



**UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

“PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE INVENTARIOS DEL SECTOR COMERCIAL DE MATERIALES ELÉCTRICOS APLICADO A LA EMPRESA ELECTRO INSTALACIONES A&A DE LA CIUDAD DE CUENCA PERÍODO 2014”

**Tesis previa a la obtención del Título de
Contador Público Auditor**

Autores: PAÚL FERNANDO GUEVARA MOROCHO
VERÓNICA CECIBEL GAÑÁN FERNÁNDEZ

Directora: CPA. DIANA ANGÉLICA MACHUCA MACHUCA

**Cuenca – Ecuador
2015**



RESUMEN

Nuestro tema de investigación “PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE INVENTARIOS DEL SECTOR COMERCIAL DE MATERIALES ELÉCTRICOS APLICADO A LA EMPRESA ELECTRO INSTALACIONES A&A DE LA CIUDAD DE CUENCA PERÍODO 2014” ha sido realizado con el fin de diseñar las normas, procedimientos y estrategias que debe implementar la empresa para contar con un eficiente manejo de los inventarios; y a la vez tratar de demostrar la importancia del control interno en la empresa

Para poder determinar las normas y procedimientos se realizó un análisis mediante la utilización de los siguientes instrumentos de investigación:

1. Cuestionario de control interno dirigido al gerente de la empresa.
2. Encuesta de control interno de inventarios dirigido a los colaboradores.
3. Evaluación a la estructura del control interno (Ficha de observación).

Con los datos obtenidos de los instrumentos pudimos detectar los hallazgos en el sistema de Control interno de inventarios, los mismos que nos permitieron darle validez y confiabilidad a la investigación.

Finalmente, se presentarán las conclusiones de los hallazgos más relevantes detectados durante el trabajo de investigación, así también, se darán a conocer las recomendaciones o sugerencias que la empresa podría aplicar para mejorar y ayudar en su crecimiento organizacional.

Palabras Claves: Sistema, Control Interno, Inventarios, Instrumentos, Hallazgos, Diseño de Normativa.



ABSTRACT

Our research topic "PROPOSAL FOR IMPROVEMENT OF INTERNAL CONTROL SYSTEM IN THE AREA OF INVENTORIES OF COMMERCIAL SECTOR OF ELECTRICAL MATERIALS APPLIED TO THE COMPANY ELECTRO FACILITIES A & A CITY OF BASIN PERIOD 2014" has been performed in order to design standards, procedures and strategies that must implement the company to have an efficient inventory management; while trying to demonstrate the importance of internal control in the company

To determine the rules and procedures analysis was performed using the following research tools:

1. Internal Control Questionnaire addressed to the manager of the company.
2. Survey of internal control of inventories led to reviewers.
3. Evaluation of the internal control structure (Listing observation).

With the data from the instruments we could detect the findings in the system of internal control of inventories, the same that allowed us to give validity and reliability in research.

Finally, the conclusions of the most relevant findings identified during the research will be presented, so also, they will present the recommendations or suggestions that the company could apply to improve and assist in their organizational growth.

Keywords: System, Internal Control, Inventory, Tools, Findings, Design Rules.



CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|-----------|
| RESUMEN..... | 2 |
| ABSTRACT..... | 3 |
| CONTENIDO..... | 4 |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS..... | 4 |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS..... | 8 |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | 9 |
| ÍNDICE DE ILUSTRACIONES..... | 9 |
| ÍNDICE DE FOTOS..... | 10 |
| AGRADECIMIENTO..... | 15 |
| DEDICATORIA..... | 16 |
| INTRODUCCIÓN..... | 17 |
| CAPÍTULO I: LA EMPRESA Y SU ENTORNO..... | 20 |
| 1.1 Aspectos Generales..... | 20 |
| 1.1.1 Reseña Histórica..... | 21 |
| 1.2 Filosofía Empresarial..... | 25 |
| 1.2.1 Misión..... | 25 |
| 1.2.2 Visión..... | 25 |
| 1.2.3 Objetivos..... | 26 |
| 1.2.3.1 Objetivo General..... | 26 |
| 1.2.3.2 Objetivos Específicos:..... | 26 |
| 1.2.3.3 Objetivos estratégicos del área de inventarios..... | 27 |
| 1.3 Análisis foda de la empresa..... | 28 |
| 1.3.1 Fortalezas..... | 28 |
| 1.3.2 Oportunidades..... | 28 |
| 1.3.3 Debilidades..... | 29 |



| | |
|---|-----------|
| 1.3.4 Amenazas..... | 29 |
| 1.4 Organigrama | 29 |
| 1.5 Análisis de la segmentación del mercado | 33 |
| 1.6 Posicionamiento en el mercado..... | 33 |
| CAPÍTULO II: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL CONTROL INTERNO | 36 |
| 2.1 Definición del control interno | 36 |
| 2.2 Objetivos del control interno | 37 |
| 2.3 Importancia del control interno | 38 |
| 2.4 Evolución del control interno..... | 39 |
| 2.5 Estructura del control interno..... | 49 |
| 2.6 Ventajas y Desventajas del control interno | 50 |
| 2.6.1. Ventajas..... | 51 |
| 2.6.2. Desventajas | 53 |
| 2.7 Características del control interno | 54 |
| 2.8 Clasificación del control interno..... | 55 |
| 2.9 Métodos de evaluación del control interno..... | 56 |
| 2.10 Riesgos de control | 65 |
| 2.10.1 Riesgo en la Auditoría | 66 |
| 2.10.1.1 Riesgo inherente | 66 |
| 2.10.1.2 Riesgo de control..... | 67 |
| 2.10.1.3 Riesgo de detección | 68 |
| 2.10.2 Medición del riesgo de auditoría..... | 69 |
| 2.10.2.1 Riesgo inherente | 70 |
| 2.10.2.2 Riesgo de Control..... | 70 |
| 2.10.2.3 Riesgo de detección | 71 |
| 2.10.3 Ilustración de la interrelación de los componentes de riesgo en la auditoría | 72 |
| 2.11 Control interno de inventarios | 74 |



| | |
|---|------------|
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO | 76 |
| 3.1 Nivel de investigación | 76 |
| 3.2. Tipo de investigación | 76 |
| 3.3 Diseño de la investigación | 79 |
| 3.4 Población | 79 |
| 3.5 Muestra | 81 |
| 3.6 Técnicas o instrumentos de recolección de datos | 82 |
| 3.7 Análisis y procesamiento de datos | 83 |
| 3.8 Validación del instrumento | 83 |
| CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS DE “ELECTRO INSTALACIONES A & A” | 94 |
| 4.1. Presentación de resultados | 94 |
| 4.1.1. Encuesta dirigida a los colaboradores..... | 94 |
| 4.1.2. Cuestionario de Control Interno al Área de Inventarios | 106 |
| 4.1.3. Evaluación de la estructura del control interno de Inventarios de la empresa “Electro Instalaciones A&A” (ficha de observación)..... | 111 |
| 4.2. Ponderación de Resultados..... | 118 |
| 4.3. Interpretación y Discusión de Resultados. | 125 |
| 4.3.1. Interpretación de resultados Ambiente de control | 125 |
| 4.3.2. Interpretación de resultados Actividades de Control..... | 130 |
| 4.3.3. Interpretación de los resultados evaluación de los riesgos..... | 133 |
| 4.3.4 Interpretación de los resultados Información y Comunicación | 137 |
| 4.3.5 Interpretación de los resultados supervisión y monitoreo..... | 139 |
| 4.4. Indicadores | 141 |
| 4.5. Hallazgos | 152 |
| CAPÍTULO V: PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE INVENTARIOS DE “ELECTRO INSTALACIONES A&A” | 174 |
| 5.1. Introducción | 174 |



| | |
|---|------------|
| 5.2. Diagnóstico de la situación | 174 |
| 5.3 Objetivos de la propuesta..... | 175 |
| 5.4. Factibilidad..... | 176 |
| 5.4.1. Factibilidad tecnológica | 176 |
| 5.4.2. Factibilidad operativa..... | 176 |
| 5.4.3. Factibilidad económica..... | 176 |
| 5.5. Sistema de control interno de inventarios de “Electro Instalaciones A&A” ... | 177 |
| 5.5.1. Normativa para el área de inventarios | 177 |
| 5.5.1.1. Adquisiciones | 177 |
| 5.5.1.2. Almacenamiento | 180 |
| 5.5.1.3 Área de Ventas..... | 182 |
| 5.5.1.4. Bienes de consumo interno..... | 184 |
| 5.5.1.5. Seguridad de Inventarios..... | 185 |
| 5.5.1.6. Capacitación en control y manejo de inventarios | 187 |
| 5.5.1.7. Control General de Inventarios..... | 191 |
| 5.6. Estrategias..... | 193 |
| CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 206 |
| 6.1 Conclusiones..... | 206 |
| 6.2. Recomendaciones..... | 208 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 209 |
| ANEXOS | 214 |
| DISEÑO DE LA TESIS..... | 236 |



ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|-----|
| Gráfico 1. Eficiencia del sistema de control interno de inventarios | 95 |
| Gráfico 2. Políticas para controlar el inventario..... | 96 |
| Gráfico 3. Políticas de mínimos y máximos | 97 |
| Gráfico 4. Clasificación de los Inventarios | 98 |
| Gráfico 5. Recepción de los productos..... | 99 |
| Gráfico 6. Control de los Inventarios..... | 100 |
| Gráfico 7. Espacio físico de los inventarios | 101 |
| Gráfico 8. Registro de los productos..... | 102 |
| Gráfico 9. Certeza de cantidad y tipo de materiales..... | 103 |
| Gráfico 10. Incidencia negativa por desorganización en los inventarios..... | 104 |
| Gráfico 11. Operatividad de la Empresa | 105 |
| Gráfico 12. Implementación de normativa de control de inventarios..... | 144 |
| Gráfico 13. Designación de persona responsable del control de inventarios..... | 145 |
| Gráfico 14. Implementación de un sistema informático de inventarios | 146 |
| Gráfico 15. Ampliación en el área destinada a bodega y almacenamiento..... | 147 |
| Gráfico 16. Codificación de los productos almacenados..... | 148 |
| Gráfico 17. Contratación de profesionales para brindar charlas | 149 |
| Gráfico 18. Implementación de medidas de seguridad para un mejor control | 150 |
| Gráfico 19. Adquisición de estantes y perchas para almacenar la mercadería | 151 |
| Gráfico 20. Flujograma del procedimiento de Adquisiciones | 179 |
| Gráfico 21. Flujograma del procedimiento de Almacenamiento..... | 181 |
| Gráfico 22. Flujograma del procedimiento del Área de Ventas | 183 |
| Gráfico 23. Flujograma del procedimiento de bienes de consumo interno..... | 184 |
| Gráfico 24. Flujograma del procedimiento de la seguridad de inventarios..... | 186 |
| Gráfico 25. Flujograma procedimiento de capacitación en el control y manejo de inventarios | 190 |
| Gráfico 26. Flujograma del procedimiento del control general de inventarios | 192 |



ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----|
| Tabla 1: Objetivos Específicos de Electro Instalaciones A&A | 27 |
| Tabla 2: Medición del Riesgo Inherente | 70 |
| Tabla 3: Medición del Riesgo de Control..... | 71 |
| Tabla 4: Medición del Riesgo de Detección..... | 72 |
| Tabla 5: Interrelación de los componentes de riesgo de auditoría..... | 72 |
| Tabla 6: Lista de personal de Electro Instalaciones A&A | 80 |
| Tabla 7. Eficiencia del Sistema de Control Interno de Inventarios..... | 94 |
| Tabla 8. Políticas para controlar el inventario..... | 95 |
| Tabla 9. Políticas de mínimos y máximos..... | 96 |
| Tabla 10. Clasificación de los inventarios | 97 |
| Tabla 11 . Recepción de los productos | 99 |
| Tabla 12. Control de los inventarios..... | 100 |
| Tabla 13. Espacio físico de los inventarios | 101 |
| Tabla 14. Registro de los productos..... | 102 |
| Tabla 15. Certeza de cantidad y tipo de materiales | 103 |
| Tabla 16. Incidencia negativa por desorganización en los inventarios | 104 |
| Tabla 17. Operatividad de la empresa..... | 105 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|--|-----|
| Ilustración 1: Marca Eilum..... | 23 |
| Ilustración 2: Marca Eilink..... | 24 |
| Ilustración 3: Marca Eibest | 24 |
| Ilustración 4: Marca Eequality | 25 |
| Ilustración 5: Representación fotográfica del objetivo..... | 26 |
| Ilustración 6: Organigrama de Electro Instalaciones A&A | 30 |
| Ilustración 7: Anchura de los pasillos..... | 199 |
| Ilustración 8: Características de almacenamiento | 199 |
| Ilustración 9: Extintor | 203 |
| Ilustración 10: Cuestionario de Control Interno de Inventario dirigido al Gerente ... | 230 |
| Ilustración 11: Encuesta del Control Interno de Inventarios realizado al gerente.... | 233 |
| Ilustración 12: Encuesta del Control Interno de Inventarios realizado al Auxiliar de Bodega..... | 234 |
| Ilustración 13: Encuesta del control interno de inventarios realizado al jefe de bodega | 235 |



ÍNDICE DE FOTOS

| | |
|---|-----|
| Foto 1: Bodega principal de Electro Instalaciones A&A..... | 198 |
| Foto 2: bodega de sucursal | 200 |
| Foto 3: Colocación de cámara en la entrada de la empresa..... | 201 |
| Foto 4: Colocación de cámaras en los registros de caja | 201 |
| Foto 5: Colocación de cámaras en las bodegas | 202 |
| Foto 6: Colocación de extintores en bodegas | 204 |
| Foto 7: Colocación de extintores en entradas de principal y sucursal..... | 205 |
| Foto 8: Infraestructura del local principal..... | 226 |
| Foto 9: Codificación de los productos | 226 |
| Foto 10: Bodega del local principal | 227 |
| Foto 11: Infraestructura de la sucursal | 227 |
| Foto 12: Bodega de la sucursal | 228 |
| Foto 13: desorganización en la bodega..... | 228 |
| Foto 14: Infraestructura de la bodega..... | 229 |
| Foto 15: Inexistencia de estantes para colocar los productos | 229 |
| Foto 16: Mala organización de los productos | 229 |



Universidad de Cuenca
Cláusula de derechos de autor

Yo, Paúl Fernando Guevara Morocho autor de la tesis “Propuesta de mejora del sistema de control interno en el área de inventarios del sector comercial de materiales eléctricos aplicado a la empresa Electro Instalaciones A&A de la ciudad de Cuenca período 2014”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contador Público Auditor. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, diciembre 22 de 2014

Paúl Fernando Guevara Morocho

0104670575



Universidad de Cuenca
Cláusula de derechos de autor

Yo, Verónica Cecibel Gañán Fernández autora de la tesis "Propuesta de mejora del sistema de control interno en el área de inventarios del sector comercial de materiales eléctricos aplicado a la empresa Electro Instalaciones A&A de la ciudad de Cuenca período 2014", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contador Público Auditor. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, diciembre 22 de 2014

Verónica Cecibel Gañán Fernández

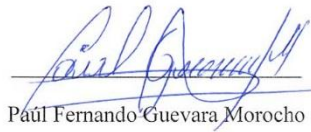
140084995-4



Universidad de Cuenca
Cláusula de Propiedad Intelectual

Yo, Paúl Fernando Guevara Morocho autor de la tesis “Propuesta de mejora del sistema de control interno en el área de inventarios del sector comercial de materiales eléctricos aplicado a la empresa Electro Instalaciones A&A de la ciudad de Cuenca período 2014”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, diciembre 22 de 2014



Paúl Fernando Guevara Morocho

010467057-5



Universidad de Cuenca
Cláusula de Propiedad Intelectual

Yo, Verónica Cecibel Gañán Fernández autora de la tesis "Propuesta de mejora del sistema de control interno en el área de inventarios del sector comercial de materiales eléctricos aplicado a la empresa Electro Instalaciones A&A de la ciudad de Cuenca período 2014", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, diciembre 22 de 2014

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Verónica Gañán".

Verónica Cecibel Gañán Fernández

140084995-4



AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a Dios por haberme dado la vida y la sabiduría, a mi madre Alicia que ha sido mi apoyo incondicional, me ha guiado por el buen camino y gracias a ella he llegado a cumplir mi objetivo, a mi familia que de una u otra manera estuvieron apoyándome para poder culminar mi tesis, a mis amigos que han sido personas que hemos compartido momentos de alegría, tristeza y que estuvieron a mi lado durante mi vida estudiantil. Como no agradecer a personas que me demostraron el afecto y apoyo en mi vida estudiantil, gracias Dr. Fernando Velecela y Familia. De igual manera agradezco a nuestra tutora CPA. Diana Machuca por habernos ayudado y brindado sus conocimientos durante nuestra realización de la tesis y al Sr. Julio Álvarez por habernos dado la oportunidad de realizar este trabajo en su empresa.

PAÚL FERNANDO GUEVARA

Agradezco primeramente a Dios quien me ha brindado sabiduría, salud y fortaleza para culminar mis estudios universitarios. A mi familia sobre todo a mis padres queridos quienes me han sabido ofrecer la confianza y apoyo constante para lograr mi meta.

Agradezco de manera muy especial a la CPA. Diana Machuca quien con sus conocimientos nos guio y asesoró para que podamos desarrollar nuestro tema de tesis

A todas las personas que de una u otra manera contribuyeron y me proporcionaron información para realizar este trabajo de investigación.

VERÓNICA CECIBEL GAÑAN



DEDICATORIA

El presente trabajo dedico primeramente a Dios quien me ha dado vida, salud y sabiduría para poder culminar con mi tesis. A mi familia en especial a mi madre quien con su cariño y esfuerzo me ha ayudado en todo momento y gracias a ella he podido lograr mi objetivo. A mi Universidad que ha sido el lugar donde he adquirido muchos experiencias y conocimientos.

PAÚL FERNANDO GUEVARA

La presente tesis, dedico principalmente a Dios por ser quien ha guiado cada paso de mi vida, y con su infinito amor me ha brindado la sabiduría y fortaleza que he necesitado para poder cumplir mi sueño.

A mis padres Froilán y Tania quienes fueron el pilar fundamental durante todo mi trayecto estudiantil; ya que con su amor, esfuerzo y sacrificio incondicional lograron que pueda alcanzar y cumplir con mi meta propuesta.

A mis hermanos quienes estuvieron alentándome y apoyándome para que mi sueño de ser profesional se cumpla.

VERÓNICA CECIBEL GAÑÁN



INTRODUCCIÓN

Desde tiempos remotos las empresas han tenido la necesidad de establecer un control interno que permita que sus operaciones fluyan de manera eficiente, evitando la presencia de errores y logrando el cumplimiento de los objetivos. El control interno es aquel proceso que se lleva a cabo por la Alta Dirección de una empresa, diseñado para dar seguridad relacionada con los procesos, procedimientos y objetivos establecidos por la organización.

El control interno influye sobre la naturaleza de una auditoría que lleva a cabo un auditor interno o un contador público independiente. El examen del auditor interno se interesa principalmente en la revisión del control interno para determinar si las órdenes de la administración han sido comunicadas con propiedad y si se cumplen, así como si los informes que llegan a la administración son exactos, oportunos y completos, es decir, si cuentan con la información necesaria para formar la base de las decisiones administrativas.

Es necesario que las empresas realicen la optimización de los procesos en las diferentes actividades realizadas, con el propósito de controlar, planificar y coordinar aquellos movimientos u operaciones que se realicen en cada departamento. Uno de estos departamentos es el de inventarios o existencias el cual es un componente fundamental para que la empresa pueda ejercer el cumplimiento de su actividad económica. Los inventarios representan una categoría de activos importantes para muchas compañías, y éstas requieren de una dedicación considerable de tiempo de auditoría para la verificación de los mismos. Su origen no solamente está en la actividad del negocio sino también en los controles y sistemas contables de costos utilizados, pero la falta de atención a la administración de los inventarios ha llevado a que en la empresa aparezcan diversos conflictos o problemas.

En tal sentido, el presente estudio dará a conocer los diferentes aspectos teóricos relacionados con el control interno, así también, se presentará el proceso de ejecución del control interno dirigido al área de inventarios, tomando como ejemplo



aplicativo a la empresa “Electro Instalaciones A&A”.

Para lograr éste propósito, el estudio investigativo-aplicativo se lo ha dividido en cinco capítulos, los cuáles se mencionarán a continuación:

En el capítulo I, se dará a conocer toda la información perteneciente a la empresa como: misión, visión, actividad económica, objetivos, organigrama, marcas de productos, posicionamiento en el mercado, entre otras.

En el capítulo II, se presentará, de manera general, los aspectos teóricos relacionados con el control interno y con los inventarios.

El capítulo III, hará referencia al nivel, tipo y diseño de la investigación, las definiciones y determinación de la población y muestra y se indicarán los tres instrumentos a utilizar para la posterior evaluación del control interno.

