, al por menor y al contribuyente final.

Análisis

El rubro de inventarios al ser uno de los activos más importantes dentro de las empresas comerciales requiere de procedimientos necesarios para su correcta administración y en el curso diario de ventas.

5. ¿Qué aspectos considera que mejoraría implementando un sistema de control interno para la administración de inventarios dentro de la compañía?

Implementar un sistema de control interno nos permitirá un mejor control del inventario y evitar faltantes, ya que sería una guía para mejorar los procesos actuales que se realizan.

Análisis

Con la implementación de un sistema de control interno para la administración de inventarios se mejorarán los procesos dentro de la compañía, incrementando de manera eficiente las funciones de sus trabajadores y ayudando a mitigar sus riesgos.

1.7.3 Análisis de las encuestas aplicadas a los trabajadores en las áreas de adquisiciones, ventas, bodega y choferes de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Cayambe, provincia de Pichincha.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE FERRETERÍAS FERRIGONZ
 CÍA. LTDA.

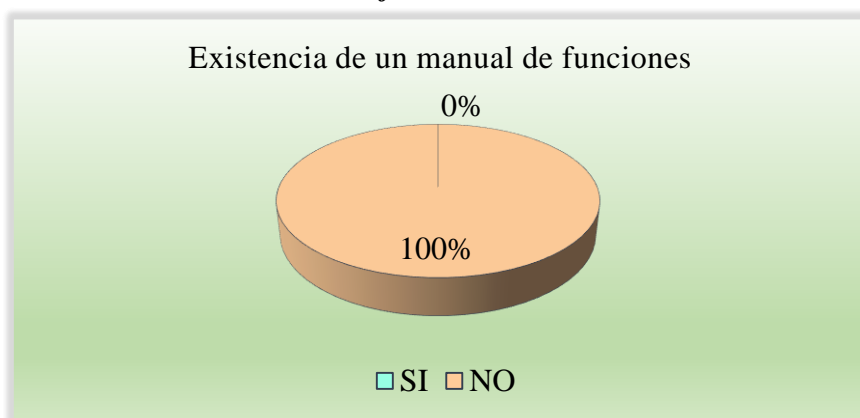
1. ¿Conoce usted si existe un Manual de funciones en la ferretería?

Cuadro N° 5 Existencia de un manual de funciones

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	15	100%
TOTAL	15	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora

Figura N° 1 Existencia de un manual de funciones



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora

Análisis

La inexistencia de un manual de funciones dentro de la compañía genera conflictos porque incrementa descoordinación en la realización de los trabajos, así como inconvenientes en el desarrollo de las actividades; el desconocimiento de las funciones por parte de los trabajadores ocasiona falta de organización, demoras o pérdidas de tiempo al realizar sus labores, insatisfacción por parte de la gerencia al no recibir los resultados esperados.

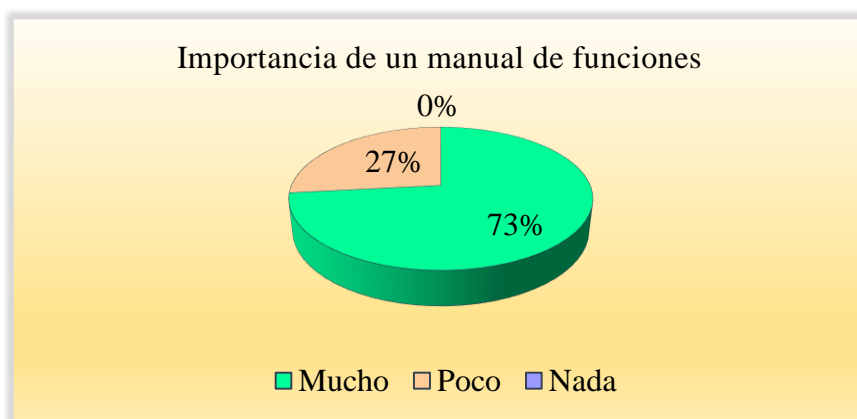
2. ¿Piensa usted importante que la ferretería disponga de un Manual de funciones?

Cuadro N° 6 Importancia de un manual de funciones

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	11	73%
Poco	4	27%
Nada	0	0%
TOTAL	15	100%

*Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora*

Figura N° 2 Importancia de un manual de funciones



*Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora*

Análisis

Desde el punto de vista de todos los trabajadores, es importante que la compañía disponga de un manual de funciones; su significatividad radica en que promueve el desarrollo de estrategias, así como también proporciona a cada trabajador un mejor conocimiento de su rol dentro de la compañía generando una mayor comunicación, integración y desarrollo.

3. ¿Cómo considera usted el ambiente laboral dentro de la ferretería?

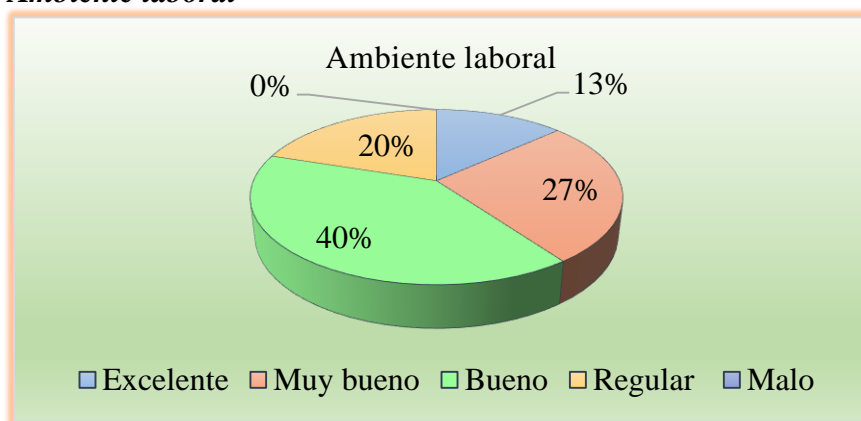
Cuadro N° 7 Ambiente laboral

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	2	13%
Muy bueno	4	27%
Bueno	6	40%
Regular	3	20%
Malo	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

Figura N° 3 Ambiente laboral



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

Análisis

Según los resultados obtenidos dentro de la compañía se puede observar que existe un buen ambiente laboral; este aspecto es muy importante debido a que define las condiciones sociales y psicológicas que repercuten directamente al desempeño de los trabajadores; cada empleado al tener necesidades materiales también necesita estar involucrado dentro de un ambiente confortable para poder cumplir con todos los requerimientos.

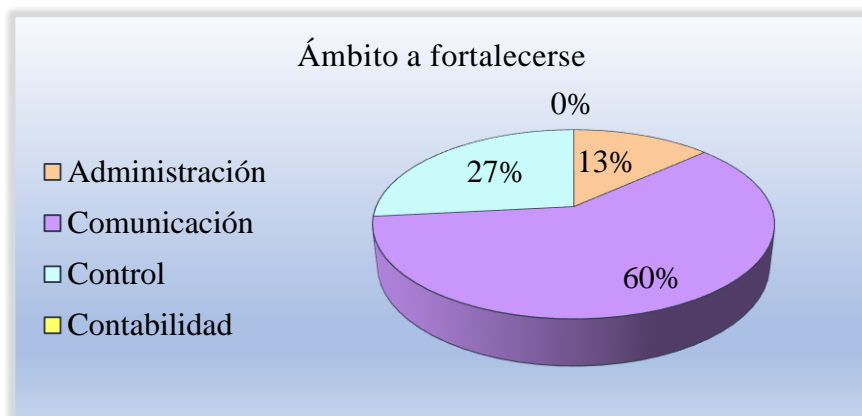
4. ¿Según su criterio cuál es el aspecto que considera que debería fortalecerse dentro de Ferretería Ferrigonz Cía. Ltda.?

Cuadro N° 8 Ámbito a fortalecerse

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Administración	2	13%
Comunicación	9	60%
Control	4	27%
Contabilidad	0	0%
TOTAL	15	100%

*Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora*

Figura N° 4 *Ámbito a fortalecerse*



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora

Análisis

En vista de los inconvenientes generados a nivel interno de la compañía, los trabajadores consideran que el aspecto a fortalecerse es el de comunicación; este componente es esencial para lograr una mayor actividad organizativa para su buen funcionamiento. Al mantener una buena comunicación se mejora la competitividad organizacional, logrando adaptarse a futuros cambios en el entorno, satisfaciendo necesidades propias y de todos los trabajadores; coordinando sus actividades y manteniendo una buena motivación. Una buena comunicación se debe mantener tanto internamente como externamente.

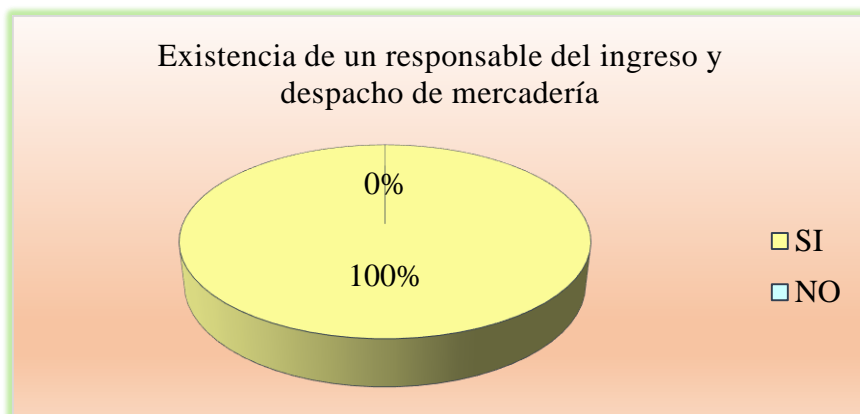
5. ¿Existe un responsable del ingreso y despacho de mercadería?

Cuadro N° 9 *Existencia de un responsable del ingreso y despacho de mercadería*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora

Figura N° 5 Existencia de un responsable del ingreso y despacho de mercadería



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora

Análisis

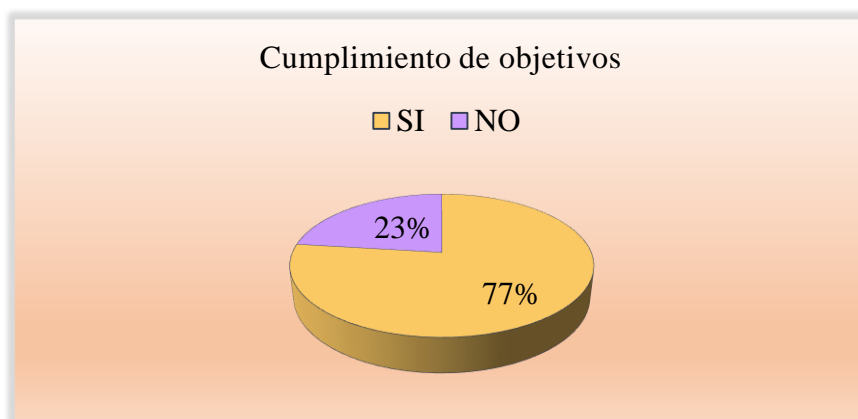
A pesar de que existe un responsable del ingreso y despacho de mercadería; no siempre se cumplen con todas las funciones asignadas por parte del personal, debido a la falta de comunicación.

6. ¿Cree usted que se están cumpliendo los objetivos de servicios de la Ferrería Ferrigonz Cía. Ltda.?

Cuadro N° 10 Cumplimiento de objetivos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	77%
NO	3	23%
TOTAL	15	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora

Figura N° 6 Cumplimiento de objetivos

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora

Análisis

El nivel de cumplimiento de los objetivos dentro de la compañía es elevado, por motivo de que los mismos son específicos, medibles y realistas; pero, no son acordados en todo sentido porque al no poseer un manual de funciones se generan conflictos puesto que incrementa descoordinación en la realización de trabajos.

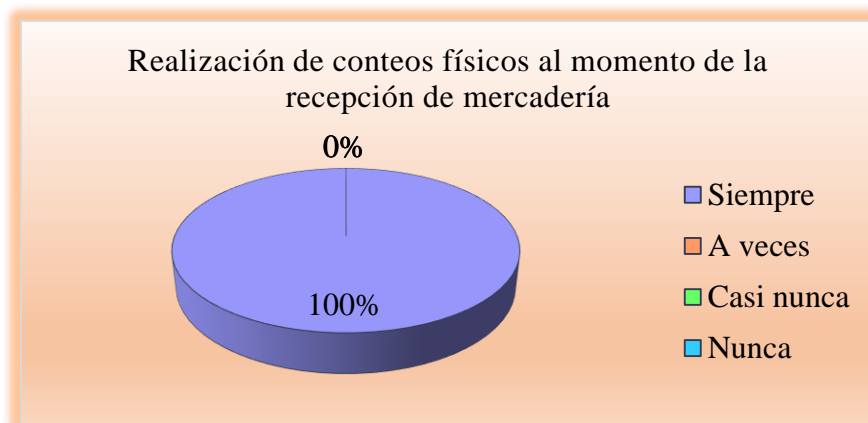
7. ¿La ferretería realiza un conteo físico de los pedidos al momento de la recepción?

Cuadro N° 11 Realización de conteos físicos al momento de la recepción de mercadería

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	15	100%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora

Figura N° 7 Realización de conteos físicos al momento de la recepción de mercadería



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora

Análisis

Dentro de la compañía siempre se realizan conteos físicos de la mercadería al momento de la recepción, este procedimiento genera una mayor confiabilidad porque se verifica que no falten materiales en los pedidos realizados y todos se encuentren en buen estado.

8. ¿Cómo llevan los registros del inventario de existencias?

Cuadro N° 12 Registro del inventario

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Manualmente	0	0%
Sistema Computarizado	15	100%
Otros	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora

Figura N° 8 Registro del inventario

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora

Análisis

Todos los registros de los inventarios se los realiza de manera computarizada; este mecanismo optimiza los recursos con que una persona posee al trabajar porque genera reducción de costos y tiempos y obtener información de una manera rápida y exacta.

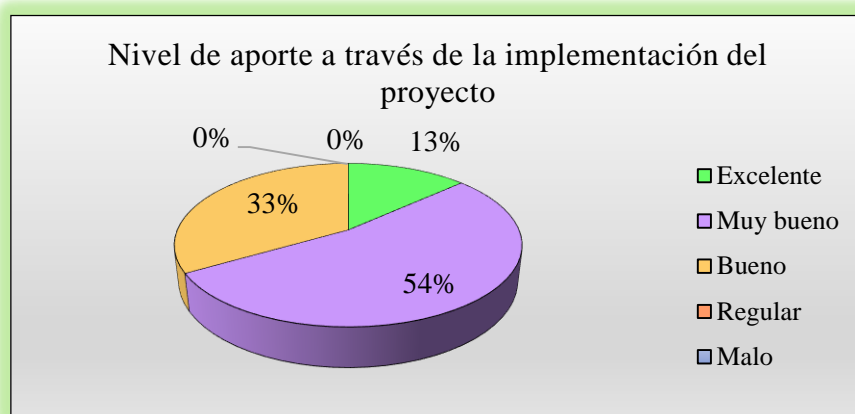
9. ¿De qué manera considera usted que sería el aporte para la compañía la implementación de un sistema de control interno para la administración de inventarios?

Cuadro N° 13 Nivel de aporte a través de la implementación del proyecto

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	2	13%
Muy bueno	8	53%
Bueno	5	33%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora

Figura N° 9 Nivel de aporte a través de la implementación del proyecto



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora

Análisis

Todo el personal que labora dentro de Ferreterías Ferrignonz Cía. Ltda., considera importante la implementación de un sistema de control interno para la administración de inventarios

1.8 Matriz FODA

Por medio de la matriz FODA se puede analizar la situación actual de FERRETERÍAS FERRIGNONZ CÍA. LTDA, es decir los factores internos como son las fortalezas y debilidades que posee la compañía, mismas que mediante estrategias se pueden minimizar o maximizar; de igual manera los factores externos como son las oportunidades y amenazas que pueden afectar directamente al mercado.

Cuadro N° 14 Matriz FODA

ANÁLISIS INTERNO		ANÁLISIS EXTERNO	
FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	

<ol style="list-style-type: none"> 1. Ser una proveedora que posee una gran variedad en material ferretero. 2. Atención y asesoramiento personalizado a los clientes 3. Contar con infraestructura adecuada para el funcionamiento de sus actividades comerciales. 4. Cumplimiento preciso en el tiempo de entrega de mercadería. 5. Ofrece una alta calidad en sus materiales. 6. Los empleados de la compañía poseen experiencia en su trabajo. 7. Ofrecer materiales a precios competitivos. 8. Buena reputación ante los proveedores. 9. Posee del personal suficiente para ofrecer un buen servicio a todos los clientes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posibilidad de nuevos contratos para un mayor incremento dentro del sector de la construcción. 2. Lograr un mejor posicionamiento. 3. Posibilidad de ampliar sus líneas de productos a largo plazo. 4. Productos ofertados con una mayor demanda permanentemente. 5. Posibilidad de establecer exportaciones. 6. Crear acciones para la edificación de nuevos barrios.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ineficiencia dentro del manejo de inventarios por carencia de manuales de procesos y procedimientos de las actividades. 2. Falta de una clara dirección estratégica. 3. Falta de incentivos al personal. 4. Baja relación entre empleados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mercado saturado y por ende carencia de estabilidad en el mismo. 2. Generación de competencia desleal. 3. Carencia de transporte. 4. Inestabilidad por inflación de los precios. 5. Cambio en las necesidades y gustos de los consumidores.

	<p>6. Inestabilidad política, económica y social.</p> <p>7. Relaciones con otros países.</p>
--	--

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

1.8.1 CRUCE ESTRATÉGICO: FORTALEZAS – OPORTUNIDADES (FO)

- Lograr reconocimiento como una ferretería de credibilidad, trabajadora, sociable y responsable.
- Trabajar arduamente para lograr ser una ferretería con un alto desempeño.
- Generar el desarrollo de campañas para lograr obtener más sedes.
- Desarrollar acciones para promover productos de calidad.

1.8.2 CRUCE ESTRATÉGICO DEBILIDADES – OPORTUNIDADES (DO)

- Incentivar el mejoramiento en el desempeño de los empleados.

1.8.3 CRUCE ESTRATÉGICO FORTALEZAS – AMENAZAS (FA)

- Mejorar la adquisición de gran variedad de productos para una mayor satisfacción a los clientes.
- Generar un mejor desempeño en las funciones.
- Crear y mantener una mejor comunicación entre gerente – clientes.
- Gestionar el desarrollo de campañas de mercadeo.
- Adquirir conocimientos para mejorar el servicio y trato con los clientes.

1.8.4 CRUCE ESTRATÉGICO DEBILIDADES – AMENAZAS (DA)

- Optimizar el desempeño frente a sus mercados objetivos.
- Ampliar actividades tanto en las pro relaciones gerente – empleados con sus familias.

- Aprender a desarrollar un manejo apropiado ante situaciones de bajo desempeño.

1.9 Determinación del problema

“Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda.”, ofrece una gran variedad de artículos de ferretería en la ciudad de Cayambe, cuenta con un total de 12 colaboradores en el área operativa y ventas, y 5 trabajadores en el área administrativa, quienes prestan sus servicios a la institución hasta la actualidad. Hoy en día posee una amplia gama de materiales de construcción y ferretería en general; esto hace que la compañía tenga que dar un tratamiento especial al momento de almacenar su mercadería en bodega, trayendo consigo un sinnúmero de inconvenientes mismos que se han determinado en base a las entrevistas y encuestas realizadas al personal de la compañía; entre los cuales tenemos los siguientes:

- La compañía no cuenta con un manual de procedimientos generales y de tratamiento de inventarios, ocasionando que el personal no esté capacitado en el tema, generando pérdidas y daños de los materiales; por lo tanto, la información financiera se presenta de manera errada originando desventajas económicas para la entidad.
- El desconocimiento de la rotación de inventarios para lograr determinar si la cantidad de inventario que compra coincide con la demanda de su producto, genera un desabastecimiento y pérdida al momento de invertir en la adquisición de materiales que tienen más demanda.
- El control de los inventarios que posee “Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda.”, es inexacto al momento de generar la respectiva constatación física con el sistema, esto generando que no exista información financiera verídica ni el control pertinente de ellos dentro de la compañía.

Acorde a los inconvenientes generados en “Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda.”; mismos que, fueron analizados en base a instrumentos de investigación se determinó que la entidad no

podrá llevar un registro actualizado de los inventarios, ni minimizar los costos de almacenamiento, tratamiento, mantenimiento y control de stock, tampoco podrá aumentar su liquidez; por lo que se hace necesario la implementación de un **SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS** como una herramienta que permita gestionar y mejorar los métodos directos con funciones y procedimientos que divida cada uno de los departamentos de la compañía.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Introducción

El soporte conceptual para la elaboración de un Sistema de Control Interno para la administración de Inventarios es de suma importancia, por motivo que sirve como instrumento clave para las propuestas planteadas dentro de este sistema, es por ello que se utiliza información bibliográfica con el objeto de dignificar los conocimientos dentro del área empresarial, administrativa, contable, control interno y de inventarios.

2.2 Objetivos

- Orientar sobre cómo se realizará el proyecto de investigación.
- Extender el campo de estudio, guía y comprensión para la investigación en el cual se centra el problema.
- Abastecer de un marco referencial para interpretar los resultados de estudio.

2.3 Empresa

2.3.1 Empresa

“Las empresas son un tipo específico de organización que se diferencia de otras organizaciones porque, aunque tengan otros fines, su objetivo último y razón de ser es el ánimo de lucro, es decir, la consecución de beneficios, que en un plazo más o menos largo se distribuirán entre sus propietarios”. (Hernández Ortiz, 2014, pág. 29)

(Guerrero Reyes & Galindo Alvarado, 2014, pág. 17); define: *“Entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de producción y dedicada a actividades industriales,*

mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos y la consiguiente responsabilidad”.

Empresa es la entidad u organización que mediante la integración de trabajo y capital como factores de producción, como objetivo principal tienen la obtención de beneficios económicos y cumplimiento de actividades mercantiles o industriales.

2.3.2 Comercio

(Lafuente , 2012, pág. 16); define el comercio como: ... *“La actividad profesional con fines lucrativos de vender, comprar o intercambiar mercancías o servicios”.*

“Los entes económicos productores, comercializadores y de servicios constituyen el elemento dinamizados de la economía y están organizados por diferentes tipos de entes de personas naturales jurídicas. También se organizan en grupos de empresas que han escogido de forma legal para adquirir derechos y cumplir obligaciones en desarrollo de una o varias de las actividades que consagra el Código de Comercio de cada país”.

(Fierro Martínez, Julio 2015, pág. 93)

Comercio es la actividad económica que se basa en el intercambio de bienes y servicios entre diferentes personas o comerciantes ya sea para su uso, venta o transformación. Esta transacción se genera a cambio de otra cosa de igual valor.

2.4 Control interno

2.4.1 Definición de control interno

(Abolacio Bosch, 2013, pág. 56), define: *“El control interno, desde una perspectiva amplia y generalista, comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que buscan la protección de los activos, el registro fidedigno en la*

contabilidad de las operaciones y la eficacia en la realización de las actividades según las directrices marcadas por la dirección”.

...”El control interno como el sistema establecido por compañía para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización y control que la misma tiene planteados en orden a conseguir una optimización de los fines, lograr la máxima eficacia en la gestión, proteger los activos y dejar constancia razonable y veraz, en términos de imagen fiel, de las actividades realizadas”. (Sánchez Fernández de Valderrama & Alvarado Riquelme, 2016, pág. 291)

El Control Interno son los métodos que emplean la compañía para cumplir con sus objetivos, lograr la eficacia en todos sus procesos, proteger sus activos, mediante las directrices necesarias para dejar constancia de todas las actividades realizadas.

2.4.2 Objetivos del control interno

Según (Estupiñán Gaitán, 2015, pág. 19) Expresa: *...”Los objetivos básicos son:”*

- *Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.*
- *Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.*
- *Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.*
- *Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.*

Los objetivos generales de control interno son los siguientes:

- *“Autorizaciones apropiadas: las autorizaciones para una actividad deben ser acordes a los criterios establecidos por la dirección de la empresa, debiendo estar claramente definidas y comunicadas las responsabilidades.*

- **Clasificación contable adecuada:** las transacciones deben clasificarse permitiendo la elaboración de los estados financieros de conformidad con las leyes y las regulaciones contables y las indicaciones de la dirección.
- **Verificación y evaluación:** el contenido de la información financiera obtenida de los programas contables debe ser verificado y evaluado periódicamente, ya que debe mostrar con exactitud la situación económica y financiera de la empresa. Para ello se aplicarán técnicas que comparen los registros contables con la realidad existente.
- **Salvaguarda física:** el acceso a los activos de la empresa debe estar definido por la dirección, para lo cual deberán asignarse autorizaciones de acceso y responsabilidades de custodia y vigilancia”. (Abolacio Bosch, 2013, pág. 62)

El Control Interno tiene como objetivos cotejar la exactitud de los estados financieros mediante técnicas de comparación en sus registros contables, proteger y salvaguardar los activos de la compañía, verificar el cumplimiento de metas.

2.4.3 Componentes del control interno

(Estupiñán Gaitán, Control interno y fraudes, 2015, pág. 28:40) Expresa de acuerdo al Coso I: “El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:”

Ambiente de control: Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

Evaluación de riesgos: Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar en forma en que tales riesgos deben

ser mejorados. Así mismo, refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto lo que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

Actividades de control: *Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.*

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

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

Los componentes del control interno se estructuran de la siguiente manera:

“Ambiente de control: *es el elemento que proporciona disciplina y estructura. El ambiente de control se determina en función de la integridad y competencia del personal de una organización; los valores éticos son un elemento esencial que afecta a otros componentes del control.*

Evaluación de riesgos: *es la identificación y análisis de los riesgos que se relacionan con el logro de los objetivos; la administración debe cuantificar su magnitud, proyectar su probabilidad y sus posibles consecuencias.*

Actividades de control: son las políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que se lleve a cabo la administración. Ello contribuye a garantizar que las acciones necesarias sean tomadas para direccionar el riesgo y ejecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control ocurren por toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

Información y comunicaciones: la información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada en forma y escrituras de tiempo que faciliten a la gente cumplir sus responsabilidades. Los sistemas de información producen información operacional financiera y suplementaria que hacen posible controlar y manejar los negocios.

Monitoreo: los controles internos deber ser “monitoreados” constantemente para asegurarse de que el proceso se encuentra operando como se planeó y comprobar que son efectivos ante los cambios de las situaciones que les dieron origen. El alcance y la frecuencia del monitoreo dependen de los riesgos que se pretenden cubrir”. (Estupiñán Gaitán, Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna (2a. ed.), 2015, pág. 36:41)

Los componentes del Control Interno son el conjunto de normas de gran importancia por motivo que ayudan a evaluar el control interno y determinar su efectividad, es una forma en como la administración maneja el negocio e integra la situación de la compañía.

2.5 Gestión Administrativa

2.5.1 Definición de administración

Según el autor (Cipriano Luna González, Enero 2014, pág. 34), expresa: “*La palabra administración se origina del latín ad que significa dirección, para, y minister que significa*

subordinación u obediencia, por tanto, se puede traducir como aquel que realiza una función bajo el mando de otro”.

Los autores (Guerrero Reyes & Galindo Alvarado, 2014, pág. 2), explican: *“La Administración es un proceso Socioeconómico, por medio del cual se establece la responsabilidad de planear, implementar y controlar eficazmente los recursos económicos, materiales y humanos, para obtener los resultados deseados”.*

Administración es el proceso dentro del cual se establecen los métodos necesarios para la planeación, organización dirección y control con la finalidad de alcanzar altos resultados dentro de la organización.

2.5.2 Componentes

Planeación

“La planeación representa el inicio y la base del proceso administrativo. Sin ésta lo que se realice en la organización, dirección y control no tiene razón de ser, dado que funcionaría sin haber determinado los resultados que persigue todo organismo social y esto sería poner en peligro su futuro”. (Luna González, 2014, pág. 58)

Los autores (González Domínguez & Ganaza Vargas, 2015, pág. 56), definen: *“Consiste básicamente en el establecimiento de las metas y objetivos de la empresa y en identificar y seleccionar las acciones más idóneas a poner en marcha para alcanzarlos”...*

Dentro de todo proceso se debe establecer los lineamientos principales para la planeación, siendo éste el inicio que debe cumplir todo organismo donde se seleccione acciones para el cumplimiento de metas y objetivos y obtener resultados sin poner en peligro el futuro de la organización.

Organización

“La organización es una función que persigue obtener un fin, que fue previamente definido a través de la planeación. Busca efectuar una serie de actividades y después coordinarlas de tal forma que el conjunto de las mismas actúe como una sola, para lograr propósitos comunes”. (Luna González, 2014, pág. 73)

“El primer aspecto relevante de esta función directiva es la identificación y elección de los recursos y actividades que la empresa ha de poner en funcionamiento para lograr sus objetivos. Por ello forma parte esencial de esta función el establecimiento de las funciones y tareas a desempeñar por los miembros de la organización, la delimitación de las unidades y departamentos de la empresa y, finalmente, la elección de los mecanismos de comunicación”... (González Domínguez & Ganaza Vargas, 2015, pág. 57)

La organización es fundamental dentro de todo proceso puesto que, conlleva todos los recursos y actividades que la empresa debe cumplir para la consecución de sus objetivos previamente establecida la planeación; además se deben fijar las funciones a desempeñar por los miembros de la organización, mismos que serán evaluados.

Dirección

(Luna González, 2014, pág. 105), define: *“A esta fase del proceso administrativo, algunos autores relevantes la identifican también como liderazgo, guiar, comando, ejecución o como parte de la implementación. Se puede afirmar que dirección es el corazón de la Administración, dado que realiza todos los movimientos para que lo demás funcione sinérgicamente”.*

“Puede ser definida como la capacidad y habilidad para influir en todos los integrantes de la empresa para que con su actuación contribuyan al logro de los objetivos de la organización y del grupo. Se trata de orientar los esfuerzos de todos los empleados de la empresa (incluyendo a los directivos) hacia la consecución de los fines organizativos; en suma, tratar de guiar a todos los empleados en la misma dirección”...
(González Domínguez & Ganaza Vargas, 2015, pág. 57 58)

Dentro de toda empresa u organización es necesario tener la capacidad para direccionar a todos los colaboradores que integran la empresa, para que contribuyan de manera adecuada y ética en el cumplimiento de objetivos institucionales; puesto que gestiona todos los movimientos para que los demás funcionen sinérgicamente.

Control

“El control es la última fase el proceso administrativo, el cual viene a valorar lo que se hizo en la planeación, organización, integración y dirección. Para los tratadistas sobre el tema, el control es una etapa primordial en la administración, dado que aunque una empresa cuente con planes efectivos, una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el directivo no podrá verificar cuál es la situación real de la empresa si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos”. (Luna González, 2014, pág. 117)

Los autores (González Domínguez & Ganaza Vargas, 2015) explican: *“Esta actividad directiva consiste en garantizar que se alcanzan los objetivos previstos. Para ello resulta primordial medir y corregir las diversas actividades de todos los integrantes de la organización con el fin de garantizar que las mismas estén en consonancia con los planes y objetivos establecidos”...*

Dentro del proceso de control se generan todas las cuestiones para corregir las desviaciones que puedan originarse al momento de cumplir con los objetivos planeados, buscando métodos para determinar el estado de desempeño y buscar la mejora continua.

2.5.3 Filosofía institucional

Según (Luna González, Administración estratégica, 2014, pág. 73), indica: *“Los pasos sinérgicos de la administración estratégica que se consideran son siete:”*

- *Naturaleza y definición de la empresa.*
- *Definir misión, visión y valores.*
- *Definir y fijar objetivos estratégicos.*
- *Análisis integral interno para formular estrategias.*
- *Análisis integral externo para formular estrategias.*
- *Implementar estrategias.*
- *Retroalimentar e incorporar cambios según se requiera como un proceso de mejora continua.*

(Ramírez Cardona, 2009, pág. 58), expone: *“La filosofía institucional se encuentra en la doctrina administrativa general y en los principios de la filosofía y políticas de la empresa”*.

La filosofía institucional ayuda en el desarrollo de la empresa, puesto que, va de la mano junto con la planeación permitiendo a los trabajadores descubrir a donde se pretende llegar. Cada empresa debe establecer su filosofía y sus colaboradores deben acatarla ya que conlleva los valores, creencias y políticas a ser aplicadas en el lugar de trabajo.

