



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA

**PROPUESTA DE CONTROL INTERNO AL FLUJO DE
EFECTIVO OPERATIVO EN EL ÁREA DE TESORERÍA DE
LA EMPRESA SUFERSA S.A.**

Autor: Vargas Holguín Erwin Francisco

Tutor: PhD Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2020

DEDICATORIA

El presente proyecto es dedicado a Dios por darme las fuerzas necesarias en cada nuevo amanecer, y a cada uno de mis seres queridos por ser los pilares para seguir adelante.

A mis padres, mis hermanos (as) por ser parte de mi formación en todos los ámbitos de mi vida tanto en la preparación profesional como personal, gracias por aportar en mí ese granito de arena para luchar día a día y así enfrentar los obstáculos que se presentan en el diario vivir.

A mi madre quien fue la persona con la que empecé este proyecto de vida y ahora está por realizarse, aunque ya no comparta conmigo físicamente estoy seguro que desde el cielo celebra este logro.

Erwin Francisco Vargas Holguín

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento al Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología y a cada uno de los profesores que compartieron conmigo durante todo este tiempo, por cada una de sus enseñanzas, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la guía y orientación.

Finalmente quiero agradecer a todas y cada una de las personas que conocí en este proceso, que fueron fundamentales cuando más las necesité, por extenderme su mano en momentos difíciles.

Erwin Francisco Vargas Holguín



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del Proyecto de investigación nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "Propuesta de control interno al flujo de efectivo operativo en el área de tesorería de la empresa SUFERSA S.A.", y problema de investigación ¿Cómo incide el control interno del flujo de efectivo operativo, en el cumplimiento de las políticas del área de tesorería de la empresa SUFERSA S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, en el año 2020? presentado por Vargas Holguín Erwin Francisco como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO 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.

Egresado

Vargas Holguín Erwin Francisco

Tutor

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Vargas Holguín Erwin Francisco, en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Propuesta de control interno al flujo de efectivo operativo en el área de tesorería de la empresa SUFERSA S.A.", de la modalidad de presencial 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 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*.

Erwin Vargas Holguín

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cédula: 0927309856



Firma

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Propuesta de control interno al flujo de efectivo operativo en el área de
tesorería de la empresa Sufersa S.A.

Autor: Vargas Holguín Erwin Francisco

Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

Las necesidades de la empresa Sufersa S.A. salen a relucir con la obligación de un mejor manejo en las áreas administrativas de la empresa, en la que se encontró la falta de organización dentro de las distintas áreas, desorden y atrasos en muchos procesos dentro de la misma, esto conlleva a organizar un plan de control interno al flujo de efectivo operativo para el cumplimiento de las políticas del área de tesorería de la empresa, se piensa que el origen del control interno, surge con la partida doble pero que fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses, el diseño investigativo a desarrollar fueron la investigación bibliográfica, científica y de campo, también así la técnica empleada fue mediante entrevista y encuesta, que ayudó a elaborar un plan de control interno al flujo de efectivo operativo en la empresa Sufersa S.A.

Control

Interno

Cumplimiento

Políticas

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Propuesta de control interno al flujo de efectivo operativo en el área de
tesorería de la empresa Sufersa S.A.

Autor: Vargas Holguín Erwin Francisco

Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

The needs of the company Sufersa S.A. They come up with the obligation of better management in the administrative areas of the company, which found the lack of organization within the different areas, disorder and delays in many processes within it, this leads to organizing a plan From internal control to operating cash flow to comply with the policies of the company's treasury area, it is thought that the origin of internal control arose with a double entry, but it was not until the end of the 19th century that businessmen They are concerned with forming and establishing adequate systems for the protection of their interests. The research design to be developed was bibliographic, scientific, and field research. Also, the technique used was through an interview and survey, which helped to prepare an internal control plan for the operating cash flow at the company Sufersa S.A.

Control

Internal

Compliance

Políticos

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización de publicación.....	v
Certificación de la aceptación del CEGESCIT.....	vi
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Índice general.....	xi
Índice de cuadros.....	xiii
Índice de figuras.....	xiv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Ubicación del problema en un contexto.....	3
1.3 Situación conflicto.....	6
1.4 Formulación del problema.....	9
1.5 Variables de la investigación.....	9
1.6 Delimitación del problema.....	9
1.7 Evaluación del problema.....	9
1.8 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.8.1 Objetivos general.....	11
1.8.2 Objetivos específicos.....	11
1.9 Preguntas de la investigación.....	11
1.10 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.10.1 Viabilidad de la investigación.....	13
1.10.2 Viabilidad técnica.....	13
1.10.2 Viabilidad financiera.....	14

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos.....	15
2.2 Antecedentes referenciales.....	25
2.3 Fundamentación Legal.....	28
2.4 Variables conceptuales de la investigación.....	32
2.4.1 Variable Independiente.....	32
2.4.2 Variable dependiente.....	32
2.5 Definiciones conceptuales.....	32

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Datos de la empresa.....	36
3.2 Diseño de la investigación.....	39
3.3 Tipos de investigación.....	40
3.4 Población y muestra.....	41
3.4.1 Población.....	41
3.4.2 Muestra.....	43
3.4.3 Tipos de muestra.....	44
3.5 Métodos teóricos de la investigación.....	46
3.6 Técnicas e instrumentos de la investigación.....	48
3.7 Procedimientos de la investigación.....	50

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Aplicación a las técnicas e instrumentos.....	51
4.2 Propuesta.....	62
4.3 Conclusiones.....	69
4.4 Recomendaciones.....	70
4.5 BIBLIOGRAFÍA.....	71
ANEXOS.....	

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1: Desavenencia.....	8
Cuadro 2: Tipos de políticas empresariales.....	23
Cuadro 3: Prototipos.....	40
Cuadro 4: Universo.....	43
Cuadro 5: Procedimiento.....	49
Cuadro 6: Calificación.....	51
Cuadro 7: Distribución de áreas.....	52
Cuadro 8: Explicación de políticas.....	53
Cuadro 9: Eficiencia.....	54
Cuadro 10: Capacitación.....	55
Cuadro 11: Cumplir plazos.....	56
Cuadro 12: Manejo de sistema.....	57
Cuadro 13: Revisión continua.....	58
Cuadro 14: Información requerida.....	59
Cuadro 15: Desempeño del departamento.....	60
Cuadro 16: Análisis de entrevista.....	61
Cuadro 17: Plan de trabajo.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Figura 1: Organigrama Funcional.....	37
Figura 2: Calificación.....	51
Figura 3: Distribución de áreas.....	52
Figura 4: Explicación de políticas.....	53
Figura 5: Eficiencia.....	54
Figura 6: Capacitación.....	55
Figura 7: Cumplir plazos.....	56
Figura 8: Manejo de sistema.....	57
Figura 9: Revisión continua.....	58
Figura 10: Información requerida.....	59
Figura 11: Desempeño del departamento.....	60

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En Barcelona (España), se ubica una empresa designada bajo el nombre de Ferretería Ehlis, en la década de los 60 esta comienza una reestructuración bajo ordenanza de su presidente, por presentar deficiencia en el cumplimiento de los procesos dentro de la misma.

Fue evolucionando gracias a la reestructuración bajo enfoques estratégicos y operativos, pero en pleno siglo XXI no se puede pensar que aun siga existiendo problemas de comunicación dentro de la empresa ferretera, siendo vital para una mejor óptica.

Teniendo a su alcance una excelente tecnología que nos brinda este siglo la comunicación entre directivo y subalterno no es exactamente la que se requiere o se espera, pueden tener muchos factores a contarse pero uno de estos es que cuando se emitía una orden por el directivo y tal no era tomada de la manera que se hubiese esperado y a su vez su desarrollo no era ejecutado como debía serlo.

Se puede considerar que las órdenes que se emitían venían de manera poco entendible, o que los directivos no querían que fuesen ejercidas de manera idónea, de tal manera todos estos puntos conllevan a una mala comunicación con el personal y así afectar a la empresa.

Muchas veces se encuentra con empleados que solo se dedican a oír sin prestar la más mínima atención a lo que se le está ordenando y no

escuchan detenidamente la orden, podemos decir que no prestar la debida atención causa problemas en los procesos.

Un acto unipersonal que presentan las empresas españolas es que sus dueños son muy individualistas y solo ven la opción de crecer mediante créditos bancarios y no piensan en la unión de empresas o socios para estas, puede que también la falta de competitividad para dejar de ser micro pymes, esforzarse un poco más, no tener miedo al fracaso y arriesgarse a un crecimiento meritorio por todo sus logros.

Acceder a créditos financieros también es un problema que se presenta a diario en las empresas, ya que sus elevados costes para cubrir suelen ser inalcanzable, por eso muchas de estas tiene un periodo de vida de 5 años, la demanda bancaria suele moverse dependiendo del semestre pero igual son costes altos.

Existe una clasificación en las que las empresas españolas se enfrentan según sus problemas:

- Micro pymes: presentan problemas administrativos
- Medianas: sus problemas van de la mano con los impuestos
- Grandes: la problemática se dirige al mercado y talento humano (no quieren pasar de los 250 empleados).

Por otro lado en la empresa Aecoc (Asociación de fabricantes y distribuidores), explica que la crisis del coronavirus provocará roturas en el stock de productos por el cierre de fronteras, ocasionando inmediatamente a buscar o desarrollar planes estratégicos con proveedores nacionales y cubrir los faltantes que van dejando a su paso esta crisis.

El coronavirus también implicó que las empresas de España durante este primer semestre de lo que va del año no alcancen su facturación acostumbrada, dejando así que muchas no lleguen a la liquidez proyectada, entonces se piensa de manera sensata que en el segundo periodo o el siguiente año las empresas comenzaran a recuperarse.

Durante este periodo se vieron forzado a cerrar sus empresas por la falta de ingresos, a otros esto conllevó a replantearse y ver otras opciones y comenzar y la mayoría optaron por las ventas de manera online, porque sus procesos establecidos no eran lo suficiente para mantener la empresa en marcha durante la pandemia y tuvieron que abrirse a las nuevas tendencias de la actualidad.

1.2 Ubicación del problema en un contexto

EL Grupo Urea (México) para realizar una nueva actualización en su estrategia de trabajo presentó algunos problemas internos, tales como cambios constantes en la planeación, pérdida de información, costos elevados en aplicaciones para mejoras internas, y periodos extensos de trabajos.

Todo esto en su proceso de actualización y de esta manera obtener una plataforma para la mejora de toma de decisiones administrativas y para la satisfacción de su clientela a nivel mundial.

En Perú, la empresa ferretera Las Mercedes de la provincia de Azángaro, 2017 ante la aplicación de una investigación de método descriptivo, utilizando la recolección de datos, observación y entrevista, se encontró problemas como la falta de precisión y preparación de la persona que lidera

la empresa, o a su vez el propietario de la misma, al enfrentarse a ciertos problemas cuando un empleado hace mal uso de algún dispositivo o al desarrollo mal elaborado de un proceso, estos al escuchar algún tipo de excusa y para no tener un mal ambiente de trabajo optan por quedarse en silencio.

Otro problema común la no planeación de que objetivos querer alcanzar, de no revisar información mensualmente para evitar fraudes o problemas financieros de la empresa, de proponerse en este semestre superaremos esto o saldremos de aquello.

Suelen manifestarse problemas con los procesos o exigencias que toda empresa debe de efectuar ante los debidos organismos de control, hará falta la asistencia de un profesional que esté capacitado en el área para que dirija en dichos requerimientos y esto ocasionaría un costo fuera de la planificación anual que se pretende cumplir.

Si se trata de las metas de la empresa, se debe contar con personal debidamente orientado y capacitado para que ayuden a llegar a dichas metas y de esta forma todo el equipo de trabajo sea participe de ese logro alcanzado y puedan juntos celebrar.

A su vez una estrategia administrativa mal adjudicada nos orienta a la toma de decisiones erróneas, ayudarse con una revisión periódica para comparaciones de ingresos y egresos servirá para evitar algún tipo de sobrepagos o decisiones que se estén llevando sin autorización dentro del no cumplimiento de las políticas impuestas.

Empresas ferreteras colombianas al 2019, informan que los problemas administrativos van sobre la revisión de información o datos de toda índole dentro de la empresa.

La facturación que se aplica diaria dentro de toda la empresa, sus comparaciones con los productos existentes, el cuadro de inventario, los procesos de verificación que se deben considerar para tener cerrado esa área.

El cierre de un mes, para llegar a esto se debe contar con personal capacitado, que mediante una revisión a fondo verifiquen que los procesos realizados durante el periodo fueron hechos de manera correcta, y presentar los informes pertinentes para obtener la aprobación de gerencia.

El problema se da en que el gerente general o propietario de la empresa no se toma el tiempo para la interpretación de estos resultados, no se reúne con su equipo de trabajo para imponerse metas, o también a veces no se está completamente preparado y así no saben interpretar todos los informes.

Los proveedores, muchas veces quieren ingresar sus productos que no le salen u ofertan precios bajos por las compra de los mismos, esas decisiones deben de ser tomadas por la necesidad del mercado por un análisis y no adquirir o llenarse de productos que no saldrán de bodega.

