



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL
INTERNO EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE
SUMINISTROS DE REFRIGERACIÓN TECNICONFORT S.A.
DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL DURANTE 2017**

Autora:

Katheryne Lissette Santacruz Mora

Tutor:

Ph.D. Rivera Fuentes Carlos Luis

DEDICATORIA

A Dios, por darme vida, para seguir con mis metas.

A mis padres, por el apoyo que me brindaron no solo con consejos sino también con ejemplo que siempre quieren lo mejor para mí.

A mis hermanos y hermanas, que fueron parte de mis días y que recibí su aliento y apoyo de diversas maneras, espero sirva de ejemplo de perseverancia que lo que uno quiere y propone lo consigue con esfuerzo día a día.

KATHERYNE LISSETTE SANTACRUZ MORA

AGRADECIMIENTO

A Dios, por escuchar oraciones para lograr terminar lo que comencé.

A mi madre, que fue siempre un pilar importante en mi vida, que me enseñó lo importante que es valerse por uno mismo.

A mi padre, que estuvo a mi lado en momentos que más lo necesite me dio la ayuda de muchas maneras pese a las adversidades que se ponían en el camino.

Al Econ. Ph.D. Carlos Rivera, por su tutela a lo largo de este tiempo que no solo mostro paciencia, sino que me motivaba a seguir con lo que no terminaba.

A la **M.Sc. Narmeli Bracho**, que a lo largo de la elaboración de mi tesis estuvo para poderme guiar, fue indispensable.

A la Empresa Tecniconfort S.A, por abrirme las puertas a poder aprender y ejercer en el área que estaba estudiando y también por darme la oportunidad de desarrollar este proyecto en sus instalaciones y permitirme ser parte de ella.

KATHERYNE LISSETTE SANTACRUZ MORA

Guayaquil, Ecuador

2017

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **"Implementación de un Sistema de Control Interno en la empresa comercializadora de suministros de refrigeración Tecniconfort S.A. de la ciudad de Guayaquil durante 2017"** y problema de investigación: **¿Cómo impacta la debilidad o ausencia de un sistema de control interno en la fiabilidad de la información contable de la empresa Tecniconfort S.A?** Presentado por **Katheryne Lissette Santacruz Mora** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:


Santacruz Mora Katheryne Lissette

Tutor:

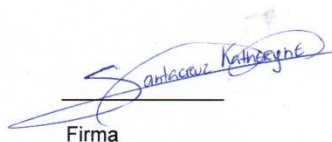

PhD. Rivera Fuentes Carlos Luis

**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE
TITULACIÓN**

Yo, **Katheryne Lissette Santacruz Mora** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Implementación de un Sistema de Control Interno en la empresa comercializadora de suministros de refrigeración Tecniconfort S.A. de la ciudad de Guayaquil durante 2017** de la modalidad de **Semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Contabilidad y Auditoría**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Santacruz Mora Katheryne Lissette


Firma

No. de cedula: 0931379762





Factura: 003-002-000035979



20170901056D03121

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901056D03121

Ante mí, NOTARIO(A) SUPLENTE ADELA MARIA ZAMBRANO MIEL de la NOTARÍA QUINCUGESIMA SEXTA EN RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL 18590-DP09-2017-JS, comparece(n) KATHERYNE LISSETTE SANTACRUZ MORA portador(a) de CÉDULA 0931379762 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 24 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (14:38).




KATHERYNE LISSETTE SANTACRUZ MORA
CÉDULA: 0931379762



NOTARIO(A) SUPLENTE ADELA MARIA ZAMBRANO MIEL
NOTARÍA QUINCUGESIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

AP: 18590-DP09-2017-JS





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0931379762

Nombres del ciudadano: SANTACRUZ MORA KATHERYNE LISSETTE

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
/SAGRARIO/

Fecha de nacimiento: 10 DE JUNIO DE 1992

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: SANTACRUZ PAREDES MIGUEL ERNESTO

Nombres de la madre: MORA MACIAS KARINA DEL PILAR

Fecha de expedición: 9 DE ENERO DE 2013

Información certificada a la fecha: 24 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: LILIANA ALEJANDRA PEREZ MORAN - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 56 - GUAYAS -
GUAYAQUIL



N° de certificado: 171-072-49192



171-072-49192

Ing. Jorge Troya Fuertes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



La institución o persona ante quien se presente este certificado deberá validarlo en: <https://virtual.registrocivil.gob.ec>, conforme a la LOGIDAC Art. 4, numeral 1 y a la LCE.
Vigencia del documento 1 validación o 1 mes desde el día de su emisión. En caso de presentar inconvenientes con este documento escriba a enlinea@registrocivil.gob.ec

INSTITUCIÓN: **LA CHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN: **ESTUDIANTE** E3333V1222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE: **SANTACRUZ PAREDES MIGUEL ERNESTO**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE: **MORA MACIAS KARINA DEL PILAR**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: **GUAYAQUIL 2013-01-09**

FECHA DE EXPIRACIÓN: **2023-01-09**

[Firma] *[Firma]*

DIRECCIÓN GENERAL: **GUAYAQUIL**

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA N.º 093137976-2

APELLIDOS Y NOMBRES: **SANTACRUZ MORA KATHERYNE LISSETTE**

LUGAR DE NACIMIENTO: **GUAYAS GUAYAQUIL**

BOLIVAR / ISAGRARIO / FECHA DE NACIMIENTO: **1992-06-10**

NACIONALIDAD: **ECUATORIANA**

SEXO: **F**

ESTADO CIVIL: **SOLTERA**



ECUADOR ELIGE CON TRANSPARENCIA 2017

CIUDADANA (O):

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

[Firma]

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
ELECCIONES GENERALES 2017
2 DE ABRIL 2017

314 JUNTA No. 314 - 003 NÚMERO

0931379762 CÉDULA

SANTACRUZ MORA KATHERYNE LISSETTE APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN: 1

GUAYAQUIL CANTON ZONA: 1

XIMENA PARROQUIA

Atestación: Esta fotocopia es igual al documento original que se me exhibió en...
...hojas útiles, el mismo que lo fue...
...de mi archivo...
...24 NOV 2017

[Firma]
NOTARIA SUPLENTE 56
GUAYAQUIL

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS KLSM 05-11-17.docx (D32126684)
Submitted: 11/6/2017 5:58:00 PM
Submitted By: carluisrivera@hotmail.com
Significance: 16 %

Sources included in the report:

guia metodologia investigación montero.doc (D13610797)
<https://documentslide.com/documents/29-etapas-y-tecnicas-de-control.html>
<http://www.monografias.com/trabajos99/sistema-control-actividades/sistema-control-actividades.shtml>
<https://prezi.com/y1pka2pcduv/muestreo-bola-de-nieve/>
<http://slideplayer.es/slide/10427485/>
http://aulavirtual.agro.unlp.edu.ar/pluginfile.php/7417/mod_folder/content/0/Biometria_Forestal_-_Practico_12_-_Muestreo_bietapico.ppt?forcedownload=1
<https://es.slideshare.net/17702376/historia-de-la-contabilidad-7205413>
<https://es.slideshare.net/rubencho1979/muestreo-1817745>
<https://es.slideshare.net/ArmandoRomeroRivera/contabilidad-14009740>
<https://es.slideshare.net/victorperezantonio/tipos-de-contabilidad-42188951>
https://es.slideshare.net/Maria_Carolina/control-en-el-proceso-administrativo-presentation
<https://es.slideshare.net/jatencio/control-interno-10471862>
http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf
<https://es.slideshare.net/cajacdar/investigacion-cualitativa-14319935>
<https://es.slideshare.net/robles585/la-investigacin-cuantitativa>
<https://es.slideshare.net/FerEchavarria/metodo-de-investigacion-de-campo>
<https://www.slideshare.net/MarcodelRo1/definiciones-estadstica-inferencial>
<https://www.slideshare.net/mdelriomejia/mtodos-inv-tema-9-definicin-de-la-muestra>
<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/01/poblacion-y-muestra.html>
<https://www.slideshare.net/DenisseValdez2/tipo-demuestreo>
<https://es.slideshare.net/aloduronflores/muestreo-bola-de-nieve>
<https://es.slideshare.net/jhonchristianepovillano/muestreo-no-probabilistico-74683679>
<http://www.psyma.com/company/news/message/como-determinar-el-tamano-de-una-muestra>
<https://es.slideshare.net/JoanFernandoChipia/tecnicas-e-instrumentos-13930114>
<https://es.slideshare.net/CarolinaMonti/presentation-encuesta-26353634>
<https://es.slideshare.net/still01/tecnica-observacion>
<https://es.slideshare.net/elisaguarinaaranguren/metodo-recoleccion-de-datos>
<https://es.slideshare.net/SandraJosee/tipos-de-observacion>

Instances where selected sources appear:

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACION COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

“Implementación de un Sistema de Control Interno en la empresa comercializadora de suministros de refrigeración Tecniconfort S.A. de la ciudad de Guayaquil durante 2017”.

Autora: Katheryne Lissette Santacruz Mora

Tutor: Ph.D. Carlos Luis Rivera Fuentes

RESUMEN

El trabajo realizado permitió evidenciar el problema existente ante la falta de un sistema de Control Interno en la empresa Tecniconfort, S.A ubicada en Guayaquil, el cual radica en errores administrativos y contables que pueden afectar la estabilidad de la empresa ante situaciones diversas como: El inadecuado manejo de control de inventarios, errores en la facturación y sistemas contables internos y de cobros, rotación de directivos lo cual genera conflicto en la Gestión de la empresa y sistemas de Información desactualizados y vulnerables aun cuando se cierre el ejercicio fiscal.

Esta investigación plantea la imperiosa necesidad de romper paradigmas dentro de las PYMES empresas que en su mayoría se caracterizan por ser familiares y a su vez por no tener sistemas de control interno que blinden sus operaciones, delimiten las funciones de los distintos departamentos y a su vez constituya una garantía sobre la veracidad de la información que se presenta en los estados financieros. Ahora bien, es importante estar consciente del significado del control interno el cual viene a ser definido como el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan los ejecutivos, directivos y el resto del personal

de la empresa con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una organización.

En ese mismo orden de ideas, es preciso destacar que se diseñó un instrumento para recolectar la información y determinar la vulnerabilidad de los procesos de las diferentes áreas, estos resultados fueron debidamente procesados y analizados para elaborar la propuesta emitiendo así las recomendaciones respectivas para la organización.

Palabras claves: Sistemas de control interno, procesos, organización y riesgos.

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACION COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

TEMA:

“Implementación de un Sistema de Control Interno en la empresa comercializadora de suministros de refrigeración Tecnicomfort S.A. de la ciudad de Guayaquil durante 2017”.

Autora: Katheryne Lissette Santacruz Mora

Tutor: Eco. Carlos Luis Rivera Fuentes

ABSTRACT

The work made it possible to highlight the existing problem in the absence of an Internal Control system in the company Tecnicomfort, SA located in Guayaquil, which is based on administrative errors and accounting that can affect the stability of the company in situations such as: management of inventories, errors in billing and internal accounting systems and collections, management rotation which generates conflict in the management of the company and information systems outdated and vulnerable even when the fiscal year is closed.

This research raises the imperative need to break paradigms within SMEs companies that in the majority are characterized by being familiar and in turn by not having internal control systems that blind their operations, delimit the functions of the different departments and in turn constitute a guarantee on the veracity of the information presented in the financial statements. However, it is important to be aware of the meaning of internal control, which is defined as the set of actions, activities, plans, policies, norms, records, procedures and methods, including the environment and attitudes developed by executives, managers and the rest of the staff of the company with the aim of preventing possible risks that affect an organization.

In the same vein, it should be noted that an instrument was designed to collect information and determine the vulnerability of the processes in the different areas. These results were duly processed and analyzed to elaborate the proposal, thus issuing the respective recommendations for the organization.

Key words: Internal control systems, processes, organization and risks.

ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Páginas
Carátula	
Dedicatoria.....	I
Agradecimiento.....	II
Certificado de aceptación del asesor.....	III
Cláusula de autorización.....	IV- VIII
Urkund.....	IX
Resumen.....	X-XI
Abstract.....	XII-XIII
Índice General.....	XIV-XV
Índice de Tablas.....	XVI

Capítulo I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	2
Ubicación del problema en un contexto.....	2
Situación conflicto.....	3
Delimitación del Problema.....	4
Formulación del Problema.....	5
Objetivos.....	6
Objetivos general.....	6

Objetivos específicos.....	6
Variables de Investigación.....	7
Justificación e importancia.....	7

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos.....	11
Antecedentes referenciales.....	24
Marco legal.....	27
Marco conceptual.....	29

Capítulo III

METODOLOGÍA

Marco metodológico.....	34
Tipo y diseño de investigación.....	35
Modalidad de la investigación.....	38
Método cualitativo.....	36
Método cuantitativo.....	37
Población y Muestra.....	42
Población.....	43
Muestra.....	44
Técnicas e instrumentos de la investigación.....	52
Procesamiento y análisis.....	60

Capítulo IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Conclusiones.....	69
Plan de mejoras.....	69
Recomendaciones.....	72
Bibliografía.....	73
Lincografía.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos	Páginas
Tabla No. 1: Organigrama de empresa Tecniconfort S.A.....	34
Tabla No. 2: Cuadro de muestra Tecniconfort S.A.....	77

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.- Planteamiento del problema

Tiene un comienzo de un grupo de colegiadas de contadores que llegan a definirla buscando que procedimientos y las políticas proporcionen seguridad logrando objetivos en la entidad. Por ese motivo se establece que el control interno se hace por organización, ejecución de tareas y dirección para que logre seguridad y sus metas lograrlas.

Entonces, es considerado como un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable; los estados contables o financieros, los cuales constituyen el objeto del examen en la auditoría externa, esta relación entre ambos muestra la importancia que tiene el sistema de control interno para la auditoría externa de estados contables.

1.2.- Ubicación en un contexto.

En el Ecuador las empresas comercializadoras de suministros son en su mayoría “Pymes familiares” que tienen grandes falencias en sus Sistemas Contables y Administrativos, se manejan en una cultura de “esquemas arcaicos” desde la perspectiva de sus dueños, propietarios que buscan un GANAR GANAR fuera de las Leyes que los regulan.