En el Capítulo IV, se presentará el análisis del sistema de control interno de la empresa, es decir, se llegará a conocer la situación actual que atraviesa la organización a través de la aplicación de los tres instrumentos mencionados en el capítulo anterior.

En el capítulo V, se dará a conocer el diseño de la propuesta de mejora del sistema de control interno en el área de inventarios aplicado a la empresa “Electro Instalaciones A&A”.

Finalmente se presentará las conclusiones haciendo referencia a los hallazgos más importantes detectados durante el proceso de realización de éste estudio y las diferentes recomendaciones para los estudiantes, futuros investigadores y principalmente para el Gerente de la empresa.

La factibilidad de cada uno de estos capítulos estuvo asegurada en razón que se contó con los recursos económicos, académicos y humanos que posibilitaron el cumplimiento de los fines del presente trabajo, al mismo tiempo que se tuvo la



predisposición y total apertura por parte de las autoridades de la empresa, quienes manifestaron su interés en considerar las recomendaciones que se deriven y aplicarlas en un plazo inmediato.



CAPÍTULO I: LA EMPRESA Y SU ENTORNO

Este capítulo dará a conocer una breve descripción de la Empresa “ELECTRO INSTALACIONES A&A”. Los aspectos importantes a presentar son: reseña histórica de la empresa, misión, visión, objetivo general, objetivos específicos y estratégicos, marcas comerciales, análisis FODA, organigrama institucional, la segmentación del mercado y su posicionamiento.

Así también es necesario presentar los diferentes conceptos importantes y relacionados con el capítulo para un mejor entendimiento de nuestros lectores.

1.1 Aspectos Generales

Razón Social:

ÁLVAREZ MORALES JULIO CÉSAR

Fecha de fundación:

11 de Mayo de 1986

Año de legalización del nombre comercial: 2013

Normativa a la que se rige la empresa:

Establecimiento de comercio, firma comercial, actividades relacionadas con servicio técnico, compraventa, importación, exportación, industrialización, distribución y venta de toda clase de mercaderías, especialmente material eléctrico y demás productos y servicios comprendidos dentro de las Clases internacionales N^o 2, 6, 8, 9, 19 y 37

Domicilio Legal:



Principal: Provincia Azuay, Cantón Cuenca ubicado en la calle Manuel Vega 7-50
entre Presidente Córdova y Sucre

Sucursal: Calle Viracochabamba y Medardo Ángel Silva y su bodega en el Km 14
junto a la vía El Valle-Santa Ana

Email principal:

gerencia@electroinstalaciones.com.ec

Página Web:

www.electroinstalaciones.com.ec

1.1.1 Reseña Histórica

Electro Instalaciones A&A ingresó al mercado cuencano como un emprendimiento del Lcdo. Julio Álvarez en el año de 1986, época en la cual la empresa comenzó su actividad comercial en la calle Mariano Cueva entre Simón Bolívar y Mariscal Sucre, permaneciendo en aquella ubicación por 13 años, siendo éste un local arrendado de aproximadamente 28 m².

En el año 1999 la empresa se transfirió a un local propio, convirtiéndose en la matriz de la misma, la cual está localizada en las calles Manuel Vega 7-50 y Mariscal Sucre. En vista de la demanda posterior que se dio en la empresa, el gerente decidió proseguir con la apertura de la primera sucursal en el año 2006, ubicada en las calles Viracochabamba y Pachacamac S/N.

En el año 2008 Electro Instalaciones A&A prosiguió con la apertura de una segunda sucursal localizada en el Centro Comercial Bartolomé en la ciudad de Azogues. El resultado de la actividad comercial en tal ciudad no fue de lo más óptima, ya que



únicamente duró en el mercado 1 año debido a la falta de demanda por razones como: falta de publicidad del centro comercial, falta de credibilidad de los consumidores azogueños, estereotipos sobre los precios del centro comercial comparándolo con el mercado cuencano. Por ende la empresa pasó por un declive en su sistema económico interno debido a las pérdidas que tal sucursal le ocasionó.

En el año 2009 siguiendo con el crecimiento físico de la empresa, tuvo la oportunidad de edificar una nave como bodega ubicada en la Vía El Valle – Santa Ana Km 13 debido a la necesidad de mayor espacio físico para recibir las importaciones y mantener el stock de la empresa.

De acuerdo a versiones del gerente, en el año 2010 la empresa tuvo una caída financiera, ya que uno de los bancos con el que se relaciona -Banco Pichincha-le eliminó una cuenta corriente a nombre del titular, siendo así negado a créditos bancarios. Por esta razón, Electro Instalaciones A&A buscó una manera de sobresalir ante la situación con el cambio de titular de la cuenta.

Por otro lado, la empresa vio la necesidad de realizar el registro de un nombre comercial y marcas comerciales en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual: IEPI

- Nombre comercial: Electro Instalaciones A&A (2013)
- Cuatro marcas comerciales: EILUM, EILINK, EIBEST, EIQUALITY (2013)

En el año 2014 la empresa mediante su crecimiento y demanda de los consumidores se vio en la necesidad de abrirse al mercado de EE.UU para importar materiales de la marca NEWLINK. En este mismo año el gerente de la empresa visitó la feria de las Vegas “FYBER TO THE HOME-COUNCIL AMERICAS FITH”.

Con los antecedentes que se han mencionado anteriormente, Electro Instalaciones A&A ha logrado posicionarse en el mercado con mayor fuerza.

Descripción de las cuatro marcas comerciales:

❖ **EILUM**

Denominación: Eilum + diseño de letra

Abarca productos de iluminación, siendo esta subdividida en decorativa, industrial e iluminación LED. EILUM se caracteriza por ser amigable con el medio ambiente, ya que nos enfocamos en una iluminación emitida por diodos (LEDS), la cual permite el ahorro de energía eléctrica y conservación ambiental.

Ilustración 1: Marca Eilum



Fuente: Electro Instalaciones A&A

❖ **EILINK**

Denominación: Eilink + diseño de letra

Marca perteneciente y registrada por ELECTRO INSTALACIONES, contiene una gama de productos para Sistemas de Redes de Computación, Cableado Estructurado y todo lo referente a sistemas de comunicación, utilizando normas y certificaciones internacionales de calidad.

Ilustración 2: Marca Eilink



Fuente: Electro Instalaciones A&A

❖ **EIBEST**

Denominación: Eibest + diseño de letra

Marca registrada por ELECTRO INSTALACIONES; en la que encontramos sensores de movimiento y de humo de alta calidad con certificación ATC (ACCURATE TECHNOLOGY CO). Productos que a través de su certificación, cumplen con especificaciones estándares e indicaciones en el tema de instalación y conectividad adecuada.

Ilustración 3: Marca Eibest



Fuente: Electro Instalaciones A&A

❖ **EIQUALITY**

Denominación: Eequality + diseño de letra

Encontramos productos pertenecientes al área de metalmecánica,

complemento para las instalaciones eléctricas y cableado estructurado. Los productos que forman parte de la marca son: tubería EMT y sus accesorios, rejillas porta cables, bandejas galvanizadas y escalerillas. Estos productos cuentan con certificación UL.

Ilustración 4: Marca Eequality



Fuente: Electro Instalaciones A&A

1.2 Filosofía Empresarial

1.2.1 Misión

ELECTRO INSTALACIONES A&A es una empresa azuaya dedicada a importar, comercializar y distribuir Materiales Eléctricos, Telefónicos, Cableado Estructurado, etc.; así como el desarrollo, diseño y construcciones en Ingeniería Eléctrica, utilizando las mejores marcas que cumplen estándares y normas internacionales de calidad de acuerdo a los requerimientos tecnológicos actuales, en el que se busca dar satisfacción total al cliente y contribuir al desarrollo de la comunidad como del medio ambiente en el que vivimos.

1.2.2 Visión

Considerarnos como una empresa sólida, competitiva y líderes en: la importación, comercialización y distribución de materiales eléctricos, telefónicos, cableado estructurado, fibra óptica, telecomunicaciones y Servicio Técnico en Ingeniería Eléctrica; basándonos en la importación de productos y marcas que cumplan las normas vigentes, así como la capacitación permanente del personal administrativo,

comercial y técnico, para entregar un servicio de calidad de acuerdo a los requerimientos del mundo actual.

1.2.3 Objetivos

1.2.3.1 Objetivo General

Importación, comercialización y distribución de productos de alta calidad; así como ofrecer servicios en ingeniería eléctrica utilizando normas y certificaciones de calidad que permitan satisfacer las necesidades tecnológicas de la sociedad ecuatoriana.

Ilustración 5: Representación fotográfica del objetivo



Fuente: Internet

1.2.3.2 Objetivos Específicos:

Tabla 1: Objetivos Específicos de Electro Instalaciones A&A

| | |
|---|---|
|  | 1. Ofrecer nuestros productos a excelentes precios para contribuir con la economía de las familias ecuatorianas. |
|  | 2. Brindar un servicio técnico de calidad donde podamos estar a la altura de las exigencias tecnológicas del mercado. |
|  | 3. Llegar a ser la mejor opción al momento que el cliente tome la decisión de compra. |
|  | 4. Continuar con la importación de productos que cumplan con estándares de calidad internacional, utilizando estrategias de compra benéficas. |
|  | 5. Expandir nuestros productos y marcas a todas las regiones del país para lograr el reconocimiento de nuestros clientes. |
|  | 6. Capacitar constantemente al personal administrativo, comercial y técnico. |

Fuente: Electro Instalaciones A&A

1.2.3.3 Objetivos estratégicos del área de inventarios

1. Implementar para febrero del 2014 una normativa de control de inventarios en la empresa “Electro Instalaciones A&A”
2. Designar para marzo del 2014 a la persona responsable del control de inventarios en la empresa.
3. Implementar en un 100% para el mes de Abril de 2014 un sistema informático de inventarios



4. Ampliar 20 metros cuadrados al área destinada a bodega y almacenamiento en el local principal de “Electro Instalaciones” para el mes de mayo del 2014.
5. Codificar para el mes de Junio de 2014 el 80% de los productos que están en almacenaje.
6. Contratar para el mes de Julio de 2014 a 2 profesionales en control de inventarios para brindar capacitación profesional a los colaboradores de la empresa.
7. Implementar en un 100%, para el mes de Agosto de 2014, medidas de seguridad para un mejor control de inventarios.
8. Adquirir 15 nuevos estantes para que sean destinados a artículos y productos de uso delicado, para el mes de septiembre del 2014.

1.3 Análisis foda de la empresa

1.3.1 Fortalezas

- Internacionalización de la empresa (importaciones)
- Utilización del sistema informativo BITS
- Comercializar y distribuir materiales a nivel nacional y brindar el servicio en ingeniería eléctrica
- Manejar información actualizada a través de la página web de la empresa
- Portafolio completo de productos en la rama eléctrica
- Ofrecer productos con la debida certificación internacional de calidad
- Atención al cliente de manera ininterrumpida
- Infraestructura propia
- Servicio de puerta a puerta

1.3.2 Oportunidades



- Cubrir segmentos de mercado aún no indagados
- Participación en ferias internacionales
- Facilidad para adquirir préstamos bancarios
- Mayor reconocimiento empresarial y de las marcas propias
- Crecimiento del mercado de la construcción
- Alto poder de negociación con proveedores internacionales

1.3.3 Debilidades

- Infraestructura limitada para mantener stock en lugares de comercialización
- Carencia de una estructura organizacional correcta
- Carencia de delegar tareas específicas para cada trabajador
- Falta de una mejor exhibición de productos
- Alta cartera incobrable
- Falta de vehículos para entregas
- Parqueadero privado para clientes

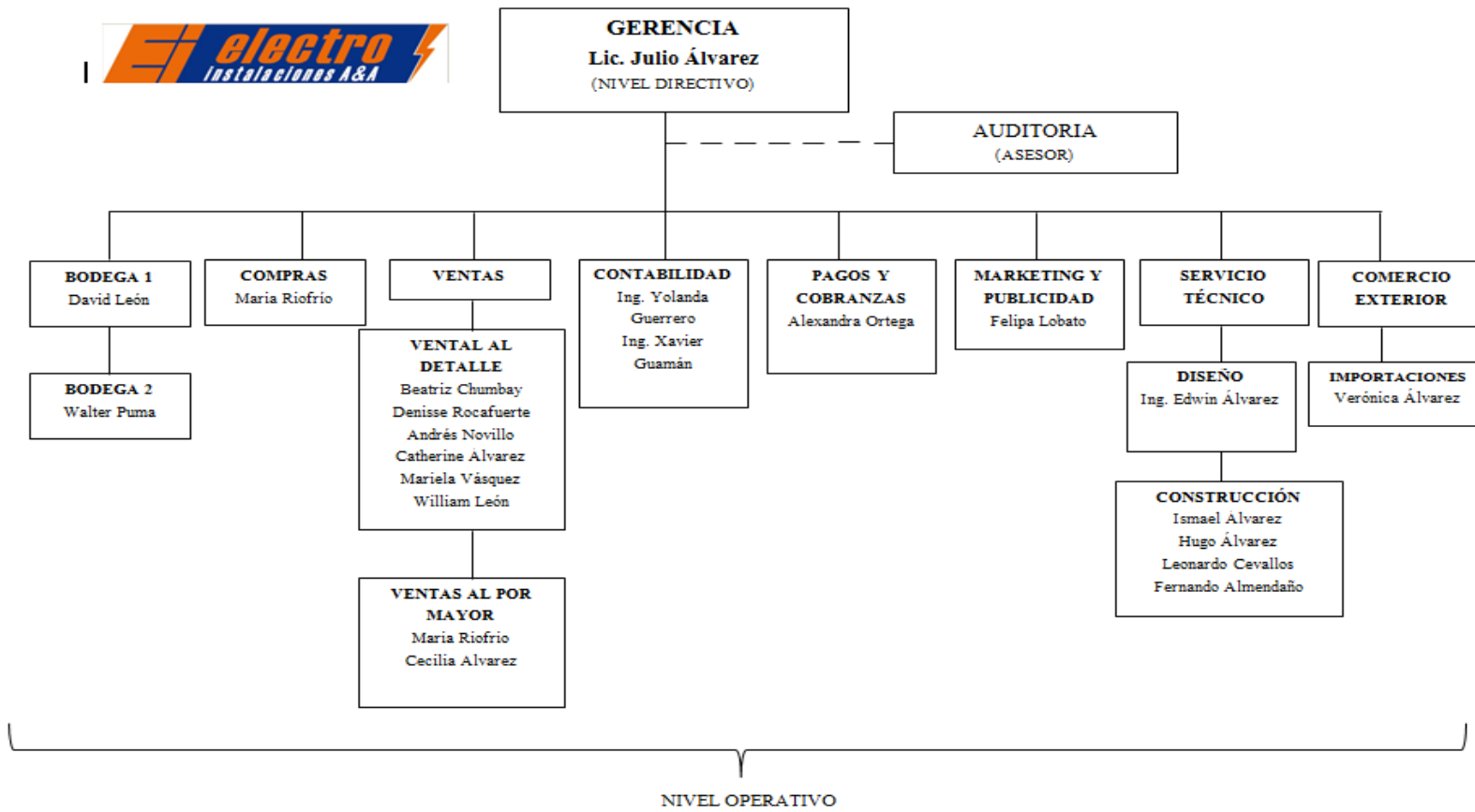
1.3.4 Amenazas

- Ingreso de nuevas empresas del mismo sector dentro del país: competencia nacional latente
- Estancamiento en las importaciones por procesos de certificación INEN
- Facilidad de importación para otras empresas
- Altas barreras arancelarias en ciertos productos.

1.4 Organigrama



Ilustración 6: Organigrama de Electro Instalaciones A&A



Fuente: Electro Instalaciones A&A



Funciones:

1. Gerencia:

- Estar pendiente de cualquier problema que presente la empresa
- Atender a las quejas de los empleados, clientes y proveedores
- Conocer cada una de las áreas y el funcionamiento que tienen
- Conocer el mercado y tomar las medidas necesarias
- Ejercer el liderazgo para guiar y motivar al personal

2. Auditoría:

- Elaborar informes de las auditorías
- Discutir informes de auditoría
- Recopila, interpreta y analiza información necesaria
- Asesorar al Gerente en asuntos empresariales

3. Bodega:

- Registro, constatación y registro de mercadería en el sistema
- Control Stock
- Clasificación y ubicación de la mercadería

4. Compras:

- Adquisición nacional de mercadería

5. Ventas:

- Atención al cliente
- Facturación
- Cotizaciones y Despacho de mercadería
- Participación en el portal de compras públicas
- Recepción de pedidos
- Distribución de mercadería a nivel nacional



6. Contabilidad:

- Registros y movimientos contables
- Declaraciones
- Elaboración de EEFF
- Elaboración del rol de pagos
- Pago a proveedores

7. Pagos y cobranzas:

- Pago de viáticos
- Cobro de cartera
- Pago de servicios básicos
- Pago de sueldos

8. Marketing y publicidad:

- Fomentar el marketing corporativo
- Manejo de página web

9. Servicio técnico:

- Inspección del lugar para la instalación
- Servicio en Instalación eléctrica

10. Comercio exterior:

- Contactar con proveedores internacionales
- Análisis de costos
- Compras internacionales
- Transferencias internacionales



1.5 Análisis de la segmentación del mercado

Se define a la segmentación de mercado como “el proceso mediante el cual, una empresa subdivide un mercado en subconjuntos de clientes de acuerdo a ciertas características que le son de utilidad. El propósito de la segmentación del mercado es la de alcanzar a cada subconjunto con actividades específicas de mercadotecnia para lograr una ventaja competitiva”. (ASOCIATION)

“La segmentación de mercado divide el mercado en grupos con características y necesidades semejantes para poder ofrecer una oferta diferenciada y adaptada a cada uno de los grupos objetivo. Esto permite optimizar recursos y utilizar eficazmente nuestros esfuerzos de marketing.

Existen diferentes variables para segmentar el mercado, dependiendo de cada empresa se utilizará una combinación diferente. Las variables de segmentación de mercado se encuentran agrupadas en variables geográficas, demográficas, psicográficas y de conducta”. (BLOG DE MARKETING Y VENTAS)

En el caso de ELECTROINSTALACIONES A&A es una empresa que ofrece una gran variedad de productos del sector eléctrico y tecnológico, enfocándose esencialmente a un segmento de clientes conformado por: ingenieros y técnicos eléctricos y tecnológicos; así como también del sector público. Cabe mencionar que la empresa no sólo se enfoca en el grupo de clientes antes mencionados sino también se dirige al público en general; quienes ven la necesidad de adquirir productos eléctricos para cumplir con sus necesidades diarias.

1.6 Posicionamiento en el mercado

El posicionamiento en el mercado es la manera de como los consumidores definen al producto que desean comprar, es decir organizan los productos en categorías dentro de un lugar en su mente. La posición de un producto depende de la compleja



serie de percepciones, impresiones que tengan los compradores en cuanto al producto y en comparación con los de la competencia.

En la actualidad existen muchas empresas dedicadas a la venta de materiales eléctricos pero “ELECTRO INSTALACIONES A&A” se ha mantenido con un enfoque adecuado; por lo que ha sabido manejar bien sus estrategias de posicionamiento, mediante la oferta a nivel local y nacional de sus materiales, por consiguiente, es la clave para atraer clientes y conservarlos, y de esta manera comprender sus necesidades y sus procesos de compra mejor que los competidores y proporcionar más valor.

ELECTRO INSTALACIONES A&A ha logrado un posicionamiento dentro del mercado local y nacional por las siguientes razones:

- Por ofrecer a sus clientes productos que cumplen con estándares Internacionales de calidad y a precios accesibles.
- Por mantener una variedad de productos para satisfacer las necesidades de cada segmento de cliente.
- Por saber utilizar bien sus estrategias de venta mediante la oferta de sus productos.
- Por ofrecer productos nuevos de acuerdo a los gustos y preferencias del cliente.
- Por brindar un servicio excelente al clientes; interactuando directamente con el mismo.

Mediante un análisis realizado en las ventas se ha establecido que ELECTRO INSTALACIONES A&A tiene un posicionamiento adecuado en el mercado, la misma que ha tenido un crecimiento dentro de los últimos 3 años. En el 2011 sus ventas fueron de 2'781.000 y en el 2012 fueron de 3'500.000 que significa un incremento del 25.85%, con respecto a las ventas del año 2013 que fueron de 3'823.000 lo que significa un incremento del 9.23%. Este análisis realizado sobre las ventas demuestra que la empresa año tras año ha ido incrementando sus porcentajes, por lo que se ha sabido manejar bien con sus estrategias mediante la oferta de sus



productos.