1.3 Situación conflicto

En la empresa Sufersa S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil (Ecuador), encontramos inconsistencias en el control interno de la misma a la hora de realizar los procesos para su adecuada revisión, análisis y cumplimientos.

Su administración suele tener problemas ya que ha sido llevada de manera empírica, su gerente no está preparado y toma las decisiones en forma personal y no metódica.

La pérdida de información al no tener un proceso establecido para la documentación que ingresa y sale de la empresa suele haber pérdidas de información, que con el pasar de los días se pueden necesitar.

El desconocimiento a ciertos procesos llevan a no se saber responder cuales son los ingresos mensuales o anuales exactos dentro de lo que va el año fiscal, incluso no medir si existe pérdidas o ganancias en ciertos periodos.

Como el administrador se desempeña de forma empírica, muchas veces no supervisa como se llevan los procesos en los ingresos y egresos que existen dentro de la empresa y esto ocasiona desorden dentro de la misma causando problemas de manera inmediata o a futuro.

(Tejada , Pandi, & Pandi, 2017) Menciona que:

Las Pymes poseen un modelo de organización de tipo familiar, los puestos son definidos de forma empírica. El aporte teórico en cuanto a la gestión del talento humano evidencia que el factor humano

actualmente es considerado como un activo intangible, generador de valor y además uno de los ejes fundamentales del desarrollo organizacional, circunstancia por la cual debe gestionarse adecuadamente dentro de la empresa (p. 8).

Un problema fundamental que se encuentra en las empresas es que sean bajo dirección de un grupo familiar y estos a su vez ocupasen puestos en la empresa para los cuales no han sido debidamente preparados.

Esto puede provocar también la falta de liquidez que podría llevar al cierre de la empresa, por no tener como cubrir los gastos operativos y administrativos.

El representante legal de la empresa nos comenta como en Ecuador las empresas ferreteras en más del 80% son empresas generalista y el restante son especialista.

Existiendo una época de crisis en la construcción tuvieron que buscar la manera de generar más ingresos para su empresa y buscaron como capacitar a sus empleados para brindar a sus clientes las opciones que buscaban en otros campos llegando a las constructoras quienes exigían ciertos productos distintos a los que diariamente se manejaban y se vieron en la obligación de especializarse.

Por la emergencia sanitaria COVID-19, en Ecuador se ha sufrido igual que en todo el mundo, presentando problemas de liquidez para cubrir gastos

administrativos y operativos, al llegar la cuarentena tuvieron que cerrar sus puertas y resguardarse en sus hogares.

A su vez estos problemas llevaron a despedidos masivos, en cada empresa no tuvieron como cubrir con los sueldos a sus empleados, otros optaron por la reducción de los pagos de sueldo hasta el 50% de los ingresos mensuales de los empleados.

Muchas empresas se declararon en banca rota, después que no pudieran cubrir todos los gastos que se necesitarían para mantenerse a flote, luego de muchos años de servicio cerraron sus puertas, dejando de lado todos sus activos y poniéndolos en ventas.

Cuando se requiere información de las empresas exigidas por los organismos de control pertinentes muchas veces estas no cumplen por motivos que la información no ha sido debidamente archivada y existe una pérdida de información por no cumplir con los procesos requeridos por la ley de archivar 7 años toda la documentación.

Cuadro 1 Desavenencia

Causas	Consecuencias
Desorden	Perdida Informática
Desconocimiento	Ingresos desmejorados
Supervisión	Ausencia de control
Retrasos	Incumplimiento en entrega de informes

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

1.4 Formulación del problema

¿Cómo incide el control interno del flujo de efectivo operativo, en el cumplimiento de las políticas del área de tesorería de la empresa SUFERSA S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, en el año 2020?

1.5 Variables de la investigación

Variable independiente: Control interno

Variable dependiente : Cumplimiento de políticas

1.6 Delimitación del problema

Para realizar la presente investigación se delimito el problema de la siguiente manera:

Campo : Contable

Área : Control

Aspectos: Control interno, cumplimientos de políticas

Tema : Propuesta de control interno al flujo de efectivo operativo en el área de tesorería de la empresa SUFERSA S.A.

1.7 Evaluación del problema

Los aspectos que evaluaremos en esta investigación son:

Claro: evaluar las políticas internas que tiene la empresa Sufersa S.A. para la mejora en el control de los ingresos y egresos que existan, de esta manera evitar el desorden y pérdida de información al momento de procesar y archivar una información. Capacitación adecuada a los empleados en el manejo del sistema y políticas de la empresa.

Evidente: se encontrara desorden en la información, archivos que no están acordes con lo que debería tener, procesos de pagos a proveedores que no está de acuerdo a la política que se debe llevar, sin firma de aprobación, ni de recibido, facturas que no están respaldadas dentro del sistema.

Concreto: va a incidir directamente en el cumplimiento de las políticas y procesos dentro de la empresa Sufersa S.A., implementando así un control interno dentro de la misma que beneficiara al personal de la empresa para una mejor y más ágil revisión beneficiando a su administrador.

Relevante: sus controles internos permitirán ser más ordenado y evitaran la pérdida de la información, ayudando así a una mejor revisión periódica dando valores exactos al momento de saber saldos para pagos de proveedores o cobro de clientes.

Original: se enfocara en la creación de nuevas políticas, las cuales serán impartidas al personal, con su debida capacitación, para que de esta manera se reduzca la falta y pérdida de información dentro de las instalaciones y se respete un solo proceso.

Factible: la ayuda del gerente general de la empresa Sufersa S.A. fue de vital importancia, porque abrió las puertas de su empresa y se pudo evaluar y así llegar a la mejora de los procesos que ya existían siendo esto ayuda para todos dentro de la empresa y mejorar en sus rendimientos.

1.8 Objetivos de la investigación

1.8.1 Objetivo general

Organizar un plan de control interno al flujo de efectivo operativo para el cumplimiento de las políticas del área de tesorería de la empresa SUFERSA S.A., en la ciudad de Guayaquil.

1.8.2 Objetivos específicos

- Fundamentar desde la teoría financiera lo relacionado con el flujo efectivo operativo, enfatizando el cumplimiento de las políticas en las empresas.
- Investigar los métodos y técnicas utilizados en el control interno de la empresa SUFERSA S.A.
- Elaborar un plan de control interno al flujo de efectivo operativo en la empresa SUFERSA S.A.

1.9 Preguntas de la investigación

- ¿Qué teorías financieras se puede fundamentar desde el flujo de efectivo operativo y políticas de empresas?
- ¿Cuáles son los métodos teóricos de control interno que se aplicarían en la empresa SUFERSA S.A.?
- ¿Qué elementos contiene un plan de control interno para la mejor de del flujo de efectivo operativo en la empresa?

1.10 Justificación de la investigación

Este proyecto es dirigido a la empresa Sufersa S.A., al percibir las necesidades de cumplimiento de políticas en las áreas administrativas con mayor enfoque en el área de tesorería, encontrándose con un proceso no existente, ingresando y egresando información sin respaldo alguno.

Sera beneficioso para sus clientes tanto como para el administrador y sus colaboradores, porque con un mejor control las cosas deberán fluir de manera ágil y eficiente. Al tener un control se evitara perdida de información y los documentos tendrán respaldos cada uno para evitar algún problema a futuro.

Contando con la previa autorización del Gerente General y contador de la empresa se podrá poner en proceso el desarrollo de este proyecto, al finalizar se analizará la propuesta y a la vez su evaluación de implementación dentro de la empresa.

Se va a regir directamente a lo administrativo, con este proyecto se podrá tener mejor comunicación dentro de la empresa y agilizar los procesos de manera correcta y un mejor control en su documentación respetando las secuencias respectivas, sin extraviar documentos y manejando un excelente respaldo de la documentación de la empresa.

Conveniencia: con llevar a efecto este proyecto se tratara de tener su información financiera al día con valores reales, resolviendo los procesos aplicados dentro de la empresa.

Relevancia social: al avanzar los procesos dentro de la empresa, se ayudara a una mejor administración y comunicación dentro de la misma y también con sus clientes y proveedores, fijando fechas de cobros y pagos.

Implicaciones prácticas: con la ejecución de procesos dentro de la empresa evitaran atrasos en entrega de información financiera y pérdidas de documentación, ahorrando y entregando a tiempo toda la información necesaria para saber cómo se encuentra la empresa.

Valor teórico: luego de la investigación oportuna en la empresa Sufersa S.A. sobre los procesos que han seguido durante el tiempo de vida de la empresa, se verifica que necesita una actualización en los mismo para agilizar procesos y asegurar cada uno de los documentos en el área, conoceremos que tan comprometidos están los empleados con la empresa, y lograr hacer los procesos de forma correcta con la debida capacitación.

Utilidad metodológica: recolectaremos con esta investigación que falencias existe en el área, cuales son los errores más comunes que se realizan al ingresar información o al sacar pagos, como aplicar las mejoras dentro de la empresa.

1.10.1 Viabilidad de la investigación

(González, Rojas , & Ruelas, 2017) Mencionan que:

Una viabilidad consiste en la recopilación, análisis y evaluación de diferentes tipos de información con el propósito de determinar si se debe establecer o no una empresa que conlleve riesgos económicos. También el estudio de viabilidad resulta útil para evaluar la posible ampliación expansión de un negocio ya existente.

Mediante una investigación en la empresa se determinara, que tan importante es la implementación de control interno y que mejoras traería.

1.10.2 Viabilidad técnica

(González, Rojas , & Ruelas, 2017) Señalan que aspectos evaluar:

Se debe evaluar objetivamente los siguientes aspectos relacionados a la operación y administración del negocio propuesto:

- Recursos humanos
- Infraestructura disponible
- Capacidad tecnológica

Se empleara todos los recursos para el análisis del área y llegar a las conclusiones pertinentes y así encontrar las mejores soluciones en cada aspecto.

1.10.2 Viabilidad financiera

(González, Rojas , & Ruelas, 2017) Menciona que:

La viabilidad económica conllevará usualmente los siguientes pasos:

- Proyecciones de ingresos y gastos y flujo de efectivo éstas se preparan usualmente a tres años.
- Análisis del punto de equilibrio permite determinar el nivel de ventas que se requiere para cubrir todos los gastos de la empresa y tener una ganancia de cero.

Analizar el proceso que cumplen al ingreso de pago de facturas y a su vez como se realizan los pagos a proveedores, que parámetros utilizan en cada proceso.

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

2.1 Antecedentes históricos

(Mendoza Roca & Ortiz Tovar, 2016) "A través de la historia, el hombre ha sentido la necesidad de conocer los recursos con los que cuenta y la forma como puede ejercer un adecuado control sobre los mismos, con miras a incrementarlos o, por lo menos, a mantener las cuantías de esos recursos." (p. 2)

Los primeros documentos aparecen en Mesopotamia antes de la era cristiana, y data de hace más de seis mil años. Luego aparecen unas manifestaciones en Egipto en los años 5400 y 3200 A.C. de acuerdo con Pagani, en la Grecia del siglo v A.C. era obligación que los comerciantes lleven libros de contabilidad.

La contabilidad adquirió gran importancia en la Roma antigua, utilizaban dos libros el Adversaria y el Codex en ellos llevaban un buen control del patrimonio.

En el año 1494 Luca Paccioli publicó la obra Summa de arithmetica, proportioni et proportionalita en la que dedica una parte a los aspectos contables, y así con el pasar de los años fueron saliendo más libros de otros autores.

La contabilidad inicia su mayor desarrollo en el siglo XIX, en Estados Unidos a partir del 1881 la contabilidad se institucionaliza, en América el mayor aporte lo dan los jesuitas que introdujeron los libros de contabilidad,

el concepto de inventario, la noción de presupuestos y los demás conocimientos desarrollados en Europa en la época.

El concepto de la contabilidad ha evolucionado a través del tiempo se define como El lenguaje de los negocios, la contabilidad para unos es un arte para otros una ciencia, lo cierto es un sistema informativo que emite datos estructurales y relevantes de los distintos entes que componen la realidad económica.

Desde el principio de los tiempos las personas han tenido la necesidad de tener el control de lo suyo y de las personas con las que comparte. Podemos decir que con ello nace y evolucionan los números iniciando contando los dedos, usando piedras o palos para lograr contar.

Hablando un poco de la historia podemos mencionar a Carlos I que nombra a un clérigo y un laico los cuales estaban a cargo de las provincias del Imperio, en el 1319 Felipe V concedería a su cámara de cuentas poderes administrativos y jurisdiccionales para el control de los negocios.

Cuando América y Europa estaban en proceso de organizar sus instituciones republicanas tomaron como modelo a la forma de proceso de control que aplicó Napoleón Bonaparte para vigilar los asuntos contables del estado, otorgando atribuciones para investigar, juzgar y dar sentencia en 1807.

En 1862 fue reconocida por primera vez la auditoría como profesión bajo la Ley Británica de Sociedades Anónimas, entre 1862 y 1905 esta profesión creció y su principal objetivo era determinar los fraudes cometidos, en 1900

llega a Estados Unidos pero aquí su objetivo principal cambia y se inclina hacia la revisión de los asuntos financieros y los resultados operacionales.