2.5.4 Estructura organizacional

El autor (Villar Vargas, 2016, pág. 59), explica: *“La estructura organizativa es funcional y su forma es piramidal y jerárquica. En ella las personas solo cumplen roles. Este hecho convierte a los miembros en especialistas, cuyo desarrollo y formación está en línea con la función”*.

Según (Egger, 2012, pág. 63), define: *“La manera en la que el trabajo en la organización se divide en diferentes tareas y luego se logra la coordinación entre ellas”*. Es decir, *consiste en las diversas formas en que se definen las funciones de cada persona que forma parte de la organización, así como su responsabilidad, autoridad e interrelaciones, con la intención de obtener los objetivos organizacionales”*.

La estructura organizacional es fundamental en todas las organizaciones puesto que abarca la disposición de los roles que todos los trabajadores asumen en cada una de las áreas, así como sus responsabilidades y donde se espera que cumplan con su papel de manera eficiente y generando el mayor rendimiento posible.

2.5.5 Organigrama

Según (Pavía Sánchez, Enero 2012, pág. 31), define: *“Los organigramas son una representación gráfica de la estructura de la organización que aporta de manera esquemática información referente a la posición de las áreas que integran la empresa, los niveles jerárquicos y las líneas de autoridad”*.

El autor (Gutiérrez Aragón, 2013), explica: *“Los organigramas son la representación gráfica de la estructura de organización de una forma sencilla, simplificada y sintética, donde se diferencien los niveles de autoridad”*.

Los organigramas son la representación gráfica de la manera en que está estructurada la organización en donde se establece la información de las áreas, funciones y niveles de autoridad; los mismos que son elaborados de manera fácil de entender.

2.6 Gestión Contable

2.6.1 Definición de Contabilidad

(Godoy Ramírez, 2017, pág. 8), define la contabilidad como: *“Un sistema de acopio de información para identificar, clasificar, medir, registrar y procesar la información de los hechos económicos y así producir unos resultados finales llamados Estados Financieros que sirven para informar, interpretar y analizar las operaciones de un Ente Económico en forma clara, completa y fidedigna”*.

El autor (González Barajas, Enero 2012, pág. 4) define a la contabilidad como: *“Un Sistema de Información, que está basado en un conjunto de Principios, normas y Procedimientos técnicos que permiten registrar en forma ordenada, completa y detallada de los hechos económicos y financieros de la Gestión empresarial, con el fin de emitir los Estados Financieros; para luego analizar e interpretar la situación Económica y Financiera de la Empresa, la que permitirá tomar decisiones oportunas a los usuarios internos y externos”*.

La Contabilidad es el proceso de registrar cada una de las operaciones que se generan dentro de la compañía de manera sistemática con el fin de obtener Estados Financieros claros y precisos a una fecha determinada, facilitando la toma de decisiones empresariales.

2.6.2 Contabilidad comercial

Según (Guerrero Reyes & Galindo Alvarado, 2014, pág. 24), define a las empresas comerciales como: *“Las que ofrecen al público productos terminados (tienda de autoservicio, abarrotes, zapaterías, etcétera)”*.

(Fierro Martínez, Julio 2015, pág. 15), Explica: ... *”para aquellas empresas que operan mediante la compra y venta de mercancías no fabricadas por ellas”*.

La contabilidad comercial se encuentra centrada y es aplicada dentro de todas las empresas cuya función radica en la comercialización de productos. En el registro de sus ingresos y egresos se permite determinar y sacar conclusiones sobre su desempeño y actividades a corto, mediano y largo plazo.

2.6.3 Proceso contable

Según (Fernández Lorenzo, 2013, pág. 85) da a conocer: *“Este proceso está formado por distintas fases o subprocesos lógicamente ordenados para cumplir con su finalidad de brindar información contable útil”*.

Según (Wanden , Lozano, & Fernández Daza, 2012, pág. 71), explican: *“El ciclo contable es un proceso que se repite sistemáticamente en cada ejercicio económico. La vida económica de una empresa se fracciona en periodos o ciclos temporales”*.

El proceso contable hace referencia a todas las fases sistemáticas que deben ser llevadas a cabo dentro de la compañía y comprende el ciclo de registro de todas las transacciones generadas con la finalidad de obtener estados financieros.

2.6.4 Estados financieros

Según (Carrasco Gallego & Donoso Anes, 2016, pág. 91), define: *“Los estados financieros son los documentos que presentan, de forma sintética, la información económico – financiera de las empresas sobre la base de la normativa contable aplicable”*.

(Palomares & Peset, 2015, pág. 52), explican: *“Las cuentas anuales son el conjunto de estados financieros que deben presentar las compañías y los grupos empresariales, con una periodicidad anual y elaborados siguiendo las pautas de la normalización contable vigente en el país en el que se emitan”*.

Los estados financieros son informes sobre las cuentas contables que utilizan las empresas, para dar a conocer la situación económica y financiera que se generan a una fecha determinada, ésta información es útil para la administración puesto que permite tomar decisiones o acciones correctivas que ayuden a la compañía a la mejor consecución de sus objetivos.

2.6.4.1 Estado de situación financiera

(Estupiñán Gaitán, Estados financieros básicos bajo NIC/NIIF (2a. ed.), Enero 2012, pág. 41), Explica: *“Requiere que los activos y pasivos sean clasificados en corrientes y no corrientes, a menos que la presentación basada en la liquidez provea información más relevante y confiable. Especifica la información adicional que puede ser presentada ya sea en el estado de situación financiera o en las notas”*.

“Una entidad presentará sus activos corrientes y no corrientes y sus pasivos corrientes y no corrientes como categorías separadas en su estado de situación financiera, excepto cuando una presentación basada en el grado de liquidez proporcione una información fiable que sea más relevante. Cuando se aplique tal excepción, todos los

activos y pasivos se presentarán de acuerdo con su liquidez aproximada”. (Fierro Martínes, Julio 2015, pág. 436)

El estado de situación financiera es un documento que refleja a una fecha determinada la situación financiera de un ente económico, y a la vez permite realizar un análisis comparativo de sus cuentas de activo, pasivo y patrimonio.

2.6.4.2 Estado de resultados integral

“Denominado también como el rendimiento, es el segundo estado financieros y se le denomina en las NIIF estado de resultados integral. Es el principal anexo del estado de situación financiera porque resume las cuentas nominales en la cuenta Resultado del ejercicio y muestra el informe final de todas las decisiones de operación que está compuesto por las clases de cuentas. Como siempre se esperan resultados positivos por la diferencia entre los ingresos y egresos, es el único resultado que va a la cuenta de ganancias del ejercicio del estado de situación financiera, porque el costo de venta se constituyó en un ajuste contable, al igual que los impuestos de renta, que deben ser contabilizados en calidad de provisión durante la vigencia contable”. (Fierro Martínes, Julio 2015, pág. 441: 442)

“El Estado de Resultado Integral de acuerdo con las NIC/NIIF, incluye todas las partidas de ingresos, costos y gastos reconocidos en el período, consideradas como operativas del ejercicio, que determinan la ganancia o pérdida neta del mismo, excluyéndose aquellos ingresos o egresos que afectaban ejercicios anteriores, de carácter extraordinario o algunas partidas generadas por estimaciones de cambios contables, ajustes por determinación de valores razonables y otras no operativas, las cuales deben ser registradas directamente al patrimonio de manera prospectiva o

retrospectivamente". (Estupiñán Gaitán, Estados financieros básicos bajo NIC/NIIF (2a. ed.), Enero 2012, pág. 51)

El estado de resultados es un reporte financiero que a cierto periodo muestra de manera detallada los ingresos generados y gastos hasta el momento que se obtiene y por ende se conoce si existe pérdida o ganancia que se ha producido dentro de la empresa, es una herramienta útil porque permite determinar de qué manera está siendo administrado el ente contable.

2.6.4.3 Estado de flujos de efectivo

- *"El estado de flujos de efectivo refleja la generación y utilización de los fondos del ente económico en el manejo que hizo de la tesorería.*
- *Constituye, junto al estado de situación financiera, el estado de resultado integral, el estado de cambios en el patrimonio y las notas a los estados financieros, los cinco estados financieros con propósito de información general".* (Fierro Martínez, Julio 2015, pág. 445)

El autor (Estupiñán Gaitán, Estados financieros básicos bajo NIC/NIIF (2a. ed.), Enero 2012, pág. 73), explica: *"Todo ente económico deberá presentar un estado de flujos de efectivo que informa acerca de los flujos de efectivo habidos durante el periodo, clasificados por actividades de operación, actividades de inversión y actividades de financiación"*.

El estado de flujo de efectivo es uno de los estados financieros básicos, mismo que permite conocer las variaciones y movimientos generados sobre la cuenta de efectivo y sus equivalentes hasta un periodo determinado, en base a las actividades operativas, de inversión y de financiamiento.

2.6.4.4 Estado de cambios en el patrimonio

Según (Fierro Martínez, Julio 2015, pág. 446): “*El estado de cambios en el patrimonio presenta:*”

- *El resultado del periodo,*
- *Las partidas de ingresos y gastos reconocidos en el otro resultado integral para el periodo.*
- *Los efectos de los cambios en políticas contables y las correcciones de errores reconocidos en el periodo.*
- *Los importes de las inversiones hechas y los dividendos y otras distribuciones recibidas durante el periodo por los inversores en patrimonio.*

“Los cambios en el patrimonio neto de la empresa entre dos balances consecutivos reflejan el incremento o disminución de sus activos versus sus pasivos, es decir su riqueza a favor de los propietarios generada en un periodo contándose dentro de ellas los superávit o déficit por revaluación o por diferencias de cambio, los aumentos y retiros de capital, dividendos o participaciones decretadas, cambios en políticas contables, corrección de errores, partidas extraordinarias no operacionales”.

(Estupiñán Gaitán, Estados financieros básicos bajo NIC/NIIF (2a. ed.), Enero 2012, pág. 61)

El estado de cambios en el patrimonio es un estado financiero que se lo realiza de manera obligatoria dentro de todas las empresas; por motivo que junto con el balance de situación financiera, el estado de resultados y el estado de flujos de efectivo conforman las cuentas anuales. Este estado financiero informa sobre los cambios que se han presentado dentro del patrimonio neto.

2.6.4.5 Notas a los estados financieros

“Se conocen en las NIIF como revelaciones a los estados financieros, y son el quinto estado del conjunto de estados financieros. Además, son muy rigurosas en las normas sobre la NIIF plenas, con las cuales se cumple de acuerdo a cada una de las NIIF con las situaciones de revelación que cada una de las normas expone. Las revelaciones para las pymes son menos rigurosas, porque se simplifican con el fin de disminuir el esfuerzo en la presentación del conjunto de estados financieros”. (Fierro Martínez, Julio 2015, pág. 447)

“Las notas a los estados financieros, como componentes del conjunto completo de los Estados Financieros, representan información referente a las bases de preparación, políticas contables aplicadas, sobre desglose de partidas del balance, cambios en el patrimonio, cuentas de resultados y los flujos de efectivo, así como de información relevante adicional que se requiera de los estados financieros”. (Estupiñán Gaitán, Estados financieros básicos bajo NIC/NIIF (2a. ed.), Enero 2012, pág. 85)

Las notas a los estados financieros, representa la información que, de acuerdo a políticas contables muestran las indicaciones sobre situaciones que se presentan en los movimientos de las cuentas, mismas que deben leerse simultáneamente a los estados financieros para su correcta interpretación.

2.6.5 Indicadores financieros

“Razones financieras de una gran utilidad no solamente en el análisis financiero de una empresa sino también en la proyección financiera de ésta. Los índices financieros son también utilizados en los contratos de crédito para asegurar que la empresa

solicitante se enmarque dentro de ciertos parámetros que permitan un normal servicio de la deuda”. (Irrázabal , Enero 2010, pág. 215)

“Las razones financieras, también llamadas ratios financieros o indicadores financieros, son coeficientes o razones que proporcionan unidades contables y financieras de medida y comparación, a través de las cuales la relación (por división) entre sí de dos datos financieros directos, permite analizar el estado actual o pasado de una organización, en función a niveles óptimos definidos para ella”. (Córdoba, 2014, pág. 191)

Los indicadores financieros se obtienen como producto de establecer resultados numéricos basados en la relación de dos cifras de los estados financieros, mismos que permiten analizar el estado actual y pasado de una empresa.

2.6.5.1 Índice de liquidez

El autor (Irrázabal , Enero 2010, pág. 215), expone: *“Los índices de liquidez miden la capacidad de una empresa de convertir sus activos en caja o de obtener caja para satisfacer su pasivo circulante. Miden la solvencia de una empresa en el corto plazo, es decir, su capacidad para cumplir sus obligaciones a un año plazo. Mientras mayores sean los índices de liquidez, mayor será la solvencia de la empresa en el corto plazo”.*

“Las razones de liquidez se utilizan para juzgar la capacidad que tiene una empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo; a partir de ellas se pueden obtener muchos elementos de juicio sobre la solvencia de efectivo actual de la empresa y su capacidad para permanecer solvente en caso de situaciones adversas. En esencia, deseamos comparar las obligaciones a corto plazo disponibles para satisfacer dichas obligaciones”. (Córdoba, 2014, pág. 226)

Los indicadores o razones de liquidez son utilizados para medir la capacidad que posee la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo.

2.6.5.2 Índices de actividad

(Irarrázabal , Enero 2010, pág. 215), expone: *“Los índices de actividad miden la eficiencia con que una organización hace uso de sus recursos. Mientras menores sean estos índices, se estará haciendo un uso más eficiente de los recursos utilizados”*.

El autor (Córdoba, 2014, pág. 236), define: *“Las razones de actividad miden el grado de eficiencia con el cual una empresa emplea las diferentes categorías de activos que posee o utiliza en sus operaciones, teniendo en cuenta su velocidad de recuperación, expresando el resultado mediante índices o número de veces. Las razones que conforman este grupo tienen como objetivo medir el aprovechamiento que, de sus activos, nivel de compromisos y la eficiencia de uso está haciendo la empresa”*.

Los indicadores de actividades son aquellos que miden el nivel de eficiencia con que una empresa cuenta para aprovechar los activos dentro de sus operaciones, teniendo en cuenta el resultado y el nivel de compromiso.

2.6.5.3 Índices de endeudamiento

Según (Irarrázabal , Enero 2010, pág. 215), define: *“Los índices de endeudamiento miden la capacidad de la empresa para responder a sus obligaciones de corto y largo plazo en sus vencimientos”*.

“Las razones de endeudamiento, apalancamiento, estructura de capital o leverage, permiten conocer la estabilidad o consolidación de una empresa en términos de la composición de los pasivos y su peso relativo con el capital y patrimonio. Miden

también el riesgo que corre quien ofrece financiación adicional a una empresa y determina, igualmente, quién ha hecho el mayor esfuerzo en aportar los fondos que se han invertido en los activos: si los dueños o terceros, mostrando el porcentaje de fondos totales que han sido proporcionados, ya sea a corto o a mediano plazo.” (Córdoba, 2014, pág. 232)

Los índices de endeudamiento son una herramienta utilizada para medir el nivel de obligaciones que tiene la empresa; donde su financiamiento se puede obtener tanto de fuentes interna que consiste en la obtención de recursos mediante sus socios y el financiamiento de fuente externa se ve reflejado mediante sus acreedores.

2.6.5.4 Índices de rentabilidad

(Irarrázabal , Enero 2010), explica: *“Los índices de rentabilidad o de rendimiento miden la salud financiera de la empresa o su posibilidad de obtener un resultado y un retorno satisfactorio sobre la inversión afectada”.*

Según (Córdoba, 2014, pág. 243), define: *“Las razones de rentabilidad, también llamadas de rendimiento, se emplean para medir la eficiencia de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos en que debe incurrir, y así convertir las ventas en ganancias o utilidades”.*

Los indicadores de rentabilidad o de rendimiento son empleados para medir la situación financiera de la empresa y su capacidad para obtener resultados satisfactorios, mediante su buena administración.

2.7 Inventarios

2.7.1 Definición de Inventarios

Según (Fierro Martínez, 2015, pág. 227): *“El inventario es uno de los activos (activo no financiero) que junto con la cartera (activo financiero) son los más importantes en el desarrollo de las actividades de una empresa, porque pueden afectar el estado del resultado integral y del estado de situación financiera”.*

(Godoy Ramírez, 2017, pág. 329) Según definición en base a las NIC´s explica:
“Inventarios son activos:”

- *Poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación.*
- *En proceso de producción, con vista a esa venta; o*
- *En forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicio.*

Los Inventarios pertenecen al grupo de los activos que poseen a la compañía, son materiales que están ubicados en el proceso de comercialización y ventas afectando de manera directa a los estados financieros.

2.7.2 Tipos de inventarios

“Materia prima y materiales: *Aquellos que van a ser transformados, para llegar a ser parte de los artículos que la empresa vende.*

Productos en proceso: *Aquellos que aún no son totalmente terminados llevando un grado de avance en el proceso productivo.*

Artículos terminados: *Aquellos que se destinaron a la venta*". (Morales Castro, Morales Castro, & Alcocer Matrínez, 2014, pág. 64)

Dentro de los tipos de inventarios se definen los siguientes:

Inventario de materias primas: *Está compuesto de los materiales que al aplicarles costos de conversión (mano de obra directa y gastos indirectos de fabricación) llegarán a transformarse en producto terminado.*

Inventario de productos en proceso: *El inventario de productos en proceso está integrado por la materia prima directa, mano de obra directa y gastos indirectos de fabricación que fueron asignados a la producción.*

Inventario de producto terminado: *Es la última clasificación de inventarios y lo constituyen los productos que ya se terminaron pero que todavía no se han vendido*". (Arredondo González, 2015, pág. 26:27)

Dentro de la compañía se pueden manejar diversos tipos de inventarios según la naturaleza de la misma y a donde destine su stock, ayudando a cumplir con sus objetivos empresariales y satisfaciendo las necesidades de sus clientes

2.7.3 Sistemas de inventarios

Sistema de inventario periódico: *Toda actividad económica debe elaborar un inventario inicial, con el fin de determinar el total de las existencias de mercancías o materias primas, para dar inicio a las actividades de producción, comercialización o servicios. Los resultados son importantes para llevarlo al estado de situación financiera (balance) inicial, junto con el otro tipo de inventario de bienes y derechos*

que tiene bajo su control, de los cuales espera beneficios económicos futuros, bajo un nivel riesgo, en la fecha en la cual se informa.

Sistema de inventario permanente: *En sistema permanente es obligatorio para todas las sociedades que deban presentar las declaraciones tributarias firmadas por contador o revisor fiscal; no requiere inventario inicial ni final, porque permanentemente se lleva el control de los inventarios, los cuales se apoyan con inventarios físicos esporádicos sobre determinados grupos de inventarios, según las necesidades de auditoría o revisoría fiscal para hacer las verificaciones del caso”.* (Fierro Martínez, 2015, pág. 252 256)

Los sistemas de inventarios se definen de la siguiente manera:

“Sistema permanente: *Es aquel en que por medio de sus registros contables se manifiestan los datos actualizados de la existencia de mercancía en la cuenta de INVENTARIOS.*

Sistema periódico: *Es aquel en el cual no se puede determinar por medio de registros contables la existencia de productos, sino hasta que se dé por terminado Períodos intermedios (al final de cada mes) o del período fiscal a 31 de Diciembre”.* (Godoy Ramírez, 2017, pág. 330)

Las empresas pueden conocer la cantidad actual de existencia de sus inventarios mediante el sistema permanente donde sus datos están actualizados de acuerdo a los movimientos de ingreso o salida que se vayan generando; en cambio, el sistema periódico solamente se lo realiza en determinada fecha y para llevar su control a una fecha requerida se lo realiza mediante el conteo físico, pero provocando atrasos en sus resultados

2.7.4 Métodos de valoración de inventarios

Define como métodos de valuación de inventarios los siguientes:

“Primera en entrar primera en salir: El método PEPS indica que el costo de las mercancías vendidas se calcula por el precio unitario más bajo de los inventarios disponibles en existencia. El método permite realizar las utilidades de los primeros inventarios sin tener en cuenta las fluctuaciones de los nuevos precios de reposición en el mercado.

Costo promedio ponderado: Este método se obtiene al dividir el saldo en valores por la cantidad de artículos en existencia, por cada nueva entrada de artículos modifica el costo promedio ponderado si las unidades tienen precios nuevos. Las salidas de mercancía o materiales se costean por el último costo promedio ponderado.

Última en entrar primera en salir: En este método el costo de mercancía vendida se calcula con base en los precios nuevos de los últimos artículos comprados, el cual no está permitido en NIIF.

Costo estándar: El costo estándar tendrá en cuenta los niveles normales de materia prima, suministros, mano de obra, eficiencia y utilización de la capacidad de planta y de estudios previos”. (Fierro Martínez, 2015, pág. 261:264)

“PEPS O FIFO (First In, First Out) Primeros en Entrar – Primeros en Salir

UEPS O LIFO (Last In, First Out) Últimos en Entrar – Primeros en Salir No es permitido en las NIIF

Promedio Ponderado: Es el resultado de la suma del saldo anterior más las compras, dividido entre el número de unidades”. (Godoy Ramírez, 2017, pág. 330)

Para evaluar los inventarios existen diferentes métodos según las necesidades de la empresa, cada método ayuda con datos exactos sobre la cantidad existente de mercadería y de esta manera poder tomar decisiones dentro de la compañía.

2.7.5 Logística

“Lógica que emplea el método y el simbolismo de la matemática. U Proceso de planear, implementar y controlar el flujo y almacenamiento eficiente y efectivo en costo de la materia prima, el inventario en proceso, el producto terminado y la información relacionada, desde el punto de producción al punto de consumo, para realizar el propósito de satisfacer las exigencias del consumidor. U Técnica de planificar, organizar y ordenar la combinación más factible de los recursos, las áreas de trabajo, el personal y el tiempo necesarios para cumplir los objetivos y procedimientos. U Proceso de administrar el movimiento y almacenamiento de materiales, partes y productos terminados que provienen de los proveedores en las instalaciones de una empresa y hacia los clientes”. (Greco, 2015, pág. 149)

Según el autor (Castellanos Ramírez, 2015, pág. 3), define la logística como: *“Logística es el proceso de planear, implementar y controlar efectiva y eficientemente el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada del punto de origen al punto de consumo con el propósito de cumplir con los requisitos del cliente”.*

La logística involucra los métodos para lograr una eficiente administración dentro de la organización, además enlazan los procesos para la producción y comercialización de materiales para cumplir y satisfacer con todas las exigencias de los clientes.

2.7.6 Stock

(Rubio Ferrer & Villarroel Valdemoro, 2012, pág. 46), define: *“El stock es la cantidad de mercancías que permanecen almacenadas en la empresa y que están en movimiento, aguardando a ser consumidas en el proceso de producción, servicio, mantenimiento y venta en un tiempo cercano, tanto para fabricación como para la venta”*.

El autor (Hernández Blásquez, 2014, pág. 186), define el stock como: *“Equivale a existencias. Es el conjunto de materias o de productos finales que posee una empresa en un momento determinado, y por extensión cualquier agregado de unidades, o de población humana. El estudio de los stocks en una empresa es un capítulo fundamental que implica decisiones basadas en la denominada gestión de stocks”*.

El stock es la cantidad de mercadería que posee la empresa en un momento determinado ya sea para destinarlos en la producción, servicio o comercialización.

CAPÍTULO III

3. SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS EN “FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.” UBICADA EN LA CIUDAD DE CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA.

3.1 Introducción

La finalidad del sistema de control interno es proporcionar a “FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.” los procedimientos necesarios que contribuya directamente para mejorar su gestión interna, planificar técnicamente en base a necesidades reales, cumplir con el logro de objetivos estratégicos planteados, tener un seguimiento actualizado y minucioso de las mercaderías que posee la compañía, contar con un equilibrio de existencias para así satisfacer las demandas de los clientes, mejorar control de entradas y salidas de mercaderías, obtener información cuantitativa, con respecto al stock y ayudar a la gerencia en la toma de decisiones, ya sea administrativa, operativa o financiera.

3.2 Objetivo General

Diseñar un Sistema de Control Interno para la Administración de Inventarios que permita a Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Cayambe mejorar su gestión asegurando el correcto manejo de inventarios y satisfacer acertadamente los requerimientos de los clientes.

3.3 Objetivos Específicos

- Diseñar un ambiente de control en “Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda.”
- Evaluar los riesgos existentes dentro de la compañía.
- Diseñar actividades de control para la entidad.

- Construir medios de información y comunicación para el personal de “Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda.”
- Proponer métodos para la realización del monitoreo dentro de la compañía.

3.4 Sistema de Control Interno para Ferreterías Ferrigonz Cía.

Ltda., ubicada en la ciudad de Cayambe, provincia de Pichincha.

Para realizar la evaluación del control interno se empleará cuestionarios, mismos que incluyen preguntas relacionadas a las operaciones de los inventarios.

Los cuestionarios se encuentran formulados de tal manera que las respuestas con alta calificación indican la existencia de adecuadas medidas de control, mientras que las respuestas con bajo puntaje señalan una falla o debilidad en el sistema establecido.

Para realizar la calificación de los cuestionarios se toma en cuenta su grado de aplicación existente dentro de la compañía, de la siguiente manera:

Bajo	1
Medio	2
Alto	3

Para determinar el nivel de confianza y riesgo en la evaluación de cada componente del control interno, se utilizará la siguiente tabla:

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 60%	59% - 35%	34% - 5%
NIVEL DE RIESGO		

3.4.1 Ambiente de control

Es el primer componente del sistema de control interno; donde existen una serie de factores claves que se deben considerar en la evaluación. Estos son:

- ✓ Que el procedimiento exista.
- ✓ Que sea conocido.
- ✓ Que haya sido apropiado.
- ✓ Que sea adecuadamente comprendido.
- ✓ Que exista evidencia que se aplica.

3.4.1.1 Cuestionario de Control Interno

Cuadro N° 15 Cuestionario de Control Interno relacionado al ambiente de control

Empresa:		Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda.			
Entrevistador:		Geovanna Sánchez Proaño			
Componente:		Ambiente de Control			
Cuestionario de Control Interno					
Objetivo: Evaluar el entorno de control respecto a sus actividades					
Área: Entorno empresarial					
No.	Cuestionario	PT	C	CT	OBSERVACIONES
	SUMAN	66		31	
1	¿Cuenta la compañía con un Código de ética aprobado por Gerencia?		2		Los valores son inculcados a diario por la gerencia sin la aplicación de un código reglamentario.
2	¿Se ejecutan análisis y evaluaciones de las áreas de trabajo?		3		
3	¿Dentro de la compañía se emplean manuales de funciones para que los empleados tengan conocimiento de sus actividades?		1		No poseen diseñados manuales de funciones para ser aplicados.

4	¿El organigrama que posee la compañía se encuentra actualizado?		1		No se posee de un organigrama que se ajuste a las necesidades actuales.
5	¿La compañía cuenta de personal idóneo, capacitado y eficiente para el cumplimiento de sus objetivos?		2		
6	¿La comunicación entre el alto mando y los demás departamentos es transmitida mediante orientación moral?		2		
7	¿Cuenta la compañía con un reglamento interno para el conocimiento de políticas?		1		Las disposiciones dadas se basan a requerimientos de la gerencia.
Área: Compras					
8	¿La compañía posee con un código de ética en cada área?		1		
9	¿Se cuenta con perfiles diseñados para la contratación de personal para ésta área?		1		
10	¿Cuenta la compañía herramientas técnicas de investigación de mercados para realizar las adquisiciones?		1		No poseen herramienta alguna para ser aplicados.
11	¿La compañía cuenta con un manual de funciones para el departamento de adquisiciones?		1		No cuenta con algún manual a seguir.
Área: Ventas					
12	¿La compañía posee con un código de ética en cada área?		1		
13	¿La gerencia evalúa constantemente su desempeño como jefe departamental?		2		
14	¿Dentro del área se emplean manuales de funciones para el conocimiento de actividades?		1		No existen definidos manuales de funciones.

15	¿Considera que el número de colaboradores en su departamento es el adecuado?		2		
16	¿Dentro del área se cuenta con personal idóneo y capacitado para el cumplimiento de tareas?		2		
Área: Bodega					
17	¿Cuenta la compañía con un código de ética aprobado por la gerencia?		1		No, se basan en un código de ética se rigen a criterios dados por los propietarios.
18	¿Se emplean manuales de funciones para que los trabajadores tengan conocimiento de sus actividades?		1		Se rigen de acuerdo a las experiencias de cada puesto mas no por manuales estipulados.
19	¿La gerencia evalúa constantemente su desempeño y liderazgo?		2		
20	¿Se tiene conocimiento de la misión y visión de la compañía?		1		Los trabajadores no conocen la misión y visión de la compañía.
21	¿Existe un reglamento interno para el conocimiento de las políticas de la compañía?		1		Los trabajadores no conocen el reglamento interno.
22	¿Su equipo de trabajo es estimulado mediante incentivos por el trabajo realizado?		1		
Total Ambiente de Control			31		

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

Calificación

Bajo	1
Medio	2
Alto	3

Ponderación total = PT

Calificación total = CT

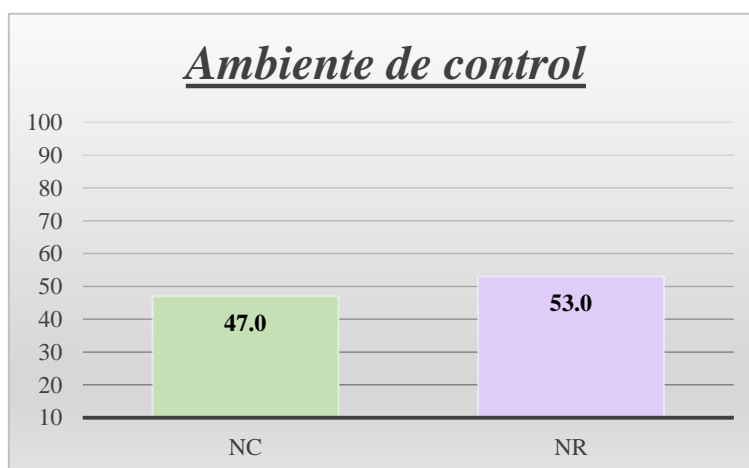
Nivel de Confianza = NC

Nivel de Riesgo = NR

NIVEL DE CONFIANZA		$NC = (CT * 100)/PT$
		$NC = (31 * 100)/66$
NC		47,0 %
NIVEL DE RIESGO		$NR = 100\% - NC\%$
		$NR = 100\% - 47\%$
NR		53,0 %

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 60%	59% - 35%	34% - 5%
NIVEL DE RIESGO		

Figura N° 10 Ambiente de Control



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora

3.4.1.2 Debilidades de control

- ✓ No tienen establecido un direccionamiento estratégico donde se defina el lugar a donde se pretende llegar en el ámbito empresarial y profesional.
- ✓ No existen políticas para la administración de personal y la transparencia de sus funciones.

- ✓ No existe un flujograma que detalle el orden jerárquico del personal que labora dentro de la compañía.
- ✓ La compañía no tiene diseñado un reglamento interno que ayude a solucionar inconvenientes que pueden suscitarse al interior de la compañía; ni se conoce acerca del código de ética que sirva de orientación respecto a los valores y principios dentro del trabajo.

3.4.1.3 Acciones correctivas

3.4.1.3.1 Misión propuesta

Ofrecer una completa gama de productos de ferretería los cuales cumplan con las exigencias de calidad y precios bajos, al mismo tiempo brindar una atención excelente y personalizada para nuestros clientes actuales y potenciales buscando la satisfacción de sus necesidades.

3.4.1.3.2 Visión propuesta

Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., en un marco de 10 años será una empresa innovadora, líder en el mercado local y nacional, ofertando calidad y variedad en la comercialización de productos de ferretería y materiales para la construcción, de tal manera que alcanzará un excelente posicionamiento en el mercado.

3.4.1.3.3 Principios

- Crear y practicar el respeto a sus proveedores, a quienes se les ofrece un beneficio justo en cada negociación, dentro de un marco de comportamiento ético. Promoviendo el cumplimiento de la ley y una conducta social responsable.