Las razones por la que la empresa no ha contado con el mismo incremento porcentual de ventas son las siguientes:

- Por la falta de productos innovadores
- Por la competencia
- Por el factor dinero para poder invertir en mercaderías



CAPÍTULO II: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL CONTROL INTERNO

El presente capítulo dará a conocer los diferentes conceptos relacionados con el tema. Definiciones que brindarán las bases teóricas para la realización y aplicación de la tesis. En este capítulo el lector empezará a tener idea de lo que es el control interno implicando las características, aplicaciones y procedimientos, con esto la realización de la ejecución será más efectiva.

2.1 Definición del control interno

“Control interno es un proceso, efectuado por la junta de directores, gerencia y otro personal, diseñado para proveer razonable seguridad respecto al logro de los objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Esto es, un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es efectuado por personas. No es meramente políticas, manuales y formato, sino personas a todos los niveles de una organización.
- Del control interno puede esperarse que provea solamente una razonable seguridad, no absoluta seguridad, a la gerencia y junta de una entidad.
- El control interno es el mecanismo para el logro de objetivos de una o más categorías separadas o interrelacionadas”. (Blanco Luna, 2009)



La comprensión del control interno puede a las empresas ayudar a tener logros significativos en su desempeño y de esta manera obtener resultados con eficiencia, eficacia y economía, los mismos que son indicadores indispensables para un buen análisis, toma de decisiones y cumplimiento de metas.

Además el control interno lo debe ejercer cada una de las personas que forman parte de la empresa para garantizar de esta manera que cada uno de los procesos, políticas, metas y actividades se cumplan de acuerdo con lo establecido, dando así al máximo para que se cumplan con los objetivos establecidos.

2.2 Objetivos del control interno

“Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va cumplir con sus objetivos y metas. A estas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto, éstos comprenden el control interno de la entidad. Por lo general, la administración cuenta con tres objetivos amplios para el diseño de un sistema de control interno efectivo:

1. Confiabilidad de los informes financieros. La administración es responsable de preparar los estados financieros para los inversionistas, los acreedores y otros usuarios. La administración tiene la responsabilidad legal y profesional de asegurarse de que la información se presenta de manera imparcial de acuerdo con los requisitos de información, como los principios de contabilidad generalmente aceptados.
2. Eficiencia y eficacia de las operaciones. Los controles dentro de una empresa tiene como objetivo invitar al uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de optimizar las metas de la compañía. Un objetivo importante de estos controles es la información financiera y no financiera precisa de las



operaciones de la empresa para tomar decisiones.

3. Cumplimiento con las leyes y reglamentos. Todas las compañías emitirán un informe referente a la eficacia de la operación de control interno sobre la información financiera. Además de las disposiciones legales, se requiere que las organizaciones públicas, no públicas y sin fines de lucro sigan varias leyes y reglamentaciones.

La administración diseña sistemas de control interno para llevar a cabo los tres objetivos. El objetivo del auditor al enfocarse en los estados financieros y en la auditoría de controles internos relacionados con la confiabilidad de los información financiera, además de los controles relacionados con las operaciones y el cumplimiento de las leyes y reglamentos”. (Arens, Randal, & Bearley, 2007)

2.3 Importancia del control interno

Partimos en el caso real THE FOREIGN CORRUPT PRACTICES ACT DE 1977 que nos dice: “La importancia de implantar y mantener un buen control interno se demuestra con la aprobación de la siguiente ley: ha mediado de la década de 1970, cientos de empresas norteamericanas reconocieron que habían hecho pagos (sobornos y comisiones confidenciales) a funcionarios de países extranjeros con tal de obtener negocios. En general los pagos eran legales en las leyes de los países donde se hacían, pero no se respetaba las normas norteamericanas de la ética empresarial. Al aprobar la ley, el Congreso ordenó poner fin a esta práctica. Los pagos a funcionarios extranjeros están prohibidos en las cláusulas anti soborno de la ley. En la ley también se incluyeron provisiones de control interno, donde requieren que todas las empresas bajo jurisdicción mantengan un sistema de control interno que ofrezca seguridad de que:

1. Las transacciones se efectúan con conocimiento y autorización de la



- gerencia.
2. Se registran obligatoriamente para permitir que se preparen estados financieros confiables y para mantener la responsabilidad por los activos.
 3. Se limita el acceso al personal autorizado.
 4. Los registros contables de los activos se comparan con los activos actuales a intervalos razonables y se toman las medidas apropiadas respecto a las diferencias”. (O. Ray Whittington, 2005)

A más de lo anteriormente mencionado en cuanto a la importancia que tiene el control interno en diferentes organizaciones o empresas tanto nacionales como internacionales (por ejemplo las empresas norteamericanas), decimos que el control interno también sirve para lograr las metas y propósitos establecidos en las entidades en determinados tiempos, con acordados presupuestos y minimizando todo riesgo implicado en la consecución de sus objetivos; además genera más confianza ante terceros, ante sus empleados y con sus dueños.

“El control interno es como el alma de una persona, por lo tanto no puede separarse de las operaciones administrativas y financieras. Es algo que está implícito en la persona que mientras ejecuta una actividad va controlando lo que hizo el anterior compañero y lo más importante se va auto controlando”. (Maldonado, 2006)

En resumen el control interno para toda organización permite llegar a donde quiere ir, evitando desviaciones y peligros durante el proceso y generando seguridad en la obtención de los resultados y la información.

2.4 Evolución del control interno

2.4.1 Diferencias entre los modelos COSO:

COSO I



“El control interno varía mucho entre las organizaciones, según factores como el tamaño, la naturaleza de las operaciones y los objetivos. No obstante, ciertas características son esenciales para un buen control interno en las grandes empresas. Incluye cinco componentes:

1. Ambiente de control
2. Proceso de evaluación del riesgo
3. Sistema de información y comunicación
4. Actividades de control
5. Monitoreo de los controles”. (O. Ray Whittington, 2005)

A continuación definiremos cada uno de los componentes:

1. Ambiente de control

“Crea el tono de la organización al influir en la conciencia de control. Puede verse como el fundamento del resto de los componentes. Entre sus factores figuran los siguientes: integridad y valores éticos, compromiso con la competencia, consejo de administración o comité de auditoría, filosofía y estilo operativo de los ejecutivos, estructura organizacional, asignación de la autoridad y de responsabilidades, políticas y prácticas de recursos humanos.

- Integridad y Valores éticos: La eficacia del control interno depende directamente de la comunicación e imposición de la integridad y valores éticos del personal encargado de crear, administrar y vigilar los controles. Deben establecerse normas conductuales y éticas que desalienten la realización de actos deshonestos, inmorales o ilegales. No serán eficaces si no se comunican a través de los medios apropiados: políticas, códigos de conducta y ejemplo.
- Compromiso con la competencia: Los empleados deberán dominar



las técnicas y los conocimientos necesarios para cumplir con sus obligaciones. Si carecen de ellos, quizá no las realicen en forma satisfactoria. Esto es especialmente importante cuando participan en la aplicación de los controles. En teoría, los ejecutivos deberían contratar personal con la escolaridad y la experiencia adecuadas, dándoles después una supervisión y capacitación apropiada.

- Consejo de administración o comité de auditoría: El ambiente de control se ve profundamente afectado por la eficiencia del consejo de administración o el comité de auditoría. He aquí los factores de los que depende su eficacia: grado de independencia de la gerencia, experiencia y prestigio de sus miembros, plantear ante la gerencia cuestiones difíciles y resolverlas, interacción con los auditores internos y externos.
- Filosofía y estilo operativo de los ejecutivos: Las filosofías de los directivos hacia los informes financieros y sus actitudes ante la aceptación de los riesgos de negocios son diferentes. Algunos son extremadamente agresivos en los informes financieros y conceden gran importancia a cumplir con las proyecciones o a superarlas. Quizás estén dispuestos a emprender actividades de alto riesgo dada la perspectiva de un alto rendimiento. Otros equipos son extremadamente conservadores y evitan el riesgo. Estas filosofías y estilos operativos tan diferentes afectan a la confiabilidad global de los estados financieros.
- Estructura Organizacional: Es otro factor del ambiente de control. Una estructura bien diseñada ofrece la base para planear, dirigir y controlar las operaciones. Divide la autoridad, las responsabilidades y obligaciones entre los miembros, resolviendo cuestiones como la toma centralizada y descentralizada de decisiones y la división apropiada de actividades entre los departamentos. La estructura organizacional debería dividir las responsabilidades de 1) autorizar



las transacciones, 2) llevar registro de ellas y 3) custodiar los activos.

- Asignación de autoridad y de responsabilidades: El personal de la empresa necesita conocer bien sus responsabilidades, así como las normas y reglas que las rigen. Por eso, para mejorar el ambiente de control los directivos preparan descripciones de puestos y definen claramente la autoridad y la responsabilidad en el seno de la organización. También se establecen políticas que describen las prácticas correctas de negocios, los conocimientos y la experiencia del personal clave, así como el uso de los recursos.
- Políticas y procedimientos de recursos humanos: En último término, las características del personal influyen en la eficacia del control interno. Así pues, las políticas y prácticas de contratación, la orientación, la capacitación, la evaluación, el asesoramiento, la promoción y compensación de los empleados influyen mucho en la idoneidad del ambiente de control”. (O. Ray Whittington, 2005)

2. Proceso de evaluación del riesgo

“La evaluación del riesgo sirve para describir el proceso con que los ejecutivos identifican y responden a los riesgos de negocios que encara la organización y el resultado de ello. La evaluación del riesgo se parece a la del riesgo de auditoría, sin embargo, tiene mayor alcance pues se tienen en cuenta las amenazas contra los objetivos en áreas como operaciones, informes financieros, cumplimiento de las leyes y regulaciones. Consiste en identificar los riesgos relevantes, en estimar su importancia y seleccionar luego las medidas para enfrentarlos.

Los siguientes factores podrían indicar un mayor riesgo para el cliente en este aspecto:

- Cambios en el ambiente regulatorio u operativo de la organización
- Cambios de personal



- Sistemas de información nuevos o modernizados
- Crecimiento rápido de la organización
- Cambios de la tecnología que afectan los procesos de producción o los sistemas de información
- Nuevos modelos de negocios, productos o actividades
- Reestructuraciones corporativas
- Expansión o adquisición de empresas extranjeras
- Adopción de nuevos principios contables o cambios en los principios de contabilidad”. (O. Ray Whittington, 2005)

3. Sistemas de información y comunicación

“Un sistema de información consta de infraestructura, software, gente, procedimientos y datos. A la infraestructura y el software estarán ausentes, o tendrán menor significado, en los sistemas que son exclusiva y principalmente manuales. Muchos sistemas de información hacen uso extensivo de la tecnología de la información (IT)”. (Blanco Luna, 2009)

“Se necesita información en todos los niveles para ayudar a los ejecutivos a alcanzar los objetivos de la organización. A los auditores les interesa principalmente el sistema de información contable y la manera en que las responsabilidades del control interno sobre los informes financieros se comunican en ella. El sistema de información contable se compone de los métodos y de los registros establecidos para incluir, procesar, resumir y presentar las transacciones y mantener la responsabilidad del activo, del pasivo y del patrimonio conexo. Así pues, un sistema debería:

- 1) Identificar y registrar todas las transacciones válidas.
- 2) Describir oportunamente las transacciones con suficiente detalle para poder clasificarlas e incluirlas en los informes financieros
- 3) Medir el valor de las transacciones de modo que pueda anotarse su valor



monetario en los estados financieros.

- 4) Determina el periodo en que ocurrieron las transacciones para registrarlas en el periodo contable correspondiente.
- 5) Presentar correctamente las transacciones y las revelaciones respectivas en los estados financieros”. (O. Ray Whittington, 2005)

“La comunicación implica proveer un entendimiento de los papeles y responsabilidades individuales que se relacionan con el control interno sobre la presentación de informes financieros. Incluye la extensión en la cual el personal entiende cómo sus actividades en el sistema de información para la presentación de informes financieros se relaciona con el trabajo de otros y los medios que se utilizan para informar excepciones a un nivel más alto apropiado al interior de la entidad. Los canales de comunicación abiertos ayudan a asegurar que las excepciones se reportan y se actúa sobre ellas.

La comunicación toma formas tales como manuales de políticas, manuales de contabilidad y de presentación de informes financieros y memorandos. La comunicación también se puede hacer electrónicamente, oralmente y mediante acciones de la administración”. (Blanco Luna, 2009)

4. Actividades de control

“Son políticas y procedimientos que sirven para cerciorarse de que se cumplan las directivas de los ejecutivos. Favorecen las acciones que acometen los riesgos de la organización. En ella se llevan a cabo muchas actividades de control, pero sólo los siguientes tipos se relacionan generalmente con la auditoría a los estados financieros:

- Evaluaciones del desempeño: Estos controles consisten en revisar el desempeño real comparado con los presupuestos, los pronósticos y el



desempeño de periodos anteriores; en relacionar los conjuntos de datos entre sí; en hacer evaluaciones globales del desempeño. Estas últimas ofrecen a los ejecutivos una indicación global de si el personal en varios niveles está cumpliendo bien los objetivos de la organización. Los ejecutivos investigan las causas de un desempeño inesperado y luego realizan oportunamente los cambios de estrategias y de planes o introducen las medidas correctivas apropiadas.

- Controles del procesamiento de información: Se efectúan diversas actividades de control para comprobar la veracidad, integridad y autorización de las transacciones. Las dos categorías generales de controles del procesamiento de información incluyen actividades generales de control, que se aplican a todos los procedimientos del procesamiento y las actividades de control de aplicaciones, que se usan sólo en una actividad particular. Un aspecto importante de los controles del procesamiento de información se refiere a la autorización legítima de todos los tipos de transacciones. La autorización puede ser general o específica. Es general cuando la alta dirección establece criterios para aceptar cierta clase de transacciones y es específica cuando las transacciones se autorizan de modo individual.

Un control muy común consiste en utilizar números seriales en los documentos. Esos números permiten controlar la cantidad de los documentos emitidos. De este modo se controlan los cheques, boletos, facturas de ventas, órdenes de compra, certificados de acciones y muchos otros documentos de negocios.

- Controles Físicos: A este tipo de control pertenecen los que dan seguridad física respecto a los registros y otros activos. Una de las actividades con que se protegen los registros, consiste en mantener el control siempre sobre los documentos pre numerados que no se emitan, lo mismo que sobre otros diarios y mayores, además de restringir el acceso a los programas de computación y a los archivos de datos.



Sólo las personas autorizadas deberán tener acceso a los activos valiosos de la compañía. El acceso físico directo puede controlarse mediante cajas de seguridad, cerraduras, cercas y guardias. Hay que evitar el acceso indirecto no autorizado a los activos, que generalmente se logra falsificando los registros financieros. Para ello los registros financieros se guardan bajo estrictas medidas de seguridad.

Se compararán periódicamente los registros contables y los activos físicos a la mano. La investigación de la causa de posibles discrepancias revelará una debilidad de los procedimientos con que se protegen los activos o en el mantenimiento de la contabilidad y los registros conexos. Sin esas comparaciones pueden pasar inadvertidos el desperdicio, la pérdida o robo de activos relacionados.

- División de obligaciones: Un concepto fundamental del control interno consiste en que ningún departamento ni individuo debe encargarse de todos los aspectos de una transacción de principio a fin. Ninguna persona debería realizar más de una de las funciones de autorizar transacciones, registrarlas o custodiar los activos. Además, en la medida de lo posible, los que efectúan la transacción han de estar separados de esas funciones. La finalidad es que ningún individuo tenga obligaciones incompatibles que le permitan cometer y ocultar errores o fraudes en el cumplimiento normal de sus tareas”. (O. Ray Whittington, 2005)

5. Monitoreo de los controles

“Es un proceso consistente en evaluar su calidad con el tiempo. Hay que vigilarlo para determinar si funciona como se preveía o si se requieren modificaciones. Para monitorear pueden efectuarse actividades permanentes o evaluaciones individuales. Entre las actividades permanentes de monitoreo se encuentran las de supervisión y administración como la vigilancia continua de las quejas de los clientes o revisar la verosimilitud de los informes de los



ejecutivos. Las evaluaciones individuales se efectúan en forma no sistemática, por ejemplo mediante auditorías periódicas por parte de los auditores internos”. (O. Ray Whittington, 2005)

COSO II

“A raíz de los grandes problemas en varias organizaciones empresariales de diferentes características y objetivos, en los EEUU, Europa y Latinoamérica por todos conocidos, se establecieron nuevas metodologías para lograr mayores compromisos de parte de toda la organización desde su Junta Directiva, su alta Gerencia y todos los niveles administrativos, operativos y financieros marcado dentro de un sistema interno de adecuadas directrices para lograr transparencia, objetividad y equidad hacia sus dueños, accionistas o socios, denominado dentro del contexto Gobierno Corporativo.

Adicionalmente cambiaron las reglas de planeación y evaluación de controles internos por la necesidad primaria de lograr una administración de Riesgos, habiéndose complementado el famoso COSO I por el ahora llamado COSO II para la práctica de la administración de riesgos empresariales.

La administración o Gestión de riesgos involucra a la auditoría interna, que debe regular y algunas veces coordinar esa gestión, por tanto dentro de esta parte se da amplio énfasis a esa importancia presentado su forma de apoyo al E.R.M”. (Estupiñan, 2006)

El control de riesgos empresariales es un proceso que efectúa el directorio, la gerencia y otro personal de una entidad, aplicado en el establecimiento de estrategias y en toda la empresa, diseñado para identificar posibles eventos que podrían afectar a la entidad, y para controlar los riesgos dentro de límites razonables



a fin de proporcionar una seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos de la entidad. El control de riesgos empresariales consiste en ocho componentes interrelacionados derivados de la forma en que la gerencia opera una empresa y de su integración con el proceso administrativo.

Estos componentes son los siguientes:

- ✓ Ambiente Interno
- ✓ Establecimiento de Objetivos
- ✓ Identificación de los Eventos
- ✓ Evaluación de Riesgo
- ✓ Respuesta a los Riesgos
- ✓ Actividades de Control
- ✓ Información y Comunicación
- ✓ Supervisión

Anteriormente se mencionó y definió los cinco componentes, en esta parte haremos énfasis en los tres componentes adicionales que son complementarios para la creación del COSO II.

- **Establecimiento de objetivos:**
“Dentro del contexto de la misión o visión, se establecen objetivos estratégicos, selecciona estrategias y establece objetivos relacionados, alineados y vinculados con la estrategia, así como los relacionados con las operaciones que aportan efectividad y eficiencia de las actividades operativas, ayudando a la efectividad en la presentación de reportes o informes internos y externos, como la de cumplir con las leyes y regulaciones aplicables y de sus procedimientos internos determinados”. (Estupiñan, 2006)



- **Identificación de los eventos:**

“La Alta Gerencia reconoce normalmente que existen incertidumbres que no se puede conocer con certeza cuándo, dónde y cómo ocurrirá un evento, o si ocurrirá su resultado, existiendo factores internos y externos que afectan la ocurrencia de un evento. La metodología de identificación de eventos puede comprender una combinación de técnicas vinculadas con herramientas de apoyo, como la identificación de eventos pasados y futuros. Las técnicas que se centran en las planeaciones consideran asuntos como cambios demográficos, mercados nuevos y acciones de los competidores. Potencialmente los eventos tienen un impacto negativo, positivo o de ambos, representando los primeros riesgos inmediatos, mediatos o de largo plazo, los cuales deben ser evaluados dentro del E.R.M”. (Estupiñan, 2006)

- **Respuesta al riesgo:**

“Identifica y evalúa las posibles respuestas de los riesgos y considera su efecto en la probabilidad y el impacto. Evalúa las opciones en relación con el apetito del riesgo en la entidad, el costo y su beneficio de la respuesta a los riesgos potenciales, y el grado que más reporta las posibilidades de riesgo. Las respuestas al riesgo caen dentro de las categorías de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo”. (Estupiñan, 2006)

El COSO-ERM reemplaza y supera las limitaciones del COSO y es relevante conocer que ambos modelos fueron diseñados para abordar las problemática de fraude corporativo y establecer un marco de control interno útil tanto para auditores externos como internos y directores de empresa.

2.5 Estructura del control interno

“La estructura del control interno de una entidad consiste en las políticas y



procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad.

Dicha estructura comprende el ambiente de control, el sistema contable y los procedimientos de control. El ambiente de control representa la combinación de factores que afectan las políticas y procedimientos de una entidad, fortaleciendo o debilitando sus controles. El sistema contable consiste en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica. Los procedimientos y políticas adicionales al ambiente de control y al sistema contable, que establece la administración para proporcionar una seguridad razonable de lograr los objetivos específicos de la entidad, constituyen los procedimientos de control. El hecho de que existan formalmente políticas o procedimientos de control, no necesariamente significa que éstos estén operando efectivamente.

Los procedimientos de control están dirigidos a cumplir con los objetivos de: Debida autorización de transacciones y actividades, adecuada segregación de funciones y responsabilidades, diseño y uso de documentos, registros apropiados que aseguren el correcto registro de las operaciones, establecimientos de dispositivos de seguridad que protejan los activos, verificaciones independientes de la actuación de otros y adecuada evaluación de las operaciones registradas.