Los primeros tipos de control se tienen conocimiento se tiene conocimiento desde el segundo viaje de Colón a América, cuando los Reyes Católicos designan un funcionario para vigilar y controlar el manejo de los bienes y fondos en la expedición.

(htt) En los pueblos de Egipto, ciudades como Fenicia, Siria en la edad media aparecieron los libros de contabilidad para el control de las operaciones en los negocios, la necesidad de controlar las operaciones que eran realizadas por maquinas manejadas por varias personas nace en la revolución industrial. (s/p)

Se considera que el origen del control interno, surge con la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero que fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

En la década de los ochentas los países desarrollados comienzan a buscar diversos conceptos sobre la interpretación del control interno para ajustarlos al ámbito empresarial característicos de los países capitalistas, el objetivo real era darle la mayor confianza a los acciones de las grandes empresas y corporaciones y así alcanzar mayor exactitud en su información financiera.

El control interno va alcanzado mayor importancia en cada país por cada uno de los problemas encontrados o producidos por la ineficiencia dentro

de las empresas, en estas circunstancias el control interno era ejercido por los mismos propietarios, quienes eran los mismos de encargarse de supervisar el cumplimiento de las directrices establecidas por ellos.

Ante el crecimiento de las empresas se iba optando por la incorporación de la división de las áreas dentro de la empresa, delegando nuevas funciones y especializándose en el campo requerido, exigiendo esto una adecuada reestructuración en el área.

(htt1) "De esta forma, pese a la complejidad empresarial y pese a la multiplicidad de los niveles jerárquicos, se pueden mantener y orientar las actuaciones de la empresa en el camino fijado para alcanzar los objetivos propuestos."

Por este motivo las empresas establecen planes de organización y un conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumple según las directrices marcadas por la dirección.

Naturaleza

Controles contables o financieros:

- Son aquellos controles tendentes a garantizar la protección de los activos y la validez de la información.
- Comprenden el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables.

- Introducir sistemas de autorización de operaciones, normas sobre segregación de funciones, manuales de procedimientos contables, controles físicos de los activos.

Controles administrativos u operativos:

- Son aquellos controles orientados hacia la promoción de la eficiencia y a asegurar la adhesión a las disposiciones de la gerencia.
- Comprenden la normativa y los procedimientos existentes en la empresa vinculados a la eficiencia operativa y al acatamiento de las políticas de la dirección y normalmente sólo influyen indirectamente en los registros contables.
- Incluyen análisis estadísticos, controles de calidad, sistemas de información, revisiones analíticas, análisis comparativo de desviaciones.

(Granada, 2011) Menciona que el control interno tiene como objetivo:

- Promover la efectividad del talento humano y de los recursos.
- Detectar desperdicios. Localizar errores. Evitar desviaciones.
- Obtener información confiable, segura, útil y oportuna.
- Prevenir fraudes, hurtos o malversaciones.
- Cumplir planes y programas establecidos.
- Asegurar que se cumplan las normas.
- Proteger y salvaguardar los bienes.
- Definir pruebas a realizar.
- Velar por el autocontrol. (p. 223)

Todo sistema de Control Interno tolera limitaciones importantes que no pueden obviarse, ya que, por un lado no se pueden implantar controles cuyo coste sea superior a los beneficios que se encaminen del control y,

por otro, la evaluación de costes y beneficios es un proceso subjetivo basado en las mejores estimaciones de la dirección y es altamente dependiente de la estructura organizativa.

Debido a la dificultad que se presenta por contrarrestar el Lavado de Dinero y Activos surge la necesidad de actuar a fin de asegurar los logros obtenidos y mejorar consecuentemente, las perspectivas de crecimiento; motivando la creación de procedimientos que minimicen los efectos del Lavado de Dinero y Activos, sobre todo dando un mayor énfasis en el sector industria, tomando en cuenta que no poseen procedimientos de control interno específicos ante este problema.

(Avial, 2019) Política proviene del griego Polis que significa ciudad es la toma de decisión de un grupo, se remonta entre el año 900 y 1200 A.C. Es así que en el siglo XIX se inició el proceso de democratización, en el cual la política adquiere nuevo significado orientado al rumbo empresarial como un conjunto de decisiones y acciones para desarrollar estrategias efectivas. (s/p)

Las políticas en una empresa no son más que los principios que se compromete a cumplir, reglas básicas sobre el comportamiento que se espera de los empleados siendo estas las bases en las cuales se debe regir la empresa.

Las políticas de empresa, una vez acogidas, se convierten en pautas de comportamiento que en ningún caso se negocian y que son de obligado cumplimiento.

En la mayoría de los casos, deben cumplir los requerimientos legales concretos, como los concernientes, por ejemplo, al derecho de los trabajadores o a su privacidad. Y deben quedar documentadas y ser incluidas en el Manual de Gestión Integral de la empresa.

Asimismo, deben distribuirse copias de las mismas a todos los empleados, de manera que cada uno de ellos tenga conocimiento de lo esperado por parte de la compañía.

(Retos directivos, 2017) La política de empresa depende de cada caso, pues se trata de un aspecto en el que entran en juego elementos como el tipo de organización, la clase de producto, los valores corporativos, entre otros. Sin embargo, un proceso genérico para su constitución se puede resumir de la siguiente manera:

Concepción, diseño y desarrollo:

En esta etapa, los representantes de cada negocio diseñan la política de empresa en función de sus objetivos y necesidades, sus valores empresariales y su identidad. Para ello, se elabora un plan en el que se determinan los recursos y medios disponibles.

Validación y aprobación:

Esos mismos responsables, junto los jefes intermedios o de sección, se reúnen con el fin de aprobar el plan elaborado. Lo principal es que la política de empresa represente la idea que fundamenta el negocio. Si no existe tal acuerdo, la política de empresa difícilmente será satisfactoria.

Divulgación a todos los niveles:

Una vez sea aprobada la política de empresa, el siguiente paso es propagarla en los distintos niveles de la compañía.

En este punto es muy importante emplear los medios y recursos pertinentes, pues de lo contrario el alcance no será pleno y habrá zonas que no tengan conocimiento del compromiso que supone un plan de estas características.

Cumplimiento y vigencia:

Finalmente, los responsables de la empresa deben permanecer atentos para que el plan de empresa sea eficaz y se mantenga vigente en todos los departamentos, secciones o áreas. En este sentido, se recomienda hacer revisiones periódicas.

(Pérez & González, 2019) Nos dice que:

Rondamos siempre la sutileza de significados que se superponen muchas veces entre ellos y que complican la comunicación. En cualquier caso, vamos a tratar de completar las definiciones para su estricta comprensión. Se entiende por políticas la conversión de las tácticas en sistemas, métodos y procedimientos de actuación en relación con las preguntas y a los interrogantes que en que se basan las respuestas tácticas. (P. 81)

Cuadro 2 Tipos de políticas empresariales

Política	Ordenamiento
De costes	Prevé lo que la empresa va a pagar por los productos y servicios que necesita;
De precios	Señala lo que la empresa va a pedir, en forma de dinero, por los productos que vende; o, incluso,
Salarial	Que va a definir lo que la empresa tiene previsto pagar a sus empleados.

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

(Vázquez, 2018) **Las políticas según su naturaleza:**

Según el espacio de tiempo

En referencia al tiempo para que se crean podemos distinguir:

Políticas a largo plazo: Hacen referencia a las reglas u objetivos, en su mayoría realizables, que se pretenden en un período de tiempo a largo plazo.

Políticas a corto plazo: Son aquellas que se establecen en base a prioridades y urgencias, y que contemplan la solución de situaciones coyunturales y cuyo tiempo límite es de dos a tres años.

Según el alcance o la jerarquía

Teniendo en cuenta al nivel de la empresa al que afectan:

Políticas generales: Integran y son comunes a toda la empresa, marcan las líneas y principios básicos, generales e inquebrantables. Deberán servir

de referencia para la redacción de las políticas específicas, y deben ir acorde a la estrategia y la dirección que quiere tomar la empresa.

Políticas específicas: También conocida como políticas de departamentos o departamentales, atienden a los principios que deben regir cada departamento, sección en particular o servicio. Hay algunas políticas que son las más compartidas por la mayoría:

- La política de Recursos Humanos
- La política de Teletrabajo
- La Política de Prevención de Riesgos Laborales
- La Política de Seguridad y Salud ocupacional
- La Política Medioambiental

Según el ámbito de la empresa

Podemos distinguir varios tipos de políticas según a qué se aplican:

Política de Finanzas: No se puede afirmar que exista una Política de Finanzas común y aplicable a todas las compañías, ya que cada empresa es un mundo, y la dimensión, necesidades o fines de las mismas son totalmente distintos. Las obligaciones tributarias, la contabilidad o los inventarios son algunas de las materias reflejadas en esta política.

Política de Operación: Plantea los modelos que impulsan la eficiencia y dinamizan el proceso productivo que la empresa quiere impulsar. La programación de pedidos y el trato con proveedores son funciones regidas por esta política.

Política de Personal: Establece los marcos de actuación en materia de recursos humanos (sueldos, ascensos, contrataciones, etc.)

Política de Mercado: Determina los principios de acción de la empresa en procedimientos o actividades laborales que proyectan la imagen de marca

y su ajustarse en el mercado, como puede ser la distribución, campañas de publicidad o desarrollo de productos.

2.2 Antecedentes referenciales

El tema Diseño de control interno en el área de tesorería de la empresa Agroindustria de la Amazonia E.I.R.L. (Callería, Perú), de los autores Pineda Rosas Patricia Elizabeth y Young Meléndez Franci Giovanni, en el año (2017), realizado por la institución Universidad Peruana Unión.

Tiene como resumen establecer una adecuada estructura organizacional, supervisión efectiva de las actividades así como asegurar la exactitud en los registros contables, usando un método de investigación descriptiva.

El control interno es de vital importancia para la optimización de los recursos y el desempeño de la empresa. Es por ello que establecer y mantener dicha estructura es responsabilidad de la gerencia de la empresa, la que tiene que evaluar cuidadosamente el beneficio a obtener en relación con el costo de los procedimientos de control.

Teniendo como conclusión que se debe desarrollar un manual de control interno para alcanzar los propósitos del área.

La diferencia con el tema que estoy tratando es que hace referencia a la estructura organizacional de la empresa, y su semejanza estará dentro de los registros contables.

El tema Control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la Universidad Nacional de Jaén (Pimentel, Perú), del autor Coronel Moreno Itaniel, en el año (2018), realizado por la institución Universidad Señor de Sipán.

Tiene como resumen establecer una propuesta de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería realizando un diagnostico al entrevistar a los trabajadores de la Universidad, dando esto que el área de tesorería presentaba problemas desfavoreciendo los asuntos

administrativos, la satisfacción económica de sus trabajadores, el pago a sus proveedores y la inversión en el desarrollo cultural y científica.

La diferencia con el tema que estoy tratando es que hace referencia a la eficiencia que maneja la empresa viendo si esta afecta a los empleados, y su semejanza es mejorar el área, para así la empresa sea más eficiente.

El tema Diagnostico al sistema de control interno del área de tesorería en Clínica Chillan (Chillán, Chile), de la autora Guzmán Cortes Cecilia, en el año (2017), realizado por la institución Universidad del Bío Bío.

Tiene como resumen en levantar y describir los principales procedimientos que involucran el proceso de caja en el área de tesorería, para lograrlo se utilizó herramientas de observación, cuestionario y se aplica un formulario de levantamiento de procedimientos.

Las recomendaciones fueron hechas mediante un manual de procedimientos, dejando por escrito todas las instrucciones que definen los procedimientos.

La diferencia con el tema que estoy tratando es que hace referencia a una clínica, y su semejanza es mejorar el área, que dejara por escrito todos los procedimientos que se deben realizar en el área.

El tema Propuesta para el diseño de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en modelo COSO, para la empresa Samarcol S.A.S. (Santa Marta, Colombia), de los autores Rivera Cáceres Ronald Robert, Forero Rodríguez Yolianis Rosario y Cantillo Bornachera Gabriela María, en el año (2018), realizado por la institución Universidad Cooperativa de Colombia Seccional Santa Marta.

Tiene como resumen en describir la situación actual de la empresa, a través de un diagnóstico se muestra el objeto social de la empresa, los productos y servicios que ofrece, se plantea la problemática existente en las áreas administrativa y contable, se abarcará el tema sobre el Marco Teórico, donde se contextualiza sobre el control interno basado en el modelo COSO, se realizará evaluación de los procesos que realiza la Empresa en las áreas

contables y administrativas, se propone el diseño de un Sistema de Control 10 Interno para las áreas Administrativa y Contable de la Empresa, en el cual se incluirá, conclusiones y recomendaciones.

La diferencia con el tema que estoy tratando es que hace referencia la utilización de sistema de control interno en específico COSO, y su semejanza es busca analizar toda la problemática que existe en el área.