Para corregir los PROBLEMAS se requiere de una Investigación que proporcione un análisis de los Sistemas de Información para la eficiente Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión en las Empresas dedicadas a la comercialización de suministros.

Ahora bien, en la actualidad los sistemas de información contables constituyen una valiosa herramienta para tener a la mano información oportuna y actualizada para la toma de decisiones y coadyuvar así en el crecimiento de las organizaciones pero estos solo serán útiles en la medida que las entidades tengan adecuados controles internos y los mismos sean revisados constantemente. De lo contrario frecuentemente se presentarían inconvenientes que no permitirán que los mismos sean efectivos y útiles para las empresas especialmente para las comercializadoras de suministros, estos deben registrarse en línea, es decir seguir una línea de procesos, las cuales son objeto de estudio en esta investigación.

Este análisis nos debe encaminar a lograr un mejor APROVECHAMIENTO de los sistemas en beneficio de una empresa apegada a parámetros administrativos vigentes que logren MEJORAR la Efectividad reflejada en Resultados. El nuevo enfoque empresarial se encamina hacia ser Pymes Sostenibles Socialmente Responsables.

1.3.- Situación conflicto.

Entre las causas que afectan los registros contables y el sistema de control interno de la empresa Tecniconfort son los siguientes:

- Inadecuado manejo de control de inventarios que se agrava cuando tienen varios locales.
- Errores en la facturación y sistemas contables internos y de cobros por sistemas manuales con personal no calificado.
- Rotación de directivos lo cual genera conflicto en la Gestión de la empresa

- Sistemas de Información NO actualizados y vulnerables aun cuando se cierre el ejercicio fiscal.
- Contabilización inadecuada de las operaciones.
- La no separación de las funciones de planificación, contabilización, tesorería y compras.
- Falta de revisiones periódicas que identifiquen el estatus de los procesos y las oportunidades de mejoras.

Las causas anteriormente señaladas generan un impacto significativo en los sistemas de contabilidad y por lo tanto en el control interno de las organizaciones ya que suscitan vulnerabilidad, toma de decisiones sobre información no actualizada, duplicada o con errores, perdidas en los inventarios, inclusive elevan el nivel de fraudes ya que no se separan las responsabilidades básicas en el área administrativa y eso mismo dificulta identificar quien es el responsable de los retrasos, errores y omisiones ante la falta de control.

1.4.- Tema: “Implementación de Control Interno en la empresa comercializadora de suministros de refrigeración Tecniconfort S.A. de la ciudad de Guayaquil durante” 2017

1.5.- Delimitación del problema.

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Lugar: Venezuela 2217 y Los Ríos, Machala 1917 y Ayacucho, Ciudadela ietel Mz 1 Solar 3

Campo: Contable

Área: Sistemas de Control

Aspecto: Control Interno

Espacial: Tecniconfort S.A.

Tiempo: 2017

1.6.- Formulación del problema:

Después de realizar el planteamiento anteriormente descrito al investigador le surge la siguiente interrogante:

¿Cómo impacta la debilidad o ausencia de un sistema de control interno en la fiabilidad de la información contable de la empresa Tecniconfort, S.A?

1.7.- Evaluación del problema

1.7.1.- Delimitado.- Se efectúa el diseño, desarrollo y puesta en marcha del control interno en los módulos de facturación, inventario, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, contabilidad e impuestos, que constituyen procesos financieros del área contable-operativa de Tecniconfort S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas en el ejercicio fiscal 2017

1.7.2.- Claro.- Presenta el inconveniente de no contar con control interno de los procesos contables de Tecniconfort S.A., por lo que requiere la implementación y validación del control interno en todos los módulos que ayude a que se cumplan los procedimientos contables en la institución y que contribuya al logro de los objetivos trazados.

1.7.3.- Evidente.- Porque el proceso de la información financiera realizada, arroja datos inadecuados, causando errores y retrasos en los estados financieros en la empresa Tecniconfort S.A.

1.7.4.- Concreto.- En vista que Tecniconfort S.A., presenta esta inexactitud de la información, se debe evaluar los controles para que la misma se convierta en datos para la toma de decisiones.

1.7.5.- Relevante.- Para Tecniconfort S.A., es imperante esta investigación ya que proporcionará la capacidad de desarrollar y mejorar los procesos actuales obteniendo como resultado información eficiente y confiable para que la administración tenga la seguridad de los datos.

1.7.6.- Originalmente.- Pues anteriormente no se ha realizado una investigación sobre el estudio de los procesos para realizar el control interno en todos los módulos de Tecniconfort S.A., que ayude a la administración con la prolijidad de los estados financieros para poder tomar buenas decisiones.

1.7.7.- Factible.- Porque es viable el estudio de datos financieros para dar resultados en el control interno de los módulos que ayudará a identificar saldos reales de Inventario, saldo bancos, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, pago de impuestos que posee Tecniconfort S.A., y se logre prolijidad en los estados financieros. A la vez se cuenta con la aprobación del Gerente General.

1.8.- Objetivos:

1.8.1.- Objetivo General:

Implementar un Sistema de Control Interno en la empresa comercializadora de suministros de refrigeración Tecniconfort S.A. de la ciudad de Guayaquil durante 2017”.

1.8.2.- Objetivos Específicos:

1. Fundamentar teóricamente los aspectos relacionados con el Control Interno y los sistemas de información contable.
2. Diagnosticar la situación actual del control interno en la empresa Tecniconfort S.A. y la incidencia en la inadecuada aplicación en los sistemas contables de la empresa.

3. Tiene implicaciones trascendentales para una amplia gama de problemas prácticos Presentar un Plan de Mejoras que permita identificar las herramientas que principalmente emplean las empresas de comercialización de suministros.

1.9.- Variables de Investigación.

1.9.1.- Variable Independiente

Control Interno.

1.9.2.- Variable Dependiente

Contabilidad de la empresa.

1.10.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación tiene inicialmente como finalidad determinar el impacto de la debilidad del sistema de Control Interno que posee la empresa TECNICONFORT, S.A y como esto puede afectar la confianza o la exactitud de la información contable de la organización. También, se plantea el porqué del proyecto, los beneficiarios del trabajo, la factibilidad y alcance de la investigación planteada. La cual está dirigida en primer lugar a las personas o instituciones que deben financiar, apoyar, o autorizar la investigación.

En otro orden de ideas, normalmente, en la justificación de una investigación se hace referencia a los criterios (a todos, a algunos de ellos) Para estimar en la investigación el valor potencial sería teniendo en cuenta lo siguiente: su relevancia social Ayudará a resolver algún problema práctico, utilidad metodológica, valor teórico.

Es por ello, que las actividades de carácter científicas investigativas no se realizan por capricho de algunas personas o sin existir un buen motivo

para su desarrollo. Aun cuando deban responder a un componente académico como las tesis de grado, maestría y doctorado, deben trabajar en la identificación y solución de problemas teóricos y prácticos.

En concordancia con lo planteado anteriormente, (Sampieri, Roberto Hernandez, 2006), plantea que se pueden tomar algunos aspectos como referencia para ver si realmente se justifica la investigación o no. Ellos son:

- **Conveniencia:** Surgen las siguientes interrogantes: ¿Qué tan conveniente es la investigación?; ¿Para qué sirve? Con respecto a este aspecto es importante señalar que esta investigación es de mucha ayuda para la Dirección de la compañía TECNICONFORT S.A., pues será el desarrollo e implementación del control interno en la misma, con lo cual se verán resultados económicos inigualables, tanto como en ingresos, como en costos y gastos, ya que con esta implementación se cerraran esas posibles llaves abiertas donde generan desperdicios de dinero y tiempo.
- **Relevancia social:** Se presentan las siguientes preguntas ¿Cuál es su trascendencia para la sociedad?, ¿quiénes se beneficiarán con los resultados de la investigación?, ¿de qué modo? En decir, ¿Qué alcance social tiene? Al respecto el investigador plantea que esta investigación es muy significativa debido a que TECNICONFORT S.A., se beneficiara directamente, y al ofrecer sus productos a sus clientes (Los cuales constituyen un segmento de la sociedad muy variada), ellos serían beneficiarios indirectamente, por lo que mejoraríamos el control interno, sus productos y prestación de servicios, tanto en costo como en calidad.
- **Implicaciones prácticas:** En cuanto a este aspecto se presentan las siguientes incógnitas: ¿Nos permitirá solventar los problemas reales?, ¿Qué tipo intervención de manera trascendental tendrá para un desarrollar problemas prácticos? Se considera que desde luego que tiene implicaciones prácticas trascendentales, pues el

control interno se realiza en la operatividad de TECNICONFORT S.A., que mejorara en la operación de la compañía, obteniendo en la práctica créditos importantes.

- Valor teórico En cuanto al valor teórico se presentan incógnitas como: ¿Se lograra resultados para tener principios más grandes?, ¿la indagación que se logre servirá para fomentar o apoyar una teoría?, ¿Se analizara en gran magnitud la conducta conociendo las diversas variables entre ellas?, ¿se puede presentar la ocasión de una inspección fructífera e algún fenómeno o ambiente?
- Es importante mencionar que el valor teórico de esta investigación, será de base fundamental para poder interactuar con todos los departamentos de TECNICONFORT S.A., pues está basado en el control interno de toda la operación de la compañía, es decir que se interrelacionará entre Contabilidad, y Cuentas por Cobrar o Cuentas por Pagar, Ventas, Producción, Facturación, etc.
- Utilidad metodológica: Al hablar de este aspecto se presentan interrogantes como: ¿La búsqueda nos puede ayudar a rediseñar un mecanismo para analizar o recolectar antecedentes?, ¿se contribuye a la definición del concepto, contexto variable o relación entre más variables?, ¿Pueden lograrse con ella mejoras en la forma de experimentar con una o más variables?, ¿Cómo nos propone indagar de una forma adecuada una población?, ¿Puede ayudar a mezclar los enfoques cuantitativos y cualitativos para enriquecer la búsqueda de conocimiento?

Esta será considerada un medio de consulta y de mejora continua, pues todos los días se pueden innovar en los controles ya que a cada minuto tenemos nuevas expectativas. Como es aplicado a la operatividad de TECNICONFORT S.A., se verán reflejados cualidades y cantidades donde siempre podrán ser mejorados.

Desde luego, el investigador está consciente lo difícil para una investigación responder positivamente a todas las interrogantes; algunas veces sólo cumple uno o algunos de esos criterios, pero si estos son válidamente justificables, entonces puede llevarse a cabo la investigación, razón por la cual estamos en el desarrollo de la misma.

CAPITULO II

Marco Teórico

2.1.- Antecedentes Históricos.

El manejo y el conocimiento de información en las organizaciones son fundamental en todos los procesos decisivos. Estas almacenan y procesan bastante cantidad de datos en la que la convierte en información útil para mejor cumplimiento de metas propuestas.

En lo que se refiere a aspecto contable es necesario comprender las operaciones financieras, las normas contables y productivas, la globalización de los negocios y manejar un nuevo software de contabilidad.

El sistema de Información dentro del Sistema de Información Contable más amplio que integra el Sistema Administrativo de las Organizaciones. Los cuales procesan datos internos y externos para producir información útil que permita la toma de decisiones informada y el control sobre el estado de la Organización y su entorno.

Para lograr estos objetivos se puede hacer uso de computadores. “la contabilidad es el arte de interpretar, medir y describir la actividad económica” (Meigs, Robert F., 1992). El propósito de la contabilidad es proporcionar información financiera sobre una entidad económica. Los que toman decisiones administrativas necesitan una información financiera de la empresa para realizar una buena planeación y control de actividades de la organización.

2.2.- Elementos de sistemas de información

- ✚ **El Equipo computacional.** Es el hardware necesario para que el sistema de información pueda funcionar.
- ✚ **El Recurso humano.** Que interactúa con el sistema, el cual está formado por las personas que utilizan el sistema, alimentándolo con datos o utilizando los resultados que genere.
- ✚ **Los programas (software).** que son ejecutados por la computadora y producen diferentes tipos de resultados.
- ✚ **Las telecomunicaciones.** Que son básicamente software y hardware, facilitan la transmisión de texto, datos, imágenes y voz en forma electrónica.

Procedimientos que incluyen las Políticas y reglas de operación, tanto en la parte funcional del proceso de negocio, como los mecanismos para hacer trabajar una aplicación en la empresa.

Por medio de estas tres variables conoceremos la influencia que tiene en la contabilidad:

- Tecnología
- Complejidad y globalización de los negocios.
- Formación y educación.

La cual que más utilizamos la tan esperada tecnología la cual provoca, una gran velocidad con la que podemos generar transacciones tanto financieras. La segunda variable de complejidad y globalización de los negocios, es importante acordar procedimiento que nos permitan un mejor tratamiento e introducción de la información financiera. La última variable una de las que siempre estarán de forma actualizada porque es parte fundamental para los futuros gerentes tengan un dominio respecto al lenguaje de los negocios relacionada con la formación y educación requiere que los futuros gerentes dominen el lenguaje de los negocios.

Al incorporar la tecnología en la contabilidad se produce dos consecuencias:

Mejora en velocidad (hacer lo mismo pero más rápido)

También pueden producir la tecnología cambios en diseños de sistemas de información.

2.3.- Fundamentación Teórica.

2.3.1.- Contabilidad:

2.3.1.1- Definición: De acuerdo con lo que nos expresa Gertz (1996), desde el año 6000 a.c., no menciona que ya existían desde aquel entonces actividades contables desde: lo que llamamos escritura y los números, tenían ya conceptos de propiedad, manejaban operaciones como monedas, también existía una tablilla de barro en la cual se dio origen sumerio, incluso investigadores han pretendido hallar registros de ingresos y egresos.

Si nos remontamos a testimonios en otros lados sobre la contabilidad, hallaremos que en Egipto como en Mesopotamia. Pagani, en su obra *I Libri Commerciali* [citado por Gertz, 1996:26], que a nombrar a Atenas del siglos V a.c., que menciona que reyes de esa época imponían a comerciantes llevar determinados libros, con el fin de anotar las operaciones celebradas. También nos menciona Gertz que en el imperio de Alejandro Magno (356,323 a.c.), tanto los banqueros griegos, se hicieron famosos en Atenas, obteniendo gran influencia en todo el Imperio.