- Liderar a sus colaboradores con el ejemplo, en forma competente, justa y ética. Teniendo un compromiso solidario y respetuoso con el bienestar de cada uno de ellos y no tolerando la deshonestidad. Promoviendo el trabajo en equipo y la delegación con responsabilidad en condiciones laborales de limpieza, orden y seguridad.
- Trabajar en conjunto de sus clientes ofreciendo en todo momento productos de calidad, innovando sus procesos y productos para lidera los mercados en los cuales está presente.
- Proveer de productos innovadores, con la finalidad de contribuir al bienestar y satisfacción de sus empresas.
- En consonancia con su responsabilidad corporativa, buscar siempre las mejores relaciones con los diferentes grupos de interés, en un ambiente de armonía y colaboración. Compartiendo su experiencia y conocimiento para contribuir al desarrollo y al mejoramiento de la calidad de vida de las áreas de influencia de sus operaciones.

3.4.1.3.4 Objetivos empresariales

- Ser una compañía que logre resolver problemas y aprovechar oportunidades que se presenten en el mercado.
- Ofrecer un servicio integrado de calidad en las áreas de distribución y venta de mercaderías, mediante el cual la empresa esté bien definida como los mejores en el mercado.
- Ofertar una amplia gama de materiales de ferretería y productos afines, nacionales e importados, en las mejores marcas y de mejor calidad para satisfacción de nuestros clientes.

- Capacitar al personal en forma continua, con el objetivo de fomentar la cultura de ofertar un servicio de calidad y excelencia a nuestra clientela.
- Cumplir con las expectativas de nuestros clientes a través de un excelente servicio personalizado, con la finalidad de crear fidelidad hacia nuestra compañía.

3.4.1.3.5 Objetivos del departamento de planeación y control de inventarios

- Planificar, coordinar, controlar la adquisición, almacenaje y venta de los inventarios de la compañía.
- Garantizar el abastecimiento de inventarios en bodega.
- Asegurar que los productos almacenados no estén excedidos en el tiempo recomendado para su utilización.
- Apoyar al departamento administrativo y de ventas a la adquisición, entrega oportuna y adecuada de los productos que oferta la empresa.

3.4.1.3.6 Competencia profesional

Los directivos en conjunto con los empleados de la compañía deben comprender lo importante que es contar con un apropiado sistema de control interno, por ende saben que tienen que cumplir con un perfil profesional de acuerdo a cada uno de sus puestos y responsabilidades, mismas que se describirán más adelante en el manual de funciones propuestos para la compañía.

3.4.1.3.7 Valores éticos e integridad

a. Valores éticos

- Puntualidad

Se refiere a la obligación y capacidad para terminar una tarea asignada o satisfacer una obligación antes o en un plazo determinado o hecho a otra persona.

- Credibilidad

Está definida por la capacidad que poseen nuestros colaboradores para generar confianza a nuestros clientes en cuanto a la calidad de los productos y servicio que ofertamos.

- Disciplina

Es la capacidad de actuar de manera ordenada y perseverante para cumplir los objetivos de la compañía, al momento de seguir un determinado código de conducta implantado.

- Lealtad

Es el comportamiento de las personas que laboran en la compañía frente a la competencia, debiendo comprometerse cada uno de sus trabajadores, tanto en sus relaciones externas como en las internas.

b. Integridad

- Honradez.

Nuestros colaboradores deben ser sinceros y honestos consigo mismo, respetándose y aceptándose tal como son, pues de esta manera serán con los demás y no solo se basa en respetar propiedades materiales, sino las del ser humano, como esencia propia. Es la rectitud de ánimo y la integridad en el obrar.

- Bondad.

Es la tendencia natural a hacer el bien, de manera amable y generosa, ya que las personas bondadosas sienten un gran respeto por sus semejantes y además se preocupan por su

bienestar. Es por esta razón que un colaborador bondadoso dentro de la compañía en todo momento buscará el bienestar de nuestros clientes y compañeros.

- Rectitud

Es la integridad, imparcialidad y conocimiento práctico de lo que debemos hacer o decir, misma que está determinada por la mente, en vez de ceder a los apremios de los sentidos, es por esta razón que nuestro personal deberá cumplir con este valor por el motivo que manejará la satisfacción de nuestra clientela.

c. Servicio al cliente

- Atención al cliente

Es la gestión que debe cumplir cada persona que trabaje en la compañía y que tiene la oportunidad de estar en constante contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción.

- Agilidad

Es la aptitud que deben tener las personas que laboran dentro de la compañía al momento de realizar las tareas o atender a los clientes.

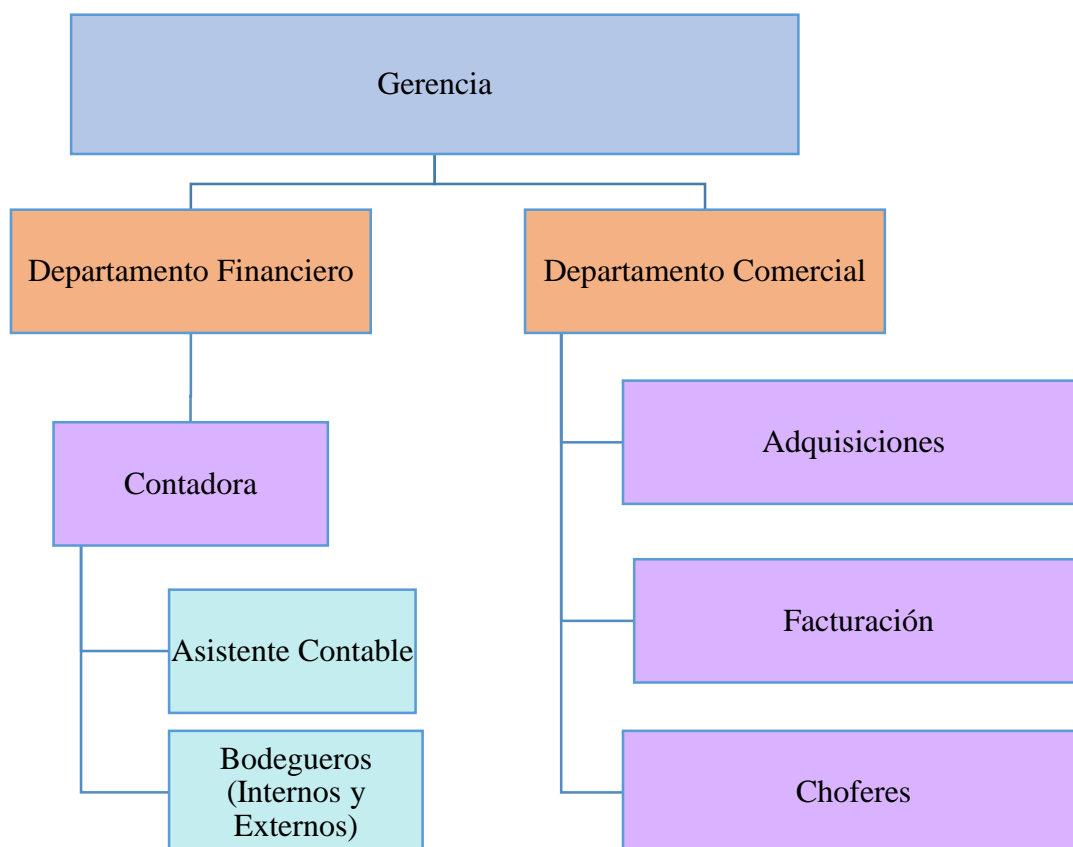
- Amabilidad con el cliente

Cada una de las personas que laboran en la compañía al momento de tratar con los clientes debe presentar una actitud, comportamiento afectuoso y complaciente hacia la clientela.

3.4.1.3.8 Estructura Organizacional

Para “Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda.”, se ha planteado la siguiente estructura organizacional, misma que describirá cada uno de los departamentos:

Figura N° 11 Organigrama estructural



Elaborado por: La Autora

- Gerencia

Es el principal responsable de tomar todas las decisiones, acciones y de liderar a las demás áreas; también es el principal representante de la compañía en materia legal y debe rendir cuentas a sus socios; además es el encargado de apoyar el desempeño efectivo de las actividades de la compañía, desarrollando los procesos que le permitan proveer los recursos

financieros, materiales y de otro tipo, así como lograr el funcionamiento normal requerido por las diferentes áreas.

Además, es el encargado de observar el cumplimiento, aplicación y evaluación de sistemas de control interno, observará el desarrollo de los procesos de adquisición, comercialización, contabilidad, cobranza, ejecución presupuestaria, distribución y gestión de inventarios y servicios generales que la compañía lo requiera.

- Contabilidad

Será quien está encargada de llevar los auxiliares sobre los costos, gastos y todo lo que hace referencia a la contabilidad en el ámbito financiero dentro de la compañía, este departamento deberá rendir cuentas y asesoría contable a la gerencia.

- Asistente de Contabilidad

Será el encargado de asistir a la contadora en diversos aspectos, dentro de los cuales tenemos la custodia y diseño de documentos de vital importancia para la compañía, entre otros.

- Adquisiciones

Serán los encargados de tratar las negociaciones con los proveedores, así como el aprovisionamiento oportuno de bodega.

- Facturación

Se encarga de la distribución y venta de los artículos que oferta la compañía, este departamento está controlado por la gerencia.

- Bodegueros

Serán los encargados del almacenaje, tratamiento y la custodia de los inventarios, relacionado con los departamentos de adquisiciones y facturación, controlado por contabilidad y la gerencia.

- Choferes


Serán los encargados de transportar los materiales de manera oportuna a los clientes, así como también de asistir el cargue y descargue, siempre y cuando el cliente lo permita, con el fin de verificar que se cumpla con las condiciones de seguridad y protección de la carga; y a su vez de cumplir con la compañía en cuanto a documentos y cumplimiento de objetivos.

3.4.1.3.9 Asignación de autoridad y responsabilidad

El manual de funciones ayuda a facilitar las operaciones de cada área de trabajo, donde se detallan las tareas de cada uno de los cargos que se encuentra estructurado en el organigrama de la compañía, ayudando a solucionar problemas que se presentan dentro de la ferretería donde es necesario establecer el nivel jerárquico a cada una de las personas que laboran en la compañía, de esta manera poder mejorar el cumplimiento y productividad de la misma, alcanzando los objetivos propuestos.


A continuación, se presenta el manual de funciones propuesto:

Cuadro N° 16 Manual de funciones aplicada al Gerente General

FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.		
MANUAL DE FUNCIONES		
CARGO: GERENTE GENERAL		ÁREA: ADMINISTRATIVA
NIVEL: EJECUTIVO		SUPERVISA: TODOS LOS DEPARTAMENTOS
OBJETIVO DEL CARGO:		
Es el encargado de la planificación y dirección de todas las actividades de la compañía para atender las necesidades de los clientes, como la administración y el personal, es el responsable de poner en marcha la compañía dentro de un marco de políticas y objetivos comunes.		
PERFIL DEL CARGO:		
<p>PERSONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Responsabilidad. • Creatividad e inteligencia emocional. • Trabajo en equipo. • Honradez. • Sobresaliente comunicación. • Creatividad. • Aptitud ante las reglas. • Habilidad de negociación. • Toma de decisiones 	<p>ACADÉMICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería en Administración de empresas, Contabilidad y Auditoría o carreras afines. • Experiencia por lo menos de 3 años en actividades similares. 	
CONOCIMIENTOS EN:		
<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia y evaluación de proyectos. • Procesos e indicadores. • Planes de negocios. 		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Representante legalmente a Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., dirigir y ser responsable máximo de todas las actividades de la compañía. • Supervisar y controlar las actividades que se están ejecutando dentro de la ferretería. • Realizar una planificación anual sobre las actividades a ejecutarse dentro de la compañía. • Resolver conflictos empresariales. • Recibir la información financiera para establecer estrategias y tomar las decisiones adecuadas para la solución de problemas que se presenten. • Definir, elaborar y efectuar las políticas financieras y contables de la compañía, así como también procedimientos de inversiones y temas tributarios. • Brindar capacitaciones al personal de la empresa. • Dar a todos los empleados instrucciones sobre el desarrollo de cada uno de los cargos. 		

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 17 Contadora

FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.		 <small>FERRETERIA • CONSTRUCCIÓN • HOGAR</small>
MANUAL DE FUNCIONES		
CARGO: CONTADOR / A		ÁREA: ADMINISTRATIVO
NIVEL: OPERATIVO		SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE
OBJETIVO DEL CARGO: Encargado de realizar todas las operaciones contables, tributarias y financieras de la compañía, con el fin de proporcionar información veraz, confiable, útil y oportuna para la toma de decisiones.		
PERFIL DEL CARGO:		
PERSONAL <ul style="list-style-type: none"> • Planificar, dirigir, supervisar las operaciones contables y financieras de la compañía. • Tener la información y los registros contables actualizados para la toma de decisiones oportuna. • Velar el cumplimiento de las leyes y reglamentos vigentes. • Trabajo en equipo. • Facilidad de comunicación. • Capacidad organizativa. • Responsable y ético. • Capacidad de trabajo bajo presión. 	ACADÉMICOS <ul style="list-style-type: none"> • Poseer título de tercer nivel como contador público. • Experiencia de 3 años en el manejo de contabilidad general, costos y tributaria. 	
CONOCIMIENTO EN: <ul style="list-style-type: none"> • Código Laboral. • Código Tributario. 		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> • Revisar los documentos para la elaboración de los comprobantes contables. • Registrar contablemente las operaciones administrativas y financieras. • Elaborar, interpretar y analizar la información de los estados financieros de la compañía, detectando las áreas críticas y poder tomar las decisiones correctivas que permitan la toma de decisiones para mejorar los procesos contables – financieros. • Realizar y contabilizar las declaraciones solicitadas por el SRI; nóminas y tramitaciones relacionadas con los trabajadores. • Realizar las depreciaciones de activos fijos, revisión de los clientes y proveedores. • Realizar en forma coordinada con el jefe inmediato superior la constatación física de los inventarios y activos fijos. • Elaborar conciliaciones de cuentas bancarias. • Elaborar y remitir la información a la gerencia cada mes. • Revisar cheques, órdenes de compra, solicitudes de pago, y documentación necesaria para el correcto funcionamiento de la compañía. • Verificar la exactitud de los registros contables en los comprobantes de diario. 		

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 18 Asistente contable

FERRETERÍAS FERRIGONZ	
CÍA. LTDA.	
MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO: ASISTENTE CONTABLE	ÁREA: ADMINISTRATIVO
NIVEL: OPERATIVO	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE Y CONTADORA
OBJETIVO DEL CARGO:	
<p>Compilar, catalogar e inspeccionar sistemáticamente, los hechos económicos generados de acuerdo a principios contables, legales y tributarias las operaciones de la compañía, con la finalidad de tener una información financiera sensata y oportuna para proporcionar la toma de decisiones.</p>	
PERFIL DEL CARGO:	
PERSONAL	ACADÉMICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Ser analítico. • Responsable. • Creativo. • Honrado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poseer título de tercer nivel como contador público. • Experiencia de 3 años en el manejo de contabilidad general, costos y tributaria.
CONOCIMIENTO EN:	
<ul style="list-style-type: none"> • Principios de contabilidad. • Procesamiento electrónico de datos. • Transcripción de datos. • Sistemas operativos, hojas de cálculo. 	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Examinar y cotejar pagos, comprobantes, cheques y demás registros con las cuentas pertinentes. • Recolectar, clasificar y efectuar el registro contable de las transacciones generadas. • Elaborar los respectivos comprobantes de ingresos y egresos. • Recibir los comprobantes de ingresos, cheques nulos y órdenes de pago asignando un respectivo número de comprobante. • Procesar el archivo de la documentación contable a manera de respaldo para uso del control interno. • Preparar los auxiliares de bancos para las respectivas conciliaciones. • Realizar las respectivas retenciones de impuestos a los proveedores. • Custodiar en orden y en el sitio adecuado los equipos de trabajo, informando sobre cualquier anomalía. • Totalizar las cuentas de ingreso y egreso con la finalidad de elaborar y emitir un informe de los resultados de las actividades realizadas. • Ayudar en el desarrollo de estados financieros para su correcta presentación. • Realizar y cumplir en el tiempo determinado con cualquier otra actividad afín que le sea asignada. 	


Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 19 Adquisiciones

FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.		ferrigonz <small>FERRETERÍA • CONSTRUCCIÓN • HOGAR</small>
MANUAL DE FUNCIONES		
CARGO: ADQUISICIONES	ÁREA: COMERCIAL	
NIVEL: OPERATIVO	SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE	
OBJETIVO DEL CARGO:		
<p>Es responsable de gestionar las adquisiciones de materiales que soliciten las diferentes unidades administrativas de la empresa, así como de mantener existencias en niveles adecuados en la ferretería, para satisfacer las necesidades de las dependencias de la empresa.</p>		
PERFIL DEL CARGO:		
PERSONAL	PROFESIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis. • Toma de decisiones. • Liderazgo. • Trabajo en equipo. • Poseer carisma, buena comunicación y actitud positiva con personas internas y externas de la compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Título profesional de tercer nivel en Administración de empresas o carreras afines. • Experiencia mínima de 4 años en actividades relacionadas. 	
CONOCIMIENTO EN:		
<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft office (Word, Excel). • Adquisiciones, seguridad e higiene. 		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:		
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y tramitar los pedidos que hacen las dependencias de la compañía, para la compra de artículos e insumos necesarios y en el tiempo requerido para la ejecución de sus actividades. • Verificar mediante control de inventarios la nueva adquisición de materiales. • Organizar y controlar las cotizaciones que deben efectuarse para la compra de materiales. • Mantener listados de las casas comerciales y actualizar cartera de proveedores de los insumos requeridos por la empresa. • Elaborar los presupuestos necesarios previos a las adquisiciones a realizar. • Gestionar y efectuar las adquisiciones de bienes tomando en cuenta el menor tiempo posible, cumpliendo con los procedimientos legales establecidos y tomando en consideración los mejores precios y calidad de los materiales. • Velar por el cumplimiento de las disposiciones en materia de seguridad orientadas hacia la protección de instalaciones, carga y equipo. • Velar por el cumplimiento de buenas prácticas relacionadas con la seguridad y salud laboral. • Efectuar otras tareas afines al puesto. 		


Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 20 Vendedor /a

FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.		 <small>FERRETERIA • CONSTRUCCIÓN • HOGAR</small>
MANUAL DE FUNCIONES		
CARGO: VENDEDOR / A		ÁREA: COMERCIAL
NIVEL: OPERATIVO		SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE
OBJETIVO DEL CARGO: Responsable del asesoramiento al cliente, brindando un servicio personalizado, ofreciendo un producto y servicio de alta calidad, además de estar en comunicación continua para ofrecer la entera satisfacción de sus necesidades.		
PERFIL DEL CARGO:		
PERSONAL <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Capacidad organizativa. • Facilidad de comunicación. • Ser creativo e innovador. • Proactivo. • Puntual. 		PROFESIONAL <ul style="list-style-type: none"> • Título en Mercadotecnia. • Experiencia mínima de 2 años en ventas.
CONOCIMIENTO EN: <ul style="list-style-type: none"> • Ventas. • Atención al cliente. 		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar estrategias de publicidad y colocar precios actualizados. • Exhibir los productos en mostradores para ser conocidos por el mercado nacional e internacional. • Atender a los clientes con amabilidad. • Indicar que productos ofrece la compañía y los beneficios de cada uno. • Entregar en perfectas condiciones los productos solicitados por el cliente y en la fecha indicada. • Comunicar al superior inmediato de quedas, reclamos por parte de los clientes. • Realizar el cuadro de caja que será entregado al Gerente diariamente. 		

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 21 Bodeguero

FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.		
MANUAL DE FUNCIONES		
CARGO: BODEGUERO		ÁREA: ADMINISTRATIVO
NIVEL: OPERATIVO		SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE
OBJETIVO DEL CARGO: Custodiar, controlar y participar activamente en la distribución de suministros y gestión de inventarios en bodega.		
PERFIL DEL CARGO:		
PERSONAL <ul style="list-style-type: none"> • Metódico. • Proactivo. • Habilidad relacional. • Capacidad para trabajar bajo presión. • Trabajo en equipo 		PROFESIONAL <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de 1 año en puestos similares. • Título en la carrera de Administración de empresas, Contabilidad y Auditoría o carreras afines.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los productos recibidos este acorde a las facturas y requerimiento solicitados. • Almacenar y registrar el ingreso de mercaderías e insumos. • Realizar la solicitud de reposición de mercaderías e insumos con anterioridad. • Reportar de forma oportuna los stocks de máximo y mínimos de los inventarios de las diferentes mercaderías o artículos, para realizar el requerimiento respectivo. • Efectuar la devolución por fallas de materiales e insumos a los proveedores. • Entregar la factura al contador para que realice el respectivo registro en el sistema. • Realizar un control permanente del inventario. • Llevar los kárdex de cada una de las mercaderías y artículos que ingresan a bodega. • Reportar los productos que se encuentran en deterioro y deficiencia. • Mantener ordenado y en sitios adecuados la mercadería respectiva. • Restringir el ingreso al personal no autorizado. 		

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 22 Chofer

FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.		ferrigonz <small>FERRETERIA - CONSTRUCCIÓN - HOGAR</small>
MANUAL DE FUNCIONES		
CARGO: CHOFER		ÁREA: COMERCIAL
NIVEL: OPERATIVO		SUPERIOR INMEDIATO: GERENTE
OBJETIVO DEL CARGO: Traslado y entrega de productos vendidos a las instalaciones del cliente, colaboración en recepción y entrega de documentación.		
PERFIL DEL CARGO:		
PERSONAL <ul style="list-style-type: none"> • Confianza. • Respeto. • Amabilidad. • Concentración. • Ser Responsable. • Ético. • Ser prudente. 	PROFESIONAL <ul style="list-style-type: none"> • Tener licencia vigente de conducir. 	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:		
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener en correcto estado y usar de manera adecuada todos los elementos de protección del vehículo. • Durante horarios de trabajo, utilizar el teléfono exclusivamente para asuntos relacionados con el trabajo. • Mantener los documentos del vehículo actualizados y hacerlos llegar a la empresa cada vez que se requiera, esto con el fin de mantener la información correcta cada vez que se realice el cargue y disminuir los tiempos de despacho. • Cumplir con los requisitos de la empresa en cuanto a documentación y reportes (documentación que comprende fotocopia de la licencia de conducción, fotocopia de la cedula, orden de transporte, identificación de chofer de la empresa). • Transportar los materiales de manera oportuna a los clientes. • Establecer un control y revisión del vehículo al inicio y fin de cada jornada. • Asistir el cargue y descargue, siempre y cuando el cliente lo permita, con el fin de verificar que se cumplan con las condiciones de seguridad y protección de materiales. • Realizar paradas en puestos de control para seguimiento de vehículos. • Realizar los reportes físicos establecidos para cada ruta. • Permanecer junto al vehículo controlando la carga y colocación de la mercadería. • Vigilar que la carga esté bien colocada y bien sujeta, para evitar desplazamientos u otros incidentes. • Dar aviso inmediato a los superiores, si durante la carga de la mercadería se da algún problema o incidente. 		

Elaborado por: La Autora

3.4.1.3.10 Políticas y prácticas de recursos humanos

Cuadro N° 23 Reglamento de Trabajo

De conformidad y en cumplimiento con lo dispuesto en Código de trabajo ecuatoriano vigente artículo 64, se establece el siguiente Reglamento Interno de Trabajo para Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., mismo que tiene como lugar proceder con las regulaciones sobre las relaciones existentes entre la compañía y sus trabajadores, con enfoque primordial hacia el control interno de las áreas que comprenden la gestión de inventarios; por lo tanto, el presente reglamento detallará las principales obligaciones y derechos que tienen los trabajadores de FERRIGONZ.

CAPÍTULO I**GENERALIDADES**

Artículo 1.- FERRIGONZ CÍA. LTDA., tiene su compañía matriz en la ciudad de Cayambe en la Av. Ascázubi 537 y Chile, y su actividad es la Venta al por mayor y menor de artículos de ferretería.

Artículo 2.- OBLIGATORIEDAD.- es obligación de la compañía en coherencia con sus trabajadores gestionar la prosperidad de la misma y su estabilidad en el ámbito comercial generando fuentes de trabajo. El personal se encuentra bajo el cumplimiento del presente reglamento caso contrario estarán sujetos a las sanciones pertinentes establecidas en el mismo.

Artículo 3.- POLÍTICAS.- la persona encargada de hacer cumplir con los derechos que el código de trabajo le establece en representación de la compañía es el gerente, a su vez pondrá a disposición y cumplimiento de los trabajadores las políticas internas de la compañía para su acatamiento ineludible.

Artículo 4.- DETERMINACIÓN DEL TRABAJO.- las funciones que sean distribuidas y asignadas a un trabajador se encuentran en coherencia con la necesidad del área para el que se está contratando, para lo cual se toma en consideración las capacidades, conocimientos y experiencia.

CAPÍTULO II

CONTRATACIÓN Y POLÍTICAS DE SELECCIÓN

Artículo 5.- CLASES DE CONTRATO.- de acuerdo con las necesidades de la compañía se pueden celebrar las siguientes clases de contratos:

- a) A prueba.
- b) Plazo indefinido.
- c) Ocasionales o temporales.
- d) Plazo fijo.

Artículo 6.- REQUISITOS DE INGRESO.- Para incorporarse a las actividades de la compañía en virtud de trabajador se deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

- a) Ser mayor de edad.
- b) Presentación del récord policial.
- c) Ser una persona honesta.
- d) Justificar sus conocimientos de acuerdo al puesto requerido con documentos sustentatorios necesarios.
- e) Certificado de trabajo de su último empleo en caso de haber trabajado antes.
- f) Fotografías tamaño carné.
- g) Someterse a las pruebas necesarias y pertinentes establecidas por la compañía.

CAPÍTULO III

OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

Artículo 7.- SON OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES LAS SIGUIENTES:

- a) Cumplir con las disposiciones del código de trabajo y leer el presente Reglamento Interno.
- b) Impulsar la armonía y respeto con los compañeros de trabajo y superiores dentro de la compañía.
- c) Mantener un trato amable y cordial con clientes, proveedores y demás personal que se encuentre en la entidad.
- d) Efectuar el trabajo en los términos del contrato y bajo la dirección del jefe inmediato.
- e) Mantener siempre una buena conducta respetando normas de disciplina y moral.
- f) Mantener confidencialidad respecto a los asuntos de la compañía ya sean asuntos contables, técnicos, estrategias, u otros.
- g) Manipular de manera adecuada los recursos asignados y custodiar los bienes de la compañía.
- h) Avisar con anticipación al jefe inmediato cuando por motivos justificados no pueda asistir al trabajo, para que pueda ser reemplazado temporalmente.
- i) Cumplir con las normas de seguridad, vigilando su propia seguridad y la de sus compañeros.
- j) Contribuir al prestigio y buen nombre de la institución.
- k) Hacer uso del uniforme proporcionado por la compañía.

CAPÍTULO IV

PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

Artículo 8.- Se prohíbe lo siguiente.-

- a) Ofender de palabra u obra a los representantes de la compañía, compañeros de trabajo, proveedores, clientes o terceros, en caso de cometer una de estas faltas se podrá considerar como visto bueno ante el inspector de trabajo.
 - b) Asistir al trabajo en estado de embriaguez o bajo efecto de sustancias narcóticas más aún ingerir, o introducir las mencionadas anteriormente.
 - c) Sustraer documentos confidenciales de la compañía sin autorización de la gerencia.
-

-
- d) Interrumpir las actividades laborales de los compañeros de trabajo o ausentarse del lugar de trabajo sin ninguna clase de permiso otorgada por la gerencia.
 - e) Cometer actos reñidos que afecten las normas éticas dentro de la compañía.
 - f) Revelar información confidencial de la compañía y secretos que ocasionen perjuicio a la misma.
 - g) Utilizar el teléfono convencional para asuntos no laborales.

CAPÍTULO V

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL EMPLEADOR

Artículo 9.- son obligaciones y prohibiciones del empleador:

- a) Brindar a los trabajadores la adecuada seguridad laboral.
- b) Pagar las cantidades que correspondan al trabajador de acuerdo con las disposiciones del código de trabajo vigente y de acuerdo a los términos del contrato.
- c) En el caso de suscitarse accidentes laborales o enfermedades profesionales se debe indemnizar a los trabajadores.
- d) Generar un ambiente laboral con respeto y consideración ya sea en palabra u obra entre todos los trabajadores.
- e) Atender oportunamente los reclamos de los trabajadores.
- f) Proporcionar a los trabajadores los materiales necesarios en condiciones adecuadas para la consecución de sus labores.

CAPÍTULO VI

POLÍTICAS DE TRABAJO

Artículo 10.- PERMANENCIA DE LA JORNADA.- el horario de trabajo se encuentra sujeto en concordancia a lo establecido en la ley, de 8 horas diarias de lunes a viernes formando un total de 40 horas a la semana.

La iniciación de las actividades laborales será a las 08h00 am hasta las 17h00 pm.

En caso de que sea necesario que el trabajador continúe dentro de la compañía fuera del horario laboral, se contará las mismas como horas extraordinarias de acuerdo a lo que la ley establece.

Una vez finalizada la lectura del presente documento por parte del trabajador, se compromete a presentarse de manera puntual a su lugar de trabajo con su correspondiente uniforme, además se determinará una hora para el almuerzo.

Artículo 11.- HORAS EXTRAORDINARIAS O SUPLEMENTARIAS.- la compañía reconocerá horas extraordinarias o suplementarias para trabajadores que, de acuerdo a requerimientos de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., cumplan con tareas operacionales fuera de la jornada laboral, así como también en fines de semana o feriados.

Artículo 12.- ANUENCIAS DE TRABAJO.- serán concebidos únicamente por motivos de enfermedad, calamidad doméstica y en los casos permitidos por la ley los cuales deben ser comunicados a su jefe inmediato.

Artículo 13.- FALTAS DE ASISTENCIA.- el trabajador que faltare por más de tres veces en el mismo mes será considerado a prueba, bajo la solicitud de visto bueno ante la autoridad competente.

Artículo 14.- FALTAS DE PUNTUALIDAD.- para llevar a cabo con las debidas sanciones impuestas por la gerencia, se tomará en cuenta al trabajador que tenga más de tres atrasos injustificados dentro de un mes.

CAPÍTULO VII

REMUNERACIONES

Artículo 15.- ADELANTOS.- la compañía no se encuentra en la obligación de conceder anticipos pero dado el caso si fuesen ejecutados, estos rubros serán reducidos de su sueldo de acuerdo a lo acordado.

Artículo 16.- DE LAS REMUNERACIONES.- las remuneraciones están amparadas en concordancia a la naturaleza de sus actividades y desarrollo profesional. Las

remuneraciones serán canceladas en el lugar de trabajo o depositadas en una cuenta corriente o de ahorros, misma que estará determinada por cada trabajador.

CAPÍTULO VIII

BENEFICIOS SOCIALES

Artículo 17.- VACACIONES.- todo trabajador tendrá derecho de gozar anualmente de un periodo ininterrumpido de 15 días de vacaciones.

CAPÍTULO IX

SANCIONES Y MULTAS

Artículo 18.- AGRAVIAS LEVES.- no producen daño empresarial, pérdida económica o no afecten directamente el desarrollo de las actividades de la compañía.

Artículo 19.- AGRAVIAS GRAVES.- están generadas por hechos que perjudiquen los intereses económicos de la compañía dentro de su desarrollo comercial y relaciones internas.

Artículo 20.- CONTRAVENCIONES AL REGLAMENTO INTERNO.- Toda infracción a las estipulaciones del presente reglamento interno serán sancionados con:

- a) Amonestación por falta leve.
- b) Multas económicas.

Artículo 21.- FUENTES DE LA TERMINACIÓN.-

- a) Terminación del trabajo o servicio para el cual fue contratado.
- b) Inasistencia al trabajo por más de tres días en un mes y sin justificación.
- c) Cometimiento de faltas graves como: injurias o conducta inmoral.

3.4.1.3.11 Código de ética

Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., no cuenta actualmente con un código de ética por lo que se propone lo siguiente:

Cuadro N° 24 Código de Ética

	FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.
CÓDIGO DE ÉTICA	

Objetivo

Implantar principios generales que aporten de manera satisfactoria valores éticos y morales en el comportamiento del personal de la compañía.