La estructura de control interno debe ser específica a la entidad de acuerdo con su tamaño, características, organización, problemas específicos del negocio, situación legal aplicable y naturaleza del sistema contable y técnicas de control establecidos". (Orozco & Colín, 2002)

2.6 Ventajas y Desventajas del control interno



2.6.1. Ventajas

“Para que una empresa funcione correctamente es necesario que cuente con un sistema de control interno, ya sea programando la implantación de procedimientos, rutinas y formas que permitan llevar a cabo los objetivos de la empresa con los mejores resultados de operación, así mismo señalando las políticas a seguir para la consecución de los mencionados objetivos. Cualquier tipo de control adaptable a las características de las empresas trae consigo ventajas, dentro de las cuales se pueden señalar alguna de ellas:

1. Mejores resultados de operación

Todo sistema que se implante en una empresa, necesariamente trae consigo el incremento de la productividad de la misma, cuando se tienen las bases para un funcionamiento controlado de la mencionada.

Una política de personal mediante incentivos, premios, gratificaciones, ayuda a la obtención de mejores resultados de operación al garantizarle al trabajador un mínimo de prestaciones por el desarrollo eficiente de su trabajo.

2. Menor margen de error

Mediante la implantación de los controles necesarios, es posible eliminar al máximo los errores frecuentes en las empresas, tales como:

- a) Malas políticas de compra al solicitar mercancías que no tiene demanda.
- b) Calculo erróneo de impuestos.
- c) Errores en contabilización de partidas, ya sea no registrando en su oportunidad, o bien, inflando movimientos.
- d) Pagos duplicados.
- e) Faltante o sobrante en caja.

La independencia estructural de las funciones de operación, custodia, contabilidad y auditoría interna, trabajando en forma coordinada, trae consigo una corriente fluida



del trabajo y una eficiencia total de operación.

3. Comparación de lo planeado con los resultados obtenidos

El funcionamiento del control interno nos permite la comparación de los resultados a medida que se van obteniendo en la empresa, lo que nos proporciona la oportunidad de ir analizando las fallas obtenidas de acuerdo con lo planeado. Si se tiene establecido en la empresa el control a través de los presupuestos de ingresos y egresos, y al momento de analizar los resultados reales, se observa que los ingresos están de acuerdo con lo presupuestado, pero al mismo tiempo los egresos exceden a lo predeterminado; que ocasiona que no se obtengan los resultados planeados; entonces es necesario determinar la causa de ese incremento de los egresos, si funciona el control interno, al tener establecida la departamentalización dentro de la empresa, es fácil analizar la falla que se tiene en cualquier departamento.

4. Previsión de controles para los casos de expansión

Al establecer las bases para un funcionamiento del control interno, se hace necesario prever las medidas que se deben adoptar y las políticas a seguir, cuando la empresa se encuentra en la situación de expansión para lograr sus objetivos.

El planear de antemano el carácter que se le dará a la expansión, ya seas sucursal, agencia, distribuidor, representante, marcará la pauta para formular el tipo de control adecuado a la que adopte.

Deberá establecer los controles necesarios y efectivos para cada una de las operaciones de la empresa. Así como delimitar las políticas que se deberán seguir para tal efecto.

La planeación del control interno, nos proporcionará fluidez en el desarrollo del trabajo al presentarse la expansión necesaria de la empresa.



Formulando de antemano los procedimientos a seguir en los distintos departamentos que se integren al expandirse la empresa, nos dará como resultado el lograr los objetivos perseguidos”.
(<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/2501/Capitulo2.pdf>, 2007)

2.6.2. Desventajas

“En cuanto a las desventajas del sistema de control interno, las personas responsables de la toma de decisiones deben estar preparadas para descubrir o evitar cualquier irregularidad que se relacione con falsificación, fraude o colusión, y aunque posiblemente los montos no sean significativos o relevantes con respecto a la información financiera, es importante que estos sean descubiertos oportunamente, debido a que tiene implicaciones sobre la correcta conducción del negocio.

Las desventajas del control interno son las siguientes:

- Transacciones no de rutina

El hecho de que la mayoría de los controles tiendan a ser dirigidos a tipos de operaciones esperadas y no a operaciones poco usuales.

- Error humano

Resultan de lo limitado del juicio humano y de la posibilidad de cometer errores debido a descuido, distracciones, errores de comprensión equivocada de instrucciones.

- Colusión

La posibilidad de burlar los controles por miedo de colusión con partes externas a la entidad con empleados de la misma.

- Abuso de responsabilidad



La posibilidad de que una persona responsable de ejercer el control pudiera abusar de esa responsabilidad, por ejemplo, un miembro de la administración que violara algún control.

- Obsolescencia de procedimientos

La posibilidad de los procedimientos pudieran llegar a ser inadecuados debido a cambios de las condiciones y que el cumplimiento con esos procedimientos pudiera deteriorar el control”. (Maldonado M. , 2010)

2.7 Características del control interno

“El Control Interno es un proceso y por tanto el mismo puede ser evaluado en cualquier punto de su desarrollo. Es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas, un medio para lograr un fin. Lo llevan a cabo los trabajadores, funcionarios y directivos, que actúan en todos los niveles y en las diferentes áreas. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. Ningún manual de organización recoge todos los riesgos reales y potenciales ni desarrolla controles para hacer frente a todos y cada uno de ellos. En consecuencia, las personas que componen esa organización deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles y deben estar en condiciones de responder adecuadamente por ello.

En cada área de la organización, la persona encargada de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos, en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de la categoría ocupacional que tengan.

Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la empresa. Se trata de un aporte trascendental: los controles internos no son



elementos restrictivos sino que posibilitan los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos, porque se refiere a riesgos a superar para alcanzar dichos objetivos”. (Gonzales & Cabrale, 2010)

2.8 Clasificación del control interno

Control interno administrativo:

“Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros.

Incluye más que todos controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamiento de personal y controles de calidad.

En el Control Administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia.

Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

Cuando los objetivos fundamentales son:

Promoción de eficiencia en la operación de la empresa.

Que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa.



Control interno contable:

“Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros.

Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna. Cuando los objetivos fundamentales son:

- Protección de los activos de la empresa.
- Obtención de información financiera veraz, confiable y oportuna”. (Martinez, 2010)

2.9 Métodos de evaluación del control interno

Existen tres métodos para la evaluación del control interno: Cuestionario, Narrativo o Descriptivo y Método Gráfico.

1) Método cuestionario:

“Este método consiste en diseñar cuestionarios con base a preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. Normalmente, el Auditor obtiene las respuestas de los funcionarios mediante una entrevista tratando de obtener la mayor evidencia. El auditor debe obtener evidencia y otras pruebas por medio de



procedimientos alternativos que le permitan determinar si realmente se llevan a la práctica los procedimientos que la empresa tiene previstos. La aplicación de cuestionarios permite servir de guía para el relevamiento y la determinación de las áreas críticas de una manera uniforme, facilitando la preparación de las cartas de Control Interno.

Este documento está constituido por varias listas de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios o empleados de la entidad bajo revisión o que el auditor mismo contesta durante el curso de la auditoría basado en sus observaciones.

Las preguntas del cuestionario sobre control interno deben ser formuladas de manera que la respuesta se “si o no”. Sin embargo, algunas preguntas, por su naturaleza requieren observaciones con más detalles. El formato del cuestionario se presenta en forma de columna con espacios para respuestas “si”, “no” o “n.a” (no aplicable) y para observaciones. Las preguntas siguen un orden lógico y definido.

Cuando el auditor contesta el cuestionario por medio de una entrevista con uno o más funcionarios de la entidad, debe tomar en cuenta la necesidad de confirmar la veracidad de las respuestas dadas.

Los funcionarios responden de la manera más favorable a la entidad a las preguntas sobre el control interno, aunque podrían no responder con franqueza. Por lo tanto, es necesario determinar si las respuestas favorables se aplican en la práctica, sin confiar completamente en las respuestas. La correcta aplicación de los cuestionarios de control interno, consiste en una combinación de entrevistas y observaciones; por lo tanto, es esencial que el auditor entienda perfectamente los propósitos de las preguntas del cuestionario.



Ciertas autoridades objetan el empleo de cuestionarios estandarizados sobre control interno, especialmente en la auditoría operacional. Manifiestan que tienden a limitar el ingenio del auditor y se circunscriben a un examen rutinario sin aplicar la imaginación. Sin embargo, la utilización de dichos cuestionarios ha sido ampliamente aceptada.

Al utilizar el método cuestionario se debe utilizar:

- ❖ Elaborar previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de las normas, procesos, procedimientos u operaciones a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a las preguntas.
- ❖ Formular preguntas de tal forma que una respuesta negativa advierta debilidades en el control interno.
- ❖ Las preguntas son las herramientas principales de una entrevista.
- ❖ Las preguntas se inician por lo genérico, hasta llegar a lo específico y deben ser secuenciales y lógicas.
- ❖ Usar palabras tipo pregunta: cómo, dónde, qué, quien, cuándo.
- ❖ Las preguntas deben ser cortas, con un lenguaje fácil de entender.
- ❖ Evitar preguntas negativas, hipotéticas, ambiguas”. (República, 2009)

2) Método narrativo o descriptivo:

“Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de Control Interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema. Puede ser aplicado en auditorías de pequeñas empresas, requiere que el auditor que realiza el relevamiento tenga la suficiente experiencia para obtener la información que le es necesaria y



determinar el alcance del examen.

Las descripciones narrativas consisten en presentar en forma de relato, las actividades del ente, indican las secuencias de cada operación, las personas que participan, los informes que resultan de cada procesamiento y volcado todo en forma de una descripción simple, sin utilización de gráficos.

Es importante el lenguaje a emplear y la forma de trasladar el conocimiento adquirido del sistema a los papeles de trabajo, de manera que no resulte engorroso el entendimiento de la descripción vertida.

Este método de descripción narrativas o cuestionarios descriptivos, se compone de una serie de preguntas; las respuestas describen aspectos significativos de los diferentes controles que funcionan en una entidad, incluyendo los límites de autoridad, de tal manera que evidencien los controles y los formularios utilizados, cantidad de ejemplares, dependencias, forma de archivo y la presencia de las operaciones que se realizan". (República, 2009)

3) Método gráfico:

"Consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades; sus principales ventajas son: identificar la existencia o ausencia de controles financieros y operativos, permitir al auditor apreciar en forma panorámica los distintos procedimientos que se combinan e identificar las desviaciones de procedimientos.

Se trata de la representación gráfica del flujo de documentos, de las



operaciones que se realicen con ellos y de las personas que intervienen por medio de un diagrama de flujo. La información que debe formar parte de un diagrama de flujo es:

- Los procedimientos para iniciar la acción, como la autorización del suministro, imputación a centros de costes, etc.
- La naturaleza de las verificaciones rutinarias, como las secuencias numéricas, los precios en las solicitudes de compra, etc.
- La división de funciones entre los departamentos.
- La secuencia de las operaciones.
- El destino de cada uno de los documentos y sus copias.
- La identificación de las funciones de custodia, et

La técnica de flujogramación es una herramienta valiosa para el entendimiento e identificación de áreas débiles (deficiencias) y fuertes (controles clave) en la estructura de un sistema de controles.

El propósito de un flujograma es ilustrar en forma gráfica la forma como se tramita un conjunto de operaciones y procedimientos dados, en un sistema”. (República, 2009)

Elaboración de flujogramas:

“Para la elaboración de los flujogramas se deben observar los siguientes aspectos:

- ✓ Los procedimientos deben describirse secuencialmente a través del sistema
- ✓ Describir los documentos que tengan incidencia contable
- ✓ Demostrar cómo se llevan los archivos y cómo se preparan los informes con incidencia contable
- ✓ Demostrar el flujo de documentos entre las distintas unidades de la organización
- ✓ Identificar el puesto y quién efectúa el procedimiento



Para identificar los controles principales, el auditor recogerá toda la información pertinente relacionada con las transacciones, como la documentación y formatos.

Para elaborar y actualizar los flujogramas, se obtendrá la información basándose en entrevistas con el personal de la organización o área administrativa u operativa, sobre los procedimientos seguidos y revisando los manuales de procedimientos en caso de existir.

Los flujogramas permiten al auditor:

- Simplificar la tarea e identificar el proceso
- Orientar la secuencia de las actividades con criterio lógico, pues sigue el curso normal de las operaciones
- Unificar la exposición con la utilización de símbolos convencionales con las consiguientes ventajas para el usuario
- Visualizar la ausencia o duplicación de controles, autorizaciones, registros, archivos
- Facilitar la supervisión a base de las características de claridad, simplicidad, ordenamiento lógico de la secuencia
- Comprobar el funcionamiento del sistema en aquellos pasos que no estén debidamente aclarados, con el objeto de que el diagrama esté de acuerdo con el funcionamiento real
- Verificar el flujograma levantado con la normatividad pertinente para determinar el grado de concordancia con las disposiciones legales y reglamentarias
- Demostrar a las autoridades las razones que fundamentan nuestras observaciones y sugerencias, para mejorar los sistemas o procedimientos

Para efectos de las aplicaciones en Auditoría Gubernamental y especialmente por



los requerimientos de la Evaluación y/o Auditoría de Control Interno, se recomienda preparar flujogramas de tipo columnario, combinando símbolos y descripciones; los gráficos de este tipo proporcionan información abundante sobre el funcionamiento y permiten un análisis sistemático más fundamentado.

En una auditoría inicial, si la Entidad no dispone de flujograma de sus operaciones, el presupuesto de horas se aumenta, puesto que la preparación de flujogramas conlleva una cantidad importante de tiempo. En los años subsiguientes el trabajo será más eficiente, puesto que excepto que haya ocurrido una modificación integral en los sistemas de administración, solamente se harán cambios sencillos en los flujogramas, convalidándolos mediante las Pruebas de Recorrido.

Para evaluar el control interno utilizando la técnica de flujogramas, es necesario que el auditor conozca y tenga alguna experiencia en esta técnica y deberá observar los siguientes pasos:

- a) El levantamiento de la información se efectuará a través de las entrevistas con los funcionarios que intervienen en el proceso o sistema, con la descripción detallada de las actividades que realizan, desde el inicio hasta la terminación del trámite, incluirá la información que se registran en los formularios y libros contables.
- b) A base de la información que se dispone del sistema, se efectuará el diseño del flujograma de la situación encontrada. Con el flujograma procederá a comprobar el funcionamiento del sistema en aquellos pasos que no estén debidamente aclarados, con el objeto de que el diagrama esté de acuerdo con el funcionamiento real. Se comprobará el flujograma actual con la normatividad pertinente para determinar el grado de concordancia con las disposiciones legales y reglamentarias". (República, 2009)

Simbología en los flujogramas:



“Para utilizar uniformemente esta técnica, es necesario conocer la siguiente simbología:

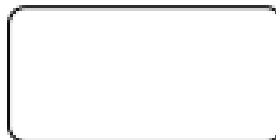
- **Inicio:** en el círculo se indica el número que identifica cada subprograma. En el interior del símbolo se indicará el nombre del sistema o subsistema. Sé lo graficará solo al inicio de la flujogramación de un sistema o subsistema.



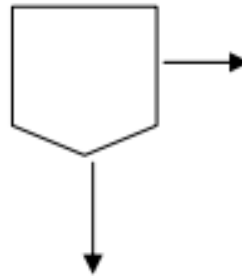
- **Operación:** se refiere a los procesos de un documento o registro. La secuencia numérica indica el orden lógico de las operaciones. Cada operación incluye en su interior un número correlativo insertado en un círculo a través de todo el sistema. Al lado derecho de cada operación se explicará brevemente el contenido.



- **Registro:** contiene entrada y salida de operaciones, son libros auxiliares o principales. Dentro del símbolo se indicará el nombre del registro.



- **Conector interno:** relaciona dos partes del flujograma entre subsistemas. Sirve para referenciar información que ingresa y sale del flujograma. Cuando ingresa se grafica al margen izquierdo y cuando sale se debe mencionar el lugar donde continúa el gráfico en el mismo flujograma.



- **Frecuencia de tiempo:** representa una condición de tiempo para la ejecución de las operaciones en días, meses, años. Se grafica al lado izquierdo de la operación. Dentro del símbolo debe precisarse el tiempo.



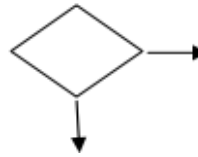
- **Línea de referencia:** representa la circulación de la información hacia otro nivel. Normalmente, se utiliza para relacionar documentos con el registro. Se grafica en sentido horizontal.



- **Finalización:** se utiliza para indicar la conclusión del flujograma del sistema.



- **Alternativa:** En el trámite puede originar distintos cursos de acción o de decisión. Debe escribirse la numeración correlativa como si fuese una operación más.



- **Documento:** representa el elemento portador de la información, originado o recibido en el sistema. Debe graficarse el número de copias del documento e identificar su nombre”. (República, 2009)



2.10 Riesgos de control

“Como parte de la valoración de riesgos, el auditor debe determinar cuáles de los riesgos identificados son, a su juicio, riesgos importantes que requieren especial consideración por parte de la auditoría. Para los riesgos importantes, en la extensión en la que el auditor no lo ha realizado, el auditor debe evaluar el diseño de los controles de la entidad, incluyendo los procedimientos de control relevantes, y debe determinar si han sido implementados.

En la mayoría de las auditorías surgen riesgos importantes, pero su determinación es asunto del juicio profesional del auditor. La determinación de esos riesgos excluye la consideración que hace el auditor sobre el control interno (riesgos inherentes). Al ejercer este juicio el auditor considera una cantidad de asuntos, incluyendo los siguientes:

- Si el riesgo es un riesgo de fraude
- La probabilidad de ocurrencia del riesgo
- La probable magnitud de la declaración equivocada importante y la posibilidad de que el riesgo pueda dar origen a declaraciones equivocadas



múltiples

- Si el riesgo implica transacciones importantes con partes relacionadas
- Si el riesgo implica transacciones importantes que están por fuera del curso normal de los negocios de la entidad, o que de alguna otra manera parece ser inusuales dado el entendimiento que el auditor tiene de la entidad y su entorno”. (Blanco Luna, 2009)

2.10.1 Riesgo en la Auditoría

“Significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante.

Los tres componentes del riesgo en la auditoría según se define en la Norma Internacional de Auditoría “Evaluaciones de Riesgo y Control Interno” son:

2.10.1.1 Riesgo inherente

Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

Al desarrollar el plan global de auditoría, se debe evaluar el riesgo inherente a nivel del estado financiero. Al desarrollar el programa de auditoría, se debe relacionar dicha evaluación a nivel de afirmación de saldos de cuenta y clases de transacciones de importancia relativa, o asumir que el riesgo inherente es alto para la afirmación.

Para evaluar el riesgo inherente, el auditor usa juicio profesional para evaluar



numerosos factores, cuyos ejemplos son:

- A nivel de los estados financieros
- La integridad de la administración
- La experiencia y conocimiento de la administración y cambios en la administración durante el período.
- Presiones inusuales sobre la administración
- La naturaleza del negocio de la entidad
- Factores que afectan la industria en la que opera la entidad

2.10.1.2 Riesgo de control

Es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

La evaluación preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o encontrar y corregir manifestaciones erróneas de importancia relativa. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno.

Después de obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno, se debe hacer una evaluación preliminar del riesgo de control, a nivel de afirmación, para cada saldo de cuenta o clase de transacciones, de importancia relativa.



2.10.1.3 Riesgo de detección

Es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases.

El nivel de riesgo de detección se relaciona directamente con los procedimientos sustantivos del auditor. La evaluación del auditor del riesgo de control, junto con la evaluación del riesgo inherente, influye en la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos que deben desempeñarse para reducir el riesgo de detección, y por tanto el riesgo en la auditoría, a un nivel aceptablemente bajo. Algún riesgo de detección estaría siempre presente aún si un auditor examinara 100% del saldo de una cuenta o clase de transacciones porque, por ejemplo, la mayor parte de la evidencia en la auditoría es persuasiva y no definitiva.

Se debe considerar los niveles evaluados de riesgos inherentes y de control al determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos requeridos para reducir el riesgo en la auditoría a un nivel aceptable. El auditor consideraría:

- La naturaleza de los procedimientos sustantivos
- La oportunidad de procedimientos sustantivos
- El alcance de los procedimientos sustantivos

Hay una relación inversa entre riesgo de detección y el nivel combinado de riesgos inherentes y de control. Por ejemplo, cuando los riesgos inherentes y de control son altos, el riesgo de detección aceptable necesita estar bajo para reducir el riesgo en la auditoría a un nivel aceptablemente bajo. Por otra parte, cuando los riesgos inherentes y de control son bajos, un auditor puede aceptar un riesgo de detección más alto y aun así reducir el riesgo en la



auditoría a un nivel aceptablemente bajo.