Lo que nos menciona sobre ellos es que llevaban a sus clientes contabilidad por si se presentara una demanda. Se puede intuir que en tiempos del imperio, su contabilidad fue llevada por los plebeyos, con el objetivo de inventariar y revisar diversos de los bienes que eran patrimonios romanos, que así ellos constituyeron colegios profesionales.

Si nos remontamos a los años (1366-1400), nos dejan ver una contabilidad a partida doble, que involucra cuentas patrimoniales, de hecho se pudo haber inventado la cuenta de pérdidas y ganancias, ya que los comerciantes tenían dos precios tanto el costo de adquisición y el de venta, mostrándose que la utilidad que se obtiene la cuenta caja con la diferencia en los asientos de ingresos y egresos, haciendo que aparezca nueva cuenta que recoge las diferencias.

La contabilidad al igual que en otras ciencias en la etapa de divulgación, en el siglo xv se generan dos grandes acontecimientos: la generación de los números arábigos y la imprenta. Hay tres libros que nos explica de forma clara lo que es partida doble: el Cuaderno (Mayor), Giornale (Diario) Memoriale (Borrador), que afirman que primero se hará el Diario y luego se pasa al Mayor, y se debe verificar la situación de la empresa cada año y elaborar un “Bilancione” (Balance); la cual arrojará las pérdidas y ganancias que serán llevadas a Capital.

En el libro “Summa”, publicado en 1494 (Fray Lucas de Palcio), se refiere al método contable, amplió la información de prácticas comerciales como: intereses, ventas, sociedades, letras de cambio, etc. En el inicio de la Revolución Industrial, Adam Smith y David Ricardo que bajo el nombre de “Principios de Contabilidad”, la contabilidad comienza a tener modificaciones de fondo y forma.

Como finalidad, podemos ver que en la actualidad los sistemas contables ya son mecánicos y los actualizados son automatizados por computadoras y procesadores. Lo que nos permite y garantiza que en menos tiempo se procesa la información y se obtiene resultados.

(<https://es.slideshare.net/17702376/historia-de-la-contabilidad-7205413>)

2.3.1.2.- Funciones de la contabilidad:

- Reconocer y analizar la información

- Ordenar y archivar la documentación que respalda las operaciones contables
- Clasificar la información, para determinar en qué parte del balance se aplicaran las operaciones: en activo, en pasivo, en patrimonio, en ingresos o en egresos.
- Registrar las operaciones contables en los libros autorizados, según lo que determinan las leyes de cada país.
- Informar sobre los resultados obtenidos en las transacciones de la organización, en un periodo determinado.

A lo que hablamos de la contabilidad se puede expresar que hace mucho tiempo el hombre de forma terca ha llevado un control integro de todo lo que tiene que ver con movimientos financieros tantos en empresas pequeñas, medianas o grandes. Por consiguiente, se ha apoyado empresas. Por consiguiente, se ha apoyado en diversas formas para lograr su fin. Esta definición está disponible en: (es.slideshare.net/ArmandoRomeroRivera/contabilidad-14009740, 2017)

2.3.1.3.- Tipos de Contabilidad

- ✚ **Contabilidad financiera:** Es la que nos permite demostrar los estados financieros con el propósito que beneficie a la gerencia de la empresa tanto los propietarios o socios y aquellas personas externas que se muestren interesados en conocer la situación financiera de la empresa; es decir, para audiencias o usos externos.
- ✚ **Contabilidad administrativa:** Su uso estrictamente interno y serán utilizados por los administrativos para evaluar y sacar a la luz tanto sus objetivos, metas y políticas ya establecidos con anterioridad por gerencia de la empresa, el reporte que nos brinda nos dejara comparar tanto el pasado de la empresa contra el presente, para

así de alguna manera poder buscar el mecanismo de control para el futuro de la empresa.

- ✚ **Contabilidad de costos:** es parte fundamental de una contabilidad financiera, la cual nos da a entender el costo que genera la producción de los productos, como también los costos de ventas ya como productos terminado y primordial la precisión de los costos unitarios tomando en consideración lo siguiente: mano de obra, materia prima, los gastos de fabricación. Otros puntos que ve la contabilidad de costos es el punto de equilibrio con base en costos fijos y variables, así como probabilidad de costos totales y distribución.
- ✚ **Contabilidad fiscal:** se encarga de llevar el registro y de la preparación, presentación de declaraciones y por ende pago de impuestos. Hay que recalcar que hay discrepancias entre las leyes fiscales y los principios contables, lo cual no debe interferir para conducir la empresa un sistema interno de contabilidad financiera, y disponer un adecuado registro fiscal.
- ✚ **Contabilidad gubernamental:** Incluye tanto la contabilidad llevada por las empresas del sector público de manera interna (un ejemplo serían las secretarías de estado o cualquier dependencia de gobierno) como la contabilidad nacional, en la cual se resumen todas las actividades del país, incluyendo sus ingresos y sus gastos. Obsérvese que la contabilidad pudiera tomar algún otro enfoque distinto, que sería totalmente válido, siempre y cuando satisfaga las necesidades de información financiera respectivas. Igualmente, nuestra disciplina puede ser llevada a un nivel microeconómicos o macroeconómicos. La información de las definiciones de la clasificación de la contabilidad está disponible en: (es.slidershare.net/victorperezantonio/tipos-de-contabilidad-42188951, 2017)

2.3.2.- Sistemas de Control

2.3.2.1.- Definición: cuando se habla de sistemas de control se trata de constituir medidas de corrección a las actividades, de manera que se alcance lo propuesto. A que se concentra el sistema de control: a las personas, cosas, y actos., para así al examinar aprisa lo que lo causa desviaciones y no se vuelva a surgir en un futuro. Lo que se enfoca es en estudiar la situación real de la empresa, para así poder reiniciar y ajustar a reducir costos y ahorrar tiempo al evitar que se presenten más errores, esto afecta inmediatamente en la administración de la empresa.

2.3.2.2.-Tipos de Control

- **Control preliminar:** se comienza con crear nuevos procesos y reglas que aseguren que se ejecuten con legitimidad.
- **Control concurrente:** es el que se ocupa en proceder en planes que una dirección de las actividades como se presente.
- **Control de retroalimentación:** se focaliza ya tomando en cuenta la información obtenida anteriormente, luego para poder rectificar desviaciones futuras.

2.3.2.3.- Áreas del Control

La función que permite supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, a fin de corregir desviaciones y errores para mejorar continuamente.

- a) **Área de Producción:** Si estamos frente a una empresa industrial, el área será donde se producen los productos; y si es una empresa prestadora de servicios, el área es donde se prestan los servicios.
- Control de producción
 - Control de calidad
 - Control de costos

- Control de tiempos de producción
- Control de inventarios
- Control de operaciones productivas
- Control de mantenimiento y conservación
- Control de desperdicios

b) Área Comercial: Es el área de la empresa que encarga de vender los productos y/o servicios.

- Control de ventas
- Control de publicidad
- Control de costos

c) Área Financiera: Es el área de empresa que se encarga de los recursos financieros, como el capital, la facturación, los pagos, el flujo de caja, etc.

- Control de presupuesto
- Control de costos

d) Área de Recursos Humanos: Es el área que administra al personal.

- Control de puntualidad (Asistencias, tardanzas, faltas)
- Control de salarios
- Control de vacaciones

Están disponibles en: (https://es.slideshare.net/Maria_Carolina/control-en-el-proceso-administrativo-presentation, 2017)

2.3.2.4.- Métodos utilizados para un adecuado control

Comúnmente todas las técnicas de planeación son técnicas o métodos de control a partir del momento en que se determina un objetivo, por cual un adecuado control dependerá de una adecuada planificación y viceversa.

a) Método de Excelencia Empresarial: Cuando hablamos de organizar, gestionar y hacer todo con eficiencia estamos teniendo

una excelencia empresarial, en el entorno del ámbito de la organización, obteniendo resultados satisfactorios y planificados.

b) Método de Auditoría Administrativa: Consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en cualquiera de los elementos examinados y señalar las posibles mejoras. Su fin es ayudar a los dirigentes a lograr la más eficiente administración de las operaciones.

2.3.2.5.- Aspectos que otorgan un buen control empresarial: Entre ellos se destacan la oportunidad, accesibilidad y ubicación que resulte estratégica. Así como cuatro factores que se deben de ser considerados al aplicar el proceso de control:

- a) Cantidad:** Presupuestos, estimaciones, productos terminados, unidades vendidas, unidades rechazadas, inventarios de personal, medición del trabajo, pronósticos, control de inventarios.
- b) Tiempo:** Estudios de tiempos, fechas límite, programas, tiempo-maquina, medición del trabajo, procedimientos, estándares.
- c) Costo:** Presupuestos, costo por metro cuadrado, costos estándar, pronósticos, contabilidad, productividad, rendimientos/inversión.
- d) Calidad:** Evaluación de la actuación, pruebas psicológicas, inspecciones visuales, coeficientes, rendimientos del personal, informes, procedimientos, estándares, calificación de méritos.

2.3.3.-Técnicas de control:

2.3.3.1.- Definición: toda técnica se puede considerar como un arte, habilidad, ciencia. Se puede deducir como los procedimientos que se utilizan o usan en una empresa para así intervenir tanto en los procesos automatizados o actividades humanas.

2.3.3.2.- Tipos de técnicas: un ejecutivo puede utilizar diversas técnicas. Entre esas por ejemplo esta que un tipo de planeación de control son las normas administrativas, son utilizadas con un propósito de control. Otra forma similar que un plan se considera como presupuesto,

también se lo conoce como formulación de presupuesto que es una función de control, como un proceso de control es una evaluación del personal. Esta información se encuentra disponible en (<https://www.gestiopolis.com/sistemas-de-control-en-la-empresa/>, 2017)

2.3.4.- Control Interno:

2.3.4.1.- Definición:

Es un sistema de controles financieros utilizados por las empresas, lo establece la dirección o gerencia para los negocios puedan realizar sus procesos administrativos de manera secuencial y ordenada, con el fin de proteger sus activos, salvaguardarlos y asegurarlos en la medida posible, la exactitud y la veracidad de sus registros contables; sirviendo a su vez de marco de referencia o patrón de comportamiento para que las operaciones y actividades en los diferentes departamentos de la organización fluyan con mayor facilidad. El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tanto son confiables sus estados contables, frente a los fraudes y eficiencia y eficacia operativa.

2.3.4.2.- Objetivos: Sus objetivos son los siguientes:

- La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.
- Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de entidad.
- Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.

- Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias

2.3.4.3.- Importancia del control interno para una empresa: Cuanto mayor y compleja sea una empresa mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados y muchas tareas delegadas, este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización. Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones más es necesario se hace la existencia de un sistema de control interno estructurado

El control contable es descrito también como: El control contable que comprende el Plan de la organización y los procedimientos y registros que se relacionan con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros y consiguientes de diseñan para prestar seguridad razonable de que:

- a) Las operaciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- b) Se registren las operaciones como sean necesarias para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o con cualquier otro criterio aplicable a dichos estados, y mantener la contabilidad de los activos.
- c) Los activos registrados en la contabilidad se comparan a intervalos razonables con los activos existentes y se toma la acción adecuada respecto a cualquier diferencia.
- d) El acceso a los activos se permite solo de acuerdo con la autorización de la administración.

2.3.4.4.- Tipos de control interno: Están diseñados para cumplir varias funciones. A continuación se definen los diferentes tipos, los cuales están disponibles en: (https://es.slideshare.net/Maria_Carolina/control-en-el-proceso-administrativo-presentation, 2017)

1.- Preventivos: anticipan eventos no deseados antes de que sucedan.

- Son más rentables
- Deben quedar incorporados en los sistemas
- Evitan costos de corrección o reproceso.

2.- Detectivos: Identifican los eventos en el momento en que se presentan.

- Son más costosos que los preventivos
- Miden la efectividad de los preventivos
- Algunos errores no pueden ser evitados en la etapa preventiva
- Incluyen revisiones y comparaciones (registro de desempeño)
- Conciliaciones, confirmaciones, conteos físicos de inventarios, análisis de variaciones, técnicas automatizadas.
- Límites de transacciones, passwords, edición de reportes y auditoria interna

3.- Correctivos: Aseguran que las acciones correctivos sean tomadas para revertir un evento no deseado.

- Los preventivos, detectivos y correctivos se focalizan en evitar eventos no deseados.
- Los directivos son acciones positivas a favor de que sucedan ciertos acontecimientos que favorecen el control interno (una política de contratación de un Director Financiero)

2.4.- Antecedentes Referenciales.

Esta investigación cuenta con los siguientes antecedentes referenciales:

(Salazar, Gutiérrez, 2013), quienes en su estudio sobre la Implementación de un modelo eficiente de control interno para la planificación tributaria en empresas camaroneras. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, cuyo objetivo es mostrar brevemente el caso de una camaronera que debe declarar su impuesto a la renta 2012 y que busca determinar el impuesto causado de ese periodo fiscal.

En la referida investigación se enfocan primero en el análisis y cruce de los ingresos del periodo, con los declarados en los formularios mensuales de IVA y que constan en libros, así como también, en analizar a manera de ejemplo, ciertos gastos necesarios para elaborar la conciliación tributaria que es parte medular del formulario 101- Sociedades. También buscan aplicar buena parte de los procedimientos generales mencionados anteriormente para la elaboración del impuesto a la renta así como también ciertos anexos (parte de ellos) que componen el informe de Cumplimiento Tributario.

Con la implementación de este modelo, la empresa camaronera alcanzará la eficiencia en el cumplimiento tributario, evitando sanciones y pago de multas e interés al SRI y generando un ahorro de recursos que pueden ser aprovechados para otras actividades, así permitirán a los accionistas tengan una mayor confianza en la gestión que realiza la administración de la compañía. Este estudio sirve de referencia a la presente investigación ya que constituye una referencia de como un modelo de control interno puede ayudar al desarrollo y fortalecimiento de una empresa.