Principios generales

Se contemplan los siguientes principios:

1. En correspondencia con la función administrativa

- Cumplir y hacer cumplir a cabalidad el código de ética de la compañía a través de mecanismos para su aplicación.
- Tener información oportuna de la situación actual de la compañía.
- Mantener al día los registros contables de la compañía con veracidad y exactitud de manera eficiente.
- Ejercer un trabajo profesional, responsable y ético de su actividad.
- No ser partícipe de interés propio o usar activos para su propio beneficio.
- Brindar información a entes externos en caso de requerirlo.
- Velar por cumplir con las obligaciones y derechos que esté sujeta a la compañía.
- No divulgar ningún secreto profesional y mantener la confidencialidad en su ejercicio laboral.

2. En correspondencia con los empleados

-
- Para generar un buen prestigio empresarial se debe infundir la honradez, lealtad y una buena convivencia y prestigio de quienes conforman la compañía.
 - Impulsar en todo el personal que labora dentro de la compañía el respeto y responsabilidad como emblema fundamental de sus funciones.
 - Garantizar la seguridad de los trabajadores adoptando medidas preventivas.
 - Mantener capacitaciones constantes para asegurar un alto grado de profesionalismo.

3. En correspondencia con proveedores y clientes

- Proteger las relaciones reglamentadas con los proveedores.
- Ofrecer materiales en perfecto estado, logrando la satisfacción y las necesidades de los clientes.
- Atender las observaciones y reclamos por parte de los clientes de manera eficiente y otorgar productos garantizados.

4. En correspondencia con la competencia

- En caso de tener una posición privilegiada, no actuar con dominio.
- Mantener una lealtad competitiva con otras compañías basado en respeto.

Elaborado por: La Autora

3.4.1.3.12 Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo

Cuadro N° 25 Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo

REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA

- 1. RUC: 1792086930001**
- 2. RAZÓN SOCIAL: FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.**
- 3. ACTIVIDAD ECONÓMICA: VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA**
- 4. CENTROS DE TRABAJO: 03**
- 5. DIRECCIÓN: Pichincha, Cantón Cayambe, Av. Ascázubi 537 y Chile**

PREÁMBULO

Se pone en conocimiento de todos los trabajadores de “Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda.” que el presente Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el trabajo se dicta en cumplimiento del artículo 27 de la Ley de Seguridad Social, artículo 4 del Reglamento Orgánico Funcional del Instituto de Seguridad Social y el artículo 434 del Código de Trabajo.

OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1.- Las disposiciones que contiene el presente Reglamento han sido establecidas con el fin de prevenir, controlar y minimizar los riesgos de accidentes del trabajo o enfermedades profesionales que pudieran afectar a los trabajadores de la compañía y contribuir así a mejorar y aumentar la calidad de vida laboral al interior de nuestra organización. La prevención contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, requiere que tanto los trabajadores como el empleador, realicen una acción mancomunada y en estrecha colaboración, para alcanzar los objetivos principales que radican en controlar y suprimir las causas que provocan los accidentes y enfermedades.

Artículo 2.- El presente Reglamento Interno de Seguridad y salud en el trabajo y demás disposiciones conexas, serán los instrumentos legales que normen la prevención, seguridad y salud del personal de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda.

Para efectos de este reglamento se entenderá “Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda.” la parte del representante legal y la palabra “personal” a todos los colaboradores administrativos y operativos de nombramiento o a contrato que trabajen en la compañía en relación de dependencia.

Tanto Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., y el personal se obligan a dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente reglamento sin que su desconocimiento exima de responsabilidad alguna.

POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., realiza como actividad económica principal la Venta al por mayor y menor de artículos de Ferretería, bajo estándares de calidad y satisfacción al cliente.

Mediante esta política, la jefatura de Ferreterías Ferrignonz Cía. Ltda., se compromete a gestionar la seguridad y salud de su personal, con la finalidad de prevenir y controlar los riesgos que podrían ocasionar accidentes y enfermedades laborales.

Para tal efecto la jefatura se compromete a:

- Comprender que ninguna tarea es tan importante como para no tomarse el tiempo necesario para realizarla de manera segura,
- Integrar las políticas y normas de seguridad y salud en los procesos de planificación y toma de decisiones durante las operaciones de la compañía.
- Asignar los recursos económicos, materiales y de talento humano necesarios para una adecuada integración.
- Implantación de la política de seguridad y salud ocupacional de la compañía.
- Incentivar al personal para que asuman la responsabilidad en lo que respecta a Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
- Capacitar y entrenar permanentemente en seguridad y salud ocupacional a todo el personal para que realicen sus labores de una manera segura y responsable.
- Cumplir los requerimientos legales, vigentes y demás requerimientos asumidos internamente para asegurar en forma efectiva el bienestar del personal operativo y administrativo con nombramiento o a contrato.
- Gestionar la seguridad y salud en el trabajo bajo el criterio de mejora continua.
- Dotar al personal con equipos de protección personal y herramientas adecuadas para precautelar la seguridad y salud del personal administrativo y operativo al momento de realizar trabajo y tareas específicas en su campo de acción.

CAPÍTULO 1

DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS

Artículo 3.- Obligaciones generales del empleador

1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.
2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y el bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.
3. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.
4. Organizar y facilitar los servicios médicos, comités y departamentos de seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes.
5. Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.
6. Realizar exámenes médicos periódicos a los trabajadores en relación a las actividades que peligran su salud, especialmente cuando se encuentren en situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo
7. Cuando un trabajador, como consecuencia de trabajo, sufre lesiones o puede contraer enfermedades profesionales, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de la Comisión de Evaluaciones de Incapacidades del IESS o del facultativo del Ministerio de Trabajo, para no afiliados, el patrono deberá ubicarlos en otra sección de la compañía, previo consentimiento del trabajador y sin mengua a

su remuneración. La renuncia para la reubicación se considerará como omisión a acatar las medidas de prevención y seguridad de riesgos.

8. Especificar en el reglamento interno de seguridad y salud, las facultades y deberes del personal en orden a la prevención de los riesgos de trabajo.
9. Instruir al personal que ingresa a laborar en la compañía, sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo, la forma y métodos para prevenirlos.
10. Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la compañía, a través de cursos regulares y periódicos.
11. Adoptar medidas necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones dadas por el comité de seguridad e higiene y servicios médicos de la compañía.
12. Proveer a los representantes de los trabajadores de un ejemplar del presente reglamento y de las normas relacionadas a la prevención de riesgos, las cuales serán de aplicación en el ámbito de la compañía. Así mismo, entregar a cada trabajador un ejemplar del Reglamento interno de seguridad e higiene de la compañía, dejando constancia de dicha entrega.
13. Realizar inspecciones durante las horas de trabajo sobre los riesgos existentes dentro de la compañía a cargo de las autoridades competentes.
14. Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridas en sus centros de trabajo y entregar una copia al comité de seguridad e higiene industrial.

Artículo 4.- Derechos y obligaciones generales de los trabajadores

Derechos

1. Sin perjuicio de cumplir con sus obligaciones laborales, los trabajadores deben tener derecho a interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables, consideren que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores. En tal supuesto no podrán sufrir perjuicio alguno, a menos que hubieran obrado de mala fe o cometido negligencia grave.
2. Tendrán derecho a la información y formación continua en materia de prevención y protección de la salud en el trabajo a fin de mantener un ambiente sano y seguro.
3. Complementariamente, los empleados comunicarán las informaciones necesarias a los trabajadores y sus representantes sobre las medidas que se ponen en práctica para salvaguardar la seguridad y salud de los mismos.
4. Los trabajadores poseen el derecho a desenvolverse laboralmente dentro de un ambiente de trabajo apropiado y propicio para el pleno desarrollo de sus facultades físicas, psíquicas y sociales, que garanticen su bienestar general.
5. Los derechos de consulta, participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención, formarán parte del derecho de los trabajadores a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo.
6. Los trabajadores tendrán derecho a conocer respecto a los riesgos laborales afines o propios a las actividades que realizan en sus actividades encargadas.
7. Los trabajadores se encuentran en la potestad de requerir a la autoridad competente la realización de una investigación al lugar de trabajo, cuando admitan que no existen ambientes adecuados de seguridad y salud.
8. Los trabajadores tendrán derecho a conocer los resultados de los exámenes médicos, de laboratorio o estudios especiales practicados con ocasión de la relación laboral. Asimismo, tienen derecho a la confidencialidad de dichos resultados, limitándose el conocimiento de los mismos al personal médico, sin que puedan ser usados con fines discriminatorios ni en su perjuicio.

Obligaciones

1. Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los locales de trabajo cumpliendo las normas vigentes.
2. Asistir en la investigación de los accidentes de los que tenga conocimiento.
3. Asistir a los cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo programados por la compañía.
4. Cuidar de su higiene personal, para prevenir el contagio de enfermedades y someterse a los reconocimientos médicos periódicos programados por Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda.
5. Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., y cuidar su conservación.
6. Informar al empleador de las averías y riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo, Si éste no adoptare las medidas pertinentes, comunicar a la Autoridad Laboral competente a fin de que adopte las medidas adecuadas y oportunas.

Artículo 5.- Prohibiciones al empleador y trabajadores*Empleador*

1. Obligar a sus trabajadores a laborar en ambientes insalubres por efecto de polvo, gases o sustancias tóxicas; salvo que previamente se adopten las medidas preventivas necesarias para la defensa de la salud.
2. Facultar al trabajador el desempeño de sus labores sin el uso de la ropa y equipo de protección personal.
3. Permitir que el trabajador realice una labor riesgosa para la cual no fue entrenado previamente.
4. Dejar de acatar las indicaciones contenidas en los certificados emitidos por la comisión de valuación de las incapacidades del IESS sobre cambio temporal o definitivo de los trabajadores, en las actividades o tareas que puedan agravar sus lesiones o enfermedades adquiridas dentro de la estación.
5. Permitir a los trabajadores que realicen sus actividades en estado de embriaguez o bajo la acción de cualquier tóxico.
6. Permitir el trabajo en máquinas, equipos, herramientas o locales que no cuenten con las defensas o guardas de protección u otras seguridades que garanticen la integridad física de los trabajadores.

Trabajadores

1. Efectuar trabajos sin el debido entrenamiento previo para la labor que van a realizar.
2. Ingresar al trabajo en estado de embriaguez o habiendo ingerido cualquier tipo de sustancia tóxica.
3. Alterar, cambiar, reparar o accionar máquinas, instalaciones, sistemas eléctricos, etc., sin conocimientos técnicos o sin previa autorización superior.
4. Modificar o dejar inoperantes mecanismos de protección en maquinarias o instalaciones.
5. Distraer la atención en sus labores con juegos, riñas, discusiones que puedan Dejar de observar las reglamentaciones colocadas para la promoción de las medidas de prevención de riesgos.
6. ocasionar accidentes.

Artículo 6.- Obligaciones de contratistas, subcontratistas, fiscalizadores y otros

- a) El representante de la compañía contratista deberá presentar a la unidad de seguridad e higiene, el certificado de afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de sus trabajadores.
- b) Las empresas contratistas que tengan más de 10 trabajadores y que brinden servicios a la compañía, deberán presentar a la unidad de seguridad e higiene, una copia del reglamento interno de seguridad aprobado o presentado en el Ministerio de Trabajo y aquellas con un número menor de 10 trabajadores, el plan mínimo de riesgos igualmente aprobado por el Ministerio de Trabajo.

Artículo 7.- Obligaciones y responsabilidades de los técnicos, responsables de los servicios en materia de seguridad y salud en el trabajo

- a) Reconocimiento y valoración de riesgos.
- b) Inspección de riesgos de acuerdo a su profesión.
- c) Capacitaciones a los trabajadores.
- d) Registro de la accidentalidad, ausentismo y evaluación estadística de los resultados.
- e) Asesoramiento competente, en relación a la manera de controlar incendios, primeros auxilios, existencias adecuadas, resguardo de maquinaria, y educación sanitaria y protección personal.

CAPÍTULO II GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Artículo 8.- Normas de gestión de riesgos laborales propios de la compañía:

a) Identificación

Cualquier situación con un potencial de causar daños en término de lesión humana, enfermedad, daño a la propiedad, daño al entorno del lugar de trabajo o una combinación de éstas.

Para llevar a cabo la identificación de peligros en Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., tomará en cuenta la siguiente información:

- Evaluación de riesgos y medidas preventivas
- Adquisición y aceptación de equipos de trabajo
- Plan de emergencia
- Gestión de materiales peligrosos y residuos
- Investigación de sucesos y/o incidencias
- Control de accidentabilidad
- Control sobre compañías externas

La metodología aplicada en la identificación de riesgos laborales nos permite priorizar y darles la importancia que requieren para la gestión preventiva y así cumplir con el proceso de investigación.

Para cumplir con el proceso de identificación se tomó en cuenta los siguientes criterios:

- Proporcionar la clasificación de los riesgos y la identificación de aquellos que han de ser eliminados o controlados mediante medidas.
- Ser coherente con la experiencia operativa y con las capacidades de las medidas empleadas para el control de riesgos.
- Proporcionar datos de partida para la determinación de los requisitos de las instalaciones, la identificación de las necesidades de formación y el desarrollo de los controles operativos.

- Proporcionar la supervisión de las acciones requeridas para asegurar tanto la eficacia como la oportunidad de su implementación.
- Asegurar que los resultados de estas evaluaciones y los efectos de estos controles sean considerados cuando se establezcan los objetivos del programa de seguridad y salud laboral.

Riesgos físicos

Ruido

- Los equipos ruidosos deberán ser ubicados en zonas aisladas y con restricción de ingreso de personal no autorizado.
- Se realizan monitoreo y mediciones periódicas del nivel del ruido.
- Los trabajadores sometidos a tales condiciones deben ser periódicamente objeto de estudio y control audio métrico.
- En las fuentes de generación que son: máquinas, motores, bombas, generadores, vehículos, herramientas fijas y portátiles se atenúa el ruido con pantallas o cámaras de amortiguación sonora en la medida que sea posible y además se utiliza los equipos de protección personal

Iluminación

- Las áreas de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., tanto las áreas administrativas y operativas mantienen una buena iluminación.
- Se comprueba frecuentemente que las lámparas internas y externas destinadas a este efecto, estén en buenas condiciones y se realizará actividades de mantenimiento como la limpieza y restricción.
- Los niveles mínimos de iluminación en las diferentes áreas del trabajo de campo deberán ser: en pasillos (20 luxes), oficinas (100 luxes), baños (50 luxes), en los procesos operativos (300 luxes) etc., se procurará disponer de iluminación acorde al tipo de trabajo que se realiza, cumpliendo las normativas legales vigentes.
- Se procura mantener la iluminación apropiada en las áreas de trabajo de máquinas peligrosas, en lugares de tránsito con riesgo de colisión o caídas, en las escaleras y salidas de emergencia.
- En las zonas de trabajo en donde la iluminación natural sea insuficiente o se proyecten sombras que dificulten las operaciones se emplea iluminación artificial.
- La iluminación de las máquinas y las zonas de trabajo son preferentemente cenital u oblicua, bajo un ángulo nunca inferior a 30 grados y cuidando que no se produzcan sombras sobre la zona de trabajo.

Electricidad y campo electromagnético: Los equipos y/o herramientas eléctricas estén libres de peligros y señalizados, la seguridad en las actividades con el manejo de la energía eléctrica incluirá:

- Preparación de los trabajos, el sitio, herramientas, personal, señalización.
- Desconexión del equipo
- Aislamiento del equipo.
- Aplicación de los dispositivos de bloqueo y etiquetado.
- Control de la energía y verificación del aislamiento.
- Conocer el tipo y cantidad de energía que hace funcionar el equipo que va a ser desconectado. El peligro que representará esa energía y como controlarla.
- Todos los tableros eléctricos deberán estar protegidos con cubiertas cerradas para evitar que sean manipulados por personas no autorizadas.

- Se deberá realizar inspecciones visuales diarias de las extensiones y los equipos conectados con enchufe para ver si hay algún defecto. El equipo que esté dañado o tenga algún defecto no será utilizado hasta que esté reparado.
- Los cables eléctricos que estuvieren deshilachados no serán utilizados.
- Se deberá realizar inspecciones – pruebas continuas de los conductores a tierra y de los circuitos de energía.
- Los cables flexibles deberán protegerse contra daños accidentales. Suponer que todo cable eléctrico provisional está energizado. Tomar las precauciones apropiadas al manejarlo.

La institución controlará a los contratistas y a su propio personal en el uso del seguro del equipo de soldadura, si lo empleara, tomando las siguientes precauciones:

- Se aislará la zona de soldadura y corte, eliminando los peligros de incendio de los alrededores y proporcionando vigilancia contra los conatos de incendio, contar con extintor cerca del área de soldadura.
- No deberá llevarse a cabo ninguna soldadura, corte o calentamiento donde hayan pinturas inflamables o en presencia de otros compuestos inflamables, que creen un riesgo de fuego.

Riesgos mecánicos. - circulación de maquinaria y vehículos en áreas de trabajo

- Se revisa diariamente el nivel de aceite, agua, estado de las llantas, sistemas de frenos, combustible, encendido eléctrico, etc., antes de operar un vehículo o maquinaria. Si se presenta falla en el sistema de frenos u otro sistema que ponga en riesgo la integridad física del trabajador o del equipo.
- Está terminantemente prohibido utilizar los tractores y montacargas como medio de transporte de personas.
- La velocidad máxima de circulación en zonas de operación es de 10km/h.
- A la carga de cualquier peso, verificar que éste no exceda el límite permisible de cada montacargas.
- Las cadenas, cables de tecles o cuerdas que se emplean en los sistemas de levantamiento de pesa se mantendrán en perfectas condiciones.
- Los operadores de montacargas, grúas, equipo móvil y choferes están entrenados suficientemente y tienen conocimiento cabal del equipo asignado para su respectiva tarea.
- Las cargas del montacargas deben bajarse lentamente y paralelas al piso, no dejarlas suspendidas en el aire.

Maquinaria desprotegida

- Los equipos que tienen transmisión de potencia con resguardo tienen especial cuidado cuando se realice mantenimiento para no olvidar colocar los resguardos después de realizar el mantenimiento y la colocación de este dispositivo de seguridad.
- Se mantiene la ropa de trabajo bien asegurada cerca de elementos en movimiento.
- Se realiza el mantenimiento y limpieza de las máquinas y herramientas utilizadas en posición de parada y desconectadas de las fuentes de alimentación o con el motor parado.
- La maquinaria es utilizada solo por personal capacitado y preparado para este procedimiento.
- Se dispone de sistemas de seguridad que impidan la entrada de las manos en máquinas de corte.

- Se utilizan con frecuencia los equipos de protección personal.

Partes móviles y rotativas de equipos y maquinaria. - Se consideran las siguientes disposiciones para la puesta en marcha de equipos especialmente en el área de taller donde se emplean amoladoras, taladros, esmeriles y otros equipos

- No encender ni operar equipos mecánicos si no está calificado y autorizado para hacerlo.
- Antes de poner en movimiento cualquier equipo o de conectar corriente eléctrica, verificar que no haya comprometida ninguna persona, ni material.
- Los equipos móviles sólo deben ser operados por personas autorizadas, en caso de operar un equipo móvil, este deber ser inspeccionado antes de su uso para verificar que se encuentra en buenas condiciones de uso.
- Conocer las limitaciones y especificaciones del equipo que va a operar.
- Verificar que el área donde va a trabajar esté provista de un extintor de incendios adecuado cercano al sitio de trabajo.
- Limitar el movimiento de equipos móviles en las cercanías de otros grupos de trabajo y de líneas de alimentación de energía.
- Trabajar con una señalización en los casos en que la visibilidad del operado esté limitada.

Trabajo con escaleras.- Al utilizar las escaleras del acceso se cerciora que estén en buen estado, así como los soportes limitadores/barandas del paso del personal
No se realizarán tareas sobre una escalera portátil cuando exceda la altura de más de cuatro metros. Usar solamente escaleras autorizadas. Seguir las siguientes disposiciones:

- Las escaleras estarán sólidamente construidas de acuerdo con los diseños autorizados, no deberá usarse tanques, sillas y otros sustitutos.
- No transportar artículos que le puedan hacer resbalar o perder el equilibrio cuando descienda por una escalera. Para llevar herramientas utilizar fundas portaherramientas.
- Será responsabilidad de cada trabajador que utiliza una escalera portátil, inspeccionarla y asegurarse de que se encuentra en buenas condiciones. Estas escaleras deberán estar equipadas con tacos de seguridad y, deberán estar sujetas en la parte superior a una estructura fija.
- Poner la escalera con el taco de seguridad de manera tal, que la distancia horizontal del pie de la escalera hasta la base de elevación alcanzada, sea equivalente aproximadamente a un cuarto (1/4) del largo desde la base de la escalera hasta el punto de apoyo.
- Donde haya escaleras ubicadas frente a puertas, corredores o en los lugares de tráfico vehicular se instalará señalización de advertencia o barreras apropiadas. Podría necesitarse una persona para vigilar del lugar.
- Antes de colocar la escalera deberá prestarse atención a la presencia de objetos, líneas eléctricas y cañerías de distribución. Las escaleras portátiles deberán bajarse y guardarse cuando el trabajo se haya terminado. Usar ambas manos y enfrenar la escalera cuando se ascienda o descienda.

Espacios confinados. - Para el trabajo en espacios confinados como sótanos, alcantarillas, cisternas (tanques-depósitos), cámaras de transformación, previa coordinación se emite permisos de trabajo que incluyan las siguientes disposiciones:

- Introducir aire fresco e instalar ventilación
- Asegurar que los trabajadores estén familiarizados con los peligros del trabajo.
- Cerrar barreras en el área adyacente al espacio confinado.
- Contar con dos personas mínimo cerca del área de espacio confinado. Nunca deberá dejarse sin vigilancia un espacio confinado ocupado, aún en emergencia.
- Realizar exámenes médicos al personal que trabaja en condiciones extremas en espacios confinados.

Piso irregular o resbaladizo

- El personal de campo y procesos operativos, utiliza zapatos de seguridad de acuerdo a la normativa específica y plana antideslizante.
- Procurar no caminar por gradas con pisos deslizantes, bordillos o filos, para evitar resbalones y caídas.
- Para trasladarse por pisos en condiciones irregulares el personal debe apoyarse en los pasamanos para subir y bajar las escalinatas.
- Se procura mantener el piso limpio, evitando que exista aceite, aguas, grasas y otros cuerpos que los hagan resbaladizo.

Actividades administrativas. - con el fin de prevenir accidentes de trabajo en oficinas, debido a factores mecánicos se toma en cuenta los siguientes principios:

- Las gavetas y puertas de escritorios, archivadores y anaqueles permanecen cerrados, a menos que se esté trabajando en los mismos.
- Eliminar las astillas y clavos salientes de los escritorios y sillas de madera.
- Si un vidrio de un escritorio se rompe, es reemplazado de inmediato.
- No coloca paquetes u objetos pesados sobre archivadores, por cuanto estos pueden resbalarse, virarse o caerse.
- Los elementos defectuosos y cortantes de cualquier tipo no deberán estar en escritorio, sillas, archivadores, gavetas. Se procederá a su retiro.
- Para alcanzar objetos elevados utilizan una escalera segura. Nunca deberá pararse sobre sillas, taburetes, bancos, etc.
- Los pisos siempre se mantienen limpios, sin agua, aceites, papeles y más elementos que provoquen incidentes.
- No se colocan cables eléctricos o telefónicos a través de pasillos o espacios libres entre escritorios.
- Las escaleras (gradas) son apropiadas y suficientemente iluminadas cuentan con los respectivos pasamanos y la superficie de las escaleras serán antideslizantes y permanece limpia.

Riesgo químico. - uso de combustibles y derivados del petróleo

- El abastecimiento de combustible de maquinaria pesada y vehículos se lleva a cabo en la estación de servicios de la ciudad.

Productos químicos, transporte, almacenamiento y uso. - en caso de almacenar productos químicos se considerará los siguientes cuidados definidos en las hojas técnicas, así como:

- Los recipientes deberán ser manipulados siguiendo las indicaciones del fabricante en cuanto a su manipulación, almacenamiento, transporte, etiquetado, trasvase y disposición final.

- Los operadores que los manejan deberán emplear los equipos de seguridad adecuados, principalmente cuando los recipientes son abiertos para ser vertidos en los equipos de producción.
- El equipo de protección personal deberá incluir guantes, gafas de seguridad y mascarillas.
- Las áreas de almacenamiento de los productos químicos deberán tener suficiente ventilación e iluminación.
- Los productos químicos deberán almacenarse considerando su nivel de peligrosidad, los de alta peligrosidad deberán estar separados de los demás y con su correspondiente identificación.

Gases de combustión y partículas. - para las situaciones donde se generaren gases de combustión y partículas, se deberá asegurar:

- La ventilación suficiente para eliminar las sustancias del sector.
- Emplear respiradores de acuerdo al tipo de sustancias en combustión.

Productos químicos para la limpieza.

- Para asegurar una correcta manipulación y almacenamiento de los productos químicos como limpiadores, ceras, solventes, desengrasantes y otros se aplican las indicaciones emitidas por el fabricante y definidas en las etiquetas u hojas técnicas de seguridad.
- Se utilizan guantes de látex y mascarillas N95 cuando se manipulan productos químicos para la limpieza.

Riesgo biológico

Recolección de desechos. - Para la recolección y manipulación de desechos se debe:

- Utilizar los implementos de protección personal en dotación (overol, mascarillas, guantes, zapatos de seguridad y otros implementos que protejan al trabajador de los diferentes riesgos biológicos.
- Se mantiene un programa permanente de inmunización de enfermedades infecto-contagiosas como hepatitis A, tifoidea, influenza.
- Realizar la limpieza general y desinfección de los vehículos recolectores.
- Todos los trabajadores cumplirán con las normas de higiene previa al consumo de alimentos, con el objetivo de prevenir enfermedades.
- Capacitar al personal para el adecuado manejo y disposición de los desechos.
- Para asegurar una correcta manipulación y almacenamiento de desechos alimenticios, desperdicios sanitarios y otros.

Riesgos ergonómicos

Esfuerzo físico. - para asegurar el bienestar de los trabajadores en cuanto a su estructura corporal, el CBCC dispone de mobiliario acorde a la disposición y a los movimientos durante la jornada de trabajo.

Tareas rutinarias y repetitivas. - para asegurar el bienestar de los trabajadores de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., se organizan los horarios y jornadas que eviten la acumulación de estrés debido a la mala posición, movimientos repetitivos y recomendaciones de buenas prácticas, para los trabajadores que se encuentren sometidos a movimientos repetitivos se implementarán técnicas de relajación y pausas activas para evitar contracturas musculares.

Posiciones forzadas. - Nunca se guardará la misma posición por largo tiempo, siempre se tomarán pausas para distender las partes del cuerpo contraídas. Se observa las siguientes reglas:

- En la parte operativa: se realizan pausas o estiramientos de cuerpo cada 45 minutos o cuando se consideren conveniente de acuerdo al entrenamiento que recibe cada trabajador.
- En oficinas: se procederá a capacitar al personal para que cada dos horas proceda a realizar cambios de posición o pausas activas en el trabajo.

Manejo manual de cargas. -el transporte o manejo de materiales en lo posible se lleva a cabo utilizando para el efecto elementos como carretillas, elevadores, transportadores y/o similares.

El peso máximo de carga que puede soportar un trabajador varón de más de 18 años será hasta 23kg en trabajo repetitivo.

Se deberá seguir los siguientes pasos para un levantamiento correcto de carga:

- Asegurar que no haya obstáculos en los sitios por donde se va a transitar.
- Calcular el peso aproximado de la carga que va a ser levantada.
- Colocarse frente al objeto lo más cerca posible.
- Separar los pies levemente.
- Adoptar la posición en cuclillas doblando las rodillas mientras se mantiene la espalda lo más recta posible.
- Tomar y levantar el objeto firmemente.
- Contraer el abdomen,
- Accionar las piernas para volver a levantarse.

Uso inadecuado de pantallas de visualización de datos

- Evitar movimientos continuos y repetitivos aumentando el tiempo de pausas o rotando al personal.
- La maniobrabilidad de los elementos de comunicación (pantalla, teclado y documentos), debe ser adecuada a fin de minimizar la constante acomodación del ojo y los frecuentes giros de vista.
- Establecer pausas en las actividades del personal que trabaja en oficina para evitar fatiga de ojos y de otras partes del cuerpo.

Riesgos psicosociales

Turnos rotativos

- Los turnos de trabajo se los realizan en base a la normativa legal vigente y de acuerdo a las necesidades institucionales.
- No se podrá doblar turnos sin previo consentimiento del trabajador.
- Se identificará los riesgos psicosociales en base a un programa cuyo objetivo será preservar y promover la mejora continua de los puestos de trabajo, para así considerar las relaciones de adaptación que deben establecerse entre los distintos individuos o grupos para la realización de las tareas a ellas encomendadas.
- Factores tales como sentido de responsabilidad, desarrollo de talento y competencias se manejarán eficaz y abiertamente en Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda.

Alta responsabilidad

- La gerencia de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., debe colocar plazos de cumplimiento de objetivos lo más ajustados a los tiempos reales.

- Se verifica continuamente los objetivos de los procesos, justados a tiempos reales y ejecutables.

Inestabilidad en el trabajo

- Los trabajadores deben cumplir las disposiciones impuestas por las autoridades competentes de la compañía para evitar sanciones y la posibilidad de despido.

B. Medición

Se gestionó la vigilancia en la salud mediante la evaluación médica preventiva en coordinación con el centro de atención ambulatoria del IESS Cayambe.

C. Evaluación

La evaluación de riesgos es un procedimiento a través del cual se obtiene la información necesaria para poder tomar decisiones sobre la convivencia de adoptar las acciones preventivas adecuadas,

Las evaluaciones de riesgos son ejecutadas por el responsable de seguridad y salud de la compañía, de acuerdo a la estructuración de un cronograma de actividades que permita recopilar la información necesaria para posteriormente procesarla.

Para la realización de la evaluación de riesgos, en primer lugar, se identificarán aquellas circunstancias o condiciones de trabajo (como son los equipos, materiales contaminantes, condiciones personales, etc.).

Para cada factor o agente de riesgo se deberá analizar si existe la posibilidad de que pueda constituir un peligro si no se adoptan las medidas preventivas necesarias.

Si en el transcurso de la identificación de riesgos se detectaran peligros graves que pudieran ser eliminados, se adoptarán las medidas preventivas necesarias para evitar que el trabajo se realice en condiciones peligrosas.

La realización de la evaluación requerirá por tanto de dos aspectos:

- Visita al área de trabajo, para mejorar la comprensión del proceso, detectar los peligros y poder comentar con los propios trabajadores los problemas que hayan aparecido.
- Trabajo en la oficina, como es la consulta de documentación recopilada, la consulta de normas y recomendaciones técnicas o legales, cuando sean de aplicación y el registro de los resultados obtenidos.

D. Control

Una vez determinado el grado de riesgo, se planifican y adoptan las medidas y acciones concretar (medidas preventivas) necesarias para un adecuado control de los riesgos identificados y evaluados en la etapa anterior.

Las medidas preventivas a adoptar permiten incidir directamente en el peligro identificado para su eliminación o control o podrán referirse a actividades periódicas que deban llevarse a cabo.

E. Planificación

Una vez realizadas las evaluaciones de riesgos y en función de los resultados obtenidos, se planifica la acción preventiva para implementar las medidas pertinentes, para lo cual es importante priorizar. La priorización y las acciones a emprender no deben considerarse un terreno exclusivamente técnico (si bien su asesoramiento es imprescindible), técnicamente se deberá priorizar en función de:

- Magnitud del riesgo (probabilidad y consecuencia)
- Prevalencia (número de trabajadores expuestos)

El resto de actividades preventivas no prioritarias no se dejarán en el olvido, sino que serán puestas en marcha en momentos posteriores, todo ello dentro del objetivo principal de mejora de las condiciones de trabajo.

F. Ejecución

Para llevar a cabo la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., ejecuta una serie de actuaciones siempre en función de las características de la compañía.

Implantación de medidas preventivas. - una vez evaluados los riesgos y establecidas las prioridades en función de su gravedad se llevará a cabo la gestión en función a la gravedad para:

- Eliminar o reducir los riesgos laborales dando prioridad a los más graves y en los que se vean afectados al mayor número de trabajadores.
- Controlar las condiciones de trabajo en las que la evaluación de riesgos ponga de manifiesto la necesidad de establecer medidas periódicas.