Componentes del riesgo de detección:

- **Riesgo genérico:** es un riesgo de tipo general en el que se incluye cualquier factor que no corresponda específicamente a la muestra seleccionada (riesgo de muestreo), y que pueda conducir al auditor a llegar a conclusiones inadecuadas, ya sea sobre el saldo de una cuenta o sobre la eficacia de un control interno.
- **Riesgo de muestreo:** este riesgo está relacionado con el nivel de la muestra examinada que podría llevar a conclusiones erradas, por no haberse aplicado el muestreo preciso o no haberse comprobado toda la operación. La solución para reducir el riesgo de muestreo a un nivel razonable es aplicar un procedimiento adecuado de muestreo”. (Blanco Luna, 2009)

2.10.2 Medición del riesgo de auditoría

“La medición del riesgo de auditoría se puede efectuar de acuerdo con un modelo que combina tres riesgos: Riesgo Inherente, Riesgo de Control y Riesgo de Detección, este modelo se suele representar como sigue:

$$RA= RI * RC * RD$$

Dónde:

RA= Riesgo de auditoría

RI= Riesgo Inherente

RC= Riesgo de control

RD= Riesgo de detección



2.10.2.1 Riesgo inherente

El auditor, basado en su criterio y experiencia profesional evalúa este tipo de riesgo en forma cualitativa o en forma cuantitativa, como lo muestra la siguiente tabla:

Tabla 2: Medición del Riesgo Inherente

| Riesgo Inherente | |
|------------------|--------------|
| Cualitativa | Cuantitativa |
| Alto | (76%-95%) |
| Moderado (medio) | (51%-75%) |
| Bajo | (15%-50%) |

Fuente: (Blanco Luna, 2009)

2.10.2.2 Riesgo de Control

Para evaluar el sistema de control interno contable el auditor deberá conocer los controles básicos que tiene establecidos la empresa, para impedir que ocurran errores monetarios de magnitud que distorsionen la situación financiera de la empresa. Estos controles básicos diseñados para asegurar son:

- a) La existencia de las transacciones,
- b) El registro de la totalidad de las transacciones y
- c) Exactitud, confiabilidad y razonabilidad de la información financiera.

Una vez que el auditor ha evaluado el control interno contable de la empresa está es posibilidad de valor el riesgo de control en la auditoría, esta evaluación también se hace en forma cualitativa o en forma cuantitativa, como se muestra en la tabla siguiente:



Tabla 3: Medición del Riesgo de Control

| Valuación del Riesgo de Control | |
|---------------------------------|--------------|
| Cualitativa | Cuantitativa |
| Alto | (76%-95%) |
| Moderado (medio) | (51%-75%) |
| Bajo | (15%-50%) |

Fuente: (Blanco Luna, 2009)

2.10.2.3 Riesgo de detección

Para determinar correctamente el riesgo de detección el auditor necesita valorar correctamente los riesgos inherentes y de control, ya que estos le indican la probabilidad de existencia de los errores monetarios en los estados financieros y siendo el riesgo de detección un indicador que le dice al auditor la probabilidad que tiene de detectar los errores monetarios mediante la aplicación de sus técnicas, le es de gran ayuda determinarlo correctamente para de esta forma planificar en forma adecuada las pruebas sustantivas de fin de año.

La valuación del Riesgo de Detección está en función del Riesgo de Auditoría planificado por el auditor y a las valuaciones de los riesgos inherentes y de control efectuadas por él. Algunas firmas de auditores planifican un riesgo de Auditoría que oscila entre el 3% y 5% (lo que indica que tiene la certeza de no fallar al emitir su opinión entre un 97% y 95%), por lo que la determinación del Riesgo de Detección está en función del 3% o 5%. Al igual que los riesgos anteriores este riesgo puede ser valuado en forma cualitativa o cuantitativa". (Blanco Luna, 2009):



Tabla 4: Medición del Riesgo de Detección

| Valuación del Riesgo de Detección | |
|-----------------------------------|--------------|
| Cualitativa | Cuantitativa |
| Alto | (76%-95%) |
| Moderado (medio) | (51%-75%) |
| Bajo | (15%-50%) |

Fuente: (Blanco Luna, 2009)

2.10.3 Ilustración de la interrelación de los componentes de riesgo en la auditoría

“La siguiente tabla muestra cómo puede variar el nivel aceptable de riesgo de detección, basado en evaluaciones de los riesgos inherentes y de control:

Tabla 5: Interrelación de los componentes de riesgo de auditoría

| | | La evaluación del auditor del riesgo de control es: | | |
|--|-------|---|----------|-------------|
| | | Alta | Media | Baja |
| La evaluación del auditor del riesgo inherente es: | Alta | Lo más baja | Más baja | Media |
| | Media | Más baja | Media | Más alta |
| | Baja | Media | Más alta | Lo más alta |

Fuente: (Blanco Luna, 2009)

Las áreas sombreadas en esta tabla se refieren al riesgo de detección.

Hay una relación inversa entre el riesgo de detección y el nivel combinado de los riesgos inherentes y de control. Por ejemplo, cuando los riesgos inherentes y de control son altos, los niveles aceptables del riesgo de detección necesitan ser bajos



para reducir el riesgo en la auditoría a un nivel aceptablemente bajo. Por otra parte, cuando los riesgos y de control son bajos, un auditor puede aceptar un riesgo de detección más alto y aun así reducir el riesgo en la auditoría a un nivel aceptablemente bajo.

Un riesgo de detección alto, puede ser el resultado de que el sistema de contabilidad no es complejo, que los principales flujos de información se están procesando en forma correcta, que existe una administración honrada y que el sistema de control interno contable está funcionando adecuadamente y por lo tanto debe depositar confianza en el control interno de la empresa. Esta situación llevará al auditor a planificar pocas pruebas sustantivas de fin de año, lo que reducirá en forma sustancial el costo de su auditoría.

Un riesgo de detección bajo, puede ser el resultado de que el sistema contable de la empresa es complejo por las operaciones que realiza la empresa, existe una gerencia centralizada con poder para influir y modificar que los estados financieros pueden contener errores importantes. Esta situación conlleva al auditor a planificar un amplio alcance de sus pruebas sustantivas de fin de año para lograr una opinión de la situación razonable que presentan los estados financieros.

Por último **un riesgo de detección medio (moderado)**, puede ser el resultado de que existe un sistema de contabilidad bien estructurado con algunas fallas poco importantes en el sistema, que existe una gerencia centralizada pero respetuosa de las políticas contables, que el sistema de control funciona adecuadamente en la parte detectiva y que aunque ocurren errores monetarios éstos son detectados por el sistema. Esta situación orienta al auditor a planificar el alcance moderado de sus pruebas sustantivas de fin de año enfocándolas en los renglones representativos de los estados financieros". (Blanco Luna, 2009)



2.11 Control interno de inventarios

“Los inventarios o existencias son activos:

- a) Poseídos para ser vendidos en el curso normal de la explotación;
- b) En proceso de producción de cara a esa venta; o
- c) En forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción o en el suministro de servicios.

Los inventarios se valorarán al menor del coste o valor neto realizable.

El coste de los inventarios comprenderá todos los costes derivados de la adquisición y transformación de las mismas, así como otros costes en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales.

El coste de adquisición de los inventarios comprenderá el precio de compra, aranceles de importación y otros impuestos (que no sean recuperables posteriormente de las autoridades fiscales), los transportes, el almacenamiento y otros costes directamente atribuibles a la adquisición de las mercaderías, los materiales o los servicios. Los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán para determinar el coste de adquisición.

Los costes de transformación de los inventarios comprenderán aquellos costes directamente relacionados con las unidades producidas, tales como la mano de obra directa, también comprenderá una parte, de los costes indirectos, variables o fijos en los que se haya incurrido para transformar las materias primas en productos terminados”. (Normas Internacionales de Información Financiera, 2005)

“El conocimiento, estudio y evaluación del control interno en que se basa el inventario de cada empresa es lo que permite fijar el alcance y profundidad de las pruebas de auditoría. El adecuado control interno constituye un buen pilar no sólo



de la información sobre las cantidades en existencia y su valuación sino de su localización, clase y la eficiente utilización del capital invertido.

Las pérdidas por la excesiva acumulación de inventarios y su deterioro por haber estado almacenados largo tiempo pueden ser consecuencia del mal control de materiales en bodega, y propiciar, por otra parte, nuevas compras del todo innecesarias para las necesidades urgentes. Si la administración no es informada en forma regular y precisa sobre las cantidades y localización de los bienes en existencia, el desperdicio e insuficiencias resultantes de esta situación, pueden ser mayores que las pérdidas generales por robos.

La revisión del control interno sobre inventarios es necesaria para familiarizarse con los procedimientos de recepción, almacenaje y salidas y control de producción, así como para obtener evidencia confiable sobre el sistema de contabilidad de costos y de los registros de inventarios perpetuos.

Un buen control interno constituye un medio por el cual se proporciona información precisa para la valuación de los inventarios, así como la correcta información respecto de las cantidades en existencia. Controles internos deficientes pueden ocasionar pérdidas, propiciar que la administración utilice información errónea en cuanto a costos para establecer precios de venta y tomar decisiones basadas en los márgenes de utilidad reportados.

Si las cuentas no proporcionan un panorama realista del costo de inventarios en existencia, del costo de los productos manufacturados y del costo de los bienes vendidos, los estados financieros pueden ser burdamente engañosos, tanto respecto a las utilidades como a la posición financiera". (Rivera Zamudio, 2004)



CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se dará a conocer todos los procedimientos que van a ser utilizados para la recolección de la información, mediante la aplicación de técnicas e instrumentos que serán de suma importancia, ya que con ello se permitirá recopilar información en forma eficiente y eficaz, para posteriormente analizar y procesar todos los datos obtenidos sobre el tema de investigación; y con ello poder proponer las correspondientes conclusiones y recomendaciones sobre los resultados obtenidos.

3.1 Nivel de investigación

Dentro de un proceso de investigación, se debe tomar la decisión del tipo de nivel de investigación. Los niveles de investigación se dividen en: exploratorio, descriptivo, relacional, explicativo, experimental y predictivo.

Consideramos que la investigación a realizar será de nivel explicativo. “Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las demás clases de estudios y de hecho implican los propósitos de ellas (exploración, descripción y relación), además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia”. (Toro Jaramillo & Parra Ramírez, 2006)

La relación que tendrá este nivel de investigación con nuestro estudio se presentará al momento en que identificaremos las causas de las deficiencias que presenta ELECTRO INSTALACIONES A&A dentro del área de inventarios. Con la propuesta de mejoramiento que presentaremos se podrá corregir éstas deficiencias permitiendo a la empresa trabajar de forma correcta y logrando así mejores resultados.

3.2. Tipo de investigación

El tipo de Investigación se lo construirá a través de algunas características tomando en cuenta los siguientes elementos:



1. Según el tema de tesis planteado, esta investigación será de **campo y bibliográfica** ya que se tendrá que recolectar datos y observar el problema dentro de los parámetros establecidos.
2. Por su **objetivo** será aplicable ya que buscamos diseñar una propuesta de mejora en el sistema de control interno del inventario para lograr eficiencia en el control de existencias de materiales eléctricos para la toma de decisiones de inversión.

Los tipos de investigación que utilizaremos en nuestro tema de tesis son los siguientes:

- **“Investigación Explicativa**

Con esta investigación, que requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, se trata de responder o dar cuenta de los porqués del objeto que se investiga. Al momento de analizar cada uno de los elementos que componen el control interno del área de inventarios y, a su vez, determinar las falencias más significativas.

- **Investigación Descriptiva**

Se utiliza el método descriptivo, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación que sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio.

Esta investigación será realizada en nuestra investigación para poder examinar e identificar de una manera específica situaciones que se nos presentan en el presente estudio y de esta manera dar posibles soluciones a los problemas encontrados en el sistema de inventarios.



- **Investigación Campo:**

Sirve de apoyo en informaciones que provienen de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. En esta se obtiene la información directamente en la realidad en que se encuentra, por lo tanto, implica observación directa por parte del investigador”. (Castillo & Sinaluisa, 2012)

Este tipo de investigación será aplicado en la empresa “Electro Instalaciones A & A” mediante la observación directa en las actividades que desempeñan diariamente los trabajadores, para verificar de esta manera cuales son las debilidades en el área de inventarios.

- **Investigación no experimental:**

La investigación se basará en la modalidad no experimental, siendo ésta, “aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es la investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. En la investigación no experimental las variables independientes han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre las variables”. (Toro Jaramillo & Parra Ramírez, 2006)

Nuestro estudio se constituye en el tipo No experimental en razón que se observarán los distintos movimientos desarrollados en la empresa “Electro Instalaciones A & A” para el control de inventarios, sin intervenir los autores en dichos procesos.

- **Investigación bibliográfico-documental:**

El estudio se basará en la modalidad de investigación documental definiéndose ésta como: “los trabajos de tesis encaminados hacia la obtención de antecedentes y recopilación de información de fuentes documentales, lo que comprende libros,



revistas, artículos, publicaciones, fotografías, informes técnicos, videos y fuentes electrónicas. Su propósito es estudiar las teorías de otros autores, aportadas con anterioridad sobre el tema de estudio, para corroborarlas, complementarlas, refutarlas, o bien, para derivar a partir de ellas nuevos conocimientos sobre el tema de estudio”. (Muñoz Razo, 2011)

La investigación bibliográfico-documental se empleó en la aproximación teórica que se hizo a conceptos como “control interno” e “inventarios” y presentada en el capítulo correspondiente al marco teórico.

3.3 Diseño de la investigación

“El diseño de investigación es la manera práctica y concreta que el investigador debe desarrollar para responder a las preguntas de la investigación. Esto implica seleccionar un diseño de investigación y aplicarlo al contexto particular de su estudio. El término diseño se refiere al plan formulado o a la estrategia concebida para responder a las preguntas de investigación”. (Díaz Narvaez, 2009)

3.4 Población

“Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

Para establecer la población tenemos que considerar los siguientes aspectos que son:

1. Homogeneidad
2. Tiempo
3. Espacio
4. Cantidad “. (Wigodski, 2010)



En la presente investigación la población va a estar conformada por las personas que laboran en el área donde se desarrolla el trabajo en estudio.

Tabla 6: Lista de personal de Electro Instalaciones A&A

| RESPONSABLES | CARGOS | # DE EMPLEADOS |
|--|---------------------|-----------------------|
| Álvarez Morales Julio Cesar | Gerente General | 1 |
| Álvarez Portilla Azucena de Jesús | Subgerente | 1 |
| Guerrero Picón Mercedes Yolanda | Contador | 1 |
| Riofrio Neira María Antonieta | Jefe de compras | 1 |
| Rocafuerte Vélez Denisse Yesenia Vázquez Guamán Ruth Mariela Álvarez Mendoza Katherine Marisol Chumbay Guamán Rosa Beatriz Novillo Pino Andrés David León Pesantez William Geovanny | Vendedor Junior | 6 |
| Álvarez Portilla Blanca Cecilia | Ejecutiva de ventas | 1 |
| Ortega Benítez Alexandra Patricia | Jefe de cobranzas | 1 |



| | | |
|---|------------------------------|-----------|
| Álvarez Álvarez Verónica Alexandra | Asesor de importaciones | 1 |
| Álvarez Álvarez Edwin Fabián | Ingeniero electric | 1 |
| Álvarez Morales Víctor Hugo | Supervisor eléctrico general | 1 |
| Cevallos Basurto Leonardo Xavier Amendaño Luna Luis Fernando | Electricista | 2 |
| Guamán Álvarez Manuel Jesús Puma Bermeo Darío Xavier | Chofer | 2 |
| Guamán Guamán William Xavier | Auxiliar contable | 1 |
| León Tacuri David Oswaldo | Jefe de bodega | 1 |
| Puma Bermeo Walter Vinicio | Auxiliar bodega | 1 |
| Álvarez Mendoza Víctor Ismael | Auxiliar servicio técnico | 1 |
| TOTAL EMPLEADOS | | 23 |

Fuente: Electro Instalaciones A&A

3.5 Muestra

“La muestra es la parte o fracción representativa de un conjunto de una población, universo o colectivo, que ha sido obtenida con el fin de investigar ciertas características del mismo”. (Del Cid, Mendez, & Sandoval, 2007)

Para la aplicación de nuestro estudio y con la debida investigación que hemos



realizado, determinamos que para el cálculo de la muestra la forma adecuada es utilizar la totalidad de la población (23), esto se da por las siguientes razones:

- La población es muy pequeña
- Con la aplicación de la totalidad de la población nos generará resultados con mayor exactitud.

3.6 Técnicas o instrumentos de recolección de datos

La investigación está basada en diversos instrumentos que permiten la recopilación de información en diferentes áreas involucradas en el problema. Los principales que vamos a utilizar en nuestro tema de investigación son los siguientes:

- **Observación**

“Es la verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos, incluyendo desde la observación del flujo de trabajo, documentos, materiales, etc.

- **Tabulación**

Consiste en agrupar resultados importantes obtenidos en área, segmentos o elementos examinados que permiten llegar a conclusiones”. (Contraloría General del Estado, 2001)

- **Cuestionario**

“Consiste en una serie de preguntas con opciones múltiples, referentes a una temática determinada que permite conocer el punto de vista de las personas hacia el problema que se trata y a su vez permite recopilar información sobre el grado de conocimiento de los temas tratados en la presente investigación.



- **Prueba diagnóstica**

Consiste en un examen corto con un número determinado de ítems o dificultades enmarcadas a la problemática a estudiar, con el propósito de conocer en que áreas se presentan las dificultades, y para clasificar y establecer la población afectada que se tomará en cuenta en dicho estudio.

- **Entrevista**

Consiste en una conversación preparada como una dinámica de preguntas y respuestas abiertas, en las cuales se socializa sobre una temática determinada relacionada con la problemática a estudiar, esta técnica permite conocer el punto de vista de diferentes partes involucradas en la discusión. Está apoyada por tarjetas de apuntes o de guía donde se encuentra la secuencia de preguntas o de información que se desea conocer o indagar”. (GAVIDIA)

3.7 Análisis y procesamiento de datos

Los datos recopilados se procesaran, es decir se analizaran cada una de las preguntas para luego ser tabuladas y de esta manera establecer el número y porcentaje de cada pregunta formulada, para posteriormente graficarlas. Es importante destacar que este proceso se llevará a cabo de una manera ordenada y sistematizada, con la finalidad de obtener resultados confiables los mismos que nos permitirá interpretar en forma clara y precisa los resultados, para una mejor comprensión de los mismos por parte del lector.

3.8 Validación del instrumento

El proceso por medio del cual se valida los instrumentos que serán aplicados en nuestro estudio es a través del juicio de expertos. Los instrumentos a aplicar son



tres: cuestionario del control interno de inventarios, encuesta dirigida a los colaboradores y la ficha de observación; estas herramientas han sido formuladas con diferentes preguntas relacionadas con el objeto de estudio, poseen claridad y objetividad para el mejor entendimiento de nuestros lectores.