(Avalos, E., 2011), En su investigación sobre aspectos de revisión en auditoría interna, ante un fraude de eventos posteriores – Universidad Nacional Autónoma de México Cuautitlán. Señala que en la actualidad existen diversos factores para que la compañía cierre sus operaciones por concepto de quiebra. Al no cumplir con las Normas de Información Financiera, con el Postulado Básico (NIF A-2) Negocio en Marcha. Las

causas por las cuales se generan las pérdidas son; mermas, desperdicios, materias primas defectuosas, robo, inclusive poner en riesgo el futuro de la compañía realizando un fraude.

Adicionalmente, el investigador señaló que la crisis económica que se deriva de la inflación propicia el aumento de precios en productos y/o servicios que afectan el poder adquisitivo de la moneda en curso. Por tal motivo existe la necesidad de crear, diseñar e implementar un adecuado Control interno para las grandes compañías del sector automotriz, dicha estructura consiste en los siguientes elementos; el Ambiente de Control, la Evaluación de Riesgos, los Sistemas de Información y Comunicación, los Procedimientos de Control y la Vigilancia. La división del Control Interno en cinco elementos, proporciona al auditor una estructura útil para evaluar el impacto del Control Interno por cada área de la compañía, mediante el adecuado Control Interno podrá contribuir a disminuir las pérdidas del ejercicio.

En ese sentido concluye el investigador diciendo que se debe recuperar la confianza hoy en día ante la quiebra de grandes corporaciones de diferentes sectores por ejemplo: telecomunicaciones, tecnología, farmacéuticas, energéticas y conglomerados industriales. Después de estas situaciones, es necesario que las compañías implementen una cultura de valores, la Auditoría Interna genere nuevas herramientas que permitan a los accionistas tener la seguridad razonable sobre la información financiera. Logramos tener un resultado adecuado para el manejo de la auditoría interna dentro de las áreas, funciones específicas de la compañía y que se emplea como un método para su constante evaluación. Este estudio aporta a la presente investigación entre otros aspectos la importancia de contar con un Sistema de Control Interno que permita mantener la confianza de los propietarios de la organización y cumplir con la normativa vigente en el país.

(Sulca, F. , 2013), Efectuó un estudio sobre el control interno como una herramienta para mejorar la rentabilidad de las ferreterías – Instituto La Pontificia San Juan Bautista (Ayacucho-Perú). Partiendo de la problemática en cuanto que no se dispone de un Plan Estratégico no táctico de sus actividades y no existe una adecuada organización estructural y funcional que permitan establecer el mejoramiento de la rentabilidad. En ese mismo orden de ideas, es importante señalar que estas ferreterías no cuentan con una gestión que les permiten tomar decisiones oportunas y óptimas para el mejor aprovechamiento de las inversiones que disponen. Tampoco llevan a cabo un adecuado control de sus recursos humanos, materiales y financieros.

En esta investigación es del tipo aplicativa como rentabilidad de ventas, rentabilidad de inversión, eficiencia, control efectivo, plan estratégico; y resulta útil para el siguiente análisis porque contiene todos los elementos del control interno que pueden ser aplicativos en el mejoramiento de la rentabilidad de las ferreterías del distrito de San Juan Bautista.

(Chiluiza, 2011), Estudió la recaudación de la cartera vencida como herramienta para mejorar la rentabilidad en la empresa FREVI de la ciudad de Ambato- UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. El proyecto de investigación tenía como propósito desarrollar políticas, procesos y procedimientos de crédito y cobranzas para aumentar la rentabilidad en la empresa FREVI, dedicados a la venta de materiales de construcción. En ese mismo orden de ideas, es importante señalar que contiene además los objetivos que se buscan alcanzar a través de la implementación de presente la propuesta, la cual será responsabilidad de la empresa, la importancia y beneficios de llevarla a cabo, además del alcance y principales acciones a realizar con el fin de contribuir al incremento de la rentabilidad. Por lo cual guarda estrecha relación con esta investigación ya que define el control como el plan que la empresa adopta para cuidar sus activos, comprobar la exactitud y fiabilidad de su información,

promover la eficiencia administrativa y operativa, y coadyuvar al cumplimiento de las políticas adoptadas por la dirección de la organización.

2.5.- Fundamentación Legal.

2.5.1.- Normas del Control Interno

2.5.1.1.- Definición:

El control interno es un proceso integral que tiene como finalidad proteger los procesos, operaciones e intereses de la organización. Es entonces, la máxima autoridad de la entidad en conjunto con el personal de dirección los responsables de dirigir y supervisar que se cumplan las directrices y los procesos de Control Interno. Ahora bien, en las instituciones del Estado que dispongan de recursos públicos, la situación es similar se deben diseñar las condiciones para el ejercicio del control.

Es decir, la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, deben proporcionar seguridad razonable sobre la información financiera que están presentando así como para garantizar el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos que le han sido asignados. En otro orden de ideas, es importante señalar que los siguientes elementos constituyen componentes del control interno, a saber: El ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, el seguimiento, los sistemas de información y comunicación.

Finalmente, es preciso enfatizar que la importancia del control interno radica en que está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

2.5.1.2.- Objetivos

El control interno de las entidades, el organismo del sector público, así como el de las empresas privadas tiene los siguientes objetivos, información que se encuentra disponible en la siguiente página web: (<https://es.slideshare.net/jatencio/control-interno-10471862>, Slideshare, 2017)

- 1.- Promover y garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones de las organizaciones.
- 2.- Garantizar la confiabilidad de la información financiera.
- 3.- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa vigente en el país.
- 4.- Proteger los activos y recursos

2.5.2.- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado

100-03 Responsables del control interno

Este artículo nos menciona y hace referencia que son los Directores de las instituciones los responsables del Control Interno, por ello deben tener especial cuidado las áreas de mayor importancia y vulnerabilidad.

Art. 12.- Tiempos de control.-

Nos especifica que se deben aplicar diferentes tipos: Control previo, control continuo, control posterior, para ello se deben analizar las actividades institucionales propuestas así como los procesos y servicios que presta y recibe la organización (De forma permanente) para garantizar que estén conforme a la ley. La respectiva ley señala taxativamente que los responsables del control interno ante las respectivas autoridades de la Contraloría serán los referidos directores especialmente a lo que control posterior se refiere.

402-04 Control de la evaluación en la ejecución del presupuesto por

Resultados.-

Consiste en la revisión o evaluación que comprende el análisis del comportamiento de los ingresos y gastos, también el cumplimiento de las metas programadas en términos de ahorro, resultados financiero y estructura del financiamiento. El propósito de esta evaluación es proporcionar información a los niveles responsables del financiamiento, para así identificar y precisar las variaciones en el presupuesto. Guerrero (2014).

2.6.- Marco Conceptual.

2.6.1.- Pymes familiares

Una empresa familiar será aquella compañía donde la mayoría de los votos está en manos de la familia controladora, incluyendo al fundador(es) que buscan traspasar la empresa a sus descendientes. Las expresiones “empresa familiar”, “compañía familiar”, “compañía propiedad de una familia” y “compañía controlada por una familia” se usarán indistintamente a lo largo de este Manual para referirnos a empresas familiares. (<http://mexico.smetoolkit.org/definicion-y-caracteristicas-de-las-empresas-familiares-fortalezas-y-debilidades/>, 2017)

2.6.2.- Coadyuvar

Verbo activo transitivo. Esta palabra se refiere en contribuir, ayudar, auxiliar, cooperar, subvencionar, asistir y aportar con la consecución de alguna cosa, más de todo en realizar una actividad o de logro de alguna cosa. (<https://definiciona.com/coadyuvar/>, 2017)

2.6.3.- Partida doble

La Partida doble es un sistema de contabilidad que consiste en registrar por medio de cargos y abonos los aumentos y/o disminuciones o efectos que producen las operaciones en los diferentes elementos de un balance general o estado de resultados; manteniéndose sumas iguales entre las partidas de cargo y abono, de tal manera que siempre subsista la igualdad entre el Activo y la suma del Pasivo con el capital”.

(<https://www.gestiopolis.com/concepto-de-partida-doble-en-contabilidad/>, 2017)

2.6.4.- Conciliación tributaria

Puede ser definida como un instrumento determinador del Impuesto a la Renta, mediante el uso de un cálculo aritmético de ajustes a la utilidad líquida para estimar la utilidad gravable.

(<http://www.hansen-holm.com/v3/index.php/tributaria/consulta-tributaria-enero-2012-2q.html>, 2017)

2.6.5.- Muestra Opinática

Es aquella en la que para elegir sus elementos ha intervenido la opinión o intención de la persona encargada de la selección muestral.

Como consecuencia de su lógica subjetividad, se puede afirmar que, por lo general, el proceso de muestreo opinático o intencional proporciona muestras más representativas cuanto menor sea el tamaño de las muestras a obtener.

(<http://www.encyclopediainanciera.com/diccionario/muestra-opinatica.html>, 2017)

2.6.6.- Muestreo Monoetápico

Muestreo monoetápico con conglomerados de tamaño desiguales. Estimadores insesgados y de razón para la media y el total. Tamaño de

muestra. Estimación de la proporción y tamaño de muestra. (http://webdelprofesor.ula.ve/economia/angelz/archivos/muestreo_tema7.pdf, 2017)

2.6.7.- Muestreo Bietápico

El muestreo Bietápico se realiza en dos etapas, en la primera una muestra de unidades primarias es seleccionada de la población. Las unidades primarias pueden ser rodales, lotes, estratos, parcelas de muestreo, etc. Cada unidad primaria esta a su vez dividida en unidades más pequeñas llamadas unidades secundarias.

En la segunda etapa, solo una parte de las unidades secundarias situadas dentro de la cada unidad primeria es observada.

(www.fao.org/fileadmin/templates/ess/ess.../Miguel_Diseños_de_muestreo.pptx, 2017)

2.6.7.- Muestreo Polietápico

Este tipo de muestreo se caracteriza por operar en sucesivas etapas, empleando en cada una de ellas el método de muestreo probabilístico más adecuado (aleatorio simple, estratificado, conglomerados, etc.). Según el número de etapas del muestreo, este puede denominarse bietápico, trietápico, etc.

(<http://www.bioingenieria.edu.ar/academica/catedras/metestad/muestreo.pdf>, 2017)

2.7.- Definición de Variables.

2.7.1.- Control Interno. - El sistema de control interno consiste en el conjunto de procedimientos que se establecen con la finalidad de blindar las operaciones que efectúa la organización, contribuyendo así a minimizar los riesgos de fraudes, omisión y errores en la presentación de la información contable.

2.7.2.- Contabilidad de la empresa. - consiste en el registro de las operaciones económicas de la empresa (Gastos, ingreso, adquisición de bienes y pasivos ante terceros. Estos resultados permiten a la organización de la toma de decisiones para el sostenimiento y crecimiento de la entidad de trabajo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1.- Breve historia de la empresa.

Tecniconfort S.A. se creó el 7 de enero de 1993 con dos socios Julio Córdova y Cecibell Velasco, los mismos que tenían experiencia adquirida en su anterior trabajo en una empresa ensambladora de artefactos de línea blanca, con los conocimientos de compra de servicio y venta de repuestos se inician con un local en la calle Venezuela y los ríos.

Actualmente Tecniconfort S.A. cuenta con tres locales:

- Venezuela 2217 y Los Ríos
- Machala 1917 y Ayacucho
- Ciudadela ietel Mz 1 Solar 3

Para la venta de repuestos de aire acondicionado, refrigeración y línea blanca para la venta a

3.2.- Misión

Satisfacer las necesidades de los clientes mediante la comercialización de repuestos de refrigeración doméstica, comercial e industrial y línea blanca en general con la mayor rapidez y calidad de producto a los mejores

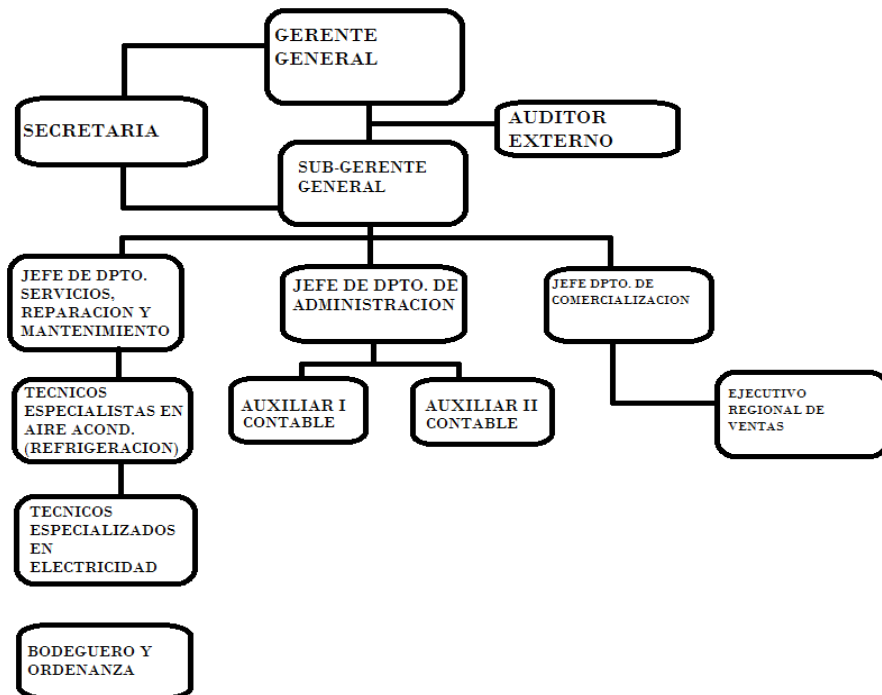
precios del mercado, adicionando valor agregado en servicios, asesorías y distribución.

3.3.- Visión

Ser reconocidos como el líder en la venta de repuestos refrigeración aire acondicionado y de línea blanca en Ecuador y lograrlo con el mejor equipo de colaboradores creativos y comprometidos, con un clima laboral que nos enorgullezca, con una sólida estructura organizacional, procesos robustos y sencillos, mejora continua, seguridad y alegría.