Información a los trabajadores

- Se informa a los trabajadores sobre los riesgos que afectan la seguridad y salud, las medidas de prevención correspondientes y la actuación en caso de emergencia.

Medidas de emergencia

- Se adopta las medidas de emergencia necesarias y se dispone de los medios adecuados para combatir las posibles situaciones de emergencia

Vigilancia médica de salud

- La compañía garantiza a los trabajadores una vigilancia periódica del estado de salud en función de los riesgos inherentes al puesto de trabajo.

G. Seguimiento y mejora continua

La alta dirección, mínimo cada año, realiza una revisión general del sistema de gestión de salud y seguridad a partir de la política y los objetivos trazados para el periodo. En esta revisión incluye el resultado del seguimiento a los indicadores, el cumplimiento de los planes propuestos, los recursos disponibles, la efectividad de los sistemas de vigilancia, los resultados de las investigaciones de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales, entre otros aspectos propios de la gestión del sistema.

H. Vigilancia en la salud

Exámenes médicos de aptitud

Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., coordinará para que los trabajadores que realizan tanto actividades administrativas como operativas y que estén expuestos a factores de riesgo relevantes sean evaluados mediante exámenes médicos pre-empleo, periódicos, reintegro y post-ocupacionales.

Instrumental, equipo, mobiliarios e insumos

En las instalaciones de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., se dispone con botiquines básicos en caso de tener algún evento la atención hospitalaria se la realizará en el centro médico del IESS.

Registros internos del servicio médico

El responsable de seguridad y salud y responsable de talento humano de la institución, tiene la obligación de llevar y mantener un archivo clínico – estadístico, de todas las actividades concernientes a su trabajo: ficha médica y pre ocupacional, historia clínica única y además registros que señalen las autoridades competentes.

Prestación de primeros auxilios

El responsable de seguridad y salud en el trabajo promoverá la formación y entrenamiento a los trabajadores, para brindar los primeros auxilios o primeras ayudas en caso de suscitarse incidentes o accidentes en cualquiera de los puestos de trabajo, y a su vez cumplirán con los protocolos de comunicación establecidos en el Plan de Emergencia.

I. Prevención de riesgos naturales y riesgos antrópicos

Plan de emergencia: es establecido como una respuesta de acuerdo a un previo estudio de riesgos, establecimiento de zonas seguras, zonas de escape para casos de emergencia, inventario de equipos de atención, acercamiento con las entidades externas tales como la policía, bomberos, cruz roja ecuatoriana, gestión de riesgos y otros destinados a tal efecto:

- Para llevar a cabo con la ejecución del plan de emergencia, todo el personal debe estar capacitado para reaccionar ante cualquier acontecimiento, de tal manera que se minimice sus consecuencias.; y,
- Ante el caso de suscitarse desastres naturales como inundaciones, terremotos, o erupciones volcánicas, el personal del cuerpo de bomberos del cantón Cayambe actuará de acuerdo a los instructivos correspondientes

Brigadas y simulacros

La prevención y actuación ante eventos adversos “desastres naturales” causados por agentes externos se realizará en base al Plan de Autoprotección y los Planes de Contingencia estos consideran: la definición de las brigadas de emergencia, medios de comunicación, la disponibilidad de números de teléfono de emergencia y la realización de simulacros.

En el caso de un evento natural como sismos, inundaciones y erupción volcánica el personal designado en cada una de las brigadas actuará inmediatamente, evaluando la condición del evento, evacuando de ser necesario y aplicando acciones de control y protocolos establecidos en el plan de la compañía.

Contingencia

Para responder a posibles incendios o explosiones se deberá seguir las siguientes reglas:

- El equipo contra incendios deberá ser usado solamente para apagar conatos de incendios.
- Si el fuego o explosión no ha sido controlado y adquiere proporciones intolerables, el personal a cargo de la administración u operacional deberá llamar inmediatamente a los organismos de respuesta como ECU 911, Cuerpo de Bomberos de otros cantones, Policía Nacional, Defensa Civil y Cruz Roja. Los números telefónicos estarán disponibles en la cartelera de la unidad de higiene y seguridad en el trabajo de la compañía.
- Se definirá rutas de escape y sitios de reunión próximos.

- Se definirá los participantes de la brigada de emergencias y se los capacitará en los temas de: primeros auxilios, traslado de heridos, uso de extintores y en la aplicación del procedimiento de evacuación.
 - Transitar por la ruta de evacuación y reconocer la ubicación de los extintores instalados en el sitio de trabajo.
 - Conocer las aplicaciones que tiene cada extintor aunque sea parcialmente devuélvalo para su recarga y controlar periódicamente las tarjetas de vencimiento para no tener extintores vencidos en el área de trabajo.
 - Tener siempre presente que en los incendios uno de los mayores peligros son los gases tóxicos que se producen por la combustión de plásticos y productos químicos.
 - El sistema de señalización del Cuerpo de Bomberos del cantón Cayambe deberá ser conocido y respetado por los trabajadores y visitantes en general.
- Ocurrido el evento, luego de la contención el Técnico de higiene y seguridad en el trabajo deberá evaluar y analizar las causas del siniestro y aplicar acciones correctivas que permitan eliminar dichas causas, previniendo su ocurrencia.

J. Planos del centro de trabajo

Recinto Laboral empresarial

Los centros de trabajo de la compañía cuenta con los planos y mapas de riesgos, recursos y evacuación den las instalaciones donde se detalla las características de cada una de las áreas de trabajo, para de esta manera identificar las rutas de acceso de personal que labora en la institución y visitantes, rutas de acceso de vehículos, maquinaria y equipo pesado, sitios o lugares de acceso restringido, de igual manera se cuenta con la señalética de información, de uso obligatorio, y con la presencia de personal de seguridad física que verifica el cumplimiento de la normativa interna de seguridad.

En las áreas donde los riesgos son inminentes e inevitables, los trabajadores operativos y administrativos utilizan las prendas de protección personal de manera obligatoria para evitar la exposición directa a los factores de riesgo presentes en el sitio de trabajo.

Áreas de puestos de trabajo

Las diferentes áreas de cada uno de los puestos de trabajo cuentan con la señalética respectiva en lo que concierne a los riesgos laborales, todos estos están identificados, rotulados y sobre todo el trabajador conoce los procesos que debe llevar a cado de acuerdo a una secuencia lógica evitando la exposición directa a los diversos factores de riesgo utilizando barreras de protección colectivas o individuales si el caso lo amerita.

Los trabajos que se realizan fuera de los recintos laborales son planificados con anticipación (inspectores y coordinadores) son los encargados de coordinar la disponibilidad de los recursos a emplear en tal o cual trabajo asignado y así evitar la exposición a los diferentes factores de riesgo presentes en los trabajos asignados.

El responsable de Seguridad y Salud realiza las inspecciones permanentes en cada uno de los puestos de trabajo a fin de verificar el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en el trabajo de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda.

Rutas de evacuación de emergencia

Las rutas de evacuación de la Ferretería Ferrigonz Cía. Ltda.-, han sido definidas para ser socializadas con los trabajadores, que laboran en cada una de las áreas de la

compañía, estas se encuentran despejadas y en buenas condiciones de acuerdo a la normativa legal vigente.

La señalética estará ubicada estratégicamente en sitios que no obstruyan la visibilidad, y los trabajadores pueden dirigirse con facilidad hasta alcanzar los puntos de reunión establecidos en los planos de la compañía.

CAPÍTULO III

REGISTRO, INVESTIGACIÓN Y NOTIFICACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO, ENFERMEDADES PROFESIONALES E INCIDENTES

Registro y estadística

- Registrar inmediatamente de producido el accidente o incidente, el caso en la historia clínica ocupacional y de inmediato reportar al jefe superior.
- Verificar que el diagnóstico de enfermedad ocupacional se haya realizado por el médico de IESS a base de criterios de correlación clínico – epidemiológico y legal.
- Controlar que las enfermedades ocupacionales sean reportadas al departamento de riesgos de trabajo del IESS, utilizando el formulario No. 059-29, titulado AVISO DE ENFERMEDAD PROFESIONAL.
- Realizar un seguimiento de los casos diagnosticados de enfermedad ocupacional acatando las instrucciones emitidas por la Comisión Evaluadora de las Incapacidades del IESS y tomar casas para desarrollar programas de prevención para evitar su repetición.

Investigación. - Todo accidente de trabajo que se presente dentro de la compañía, se investigará aplicando el formulario del IESS para determinar las causas básicas e inmediatas que lo produjeron, con la finalidad de establecer mecanismos de control que minimicen o eliminen la probabilidad de recurrencia de otro evento por las mismas causas.

Notificación

- Reportar el accidente con baja, por escrito utilizando el formulario AVISO DE ACCIDENTE DE TRABAJO del IESS para posteriormente reportar vía electrónica a la Subdirección de prestaciones de Riesgos del trabajo del IESS, mismo que deberá ser entregado a la compañía en un plazo no mayor a 10 días laborables.

CAPÍTULO IV

INFORMACIÓN, CAPACITACIÓN, CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS Y ENTRENAMIENTO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS

Información

Todo trabajador que ingresa a la compañía, recibirá información sobre la misión, visión, objetivos y actividades principales de la compañía y la información correspondiente, capacitación en seguridad especializada para su actividad y lugar de trabajo.

Todo trabajador recibirá información y capacitación en temas de prevención de incendios, prevención de riesgos eléctricos, primeros auxilios y protección contra fenómenos naturales.

La compañía realizará la difusión y promoción del Manual de bolsillo del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Se realizarán campañas permanentes de información de riesgos, con boletines, trípticos, correos electrónicos y señalización.

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Cayambe, implementará su Sistema de gestión en seguridad y salud mediante documentos para lo cual creará procedimientos, instructivos, y registros.

Al suscribir el contrato de trabajo se comunicará el contenido del Reglamento Interno de trabajo y salud en el trabajo y otras normativas legales vigentes y se motivará al cumplimiento con la finalidad de evitar inconvenientes en el cumplimiento de cada una de las funciones asignadas.

Capacitación. - El programa de capacitación se generará a partir de la detección de necesidades de formación del personal de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda.

La detección de necesidades de capacitación es realizada por los socios y supervisores de cada área.

Para la elaboración del programa de capacitación se tomará en cuenta las siguientes condiciones:

- Identificación de riesgos actuales o potenciales de sus actividades de trabajo.
- La definición de roles y responsabilidades e importancia en alcanzar conformidad con las políticas y procedimientos.
- La planificación de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo se lo realiza en base a los siguientes niveles: responsabilidad, habilidad, destrezas, cultura y riesgos en cada uno de los puestos de trabajo.

Certificación de competencias laborales. - Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., programa la realización de cursos dirigidos a los trabajadores que laboren tanto en áreas administrativas y operativas para que mejoren sus condiciones laborales a través del reconocimiento de sus conocimientos, destrezas y valores que desarrollen en la aplicación de su ocupación laboral.

La certificación de competencias laborales se realiza a partir de los perfiles de cada uno de los puestos de trabajo; y se lo llevará a cabo en coordinación con instituciones y organismos acreditados por la SETEC (SECAP) que a partir de la aplicación de una evaluación teórica y práctica emite una certificación oficial válida a nivel nacional, reconociendo las competencias de trabajadores y trabajadoras.

Entrenamiento.- Es responsabilidad de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., ofrecer adecuadas condiciones de trabajo, controlar y velar por que el personal a su cargo tenga la debida información sobre los riesgos que está expuesto y asistan a los planes de capacitación orientados a mejorar sus habilidades para la solución de problemas y la adopción de hábitos seguros.

CAPÍTULO V INCUMPLIMIENTO Y SANCIONES

Las sanciones a los trabajadores se aplicarán conforme lo disponga el Reglamento Interno de Trabajo. Las faltas muy graves podrán sancionarse conforme lo determina el Código de Trabajo.

- Serán consideradas faltas leves, aquellas que contravienen al presente reglamento, pero que no ponen en peligro a seguridad física de los trabajadores, ni de otras personas.

- Son consideradas faltas graves, cuando por primera vez debido a inobservancia de hechos o ignorancia, el trabajador pone en peligro su seguridad, de terceros y de los bienes de la compañía.
- Se considerarán faltas muy graves la reincidencia a las faltas graves, violación al reglamento interno que, con conocimiento del riesgo o mala intención, ponga en peligro su vida, la de terceros o de las instalaciones, equipos y bienes de la compañía.

Se tomarán medidas disciplinarias contra los trabajadores que a sabiendas persisten en llevar a cabo prácticas inseguras o peligrosas, las sanciones que se podrán aplicar de conformidad al Reglamento Interno de Trabajo, de acuerdo a la gravedad, serán:

- Amonestación Verbal.
- Amonestación escrita.
- Multa de hasta el 10% de la remuneración diaria unificada.
- Solicitud de visto bueno, de conformidad con lo previsto en el Código de trabajo.
- El empleador podrá dar por terminado el contrato de trabajo, previo visto bueno por no acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la ley, por sus reglamentos o por la autoridad competente; o por contrariar sin debida justificación las prescripciones y dictámenes médicos.
- Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad y salud determinadas en los reglamentos. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

Elaborado por: La Autora

3.4.2 Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos es el segundo componente del control interno y comprende la estructura de análisis, mismo que manifiesta a una serie de factores claves que responden a las siguientes reglas:

- ✓ Que los objetivos hayan sido aproximadamente definidos.
- ✓ Que los mismos sean consistentes con los objetivos institucionales.
- ✓ Que hayan sido oportuna y debidamente comunicados.
- ✓ Que se hayan detectado y analizado adecuadamente los riesgos.
- ✓ Que se los haya clasificado de acuerdo a su relevancia y probabilidad de ocurrencia.

El riesgo forma parte de un supuesto interno, razón por la cual es necesario identificarlo, porque de esta manera se puede avanzar y que no signifique un obstáculo en el engranaje empresarial, al realizar procesos de control interno, se deben considerar los posibles siniestros que puedan concurrir.

3.4.2.1 Objetivos del control interno

Para proceder con la valoración de riesgos es preciso realizar el respectivo análisis y conocimiento de los objetivos empresariales, de información financiera, operacional, del área de bodega.

3.4.2.1.1 Objetivos empresariales

- ✓ Brindar un servicio integrado de calidad en la distribución y venta de materiales y artículos de ferretería, mediante el cual seamos definidos como los mejores en el mercado de Cayambe.

- ✓ Ofertar una amplia gama de materiales y artículos de ferretería, en las mejores marcas y de la mejor calidad para satisfacción de nuestros clientes.
- ✓ Cumplir y superar las expectativas de nuestros clientes a través de un excelente servicio personalizado, con la finalidad de crear fidelidad entre ellos.
- ✓ Capacitar a nuestro personal de manera continua, con el objetivo de fomentar la cultura de servicio, calidad y excelencia.
- ✓ Ser una compañía que logre resolver problemas y aprovechar oportunidades, a través del cumplimiento de nuestro sistema de valores y aprendizaje continuo.

3.4.2.1.2 Objetivos de información financiera

- ✓ Efectuar exámenes sorpresivos sobre la administración de inventarios para garantizar la efectividad de la información.
- ✓ Probar que la información concerniente al stock de inventarios se encuentre acorde a los libros contables.

3.4.2.1.3 Objetivos operacionales

- ✓ Guiar el comportamiento de cada trabajador mediante la ejecución de un código de ética para que coexista un buen ambiente laboral.
- ✓ Efectuar un organigrama estructural de la compañía.
- ✓ Establecer manuales de funciones y de procesos para que los trabajadores tengan una guía y un mejor conocimiento de sus actividades.

3.4.2.1.4 Objetivos del área de bodega

- ✓ Cumplir con las políticas de planeación, coordinación y control de inventarios.
- ✓ Garantizar el abastecimiento de productos en bodega.


- ✓ Asegurar que los productos almacenados no hayan excedido el tiempo recomendado para su utilización.
- ✓ Apoyar con información al área administrativa y de ventas, sobre la adquisición y entrega de materiales.

3.4.2.1.5 Objetivos de cumplimiento

- ✓ Cooperar en el establecimiento de nuevas ideas a las políticas de la compañía.
- ✓ Establecer políticas para la administración de inventarios para que la información de mercadería sea veraz y eficiente.

3.4.2.2 Cuestionario de Control Interno

Cuadro N° 26 Cuestionario de Control Interno relacionado a la evaluación de riesgos

Empresa:		Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda.			
Entrevistador:		Geovanna Sánchez Proaño			
Componente:		Evaluación de Riesgos			
Cuestionario de Control Interno					
Objetivo: Evaluar la efectividad de la evaluación de riesgos en cada departamento de la compañía					
Área: Entorno empresarial					
No.	Cuestionario	PT	C	CT	OBSERVACIONES
	SUMAN	72		49	
1	¿La compañía posee con instrumentos para evaluar los riesgos tanto internos como externos?		1		La compañía no cuenta con instrumentos para la evaluación de riesgos.
2	¿Se toman en cuenta las competencias de las demás entidades?		3		
3	¿El personal que labora dentro de la compañía se encuentra capacitado para el cumplimiento eficaz de sus funciones?		2		

4	¿Las actividades a ejecutarse en los diferentes departamentos tienen definido sus objetivos en tiempos determinados?		2		
5	¿La información confidencial de la compañía se maneja con prudencia?		2		
6	¿Los riesgos detectados tienen un seguimiento y son tratados según su importancia?		2		
7	¿La compañía está preparada para afrontar situaciones de cambio que puedan afectar el normal desenvolvimiento de la misma?		1		No están preparados para afrontar cambios de diferente índole económico o político.
Área: Compras					
8	¿La compañía posee una gran variedad de proveedores?		3		.
9	¿Los materiales de la compañía se encuentran asegurados?		3		
10	¿Las actividades a ejecutarse en la adquisición de compras tienen definidos sus objetivos en tiempos determinados?		2		
11	¿Existe una persona del área asignada a la recepción en coordinación con el bodeguero de los materiales adquiridos?		3		
12	¿Existen trabajadores encargadas dentro de la compañía para realizar pedidos a los proveedores?		3		
Área: Ventas					
13	¿Son tomadas en cuenta las competencias de las demás entidades?		3		.
14	¿Reciben capacitaciones sobre temas referentes a ventas?		1		
15	¿La información confidencial de las ventas que se realizan es manejada con prudencia?		1		La información es conocida por miembros externos al departamento.

16	¿Las actividades a ejecutarse en el área se realizan bajo tiempos determinados o cronogramas de actividades?		2		
17	¿Los riesgos detectados referentes a inventarios tienen un seguimiento y son tratados según su importancia?		2		
Área: Bodega					
18	¿Cuenta la compañía con algún instrumento para evaluar los riesgos externos e internos en el área de inventarios?		1		
19	¿Se toma en cuenta las competencias de las demás entidades?		3		
20	¿Se ha capacitado al personal para el cumplimiento eficaz de sus funciones?		1		
21	¿Se maneja con prudencia la información confidencial respecto a inventarios?		2		
22	¿Las actividades a ejecutarse en el área de inventarios tienen definidos sus objetivos en tiempos determinados?		2		
23	¿Los riesgos detectados tienen un seguimiento y son tratados según su importancia?		2		
24	¿El departamento está preparado para afrontar situaciones de cambio que pueden afectar el normal desenvolvimiento de la misma?		2		
Total Evaluación de Riesgos			49		

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

Calificación

Bajo	1
Medio	2
Alto	3

Ponderación total = PT

Calificación total = CT

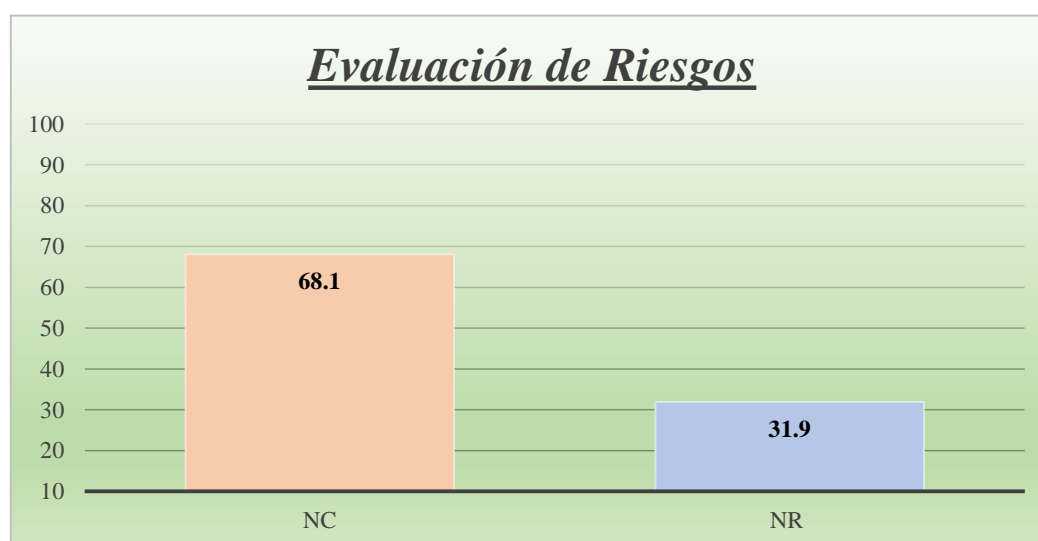
Nivel de Confianza = NC

Nivel de Riesgo = NR

NIVEL DE CONFIANZA	$NC = (CT * 100)/PT$ $NC = (49 * 100)/72$
NC	68,1 %
NIVEL DE RIESGO	$NR = 100\% - NC\%$ $NR = 100\% - 68,1\%$
NR	31,9 %

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 60%	59% - 35%	34% - 5%
NIVEL DE RIESGO		

Figura N° 12 Evaluación de riesgos



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora

3.4.2.3 Debilidades de control

- ✓ No existen criterios o instrumentos para determinar la probabilidad de ocurrencia de riesgos.
- ✓ Falta de evaluación a los posibles riesgos que afecten al área administrativa y operativa de la compañía.

3.4.2.4 Acción correctiva

3.4.2.4.1 Plan de mitigación de riesgos

Cuadro N° 27 Matriz de mitigación de riesgos

FERRETERIAS FERRIGONZ CIA. LTDA.																
AREA DE INVENTARIOS																
MATRIZ DE MITIGACIÓN DE RIESGOS																
BASADO EN EL MODELO COSO 1																
Componente	Objetivo	N°	Descripción del riesgo	Importancia			Probabilidad			Impacto			Total	Priorización	Actividades de Control	
				Alta (10)	Media (5)	Baja (1)	Probable(3)	Casi probable (2)	Improbable (1)	Alto (3)	Medio (2)	Bajo (1)				
Evaluación de riesgos	Cumplir con las políticas de Inventarios.	1	Duplicidad de pedidos que generen gastos innecesarios	X				X			X			60	7	1.-Verificar los niveles de Stock mínimo de inventarios
		2	adquirir inventarios en malas condiciones		X			X				X			20	8
		Garantizar el abastecimiento de productos en bodega.	1	Que no se abastezcan a tiempo las bodegas	X				X			X			60	1

		2	Faltantes de mercadería.	X				X	X			60	2	1.-Realizar la conciliación de inventarios de toma física con lo registrado en el sistema.
Asegurar que los productos almacenados no hayan excedido el tiempo recomendado para su utilización.	1	1	Que no se den de baja las mercaderías deterioradas o en mal estado.	X				X	X			60	3	1.-Hacer conteos periódicos o permanentes para verificar las existencias, el deterioro u obsolescencia.
	2	2	Que no se ajusten oportunamente y a tiempo el valor en libros de los inventarios.	X				X	X			60	4	1.-Realizar un análisis del deterioro de Inventario 2.-Confrontar los inventarios físicos con los registros contables.
Apoyar con información al área administrativa y de ventas, sobre la adquisición y entrega de materiales.	1	1	Error en el registro de los comprobantes de egreso al sistema.	X				X	X			60	6	1.-Seleccionar una muestra de los registros y verificar si los mismos concuerdan con los documentos de compra.
	2	2	Demoras en el despacho de la mercadería a los compradores	X				X	X			60	5	1.-Supervisar la salida de inventarios en base a los documentos soporte.


Elaborado por: La Autora

3.4.3 Actividades de Control

Las actividades de control son el tercer componente de la evaluación del control interno y se refieren a los procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección superior a nivel jerárquico de la estructura.

3.4.3.1 Cuestionarios de Control Interno

Cuadro N° 28 Cuestionario de Control Interno relacionado a las actividades de control

Empresa:		Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda.			
Entrevistador:		Geovanna Sánchez Proaño			
Componente:		Actividades de Control			
Cuestionario de Control Interno					
Objetivo: Valorar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidas para cada área					
Área: Entorno empresarial					
No.	Cuestionario	PT	C	CT	OBSERVACIONES
	SUMAN	75		40	
1	¿Para establecer procedimientos se efectúan análisis previos?		2		
2	¿Se han implementado procedimientos que permitan el cumplimiento de los objetivos de la compañía?		1		
3	¿Se realizan controles sobre los procedimientos de inventarios?		2		
4	¿La información referente a inventarios es evaluada periódicamente para verificar la veracidad de la información?		1		La información es poco confiable ya que no se evalúa continuamente.
5	¿Para la supervisión de tareas se han designado jefes departamentales?		2		
6	¿Se han realizado análisis que permitan determinar la existencia de actividades improductivas?		1		No existe este tipo de control por lo que no se logra el cumplimiento a cabalidad de los objetivos.

7	¿Existe algún departamento de control interno de analizar, esquematizar, investigar, actos fraudulentos?		1		No existe un encargado del control interno que pueda analizar actos fraudulentos.
Área: Compras					
8	¿Se generan compras emergentes para cubrir necesidades súbitas de producción?		1		
9	¿Cuenta la compañía con una evaluación del desempeño del personal?		1		
10	¿Se salvaguardan los materiales e insumos recibidos?		1		
11	¿Se verifican que el valor de las facturas esté de acuerdo a las condiciones negociadas de los materiales?		3		
12	¿Se realizan adquisiciones sólo de productos de calidad?		3		
13	¿Se garantiza el pago a los proveedores?		2		
Área: Ventas					
14	¿Se da cumplimiento a las políticas establecidas por gerencia?		2		
15	¿Se realizan controles cuando hay devoluciones de mercadería?		2		
16	¿Cuándo se entrega la mercadería en las instalaciones del cliente se prevé de futuros riesgos?		2		
17	¿La información de inventarios es evaluada periódicamente para verificar la veracidad de la información?		1		La información es poco confiable por motivo de que no se evalúa continuamente.
18	¿Existe algún departamento de control interno encargado de analizar, esquematizar, investigar, actos fraudulentos?		1		No existe un departamento encargado del control interno que puedan analizar actos fraudulentos
19	¿El grupo de trabajo cumple con los objetivos trazados referente a las metas propuestas		2		
Área: Bodega					

20	¿Se da cumplimiento a las políticas dictadas por gerencia?		2		
21	¿Se han implementado procedimientos claros que permiten el cumplimiento de objetivos de la compañía con relación de la administración de sus inventarios?		1		
22	¿Se realizan controles sobre las actividades de inventarios?		1		
23	¿Existe algún departamento de control interno o responsable de analizar, esquematizar, investigar actos fraudulentos?		1		No existe el departamento de monitoreo dentro de la compañía.
24	¿La información de inventarios es evaluada periódicamente para verificar la veracidad de la información?		2		
25	¿Se tienen designados jefes departamentales para la supervisión de tareas?		2		
Total Actividades de Control			40		

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

Calificación

Bajo	1
Medio	2
Alto	3

Ponderación total = PT

Calificación total = CT

Nivel de Confianza = NC

Nivel de Riesgo = NR

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = (CT * 100)/PT$$

$$NC = (40 * 100)/75$$

NC

53,3 %

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - NC\%$$

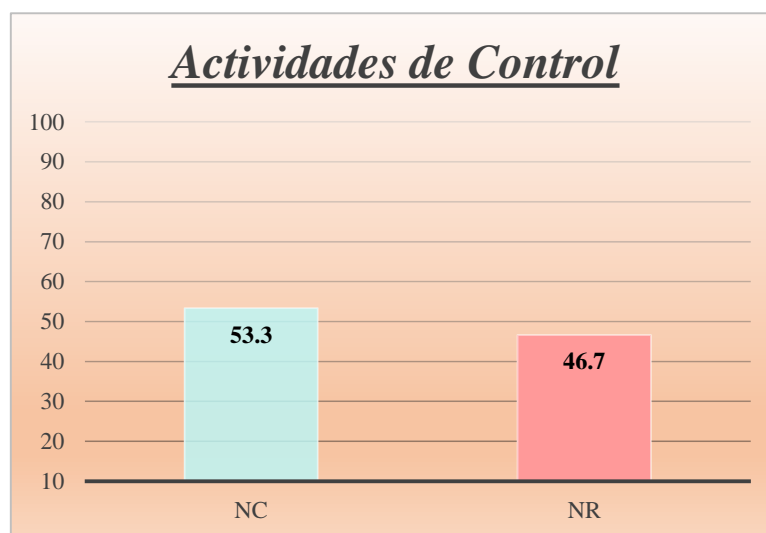
NR

NR = 100%-53,3%

46,7 %

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 60%	59% - 35%	34% - 5%
NIVEL DE RIESGO		

Figura N° 13 Actividades de control



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

3.4.3.2 Debilidades del control

- ✓ Carencia de políticas y procedimientos sobre las principales actividades relacionadas con los inventarios.

3.4.3.3 Acciones correctivas

3.4.3.3.1 Políticas de Compras y abastecimiento de mercaderías

Cuadro N° 29 Políticas de compras

Políticas de compras y abastecimiento de mercaderías
<ul style="list-style-type: none"> • Tener continuidad en el abastecimiento de la compañía. • Evitar la duplicidad de pedidos. • Mantener los niveles de calidad de la mercadería. • Seleccionar adecuadamente a los proveedores de la compañía. • Solicitar el envío de muestras de mercaderías antes de realizar la orden de pedido. • Negociar descuentos y condiciones de pago con los proveedores. • Visitar de manera frecuente la bodega de la compañía. • Realizar previsiones en la demanda para parametrizar cuando se compra. • Verificar que se cumplan las órdenes de compra emitidas. • Ingresar las respectivas compras al sistema de la compañía.

Elaborado por: La Autora

3.4.3.3.2 Políticas de distribución y venta de mercaderías

Cuadro N° 30 Políticas de distribución y venta

Políticas de distribución y venta de mercaderías
<ul style="list-style-type: none"> • Las ventas se realizarán con los respectivos comprobantes. • No se aceptan devoluciones luego de las 24 horas de salida la mercadería. • Todas las ventas serán en efectivo, salvo algunas autorizadas por gerencia. • Los créditos serán autorizados por el gerente de la compañía, en caso de ausencia será por la administración. • No se aceptan cheques sin autorización de gerencia. • El encargado de revisar los cuadros de caja serán la administración. • Los descuentos serán autorizados por gerencia y administración. • Las recaudaciones diarias serán depositadas al día siguiente.