El tema Control interno al proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la gestión de tesorería del Gad Municipal de San Miguel de Urcuqui (Ibarra, Ecuador), de la Guzmán Benalcázar Carmen de Lourdes, en el año (2017), realizado por la institución Universidad Técnica del Norte. Tiene como resumen fortalecer el proceso de recuperación de cartera vencida, a fin de que, incida en una mayor eficiencia en la gestión de Tesorería, a través de una evaluación de control interno basada en la metodología COSO I, que es un modelo integrado a la gestión de las organizaciones, realizado por todo el personal en sus distintos niveles jerárquicos, que promueve: seguridad razonable y la correcta administración de los recursos para cumplir con los objetivos planteados, impulsar la eficiencia en las operaciones, El instrumento aplicado en esta investigación fue el cuestionario que permitió obtener el nivel de confianza y el nivel de riesgo de los controles implementados por la entidad, en el cual se sustentan nuestras observaciones, comentarios y recomendaciones.

Se creó la necesidad de diseñar un plan de acción, el mismo que contiene objetivos, metas, actividades, estrategias con el propósito de disminuir la cartera vencida para el año 2017, y en consecuencia generar recursos financieros para ser invertidos en obras y proyectos que beneficien y mejoren la calidad de vida los habitantes.

La diferencia con el tema que estoy tratando es que hace referencia la utilización de sistema de control interno en específico COSO, y su semejanza es diseñar un plan de acción, con objetivos, metas, actividades y estrategias a cumplir.

El tema Diseño de un plan estratégico para implementar un sistema de control interno y establecer procedimientos y funciones para el departamento de tesorería de la empresa Ópticas GMO Ecuador S.A., de los autores Cusme Cedeño María Cesibel, Romero Vargas Lina Paola y Valenzuela Cobeña Deysi Johanna, en el año (2015), realizado por la institución Universidad de Guayaquil.

Tiene como resumen un diseño de plan estratégico en el que se va a implementar un sistema de control interno que garantice no se esté cometiendo ningún desvío de fondos y también así enfocarse en el cumplimiento de manera correcta de las funciones asignadas respetando el cargo que desempeñe dentro de la empresa.

La diferencia con el tema que estoy tratando es para los desvíos de fondos dentro de la empresa si estos los hubieran, y su semejanza son los procedimientos que se desea establecer para el mejor desempeño de las funciones.

2.3 Fundamentación Legal

Constitución de la República del Ecuador (2008), Art. 213.- Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.

NIIF 9 – Instrumentos Financieros (2018): El objetivo de esta Norma es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivos financieros, de forma que se presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno (2020)

Art. (7.7).- Actividad empresarial.- Para efectos tributarios, se considera actividad empresarial a aquella en la que intervienen los factores de capital y de trabajo, así como otros factores necesarios para producir, comercializar o prestar bienes, servicios o derechos que se ofrecen en el mercado por un precio, tales como infraestructura y empleados que participen en dicha actividad. El Servicio de Rentas Internas podrá emitir los actos normativos con las condiciones, límites, excepciones y requisitos, necesarios para la aplicación de esta Disposición.

Art. (7.9).- Debida diligencia tributaria.- Es el conjunto de políticas, procesos y procedimientos diferenciados que obligan al sujeto pasivo a obtener, exhibir, reportar, actualizar y/o conservar información relacionada principalmente con sus clientes, proveedores, partes relacionadas, titulares de derechos representativos de capital, beneficiarios efectivos, empleados, administradores, miembros de directorio, contadores y representantes, así como respecto de transacciones inusuales. El Servicio de Rentas Internas establecerá los estándares de debida diligencia tributaria, incluyendo las condiciones, sujetos obligados a informar, plazos, excepciones, mecanismos y demás consideraciones de registro a través de resolución de carácter general.

Art. 27.- Deducciones generales.- En general, son deducibles todos los costos y gastos necesarios, causados en el ejercicio económico, directamente vinculados con la realización de cualquier actividad económica y que fueren efectuados con el propósito de obtener, mantener y mejorar rentas gravadas con impuesto a la renta y no exentas; y, que de acuerdo con la normativa vigente se encuentren debidamente sustentados en comprobantes de venta. La renta neta de las actividades habituales u

ocasionales gravadas será determinada considerando el total de los ingresos no sujetos a impuesto único, ni exentos y las deducciones de los siguientes elementos:

1. Los costos y gastos de producción o de fabricación.
2. Las devoluciones o descuentos comerciales, concedidos bajo cualquier modalidad, que consten en la misma factura o en una nota de venta o en una nota de crédito siempre que se identifique al comprador.
3. El costo neto de las mercaderías o servicios adquiridos o utilizados.
4. Los gastos generales, entendiéndose por tales los de administración y los de ventas;
5. Los gastos y costos financieros, en los términos previstos en la Ley de Régimen Tributario Interno. Cuando para efectos de deducibilidad la normativa se refiera a un límite de gastos deberá entenderse que dicho concepto incluye indistintamente costos y gastos. Para que el costo o gasto por cada caso entendido superior a mil dólares de los Estados Unidos de América sea deducible para el cálculo del Impuesto a la Renta, a más del comprobante de venta respectivo, se requiere la utilización de cualquier institución del sistema financiero para realizar el pago, a través de giros, transferencias de fondos, tarjetas de crédito y débito y cheques.

Art. 38.- Contribuyentes obligados a llevar cuentas de ingresos y egresos.- Las personas naturales y sucesiones indivisas que operen con un capital, obtengan ingresos y efectúen gastos inferiores a los previstos en el artículo anterior, deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos que servirá de base para declarar sus impuestos. La cuenta de ingresos y egresos deberá contener la fecha de la transacción, el concepto o detalle, el número de comprobante de venta, el valor de la misma y las observaciones que sean del caso y deberá estar debidamente respaldada por los correspondientes comprobantes de venta y demás documentos

pertinentes. Los documentos sustentatorios de los registros de ingresos y egresos deberán conservarse por siete años de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario, sin perjuicio de los plazos establecidos en otras disposiciones legales.

Art. 38.1- Plazo de conservación de documentos de soporte.- Para el caso de documentos que sustenten operaciones por las cuales la norma tributaria permita la amortización o depreciación, el plazo de conservación de los documentos se contará a partir del periodo fiscal en el cual finalizó la vida útil o el tiempo de amortización del activo. Esta disposición deberá ser aplicada por todo tipo de contribuyentes.

Art. 95.- Momento de la retención.- La retención en la fuente deberá realizarse al momento del pago o crédito en cuenta, lo que suceda primero. Se entenderá que la retención ha sido efectuada dentro del plazo de cinco días de que se ha presentado el correspondiente comprobante de venta. El agente de retención deberá depositar los valores retenidos en una entidad autorizada para recaudar tributos, de acuerdo a la forma y plazo establecidos en el presente reglamento.

Para los efectos de la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno y este Reglamento, se entenderá que se ha acreditado en cuenta, el momento en el que se realice el registro contable del respectivo comprobante de venta.

2.4 Variables conceptuales de la investigación

2.4.1 Variable Independiente: Control interno

(Granada, 2011) Nos dice que el control interno es:

El sistema de control interno comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad y corrección de los datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas.

Acorde con este concepto, el control interno reviste una importancia fundamental para la estructura administrativa contable de una organización. Se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, de su sistema de información interno, con el riesgo de fraudes, con su eficacia y eficiencia. (p. 213)

2.4.2 Variable dependiente: Cumplimiento de políticas

(Pérez & González, 2019) Nos dice que política empresarial es:

“Se entiende por políticas la conversión de las tácticas en sistemas, métodos y procedimientos de actuación en relación con las preguntas y a los interrogantes que en que se basan las respuestas tácticas.” (p. 81)

2.5 Definiciones conceptuales

Actividades de control: (Mantilla, 2016) El entendimiento que el auditor tiene respecto de las actividades de control se relaciona con los controles que la administración ha implementado para prevenir o detectar errores o fraude que resultarían en declaración equivocada material en las cuentas y revelaciones y en las aserciones relacionadas de los estados financieros.

Para el propósito de evaluar la efectividad del control interno sobre la presentación de reportes financieros, el entendimiento que tiene el auditor respecto de las actividades de control comprende un rango más amplio de cuentas y revelaciones que el que normalmente se obtiene para la auditoría de estados financieros. (p. 27)

Asientos contables: (Fierro, 2011) Con fundamento en comprobantes debidamente soportados, los hechos económicos se deben registrar en libros, en idioma castellano, por el sistema de partida doble. Pueden registrarse varias operaciones homogéneas en forma global, siempre que su resumen no supere las operaciones de un mes. Las operaciones deben registrarse cronológicamente, sin perjuicio de lo dispuesto en normas especiales, los asientos respectivos deben hacerse en los libros a más tardar en el mes siguiente a aquel en el cual las operaciones se hubieren realizado. Dentro del término previsto en el inciso anterior, se deben resumir los movimientos débito y crédito de cada cuenta y establecer su saldo. (p. 60)

Debilidad material: (Mantilla, 2016) es una deficiencia significativa, o una combinación de deficiencias significantes, que resulta en una probabilidad más que remota de que no sería prevenida o detectada una declaración equivocada material en los estados financieros anuales o intermedios. (p. 8)

Deficiencia significativa: (Mantilla, 2016) es una deficiencia de control, o una combinación de deficiencias de control, que afecta de manera adversa la habilidad de la compañía para iniciar, autorizar, registrar, procesar, o reportar datos financieros externos de una manera confiable y de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, de manera que existe una probabilidad más que remota de que no sería prevenida o detectada una declaración equivocada de los estados financieros anuales

o intermedios de la compañía, declaración equivocada que es más que carente de consecuencias. (p. 7)

El entorno: (Pérez & González, 2019) es el ambiente social, comercial, cultural, etc. que rodea a nuestra empresa o a nuestro proyecto empresarial. El entorno de mi pequeño comercio es el ambiente demográfico del barrio, de mi ciudad (cuántos habitantes hay en ella pero, sobre todo, cuántos de estos pueden llegar a ser clientes de mi negocio), el contexto familiar, político, social (clase alta, media, baja) y cultural (dependiendo del tipo de empresa). En este entorno es donde va a desarrollarse (o ya se está desarrollando) mi empresa, y en el cual se deben producir las actividades y los resultados de la misma. (p.60)

Gastos: (Mendoza Roca & Ortiz Tovar, 2016) Toda empresa, ya sea de prestación de servicios, comercial o manufacturera, para operar normalmente necesita adquirir ciertos bienes y servicios, como la mano de obra, los servicios públicos, etc. La empresa incurre en un gasto cuando obtiene una contraprestación real del exterior, es decir, cuando recibe alguno de estos bienes o servicios. Por lo tanto, los gastos son “los desembolsos necesarios para generar los ingresos”. (p. 119)

Identificación de los procesos significantes y de las principales clases de transacciones: (Mantilla, 2016) El auditor debe identificar cada proceso significativo sobre cada clase principal de transacciones que afecta las cuentas o los grupos de cuentas que sean significantes. Las principales clases de transacciones son aquellas clases de transacciones que son significantes para los estados financieros de la compañía. Por ejemplo, en una compañía cuyas ventas pueden ser iniciadas por los clientes mediante contacto personal en una tienda de venta al detal o de manera electrónica mediante el uso de Internet, esos tipos de ventas serían las dos principales clases de transacciones en el proceso de ventas si ambas fueran

significantes para los estados financieros de la compañía. Como otro ejemplo, en una compañía para la cual los activos fijos constituyen una cuenta significativa, el registro de los gastos de depreciación constituiría una clase principal de transacciones. (p. 35)

Ingresos: (Mendoza Roca & Ortiz Tovar, 2016) Toda empresa, en el ejercicio de su actividad, presta servicios y bienes al exterior. A cambio de ellos recibe dinero o nacen derechos de cobro a su favor, que hará efectivos en las fechas convenidas. Se produce un ingreso cuando aumenta el patrimonio de la empresa y este incremento no se debe a nuevos aportes de los socios; es decir, que el ingreso es “el precio o valor que se recibe por la venta de bienes y servicios. (p. 119)

La visión: (Pérez & González, 2019) es un concepto muy claro, pero que siempre se trata de definir de manera ampulosa e insulsa. La visión es, sencillamente, el sueño de un empresario, por lo tanto, se tiene que expresar siempre en una frase muy corta. (p. 74)

Monitoreo: (Mantilla, 2016) El entendimiento que el auditor tiene respecto del monitoreo de los controles por parte de la administración se extiende a e incluye su monitoreo de todos los controles, incluyendo las actividades de control, las cuales la administración identificó y diseñó para prevenir o detectar declaraciones equivocadas materiales en las cuentas y revelaciones y en las aserciones relacionadas de los estados financieros. (p. 27)

Proveedores: (Fierro, 2011) Son las obligaciones que tiene la empresa con las personas que proveen las materias primas para colocar en marcha la producción o las mercancías no fabricadas por la empresa para colocarlas como disponibles para la venta de bienes o contratos de servicios. (p. 176)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Datos de la empresa

SUFERSA S.A. SUMINISTRO FERRETERO SOCIEDAD, ubicada en la ciudad de Guayaquil, Cañar 1208 y Villavicencio, dedicada a la Venta al por menor especializada de artículos de ferretería.