A continuación presentamos los tres formatos a utilizar:

CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS

NOMBRE DEL ENTREVISTADO:

RESPONSABLE:

| N° | PREGUNTA | N/A | RESPUESTA | | COMENTARIO |
|----|--|-----|-----------|----|------------|
| | | | SI | NO | |
| 1 | ¿Considera usted eficiente el Sistema de Control Interno de Inventarios que actualmente se utiliza? | | | | |
| 2 | ¿Existen políticas establecidas para el control de inventario? | | | | |
| 3 | ¿Se manejan políticas de mínimos y máximos en el almacén? | | | | |
| 4 | ¿Considera usted que los productos están debidamente clasificados? | | | | |
| 5 | ¿Se aplica una codificación a los productos almacenados? | | | | |
| 6 | ¿Se cuenta con el número suficiente de estantes, perchas para almacenar los productos? | | | | |
| 7 | ¿Al momento de terminar con la recepción de los productos, se comparan las cantidades recibidas con las facturas? | | | | |
| 8 | ¿Se realiza el control de los inventarios semestralmente? | | | | |
| 9 | ¿Se realiza el control de los inventarios trimestralmente? | | | | |
| 10 | ¿El área de inventarios cuenta con el espacio físico suficiente? | | | | |
| 11 | ¿La infraestructura de la empresa permite contar con un espacio exclusivo para el almacenamiento de todos los productos y/o artículos? | | | | |



| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 12 | ¿Se ha detectado la desaparición de mercadería al interior de la bodega? | | | | |
| 13 | ¿Se han instalado medidas de seguridad (cámaras) en el área de bodega y almacenaje? | | | | |
| 14 | ¿Existe un registro de los productos que son tomados para consumo personal de la empresa? | | | | |
| 15 | ¿Conoce usted con certeza la cantidad y el tipo de materiales que existen en el almacén? | | | | |
| 16 | ¿El tipo de organización de la empresa incide en el control de los inventarios? | | | | |
| 17 | ¿El sistema de control de inventarios actual agiliza la operatividad de la empresa? | | | | |
| 18 | ¿El tiempo que tarda en hacerse la reposición de un producto faltante es el adecuado? | | | | |
| 19 | ¿Existe en la empresa una persona responsable de llevar el control de inventarios? | | | | |
| 20 | ¿Esta persona ha sido debidamente capacitada en el manejo y control de inventarios? | | | | |
| 21 | ¿Alguna vez las necesidades de ciertos clientes se han visto insatisfechas por falta de algún producto? | | | | |
| 22 | ¿Los proveedores son puntuales en los pedidos que se les hacen? | | | | |
| 23 | ¿Se toman medidas cuando un proveedor se atrasa en la entrega de un producto? | | | | |
| 24 | ¿Sabe de algún cliente que haya decidido dejar de comprar en la empresa por la falta continua de ciertos productos? | | | | |
| 25 | ¿Ustedes emplean un modelo (método) específico de Sistema de Control Interno de Inventarios? | | | | |
| 26 | ¿Se lleva un registro de entradas y salidas de los productos (rotación)? | | | | |
| 27 | ¿En la actualidad existe un exceso de ciertos productos? | | | | |
| 28 | ¿Es habitual que no se tenga en stock un producto solicitado por el cliente o por el área de ventas? | | | | |
| 29 | ¿Existe una adecuada comunicación entre las áreas de ventas e inventarios? | | | | |



| | | | | |
|----|--|--|--|--|
| 30 | ¿Se le otorga un trato especial a ciertos artículos y/o productos por parte del área de inventarios? | | | |
| 31 | ¿El sistema informático de la empresa advierte sobre la escasez de un producto y/o artículo antes de que éste se agote completamente? | | | |
| 32 | ¿Es común que existan descuadres, faltantes o sobrantes posterior al control de inventarios realizado? | | | |
| 33 | ¿Existe una persona encargada de autorizar y aprobar los pedidos de productos y/o artículos? | | | |
| 34 | ¿Poseen manuales para la toma física de inventario? | | | |
| 35 | A nivel general: ¿Los colaboradores de “Electro Instalaciones” han recibido capacitación en manejo y control de inventarios? | | | |
| 36 | ¿Existen normas para regular las compras? | | | |
| 37 | ¿Existen normas para la recepción de mercancías? | | | |
| 38 | ¿Se ha establecido un proceso para la recepción de mercadería? | | | |
| 39 | ¿Han sido establecidas normas y procesos para el almacenaje de productos? | | | |
| 40 | ¿Existen normas y procedimientos para el despacho de mercancías? | | | |
| 41 | ¿La tecnología con que cuenta la empresa permite llevar un adecuado sistema de control de inventario? | | | |
| 42 | ¿Estaría abierto a la posibilidad de implementar un nuevo sistema de control interno de inventarios? | | | |
| 43 | ¿Se han establecido medidas para evitar el deterioro de ciertos productos? | | | |
| 44 | ¿Existe personal exclusivo para las actividades de recepción, autorización, registro de transacciones, almacenaje, despacho y custodia del inventario? | | | |

FIRMA DEL ENTREVISTADO

FECHA



ENCUESTA DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS DIRIGIDO A COLABORADORES

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: _____

RESPONSABLE: _____

| No | PREGUNTA | NO APLI. | RESPUESTA | | COMENTARIO |
|----|--|----------|-----------|----|------------|
| | | | SI | NO | |
| 1 | ¿Considera usted eficiente el Sistema de Control Interno de Inventarios que actualmente se utiliza? | | | | |
| 2 | ¿Existen política establecidas para controlar del inventario? | | | | |
| 3 | ¿Se manejan políticas de mínimos y máximos en el almacén? | | | | |
| 4 | ¿Considera usted que los inventarios están debidamente clasificados? | | | | |
| 5 | ¿Al momento de terminar con la recepción de los productos, se compara las cantidades recibidas con las facturas? | | | | |
| 6 | ¿Se realiza el control de los inventarios periódicamente? | | | | |
| 7 | ¿Los inventarios cuentan con el espacio físico suficiente? | | | | |
| 8 | ¿Existe un registro de los productos que son tomados para consumo personal de la empresa? | | | | |
| 9 | ¿Conoce usted con certeza la cantidad y el tipo de materiales que existen en el almacén? | | | | |
| 10 | ¿Cree usted que la desorganización en el área de inventarios incide negativamente en el control de los mismos? | | | | |
| 11 | ¿Cree usted que con la mejora del sistema de control de inventarios agilizará la operatividad de la empresa? | | | | |

FIRMA: _____



EVALUACIÓN A LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (FICHA DE OBSERVACIÓN)

| Aplicada a: Fecha: Responsable: | | | | |
|--|-----|----|----|---------------|
| Ítems | N/A | Sí | No | OBSERVACIONES |
| 1. Existen políticas establecidas para el controlar de inventario | | | | |
| 2. Se manejan políticas de mínimos y máximos en el almacén | | | | |
| 3. Los productos están debidamente clasificados | | | | |
| 4. Se aplica una codificación a los productos almacenados | | | | |
| 5. Se cuenta con el número suficiente de estantes, perchas para almacenar los productos | | | | |
| 6. Al momento de terminar con la recepción de los productos, se comparan las cantidades recibidas con las facturas | | | | |
| 7. Se realiza el control de los inventarios semestralmente | | | | |



| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 8. Se realiza el control de los inventarios trimestralmente | | | | |
| 9. El área de inventarios cuenta con el espacio físico suficiente | | | | |
| 10. La infraestructura de la empresa permite contar con un espacio exclusivo para el almacenamiento de todos los productos y/o artículos | | | | |
| 11. Se ha detectado la desaparición de mercadería al interior de la bodega | | | | |
| 12. Se han instalado medidas de seguridad (cámaras) en el área de bodega y almacenaje | | | | |
| 13. Existe un registro de los productos que son tomados para consumo personal de la empresa | | | | |
| 14. El gerente y colaboradores conocen con certeza la cantidad y el tipo de materiales que existen en el almacén | | | | |
| 15. El tipo de organización de la empresa incide en el control de los inventarios | | | | |
| 16. El sistema de control de inventarios actual agiliza la operatividad de la empresa | | | | |



| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 17. El tiempo que tarda en hacerse la reposición de un producto faltante es el adecuado | | | | |
| 18. Existe en la empresa una persona responsable de llevar el control de inventarios | | | | |
| 19. La persona responsable de llevar el control de inventarios ha sido debidamente capacitada en el manejo y control de inventarios? | | | | |
| 20. Las necesidades de ciertos clientes se han visto insatisfechas por falta de algún producto | | | | |
| 21. Los proveedores son puntuales en los pedidos que se les hacen | | | | |
| 22. Se toman medidas cuando un proveedor se atrasa en la entrega de un producto | | | | |
| 23. Clientes han decidido dejar de comprar en la empresa por la falta continua de ciertos productos | | | | |
| 24. Se emplea un modelo (método) específico de Sistema de Control Interno de Inventarios | | | | |



| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| 25. Se lleva un registro de entradas y salidas de los productos (rotación) | | | | |
| 26. Existe un exceso de ciertos productos | | | | |
| 27. Es habitual que no se tenga en stock un producto solicitado por el cliente o por el área de ventas | | | | |
| 28. Existe una adecuada comunicación entre las áreas de ventas e inventarios | | | | |
| 29. Se le otorga un trato especial a ciertos artículos y/o productos por parte del área de inventarios | | | | |
| 30. El sistema informático de la empresa advierte sobre la escasez de un producto y/o artículo antes de que éste se agote completamente | | | | |
| 31. Existen descuadres, faltantes o sobrantes posterior al control de inventarios realizado | | | | |



| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| 32. Existe una persona encargada de autorizar y aprobar los pedidos de productos y/o artículos | | | | |
| 33. Hay manuales para la toma física de inventario | | | | |
| 34. Los colaboradores de “Electro Instalaciones” han recibido capacitación en manejo y control de inventarios | | | | |
| 35. Existen normas para regular las compras | | | | |
| 36. Existen normas para la recepción de mercancías | | | | |
| 37. Se ha establecido un proceso para la recepción de mercadería | | | | |
| 38. Han sido establecidas normas y procesos para el almacenaje de productos | | | | |
| 39. Existen normas y procedimientos para el despacho de mercancías | | | | |



| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 40. La tecnología con que cuenta la empresa permite llevar un adecuado sistema de control de inventario | | | | |
| 41. Se han establecido medidas para evitar el deterioro de ciertos productos | | | | |
| 42. Existe personal para las actividades de recepción, autorización, registro de transacciones, almacenaje, despacho y custodia del inventario | | | | |



CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS DE “ELECTRO INSTALACIONES A & A”

Este capítulo presentará el análisis del sistema de control interno de inventarios a través de la aplicación de los tres instrumentos definidos en el capítulo anterior. Así también se determinará los diferentes indicadores y hallazgos que son fundamentales para conocer la situación en la que se encuentra la empresa “Electro Instalaciones A&A” que es objeto de este estudio.

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Encuesta dirigida a los colaboradores

A continuación se presentan los resultados obtenidos en base a la encuesta exploratoria dirigida a los colaboradores de la empresa “Electro Instalaciones”, los mismos que servirán para tener una visión general de los procesos de control de inventarios que se están desarrollando en la empresa. A su vez, los datos obtenidos serán contrastados con los que arrojen los otros instrumentos de recopilación de información diseñados para esta investigación (cuestionario del control interno dirigido al Gerente y la evaluación de la estructura del control interno de inventarios- ficha de observación).

Tabla 7. Eficiencia del Sistema de Control Interno de Inventarios

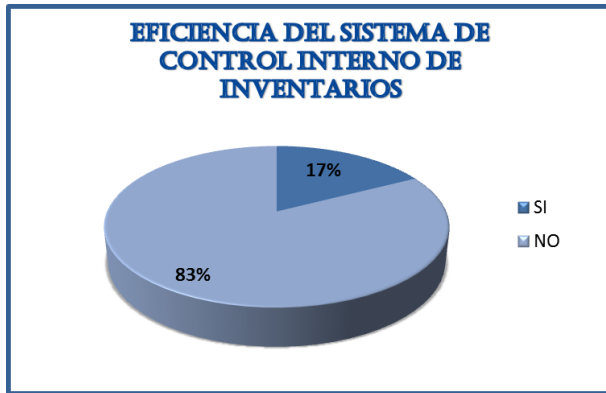
| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 4 | 17% |
| NO | 19 | 83% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario a empleados



Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán

Gráfico 1. Eficiencia del sistema de control interno de inventarios



Fuente: Cuestionario a empleados

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán

Análisis:

Se observa en la tabla y gráfico anteriores que el 83 % de los encuestados considera que el sistema de control de inventarios desarrollado por la empresa no es eficiente. Dicho resultado reafirma la necesidad de mejorar y fortalecer el sistema de control establecido en “Electro Instalaciones A & A”.

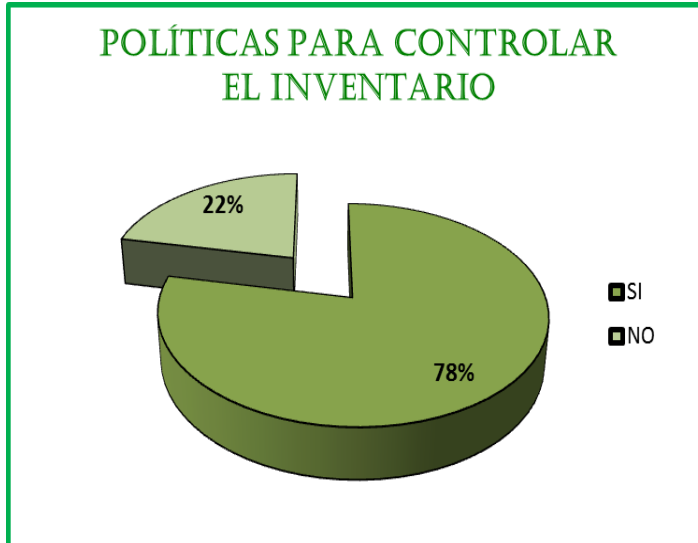
Tabla 8. Políticas para controlar el inventario

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 18 | 78% |
| NO | 5 | 22% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario a empleados

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán

Gráfico 2. Políticas para controlar el inventario



Fuente: Cuestionario a empleados

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán

Análisis:

A su vez, el 78% de los encuestados señala que sí existen políticas establecidas para controlar el inventario, frente a un significativo 22% que responde negativamente.

Tabla 9. Políticas de mínimos y máximos

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 21 | 91% |
| NO | 2 | 9% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario a empleados

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán



Gráfico 3. Políticas de mínimos y máximos



Fuente: Cuestionario a empleados

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán

Análisis:

De acuerdo a la tabla y gráfico anteriores, se observa que el 91% de encuestados afirma que sí existen políticas de mínimos y máximos relacionados a los diferentes tipos de productos que ofrece ELECTRO INSTALACIONES A&A. Cabe suponer que la razón principal de la existencia de las políticas es debido a que la mayor parte de empleados tienen por obligación comunicar a sus superiores la falta de unidades por producto cuando éstas estén escasas; así también conocen a través del sistema informático el número máximo de unidades por producto.

Tabla 10. Clasificación de los inventarios

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 8 | 35% |
| NO | 15 | 65% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario a empleados

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán

Gráfico 4. Clasificación de los Inventarios



Fuente: Cuestionario a empleados

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán

Análisis:

Se puede observar que el 65% de encuestados considera que los inventarios no están debidamente clasificados. Esto podría deberse a que en la empresa no se ha establecido la correcta ubicación de cada material ya sea por su clase, tamaño, modelo, etc. Existe, por su parte, un 35% restante de encuestados que afirman que sí existe una adecuada clasificación de los inventarios, tanto en el sistema informático como en la parte física, lo que les permite realizar sus funciones de forma correcta.



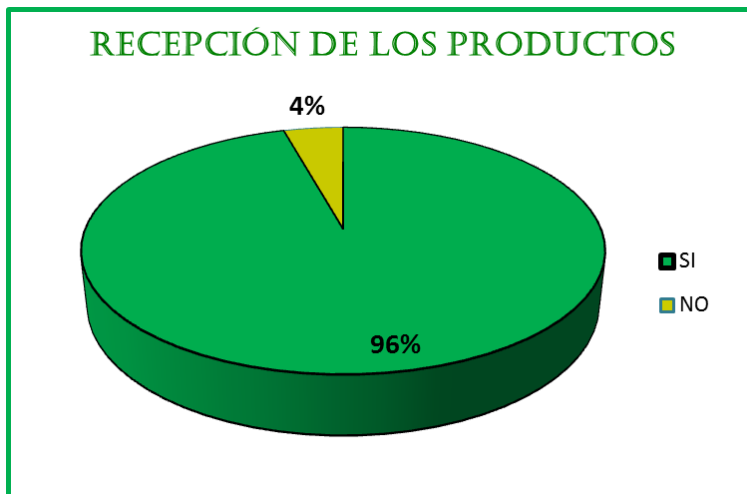
Tabla 11 . Recepción de los productos

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 22 | 96% |
| NO | 1 | 4% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario a empleados

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán

Gráfico 5. Recepción de los productos



Fuente: Cuestionario a empleados

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán

Análisis:

De acuerdo a las respuestas dadas por el personal de ELECTRO INSTALACIONES A & A se ha establecido que el 96% respondió que sí se comparan las cantidades recibidas con las facturas al momento de terminar con la recepción de los productos, esto, debido a que es una política de la empresa ejecutar dicha acción.



Tabla 12. Control de los inventarios

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 21 | 91% |
| NO | 2 | 9% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario a empleados

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán

Gráfico 6. Control de los Inventarios



Fuente: Cuestionario a empleados

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán

Análisis:

Según se observa en la tabla y gráfico anteriores, el 91% del personal respondió que sí se realiza controles de inventario de manera periódica, frente a un reducido 9 % que respondió de manera contraria. Tales resultados deberán contrastarse con el cuestionario aplicado al gerente y con la observación efectuada a la empresa.



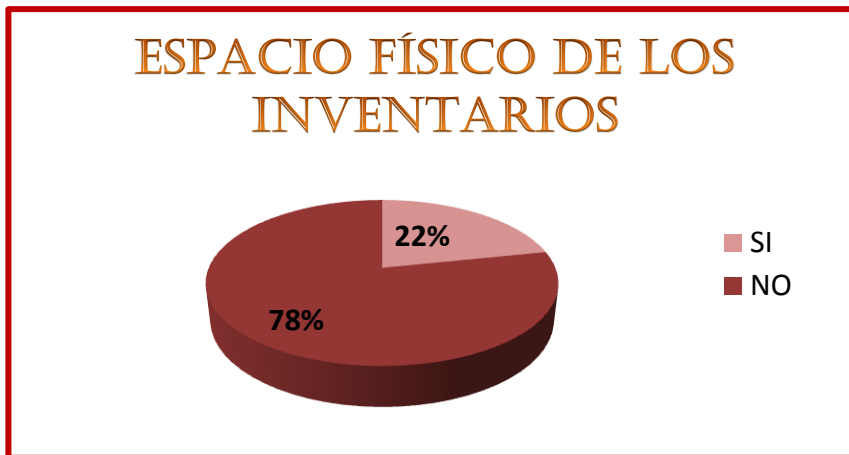
Tabla 13. Espacio físico de los inventarios

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 5 | 22% |
| NO | 18 | 78% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario a empleados

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán

Gráfico 7. Espacio físico de los inventarios



Fuente: Cuestionario a empleados

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán

Análisis:

En relación a si la empresa cuenta con el espacio físico suficiente para almacenar adecuadamente los artículos y productos, el mayoritario 78% considera que no. Ello podría explicarse en razón que la empresa, al momento de iniciar sus actividades, se ubicó en un lugar destinado para vivienda, espacio que con el pasar del tiempo se volvió insuficiente. El crecimiento de la empresa trae consigo la necesidad de una infraestructura más amplia y aunque se han planteado soluciones como abrir una



sucursal y una bodega, esto no ha sido suficiente.

Tabla 14. Registro de los productos

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 16 | 30% |
| NO | 7 | 70% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario a empleados

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán

Gráfico 8. Registro de los productos



Fuente: Cuestionario a empleados

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán

Análisis:

Se ha concluido que el 70% de encuestados considera que no existe un registro de los productos que sean tomados para consumo personal de la empresa, ya que al momento de ocupar los materiales dentro de la entidad no todos son registrados por los empleados debido a que no cuentan con un registro propio para consumo



personal. Por otro lado existe un 30% restante que afirman lo contrario. Cabe recalcar que el personal al momento de dar su respuesta no ha contado con la suficiente seguridad para afirmarlo.

Tabla 15. Certeza de cantidad y tipo de materiales

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 10 | 43% |
| NO | 13 | 57% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario a empleados

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán

Gráfico 9. Certeza de cantidad y tipo de materiales



Fuente: Cuestionario a empleados

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán

Análisis:

El 43% de los encuestados sí conocen con certeza la cantidad y el tipo de



materiales que existe en la empresa, debido a que están involucrados y relacionados directamente con el stock que existe. Por otra parte el 57% del personal respondió negativamente, debido a que pertenecen al área financiera y administrativa, y ellos solo conocen a través del sistema pero físicamente no podrían identificar claramente el tipo de material y no conocerían con exactitud la cantidad existente.

Tabla 16. Incidencia negativa por desorganización en los inventarios

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 23 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario a empleados

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán

Gráfico 10. Incidencia negativa por desorganización en los inventarios



Fuente: Cuestionario a empleados

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán



Análisis:

El 100% de los encuestados respondieron que la desorganización sí incide negativamente en el control de los inventarios, y a su vez respondieron que con una buena organización y orden permitiría que la empresa funcione con eficiencia y eficacia.

Tabla 17. Operatividad de la empresa

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 23 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario a empleados

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán

Gráfico 11. Operatividad de la Empresa



Fuente: Cuestionario a empleados

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán



Análisis:

Es unánime la respuesta por todos los entrevistados al momento de afirmar que si están de acuerdo que al mejorar el sistema de control de inventarios se agilizará la operatividad de la empresa, la razón es porque cada uno cree que la empresa de una u otra forma no cuenta con el mejor control de inventarios ya que en varias ocasiones al no tener una buena organización y no contar con el suficiente espacio las actividades no han sido realizadas eficientemente, generando de esta forma pérdidas de tiempo y dinero.