Sus proveedores nacionales: Refrigerantes ecológicos, Refecol, Refrisa, Anglo, Refrigerant, Megafrio, Centuriosa, Frio brasilero, Frio americano

3.4.- Organigrama



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Kathyryne Santacruz.

3.5.- Marco metodológico

3.5.1.- Diseño metodológico

Muchas veces se trata de simbolizarlo las relaciones de variables, y será medida por medio de estadígrafos, representado como un esquema matemático es cómo podemos estudiarlos.

Es posible saber más por medio de (Gotuzzo, 2006), que nos menciona que el diseño depende de la investigación que se realiza y que clases de hipótesis se desarrollara en la investigación.

Claro está que existen muchos tipos de diseño teniendo otro escritor (Canales, 2004), tiene un pensamiento parecido al de (Gotuzzo, 2006) cuando nos dice que el diseño es la descripción de cómo se realizara la investigación. No es todo lo que queremos abarcar necesitamos definir el diseño.

Podemos decir que en si el diseño se relaciona con datos de variables que intervienen, están pueden ser simples o complejas. Es muy común optar por modelos matemáticos, puede estar en datos cuantitativos o cualitativos.

Cuando se utiliza este tipo de diseño matemático no nos permite utilizar terminología como: bueno, malo, alto, bajo, grande, chico, etc.

Disponible en (<https://www.gestiopolis.com/disenometodologico-de-una-investigacion/>, 2017)

3.5.2.- Tipo y diseño de investigación

- a) Investigación científica:** es la que se encarga de buscar hechos o explicaciones de fenómenos desarrollados en ciertas etapas.

- b) Planificación:** son acciones que nos llevan a hacer planes denominados: Proyecto de investigación.

Ejecución: ya netamente se basa en realizar lo planificado y considerando lo que se presente aprobar su ejecución.

Evaluación: en esta fase debemos canalizar información que nos ayude a concretar: En esta etapa debemos captar información que permita decidir:

- Obtener rendimiento de los recursos.
- Lograr los objetivos propuestos en la investigación.
- Realizar una comparación sobre el rendimiento de cada uno de los recursos así podremos saber si fue de forma satisfactoria o no. Disponible en el artículo de (<https://es.slideshare.net/xelaleph/investigacion-cientifica-1391610>, 2017)

c) Investigación Cualitativa: La investigación cualitativa podría entenderse como “una categoría de diseños de investigación que mediante observaciones permite realizar entrevista, notas de campo, grabaciones, registro por escrito de todo tipo, también fotos y videos. Por ende en esta investigación utiliza:

Fenomenología: se enfoca en aprender por medio de las experiencias de cómo interpreta la gente del mundo sus diferentes definiciones y en consecuencia actúa.

Etnografía: es el método de investigación que aprende únicamente por el modo de vida de un porcentaje concreto de unidad social.

Teoría fundamentada: este tipo de investigación es más de indagar en teorías, conceptos, hipótesis partiendo de forma directa de los datos.

Etnometología: estudia por medio de análisis de las actividades realizadas por el ser humano, que incorpora nuestros discursos y también acciones.

d) Investigación-acción: Es una forma de búsqueda autor reflexiva para perfeccionar la lógica y la equidad de las propias prácticas sociales o educativas que se efectúan estas prácticas, comprensión de estas prácticas y las situaciones en las que se efectúan estas prácticas.

e) Método biográfico: Pretende mostrar el testimonio subjetivo de una persona en la que se recojan tanto los acontecimientos como las valoraciones que dicha persona hace sobre sí mismo. Disponible en el artículo (<https://es.slideshare.net/cajacdar/investigacion-cualitativa-14319935>, 2017)

Investigación Cuantitativa: estima encontrar la correlación entre variables, que por medio de una muestra generalizada y objetiva pueda hacer inferencia a la población de la que sale la muestra. Como resultado la realidad social.

- El resultado de estas relaciones es real e igual para todos.
- Al ser la realidad externa del individuo la misma se impone a este como resultado la conducta humana es influenciado por esa realidad.
- Resultado: investigación sistemática y abierta, la cual puede ser replicada por otros investigadores.

Su informe será mostrar una serie de datos clasificados, que también estudia datos cuantitativos o numéricos sobre las variables. Por mencionar algunos diseños: encuestas, realización de cuestionarios, estadística de datos.

Las mediciones nunca son perfectas siempre hay un porcentaje de error, visualizándolo como interacción, un dialogo entre conocedor y el objeto. Sus referentes son empíricas tanto conceptos y las hipótesis. Recolectar datos en la forma de puntuaciones. Disponible en:

(<https://es.slideshare.net/Mtrablanacamaldonaod/investigacin-cuantitativa>, 2017)

3.5.3.- Modalidad de la investigación

3.5.3.1.- Investigación Explicativa:

Es la que investiga por medio de una o más variables de supuestas causas, para así analizar las consecuencias que se manipulo entre una o más variables dependientes, claro teniendo en cuenta una investigación. Otorgándole los siguientes beneficios.

Cuando se realiza la investigación tenemos distintos tratamientos seleccionando una prueba para determinar el efecto del tratamiento.

3.5.3.2.- Investigación Descriptiva:

Se incluye la recopilación de datos para contestar preguntas o interrogantes sobre una situación o estatus actual de un sujeto o tema de estudio. Permite al investigador resumir las características de diferentes grupos o medir actitudes y opiniones sobre un asunto. Se lleva a cabo obteniendo información sobre preferencias, actitudes, prácticas, preocupaciones o interese de un grupo de personas. Utiliza instrumentos para la recolección de datos: cuestionarios, encuestas, observaciones, entrevistas.

La investigación descriptiva se interesa:

- Relaciones existentes
- Condiciones existentes que se relacionan con un hecho y lo ha influenciado o afectado.
- Los efectos que se sienten o de las tendencias que se desarrollan
- Los procesos en marcha
- En los puntos de vistas y actitudes
- Creencias
- Practicas prevalecientes

Ventajas:

- Su fin es medir con la mayor precisión posible

- Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de las condiciones existentes en el momento.
- Interpreta lo que es y pasa más allá de la recogida y la tabulación de datos.

Desventajas

- No es capaz de lograr y medir con precisión.
- Solicita como importancia conocimientos del área a investigar formulando las preguntas.

3.5.3.3.- Investigación De Campo.

Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, las entrevistas, cuestionarios, encuestas, y observaciones. Se recomienda que primero se consulten las fuentes de la de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos. Este tipo de investigación que bajo este método evaluamos a superiores sobre el desempeño de sus trabajadores, la cual es responsable de cada jefe. Como su especialidad es dar una evaluación acerca del desempeño.

El cual se encuentra disponible en el siguiente artículo (<https://es.slideshare.net/FerEchavarria/metodo-de-investigacion-de-campo>, 2017)

- a) Evaluación inicial:** el desempeño de cada funcionario se evalúa inicialmente en uno de los tres aspectos siguientes:
- Desempeño más que satisfactorio
 - Desempeño satisfactorio
 - Desempeño menos que satisfactorio
- b) Análisis suplementario:** una vez definida la evaluación inicial del desempeño de cada funcionario, ese desempeño pasa a ser evaluado con mayor profundidad a través de preguntas de las especialidades al jefe.

c) Planeamiento: una vez analizado el desempeño se elaboran un plan de acción, que puede implicar:

- Consejería al funcionario
- Readaptación del funcionamiento
- Mantenimiento en el cargo actual.
- Entrenamiento
- Desvinculación y sustitución
- Promoción a otro cargo

d) Seguimiento: se trata de una verificación o coordinación del desempeño de cada función.

Ventajas

Proporciona una relación provechosa con el especialista en evaluación, quien presta al supervisor una asesoría y también un entrenamiento de alto nivel en la evaluación de personal.

- Permite efectuar una evaluación profunda, imparcial y objetiva de cada funcionario, localizando las causas de comportamiento y las fuentes de problemas.
- Permite un planeamiento de acción capaz de retirar los obstáculos y proporcionar mejoramiento del desempeño
- Acentúa la responsabilidad de línea y la función de staff en la evaluación de personal.

Desventajas

- Tiene elevado costo operacional, por la actuación de un especialista en evaluación.
- Hay retardo en el procesamiento por causa de la entrevista uno a uno con respecto a cada funcionamiento subordinado y al supervisor.

Disponible en: (<https://es.slideshare.net/FerEchavarria/metodo-de-investigacion-de-campo>, ferechavarria, 2017)

3.5.3.4.- Investigación Correlacional.

El objetivo de este tipo de investigación es conocer la relación existentes entre dos o más variables y como es el comportamiento de las variables que están relacionadas, también la correlación puede ser positiva o negativa. Cuando es positiva, denota que los sujetos que muestras altos valores en la otra. Por ejemplo: si un grupo de estudiante estudian más horas para un examen tendrán calificación más alta que obtener. Esta información se encuentra disponible en (<https://es.slideshare.net/robles585/la-investigacin-cuantitativa>, 2017)

Las aplicaciones de los estudios de correlación se clasifican en: determinar relaciones, evaluar consistencia, predicción.

Ventajas

- En un periodo corte de tiempo la información puede ser corregidas.
- Este tipo de estudio es más utilizado pero el tiempo es poco comparando con otros tipo de estudio experimentales.
- Nos concede que en un solo estudio puede analizar la relación de muchas variables en un solo estudio.
- Provee información referente al nos da a conocer la relación que hay entre variables.
- Puede se da a utilizar diferentes instrumentos.

Desventajas

- Refiere la correlación que su coeficiente sugiere que existe relación entre causa y efecto.
- Muy pocas variables Pocas probabilidades de predicciones basadas en las mismas son raras.
- Es no es tan riguroso como lo es el experimental por no tener tanto control con la variables independientes. Disponible en: (<https://es.slideshare.net/robles585/la-investigacin-cuantitativa>, Slideshare, 2017)

3.6.- Población y Muestra

3.6.1.- Población

En termino latino **populatio**, nos hace referencia a un grupo de personas que pertenecen a un lugar determinado o del planeta en general, alude a la acción y consecuencia de poblar. Si un cierto número de habitantes, habitan un estado ya sea en totalidad o una parte del mundo, uno de los países, provincias, continentes o municipios, eso lo que llamamos población.

Existen una población urbana que es la ciudad y la rural que la distinguen el campo. La cual se la obtiene dividiendo la superficie del territorio ocupado. Lo encuentra en (<https://deconceptos.com/ciencias-naturales/poblacion>, 2017)

- a) **Población finita:** consiste en una selección de una parte de los elementos de una población estadística, con un objetivo: sacar de la población estudiada una conclusión.

- b) **Población infinita:** por medios estadísticos son un conjunto de individuos, objetos o situaciones que tienen factores comunes más allá de su naturaleza, pero cuyo número es calculado más allá de 100.000 elementos diferentes.

- c) **Ejemplos:**
 - a) El número de estrellas en el universo, que desaparecen en los próximos cien millones de años.

 - b) Granos de arena de color rojo

 - c) Las gotas de agua presentes en un lago.

Disponible en:

(<https://www.slideshare.net/MarcodeRo1/definiciones-estadstica-inferencial>, 2017)

3.6.2.- Muestra

Se define como una parte de la población que contiene teóricamente las mismas características que se desean estudiar de aquella. Disponible en: (<https://www.slideshare.net/mdelriomejia/mtodos-inv-tema-9-definicin-de-la-muestra>, 2017)

a) Proceso de diseño de la muestra:

- I. Definir la población
- II. Determinación el marco muestral
- III. Seleccionar las técnicas de muestreo
- IV. Determinar el tamaño de la muestra
- V. Ejecutar el proceso de muestreo

b) Determinación del marco muestral

El marco muestral se define como la representación de los elementos de la población que consiste en una lista o grupo de indicaciones para identificar la población meta. Consiste en una lista o grupo de indicaciones para identificar a la población meta. Algunos ejemplos del marco de la muestra incluyen el directorio telefónico, lista de empresas de una industria, bancos de clientes, mapa de una ciudad.

Muestra es el subconjunto representativo y finito que es extraído de una población accesible. La población se estudiara solo una parte. Es importante verificar que los elementos de la muestra sean representativos de la población que permita hacer generalizaciones.

Se entiende por muestra al "subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible". Es decir, representa una parte de la población objeto de estudio. De allí es importante asegurarse que los

elementos de la muestra sean lo suficientemente representativos de la población que permita hacer generalizaciones.

El escritor (Castro, 2003) menciona la clasificación de la muestra en probalística y no probalística. Se define como probalística a aquellos en donde todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla son:

- Muestra de azar sistemático.
- Muestra estratificada o por conglomerado; áreas
- Muestra aleatoria simple.

No probabilística es la elección de que tienen los miembros y el estudio depende del criterio del investigador, lo que quiere decir que no todos los miembros tienen igual oportunidad de conformarla.

Para obtener esta muestra se basa en:

- Muestra intencional u opinativa.
- Muestra accidentada o sin normas.

Por otro lado, (Ramirez, 1999), indica que "la mayoría de los autores coinciden que se puede tomar un aproximado del 30% de la población y se tendría una muestra con un nivel elevado de representatividad".

Por su parte Hernández citado en (Castro, 2003), expresa que "si la población es menor a cincuenta individuos, la población es igual a la muestra". Disponible en el artículo publicado en la siguiente dirección (<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/01/poblacion-y-muestra.html>, 2017)

c) Tipos de muestra.

Muestreo probabilístico:

Lo que este tipo de muestra aunque es muy costoso sabe utilizar estadística y el azar como un modo de seleccionar, lo que quiere

conseguir este muestreo es su dureza científica cumpliendo así su principio de equi-probabilidad. Podemos mencionar también que son características la precisión de resultados respecto a la población, es una de las más aptas para identificar índices y describir poblaciones mediante muestras. Aunque es una que pide más tiempo y recurso porque es complicado. Presentan varios tipos:

I. Muestreo aleatorio simple:

Se encarga de tomar muestra de tamaño n de una población de N unidades, cada elemento tiene una probabilidad de inclusión igual y conocida de n/N .

Ventajas

- Sencillo, rápido y de fácil comprensión.
- Se basa en la teoría estadística, y por tanto existen paquetes informáticos para analizar los datos.