Nos iniciamos en el año 2000, somos una empresa dedicada a la importación y venta de suministros ferreteros, materiales eléctricos, para la pequeña y grande industria.

Ofreciendo gran variedad de productos, con precios muy competitivos en el mercado.

Contamos con nuestras instalaciones propias, para desempeñarnos cada día, en nuestras labores, con nuestro equipo de colaboradores; dentro de nuestra meta esta priorizar la atención a nuestros clientes ofreciendo variedad, calidad y precio en cada una de las líneas de productos.

RUC:

0992147911001

Fecha de inicio de actividades: 05/01/2001

Misión:

Pensando en nuestros clientes, mantener un stock de mercadería disponible, de marcas muy reconocidas. Nuestra misión es asesorarlo en la compra respectiva de materiales.

Visión:

Liderar siempre con nuestra propuesta, en cada venta directamente al cliente, alcanzar siempre nuestros objetivos y mantenernos a la van guardia y servicio.

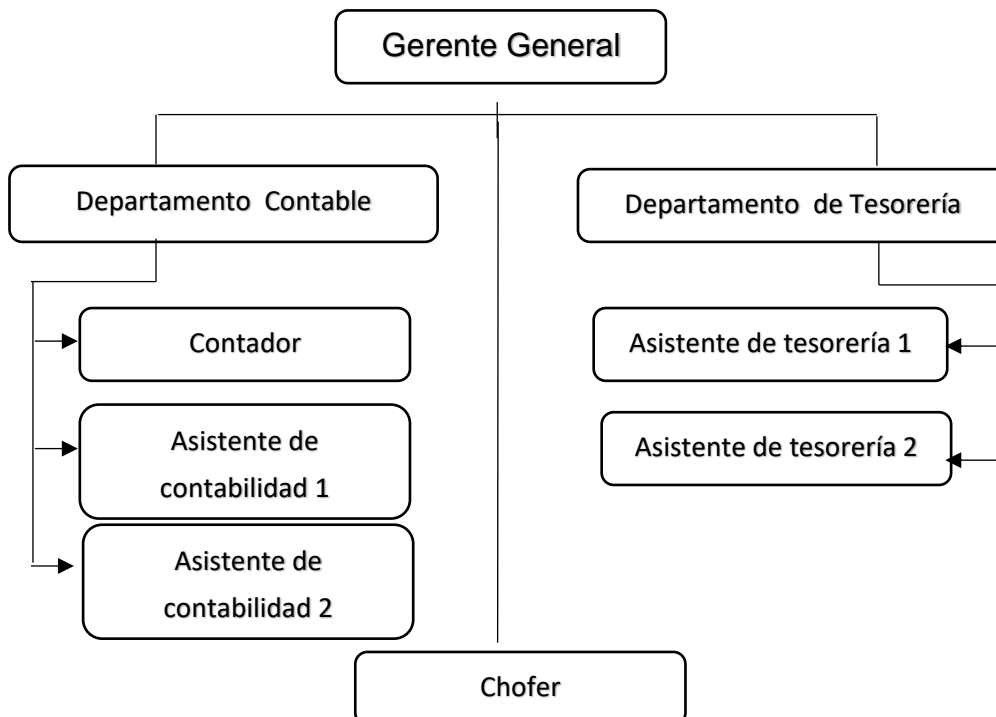
Logo:



Organigrama:

Figura 1

Organigrama



Elaborado por: Vargas, E. (2020)

Gerente General: el encargado de planear las actividades que se desarrollen dentro de la empresa, firmar y autorizar cheques para pagos de proveedores, guiar al supervisor de venta para desempeñar de manera correcta el cargo.

Contador General: se encarga de mantener al día los impuestos de la empresa, revisión del correcto desempeño de cada una de las personas que se desarrollan en el departamento administrativo y tesorería, estados financieros al día.

Asistente contable: el delegado de recolectar/ingresar al sistema la información que le traigan tales como facturas, órdenes y demás situaciones que ocurran dentro de la empresa en el área administrativa, manejo de páginas del SRI, Súper de compañías, less, Mrl (Ministerio de relaciones laborales).

Asistente de tesorería: se encarga de la recepción y entrega de documentos a clientes/proveedores, solicitar la emisiones de pagos de facturas por vencer y vencidas, mantener las cuentas por cobrar y pagar clasificadas y al día, informar si está pendiente algún pago, pago a proveedores y recepción de pago de clientes, manejo de estado de cuenta, conciliaciones bancarias.

Supervisor de ventas: encargado de supervisar las ventas del día a día, emitiendo órdenes de compra a los clientes y supervisando su entrega inmediata y de manera satisfactoria.

Vendedor: realiza ventas del día a día, recuperación de cartera de clientes, contactar nueva clientela.

Chofer: encargado de distribuir pedidos de la clientela.

3.2 Diseño de la investigación

Investigación bibliográfica

(Lerma, 2009) Menciona que:

“Se deben referenciar los libros, revistas, tesis de grado, referencias obtenidas por internet, y otros que se consultaron para la realización de la propuesta.” p. 41

Permite buscar, recopilar, organizar y valorar información a través de libros, textos y revistas. Gómez (2016)

Investigación Científica:

(Ander-Egg, 2015) Menciona que:

“Es un proceso moderado, constituido por diversos pasos o fases interconectadas entre sí de una manera lógica y secuencial que comporta una permanente comprobación y contrastación empírica de los hechos, fenómenos o procesos que se quieren estudiar.” p. 75

Es encontrar la solución al problema mediante un proceso ordenado y sistemático de indagación.

Investigación De campo

(Ander-Egg, 2015) Menciona que:

“Es aquella parte del proceso de investigación que se realiza en la situación o ámbito que es objeto de estudio. Consiste en la recolección de datos y de información, sobre los hechos, acontecimientos y procesos que son objeto de la investigación.” p. 154

Se extrae los datos e informaciones directamente de la realidad o lugar de los hechos

3.3 Tipos de investigación

Cuadro 3 **Prototipos**

Exploratoria	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
(Martínez, 2011) “es considerada como el primer acercamiento científico a un problema. Se utiliza cuando éste aún no ha sido abordado o no ha sido suficientemente estudiado y las condiciones existentes no son aún determinantes..” p. 23	(Borda, 2013) “ Establecen la interpretación del investigador en relación con diferentes eventos, de los cuales uno se considera como el origen del otro. Es decir, relacionan causalmente variables, una de las cuales es considerada como factor de riesgo y la otra, como efecto o desenlace.” p. 21	(Lerma, 2009) “Su objetivo es describir el estado, las características, factores y procedimientos presentes en fenómenos y hechos que ocurren en forma natural.” p. 63	(Gómez, 2016) “Tiene como objetivo evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables.” p.74

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

En esta investigación se va a trabajar con los tipos de exploratoria y explicativa porque son las que más se relacionan al problema.

Investigación Exploratoria: se busca analizar un poco estudiado e investigarlo, Se emplean cuando se tiene muy poco conocimiento sobre el comportamiento del evento en estudio.

Investigación Explicativa: cuando se tiene el problema bien identificado, y aplicamos la teoría de causa y efecto, para que sus resultados se expresen en hechos verificables. En el diseño propuesto es necesario que el investigador señale las razones por las cuales el estudio puede considerarse explicativo

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

(Lerma, 2009) Nos dice que:

Es el conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición y a cuyos elementos se le estudiarán sus características y relaciones. Es definida por el investigador y puede estar integrada por personas o por unidades diferentes a personas: viviendas, ventanas, tornillos, pacientes de pediatría, computadores, historias clínicas, entre otros. p.72

Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

Población finita:

(Borda, Métodos cuantitativos: herramientas para la investigación en salud (4a ed.), 2011) Menciona que:

“Cuando los elementos que lo constituyen pueden ser delimitados y cuantificados. Ejemplo: la población de trabajadores del Hospital Universitario, el número de estudiantes de pregrado de los programas de Medicina y Enfermería de la Universidad de Guayaquil.” p. 89

Cuando los elementos que lo constituyen pueden ser contados, es el caso de este proyecto por su población que puede ser contada. Solo trabajan siete personas en las instalaciones de la empresa.

Población Infinita:

(Borda, Métodos cuantitativos: herramientas para la investigación en salud (4a ed.), 2011) Menciona que:

Cuando el tamaño de la población no es posible definirlo en forma precisa, ya que se trata de eventos o hechos que aún no han ocurrido. Ejemplo: el número de casos de tuberculosis pulmonar en el departamento del Atlántico durante el próximo año. En este caso se tomarán todos los casos que se presenten en el próximo como universo, pero como no tenemos el número exacto para tal propósito, por lo tanto hay que realizar un estimativo. p. 89

Cuando los elementos que lo conforman no tienen límite o para efectos prácticos no es posible determinar su magnitud debido al tamaño.

Cuadro 4 **Universo**

Elemento	Cantidad
Gerente General	1
Contador General	1
Asistente de Contabilidad	2
Asistente de Tesorería	2
TOTAL	6

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

3.4.2 Muestra

(Lerma, 2009) Menciona que:

La muestra es un subconjunto de la población. A partir de los datos de las variables obtenidos de ella (estadísticos), se calculan los valores estimados de esas mismas variables para la población.

Se utiliza una muestra cuando por razones de gran tamaño, limitaciones técnicas o económicas, no es posible tomar mediciones a todos los elementos de la población. Son ejemplos de estadísticos el promedio (\bar{x}) y la varianza (s^2). Observe que para su notación se utilizan letras latinas.

El proceso del muestreo tiene como objetivo seleccionar algunos elementos de la población para calcular los estadísticos; y a partir de éstos, estimar con cierta probabilidad los datos poblacionales. Por tal razón, la muestra debe cumplir los siguientes requisitos: ser representativa de la población, los elementos ser seleccionados aleatoriamente, es decir, al azar. P.73

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación con el fin de obtener la información

3.4.3 Tipos de muestra

(Ruiz, 2012) Menciona que:

Muestreo probabilístico: Se apoya en la «ley de los grandes números» y en la «ley del límite central», lo que permite establecer al investigador que lo utiliza adecuadamente,

a) el grado de representatividad con la que una muestra reproduce el universo del que se ha extraído,

b) el margen de error con el que los datos de aquella se pueden extrapolar a éste y

c) el nivel de confianza con el que se puede efectuar esta operación.

(p.64)

(Borda, El proceso de investigación. Visión general de su desarrollo, 2013)

Menciona que:

Muestreo consecutivo: Se asemeja al muestreo probabilístico y es muy utilizado. Consiste en reclutar a todos los individuos de la población accesible que cumplan con los criterios de selección durante el periodo de tiempo de reclutamiento fijado para el estudio.
p. 155/156

Muestreo aleatorio simple (MAS): Es uno de los métodos más sencillos y se considera el más utilizado. Su característica principal es que todas las unidades del universo tienen la misma probabilidad

de ser incluidas en la muestra. En este tipo de muestreo hay varias técnicas para su realización. Una de ellas es la de las balotas o la lotería. Para esta técnica es necesario contar con un listado completo de las unidades del universo. p. 156

Muestreo sistemático: Es un tipo de muestreo similar al aleatorio simple, en el que, de acuerdo con el número de individuos que pertenecerán a la muestra y al tamaño del universo, se realiza el cálculo de una constante (fracción de muestreo) y luego se establece el número de arranque aleatorio (desde 1 hasta el valor de la fracción de muestreo). Posteriormente se conforma la muestra de la siguiente forma: el individuo que ocupe la posición del número de arranque aleatorio será el primero de la muestra; luego se suma sistemáticamente el valor de la fracción de muestreo y será el individuo dos de la muestra; enseguida, a este valor se suma la fracción de muestreo y será el individuo tres de la muestra; y así sucesivamente hasta completar el tamaño de la muestra. (p. 156/157)

Muestreo estratificado: Una muestra aleatoria estratificada es aquella que divide la población, primero en estratos adecuados (subgrupos) y, luego, de cada estrato selecciona una muestra aleatoria. Este muestreo se caracteriza por la subdivisión de la población en subgrupos o estratos, porque las variables principales que deben someterse a estudio presentan cierta variabilidad o distribución conocida, que se debe tomar en cuenta para extraer la muestra. Los estratos tienen como características que son homogéneos en su interior pero heterogéneos entre sí; es decir, dentro de cada estrato los individuos comparten las mismas características, pero al compararse con otro estrato estas son completamente diferentes. (p. 157)

Muestra no probabilísticas: (Gómez, 2016) "Suponen un procedimiento de selección informal, donde la elección de una unidad de análisis no depende de la probabilidad de ser elegido, sino de la decisión del investigador, al diseñar el trabajo de campo." (p. 108)

Los tipos de muestreos se utilizan para sacar una conclusión de la población, es una técnica utilizada ampliamente en las investigaciones, en este proyecto no serán utilizados ningún tipo de muestra, porque la población de la empresa investigada es de menos de diez.