4.1.2. Cuestionario de Control Interno al Área de Inventarios



| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS | | | | | PT N° 01 |
|--|--|-----|-----------|-----------------------|---|
| CLIENTE: ELECTRO INSTALACIONES A&A | | | | | |
| Componente: Inventarios | | | | | |
| Entrevistado: Sr. Julio Álvarez | | | | Cargo: Gerente | |
| N° | PREGUNTA | N/A | RESPUESTA | | COMENTARIO |
| | | | SI | NO | |
| a. AMBIENTE DE CONTROL | | | | | |
| 1 | ¿El área de inventarios cuenta con el espacio físico suficiente? | | | X | Falta más infraestructura |
| 2 | ¿Considera Ud. eficiente el Sistema de Control Interno de Inventarios que actualmente se utiliza? | | | X | Problemas de planificación |
| 3 | ¿La infraestructura de la empresa permite contar con un espacio exclusivo para el almacenamiento de todos los productos y/o artículos? | | | X | |
| 4 | ¿El tipo de organización de la empresa incide en el control de los inventarios? | | X | | |
| 5 | ¿El sistema de control de inventarios físico actual agiliza la operatividad de la empresa? | | | X | Falta de organización dentro de la empresa |
| 6 | ¿Ustedes emplean un modelo (método) específico de Sistema de Control Interno de Inventarios? | | | X | |
| 7 | A nivel general: ¿Los colaboradores de “Electro Instalaciones” han recibido capacitación en manejo y control de inventarios? | | X | | La capacitación se reduce a la ofrecida por el propio gerente a sus colaboradores. En tal sentido, sería más una transmisión información. |
| 8 | ¿Estaría abierto a la posibilidad de implementar un nuevo sistema de control interno de inventarios? | | | X | Están abiertos a cambios en la parte de control físico de inventarios |
| b. ACTIVIDADES DE CONTROL | | | | | |
| 9 | ¿Existen políticas establecidas para el control de inventarios? | | | X | . |
| 10 | ¿Se manejan políticas de mínimos y máximos en el almacén? | | | X | |



| | | | | | |
|-------------------------------------|---|--|---|---|--|
| 11 | ¿Considera usted que los productos están debidamente clasificados? | | | X | Inadecuada ubicación física de los artículos. |
| 12 | ¿Se aplica una codificación a los productos almacenados? | | X | | Codificación numérica |
| 13 | ¿Se cuenta con el número suficiente de estantes, perchas para almacenar los productos? | | | X | Falta de infraestructura |
| 14 | ¿Al momento de terminar con la recepción de los productos, se comparan las cantidades recibidas con las facturas? | | X | | |
| 15 | ¿Se han instalado medidas de seguridad (cámaras) en el área de bodega y almacenaje? | | X | | |
| 16 | ¿Existe un registro de los productos que son tomados para consumo personal de la empresa? | | | X | |
| 17 | ¿Se lleva un registro de entradas y salidas de los productos (rotación)? | | | X | |
| 18 | ¿Se le otorga un trato especial a ciertos artículos y/o productos por parte del área de inventarios? | | X | | |
| 19 | ¿Poseen manuales para la toma física de inventario? | | | X | |
| 20 | ¿Existen normas para regular las compras? | | | X | |
| 21 | ¿Existen normas para la recepción de mercancías? | | | X | |
| 22 | ¿Se ha establecido un proceso para la recepción de mercadería? | | | X | No cuenta con procedimientos |
| 23 | ¿Han sido establecidas normas y procesos para el almacenaje de productos? | | | X | |
| 24 | ¿Existen normas y procedimientos para el despacho de mercancías? | | | X | No cuenta con procedimientos |
| 25 | ¿Se han establecido medidas para evitar el deterioro de ciertos productos? | | | X | |
| c. EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS | | | | | |
| 26 | ¿Se han identificado aquellos objetivos de la empresa "Electro Instalaciones A & A" relacionados al control de inventarios? | | | X | La empresa no ha implementado una Planificación Estratégica: objetivos, misión, visión, políticas, |



| | | | | | |
|--------------------------------------|---|--|---|---|--|
| | | | | | estrategias. |
| 27 | ¿Se han identificado y analizado los distintos riesgos que pueden derivarse de un inadecuado manejo y control de los inventarios? | | | X | |
| 28 | ¿Se han establecido medidas para enfrentar los riesgos en el área de inventarios? | | | X | |
| 29 | ¿La evaluación de los riesgos en el área de inventarios se realiza periódicamente? | | | X | |
| 30 | ¿Se ha establecido como una política de la empresa la evaluación periódica de los riesgos en el área de inventarios? | | | X | No hay políticas en la empresa, ni generales ni por áreas o departamentos. |
| d. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | | | | |
| 31 | ¿Alguna vez las necesidades de ciertos clientes se han visto insatisfechas por la falta de algún producto? | | X | | |
| 32 | ¿Los proveedores son puntuales en los pedidos que se les hacen? | | | X | |
| 33 | ¿Se toman medidas cuando un proveedor se atrasa en la entrega de un producto? | | | X | |
| 34 | ¿Sabe de algún cliente que haya decidido dejar de comprar en la empresa por la falta continua de ciertos productos? | | X | | |
| 35 | ¿En la actualidad existe un exceso de ciertos productos? | | X | | |
| 36 | ¿Es habitual que no se tenga en stock un producto solicitado por el cliente o por el área de ventas? | | X | | |
| 37 | ¿Existe una adecuada comunicación entre las áreas de venta e inventarios? | | X | | |
| 38 | ¿El sistema informático de la empresa advierte sobre la escasez de un producto y/o artículo antes de que éste se agote completamente? | | | X | |
| 39 | ¿La tecnología con que cuenta la empresa permite llevar un adecuado sistema de control de inventario? | | X | | |
| e. SUPERVISIÓN O MONITOREO | | | | | |
| 40 | ¿Se realiza el control de los inventarios mensual, trimestral, semestral o anualmente? | | | X | El control físico de inventarios se realiza anualmente |
| 41 | ¿Se ha detectado la desaparición de mercadería al interior de la bodega? | | X | | No existe un adecuado control dentro de la empresa |



| | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| 42 | ¿Conoce usted con certeza la cantidad y el tipo de materiales que existen en el almacén? | | X | | El Sistema Informático de Inventarios emite un informe o reporte |
| 43 | ¿El tiempo que tarda en hacerse la reposición de un producto faltante es el adecuado? | | X | | |
| 44 | ¿Existe en la empresa una persona exclusivamente responsable de llevar el control de inventarios? | | | X | |
| 45 | ¿Esta persona ha sido debidamente capacitada en el manejo y control de inventarios? | X | | | |
| 46 | ¿Es común que existan descuadres, faltantes o sobrantes posterior al control de inventarios realizado? | | X | | |
| 47 | ¿Existe una persona encargada de autorizar y aprobar los pedidos de productos y/o artículos? | | X | | |
| 48 | ¿Existe personal exclusivo para las actividades de recepción, autorización, registro de transacciones, almacenaje, despacho y custodia del inventario? | | | X | El personal desempeña varias funciones: ventas, atención al cliente, despacho, limpieza, etc. |
| <p>ELABORADO POR: PAÚL GUEVARA SUPERVISADO POR: CPA. DIANA MACHUCA</p> | | | | | |



**4.1.3. Evaluación de la estructura del control interno de Inventarios de la empresa “Electro Instalaciones A&A”
(ficha de observación)**

| Aplicada a: ELECTRO INSTALACIONES A&A | | | | PT N° 02 |
|---|-----|--------|--------|--|
| Fecha: 28 de Octubre de 2014 | | | | |
| Responsable: Verónica Gañán | | | | |
| Ítems | N/A | S í | N o | OBSERVACIONES |
| a. AMBIENTE DE CONTROL | | | | |
| 1. El área de inventarios cuenta con el espacio físico suficiente | | | X | En la bodega el espacio físico es necesario ya que los productos no cuentan con una adecuada ubicación. |
| 2. La infraestructura de la empresa permite contar con un espacio exclusivo para el almacenamiento de todos los productos y/o artículos | | | X | La empresa no cuenta con una infraestructura adecuada por lo tanto el espacio físico para el almacenamiento es muy reducido. |
| 3. Se emplea un modelo (método) específico de Sistema de Control Interno de Inventarios | | | X | Cuentan con el sistema informático. En la parte física no cuentan con método. |
| 4. El tipo de organización de la empresa incide en el control de los inventarios | | | X | Debido a que el problema principal es la falta de organización que hay dentro de la empresa. |
| 5. Los colaboradores de “Electro Instalaciones” han recibido capacitación en manejo y control de inventarios | | X | | La empresa sí capacita a los colaboradores a través de charlas, conferencias relacionados con ventas, atención al cliente, compras, etc. |



| | | | |
|---|--|----------|---|
| <p>6. El sistema de control de inventarios actual agiliza la operatividad de la empresa</p> | | | <p>X A nuestro criterio creemos que la empresa requiere inmediatamente mejorar la operatividad ya que el sistema que utiliza no genera mejores resultados para que ésta cumpla con sus expectativas.</p> |
| <p>b. ACTIVIDADES DE CONTROL</p> | | | |
| <p>7. Existen políticas establecidas para controlar el inventario</p> | | | <p>X Los empleados no conocen con certeza cuáles son las políticas establecidas por la empresa para controlar el inventario, debido a que no existe un manual físico con el cual puedan regirse.</p> |
| <p>8. Se manejan políticas de mínimos y máximos en el almacén</p> | | | <p>X Como hemos observado en varias ocasiones se presenta la falta de productos para vender. Esto ha generado un problema con los clientes y éstos han decidido comprar en otro lugar.</p> |
| <p>9. Los productos están debidamente clasificados</p> | | | <p>X En la bodega el personal ha clasificado según sus preferencias. Falta más espacio para una mejor clasificación. El Gerente piensa construir una bodega más.</p> |
| <p>10. Se aplica una codificación a los productos almacenados</p> | | <p>X</p> | <p>Sí cuentan con una codificación de todos los productos. Sin embargo, la codificación es numérica</p> |
| <p>11. Se cuenta con el número suficiente de estantes, perchas para almacenar los productos</p> | | | <p>X Como se puede ver en las fotografías (v. anexo #3) el espacio es muy pequeño como para poder almacenar de una forma correcta todos los materiales, por lo tanto, esto impide que se coloquen las suficientes perchas y estantes.</p> |



| | | | |
|---|--|---|--|
| 12. Al momento de terminar con la recepción de los productos, se comparan las cantidades recibidas con las facturas | | X | El personal acostumbra a revisar cada pedido con su respectiva factura, para así evitar faltantes en la mercadería. |
| 13. Se han instalado medidas de seguridad (cámaras) en el área de bodega y almacenaje | | X | Falta más seguridad para así evitar problemas. La empresa no cuenta con el número suficiente de cámaras para dar mayor seguridad a la misma. |
| 14. Existe un registro de los productos que son tomados para consumo personal de la empresa | | X | Se ha observado durante este tiempo que el personal ha utilizado varios materiales para consumo interno de la empresa, pero éstos no han sido registrados oportunamente. |
| 15. Se lleva un registro de entradas y salidas de los productos (rotación) | | X | La empresa no tiene establecido ningún método de rotación de la mercadería |
| 16. Se le otorga un trato especial a ciertos artículos y/o productos por parte del área de inventarios | | X | Existen productos que deben ser tratados con el debido cuidado, éstos son separados de otros productos que son más pesados. Ejemplo: las lámparas. |
| 17. Hay manuales para la toma física de inventario | | X | No existe ningún tipo de manual para la toma física de los inventarios. |
| 18. Existen normas para regular las compras | | X | Las normas sólo se han mencionado verbalmente |
| 19. Existen normas para la recepción de mercancías | | X | Las normas sólo se han mencionado verbalmente |
| 20. Se ha establecido un proceso para la recepción de mercadería | | X | El proceso se ha establecido verbalmente |
| 21. Han sido establecidas normas y procesos para el almacenaje de productos | | X | Los empleados no conocen ningún tipo de normas y procesos para el almacenaje de los productos. Por esta razón se presenta la desorganización en la empresa (área de inventarios) |



| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| 22. Existen normas y procedimientos para el despacho de mercancías | | | X | Como se ha mencionado anteriormente la empresa no cuenta con ninguna norma, manual y procedimientos con relación a los inventarios. |
| 23. Se han establecido medidas para evitar el deterioro de ciertos productos | | | X | Los materiales que ofrece la empresa no están sometidos a deterioro, por esta razón no se han establecido medidas dirigidas al control de las mismas. |
| c. EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS | | | | |
| 24. Se han identificado aquellos objetivos de la empresa "Electro Instalaciones A & A" relacionados al control de inventarios | | | X | Se pudo determinar en base a la revisión de documentos de la empresa que no existe una Planificación Estratégica debidamente diseñada, razón por la cual, tampoco existirían objetivos generales ni por áreas. |
| 25. Se han identificado y analizado los distintos riesgos que pueden derivarse de un inadecuado manejo y control de los inventarios | | | X | La observación de archivos y documentación confirma la no identificación de los riesgos. |
| 26. Se han establecido medidas para enfrentar los riesgos en el área de inventarios | | | X | El hecho que no se hayan identificado los riesgos impide, a su vez, la implementación de medidas |
| 27. La evaluación de los riesgos en el área de inventarios se realiza periódicamente | | | X | Nunca se ha realizado una evaluación de riesgos |
| 28. Se ha establecido como una política de la empresa la evaluación periódica de los riesgos en el área de inventarios | | | X | La empresa no cuenta con políticas para el área de inventarios. |
| d. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | | | |
| 29. Las necesidades de ciertos clientes se han visto insatisfechas por falta de algún producto | | | X | Al momento de la compra, ciertos clientes no han encontrado el producto que buscan. |
| 30. Los proveedores son puntuales en los pedidos que se les hacen | | | X | Existen proveedores que no cumplen con el pedido en el tiempo establecido, pero no se ha tomado ninguna represalia |



| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| 31. Se toman medidas cuando un proveedor se atrasa en la entrega de un producto | | | X | El Gerente y las personas encargadas de realizar los pedidos no han tomado medidas correctivas cuando los proveedores no han entregado a tiempo la mercadería. |
| 32. Los clientes han decidido dejar de comprar en la empresa por la falta continua de ciertos productos | | | X | El hecho de que en algunas ocasiones la empresa no cuente con el producto que necesitan los clientes, ha llevado a que éstos se hayan visto obligados a comprar en otros almacenes. |
| 33. Existe un exceso de ciertos productos | | | X | El exceso se presenta en algunos productos lo cuáles no han tenido mucha demanda. |
| 34. Es habitual que no se tenga en stock un producto solicitado por el cliente o por el área de ventas | | | X | Debido a que los productos con mayor demanda son solicitados por muchos clientes y es necesario que la empresa cuente con estos materiales en el momento oportuno. |
| 35. Existe una adecuada comunicación entre las áreas de ventas e inventarios | | | X | La relación no es perfecta pero sí la adecuada |
| 36. El sistema informático de la empresa advierte sobre la escasez de un producto y/o artículo antes de que éste se agote completamente | | | X | El sistema informático no cuenta con las diferentes advertencias al momento de que un producto este escaso |
| 37. La tecnología con que cuenta la empresa permite llevar un adecuado sistema de control de inventario | | | X | El sistema informático es el adecuado, aunque existen fallas humanas. |
| e. SUPERVISIÓN Y MONITOREO | | | | |
| 38. Se realiza el control de los inventarios mensual, trimestral, semestral o anualmente | | | X | Se ha observado durante el tiempo de elaboración de la tesis que no se han hecho inventarios periódicos. La empresa tiene establecido como política realizar los inventarios cada año. |



| | | | |
|---|---|---|---|
| 39. Se ha detectado la desaparición de mercadería al interior de la bodega | | X | En cierta parte sí se ha detectado desaparición ya sea por culpa del proveedor ya que no fue enviado el pedido completo o por falta de responsabilidad del personal, en razón que no se han cerciorado de revisar bien el pedido. |
| 40. El gerente y colaboradores conocen con certeza la cantidad y el tipo de materiales que existen en el almacén | | X | Al momento de despachar los productos los empleados no lo realizan de manera rápida, ya que no conocen con exactitud la ubicación y el tipo de producto que se encuentra en la empresa. |
| 41. El tiempo que tarda en hacerse la reposición de un producto faltante es el adecuado | | X | Ya que en la mayoría de los productos la reposición se realiza inmediatamente por lo tanto es el adecuado. |
| 42. Existe en la empresa una persona responsable de llevar el control de inventarios | | X | La empresa no ha establecido una persona que se encargue exclusivamente en el área de inventarios. |
| 43. La persona responsable de llevar el control de inventarios ha sido debidamente capacitada en el manejo y control de inventarios | X | | En la bodega el personal responsable no ha sido debidamente capacitado, es decir, no ha recibido charlas acerca del control de los inventarios. Más bien ha recibido charlas acerca de la atención al cliente, pero esto no es constante. |
| 44. Existen descuadres, faltantes o sobrantes posterior al control de inventarios realizado | | X | El control físico de los inventarios en varias ocasiones presenta faltantes y sobrantes de artículos. |
| 45. Existe una persona encargada de autorizar y aprobar los pedidos de productos y/o artículos | | X | El Gerente es la persona responsable de aprobar los pedidos. |



| | | | |
|---|--|---|---|
| <p>46. Existe personal para las actividades de recepción, autorización, registro de transacciones, almacenaje, despacho y custodia del inventario</p> | | | <p>X La empresa no ha establecido de forma correcta su manual de funciones para los diferentes empleados, es por eso que varios de ellos tienen a cargo diferentes funciones las cuáles han sido la causa para que la empresa no presente una buena organización.</p> |
| <p>ELABORADO POR: VERÓNICA GAÑAN</p> | | <p>SUPERVISADO POR: CPA. DIANA MACHUCA</p> | |



4.2. Ponderación de Resultados

| ELECTRO INSTALACIONES A & A MATRIZ DE PONDERACIÓN COMPONENTE: INVENTARIOS | | |
|---|-------------|-----------------|
| | | PT N° 03 |
| ÍTEMS | PONDERACIÓN | CALIFICACIÓN |
| a. AMBIENTE DE CONTROL | | |
| 1. El área de inventarios cuenta con el espacio físico suficiente | 10 | 6 |
| 2. La infraestructura de la empresa permite contar con un espacio exclusivo para el almacenamiento de todos los productos y/o | 10 | 6 |
| 3. Se emplea un modelo (método) específico de Sistema de Control Interno de Inventarios | 10 | 4 |
| 4. El tipo de organización de la empresa incide en el control de los inventarios | 10 | 4 |
| 5. Los colaboradores de “Electro Instalaciones” han recibido capacitación en manejo y control de inventarios | 10 | 7 |
| 6. El sistema de control de inventarios actual agiliza la operatividad de la empresa | 10 | 5 |
| b. ACTIVIDADES DE CONTROL | | |
| 7. Existen políticas establecidas para controlar el inventario | 10 | 3 |
| 8. Se manejan políticas de mínimos y máximos en el almacén | 10 | 3 |
| 9. Los productos están debidamente clasificados | 10 | 6 |
| 10. Se aplica una codificación a los productos almacenados | 10 | 8 |
| 11. Se cuenta con el número suficiente de estantes, perchas para almacenar los productos | 10 | 6 |
| 12. Al momento de terminar con la recepción de los productos, se comparan las cantidades recibidas con las facturas | 10 | 8 |



| | | |
|---|-----------|-----------|
| 13. Se han instalado medidas de seguridad (cámaras) en el área de bodega y almacenaje | 10 | 7 |
| 14. Existe un registro de los productos que son tomados para consumo personal de la empresa | 10 | 3 |
| 15. Se lleva un registro de entradas y salidas de los productos (rotación) | 10 | 3 |
| 16. Se le otorga un trato especial a ciertos artículos y/o productos por parte del área de inventarios | 10 | 8 |
| 17. Hay manuales para la toma física de inventario | 10 | 2 |
| 18. Existen normas para regular las compras | 10 | 2 |
| 19. Existen normas para la recepción de mercancías | 10 | 2 |
| 20. Se ha establecido un proceso para la recepción de mercadería | 10 | 2 |
| 21. Han sido establecidas normas y procesos para el almacenaje de productos | 10 | 2 |
| 22. Existen normas y procedimientos para el despacho de mercancías | 10 | 2 |
| 23. Se han establecido medidas para evitar el deterioro de ciertos productos | 10 | 9 |
| c. EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS | 50 | 14 |
| 24. Se han identificado aquellos objetivos de la empresa "Electro Instalaciones A & A" relacionados al control de inventarios | 10 | 4 |
| 25. Se han identificado y analizado los distintos riesgos que pueden derivarse de un inadecuado manejo y control de los inventarios | 10 | 3 |
| 26. Se han establecido medidas para enfrentar los riesgos en el área de inventarios | 10 | 3 |
| 27. La evaluación de los riesgos en el área de inventarios se realiza periódicamente | 10 | 2 |



| | | |
|---|-----------|-----------|
| 28. Se ha establecido como una política de la empresa la evaluación periódica de los riesgos en el área de inventarios | 10 | 2 |
| d. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | 90 | 50 |
| 29. Las necesidades de ciertos clientes se han visto insatisfechas por falta de algún producto | 10 | 5 |
| 30. Los proveedores son puntuales en los pedidos que se les hacen | 10 | 5 |
| 31. Se toman medidas cuando un proveedor se atrasa en la entrega de un producto | 10 | 3 |
| 32. Los clientes han decidido dejar de comprar en la empresa por la falta continua de ciertos productos | 10 | 5 |
| 33. Existe un exceso de ciertos productos | 10 | 5 |
| 34. Se tiene habitualmente en stock los productos solicitado por el cliente o por el área de ventas | 10 | 2 |
| 35. Existe una adecuada comunicación entre las áreas de ventas e inventarios | 10 | 7 |
| 36. El sistema informático de la empresa advierte sobre la escasez de un producto y/o artículo antes de que éste se agote completamente | 10 | 9 |
| 37. La tecnología con que cuenta la empresa permite llevar un adecuado sistema de control de inventario | 10 | 9 |
| e. SUPERVISIÓN Y MONITOREO | 90 | 55 |
| 38. Se realiza el control de los inventarios mensual, trimestral, semestral o anualmente | 10 | 10 |
| 39. Se ha detectado la desaparición de mercadería al interior de la bodega | 10 | 6 |
| 40. El gerente y colaboradores conocen con certeza la cantidad y el tipo de materiales que existen en el almacén | 10 | 7 |
| 41. El tiempo que tarda en hacerse la reposición de un producto faltante es el adecuado | 10 | 9 |



| | | |
|--|------------|------------|
| 42. Existe en la empresa una persona responsable de llevar el control de inventarios | 10 | 4 |
| 43. La persona responsable de llevar el control de inventarios ha sido debidamente capacitada en el manejo y control de inventarios | 10 | 0 |
| 44. Existen descuadres, faltantes o sobrantes posterior al control de inventarios realizado | 10 | 5 |
| 45. Existe una persona encargada de autorizar y aprobar los pedidos de productos y/o artículos | 10 | 10 |
| 46. Existe personal para las actividades de recepción, autorización, registro de transacciones, almacenaje, despacho y custodia del inventario | 10 | 4 |
| | 460 | 213 |