Desventajas

- Requiere que se posea de antemano un listado completo de toda la población (marco poblacional).
- No se aplica para poblaciones estratificadas

Disponible en el artículo publicado en la siguiente dirección (<https://www.slideshare.net/DenisseValdez2/tipo-demuestreo>, 2017)

II. Muestreo sistemático

Conseguir un listado de los N elementos de la población. Determinar tamaño muestral n . Definir un intervalo $k=N/n$. Elegir un número aleatorio, r , entre 1 y k (r =arranque aleatorio).

Ventajas

- Fácil de aplicar. No siempre es necesario tener un listado de toda la población.
- Cuando la población esta ordenada siguiendo una tendencia conocida, asegura una cobertura de unidades de todos los tipos.

Desventajas

- Si la constante de muestreo está asociada con el fenómeno de interés, las estimaciones obtenidas a partir de la muestra pueden contener sesgo de selección.

III. Muestreo estratificado

Este muestreo se divide en forma igualitaria entre sedimentos dados en la población utilizando una simple regla de tres. Resulta de buena manera estratificar dependiendo las variables de interés. Disponible en el artículo publicado en la siguiente dirección (<https://prezi.com/hanleclyekej/muestra-concepto-tipos-directa-diferida-comercial-y-v/>)

Ventajas

- Asegura que la muestra represente adecuadamente a la población en función de unas variables seleccionadas.
- Se obtienen estimaciones más precisas. Consigue una muestra lo más semejante posible a la población en lo que las variables estratificadoras se refiere.

Desventajas

- Se ha de conocer la distribución en la población en la población de las variables utilizadas para estratificar.

IV. Muestreo por conglomerados

Es un método en el cual la unidad de muestreo consiste de un grupo de unidades elementales. Cada conglomerado es considerado como una unidad de muestreo de diferente rango a las unidades elementales que son la de interés. Disponible en: (<https://es.slideshare.net/rubencho1979/muestreo-1817745>)

En muestreo por conglomerados se tienen dos tipos de unidades:

- 1) **Monoetápico:** aquí como primera instancia de toma en consideración una manzana o sector. primero las residencias de una manzana o sector.
- 2) **Bietápico:** como consiguiente se toman las muestras de las manzanas o sectores y luego se selecciona al azar, el sector privilegió.

V. Muestreo polietapico

Este tipo de muestreo tiene etapas de selección que muestra las unidades de rango mayor a menor, hasta llegar a lo que componen un muestreo aleatorio. Disponible en: (<https://prezi.com/024ybrehdndy/muestreo-polietapico/>)

Se realizan varias etapas sucesivas y dependientes:

Primera etapa: selección de la zona

Segunda etapa: selección del grupo dentro de la zona

Tercera etapa: selección de la casa dentro del grupo

Cuarta etapa: selección del entrevistado en la casa.

Ventajas

- Nos sirve cuando la población es dispersa y muy grande.

Desventajas

- Con el muestreo aleatorio simple son muestra con menor estimación
- Calculo de la estimaciones es complejo

Muestreo no probabilístico

Este muestreo escoge otros tipos de criterios al seleccionarlos como los conocimientos del que investiga, comodidad, el alcance, etc., teniendo en cuenta que sea lo más clara posible. Podemos mencionar que aunque no sabemos que los resultados están sesgados, existe aun así porque es más económico, rápido y no tan complicado.

Este tipo de muestreo es típico y necesario cuando estas realizando investigaciones cualitativas, exploratorias, históricas, documentales, información disponible en el artículo publicado en la siguiente dirección (<https://www.slideshare.net/DenisseValdez2/tipo-demuestreo>, 2017)

Tipos de muestreo no probabilísticos. Los más usados son:

I. Muestreo accidental

El cual de manera casual se escogen individuos en este método. Que el objetivo es darnos una idea al respecto de algún tema específico ya sea de producto o algún tema que se trate en la actualidad.

Información disponible en:

(<https://es.slideshare.net/manusa27ns/muestreo-accidental>)

II. Muestro bola de nieve

Como nos menciona (Noelle, 1970).Es parte del muestreo no probabilísticos que es otra forma que usada por los investigadores para encontrar a los tipos potenciales que son parte de estudios que son difíciles de hallar.

- Muestreo de bola nieve lineal
- Muestreo de bola nieve no discriminatorio exponencial
- Muestreo de bola nieve discriminatorio exponencial

Ventajas

- Le concede al investigador llegar a población que son difícil de hallar por el tipo de método de muestreo
- El proceso es barato, simple y rentable
- No necesita mucha planificación y mano de obra como en otros muestreos.

Desventajas

- Poco control sobre el método
- La representatividad de la muestra no está garantizada
- El investigador no tiene ni idea de la verdadera distribución de la población ni de la muestra.

Artículo disponible en:

(<https://es.slideshare.net/aloduronflores/muestreo-bola-de-nieve>, 2017)

III. Muestreo por cuotas

Como nos da a notar (Barnett, 1974) , luego de dividir la población en grupos, se toma la edad, genero, etnia, educación, religión y el nivel socioeconómico.

Fases del muestreo por cuotas:

- ❖ Segmentación
- ❖ Fijamos el tamaño de las cuotas
- ❖ Selección de participantes y comprobación de cuotas.

Ventajas

- No precisa el listado de la población

- Resulta más económico que los muestreos probabilísticos.
- Fácil de ejecutar el trabajo de campo.

Desventajas

- No existen un método valido para calcular el error
- Dificulta el control del trabajo de campo
- Supone mayor error muestral que los diseños probabilísticos.

Información disponible en:

- (<https://es.slideshare.net/jhonchristiannepovillano/muestreo-no-probabilstico-74683679>, 2017)

IV. Muestreo intencional

- Este es el mejor tipo de muestreo no probabilístico. Como primer punto se basa por la experiencia con la población tomando en cuenta el conocimiento y criterio del que investiga.

Fórmula para calcular el tamaño de la muestra

La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se conoce el tamaño de la **población** es la siguiente:

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

En donde, **N** = tamaño de la población **Z** = nivel de confianza, **P** = probabilidad de éxito, o proporción esperada **Q** = probabilidad de fracaso **D** = precisión (error máximo admisible en términos de proporción).

Información disponible en (<http://www.psyma.com/company/news/message/como-determinar-el-tamano-de-una-muestra>, 2017)

Cuadro muestra.

POBLACIÓN	CANTIDAD
GERENTE GENERAL	1
GERENTE ADMINISTRATIVO	1
ASISTENTE DE GERENCIA	1
ASISTENTE DE ADMINISTRATIVO	1
AUXILIAR CONTABLE	3
DESPACHADOR	2
VENDEDOR	3
TOTAL	12

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Katheryne Santacruz.

3.7.-Técnicas e instrumentos de la investigación

3.7.1.- Observación

La palabra observar tiene el significado de ajustarse a lo que está prescrito, pero en este sentido se habla de observancia es decir se vigila, se observa a los que infringen la norma para hacer una observación o una indicación.

La observa consiste en un procedimiento de recolectar información y datos, se utilizan los sentidos para observar hechos y realidades sociales que están presentes en donde se desarrolla la actividad.

- Observar con atención
- Un registro visual de lo que ocurre en real situación.
- Registrar actualizaciones, comportamientos y hechos para hacer un posterior análisis.
- Es un procedimiento empírico por excelencia, el más primitivo y más usado.

Información disponible en: (<https://es.slideshare.net/still01/tecnica-observacion>, 2017)

Ventajas

- Cuando un hecho está ocurriendo nos permite realizarlo bien, teniendo mayor espontaneidad
- Nos permite obtener información del comportamiento como realmente ocurre.
- Se pueden analizar con mayor precisión los fenómenos que ocurren
- Se utiliza en cualquier área de saber y de investigación.
- No depende de terceros o de registros, con ellos se eliminan sesgos y ambigüedades.

Desventajas

- En ocasiones es imposible predecir un suceso como para observarlo
- La duración de la observación es lo que dure el proceso
- Se puede dar la "ecuación personal" o proyección del observador sobre el observado.
- Se necesita adquirir la capacidad de diferenciar entre los hechos observados y su interpretación.
- Gran influencia del observador sobre la situación motivo de la investigación.

- ✚ **No regulada, no controlada:** El investigador utiliza lineamiento general para observar y luego escoge lo que estima relevante a los efectos de la investigación propuesta.

Generalmente se lleva a cabo en un estudio piloto, cuando no se conoce muy bien la muestra que se va a estudiar.

- La población que vamos a estudiar: quienes son, como se relacionan entre sí, edad, sexo, nivel socioeconómico, etc.
- Las variables que son relevantes para nuestro estudio, así como la frecuencia y duración de las mismas. Información disponible en (<https://es.slideshare.net/elisaguarinaaranguren/metodo-recoleccion-de-datos>, 2017)

- ✚ **Observación científica:** se define como la utilización sistemática de los sentidos en la búsqueda de los datos que se requiere para resolver un problema de la investigación. Es decir, observar científicamente es percibir la realidad exterior con el objetivo de obtener datos que han sido definidos de interés para la investigación previamente.

Deben de seguir algunos principios básicos:

- Su propósito debe ser específico
- Debe ser planeada sistemáticamente y cuidadosa.
- Se debe llevar por escrito con un control cuidadoso
- Debe seguir los principios de validez y confiabilidad.

Información disponible en:
(www4.ujaen.es/~jggascon/Investigacion/Observacion.ppt, 2017)

✚ **Características**

Es consciente: se orienta hacia determinado fin. Con criterio selectivo se deben establecer aspectos para observar los fenómenos de interés.


Es sistemática: es necesario hacerlo de manera ordenada en el tiempo y espacio requeridos, además de tener en cuenta principios, tareas y plazos.

Es objetiva: mediante esta se recopila información de las variables e indicadores que figuran en la hipótesis. El documento guía debe ser preciso y claro, libre de toda ambigüedad. Esta información se encuentra disponible en: (<https://es.slideshare.net/SandraJosee/tipos-de-observacion>, 2017)

3.7.2.- Entrevista

Esta se efectúa de entre dos o más personas, de forma personal o impersonal. En general tiene como meta encontrar información, tanto de opiniones, actitudes sobre la formulación del problema a investigar.

Empleo de la entrevista: se lo utiliza de manera necesaria cuando existe intimación y discusión entre el que investiga y los entrevistados, y es solamente cuando la población es pequeña. Información se encuentra en: (<https://es.slideshare.net/JoanFernandoChipia/tcnicas-e-instrumentos-13930114>, 2017)

 **Tipos de entrevistas:** Esta información se encuentra disponible en: (<https://es.slideshare.net/JoanFernandoChipia/tcnicas-e-instrumentos-13930114>, 2017)

1.- Estructuradas: se hacen preguntas bien concretas que pueden ser de la siguiente forma:

a) **Respuestas abiertas:** El entrevistado responde de forma autónoma a las preguntas realizadas por el que realiza la entrevista,

b) **Respuestas cerradas:** son preguntas ya escogidas por entrevistador y con respuestas predefinidas.

2.- No estructuradas: Donde tanto las respuestas como las preguntas son libres.

3.- Mixta: se hacen preguntas estructuradas y no estructuradas.

Tipos de preguntas

De hechos: Interrogan sobre algo consumado.

De acción: Tratan sobre la intervención del informante en un hecho determinado

De intención: Buscan encontrar la actitud del individuo ante un acontecimiento imaginado.


De opinión: Busca conocer lo que el interrogado piensa acerca de algo

De índice: Se formulan para interrogar indirectamente acerca de algo que se crearía problema o desconfianza si se preguntara directamente.

3.7.3.- Encuestas

Como lo describe (Ferrando, 1992), podemos decir que esta técnica es muy utilizada por sus procedimientos de investigación que recolecta y analiza casos representativos de una población o universo más amplio, del que procura explorar, detallar y predecir sus características.

El método estudiado por (Kuechler, 1998), nos da a conocer que utiliza es como principal un entrevistador entrenado, usando así cuestionarios. Permite recolectar datos sobre actitudes, creencias y opiniones de los individuos de una población e indagar sobre pautas de consumo, hábitos y prejuicios.

 **Pasos de la investigación por encuesta:** Disponible en: (<https://es.slideshare.net/CarolinaMonti/presentacion-encuesta-26353634>, Slideshare, 2017)

1. Qué objetivo a investigar como encuesta e hipótesis
2. Recopilar la muestra
3. Levantamiento de un cuestionario (seleccionando de la herramienta y tipo de preguntas)

4. Prueba piloto
5. Recolección de datos (trabajo de campo)
6. Análisis de datos
7. Informe de resultados

✚ **Tipos de encuestas:** Disponible en:
(<https://es.slideshare.net/jeferdavid/encuestasdiapositivas>, 2017)

- ✓ Según la finalidad: exploratoria, descriptiva, explicativa, predictiva, evaluativa.
- ✓ Según su contenido: hechos, opiniones, actitudes o sentimientos.
- ✓ Según el procedimiento de encuesta: personal, telefónica o postal.
- ✓ Se clasifican por su dimensión temporal: longitudinales o diacrónicas, tendencias de panel o de cohorte, retrospectivas o prospectivas, transversales o sincrónicas.

ENCUESTA AL PERSONAL



Empresa: TECNICONFORT S.A

Lugar: Venezuela 2217 y Los Ríos, Machala 1917 y Ayacucho, Ciudadela Ietel Mz 1 Solar 3

Objetivo: La encuesta permitirá obtener información real sobre la situación en la que se encuentra la TECNICONFORT S.A. Así también ayudará a determinar las conclusiones para la implementación del sistema de control de ingresos, en lo que respecta al cumplimiento de metas y objetivos, esta técnica se dirigirá a los empleados de la empresa.

La encuesta es anónima con el propósito de que el empleado proporcione información real.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE TECNICONFORT S.A.

1. ¿Hace que tiempo usted forma parte de TECNICONFORT S.A.?

De 1 a 3 años

De 3 a 5 años

De 5 o más años

2. ¿Conoce usted que es un sistema de control en el área de ingresos?

Sí

No

3. ¿Conforme a su apreciación cree usted que existe deficiencia en el sistema de control interno en el área de ingresos contables de TECNICONFORT S.A?