3.5 Métodos teóricos de la investigación

(Morán & Alvarado, 2010) Nos hablan de los métodos de la investigación:

Método inductivo deductivo: Método de inferencia basado en la lógica y relacionado con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido e inductivo en un sentido contrario. (p.12)

Método analítico: Proceso cognoscitivo que consiste en descomponer un objeto de estudio mediante la separación de cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual. (p.12)

Método analítico-sintético: Estudia los hechos a partir de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego integra dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral. (p.12)

Método histórico comparativo: Procedimiento de investigación y esclarecimiento de los fenómenos culturales, que consiste en establecer la semejanza de dichos fenómenos, tras lo cual infiere una conclusión acerca de su parentesco genético, es decir, de su origen común. (p.12)

Estos ayudan a descubrir en el objeto de la investigación las relaciones y cualidades que mantiene un proyecto, este va desde su análisis hasta desarrollo.

Método Descriptivo según (González, s/a):

Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, haciendo referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos.

La descripción debe hacerse de manera tal que siga el curso de las operaciones en todas las unidades administrativas que intervienen, nunca se practicará en forma aislada o con subjetividad.

Detallar ampliamente por escrito los métodos contables y administrativos en vigor, mencionando los registros y formas contables utilizadas por la empresa, los empleados que los manejan, quienes son las personas que custodian bienes, cuanto perciben por sueldos, etc.

Este método permite detallar paso a paso lo que se debe seguir en algún proceso que la empresa tenga para cumplir algún objetivo y obtener la información requerida.

3.6 Técnicas e instrumentos de la investigación

Cuadro 5 Procedimiento

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

Entrevista:

(Ruiz, 2012) Menciona que:

Es la herramienta metodológica preferida por los investigadores cualitativos. Esta suele ser practicada por los investigadores de esta escuela en su modalidad abierta y no estructurada, entendida como una conversación controlada por el arte de saber formular preguntas y de saber escucharlas. Dentro del paradigma constructivista, la entrevista no es un arma neutral, sino que el entrevistador crea la situación social de la entrevista, en cuyo marco cobran sentido las respuestas obtenidas y dentro del cual deben ser interpretadas como episodios interaccionales. La entrevista no es una herramienta mecánica sino que está profundamente influenciada por el entrevistador y por sus características, así como por las del entrevistado y su contexto.

p. 122

Trata de recopilar información a través del contacto entre personas, por medio de preguntas.

Encuesta:

(Martínez, 2011) Menciona que:

Es una técnica de recogida de información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso. Se emplea para investigar hechos o fenómenos de forma general y no particular. Se trata de pedir información a una muestra representativa de personas, denominados encuestados, utilizando preguntas escritas. Los cuestionarios o entrevistas recopilan datos cara a cara, teléfono, por correo o través de medios de comunicación. Es el mejor modo de averiguar lo que el consumidor piensa. Dada la imposibilidad de tiempo y económica de entrevistar a todos los posibles miembros de la población, encuestamos solamente a una parte representativa. Nace el error de muestreo que disminuye a medida que aumenta la muestra. En la encuesta, a diferencia de la entrevista, el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito, sin la intervención directa de persona alguna de las que colaboran en la investigación. La encuesta, una vez confeccionado el cuestionario, no requiere de personal calificado a la hora de hacerla llegar al encuestado. A diferencia de la entrevista, la encuesta cuenta con una estructura lógica, rígida, que permanece inalterable a lo largo de todo el proceso investigativo. Las respuestas se recogen de modo especial y se determinan del mismo modo las posibles variantes de respuestas estándares, lo que facilita la evaluación de los resultados por métodos estadísticos. p. 42

Es una técnica de recogida de información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso.

3.7 Procedimientos de la investigación

Encuesta a los trabajadores

Mediante recogida de información con ayuda de diez preguntas debidamente organizadas en cuestionario impreso conoceremos la opinión de los trabajadores ante el cumplimiento del control interno dentro de la empresa, para de esta manera sacar una conclusión sobre qué tan capacitados se encuentran en el área donde laboran.

Para este levantamiento de información también se dará alternativas de respuestas múltiples a los asistentes de contabilidad y tesorería de la empresa, las cuales serán de ayuda para un conocimiento más certero referente a la situación actual, será analizada cada respuesta de los trabajadores en porcentajes, midiendo sus opiniones en el control interno de la empresa.

Entrevista a los Jefes/Supervisores

Mediante una reunión con los jefes, se implementara ocho preguntas para la recopilación de la información actual de cómo se encuentra la empresa en el desempeño del cumplimiento de políticas dentro de la misma.

Esta entrevista se llevara a cabo cara a cara con el personal de mayor rango de la empresa y así obtener información veraz para la ayuda del desarrollo del proyecto, analizando e interpretando las respuestas de ambos y dando a notar sus semejanzas y diferencias ante su variable de cumplimiento de políticas dentro de la empresa.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Aplicación a las técnicas e instrumentos

Encuesta: Cuestionario

1. ¿Qué tan calificado cree que esta para el cumplimiento del control interno, en el puesto de trabajo que desempeña?

Cuadro 6 Calificación

	Opciones	Cantidad	Porcentaje
	Muy calificado	0	0%
	Muy poco calificado	2	50%
	No tan calificado	2	50%
	Nada calificado	0	0%
	Total	4	100%

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

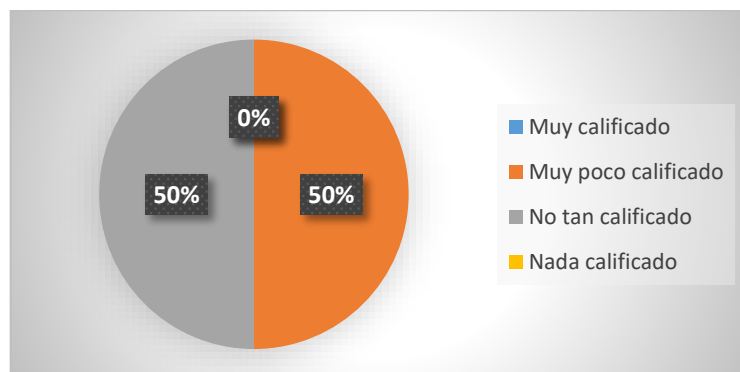


Figura 2. Calificación

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

Análisis e interpretación

Se evidencia que los empleados en la preparación para el área que desempeñan están a la mitad, creen ellos que les falta un poco más por aprender sobre el control interno impuesto por la empresa.

2. ¿Usted cree que las áreas administrativas según los controles internos de la empresa están bien distribuidas?

Cuadro 7 Distribución de áreas

	Opciones	Cantidad	Porcentaje
	Muy bien	1	25%
	Bien	2	50%
	No tan bien	1	25%
	Nada bien	0	0%
	Total	4	100%

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

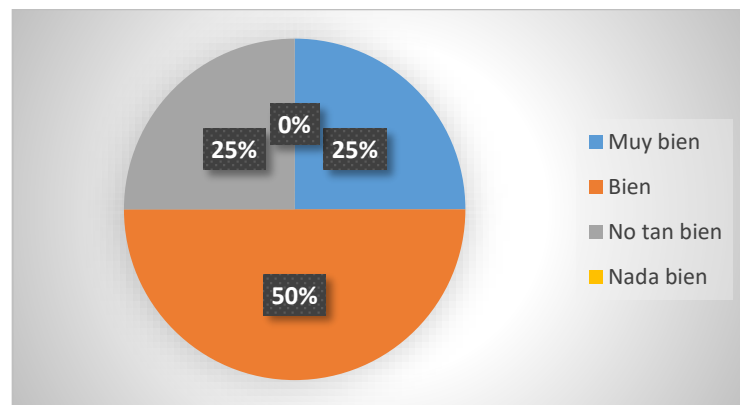


Figura 3. Distribución de áreas

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

Análisis e interpretación

Los empleados nos dan a entender que las áreas dentro de la empresa están medianamente bien distribuidas, porque contamos con el 25% que nos dice que si están muy bien distribuidas, el 50% nos dice que están bien y el otro 25% nos mencionan que no están tan bien distribuidas.

3. ¿El contador le explico los procesos que debe cumplir dentro del área según el control interno?

Cuadro 8 Explicación de políticas

	Opciones	Cantidad	Porcentaje
	Muy bien	1	25%
	Bien	3	75%
	No tan bien	0	0%
	Nada bien	0	0%
	Total	4	100%

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

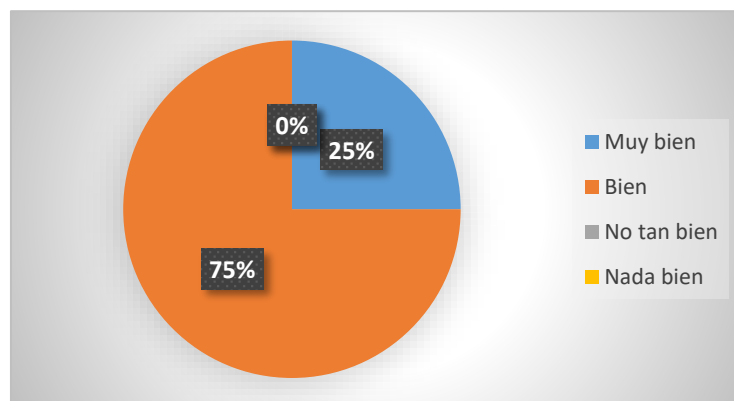


Figura 4. Explicación de políticas

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

Análisis e interpretación

El contador si les ha explicado sobre los procesos que se deben cumplir dentro del área donde se manejan, con un 75% de aceptación que nos dicen que si ha explicado bien y el otro 25% que nos expresa que le explico muy bien las políticas a cumplir.

4. ¿Qué tan eficiente es la empresa en la organización de las reuniones de equipo y dar reportes si se está o no cumpliendo con los controles de la empresa?

Cuadro 9 Eficiencia

	Opciones	Cantidad	Porcentaje
	Muy eficiente	0	0%
	Algo eficiente	1	25%
	No tan eficiente	3	75%
	Nada eficiente	0	0%
	Total	4	100%

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

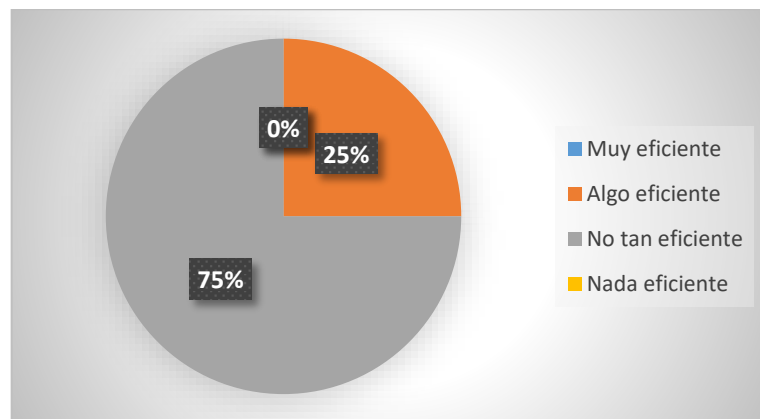


Figura 5. Eficiencia

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

Análisis e interpretación

Evidenciamos que el 75% nos dice que no son tan eficientes al momento de hacer reuniones para evaluar si se están o no cumpliendo con los controles, no existe comunicación alguna de cómo se están llevando las cosas en el área, solo el 25% nos dice que si le comunican.

5. ¿Ha sido capacitado para sacar de toda duda, los procesos que debe cumplir para la mejora del control interno?

Cuadro 10 Capacitación

	Opciones	Cantidad	Porcentaje
	Si	1	25%
	No	2	50%
	Un poco	1	25%
	Nada	0	0%
	Total	4	100%

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

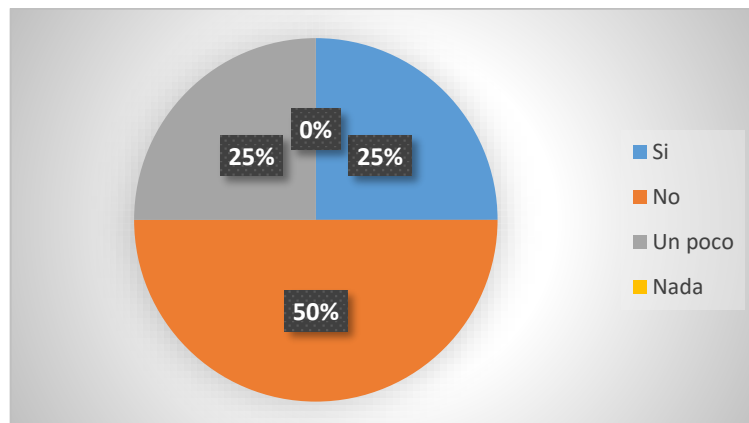


Figura 6. Capacitación

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

Análisis e interpretación

Las opiniones fueron divididas ante las capacitaciones que recibieron para el cumplimiento de políticas, el 25% dice que si fueron bien capacitados, el 50% que si se los capacito en algo, y el otro 25% nos comenta que fueron un poco capacitados.