- **Ofertar al cliente los productos nuevos en el mercado.**

Elaborado por: La Autora

3.4.3.3.3 Políticas de almacenamiento y levantamiento físico de mercaderías

Cuadro N° 31 Políticas de almacenamiento y levantamiento físico

Políticas de almacenamiento y levantamiento físico de mercaderías

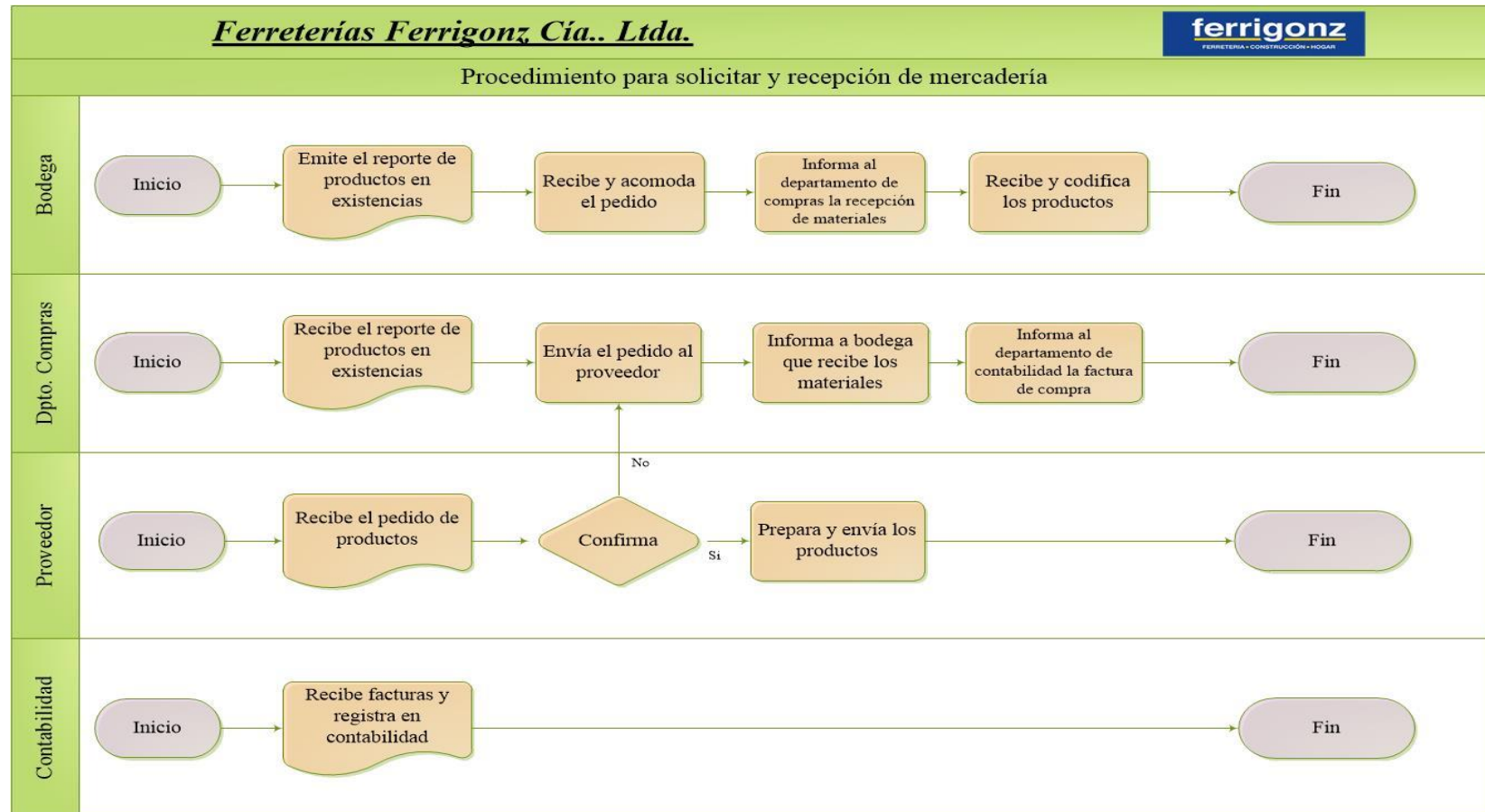
- **El control de inventarios se deberá realizar de forma permanente realizando cortes semestrales como mínimo, este se lo realizará el último día hábil del mismo, bajo las leyes, principios y estrategias establecidos en los presentes procedimientos y en la legislación vigente que rige el estado.**
- **El almacenaje tendrá que llevar un registro sistematizado del movimiento de productos en kárdex.**
- **Los registros mensuales para efecto de cierre semestral, deben contemplar los registros de entradas y de salidas desde el primer día hasta el último día del mes correspondiente.**
- **El departamento contable efectuará mensualmente la conciliación a bodega en la unidad monetaria vigente.**
- **Se podrán realizar conciliaciones parciales o totales en cualquier tiempo a petición de alguna de las partes o por necesitar información de la situación actual de la compañía.**
- **Las correcciones en el sistema automatizado deberán estar sujetadas y respaldadas por un formato de corrección, debidamente autorizado en bodega por el responsable de la misma.**
- **Deberá quedar evidencia de todos y cada uno de los movimientos de bodega, conciliaciones u operaciones de corrección que se realicen, toda evidencia estará debidamente soportada con las requisiciones, reportes, facturas y formatos correspondientes.**
- **Deberán realizarse revisiones físicas periódicas contra las existencias en kárdex, a efecto de verificar que las existencias en el kárdex coincida con las existencias físicas en la compañía.**
- **Todas las unidades deberán manejar un solo sistema de los movimientos de entradas, salidas y correcciones en bodega.**

- **El responsable de bodega deberá establecer un mecanismo de revisión de productos que permita identificar los productos próximos a sufrir deterioro, notificándolo al departamento administrativo.**

Elaborado por: La Autora

3.4.3.3.4 Procedimientos para el control de mercaderías

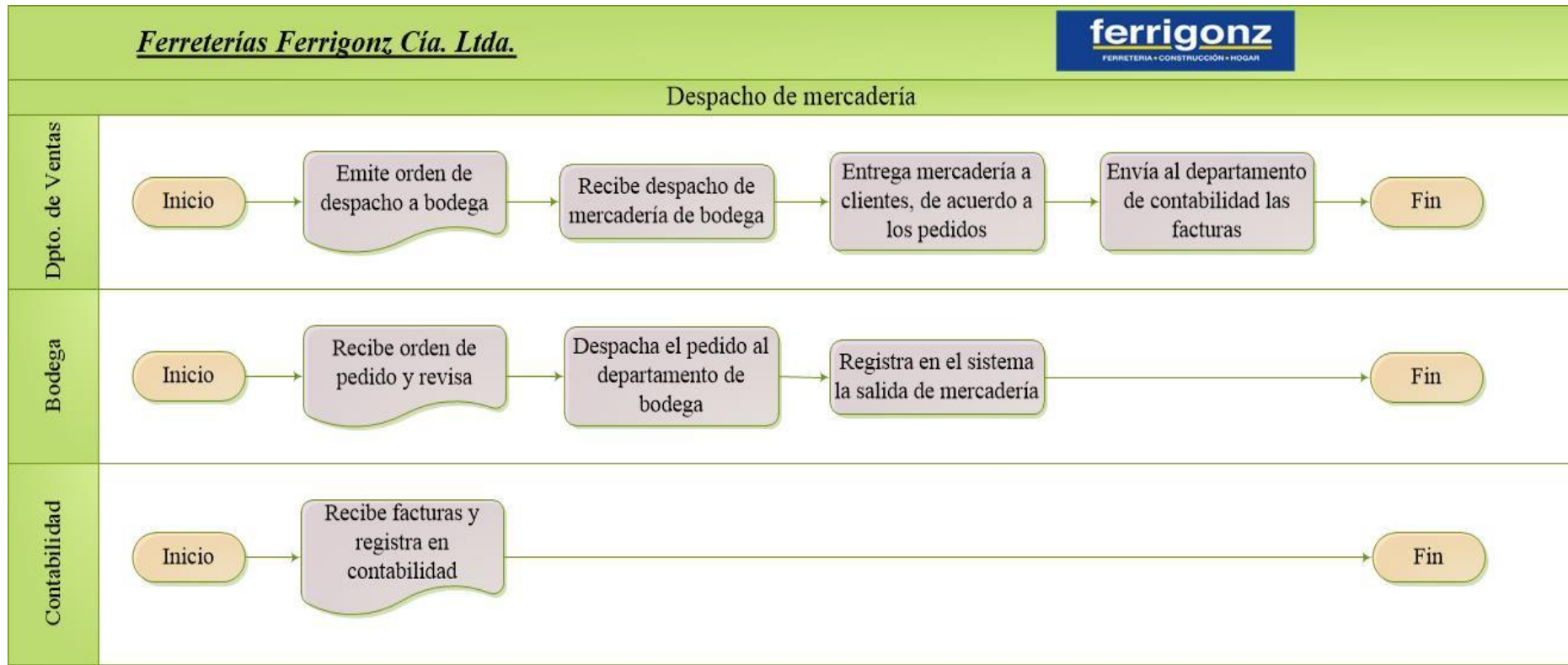
Figura N° 14 Solicitar y recepción de mercaderías



Elaborado por: La Autora

3.4.3.3.5 Procedimientos para el despacho de mercadería

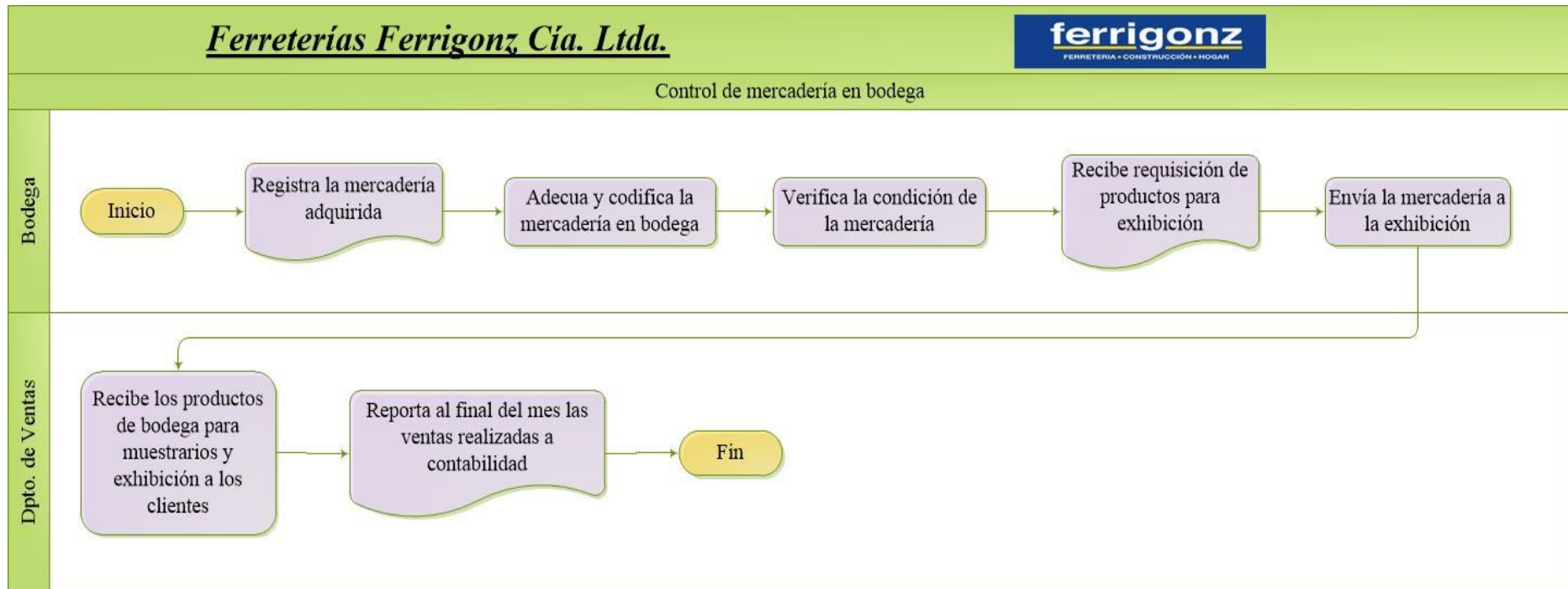
Figura N° 15 Despacho de mercadería



Elaborado por: La Autora

3.4.3.3.6 Procedimientos para el control de mercadería en bodega

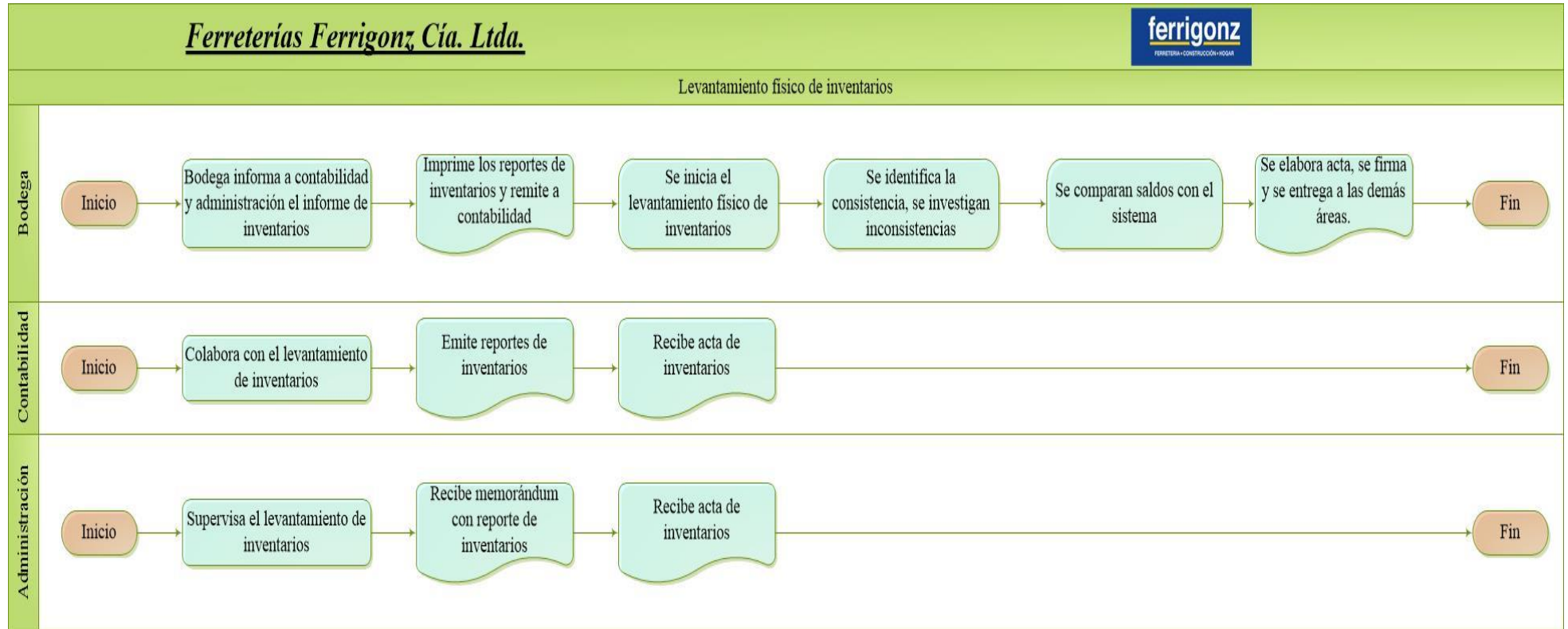
Figura N° 16 Control de mercadería en bodega



Elaborado por: La Autora

3.4.3.3.7 Procedimientos para el levantamiento físico de inventarios

Figura N° 17 Levantamiento físico de inventarios



Elaborado por: La Autora

3.4.3.3.5 Estados financieros bajo las NIIF para PYMES

- Estado de Resultados Integral

El estado de resultados integral es una representación tanto de los ingresos como de los gastos generados en la compañía, de acuerdo a la capacidad para obtener ingresos sobre la cantidad de gastos se determinará el éxito o fracaso de la misma.

Los ingresos son registrados cuando generan beneficios económicos vinculados al incremento de los activos y los gastos se determinan para su registro cuando surge una disminución los sus bienes económicos

Para su estructura se debe llevar a cabo los pasos descritos a continuación:

- Establecimiento del monto de ventas (donde a su vez se pueden mostrar las devoluciones en ventas donde al restar los dos montos se obtiene el valor de las ventas netas).
- Determinación del costo de ventas donde es fundamental llevar un sistema de inventarios para poder registrar de manera correcta el costo de ventas.
- Definir los gastos operativos para el periodo determinado, mismos que son definidos como los desembolsos realizados por la compañía para llevar a cabo con las actividades propias de su negocio y de esta manera obtener la utilidad operacional.
- Aplicar la tasa de impuestos correspondiente al ingreso operativo, para obtener el monto de la utilidad después de impuestos.
- Cálculo de la utilidad neta que es la diferencia entre los ingresos y los gastos totales generados en la compañía.

Cuadro N° 32 Estado de resultados integrales

FERRETERIAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.
ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016, CON CIFRAS COMPARATIVAS
DEL 2015

(Expresado en cifras completas en dólares de los Estados Unidos de América)

		AÑO 2016	AÑO 2015
INGRESOS Y COSTO DE VENTAS			
	NOTAS		
Ventas netas	24	7.203.432,16	7.907.519,38
(-) Costo de ventas	25	-6.288.990,24	- 6.896.994,16
UTILIDAD BRUTA		914.441,92	1.010.525,22
Otros ingresos		47.581,69	52.793,81
GASTOS DE OPERACIÓN			
Gastos Administrativos	26	- 266.572,91	- 193.757,95
Gastos de Ventas	27	- 583.284,50	- 645.864,06
Gastos Financieros		- 54.114,79	- 43.086,10
Subtotal		- 903.972,20	- 882.708,11
UTILIDAD ANTES DE DEDUCCIONES LEGALES		58.051,41	180.610,92
15% part trabajadores		8.707,71	27.091,64
(-) Impuesto a la renta	22	10.855,61	33.774,24
UTILIDAD DEL EJERCICIO		38.488,08	119.745,04
Ganancia (Pérdida) actuarial por planes de beneficios definitivos		1.608,00	- 951,32
TOTAL RESULTADOS INTEGRALES DEL AÑO NETOS		40.096,08	118.793,72
IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES A TRABAJADORES			

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora

- Estado de Situación Financiera

Dentro del estado de situación financiera se obtiene el punto de referencia clave para determinar la situación de la compañía, donde se evalúan incrementos o decrementos en los activos, manejo de sus deudas, variaciones del patrimonio y el cumplimiento de sus objetivos financieros.

Para su elaboración se suele presentarlo tanto de manera vertical o de manera horizontal colocando sus activos en la columna izquierda ordenados sistemáticamente en función de su liquidez y en la columna derecha se integran los pasivos y el patrimonio conforme a su exigibilidad.

Para su elaboración se procede con los siguientes pasos:

- Identificación, clasificación y contabilización de los activos (corrientes y no corrientes).
- Sumatoria total de los activos
- Identificación, clasificación y contabilización de los pasivos (corrientes y no corrientes).
- Sumatoria total de los pasivos.
- Ingreso de los montos y obtención del monto de las cuentas de capital.
- Sumatoria total del pasivo con el total del patrimonio.
- Verificación que la suma del pasivo + el capital sea igual al monto total de activos.

Cuadro N° 33 Estado de situación financiera

FERRETERIAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016, CON CIFRAS COMPARATIVAS DEL 2015
(Expresado en cifras completas en dólares de los Estados Unidos de América)

		AÑO 2016	AÑO 2015
ACTIVOS			
	NOTAS		
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y equivalentes al efectivo	6	100.353,37	301.703,39
Bancos		74.775,16	192.690,09
Caja General		25.578,21	109.013,30
Activos financieros			
Documentos y cuentas por cobrar clientes no relacionados	7	222.737,00	221.975,02
Otras cuentas por cobrar	8	31.391,52	71.571,09
Provisión cuentas de dudosa cobrabilidad	20	- 36.008,51	- 29.160,44
Inventarios			
Inventario de mercadería	9	805.837,89	1.063.207,10
Servicios y otros pagos anticipados	10	33.518,23	24.020,12
Activos por impuestos corrientes	11	8.102,79	7.289,61
Otros activos corrientes		74.000,00	
Total activos corrientes		<u>1.239.932,29</u>	<u>1.660.605,89</u>
ACTIVO NO CORRIENTE			
Propiedad, planta y equipo	12	291.033,65	177.995,08
Activos por impuestos diferidos		1.516,68	1.516,68
Total activos no corrientes		<u>292.550,33</u>	<u>179.511,76</u>
Total		<u>1.532.482,62</u>	<u>1.840.117,65</u>

PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS SOCIOS

PASIVOS CORRIENTES

Cuentas por pagar no relacionadas	13	819.622,92	1.088.120,06
Obligaciones con Instituciones Financieras	14	62.531,63	101.721,72
Otras obligaciones corrientes			
Pasivos por impuestos corrientes	15	32.102,98	29.796,05
Otras cuentas por pagar	16	20.681,07	44.467,46
Anticipo clientes	17	80.235,01	36.866,02
Provisiones sociales	18 y 20	22.053,47	30.891,97
15% trabajadores	21	8.707,71	27.091,64
Total pasivos corrientes		1.045.934,79	1.358.954,92

PASIVOS NO CORRIENTE

Obligaciones con Instituciones Financieras	14	151.539,99	198.832,37
Dividendos por pagar	19	97.944,60	97.944,60
Provisiones por beneficios a empleados	20 y 21	43.582,20	31.000,81
Total pasivo no corriente		293.066,79	327.777,78

PATRIMONIO DE LOS SOCIOS

	23		
Capital social		400,00	400,00
Aporte futura capitalización		29.600,00	29.600,00
Reservas		200,00	200,00
Otros resultados integrales		11.960,57	10.352,57
Resultados acumulados		112.832,38	- 6.912,66
Resultado del ejercicio		38.488,08	119.745,04
Total patrimonio		193.481,03	153.384,95
Total		1.532.482,62	1.840.117,65

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora

- Estado de evolución del patrimonio

Constituye las variaciones existentes en relación al patrimonio neto, mismas que pueden derivarse de:

- a. Transacciones con los socios
- b. Distribución de las utilidades
- c. Resultado del período

A pesar que la gerencia tenga a su disposición la información proveniente de la lectura del estado de situación financiera, estado de resultados y estado de flujos de efectivo, no posee datos explícitos sobre el origen, cambios y situación presente de las cuentas patrimoniales.

El estado de evolución del patrimonio tiene como propósito el de informar a los socios el valor actual de sus aportes de capital, sobre cuya base podrán decidir su ampliación o contracción, o destino de sus utilidades y el direccionamiento con propósitos estratégicos para la compañía.

El formato propuesto para el estado de evolución del patrimonio consta de dos partes que son:

1. Estado de ingresos y gastos reconocidos.
2. Estado total de cambios en el patrimonio neto.

Cuadro N° 34 Estado de situación financiera

FERRETERIAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.
ESTADO DE EVOLUCION DEL PATRIMONIO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016, CON CIFRAS COMPARATIVAS DEL 2015
 (Expresado en cifras completas en dólares de los Estados Unidos de América)

	CAPITAL SOCIAL	APORTES FUTURA CAPITALIZACIÓN	RESERVA LEGAL	OTROS RESULTADOS INTEGRALES		RESULTADOS ACUMULADOS		UTILIDAD DEL EJERCICIO	TOTAL
				RESERVA POR VALUACIÓN PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	RESERVA ACTUARIAL	GANANCIAS ACUMULADAS	RESULTADOS ACUMULADOS POR PRIMERA VEZ DE LAS NIIF		
Saldo inicial al 1 de enero del 2015	400,00	-	200,00	11.303,89		207.568,65	- 6.912,66	120.908,69	333.468,57
Transferencia de resultados						120.908,69		- 120.908,69	-
Aporte futura capitalización		29.600,00				- 29.600,00			-
Dividendos						- 298.877,34			- 298.877,34
Ajuste actuarial					- 951,32				- 951,32
Resultado del ejercicio								119.745,04	119.745,04
Saldo final al 31 de diciembre del 2015	400,00	29.600,00	200,00	11.303,89	- 951,32	-	- 6.912,66	119.745,04	153.384,95
Transferencia de resultados						119.745,04		- 119.745,04	- 0,00

Ajuste actuarial					1.608,00				1.608,00
Utilidad del ejercicio								38.488,08	38.488,08
Saldo final al 31 de diciembre del 2016	400,00	29.600,00	200,00	11.303,89	656,68	119.745,04	- 6.912,66	38.488,08	193.481,03

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora

- Estado de Flujo de efectivo

Este informe se encuentra documentado en base al origen y utilización de los activos monetarios representativos del efectivo y otros activos líquidos equivalentes, clasificando sus movimientos por actividades e indicando la variación neta de dicha magnitud en el ejercicio.

Para la elaboración de su estructura, se debe clasificar y presentar los flujos de efectivo, según la naturaleza de los mismos, en base a actividades de operación, inversión y de financiamiento.

Para realizar la clasificación de un flujo de efectivo, se debe atender a su sustancia económica y no a la forma que se utilizó para llevarla a cabo.

Su estructura debe contener los siguientes rubros:

1. Actividades de operación.
2. Actividades de inversión.
3. Actividades de financiamiento.
4. Incremento o disminución neta de efectivo y equivalentes de efectivo.
5. Efectos por cambios en el valor del efectivo.
6. Efectivo y equivalentes de efectivo al principio del periodo, y,
7. Efectivo y equivalentes de efectivo al final del periodo.

Dentro de cada grupo de actividades, la compañía debe presentar los flujos de efectivo en términos brutos, mostrando los principales conceptos de los distintos sobros y pagos; no obstante, dichos flujos pueden presentarse en término netos cuando se refieran a lo siguiente:

1. Pagos y cobros procedentes de partidas en las que su rotación es rápida.

2. Pagos y cobros en efectivo por cuenta de clientes, siempre y cuando los flujos de efectivo reflejen la actividad con el cliente.
3. Pagos y cobros en efectivo por cuenta de proveedores.

Cuadro N° 35 Estado de flujo de efectivo

	AÑO 2016	AÑO 2015
(AUMENTO NETO) EN EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO, ANTES DEL EFECTO DE LOS CAMBIOS EN LA TASA DE CAMBIO	- 201,350.02	117,652.51
FLUJO DE EFECTIVO PROVISTO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	- 29,522.96	141,380.38
Recibido de clientes	7,246,039.17	7,825,824.07
Pagado a proveedores	- 6,881,625.47	- 7,980,548.51
Pagado a empleados	- 268,497.14	382,680.50
Otros	- 125,439.52	- 86,575.68
FLUJOS DE EFECTIVO PROVISTO DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	- 122,320.73	- 44,882.50
Propiedad, planta y equipo	- 122,320.73	- 44,882.50
FLUJOS DE EFECTIVO (UTILIZADO) PROVISTO DE ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	- 49,506.33	21,154.63
Efectivo proveniente de préstamos	- 49,506.33	21,154.63
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO		
Disminución (Aumento) neto de efectivo durante el año	- 201,350.02	117,652.56
Efectivo y equivalentes de efectivo al principio del año	301,703.39	184,050.83
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO A FINAL DEL PERIODO	100,353.37	301,703.39

*Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora*

- Notas a los estados financieros

Deben presentarse siguiendo un orden lógico y consistente, de acuerdo a la importancia de la información contenida en ellas. Las notas que corresponden a información significativa deben relacionarse con los correspondientes renglones de los estados financieros.

Su intención es que reflejen información que explique cómo se originaron los datos y cuál es su significado en las cifras de los estados financieros, así como información sobre la compañía, operaciones que efectúa y las políticas contables que sigue, todo en consideración al juicio profesional del contador.

De acuerdo a la NIFF 7 indica que el orden normal para realizar las notas a los estados financieros dentro de una entidad es el siguiente:

- a. Declaración en que se manifieste explícitamente el cumplimiento cabal con las Normas de Información Financiera.
- b. Descripción de la naturaleza de las operaciones de la entidad y principales actividades.
- c. Resumen de las políticas contables significativas aplicadas.
- d. Información relativa a partidas que se presentan en el cuerpo de los estados financieros básicos.
- e. Fecha autorizada para la emisión de los estados financieros
- f. Otras revelaciones que pueden incluir:
 1. Pasivos contingentes y compromisos contractuales no reconocidos.
 2. Revelaciones de información no financiera.

3.4.4 Información y comunicación


El cuarto componente de la evaluación del control interno se refiere a la información y comunicación donde el personal que integra la compañía no solamente debe captar información, sino también debe intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones; información que es necesaria para que la compañía lleve a cabo las responsabilidades de control interno que son soporte para el cumplimiento de sus objetivos.

La información debe contener datos fiables para que la gerencia pueda efectuar la planificación, preparar presupuestos y demás actividades; la información debe ser de calidad y debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Contenido, para saber si se presenta la información necesaria.
- ✓ Oportunidad, para conocer si es facilitada en el tiempo adecuado.
- ✓ Actualidad, sobre si sus datos contienen información reciente.
- ✓ Exactitud, para determinar si los datos son fiables y correctos.
- ✓ Accesibilidad, para tener conocimiento sobre la información y la facilidad para distribuirla al personal de la compañía.

3.4.4.1 Cuestionario de Control Interno

Cuadro N° 36 Cuestionario de Control Interno relacionado a Información y Comunicación

Empresa:		Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda.				
Entrevistador:		Geovanna Sánchez Proaño				
Componente:		Información y Comunicación				
Cuestionario de Control Interno						
Objetivo: Evaluar los sistemas de control que permiten generar la información						
Área: Entorno empresarial						
No.	Cuestionario	PT	SI/NO	CT	OBSERVACIONES	

	SUMAN	63		35	
1	¿Se realiza seguimiento mediante documentos cuando se determina un problema dentro de la compañía ya sea por parte de los proveedores, clientes o empleados?		1		
2	¿Al momento de presentarse irregularidades son comunicadas oportunamente al gerente o jefe departamental?		2		
3	¿Existen mecanismos en los que se pueda recopilar y procesar información interna y externa?		1		No existe una estructura bien definida de mecanismos para procesar información.
4	¿La comunicación entre la gerencia y la parte operativa es vertical?		3		
5	¿Se documenta mediante actas la realización de inventarios físicos?		1		Al momento de realizar inventarios físicos no se documentan en actas de inicio y finalización.
Área: Compras					
6	¿Tiene la compañía una buena comunicación con sus proveedores?		2		
7	¿Posee la compañía un sistema automatizado para la verificación de los inventarios?		2		
8	¿Pueden los operativos sugerir implementar nuevos materiales e insumos?		2		
9	¿Se comunica al personal de compras sobre las funciones, actividades y responsabilidades?		2		Sólo son comunicadas sus funciones de manera verbal
10	¿La comunicación entre usted y los demás colaboradores es buena?		2		
Área: Ventas					
11	¿Al momento de presentarse irregularidades en el área son comunicadas oportunamente?		2		
12	¿Se realiza seguimiento mediante documentos cuando se determina una queja con respecto a la mercadería por parte de los clientes?		1		

13	¿La comunicación entre usted y sus compañeros es excelente?		2		
14	¿Se generan resguardos apropiados contra alteración de pérdidas de la información confidencial de venta de materiales?		1		
15	¿Se entregan copias al bodeguero de las notas de pedido?		1		
16	¿Se realizan notas de pedido por cada cliente?		3		
Área: Bodega					
17	¿Se realiza seguimiento mediante documentos al momento de determinar una queja o problema respecto a los materiales ya sea por parte de los clientes, proveedores o empleados?		1		
18	¿Al momento de determinarse irregularidades se comunican oportunamente al gerente?		2		
19	¿La comunicación entre la dirección y el área operativa es vertical?		2		
20	¿Existen resguardos apropiados de la información confidencial de inventarios contra alteraciones o pérdidas?		1		
21	¿Se documenta mediante actas la realización de inventarios físicos?		1		
Total Información y Comunicación			35		

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

Calificación

Bajo	1
Medio	2
Alto	3

Ponderación total = PT

Calificación total = CT

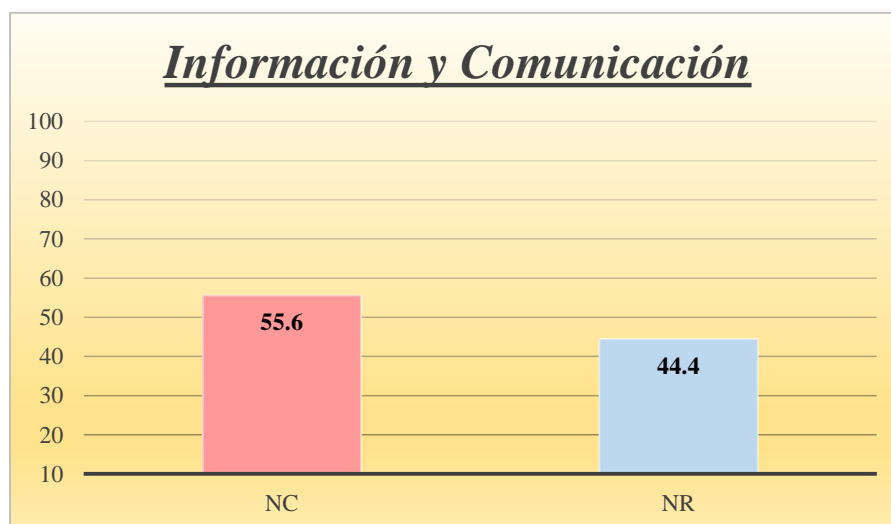
Nivel de Confianza = NC

Nivel de Riesgo = NR

NIVEL DE CONFIANZA	$NC = (CT * 100)/PT$ $NC = (35 * 100)/63$
NC	55,6 %
NIVEL DE RIESGO	$NR = 100\% - NC\%$ $NR = 100\% - 55,6\%$
NR	44,4 %

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 60%	59% - 35%	34% - 5%
NIVEL DE RIESGO		

Figura N° 18 Información y comunicación



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

3.4.4.2 Debilidades del control

- ✓ No se encuentran determinados mecanismos que permitan recopilar y procesar la información interna.
- ✓ Al momento de realizar inventarios físicos no se documenta mediante actas.
- ✓ No se realiza un seguimiento mediante documentos cuando se determina una queja con respecto a la mercadería por parte de los clientes.
- ✓ No se entregan copias al personal de bodega como respaldo de las notas de pedido.
- ✓ Los trabajadores tienen conocimiento sobre sus funciones y actividades a realizar dentro de la compañía solo de manera verbal y no poseen ningún documento soporte donde se les capacite para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

3.4.4.3 Acciones correctivas

Después de haber realizado la investigación y análisis de las actividades existentes en Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., se procede a mencionar la utilización de los siguientes instrumentos que van a producir el cambio de manejo ordenado, que respondan de manera eficiente al manual de funciones propuesto y las actividades de control, dando lugar a que la gerencia controle en cualquier momento los inventarios y no se tenga que improvisar la información de las existencias.