Sí

No

4. ¿Cree usted que TECNICONFORT S.A. ¿Está utilizando los recursos obtenidos para mejorar el servicio que ofrece a los socios?

Sí

No

5. ¿Con qué frecuencia cree usted que se debe realizar los controles dentro de la empresa?

Diario

Mensual

Semanal

Anual

Quincenal

6. ¿Considera usted que al implementar un sistema de

control en el área de ingresos generaría prolijidad en los estados financieros para TECNICONFORT S.A.?

Sí

No

7. ¿Está usted dispuesto a trabajar bajo los lineamientos de un manual de funciones implementado en el sistema de control en el área de ingresos contables para TECNICONFORT S.A.?

Sí

No

8. ¿Difunde y promueve la observancia de las Normas de Control Interno para TECNICONFORT?

Sí

No

9. ¿Se revisan y actualizan periódicamente los planes estratégicos de Tecniconfort S.A.?

Siempre

Casi Siempre

A veces

Nunca

3.8.- Procesamiento y análisis

Para realizar este trabajo de investigación se utilizó la técnica de observación, y de la encuesta. También se empleó la técnica de observación para lo cual se realizó una guía de observación dirigida.

Ahora bien, las encuestas representan una herramienta importante porque a través de ella se puede tener acceso a información relacionada con los problemas de la empresa. Esta encuesta fue aplicada a todos los trabajadores de la empresa Tecniconfort S.A. que son 12 personas.

Con respecto a la tabulación de datos, se realizó con los resultados de la recolección de información, para esto se utilizó el programa de WORD 2016.

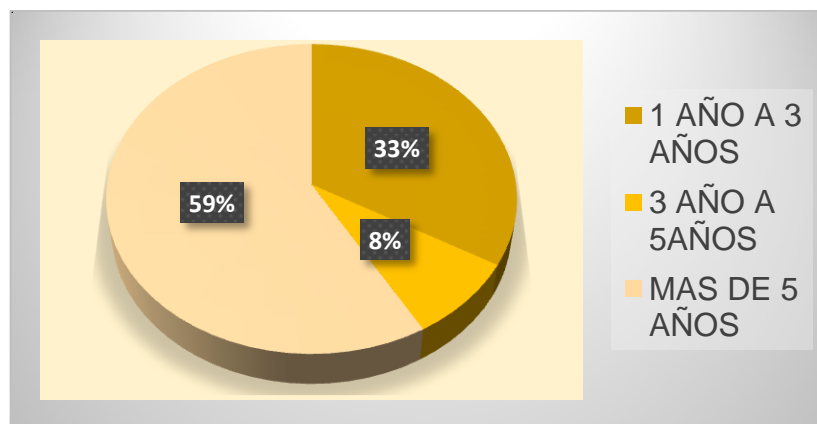
CAPÍTULO IV

4.1.- ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1.- ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE TECNICONFORT S.A.

¿Hace que tiempo usted forma parte de TECNICONFORT S.A.?

# DE AÑOS EN TECNICONFORT	RESPUESTA	PORCENTAJE
1 AÑO A 3 AÑOS	4	33%
3 AÑO A 5AÑOS	1	8%
MAS DE 5 AÑOS	7	58%

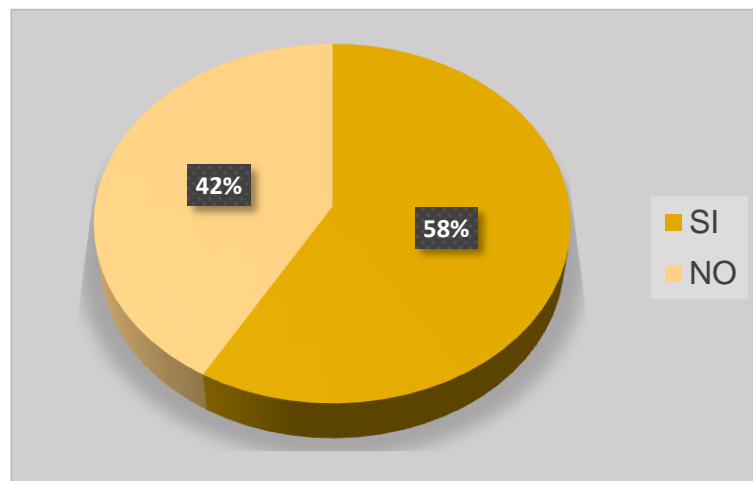


Lectura interpretativa: Como se puede observar en el grafico el 56% de los trabajadores de TECNICONFORT forman parte de la empresa más de 5 años, mientras que el otro 33% pertenecen de entre 3 a 5 años, y el otro 8% están entre 1 a 3 años.

Análisis: Con los resultados obtenidos de la encuesta se puede inferir que la mayoría de trabajadores de TECNICONFORT S.A., se encuentra conforme en su ambiente laboral ya que la mayoría de ellos tienen larga data en la organización.

2.- ¿Conoce usted que es un sistema de control en el área de ingresos?

CONOCEN SISTEMA DE CONTROL	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	7	58%
NO	5	42%

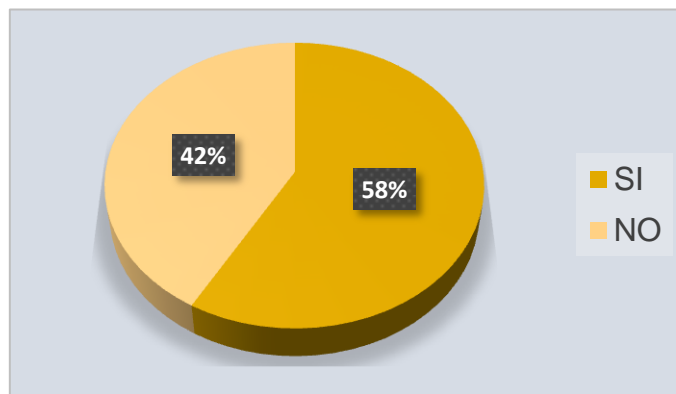


Lectura interpretativa: EL 58% de los encuestados contestó que si conocen sobre el sistema de control en el área de ingresos mientras que el 42% respondió que no.

Análisis: Este porcentaje significa que no todo el personal que labora en la empresa tiene conocimientos sobre el sistema de control en el área de ingresos y no se puede omitir este resultado ya que este conocimiento es importante y debe ser del dominio de todos los trabajadores.

3.- ¿Conforme a su apreciación cree Usted que existe deficiencia en el sistema de control interno en el área de ingresos contables de TECNICONFORT S.A?

DEFICIENCIA EN EL SISTEMA DE CONTROL	RESPUESTA	PORCENTAJE
	7	58%
NO	5	42%

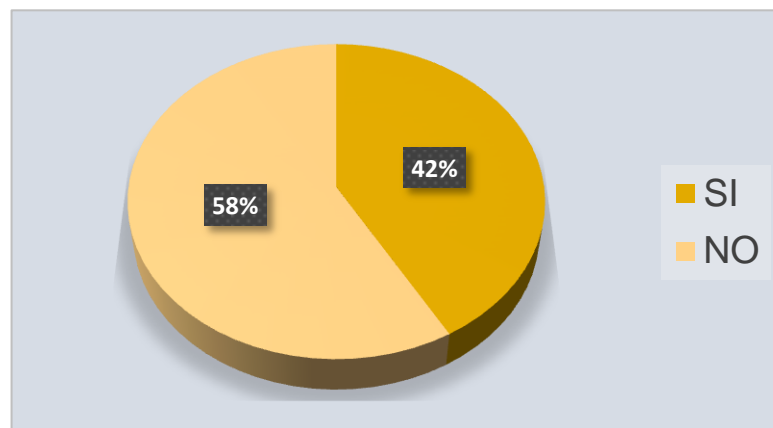


Lectura interpretativa: EL 58% respondió que si hay deficiencia en el área de ingresos contables (lo cual es un porcentaje importante), mientras que el 42% la mayoría afirmó que no existe deficiencia.

Análisis: Este es un factor importante la cual no se debe tomar a la ligera debe ser revisada y actualizada constantemente.

4.- ¿Cree usted que TECNICONFORT S.A. ¿está utilizando los recursos obtenidos para mejorar el servicio que ofrece a los clientes?

UTILIZA RECURSOS	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	5	42%
NO	7	58%

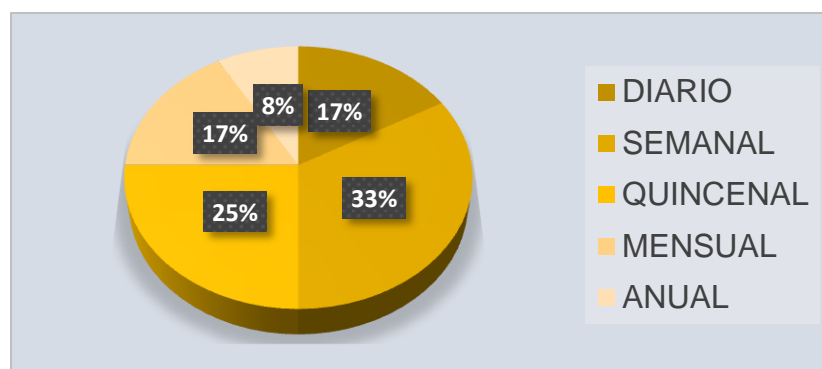


Lectura interpretativa: EL 42% respondió que si se está utilizando los recursos que se obtiene para mejorar los servicios para los clientes, el 58% afirmó que no se está utilizando dichos recursos.

Análisis: Para que la empresa tenga un cambio relevante referente al aumento significativo de nuevos clientes por mejor los servicios que les ofrecen para así atraer más clientela.

5.- ¿Con qué frecuencia cree usted que se debe realizar los controles dentro de la empresa?

FRECUENCIA DE CONTROL	RESPUESTA	PORCENTAJE
DIARIO	2	17%
SEMANAL	4	33%
QUINCENAL	3	25%
MENSUAL	2	17%
ANUAL	1	8%

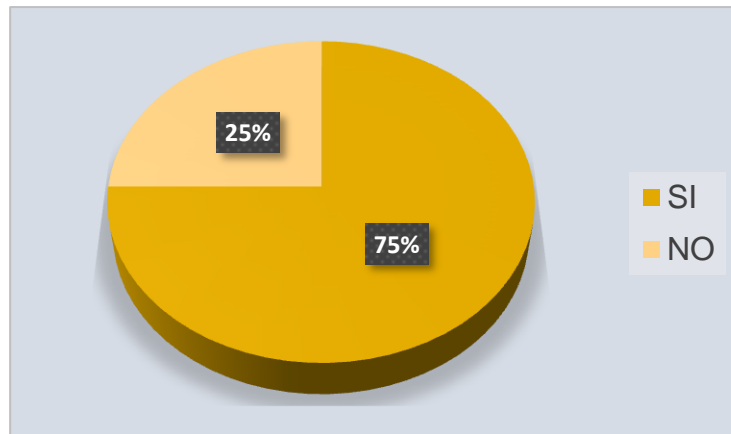


Lectura interpretativa: El 33% respondió que para un mejor control de la empresa se debe hacer semanalmente, el 25% dijo que quincenal, el 17% está entre diario y mensual, mientras que solo un 8% ve que lo mejor sería de forma anual.

Análisis: En si esto les afecta a todos de alguna manera por eso es necesario encontrar un punto medio, porque también está afectando al giro de la empresa y con ello eleva el nivel de riesgo de la empresa.

6.- ¿Considera usted que al implementar un sistema de control en el área de ingresos generaría prolijidad en los estados financieros para TECNICONFORT S.A.?

GENERARA PROLIJIDAD A ESTADOS FINANCIEROS	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	9	75%
NO	3	25%

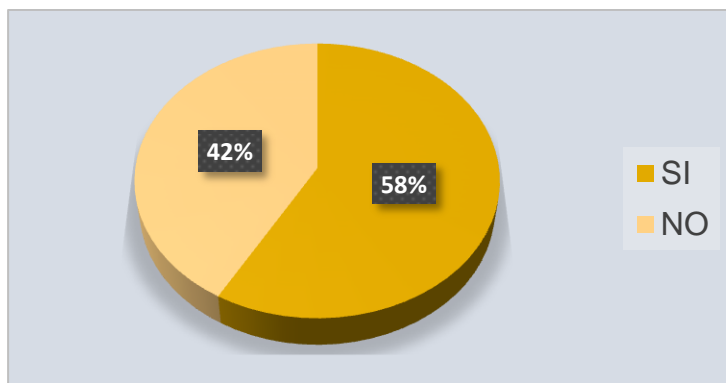


Lectura interpretativa: El 75% de los encuestados respondieron que si se necesita implementar sistema de control para que este genera prolijidad en los estados financieros, el restante de los encuestados 25% no están de acuerdo.

Análisis: Podemos percatar que la gran mayoría está consiente que se necesita una implementación correcta de sistema de control para así poder reflejar en los estados financieros en cambio de las mejoras.

7.- ¿Está usted dispuesto a trabajar bajo los lineamientos de un manual de funciones implementado en el sistema de control en el área de ingresos contables para TECNICONFORT S.A?

LINEAMIENTOS DE UN MANUAL DE FUNCIONES	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	7	58%
NO	5	42%

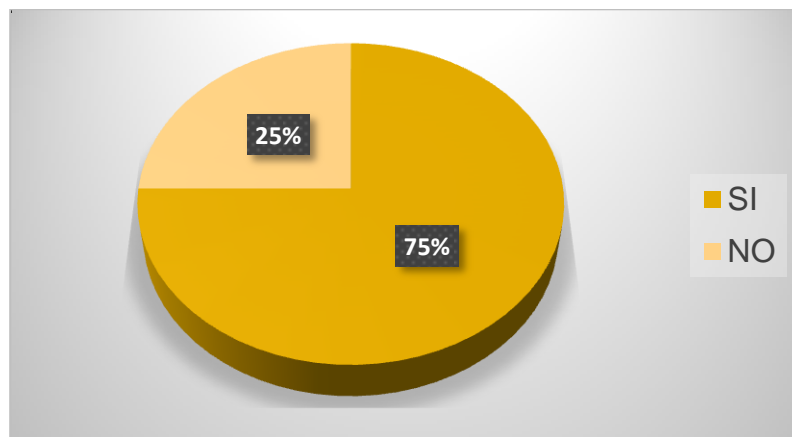


Lectura interpretativa: El 58% de los encuestados respondieron que si están dispuestos a trabajar con lineamientos de un manual de funciones para así implementar el sistema de control, el 42% no está de acuerdo a adaptarse a nuevos lineamientos (lo cual es alarmante pues significa un porcentaje importante de la población).