6. ¿Con que frecuencia cumplen el plazo de entrega de trabajos encomendado según los procesos de control interno establecidos?

Cuadro 11 Cumplir plazos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
La mayor parte del tiempo	2	50%
Cerca de la mitad del tiempo	0	0%
De vez en cuando	2	50%
Nunca	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

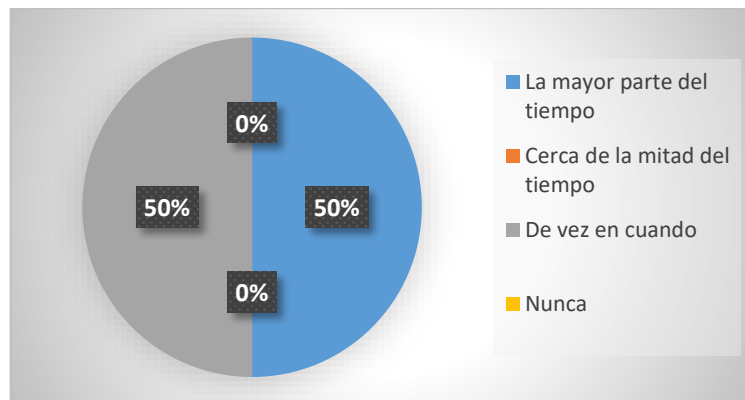


Figura 7. Cumplir plazos

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

Análisis e interpretación

Nos mencionan que para la entrega de trabajos encomendados según los controles impuestos están en opiniones por igual divididas, un 50% nos dice que lo entregan a fecha la mayor parte del tiempo y el otro 50% dice que de vez en cuando lo entregan cuando se ha impuesto fechas, claramente falta mejorar en este aspecto con el cumplimiento.

7. ¿Las capacitaciones son de manera continua en el manejo del sistema de acuerdo al control interno?

Cuadro 12 Manejo de sistema

Opciones	Cantidad	Porcentaje
La mayor parte del tiempo	0	0%
Cerca de la mitad del tiempo	2	50%
De vez en cuando	1	25%
Nunca	1	25%
Total	4	100%

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

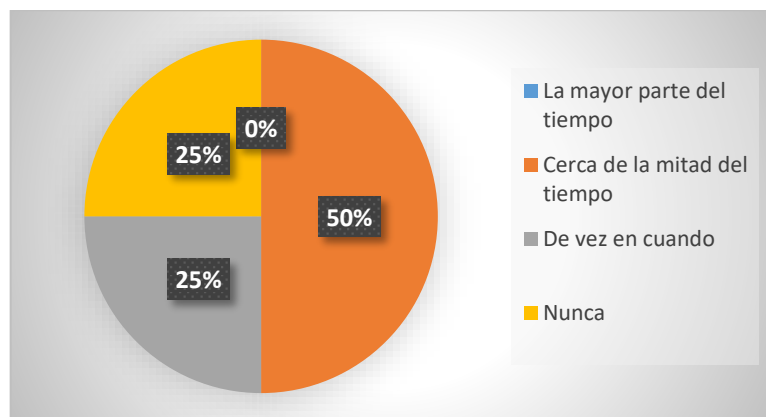


Figura 8. Manejo de sistema

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

Análisis e interpretación

Nos dice que la capacitación en el manejo de sistema para que el conocimiento de los empleados aumente se lo hace a ciertos empleados y cerca de la mitad del tiempo esto nos dice el 50%, y de vez en cuando nos dice el 25%, en cambio el restante el otro 25% nunca lo han capacitado en el sistema y no saben cómo ingresar.

8. ¿Se le realiza una revisión continua sobre el cumplimiento de los procesos dentro de la empresa?

Cuadro 13 Revisión continua

Opciones	Cantidad	Porcentaje
La mayor parte del tiempo	1	25%
Cerca de la mitad del tiempo	0	0%
De vez en cuando	3	75%
Nunca	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

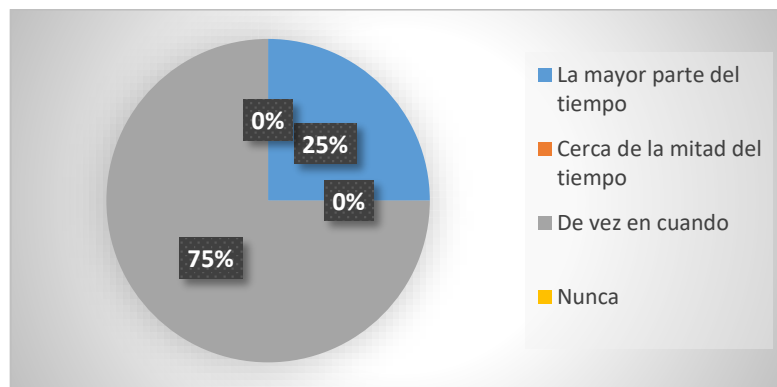


Figura 9. Revisión continúa

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

Análisis e interpretación

El 75% de los empleados nos dice casi nunca se revisa los procesos que realizan para ver el cumplimiento de los procesos por los superiores, y el otro 25% dice que la mayor parte del tiempo si revisan, faltando mayor control en este aspecto para la revisión y aprobación de los procesos realizados.

9. ¿Los supervisores le dan toda la información requerida en su debido momento para que cumplan con los procesos correspondientes?

Cuadro 14 Información requerida

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	25%
De vez en cuando	3	75%
Nunca	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

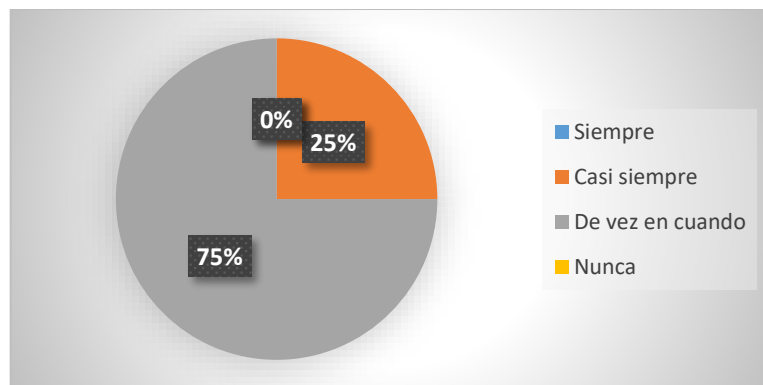


Figura 10. Información requerida

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

Análisis e interpretación

Los supervisores según el 25% dan casi siempre la información requerida para cumplir con los procesos debidos, en cambio el 75% dicen que dan la información de vez en cuando, y es entonces que los empleados deben solucionar todos esos problemas e ir buscando por toda la empresa la información requerida.

10. ¿El desempeño del departamento, cree necesita mejoras en su actual control y cumplimiento de políticas?

Cuadro 15 Desempeño del departamento

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	3	75%
Casi siempre	1	25%
De vez en cuando	0	0%
Nunca	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

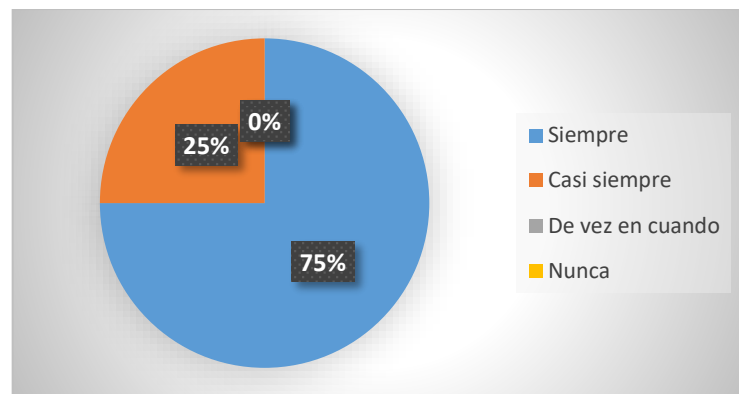


Figura 11. Desempeño del departamento

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

Análisis e interpretación

Nos menciona que necesitan mejoras en el actual control interno existente, ya que el 75% nos dice que siempre necesita mejoras y el otro 25% también nos da una respuesta afirmativa que casi siempre necesita mejoramiento las actuales políticas dentro de la empresa.

Cuadro 16**Análisis de entrevista: formulario**

Situación	Gerente General	Contador General	Análisis e interpretación
Experiencia de los trabajadores en el área encomendada	Desconocimiento de manera general en el área.	No pueden resolver una situación por su cuenta	Les falta adquirir más experiencia.
Aprueba los documentos para pagos o cobros	Por tiempo no lo hace y solo firma lo que le dan.	Cuando está en oficina trata de revisar todo y autorizar.	No confirman la información entregada.
Autoriza todos los pagos que salen de la empresa	Indica lo que se debe pagar.	Se encarga el Gerente General.	No confirman la información entregada.
Comprueba el cumplimiento de actividades diarias	Se encarga el contador.	No precisamente, pero cuando está en oficina lo hace.	La necesidad de alguien que sea el revisor.
Revisión de los estados financieros de la empresa	Se los analiza con el contador.	Se los cuadra con los asistentes y se presente a gerencia.	Falta reunión con el equipo completo, para tratar sobre los estados financieros.
Hacen cobro y no los hace ingresar en su debido momento	Los entrega cuando se hace el depósito	Se encarga Gerencia	Perdida de documentos, no respaldan cobros
Prepara o envía depósitos al banco	Sí, deposita directamente	No se encarga de depósitos	No comunican de los depósitos que hacen.
Departamento de tesorería necesita mejora en el cumplimiento de políticas.	Por supuesto que sí, comprende que no siempre cumple con los procesos.	Claro que necesita una mejora.	Se necesita establecer políticas y que sea cumplido.

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

4.2 Propuesta: Plan de control interno

(Gómez G. , 2001) Nos menciona que:

¿Qué es el control interno?

El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores violación a principios y normas contables, fiscales y tributarias. (s/p)

El control interno nos ayuda para mantener la tranquilidad en los procesos realizados dentro de la empresa y la confiabilidad al trabajo realizado.

Objetivos del control interno según (Gómez G. , 2001):

- 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 la 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. (s/p)

Tener un mayor control en cada aspecto que la empresa ejerza, llevar las medidas necesarias para obtener resultados concretos, medir la eficiencia de cada colaborar y compromiso hacia la empresa.

Procedimientos para mantener un buen control interno según (Gómez G. , 2001):

- Delimitación de responsabilidades.
- Delimitación de autorizaciones generales y específicas.
- Segregación de funciones de carácter incompatible.
- Prácticas sanas en el desarrollo del ejercicio.
- División del procesamiento de cada transacción.
- Selección de funcionarios idóneos, hábiles, capaces y de moralidad.
- Rotación de deberes.
- Pólizas.
- Instrucciones por escrito.
- Cuentas de control.
- Evaluación de sistemas computarizados.
- Documentos pre numerados.
- Evitar uso de efectivo.
- Uso mínimo de cuentas bancarias.
- Depósitos inmediatos e intactos de fondos.
- Identificación de puntos claves de control en cada actividad, proceso o ciclo.
- Inspecciones e inventarios físicos frecuentes.
- Actualización de medidas de seguridad.
- Registro adecuado de toda la información.
- Conservación de documentos.
- Uso de indicadores.
- Prácticas de autocontrol.
- Definición de metas y objetivos claros. (s/p)

Plan de control interno

SUFERSA S.A.

Área de tesorería

Objetivos de carácter general:

Promover el cumplimiento de los procesos del flujo de efectivo operativo dentro del área de tesorería de la empresa para la pérdida, abuso o mala gestión que se haga dentro de la institución.

Organización

Área : tesorería

Supervisor o revisor : Contador General

Firma de responsabilidad : Gerente General

Persona responsable del área: Asistentes de tesorería

Transacciones:

- Autorización
- Aprobación
- Ejecución
- Registro

Responsabilidades

Caja y Bancos:

- Todos los cobros deben ser depositados a más tardar al siguiente día que se efectúa el cobro, efectividad de un 100%.
- Arque de caja de manera sorpresiva 1 o 2 veces al mes (Gerente General).
- Que todos los pagos sean cancelados con cheque de la empresa.

- Cada ingreso o egreso debe tener su respaldo en comprobantes, firmados y autorizados por las personas responsables del mismo:
Revisado
Autorizado
Recibí Conforme
- Plan de cuentas acorde a lo que necesita el área.
- Mantener la alerta que no aumente la financiación: tener presente las fechas de pagos, de impuestos etc. De manera que no se deba pagar multa por atrasos.
- Cuidar a los proveedores, mantener al día todas las promesas de pagos con ellos, para evitar tener que cambiarlos.

Responsable: Contador General / Asistente de tesorería 1

Recibo de dinero

Si se recibiera dinero en efectivo por pago de alguna transacción

- Respetar el orden del recibo, llevar su respectiva secuencia.
- Sin borrones ni tachones
- Anotar en números y letras la cantidad que se recibe, con letra totalmente legible.
- La persona que receipte el dinero debe de firmar y sellar el recibo si fuera necesario
- Si lo cobros son en cheques, este debe estar a nombre de la empresa y ser depositado de manera inmediata a la cuenta bancaria de la empresa.
- Cuando ingrese dinero a la empresa se debe emitir un recibo de cobro que justifique el cobro.