- Mecanismos para recopilar y procesar la información interna

Dado que son los medios por los cuales se ejerce un control para coordinar el adecuado cumplimiento de objetivos y para dar cumplimiento con este procedimiento, se requieren los siguientes formatos de control interno detallados a continuación para su correspondiente respaldo.

- ✓ Reporte de productos en existencias

Este listado o reporte permite saber, en cualquier momento, los productos que se manejan dentro del inventario, así como su existencia en la compañía.

Figura N° 19 Reporte de productos en existencias



FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.
 RUC: 1792086930001
 Dirección: Cayambe, Ascázubi 537 y Chile
 Telf.: 022110720

REPORTE DE PRODUCTOS (EXISTENCIAS)
 No. 0000001

Fecha: _____
 Bodeguero: _____
 Lote: _____
 Reporte de Productos en existencias al: _____

ITEM	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CATEGORIA	UNIDAD	CANTIDAD	INV. MINIMO

OBSERVACIONES: _____

 Elaborado por:

 Revisado por:

 Aprobado por:

Elaborado por: La Autora

✓ Ingreso de bodega

Para garantizar el registro de los inventarios que ingresan a la compañía, se debe llenar con claridad todos los campos en base al documento propuesto. De igual manera debe ser firmado para garantizar su legalidad tanto por quien recibe, como por quien verifica y quien

aprobó la compra. El ingreso de bodega debe cruzar toda la información de los inventarios con la orden de pedido.

Figura N° 20 Ingreso de mercadería a bodega

FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA. RUC: 1792086930001 Dirección: Cayambe, Ascázubi 537 y Chile Telf.: 022110720				FERRIGONZ El mejor aliado en su construcción  su en construcción el mejor aliado	
INGRESO DE MERCADERÍA A BODEGA No. 0000001					
Fecha: _____	Condición: Nuevo () Usado ()		Tipo de entrada:	Otros ()	
				Desperdicios ()	
				Inventarios ()	
Nombre de quien recibe: _____	Ref. Orden de Compra No.: _____		Fecha de Factura: _____		
Ref. Factura No.: _____	Nombre del proveedor: _____				
Valor total de la factura: _____					
OBSERVACIONES: _____					
_____ Recibido por:			_____ Entregado por:		
Sello:			Sello:		

Elaborado por: La Autora

✓ Codificación de inventarios

Para gestionar con facilidad la localización de los materiales almacenados en la bodega, la compañía debe utilizar un sistema de codificación de materiales, cuando la cantidad de materiales es muy grande, se hace casi imposible identificarlos por sus nombres respectivos nombres, marcas, tamaños, etc.

Se deben clasificar los artículos con base en un sistema racional, mismo que permita procedimientos de almacenaje adecuado, operativo de la bodega y control eficiente de las existencias. Se da el nombre de clasificación de materiales a la catalogación, simplificación, especificación, normalización, esquematización y codificación de todos los materiales que componen las existencias de la compañía.

Catalogación: Se refiere al inventario de todos los artículos existentes sin omitir ninguno, permitiendo la presentación conjunta de todos los artículos y proporcionando una idea de la serie de productos.

Simplificación: Hace referencia a la reducción de la gran diversidad de artículos empleados con una misma finalidad, cuando existen dos o más piezas para un mismo fin, se recomienda la simplificación favoreciendo la normalización.

Especificación: Es la descripción detallada de un artículo, como medidas, formatos, tamaño, peso, etc., cuando mayor es la especificación, se contará con más información sobre el artículo y menos dudas con respecto a su composición y características. La especificación facilita las compras de materiales, puesto que permite dar al proveedor una idea precisa del material que se comprará además facilita la inspección al recibir el material.

Normalización: Indica la manera en que el material debe ser utilizado en sus diversas aplicaciones. Esta palabra se deriva de normas, que son las recetas sobre el uso de todos los materiales.

Estandarización: Se refiere el establecimiento idéntico de estándares de peso, formatos y medidas para los materiales para que no existan muchas variaciones entre ellos, por ejemplo, los tornillos sean de tal o cual especificación, con lo cual se evita que cientos de tornillos diferentes generen conflictos innecesarios en existencias.

Codificación: Clasificar un material es agruparlo de acuerdo con su dimensión, forma, peso, tipo, características, utilización, etc., misma que debe realizarse de tal modo que cada género de material ocupe un lugar específico, que permita facilitar su identificación y localización dentro de la bodega.

La codificación se genera como una consecuencia de la clasificación de los artículos, donde se representa cada artículo por medio de un código que contiene las informaciones necesarias y suficientes, por medio de números y letras.

Los sistemas para codificación más usados son:

- a) Alfabético: codifica los materiales con un conjunto de letras, cada una de las cuales identifica determinadas características y especificación.
- b) El sistema alfanumérico: es una combinación de letras y números y abarca un mayor número de artículos; donde, las letras representan la clase de material y su grupo en esta clase, mientras que los números son una representación del código indicador del artículo.
- c) El sistema numérico es el más utilizado en las empresas por su simplicidad, facilidad de información e ilimitado número de artículos que abarca.

✓ Orden de compra

Estos documentos son llenados únicamente por el personal de adquisiciones en donde los campos son regidos de acuerdo a la negociación con el proveedor. En estos formatos deben constar las firmas de responsabilidad.

Figura N° 21 Orden de compra

FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.
 RUC: 1792086930001
 Dirección: Cayambe, Ascázubi 537 y Chile
 Telf.: 022110720



ORDEN DE COMPRA
No. 0000001

Proveedor: _____
 Forma de pago: _____ Teléfono: _____
 Fecha: _____ Vencimiento: _____

ITEM	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	TOTAL

OBSERVACIONES: _____

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Elaborado por: La Autora

✓ Orden de despacho

Es un documento que es entregado cuando se generan pedidos de mercadería y estos van a ser transportados, son necesarios para la contabilidad de la compañía. Tiene como objetivo principal el informar de manera detallada la mercadería que ha sido despachada por almacén. Debe ser elaborado por el encargado de Ventas de la compañía, en original y dos copias, de tal modo que el original sea enviado al cliente junto con la mercadería, una de las copias al departamento de contabilidad y otra al archivo.

Figura N° 22 Orden de despacho

FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA. RUC: 1792086930001 Dirección: Cayambe, Ascázubi 537 y Chile Telf.: 022110720					
ORDEN DE DESPACHO No. 0000001					
Señor (es): _____	Dirección: _____				
Fecha: _____	N° ref. de factura: _____				
Por concepto de: _____	Efectivo ()				
Valor: _____	Forma de pago: Cheque () No. Cheq.				
Banco: _____					
ITEM	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	CANTIDAD REQUERIDA	PRECIO UNITARIO	TOTAL
TOTAL S					
OBSERVACIONES: _____					
Entregado por: _____			Recibido por: _____		

Elaborado por: La Autora

✓ Egreso de bodega

Este formato está relacionado con las ventas de las mercaderías, pero igualmente puede darse que salga de bodega para pasar a los muestrarios de la compañía.

Como documento de respaldo del bodeguero, se pone a consideración que se llene este formato en donde consta el código, descripción, valor unitario y valor total; debe ser legalizado y firmado por quien recibe, la persona encargada de verificar y por quien aprobó la salida de bodega.

Figura N° 23 Egreso de mercadería de bodega

ITEM	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	TOTAL

FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.
RUC: 1792086930001
Dirección: Cayambe, Ascázubi 537 y Chile
Telf.: 022110720

FERRIGONZ
El mejor aliado en su construcción

EGRESO DE MERCADERÍA DE BODEGA
No. 0000001

Fecha: _____ Exhibición ()
Bodega No.: _____ Lugar de destino: Ventas ()
Bodeguero: _____ Otros ()
Responsable del retiro: _____

OBSERVACIONES: _____

Entregado por: _____
Recibido por: _____
Aprobado por: _____

Elaborado por: La Autora

✓ Factura

Es un documento que obliga el SRI a todos los vendedores a emitirla desde cualquier monto para realizar el correspondiente sustento crédito tributario en las declaraciones. Para formalizar la compra – venta realizada al cliente, el vendedor entrega una factura detallando los bienes o servicios prestados, fecha de entrega, cantidad, precio unitario, precio total y los respectivos impuestos.

Figura N° 24 Factura

FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.
 Dirección: Cayambe, Ascázubi 537 y Chile
 Telf.: 022110720

RUC: 1792086930001

FACTURA
No. 001-001-0000001

Nro. Autorización: 1119605982



Razón Social: _____
 Identificación: _____
 Fecha de emisión: _____
 Dirección: _____

Guía de remisión: _____

Cod. Principal	Cod. Aux.	Cantidad	Descripción	Detalle adicional	Precio unitario	Subsidio	Precio Sin Subsidio	Descuento	Precio Total

INFORMACIÓN ADICIONAL

E-mail: _____

Forma de pago:

Efectivo ()

Dinero electrónico ()

Tarjeta de crédito ()

Otros ()

Subtotal 12% _____
 Subtotal 0% _____
 Subtotal no objeto de IVA _____
 Subtotal exento de IVA _____
 Subtotal sin impuestos _____
 Total descuentos _____
 ICE _____
 IVA 12% _____
 IRBPNR _____
 PROPINA _____
 VALOR TOTAL _____

Valor total sin subsidio _____
 Ahorro por subsidio _____
 (Incluye IVA cuando corresponda)

OBSERVACIONES: _____

Entregué conforme

Recibi conforme

ORIGINAL: ADQUIRIENTE COPIA: EMISOR

TECNIOFFSET C IMPRENTA - LEMA DE LA TORRE CARLOS GONZALO - RUC: 1708245830001 - AUTORIZACIÓN: 2358 - DIRECCIÓN: JUAN MONTALVO S0-44 Y BOLÍVAR - TELÉFONO: 022364542

Elaborado por: La Autora

✓ Requisición de mercaderías

El responsable de la bodega será el encargado de llenar el siguiente formato de acuerdo a los requerimientos de los clientes y los saldos de existencias, en este documento se registrará información general, descripción del artículo, cantidad necesaria, existencia actual, cantidad requerida, valor total del importe y las respectivas firmas de responsabilidad.

Figura N° 25 Requisición de mercadería

FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA. RUC: 1792086930001 Dirección: Cayambe, Ascázubi 537 y Chile Telf.: 022110720					
REQUISICIÓN DE MERCADERÍA No. 0000001					
Fecha: _____	N° ref. de factura: _____				
Por concepto de: _____	Efectivo	()			
Valor: _____	Forma de pago:	Cheque	() No. Cheq. _____		
		Banco:			
ITEM	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	CANTIDAD REQUERIDA	EXISTENCIA ACTUAL	TOTAL
TOTAL S					
OBSERVACIONES: _____					


Elaborado por: _____		Revisado por: _____		Aprobado por: _____	

Elaborado por: La Autora

✓ Reporte de ventas

Este formato es utilizado para informar y dar seguimiento a sus actividades de ventas en un tiempo determinado.

Figura N° 26 Reporte de ventas mensuales

	<p>FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA. RUC: 1792086930001 Dirección: Cayambe, Ascózubi 537 y Chile Telf.: 022110720</p>						
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> REPORTE DE VENTAS MENSUALES </div>							
Fecha de elaboración: _____ Persona que elabora el informe: _____							
CÓDIGO DEL CLIENTE	CLIENTE	Nro. FACTURA	FECHA	DESCRIPCIÓN	VALOR DE LA VENTA	VALOR DEL ABONO	SALDO
TOTAL							
OBSERVACIONES: _____ _____							
_____ Elaborado por:		_____ Revisado por:		_____ Aprobado por:			

Elaborado por: La Autora

- ✓ Acta de toma física de inventarios

La presente acta de toma física de inventario se genera por:

Datos de la toma física:

- Código.
- Cantidad.

Datos del sistema:


- Código.
- Descripción.
- Cantidad.

Dentro de estas actas la diferencia generada por la cantidad de productos que no coincida entre la toma física y los datos del sistema, se procederá a establecer una observación al respecto, donde deben constar las firmas de responsabilidad.

Figura N° 27 Acta de toma física de inventarios

FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.
 RUC: 1792086930001
 Dirección: Cayambe, Ascázubi 537 y Chile
 Telf.: 022110720

ACTA DE TOMA FÍSICA DE INVENTARIOS
 No. 0000001



Responsable.: _____
 Verificador: _____
 Fecha: _____

Forma de inventario: Por Stock ()
 Por proveedor ()
 Por tipo ()

DENOMINACIÓN	ÚLTIMA COMPRA	EXISTENCIAS SISTEMA KÁRDEX		EXISTENCIAS TOMA FÍSICA		DIFERENCIAS	OBSERVACIONES
		CÓDIGO	CANTIDAD	CÓDIGO	CANTIDAD		

OBSERVACIONES: _____

 Bodeguero:

 Contador:

 Aux Contable:

Elaborado por: La Autora

- Actas de conciliación de inventario

Para efectos de la conciliación del inventario físico, el área de contabilidad y el área de bodega, en forma coordinada, proporcionarán a la compañía la información de los bienes de inventarios que se encuentran registrados contablemente a la fecha más próxima al inicio del inventario.

Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., confrontará el inventario físico realizado con la base de datos contables, con la actualización de la ubicación actual de los materiales, a fin de verificar la existencia de los mismos, debiendo comunicar a la gerencia sobre las diferentes novedades encontradas en los materiales observados, a fin que los trabajadores encargados justifiquen de manera documentada las causas y razones de dichos sucesos.

Para efectos de la conciliación, la compañía tomará como base de información los siguientes datos para la correspondiente identificación de los materiales:

- ✓ Código de inventarios.
- ✓ Descripción de los materiales.

En caso que las datas de los inventarios físicos existan registros con información insuficiente que no permitan la identificación física de los materiales, la compañía informará sobre estas observaciones a efecto de que se amplíe los datos en los registros contables para hacer factible su conciliación con el inventario físico.

De conformidad con los términos de referencia, se deberá en cada bodega, realizar la suscripción del acta de conciliación del inventario físico con los registros contables y detallando el número de materiales conciliados, sobrantes, faltantes, perdidos o en mal estado.

La compañía efectuará el proceso final de conciliación, cuyo resultado deberá ser informado en el área de contabilidad, para su evaluación y conformidad.

Los trabajadores de bodega deberán cumplir con las siguientes disposiciones:

- ✓ Mostrar durante la ejecución del inventario, todos los materiales que tengan a su cargo, bajo su custodia o asignados en uso; brindando las facilidades para que se proceda con el levantamiento de la información y el etiquetado correspondiente de todos y cada uno de los materiales.
- ✓ Firmar las planillas del inventario físico de los materiales, de acuerdo a la existencia e identificación de los artículos por el personal a cargo. Así mismo, deberán verificar que se detalle correctamente la descripción y todas las características del inventario. En caso de no estar conformes con el proceso realizado, deberán anotar sus observaciones en las respectivas planillas, siendo obligatoria la firma de responsabilidades en los formatos establecidos.

El área de contabilidad deberá utilizar la data contable con la finalidad de verificar en el mismo momento del inventario la existencia de todos los materiales y determinar los bienes faltantes, sobrantes, perdidos o en mal estado que se observen, debiendo informar para su correspondiente justificación o regularización; además, suscribirá el acta de culminación, previo análisis y evaluación del resultado de materiales conciliados, sobrantes y faltantes.

Para constatar la correcta suscripción se utilizarán las siguientes herramientas:
acta de reconocimiento de bodega acta de inicio de inventario, planillas de inventario

Cuadro N° 37 Acta de reconocimiento de bodega

**ACTA DE RECONOCIMIENTO DE BODEGA PARA
EFECTOS DEL INVENTARIO FÍSICO DE
MATERIALES**

FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA LTDA.

N°	Denominación del lugar	Clasificación			Dependencia	Responsable de la dependencia.

Gerente de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda.
(Firma y sello)

Representante a cargo de la bodega
(Firma)

Cuadro N° 38 Acta de inicio físico de inventarios

**ACTA INICIO DE INVENTARIO FÍSICO DE MATERIALES
AL 31 – 12 – 2017**

FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA LTDA.

En la oficina de Contabilidad, siendo las _____ horas, del día _____, se reunieron los señores _____ en representación del área de bodega, y de la otra parte _____ en representación del área de contabilidad, con la finalidad de dar inicio al inventario físico, conciliación y valuación de los materiales de las bodegas de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., periodo _____.

Para el efecto se procedió previamente a realizar una visita a las bodegas de la compañía donde están ubicados los materiales que deben ser inventariados, según se detalla en relación adjunta del acta de reconocimiento de bodega.

En señal de conformidad firman las partes intervinientes, responsabilizándose los representante de las áreas de bodega y contabilidad en disponer las facilidades de acceso, cuyo reconocimiento previo se ha descrito, así como por la omisión de la información de la totalidad de las bodegas que pudieran afectar la toma del inventario que requiere la compañía para el control de sus bienes.

Representante contabilidad Ferrigonz Cía. Ltda.

(Firma y sello)

Representante bodega Ferrigonz Cía.

(Firma)

Cuadro N° 39 Planilla de inventario físico

PLANILLA DE INVENTARIO FÍSICO DE MATERIALES – PERIODO										
Área:				LEYENDA DE CÓDIGOS						
Materiales:				I – Utilización						
Ubicación:				(1) Excelente (2) Muy bueno (3) Bueno (4) Regular (5) Malo						
				II – Estado						
				(1) Bueno (2) Regular (3) Malo						
				(4) Obsoleto (5) Inservible / Chatarra						
Ítem	Código de Inventario			Descripción	Marca	Modelo	Color	N° serie	Código	
	Código 20...	Código 20...	Código 20...						I	II
Fecha:	_____									
N° Planilla de inventario _____	Firma bodeguero									
Firma contadora										

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 40 Acta de conciliación de inventarios

**ACTA DE CONCILIACIÓN DEL INVENTARIO FÍSICO DE MATERIALES.
AL 31 – 12 – 2017**

FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA LTDA.

Siendo las _____ horas del día _____, en la oficina del _____, se reunieron los señores _____, en representación del área de contabilidad y del área de bodega respectivamente; y por la otra parte _____ Gerente de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., con el objeto de suscribir el acta de conciliación de inventario físico de materiales de _____.

El resultado del proceso de la Conciliación preliminar realizada en las bodegas de la compañía, de acuerdo a la existencia física de los materiales ubicados e identificados según planillas de inventario cuyas copias se adjuntan, se distribuyen de la siguiente manera:

Bienes inventariados	N° bienes
✓ Bienes conciliados	_____
✓ Bienes sobrantes	_____
✓ Total inventariado	_____

La presente acta de conciliación se firma en señal de conformidad dando fe de lo actuado, así como del resultado indicado, correspondiendo a Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., disponer que los usuarios responsables de los bienes no inventariados, rindan

cuenta sobre su ubicación o justificación como faltantes, informándose al área de contabilidad para su registro y control respectivo.

 Representante contabilidad Ferrigonz Cía. Ltda. Representante bodega Ferrigonz Cía. Ltda.

(Firma y sello)

(Firma)

Elaborado por: La Autora

- Seguimiento a las quejas generadas por parte de los clientes

Con el propósito de atender las sugerencias, quejas y reclamos que presentan los clientes, brindando soluciones oportunas y eficientes se debe proceder a la aplicación de las siguientes estrategias:

1. Se contará con el formulario y esferográfico en un área accesible a los clientes.
2. El cliente llena el formulario con la respectiva queja o sugerencia, sus datos de identificación y la firma de responsabilidad.
3. La parte administrativa, receptorá el formulario correctamente llenado y procederá a entregar al interesado la copia del mismo que le servirá para dar un seguimiento a su queja o sugerencia. El original lo conservará la parte administrativa.
4. La parte administrativa solicita evidencias de descargo al denunciado en caso de queja.

5. La parte administrativa realiza la pertinencia de la queja o sugerencia.
6. La parte administrativa emite el informe a Gerencia.
7. La Gerencia analiza la pertinencia de la queja o sugerencia.
8. La Gerencia en un plazo de 15 días informa al involucrado sobre la decisión.

La Gerencia, será responsable de la gestión de todos los casos registrados por los clientes; así mismo se deberán solicitar las pruebas de descargo a las o los trabajadores involucrados, a efectos de atender el caso. Se velará por el cumplimiento del principio de celeridad y el debido proceso.

Si la queja se relaciona con un evento adverso el no haber sido reportado será una agravante al momento de analizar el caso.

La atención o resolución a los casos presentados por los clientes se realizará en el término de quince días laborales.

Seguimiento y Evaluación

La parte administrativa llevará el control y seguimiento de todas las sugerencias y reclamos presentados y respuestas ofrecidas a los clientes. Elaborará un informe estadístico semestralmente, que enviará a Gerencia.

Dicho informe deberá incluir como mínimo la siguiente información:

1. Número de sugerencias y reclamos presentados.
2. Medio de recepción de la sugerencia o reclamo.
3. Causas de las sugerencias o reclamos.
4. Relación de unidades o servicios afectados.

5. Tiempo en el que se concentra la sugerencia o reclamo.
6. Tiempo de respuesta al cliente.
7. Relación entre las sugerencias o reclamos y el nivel de satisfacción de los clientes.

Además, como medida de evaluación de la calidad del sistema, en el mensaje de respuesta a los clientes, se les enviará un formulario solicitando su valoración sobre el grado de satisfacción en relación con la sugerencia o reclamo presentado.

Cuadro N° 41 Formulario de quejas y sugerencias

FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.	
<u>Formulario de quejas y sugerencias</u>	
<p>1.- Su opinión es importante para mejorar el servicio que brinda la compañía. 2.- Para que este documento tenga validez, es obligatorio que llene todos los campos.</p>	
DATOS GENERALES	
NOMBRES	
APELLIDOS	
PROVINCIA / CIUDAD / CANTÓN	
CÉDULA DE IDENTIDAD	
CORREO ELECTRÓNICO	
TELÉFONO	
DATOS DEL SERVICIO QUE ORIGINA LA SUGERENCIA O QUEJA	
Servicio operacional	
Fecha de la incidencia	
Marque la casilla que proceda	
Sugerencia <input type="checkbox"/>	Queja <input type="checkbox"/>
Motivo de la sugerencia o queja	

¿De qué manera prefiere ser contactado?	
Dirección de correspondencia (OPCIONAL)	
Teléfono convencional y/o celular	
E-mail (OPCIONAL)	
Otros (OPCIONAL)	
Nombre y apellido del ciudadano	Nombre y apellido del trabajador de la parte administrativa
Firma	Firma
<p>Una vez lleno el formulario siga los siguientes pasos:</p> <p>1.- El original de este formulario entréguele en la oficina del área Administrativa.</p> <p>2.- La copia es para usted. Le servirá para dar seguimiento a su sugerencia o queja.</p>	

Elaborado por: La Autora

- Notas de pedido como documento de respaldo para el personal de bodega

Estos documentos son llenados únicamente por el personal de adquisiciones en donde los campos son regidos de acuerdo a la negociación con el proveedor. En estos formatos deben constar las firmas de responsabilidad

Figura N° 28 Orden de pedido



FERRIGONZ
El mejor aliado
en su construcción
en la construcción
en toda obra

FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.
RUC: 1792086930001
Dirección: Cayambe, Ascázubi 537 y Chile
Telf.: 02211 0720

ORDEN DE PEDIDO
No. 0000001

Bodega No.: _____
Bodeguero: _____ Fecha de la toma: _____

ITEM	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	CANTIDAD

OBSERVACIONES: _____

Elaborado por: _____

Aprobado por: _____

Elaborado por: La Autora

- Capacitaciones

Dado el hecho que, los trabajadores de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., no tienen un conocimiento claro, preciso y concreto sobre sus funciones; se sugiere realizar capacitaciones donde se dé a conocer tanto la filosofía institucional como las funciones y la manera adecuada en que se debe llevar a cabo con el llenado de los documentos soporte para los inventarios y entrega de informes.

Las capacitaciones se verán enmarcadas bajo los siguientes lineamientos:

- a) Presentación

Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., con la finalidad de proporcionar metodologías que permitan a los trabajadores cumplir con sus objetivos institucionales y personales; brinda programas de capacitación dando respuesta a los problemas que se encuentran en los diagnósticos previos a su elaboración siendo la base para orientar acciones posteriores.

Las guías tienen como propósito de facilitar al lector con el aprendizaje del tema en forma autoadministrable de manera clara, sencilla y con explicación inmediata.

b) Objetivo

Proporcionar los elementos bases y sustantivos para la correcta aplicación de principios técnicos y pedagógicos en la elaboración de un programa de capacitación, de acuerdo a los elementos que lo componen.

c) Importancia y definición

Para lograr los objetivos y metas de la compañía, así como aprovechar óptimamente los recursos de que disponen, se requiere planificar y sistematizar sus actividades. Es aquí en donde la función de elaborar programas de capacitación adquiere mayor importancia, al considerar que mediante su adecuada aplicación se capacitará a los trabajadores para que realicen sus actividades de manera efectiva.

Dentro de las funciones sobre la importancia de realizar las capacitaciones en Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., se tienen las siguientes:

- ✓ Orientar las actividades de capacitación al señalar los objetivos, actividades, técnicas y recursos que se aplicarán durante los diferentes procesos.

- ✓ Seleccionar los contenidos, donde como parámetro principal existe el análisis de actividades de manera organizada y sistemática, teniendo como base el diagnóstico de las necesidades.
- ✓ Ofrecer al instructor sobre la visión de la capacitación, permitiéndole conocer la estructura del mismo y auxiliado en la elaboración del plan de sesión.
- ✓ Brindar a los capacitados (trabajadores), la visión total respecto a cómo será el proceso instrucción – aprendizaje durante el período establecido.
- ✓ Proporcionar las bases para efectuar la evaluación de la capacitación: es decir, la forma en que está estructurado respecto a la selección y organización de contenidos y su ubicación en relación al plan de capacitación del cual forma parte.

d) Antecedentes y elementos

Como antecedentes tenemos:

- ✓ Número de trabajadores a capacitar.- por motivo que permite establecer el tipo de instrucción que se va a proporcionar, ya que puede ser individual o grupal.
- ✓ Características de los trabajadores a ser capacitados.- edad, escolaridad y experiencia laboral ya que mediante la disponibilidad de estos datos, se permitirá establecer la amplitud del contenido de la capacitación, seleccionando técnicas de instrucción y material didáctico.
- ✓ Descripción de actividades.- mismas que apoyan en la determinación de los objetivos y contenido de la capacitación. Por tal motivo, es importante describir las actividades que se llevarán al realizar el trabajador, las condiciones en que deberá hacerlas y la eficiencia en su cumplimiento.

A partir de los datos obtenidos, es posible elaborar el programa de capacitación, mismo que requiere una secuencia y organización en su desarrollo mediante los siguientes elementos:

- ✓ Redacción de objetivos
- ✓ Estructuración de contenidos
- ✓ Actividades de instrucción
- ✓ Selección de recursos
- ✓ Evaluación; y,
- ✓ Bibliografía.

e) Redacción de objetivos

La capacitación será eficaz en la medida que logre: cambiar a los trabajadores en las direcciones deseadas.

Si la instrucción no cambia las conductas del trabajador, carece de efectividad y de influencia: por tal motivo, al momento de realizar la capacitación y elaborar el programa del mismo; se debe asegurar de que exista una necesidad de enseñanza, digamos que primero se decide a dónde se quiere ir, después formula y administra los medios para llegar ahí y finalmente verificar si se ha llegado.

Un objetivo define el tipo de comportamiento esperado, en términos de conocimientos, habilidades o actitudes, que el participante deberá alcanzar, al finalizar un proceso de aprendizaje.

Un objetivo bien definido será aquel que logre transmitir su propósito, la presentación correcta será aquella que excluya el mayor número de alternativas. Desafortunadamente, existen muchas palabras sobrecargadas de sentido que dan pie a una

pluralidad de interpretaciones, de ahí la importancia de elegir adecuadamente el verbo de acuerdo al dominio de aprendizaje que se desea obtener.

f) Estructuración de contenidos

El contenido del programa se estructura con el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que los trabajadores deben adquirir, dominar y aplicar, resultado de su formación.

Existen dos aspectos importantes para la estructuración del contenido: la selección que se refiere al nivel de trabajadores, la claridad o grado de profundidad, la funcionalidad, es decir, que el contenido sea útil, la actualidad, información primaria, división en temas e investigación de contenidos; y la organización misma que deberá reflejar la estructura interna de la capacitación, el orden puede ser de lo particular a lo general o por grado de importancia,, dado que la organización pretende eliminar divulgaciones, se propone concretizar y especificar el conocimiento que se desea aprender, esto es, sistematizar, delimitar los contenidos con el fin de no saturar con información el logro del objetivo general de la capacitación.

g) Diseño de actividades de capacitación

Las actividades de la capacitación se basan en técnicas de instrucción, las cuales facilitan el proceso de capacitación – aprendizaje.

Las técnicas se eligen a partir de:

- ✓ Objetivos de aprendizaje.
- ✓ Características del grupo.
- ✓ Dominio que el instructor tenga de la técnica a seleccionar.

- ✓ Disponibilidad física y material.

Dentro de las técnicas de instrucción de que se vale el instructor para hacer más efectivo el proceso de capacitación – aprendizaje son: Técnicas interrogativas, técnicas demostrativas y técnicas expositivas.

h) Selección de recursos didácticos

Los recursos didácticos son el conjunto de aparatos y materiales que apoyan y facilitan el proceso de capacitación – aprendizaje, y forman parte complementaria de los programas de capacitación.

El uso de recursos didácticos no sólo obedece a razones de tipo circunstancial, como pudiera ser la necesidad de variar el ritmo de una sesión a través de la introducción de un factor novedoso; sino que tienen por base uno de los más importantes principios que explican el conocimiento humano “No hay nada en la inteligencia que primero no haya pasado por los sentidos”.

Existen varias clasificaciones de los recursos didácticos, mismos que son audibles, visuales, y audiovisuales.

Dentro de las características generales de los recursos didácticos se tiene: pizarrón, rotafolio, transparencia de diapositivas, acetatos, maquinaria y equipo.

i) Determinación del proceso de evaluación

La evaluación es un proceso sistemático, continuo e integral que indica que puntos han sido logrados. Es decir, el instructor debe conocer cuál es el aprovechamiento de los trabajadores (participantes) al tomar como base los objetivos intruccionales.

Dentro de los propósitos de la evaluación se tienen en consideración:

- Retroalimentar constantemente el aprendizaje en aquellos aspectos que presenten deficiencia, para su corrección, reafirmación o ejercitación.
- Valorar la organización y selección de los contenidos de aprendizaje.
- Estimar la efectividad de la labor del expositor.
- Valorar el aprovechamiento individual y grupal de los participantes en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes que se pretenden desarrollar.

La evaluación debe ser integral y evaluar los conocimientos, habilidades y actitudes a desarrollar.