Análisis: Se debe guiar a la empresa a un manual de procedimientos, los cuales son el pilar para que puedan desarrollar de forma adecuada las actividades.

8.- ¿Difunde y promueve la observancia de las Normas de Control Interno para TECNICONFORT?

DIFUNDE NORMAS DE CONTROL INTERNO	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	9	75%
NO	3	25%

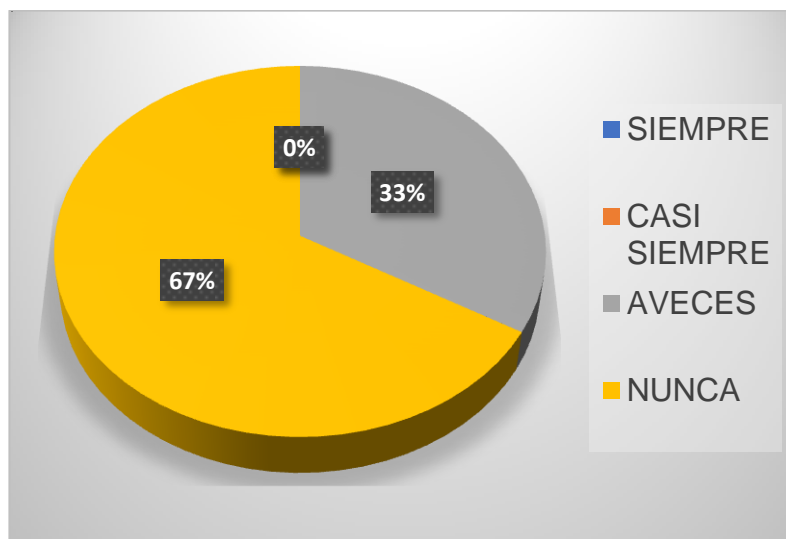


Lectura interpretativa: El 75% de los empleados de la empresa Tecniconfort S.A indican que si están dispuestos en trabajar con las normas internas, las cuales normas y manuales específicos que se consideren necesarios, el 25% no está consciente de lo que se quiere lograr con estas normas internas.

Análisis: Estando presente que esta encuesta se puede evidenciar la percepción de los empleados hacia las normas que tienen que implementar para hacer los procesos y actividades eficientes, eficaces y reducir errores o accidentes irregulares.

9.- ¿Se revisan y actualizan periódicamente los planes estratégicos de Tecniconfort S.A.?

PLAN ESTRATEGICO TECNICONFORT S.A	RESPUESTA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
AVECES	4	33%
NUNCA	8	67%



Lectura interpretativa: El 67% refleja que nunca se realiza planes estratégicos, el 33% menciona que solo a veces y nadie menciona que se hace periódicamente.

Análisis: Por los porcentajes que revelan podemos percibir que no están atentos a los puntos fuertes y débiles para así poder tener una plataforma y poder levantar un planteamiento estratégico.

4.2.-CONCLUSIONES, MEJORAS Y RECOMENDACIONES

4.2.1.- CONCLUSIONES:

Durante el desarrollo del proyecto, el investigador logró percatarse de lo siguiente:

- ✚ Una deficiencia notoria es la falta de supervisión a las actividades continuas o evaluaciones puntuales.
- ✚ La empresa no maneja controles internos de manera frecuente y la gran mayoría del personal no está capacitado para poder efectuar un cambio por falta de información y comunicación.
- ✚ La empresa Tecnicofort S.A necesita ajustes e implementar un sistema de control interno correspondientes para así no perder ventas ni mercados, al contrario, poder asegurar un incremento en las utilidades y blindar sus operaciones de posibles fraudes.

4.3.- PLAN DE MEJORA:

4.3.1.- Objetivo del Plan de mejoras

El objetivo del plan de mejoras, se fundamenta en la solución de la problemática planteada al inicio del trabajo investigativo, como consecuencia de las respuestas dadas a las variables con las que se inició la realización del estudio. Luego del extenuante estudio, análisis de los problemas, es posible indicar que el plan de mejoras involucra los siguientes puntos importantes:

- Capacitación para el personal, teniendo en cuenta su falta de conocimientos de los procedimientos del control interno, dirigido a las áreas respectivas como inventario, cobranzas, ventas, administrativo. Se contratara a un capacitador por tiempo de 3 meses acoplándose al tiempo respectivo de cada área. para luego poner en práctica en la empresa y poder notar mejoras representativas en corto plazo.

Oportunidad de mejora: Disminuir la deficiencia de control interno						
Meta: Optimizar los resultados						
Responsable: Área Administrativa y Contable						
Qué proponer?	Quiénes tienen la Responsabilidad?	Cómo mejora?	Por qué es necesario?	Dónde se hará?	Cuándo empezar?	Valor de inversión?
Que los empleados estén actualizados respecto a los cambios.	Todas las áreas tiene que estar comprometidas	Que se capacite al personal para que implementen los procedimientos del control interno de su respectiva área	Para evitar errores y deficiencia a nivel de información contable, ventas, inventarios	El plan de mejoras se hará en la empresa Techniconfort S.A.	A corto plazo	\$720

- Contratación inmediata de personal, teniendo en cuenta que el área más urgente es una contadora de planta, ya que la ausencia de esta es representativa la cual no se está manejando de manera correcta. El área que se encarga del flujo de efectivo y también que de forma estratégica que puede manejar el área de ventas que solo se enfoca en forma presencial, pero falta que su publicidad llegue en más medios para poder abarcar más mercado del área de línea blanca.

Oportunidad de mejora: Disminuir la deficiencia de control interno						
Meta: Optimizar los resultados						
Responsable: Área Administrativa y Contable						
Qué proponer?	Quiénes tienen la Responsabilidad?	Cómo mejora?	Por qué es necesario?	Dónde se hará?	Cuándo empezar?	Valor de inversión?
Contratación de personal	Cada área comprometida.	En que el área de contabilidad tenga una contadora de planta.	Sería como parte estratégica como mejoras	El plan de mejoras se hará en la empresa Techniconfort S.A.	A corto plazo	\$1200

- De forma en que se va implementado el plan de mejoras uno que también es importe y no menos relevante, en el que al implementar un manual de procesos por departamento para que no se sobrecargue al personal de actividades que no le compete, para que así cada área haga correctamente las cosas y sean más eficientes y eficaces. Se tendrá que hacer evaluaciones constantes para ver los resultados en la empresa.

Oportunidad de mejora: Disminuir la deficiencia de control interno						
Meta: Optimizar los resultados						
Responsable: Área Administrativa y Contable						
Qué proponer?	Quiénes tienen la Responsabilidad?	Cómo mejora?	Por qué es necesario?	Dónde se hará?	Cuándo empezar?	Valor de inversión?
Que se implemente un manual de procesos	El departamento administrativo	Que se pueda tener mejor control en las áreas	Por las falencias existentes se requiere	El plan de mejoras se hará en la empresa Tecniconfort S.A.	Apenas tengan el presupuesto	\$2500

4.3.2.- RECOMENDACIONES:

Se recomienda hacer de conocimiento a todo el personal de Tecnicofort S.A. del sistema de control interno que se estima implementar y adicionalmente que se contará con un colaborador que aplicará periódicamente revisiones dicho sistema. Por lo tanto, se sugiere las siguientes acciones:

- Poner en práctica la propuesta resultado de esta investigación.
- Capacitar al personal para que se abra al cambio y se comprometa con los mismos.
- Diseñar mecanismos que faciliten la protección y conservación del inventario, para que no se susciten pérdidas, uso indebido e irregularidades.
- Aplicar el control en la clasificación, el registro de las operaciones contables para así garantizar la información expresada en los estados financieros y salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y su confiabilidad, promoviendo eficiencia en las operaciones.

4.4.- BIBLIOGRAFÍA

Del Toro, J. (2005). Control Interno. Segunda Edición. CECOFIS. La Habana Cuba.

Rodríguez, J. (2006). Control Interno: Un Efectivo Sistema para la empresa. Editorial MAD. México.

Santillana, J. (2015). Sistemas de Control Interno. Tercera Edición. Editorial Pearson. México.

4.4.1.- INTERNET

<https://es.slideshare.net/17702376/historia-de-la-contabilidad-7205413>

<https://es.slideshare.net/ArmandoRomeroRivera/contabilidad-14009740>

<https://es.slideshare.net/victorperezantonio/tipos-de-contabilidad-42188951>

<https://www.gestiopolis.com/sistemas-de-control-en-la-empresa/>

https://es.slideshare.net/Maria_Carolina/control-en-el-proceso-administrativo-presentation

<https://es.slideshare.net/jatencio/control-interno-10471862>

http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf

<https://www.gestiopolis.com/disenio-metodologico-de-una-investigacion/>

<https://es.slideshare.net/xelaleph/investigacion-cientifica-1391610>

<https://es.slideshare.net/cajacdar/investigacion-cualitativa-14319935>

<https://es.slideshare.net/robles585/la-investigacin-cuantitativa>

<https://es.slideshare.net/Mtrablancamaldonaod/investigacin-cuantitativa>

<https://es.slideshare.net/FerEchavarria/metodo-de-investigacion-de-campo>

<http://deconceptos.com/ciencias-naturales/poblacion>

<https://www.slideshare.net/MarcodelRo1/definiciones-estadstica-inferencial>

<https://www.slideshare.net/mdelriomejia/mtodos-inv-tema-9-definicin-de-la-muestra>

<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/01/poblacion-y-muestra.html>

<https://www.slideshare.net/DenisseValdez2/tipo-demuestreo>

<https://prezi.com/hanleclyekej/muestra-concepto-tipos-directa-diferida-comercial-y-v/>

<https://es.slideshare.net/rubencho1979/muestreo-1817745>

<https://es.slideshare.net/manusa27ns/muestreo-accidental>

<https://prezi.com/024ybrehdndy/muestreo-polietapico/>

<https://es.slideshare.net/aloduronflores/muestreo-bola-de-nieve>

<https://es.slideshare.net/jhonchristianepovillano/muestreo-no-probabilstico-74683679>

<http://www.psyma.com/company/news/message/como-determinar-el-tamano-de-una-muestra>

<https://es.slideshare.net/JoanFernandoChipia/tcnicas-e-instrumentos-13930114>

<https://es.slideshare.net/CarolinaMonti/presentacion-encuesta-26353634>

<https://es.slideshare.net/jeferdavid/encuestasdiapositivas>

www4.ujaen.es/~jggascon/Investigacion/Observacion.ppt

<https://es.slideshare.net/still01/tecnica-observacion>

<https://es.slideshare.net/elisaguarinaaranguren/metodo-recoleccion-de-datos>

<https://es.slideshare.net/SandraJosee/tipos-de-observacion>

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE TECNICONFORT S.A.

1. ¿Hace que tiempo usted forma parte de TECNICONFORT S.A.?

De 1 a 3 años

De 3 a 5 años

De 5 o más años

2. ¿Conoce usted que es un sistema de control en el área de ingresos?

Sí

No

3. ¿Conforme a su apreciación cree Usted que existe deficiencia en el sistema de control interno en el área de ingresos contables de TECNICONFORT S.A?

Sí

No

4. ¿Cree usted que TECNICONFORT S.A. ¿está utilizando los recursos obtenidos para mejorar el servicio que ofrece a los socios?

Sí

No

5. ¿Con qué frecuencia cree usted que se debe realizar los controles dentro de la empresa?

Diario

Mensual

Semanal

Anual

Quincenal

6. ¿Considera usted que al implementar un sistema de

control en el área de ingresos generaría prolijidad en los estados financieros para TECNICONFORT S.A.?

Sí

No

7. ¿Está usted dispuesto a trabajar bajo los lineamientos de un manual de funciones implementado en el sistema de control en el área de ingresos contables para TECNICONFORT S.A.?

Sí

No

8. ¿Difunde y promueve la observancia de las Normas de Control Interno para TECNICONFORT?

No

Sí

9. ¿Se revisan y actualizan periódicamente los planes estratégicos de Tecniconfort S.A.?

Siempre

Casi Siempre

A veces

Nunca

ANEXO 2

**CLASES DE
CONTROLES
INTERNOS**

CLASES DE CONTROLES INTERNOS

En una entidad podemos identificar dos clases de controles internos que son administrativos y contable.

El control interno administrativo:

El control interno administrativo se relaciona con eficiencia en las operaciones establecidas por la entidad. No está limitado a él plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios.

El control interno contable: comprende aquella parte del control interno que influye directa o indirectamente en la con-fiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros, cuentas anuales o estados contables de síntesis. Las finalidades asignadas tradicionalmente al control interno contable son dos.

- a) La custodia de los activos o elementos patrimoniales.
- b) Salvaguardar los datos registros contables, para que las cuentas anuales o estados contables de síntesis que se elaboren a partir de los mismos sean efectivamente representativos de la realidad económico-financiera de la empresa. Habrá de estar diseñado de tal modo que permita detectar errores e irregulares con el fin de que llegue fidedigna y puntualmente a los centros de decisión de la empresa.

El control interno consta de cinco componentes que se encuentran interrelaciones entre sí:

- a) Entorno de control: se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencia las actividades del personal con respecto al control de sus actividades
- b) Evaluación de riesgos: involucra la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos. La evaluación, o

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

- c) Actividades de control: las actividades de control son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con actividades asignadas. Estas actividades están relacionadas con las políticas, sistemas y procedimientos principalmente.
- d) Información y comunicación: Es innegable que para poder controlar una empresa y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna.
- e) Los niveles de supervisión y gerencia juegan un papel importante al respecto, ya que ellos son quienes deben concluir si el sistema de control es efectivo o ha dejado de serlo tomando las acciones de corrección o mejoramiento que el caso exige.

(<https://es.slideshare.net/jatencio/control-interno-10471862>,
Slideshare, 2017)