Responsable: Gerente General / Asistente de tesorería 2

Conciliaciones Bancarias

- Todas las cuentas bancarias se deben conciliar, en un máximo de 10 días del siguiente mes.
- Todas las cuentas bancarias deben estar debidamente contabilizadas en el libro mayor.
- Conocer los saldos de las cuentas de la empresa.

Responsable: Gerente General / Asistente de tesorería 2

Informes mensuales

- Mensualmente se deberá presentar el informe al contador general de cómo van las cuentas bancarias, los cobros y pagos a proveedores.

Responsable: Gerente General / Contador General / Asistente de tesorería 1 y 2

Prestamos

- Se debe llevar registro de todas las transacciones de préstamos, debe tener la siguiente información:

Valor nominal

Tasa de interés

Fecha de emisión

Fecha de vencimiento

Descripción de la garantía

Valor mensual de la amortización del préstamo.

Responsable: Contador General / Asistente de tesorería 1

Cuadro 17**PLAN DE TRABAJO**

OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA (semanas)			
				1	2	3	4
Promover el cumplimiento de los procesos del flujo de efectivo operativo dentro del área de tesorería	Mejorar los procesos caja/banco	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los ingresos sean depositados a más tardar al siguiente día del cobro. • Que todos los pagos sean cancelados con cheque de la empresa 	Contador General/ Asistente de tesorería 1	Agosto/2020			
Implementar el recibo de dinero para justificar los ingresos a la empresa	Mayor control en documentos de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Respetar el orden del recibo, llevar su respectiva secuencia. • Cuando ingrese dinero a la empresa se debe emitir un recibo de cobro que justifique el cobro 	Gerente General / Asistente de tesorería 2	Agosto/2020			

Conocer el saldo de bancos siempre que se requiera	Mantener la conciliación bancaria al día.	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las cuentas bancarias se deben conciliar, en un máximo de 10 días del siguiente mes. • Todas las cuentas bancarias deben estar debidamente contabilizadas en el libro mayor. 	Gerente General / Asistente de tesorería 2	Septiembre /2020
Presentar los informes en la fecha que se requiere.	Los informes mensuales deben ser analizados con anticipación.	<ul style="list-style-type: none"> • Mensualmente se deberá presentar el informe al contador general de cómo van las cuentas bancarias, los cobros y pagos a proveedores 	Gerente General/ Contador General/ Asistente de tesorería 1 y 2	Primeros diez días de cada mes
Conocer los saldos de los préstamos bancarios	Mantener los saldos de préstamos siempre a disposición.	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar registro de todas las transacciones de préstamos 	Contador General/ Asistente de tesorería 1	Octubre/2020

Elaborado por: Vargas, E. (2020)

4.3 Conclusiones

- Se fundamenta desde la teoría financiera lo relacionado con el flujo efectivo operativo, enfatizando el cumplimiento de las políticas en las empresas.
- Se investigó los métodos y técnicas utilizados en el control interno de la empresa SUFERSA S.A.
- Se elaboró un plan de control interno al flujo de efectivo operativo en la empresa SUFERSA S.A.
- Inexperiencia del personal en el área a desempeñarse.
- Los cargos de alto rango no cumplen con los procesos establecidos por ellos mismos dentro de la compañía.
- No existe reuniones de equipo de trabajo para hablar de cómo se están llevando los procesos dentro de la empresa.
- Capacitación a una parte del personal sobre el manejo del sistema contable Telmah.
- No revisan el cumplimiento de procesos, y solo firman rápidamente los pagos.
- No entregan la información que se requiere para ser registrada y utilizar de respaldo, para evitar un problema futuro.
- Aceptan que sufren de ciertos percances dentro de la empresa, por no cumplir con los procesos establecidos en el control interno dentro de esta.

4.4 Recomendaciones

- Aplicar comprobantes que soporten los pagos y cobros que existen en la empresa.
- Evaluar la implementación de nuevos métodos y técnicas para que la empresa mejore en su control interno.
- Disponer en práctica en el departamento de tesorería el plan de trabajo que se propone en la investigación.
- Capacitar a los asistentes en conciliaciones bancarias, manejo de cuentas contables, etc.
- Compromiso de las personas de alto rango dentro de la empresa a cumplir con cada proceso impuesto en el control interno establecido.
- Realizar reuniones periódicas para analizar las situaciones de la empresa en todos sus aspectos.
- Acordar capacitaciones con la persona encargada del sistema para que capacite a los empleados que no tienen conocimiento del mismo.
- Denominar a una persona para que sea revisor de cada uno de los procesos que se aplican dentro de la empresa, y estos sean autorizados para que el gerente de su aprobación final.
- Entregar la documentación pertinente para cierre de mes, estados financieros, etc. En la fecha que este corresponda, y de no ser el caso aplicar una multa para obligar al personal a cumplir.
- Ejecutar el plan de control interno presentado para el mejoramiento en el cumplimiento de los procesos de los empleados.

4.5 Bibliografía

- Ander-Egg, E. (2015). *Aprender a investigar: nociones básicas para para la investigación social*. Buenos Aires: Brujas.
- Avial, L. (04 de 12 de 2019). *Revista Libertaria*. Obtenido de La democracia en Atenas (I): origen y desarrollo: <https://www.revistalibertalia.com/single-post/2019/04/12/La-democracia-en-Atenas-I-origen-y-desarrollo>
- Borda, M. (2011). *Métodos cuantitativos: herramientas para la investigación en salud (4a ed.)*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Borda, M. (2013). *El proceso de investigación. Visión general de su desarrollo*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Fierro, A. (2011). *Contabilidad general (4a ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Gómez, M. (2016). *Introducción a la metodología de la investigación científica (2ª ed.)*. Buenos Aires: Editorial Brujas.
- Gómez, M. (2016). *Introducción a la metodología de la investigación científica (2ª ed.)*. Guayaquil: Brujas.
- González, A., Rojas , O., & Ruelas, I. (2017). Viabilidad técnica, financiera, social y de mercado de un sistema de acceso por huella dactilar basado en una metodología mixta. *Revista de Desarrollo Económico.*, 60.
- Granada, R. (2011). *Manual de control interno : sectores público, privado y solidario (3a ed.)*. Colombia: Nueva Legislacion.
- Lerma, H. (2009). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto, proyecto (4a ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mantilla, S. (2016). *Auditoría del control interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Martínez, R. (2011). *Investigación comercial. Técnicas e instrumentos*. Madrid: Tebar.
- Mendoza Roca, C., & Ortiz Tovar, O. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración*. Barranquilla: Colombia.
- Morán, G., & Alvarado, D. (2010). *Método de Investigación*. México: Pearson Educación de México, S.A.

Pérez , D., & González, R. (2019). *Así se hace un Plan de Empresa*. Madrid: Tebar.

Ruiz, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.

(s.f.).Obtenido de <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADCP0000597/C1>

(s.f.). Obtenido de http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11279/5_el_contr ol_intern.pdf

Gómez, G. (11 de 05 de 2001). *Control interno en la organización empresarial*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>

González, M. E. (s/a). *El control interno*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-control-interno/>

Retos directivos. (14 de Noviembre de 2017). <https://retos-directivos.eae.es/>. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/que-es-la-politica-de-empresa-y-como-se-constituye/>

Tejada , S., Pandi, M., & Pandi, C. (2017). Modelo de clasificación y valoración de puestos en el sector ferretero. *Revista de Estrategias del Desarrollo Empresarial*, 8.

Vázquez, A. (30 de Enero de 2018). *Emprende Pyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-politicas-de-empresa.html>

ANEXOS

Anexo 1. Carta autorización de empresa



Guayaquil, 14 de septiembre del 2020

Señores
Instituto Superior Tecnológico Bolivariano
Tecnología en Contabilidad y Auditoría
Ciudad

Yo Carpio Quito Cesar Alberto con C.C. # 091460573-8, en mi calidad de contador general de la empresa Suministro Ferretero Sociedad Sufersa S.A. con R.U.C. 0992147911001 autorizo al Sr. Vargas Holguin Erwin Francisco a utilizar información de la empresa para el proyecto sobre propuesta de control interno al flujo de efectivo operativo en el área de tesorería de la empresa SUFERSA S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil.

El estudiante se compromete a:

1. No utilizar la información de la empresa para fines personales.
2. No proporcionar a terceras personas de manera verbal o escrita información sobre la empresa.
3. El resultado del proyecto será única y exclusivamente de uso académico.

Atentamente,


Cpa. Cesar Carpio Quito

C.C. 0914605738



Anexo 2. Contador General. Revision de informacion.



Anexo 3. Asistente # 1. Realizando las actividades del día.



Anexo 4. Documento para ser registrado y completar el respectivo proceso



Anexo 5. Logo de la empresa

Anexo 6. Encuesta

Saludo: Soy estudiante del Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología. Estoy realizando una encuesta como requisito para el grado de tecnólogo en contabilidad y auditoría, para resolver el tema "Propuesta de control interno al flujo de efectivo operativo en el área de tesorería de la empresa Sufersa S.A." solicito respuesta usted con mucha discreción.

Objetivo: Diagnosticar el pensamiento del personal sobre los cumplimientos de las políticas dentro de la empresa Sufersa S.A.

Variable independiente: Control interno

Instrucciones:

- Por favor marque con una X la alternativa que crea usted conveniente.
- Utilice esferográfico azul o negro
- No realice tachones
- Pregunte cualquier inquietud al encuestador
- Tiene usted 15 minutos para responder
- Cuando termine alce la mano. etc.

Cuestionario

1. ¿Qué tan calificado cree que esta para el cumplimiento del control interno, en el puesto de trabajo que desempeña?

Muy calificado

Muy poco calificado

No tan calificado

Nada calificado

2. ¿Usted cree que las áreas administrativas según los controles internos de la empresa están bien distribuidas?

Muy bien

Bien

No tan bien

Nada bien

3. ¿El contador le explico los procesos que debe cumplir dentro del área según el control interno?

Muy bien

Bien

No tan bien

Nada bien

4. ¿Qué tan eficiente es la empresa en la organización de las reuniones de equipo y dar reportes si se está o no cumpliendo con los controles de la empresa?

Muy eficiente

Algo eficiente

No tan eficiente

Nada eficiente

5. ¿Ha sido capacitado para sacar de toda duda, los procesos que debe cumplir para la mejora del control interno?

Si

No

Un poco

Nada

6. ¿Con que frecuencia cumplen el plazo de entrega de trabajos encomendado según los procesos de control interno establecidos?

La mayor parte del tiempo

Cerca de la mitad del tiempo

De vez en cuando

Nunca

7. ¿Las capacitaciones son de manera continua en el manejo del sistema de acuerdo al control interno?

La mayor parte del tiempo

Cerca de la mitad del tiempo

- De vez en cuando
- Nunca
8. ¿Se le realiza una revisión continua sobre el cumplimiento de los procesos dentro de la empresa?
- La mayor parte del tiempo
- Cerca de la mitad del tiempo
- De vez en cuando
- Nunca
9. ¿Los supervisores le dan toda la información requerida en su debido momento para que cumplan con los procesos correspondientes?
- Siempre
- Casi siempre
- De vez en cuando
- Nunca
10. ¿El desempeño del departamento, cree necesita mejoras en su actual control y cumplimiento de políticas?
- Por supuesto
- Algo
- Casi nada
- Nada

Se agradece por el tiempo que usted ha otorgado a la contestación de este cuestionario

Atentamente,

Erwin Francisco Vargas Holguín

C.c. 092730985-6

Anexo 7. Entrevista

Dirigida a Jefes/Supervisores

Datos informativos:

Fecha:

Entrevistado: **Cargo:**

Entrevistador:

Hora de inicio: **Hora de término:**

Lugar:

Objetivo: Conocer la opinión del personal de alto rango sobre el control interno dentro de la empresa.

Variable dependiente: Cumplimiento de políticas

Formulario

1. ¿Cómo calificaría usted la experiencia de los trabajadores en el área encomendada según el cumplimiento de políticas?

2. ¿Prepara o comprueba alguno de los documentos utilizado para realizar un cobro o pago de la empresa según el cumplimiento de políticas establecidas?

3. ¿Prepara o autoriza todos los pagos que salen de la empresa a proveedores según las políticas de la empresa?

4. ¿Comprueba que los empleados cumplan con sus actividades diarias dentro de la empresa según las políticas internas?

5. ¿Revisa y aprueba los valores en estados financieros de la empresa según indican las políticas?

6. ¿Cobra valores y no los hace registrar en su debido momento por la persona encargada cumpliendo con las políticas establecidas de la empresa?

7. ¿Prepara o envía depósitos a los bancos incumpliendo con las políticas de la empresa?

8. ¿Cree que el departamento de tesorería necesita una mejora en las políticas establecidas?

Gracias, por la atención.