La evaluación debe ser permanente, estar presente en todo el evento. Para determinar la oportunidad en que conviene evaluar el aprendizaje donde se consideran tres momentos básicos: diagnóstico inicial, intermedio y diagnóstico final.

Los elementos utilizados para la evaluación son:

- ✓ Pruebas prácticas.- para demostrar destrezas o habilidades psicomotrices.
- ✓ Escalas estimativas.- para evaluar actitudes y conductas.
- ✓ Pruebas orales o escritas.- se evocan a la evaluación de conocimientos, entre las que se encuentran: las pruebas de opción múltiple, de correspondencia, de complejidad y de preguntas abiertas.

j) Estructuración de un programa de capacitación

Con el propósito de integrar y esquematizar un programa de capacitación se proponen algunos formatos que auxilian al responsable de capacitación. Estos se

presentan a continuación y se resumen algunos de los aspectos más importantes a tomar en cuenta para la elaboración de la capacitación.

Cuadro N° 42 Estructura de un programa de capacitación

FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.	
<p>PRESENTACIÓN</p> <p>Aspectos importantes que pueden incluirse en la presentación de una capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Antecedentes de la capacitación. ✓ Justificación: actualización, resultado de la innovación. ✓ Información general del programa. ✓ Responsable de la planeación, organización y coordinación del programa. ✓ Responsable de la impartición de la capacitación. 	
NOMBRE DEL PROGRAMA:	DURACIÓN: _____ horas.
<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determina los propósitos que sólo serán observados al finalizar el proceso de capacitación.</p> <p>Los elementos que lo conforman son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verbo ✓ Contenido 	
<p>CONTENIDO TEMÁTICO:</p> <p>Enlistar y enumerar el nombre de los temas que integran el programa. Deben ser claros, representativos y concretos.</p>	
<p>DIRIGIDO A:</p> <p>Nombre de los puestos ocupacionales.</p>	
<p>TEMA:</p> <p>Teoría _____ horas Práctica _____ horas</p> <p>Tema I</p>	
<p>OBJETIVOS PARTICULARES:</p> <p>Describe alcances que deberán cubrirse después del estudio del tema.</p> <p>Los elementos que lo conforman son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sujeto. 	

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verbo – futuro. ✓ Contenido – tiempo, nivel de eficiencia y condición. 		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	
<p>Criterio: Deben ser los mismos que los objetivos particulares.</p> <p>Se deben agregar las condiciones de operación y nivel de eficiencia.</p> <p>Describe el tipo de comportamiento que los trabajadores mostrarán al término de cada actividad de capacitación.</p> <p>Los componentes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sujeto. ✓ Verbo – futuro. ✓ Contenido – tiempo, nivel de eficiencia y condición. 	<p>Describe cómo se llevarán a cabo las técnicas de instrucción y grupales y las acciones que se solicitarán a los participantes.</p>	
TÉCNICAS Y DINÁMICAS DE CAPACITACIÓN	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
<p>Técnicas de capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Interrogativa. ✓ Demostrativa. ✓ Expositiva. <p>Técnicas grupales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lluvia de ideas. ✓ Discusión en grupos pequeños. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pizarrón. ✓ Rotafolio. ✓ Proyector de acetatos. ✓ Diapositivas. ✓ Audiovisual ✓ Material impreso 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diagnóstica. ✓ Formativa. ✓ Sumaria.
<p>BIBLIOGRAFÍA:</p> <p>Anotar las fuentes documentales que apoyan el contenido temático: libros, artículos, publicaciones, enciclopedias, etc.</p>		

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora

El llenado de los siguientes formatos se debe realizar por cada uno de los temas de la capacitación.

Cuadro N° 43 Formato para temas de capacitación

TEMA:		
OBJETIVO PARTICULAR: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Criterio: el verbo se redacta en futuro indicativo. Donde se describirá el objetivo que se desea alcanzar al término del tema. 		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Criterio: ✓ Se tiene que agregar las condiciones de operación y nivel de eficiencia en cada uno de los objetivos específicos. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Plantear preguntas generales del contenido al de la capacitación para conocer el nivel de conocimiento de los trabajadores. 2. Definir el concepto de pequeños grupos.
TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA
Técnicas intruccionales: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Interrogativa. ✓ Demostrativa. ✓ Expositiva. Técnicas grupales: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lluvia de ideas. ✓ Grupos de trabajo. 		
BIBLIOGRAFÍA: Anotar las fuentes documentales que apoyan el contenido temático: libros, artículos, publicaciones, enciclopedias, etc.		

Fuente: Investigación Directa


Elaborado por: La Autora

3.4.5 Monitoreo

El último componente de la evaluación del control interno se refiere al monitoreo, mismo que asegura que se opere de manera eficiente. Dentro de este proceso se implica una apreciación oportuna al diseño y operación de los controles y la realización de sus actividades.

3.4.5.1 Cuestionario de Control Interno

Cuadro N° 44 Cuestionario de Control Interno relacionado a supervisión y monitoreo

Empresa:		Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda.			
Entrevistador:		Geovanna Sánchez Proaño			
Componente:		Actividades de supervisión			
Cuestionario de Control Interno					
Objetivo: Evaluar el funcionamiento del control interno					
Área: Entorno empresarial					
No.	Cuestionario	PT	C	CT	OBSERVACIONES
	SUMAN	63		32	
1	¿Analiza la gerencia el nivel de eficacia y eficiencia de los controles internos aplicados durante el proceso de las operaciones?		2		
2	¿Cuenta la compañía con un auditor interno para la valuación óptima de los objetivos?		1		No se tiene contratado un profesional para estas evaluaciones.
3	¿Existen responsables del monitoreo o investigación de posibles inconvenientes?		1		No cuenta con un responsable para esta función.
4	¿Los inventarios son revisados periódicamente, por personas externas al departamento que corresponden?		1		Los materiales únicamente son revisados por el personal del área (contador, jefe de bodega)
5	¿Los datos registrados en las transacciones de inventarios son comparados con los físicos?		3		
6	¿Se utilizan técnicas de supervisión, que evalúen los procesos de cada departamento?		2		
Área: Compras					
7	¿Se realiza supervisión y control diario del personal del área?		1		No existe una persona encargada exclusivamente para esta actividad.
8	¿Existe un responsable del monitoreo de posibles inconvenientes en el área de compras?		1		No existe una persona responsable exclusiva para el monitoreo.

9	¿Se investiga, evalúa y corrige los errores encontrados en el área de compras?		1		No está definido quien debe realizar esta tarea.
10	¿El gerente efectúa un monitoreo de las actividades del área de compras?		2		
11	¿Se revisa todos los respaldos al momento de realizar el pago de varios pedidos?		2		
Área: Ventas					
12	¿Cuenta la empresa con un auditor interno para la evaluación óptima de los objetivos?		1		No se ha contratado un auditor interno para la empresa.
13	¿Existe un responsable del monitoreo de posibles inconvenientes en el área de ventas?		1		No existe una persona encargada del monitoreo de riesgos para esta área.
14	¿Las formas de pedido de inventario son enviadas mediante correo electrónico al encargado de facturación?		2		
15	¿Los resúmenes de stocks de los materiales son revisados periódicamente, para realizar las ventas correspondientes?		2		
16	¿Utiliza técnicas de supervisión, que evalúen los procesos de cada vendedor?		1		
Área: Bodega					
17	¿Cuenta la compañía con un auditor interno para la evaluación óptima de sus objetivos?		1		No se ha contratado un auditor interno para la compañía.
18	¿Existe un responsable de monitoreo de posibles inconvenientes en el área de inventarios?		1		No existe una persona encargada del monitoreo de riesgos para esta área.
19	¿Los datos registrados en las transacciones de inventarios se comparan con los físicos?		2		
20	¿Se utilizan técnicas de supervisión que evalúen los procesos de cada área?		2		

21	¿Los inventarios son revisados periódicamente, por personas externas al departamento que corresponden?		2		
Total Monitoreo			32		

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

Calificación

Bajo	1
Medio	2
Alto	3

Ponderación total = PT

Calificación total = CT

Nivel de Confianza = NC

Nivel de Riesgo = NR

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = (CT * 100) / PT$$

$$NC = (32 * 100) / 63$$

NC

50,8 %

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - NC\%$$

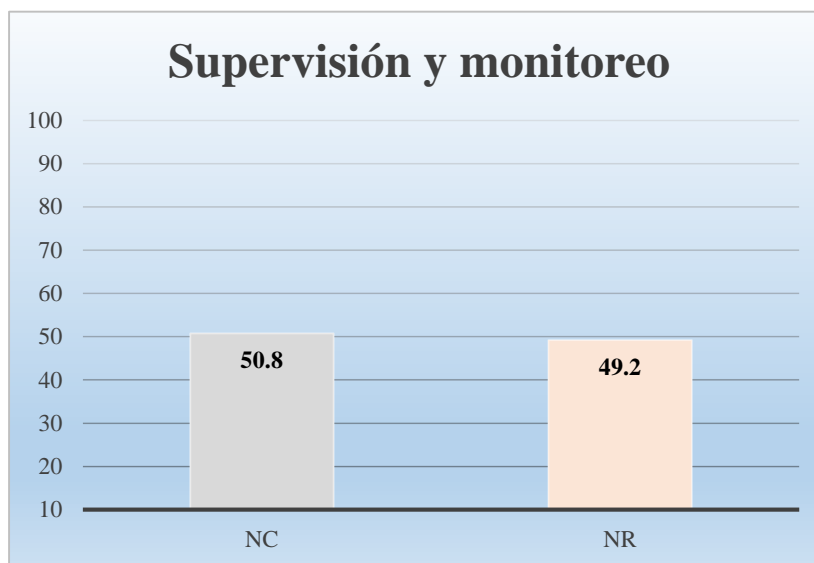
$$NR = 100\% - 50,8\%$$

NR

49,2 %

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MEDIO	BAJO
85% - 60%	59% - 35%	34% - 5%
NIVEL DE RIESGO		

Figura N° 29 Supervisión y monitoreo



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: La Autora

3.4.5.2 Debilidades del control

- La compañía no supervisa sus operaciones mediante la valuación u opinión de un auditor interno.
- No existen responsables de monitoreo de las diferentes áreas de la compañía.
- No se realiza supervisión diaria al personal del área.
- Sus inventarios no son revisados periódicamente, por personas externas al departamento que corresponden.

3.4.5.3 Acciones correctivas

Dentro del plan de monitoreo propuesto para Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., es el siguiente:

3.4.5.3.1 Responsables de realizar el seguimiento

Cuadro N° 45 Responsables de realizar el seguimiento

RESPONSABILIDADES DENTRO DE LA COMPAÑÍA			
ÁREA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	INDICADOR
Gerencia	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de políticas. • Verificar la aplicación de procesos. • Desarrollo de funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del desempeño
Inventarios	Gerente Contadora Auxiliar de Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresar al sistema todas las facturas • Tomas físicas sorprendidas • Verificar el cumplimiento de políticas, funciones y procesos debidamente documentados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de rotación de inventarios • Ajustes por diferencias de tomas físicas
Ingreso de mercaderías	Gerente Departamento de adquisiciones Contadora Bodeguero	<ul style="list-style-type: none"> • Observar los niveles de endeudamiento. • Verificar que las compras se hayan realizado de acuerdo con las políticas establecidas y procedimientos aprobados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de rotación de cuentas por pagar • Índice de endeudamiento
Salida de mercaderías	Gerente Departamento de adquisiciones Ventas Bodeguero	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la aplicación de las políticas de ventas. • Verificar que los procedimientos establecidos para 	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de productos perdidos / Total de

el egreso de inventarios estén siendo aplicados.	ingresos de los productos.
--	----------------------------

Elaborado por: La Autora

3.4.5.3.2 Aspectos tributarios

Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., al ser una entidad constituida como tal bajo Resolución No 06.0.11.005128 de la Superintendencia de Compañías, adquiere como obligaciones tributarias las siguientes:

- ✓ Declaración mensual de IVA.
- ✓ Declaración de retenciones en la fuente.
- ✓ Declaración de impuesto a la Renta sociedades.
- ✓ Anexo Transaccional Simplificado.
- ✓ Anexo de dividendos, utilidades o beneficios.
- ✓ Anexo de accionistas, partícipes, socios, miembros del directorio y administradores.
- ✓ Impuesto de patentes municipales.
- ✓ Presentación de formulario de décimo tercera y décimo cuarta remuneración.

3.4.5.3.3 Aplicación de indicadores financieros

Es el estudio que se realiza a la información obtenida en base a los estados financieros, por lo que se utiliza indicadores y razones financieras para saber el estado actual de la compañía.

Para llevar a cabo con la evaluación del impacto que implica implementar el sistema de control interno para la administración de inventarios dentro de la compañía,

logrando el cumplimiento de objetivos en la generación de información financiera contable, se plantea la aplicación de los siguientes indicadores financieros relacionados con las actividades de los inventarios.

- Rotación de Inventarios.- En cuanto más elevado sea el valor de éste índice, los inventarios se renuevan con mayor facilidad, con mayor medida; consecuentemente generando un incremento en las ventas y una buena gestión de existencias.

$$RI \text{ (veces)} = \frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventarios}}$$

$$RI \text{ (días)} = \frac{365}{\text{Rotación de Inventarios}}$$

- Duración de inventarios.- Tiene por objeto controlar la duración de los productos en el centro de distribución de la compañía. Sus altos niveles muestran elevados recursos empleados en inventarios que pueden no tener una materialización inmediata y que está corriendo con el riesgo de ser perdido o sufrir obsolescencia.

$$DI = \left(\frac{\text{Inventario Final}}{\text{Ventas promedio}} \right) \cdot (30 \text{ días})$$

- Vejez de los inventarios.- Controla la cantidad de mercadería con demasiado tiempo dentro del inventario con la finalidad de evitar obsoletos; a su vez, controla el nivel de mercadería no disponible para despacho por motivo de obsolescencia, mal estado, entre otros. En un periodo de tiempo se observa el nivel de materiales no aptos para despacho, con el objetivo de tomar acciones correctivas y evacuar

la mercadería para que no afecte el costo de los inventarios en el área de bodega y el nivel de servicio a sus clientes.

$$VI (valor) = \frac{Unidades\ dañadas + obsoletas + vencidas}{Unidades\ disponibles\ en\ el\ Inventario}$$

- Costo de unidades almacenadas.- Este indicador se encarga de controlar el valor unitario del costo por almacenamiento propio o contratado, donde consiste en relacionar el costo del almacenamiento y el número de unidades almacenadas en un periodo determinado; permite comparar el costo por unidad almacenada y de esta manera decidir si es más rentable subcontratar el servicio de almacenamiento o tenerlo propio.

$$C\ UA = \frac{Costo\ del\ almacenamiento}{Número\ de\ unidades\ almacenadas}$$

- Volumen de compras.- Tiene por objetivo controlar el crecimiento de las compras en relación con el volumen de ventas; su resultado permite conocer el peso de la actividad de compras en relación con las ventas que genera la compañía con la finalidad de tomar acciones de optimización de las compras y negociación con los proveedores.

$$VC = \frac{Valor\ de\ las\ compras}{Total\ de\ las\ ventas}$$

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE IMPACTOS

4.1 Introducción

Dentro del presente capítulo se analizan los impactos que podrían generarse a través de la implementación del proyecto “Sistema de Control Interno para la Administración de Inventario en Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda.”, empresa dedicada a la venta al por mayor y menos de artículos de ferretería; por lo cual se utilizará una matriz de impactos, donde se determine de manera cuantitativa y cualitativa las incidencias y factores que se producen; en el cual en el eje horizontal, ubicamos los niveles de impactos sobre la siguiente tabla.

Cuadro N° 46 Matriz de ponderación de impactos

Valor asignado	Resultado
- 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: La Autora

Mientras que en el eje vertical se determinan indicadores trascendentales, mismos que permitirán realizar luego un análisis respectivo.

Para 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 lograr determinar el nivel de impacto dentro de cada ámbito se divide la sumatoria de los valores asignados para el número de indicadores. A continuación, bajo cada matriz de impactos se realiza un análisis para argumentar del por qué se asignó determinado nivel de impacto a cada indicador de la matriz.

Posteriormente se construye una matriz general de impactos ubicando en el eje horizontal el nivel de impactos y en el eje vertical las áreas respectivamente.

La elaboración del Sistema de Control Interno para la Administración de Inventarios genera los siguientes impactos:

- Económico
- Social
- Educativo
- Comercial

4.2 Impacto económico

Cuadro N° 47 Impacto económico

INDICADORES	NIVELES DE IMPACTO							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Minimizar costos y gastos						X		2
Generar mayor utilidad							X	3
Solvencia económica						X		2
TOTAL						4	3	7

Elaborado por: La Autora

Nivel de impacto económico = \sum Nivel de impacto / No de indicadores

Cálculo del nivel de impacto = $7 / 3 = 2,33$ IMPACTO MEDIO POSITIVO

Análisis

Mediante la implementación del sistema de control interno para la administración de inventarios se generará un impacto económico por motivo de que permitirá a Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., minimizar costos y gastos a través de una adecuada utilización de los recursos tanto material, económico y humano.

Generar una mayor utilidad, mediante la reinversión de los recursos económicos, permitiendo de esta manera incrementar el patrimonio.

Disponer de adecuados instrumentos administrativos acorde a sus necesidades, permitirán una mejor gestión administrativa y operacional con mayor facilidad.

4.3 Impacto social

Cuadro N° 48 Impacto social

INDICADORES	NIVELES DE IMPACTO							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Excelente atención al cliente							X	3
Salud y seguridad ocupacional							X	3
Estabilidad con el personal						X		2
TOTAL						2	6	8

Elaborado por: La Autora

$$\text{Nivel de impacto social} = \sum \text{Nivel de impacto} / \text{No de indicadores}$$

$$\text{Cálculo del nivel de impacto} = 8 / 3 = 2,66 \text{ IMPACTO ALTO POSITIVO}$$

Análisis

Con la ejecución del presente proyecto se tiene la posibilidad de mejorar la atención y servicio que se brinda a los clientes, brindar salud y seguridad ocupacional del personal y mayor estabilidad con el personal 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 Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda.

4.4 Impacto educativo

Cuadro N° 49 Impacto educativo

INDICADORES	NIVELES DE IMPACTO							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Adquisición de conocimientos en Contabilidad y Auditoría							X	3
Mejorar la calidad de atención al cliente							X	3
Buen nivel técnico en el manejo contable						X		2
TOTAL						2	6	8

Elaborado por: La Autora

Nivel de impacto educativo = \sum Nivel de impacto / No de indicadores

Cálculo del nivel de impacto = $8 / 3 = 2,66$ IMPACTO ALTO POSITIVO

Análisis

Este proyecto de investigación servirá como fuente de consulta y guía de estudio para personas interesadas en el tema, convirtiéndose en guía para el personal de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., porque permitirá verificar que las actividades sean adecuadamente distribuidas.

Mediante los programas de capacitación permanente, permitirán que los trabajadores de la compañía amplíen y fortalezcan sus conocimientos y habilidades cuantitativas, cualitativas en el manejo administrativo, contable y financiero de la compañía mejorando así la calidad en el servicio y atención al cliente.

La capacitación será dirigida por facilitadores calificados, tanto en áreas académicas como en técnicas y de procesos, luego de cada capacitación se realizará un seguimiento o monitoreo para verificar la aplicación del aprendizaje y realizar los correspondientes ajustes de ser necesario, con lo cual este impacto educativo estará realmente garantizado.

4.5 Impacto comercial

Cuadro N° 50 Impacto comercial

INDICADORES	NIVELES DE IMPACTO							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Logro de objetivos						X		2
Contar con información efectiva							X	3
Minimizar riesgos						X		2
TOTAL						4	3	7

Elaborado por: La Autora

$$\text{Nivel de impacto comercial} = \sum \text{Nivel de impacto} / \text{No de indicadores}$$

$$\text{Cálculo del nivel de impacto} = 7 / 3 = 2,33 \text{ IMPACTO MEDIO POSITIVO}$$

Análisis

Este proyecto de investigación es un proceso ejecutado por el personal de la compañía, este sistema es diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de los objetivos.

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

El sistema de control interno para la administración de inventarios es una herramienta que permite mitigar riesgos a los cuales están expuestos los recursos de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda.

4.6 Impacto general

Cuadro N° 51 Impacto general

INDICADORES	NIVELES DE IMPACTO							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Impacto económico						X		2
Impacto social							X	3
Impacto educativo						X		2
Impacto comercial							X	3
TOTAL						4	6	10

Elaborado por: La Autora

$$\text{Nivel de impacto general} = \sum \text{Nivel de impacto} / \text{No de indicadores}$$

$$\text{Cálculo del nivel de impacto} = 10 / 4 = 2,5 \text{ IMPACTO MEDIO POSITIVO}$$

Análisis

Mediante el análisis general de todo el proyecto, se logró determinar que el impacto que podría generarse tras su implementación es medio positivo, por lo cual la

implementación del sistema de control interno para la administración de inventarios es viable por diferentes razones, entre ellas está; minimizar costos y gastos, mejorar la gestión empresarial, la economía de sus trabajadores, proporcionar medios educativos e investigativos para la compañía que busque conocer sobre el tema, y además incrementar el reconocimiento de la ferretería dentro del mercado comercial.

CONCLUSIONES

1. Mediante el diagnóstico situacional se determinó las falencias que afectan el correcto funcionamiento de los procesos relacionados con los inventarios, ya que carece de un organigrama estructural y funcional que sirva como medio de orientación al personal en el desarrollo de sus actividades, generando una disminución en la eficiencia y rentabilidad.
2. Para la elaboración del proyecto, se realizó la conceptualización de los términos que se suscitaron durante la realización del mismo, por medios físicos y digitales.
3. Mediante la elaboración de la presente propuesta se estableció un análisis de cada componente que integra el control interno, donde una vez identificadas las deficiencias se implementaron acciones correctivas que coadyuvan al desarrollo de la gestión y administración de los inventarios.
4. A través de la investigación realizada en la compañía se detectó los impactos económico, social, educativo y comercial, los cuales tuvieron un resultado positivo medio.

RECOMENDACIONES

1. Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., debe realizar de manera periódica el diagnóstico mediante la utilización de la matriz FODA con la finalidad de volver a la compañía más competitiva y productiva tomando decisiones oportunas.
2. La aplicación del marco teórico servirá como fuente base para enriquecer conocimientos y de la misma manera desarrollar los procesos administrativos y operativos dentro de la compañía, logrando así el cumplimiento de los objetivos propuesto.
3. Implementar la estructura de control interno para la administración de inventarios propuesto en esta investigación, mediante la distribución de funciones para cada área, uso del reglamento de seguridad industrial y salud en el trabajo; aplicación de formatos establecidos utilizados para la gestión de inventarios obteniendo estados financieros con cifras exactas, poniendo en conocimiento del personal de la compañía la existencia de los procedimientos, reglamentos y políticas con su finalidad correspondiente que tienen en el desarrollo de cada una de sus actividades asignadas y realizar un monitoreo para asegurar el cumplimiento de metas y actividades.
4. Realizar un seguimiento con enfoque a los ámbitos económico, social, educativo y comercial que se produjeron mediante la investigación desarrollada para que puedan ser positivo altos en todo momento ayudando al cumplimiento de objetivos propuestos dentro de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda.

BIBLIOGRAFÍA

- Abolacio Bosch, M. (2013). *Planificación de Auditoría*. IC Editorial.
- Arredondo González, M. M. (2015). *Contabilidad y análisis de costos*. Grupo Editorial Patria.
- Baca Urbina, G. (2014). *Administración integral*. Grupo Editorial Patria.
- Carrasco Gallego, A., & Donoso Anes, J. A. (2016). *Estados financieros*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.
- Castellanos Ramírez, A. (2015). *Logística Comercial Internacional*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Cipriano Luna González, A. (Enero 2014). *Proceso Administrativo*. México: Larousse - Grupo Editorial Patria.
- Córdoba, M. (2014). *Análisis financiero*. Ecoe Ediciones.
- Egger, M. (2012). *Teoría de las organizaciones*. Buenos Aires: Editorial Maipue.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna (2a. ed.)*. Ecoe Ediciones.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes*. Ecoe Ediciones.
- Estupiñán Gaitán, R. (Enero 2012). *Estados financieros básicos bajo NIC/NIF (2a. ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fernández Lorenzo, L. (2013). *Introducción a la teoría y práctica contables*. Ediciones Haber.

- Fierro Martínez, Á. M. (Julio 2015). *Contabilidad general con enfoque NIIF para las pymes (5a. ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fierro Martínez, Á. M. (2015). *Contabilidad de activos con enfoque NIIF para las pymes (4a. ed.)*. Ecoe Ediciones.
- Godoy Ramírez, E. (2017). *Normas Internacionales de Información Financiera*. Grupo Editorial Nueva Legislación SAS.
- González Barajas, D. T. (Enero 2012). *introducción a la contabilidad*. El Cid Editor | apuntes.
- González Domínguez, F. J., & Ganaza Vargas, J. D. (2015). *Fundamentos de economía de la empresa*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.
- Greco, O. (2015). *Diccionario de comercio exterior*. Valletta Ediciones.
- Guerrero Reyes , C., & Galindo Alvarado, F. (2014). *Administración 2*. Grupo Editorial Patria.
- Guerrero Reyes, J. C., & Galindo Alvarado, J. F. (2014). *Contabilidad para administradores*. Grupo Editorial Patria.
- Gutiérrez Aragón, Ö. (2013). *Fundamentos de administración de empresas*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.
- Hernández Blásquez, B. (2014). *Compendio bursátil*. Ediciones Díaz de Santos.
- Hernández Ortiz, M. J. (2014). *Administración de empresas (2a. ed.)*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.
- Hernando Polo, C. (2013). *Simulación empresarial*. McGraw-Hill España.

- Irarrázabal , A. (Enero 2010). *Contabilidad: fundamentos y usos (6a. ed.)*. Chile.
- Label , W., & De León Ledesma, J. (2012). *Contabilidad para no contables*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.
- Lafuente , F. (2012). *Aspectos del comercio exterior*. B - EUMED.
- Lasa Zuluaga, E. (2013). *Contabilidad y fiscalidad*. McGraw-Hill España.
- Luna González, A. C. (2014). *Administración estratégica*. Grupo Editorial Patria.
- Luna González, A. C. (2014). *Proceso Administrativo*. Grupo Editorial Patria.
- Mora García, L. A. (2012). *Indicadores de la gestión logística*. Ecoe Ediciones.
- Morales Castro, A., Morales Castro, J. A., & Alcocer Matrínez, F. R. (2014). *Administración Financiera*. Grupo Editorial Patria.
- Moreno Fernández, J. (2014). *Contabilidad básica (4a. ed.)*. Grupo Editorial Patria.
- Palomares, J., & Peset, M. J. (2015). *Estados financieros*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.
- Pavía Sánchez, I. (Enero 2012). *Organización empresarial y de recursos humanos (UF0517)*. Málaga: IC Editorial.
- Ramírez Cardona, C. (2009). *Fundamentos de administración (3a. ed.)*. Ecoe Ediciones.
- Rubio Ferrer, J., & Villarroel Valdemoro, S. (2012). *Gestión y pedido de stock*. Ministerio de Educación de España.
- Salinas Sánchez, J. M., Gándara Martínez, J., & Alonso Sánchez, A. (s.f.).

Sánchez Fernández de Valderrama, J. L., & Alvarado Riquelme, M. (2016). *Teoría y práctica de la auditoría I*. Difusora Larousse - Editorial Tecnos.

Tarango, J. P. (2012). *Contabilidad general y tesorería (2a. ed.)*. Cano Pina.

Villar Vargas, M. F. (2016). *Estilos de liderar para el aprendizaje organizativo*. RIL editores.

Wanden - Berghe Lozano, J. L. (2016). *Introducción a la contabilidad*. Difusora Larousse - Editorial Tecnos.

Wanden , J. L., Lozano, B., & Fernández Daza, E. (2012). *Introducción a la contabilidad*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.

ANEXOS

Anexo 1.- Entrevista aplicada al gerente de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Cayambe, provincia de Pichincha.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
ACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE FERRETERÍAS FERRIGONZ CÍA. LTDA.

Tema: Sistema de Control Interno para la Administración de Inventarios.

Objetivo:

Conocer la situación actual de la compañía y poder identificar el cumplimiento de objetivos y metas.

- 1. ¿Cómo gerente general qué mecanismos ha implementado para que se cumpla con la misión y visión de la Compañía?**
- 2. ¿Cuenta la compañía con un manual de funciones y responsabilidades, mismos que sean verificados de acuerdo al cumplimiento de cada uno de sus trabajadores?**
- 3. ¿Con qué frecuencia recibe la información contable, de qué manera considera que la misma ayuda en la toma de decisiones?**
- 4. ¿Posee la compañía pólizas de seguros para proteger los inventarios? ¿Se han tomado medidas de seguridad en las instalaciones de los artículos inflamables?**
- 5. ¿Qué mecanismos aplica dentro de la compañía para la prevención de riesgos?**

- 6. ¿Considera usted que su compañía está bien surtida en cuanto a mercadería se trata?**
- 7. ¿Cuáles son los procedimientos para la adquisición, almacenaje y comercialización de materiales aplicados dentro de la compañía?**
- 8. ¿Conoce usted si la compañía realiza conteos físicos de inventarios? Con qué periodicidad para verificar si hay pérdidas, materiales obsoletos o deterioro de artículos con baja rotación de materiales**
- 9. ¿De qué manera considera usted útil la implementación de un sistema de control interno para la administración de inventarios para la compañía?**

Anexo 2.- Entrevista aplicada a la contadora de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Cayambe, provincia de Pichincha.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
ACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

**ENTREVISTA APLICADA A LA CONTADORA DE FERRETERÍAS FERRIGONZ
CÍA. LTDA.**

Tema: Sistema de Control Interno para la Administración de Inventarios.

Objetivo:

Conocer la situación actual de la compañía, y poder identificar el cumplimiento de objetivos, metas y manejo de inventarios.

- 1. ¿Qué información financiera presenta a la gerencia y con qué frecuencia? De qué manera considera que le han permitido tomar decisiones.**
- 2. ¿Qué procedimientos de control se aplican para los inventarios y el sistema de inventarios?**
- 3. ¿Los ingresos y gastos cuentan con la documentación respectiva de acuerdo a los requerimientos del SRI para realizar el registro?**
- 4. ¿Cuáles son los procedimientos que se aplican dentro de la compañía para las adquisiciones, ingreso, almacenaje y comercialización de los materiales?**
- 5. ¿Qué aspectos considera que mejoraría implementando un sistema de control interno para la administración de inventarios dentro de la compañía?**

Anexo 3.- Encuesta aplicada a los trabajadores en las áreas de adquisiciones, ventas, bodega y choferes de Ferreterías Ferrigonz Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Cayambe, provincia de Pichincha.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE FERRETERÍAS
FERRIGONZ CÍA. LTDA.

Tema: Sistema de Control Interno para la Administración de Inventarios.

Objetivo.- Determinar la capacidad laboral que tienen los trabajadores dentro de cada área y su conocimiento sobre el manejo de inventarios.

Instrucciones:

- Lea detenidamente todas las preguntas de la encuesta.
- Marque con una X la opción que considere conveniente.

1. ¿Conoce usted si existe un Manual de funciones en la ferretería?

SI () NO ()

2. ¿Piensa usted que es importante que la ferretería disponga de un Manual de funciones?

Mucho () Poco () Nada ()

3. ¿Cómo considera usted el ambiente laboral dentro de la ferretería?

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

4. ¿Según su criterio cuál es el aspecto que considera que debería fortalecerse dentro de Ferretería Ferrigonz Cía. Ltda.?

Administración () Comunicación () Control () Contabilidad ()

5. ¿Existe un responsable del ingreso y despacho de mercadería?

SI () NO ()

6. ¿Cree usted que se están cumpliendo los objetivos de servicios de la Ferretería Ferrigonz Cía. Ltda.?

SI () NO ()

7. ¿La ferretería realiza un conteo físico de los pedidos al momento de la recepción?

Siempre () A veces () Casi nunca () Nunca ()

8. ¿Cómo llevan los registros del inventario de existencias?

Manualmente () Sistema computarizado () Otros ()

9. ¿De qué manera considera usted que sería el aporte para la compañía la implementación de un sistema de control interno para la administración de inventarios?

Bueno () Regular () Malo ()

Gracias por su colaboración.