CP: Confianza Ponderada CT: Calificación Total PT: Ponderación Total

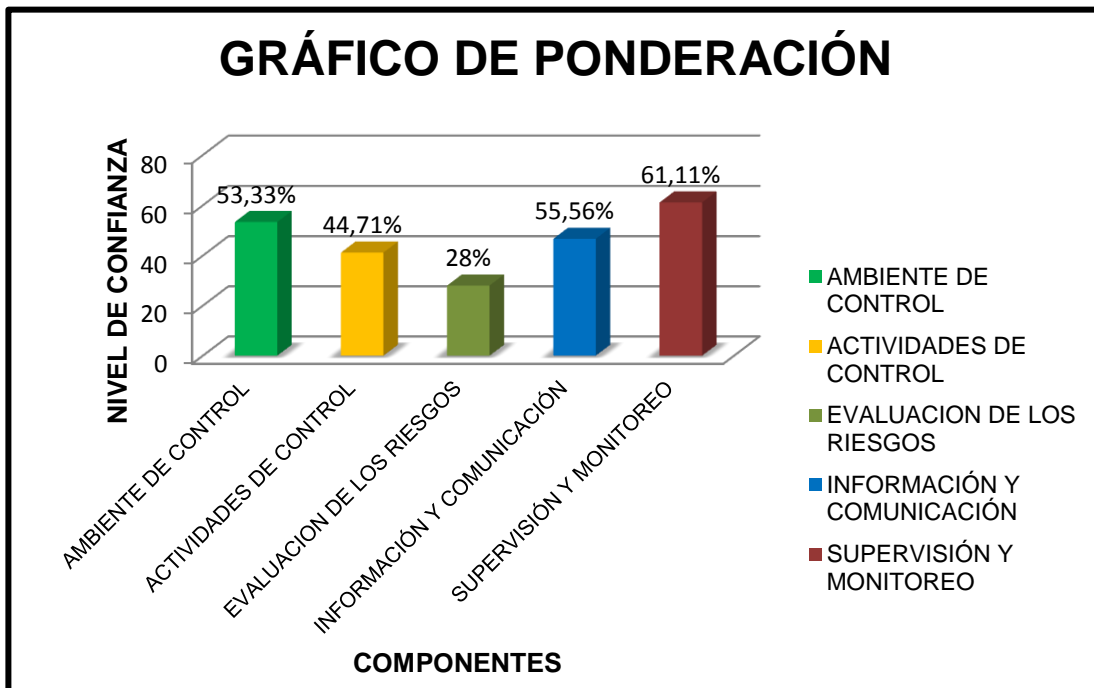
$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{213 \times 100}{460} = 46,30\% \quad \text{Riesgo: Alto} \quad \text{Confianza: Baja}$$

PONDERACIÓN POR COMPONENTES:

| COMPONENTES | PONDERACIÓN TOTAL | CALIFICACIÓN TOTAL | % NIVEL DE CONFIANZA |
|----------------------------|-------------------|--------------------|----------------------|
| AMBIENTE DE CONTROL | 60 | 32 | 53,33% |
| ACTIVIDADES DE CONTROL | 170 | 76 | 44,71% |
| EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS | 50 | 14 | 28% |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | 90 | 50 | 55,56% |
| SUPERVISIÓN Y MONITOREO | 90 | 55 | 61,11% |
| SUMAS | 460 | 213 | 46,30% |

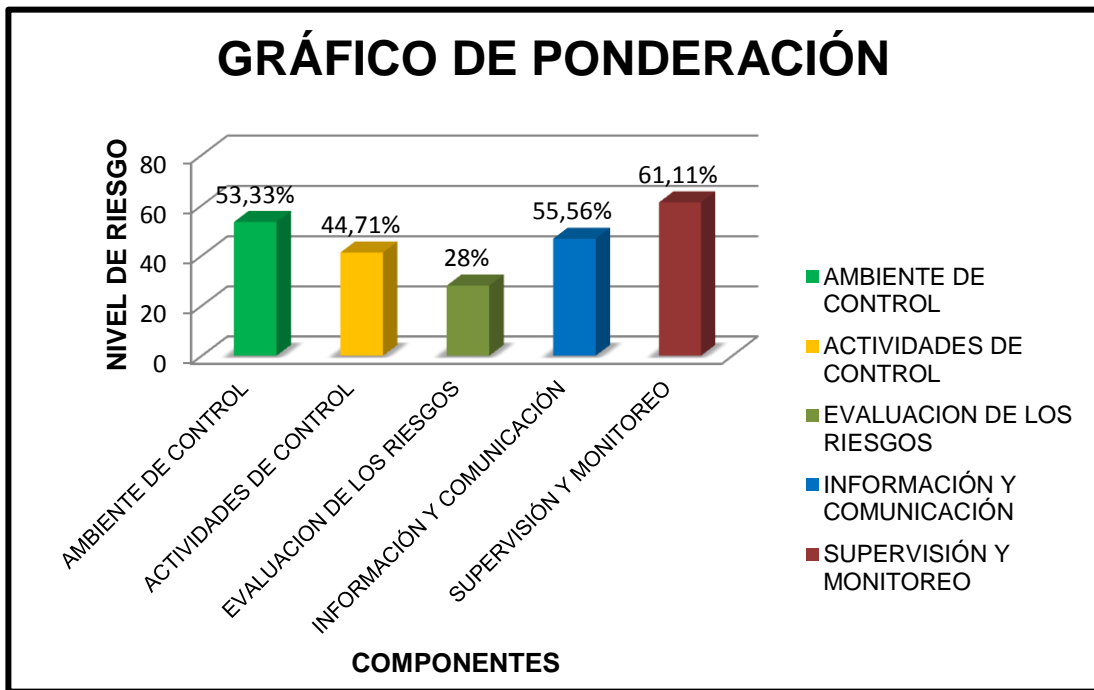


| COMPONENTES | CONFIANZA | | |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------|
| | (15%-50%) | (51%-75%) | (76%-95%) |
| | BAJA | MODERADA | ALTA |
| AMBIENTE DE CONTROL | | | |
| ACTIVIDADES DE CONTROL | | | |
| EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS | | | |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | | |
| SUPERVISIÓN Y MONITOREO | | | |





| COMPONENTES | RIESGO | | |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------|
| | (15%-50%) | (51%-75%) | (76%-95%) |
| | ALTO | MEDIO | BAJO |
| AMBIENTE DE CONTROL | | | |
| ACTIVIDADES DE CONTROL | | | |
| EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS | | | |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | | |
| SUPERVISIÓN Y MONITOREO | | | |






Realizada la ponderación a las cinco dimensiones del Control Interno de Inventarios de la empresa “Electro Instalaciones A&A” se observa que a nivel general, dicho sistema obtiene una calificación de 213 / 460, lo que significa un nivel de confianza del 46,3 % que equivale a una confianza baja y a un riesgo alto. Con respecto a las dimensiones se observa que el Ambiente de Control obtiene un puntaje en el nivel de confianza del 53,33% lo que equivale a un riesgo moderado. Las Actividades de control alcanzan un puntaje en el nivel de confianza del 44,71 % que equivale a un riesgo alto. Por su parte, la Evaluación de riesgos obtiene una calificación del 28 % en el nivel de confianza, equivaliendo a un riesgo alto, mientras que la dimensión de Información y comunicación llega al 55,56 % en el nivel de confianza, significando esto un riesgo moderado. Finalmente, la dimensión de Supervisión y monitoreo obtiene un nivel de confianza del 61,11 %, por lo que se puede hablar de un riesgo moderado.



4.3. Interpretación y Discusión de Resultados.

4.3.1. Interpretación de resultados Ambiente de control

|  PT N° 04 | |
|---|--|
| COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno de Inventarios SUBCOMPONENTE: Ambiente de Control | |
| <p>Inexistencia de un modelo específico de sistema de control interno de inventarios</p> | |
| <p>El Gerente desconoce sobre el modelo específico del Sistema de Control de Inventarios, a excepción del sistema informático empleado. Es decir, no se siguen ciertas normas o pautas previamente diseñadas y socializadas entre todos los colaboradores, sino que el proceso asumido es realizado a criterio personal del gerente y la administración. Esto también pudo ser evidenciado a través de la observación realizada al área de inventarios de “Electro Instalaciones A&A”. En tal razón, la inexistencia de este método conlleva a que la empresa se exponga al extravío de mercadería, así como a un ineficiente control de inventarios, todo lo cual trae consigo, finalmente, un mal servicio.</p> | |
| <p>Elaborado por: Paúl Guevara Supervisado por: CPA. Diana Machuca</p> | |



PT Nº 05

COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno de Inventarios
SUBCOMPONENTE: Ambiente de Control

Desorganización en el sistema de control de inventarios

Por medio de la observación que se realizó a “Electro Instalaciones A&A”, específicamente a las áreas de bodega, despacho y atención al cliente se pudo determinar que existe una cierta desorganización en la empresa a nivel general. Por ejemplo, se pudo observar documentos y facturas que no estaban debidamente archivados. Cabe suponer que la desorganización a nivel general podría estar influyendo en el sistema de control de inventarios desarrollado.

Elaborado por: Verónica Gañán

Supervisado por: CPA. Diana Machuca



PT N° 06

COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno de Inventarios

SUBCOMPONENTE: Ambiente de Control

Espacio físico insuficiente

Aunque en base al cuestionario aplicado al Gerente, a los colaboradores y la observación realizada, se pudo constatar que “Electro Instalaciones A&A” sí cuenta (v. anexo #4) con una bodega destinada exclusivamente para almacenar mercadería, tanto en la principal como en la sucursal; sin embargo, las dimensiones y las características de infraestructura llevan a que colaboradores almacenen los artículos en espacios no destinados para dicha función. Este desaprovechamiento o sub-utilización de las áreas de bodegas trae consigo la posibilidad del deterioro de ciertos artículos y que los clientes o personas que visitan la empresa se lleven una mala imagen de ésta.

Elaborado por: Paúl Guevara**Supervisado por:** CPA. Diana Machuca



PT N° 07

COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno de Inventarios
SUBCOMPONENTE: Ambiente de Control

Capacitaciones informales al personal

A pesar que los colaboradores han recibido capacitación en control y manejo de inventarios, se pudo determinar (en base a la observación realizada y la conversación directa con el personal), que dichas capacitaciones sólo tienen un carácter informativo, pues es el propio Gerente quien se encarga de adiestrar a los colaboradores encargados de las funciones de inventario. La inexistencia de capacitaciones profesionales y sistemáticas en control de inventarios trae consigo que la empresa cuente con colaboradores insuficientemente preparados para afrontar todas las situaciones que se presenten.

Elaborado por: Verónica Gañán

Supervisado por: CPA. Diana Machuca



PT N° 08

COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno de Inventarios
SUBCOMPONENTE: Ambiente de Control

Operatividad insuficiente en el control de inventarios


Con la aplicación del cuestionario a los colaboradores se determinó que la empresa carece de un adecuado control de inventarios lo que genera que la operatividad en la entidad sea insuficiente, provocando que los colaboradores no puedan dar con facilidad soluciones a los problemas. Es necesario que la empresa requiera inmediatamente de un mejor control en el área de inventarios para poder agilizar sus operaciones y de esta manera poder llegar a cumplir con las diferentes expectativas para beneficio de la misma.

Elaborado por: Paúl Guevara

Supervisado por: CPA. Diana Machuca



4.3.2. Interpretación de resultados Actividades de Control

| | |
|---|-----------------|
|  | PT N° 09 |
| <p>COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno de Inventarios SUBCOMPONENTE: Actividades de Control</p> | |
| <p>Inexistencia de normas, políticas, manuales y procedimientos</p> <p>Mediante la observación se ha podido verificar que la empresa “Electro Instalaciones A&A” no dispone de políticas, normas, manuales y procedimientos relacionadas con: mínimos y máximos, control de inventarios, regulación de compras, recepción de mercadería, despacho de mercadería, toma física de inventarios y almacenaje de productos. Esto implica que en varias ocasiones la empresa no pueda satisfacer las necesidades del cliente con respecto a un producto solicitado, manejándose el control de los inventarios por simple intuición de los colaboradores y provocando informalidad en los procesos establecidos por el Gerente. La falta de normas, políticas, manuales y procedimientos conlleva a que la empresa no minimice sus costos logísticos permitiendo que no se dé un adecuado almacenaje y conservación de los artículos.</p> | |
| <p>Elaborado por: Verónica Gañán Supervisado por: CPA. Diana Machuca</p> | |



PT N° 10

COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno de Inventarios
SUBCOMPONENTE: Actividades de Control

Inadecuada clasificación de los productos

A través de la aplicación de cuestionarios al Gerente, colaboradores y la observación realizada, se determinó que “Electro Instalaciones A&A” no realiza una adecuada clasificación en los materiales y/o artículos con respecto al tamaño, dimensión y calidad de los mismos; sin embargo la clasificación que realizan no es netamente mala, pero esto no impide que se presenten problemas al realizar el control de los inventarios o al momento de brindar la atención al cliente. La empresa al no mejorar la clasificación física de los inventarios hace que siga manteniendo los mismos problemas y no poder contrarrestarlos.

Elaborado por: Paúl Guevara

Supervisado por: CPA. Diana Machuca



PT N° 11

COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno de Inventarios

SUBCOMPONENTE: Actividades de Control

Insuficiente número de estantes y perchas para almacenaje

Como se ha podido verificar mediante la técnica de observación, la empresa no cuenta con el número suficiente de perchas y estantes, y esto se debe a la falta de espacio e infraestructura para poder almacenar de una forma correcta todos los materiales, por tanto esto impide la colocación de nuevas perchas y estantes, y esto a su vez genera la desorganización de la mercadería y artículos.

Elaborado por: Verónica Gañán**Supervisado por:** CPA. Diana Machuca

PT N° 12

COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno de Inventarios

SUBCOMPONENTE: Actividades de Control

Medidas de seguridad en el área de inventarios


Por medio de la observación realizada en la empresa, constatamos que “Electro Instalaciones A&A” no cuenta con las medidas suficientes para dar mayor seguridad a la misma. Como se ha tenido conocimiento la empresa tiene una sucursal y una bodega lo que incide a que el control sea mayoritario, pero al no contar con un plan de seguridad provoca que en ciertas ocasiones se presente inconvenientes o problemas las cuáles dan como resultado pérdidas para la misma.

Elaborado por: Paúl Guevara**Supervisado por:** CPA. Diana Machuca



| | |
|---|-----------------|
|  | PT N° 13 |
| COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno de Inventarios SUBCOMPONENTE: Actividades de Control | |
| <p>Inapropiado registro de productos para consumo interno del personal</p> <p>Por medio de la encuesta realizada a los empleados se ha podido confirmar que no se realizan los registros pertinentes en el momento que se utiliza algún material para consumo interno de la empresa. Esto implica no tener un buen control sobre los inventarios ya que al momento de contar los mismos no cuadre lo físico con el sistema, por lo que pueden existir faltantes de algún material que no ha sido registrado oportunamente.</p> | |
| <p>Elaborado por: Verónica Gañán Supervisado por: CPA. Diana Machuca</p> | |

4.3.3. Interpretación de los resultados evaluación de los riesgos

| | |
|---|-----------------|
|  | PT N° 14 |
| COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno de Inventarios SUBCOMPONENTE: Evaluación de los riesgos | |
| <p>Objetivos de la empresa relacionados con el control de los inventarios</p> <p>Se pudo determinar en base a la revisión de documentos de la empresa, que no existe una Planificación Estratégica debidamente diseñada, razón por la cual, tampoco existirían objetivos generales, en donde el personal de la empresa pueda regirse para verificar si se está cumpliendo con lo establecido</p> | |
| <p>Elaborado por: Verónica Gañán Supervisado por: CPA. Diana Machuca</p> | |



PT N° 15

COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno de Inventarios

SUBCOMPONENTE: Evaluación de los riesgos

Identificación y análisis de los riesgos por un inadecuado control de inventarios

Al momento de realizar la observación, verificamos que la empresa al no contar con un buen control de inventarios impide que se identifiquen y se analicen los riesgos que puedan presentarse por el mal manejo de inventarios. Es necesario que la empresa logre identificar los riesgos ya que estos ayudan a contrarrestar varios problemas o deficiencias y así la entidad pueda tomar las medidas adecuadas para evitarlos.

Elaborado por: Paúl Guevara

Supervisado por: CPA. Diana Machuca



PT N° 16

COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno de Inventarios

SUBCOMPONENTE: Evaluación de los riesgos

Medidas para enfrentar los riesgos

Por el hecho que no se hayan identificado los riesgos en la empresa “Electro Instalaciones A & A” impide, a su vez, la implementación de medidas para disminuir dicho riesgo y por ende la empresa no va a poder mejorar los aspectos que debilitan la operatividad de las actividades relacionados con el control interno de inventarios.

Elaborado por: Verónica Gañán

Supervisado por: CPA. Diana Machuca



PT N° 17

COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno de Inventarios

SUBCOMPONENTE: Evaluación de los riesgos


Periodicidad de la evaluación de los riesgos


Como se ha mencionado anteriormente en la observación que se ha realizado en “Electro Instalaciones A&A” determinamos que la empresa no conoce los posibles riesgos que presenta, esto impide que se realice una evaluación para estos riesgos. Para poder determinar los riesgos la entidad debe empezar identificando los objetivos los cuáles permitirán que después de generados los procesos se pueda detectar los riesgos considerados como falencias o debilidades para la empresa y con la respectiva evaluación se podría detenerlos, pero si nos referimos a “Electro Instalaciones A&A” ésta no realiza estos procedimientos logrando que la misma se mantenga en el mismo margen de incertidumbre.

Elaborado por: Paúl Guevara**Supervisado por:** CPA. Diana Machuca



4.3.4 Interpretación de los resultados Información y Comunicación

|  PT N° 18 | |
|---|--|
| COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno de Inventarios SUBCOMPONENTE: Información y Comunicación | |
| Puntualidad de los pedidos | |
| <p>Como se ha podido observar, existen proveedores que no cumplen con el pedido en el tiempo establecido, razón por la cual algunas veces los clientes dejan de comprar en la empresa por el continuo retraso de la mercadería, y esto a su vez produce disminución en sus ventas. La empresa al presentar estos problemas no ha tomado medidas correctivas para poder contrarrestar esta deficiencia, y esto ha provocado que no se cumpla en su totalidad las necesidades de los clientes</p> | |
| Elaborado por: Paúl Guevara Supervisado por: CPA. Diana Machuca | |

|  PT N° 19 | |
|--|--|
| COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno de Inventarios SUBCOMPONENTE: Información y Comunicación | |
| Exceso de productos | |
| <p>Mediante el cuestionario realizado al Gerente de la empresa y con la respectiva observación determinamos que “Electro Instalaciones A&A” tiene un exceso de mercadería en ciertos productos por falta de demanda. El exceso de estos productos hace que la empresa tenga pérdidas económicas debido a que está invirtiendo una gran cantidad de dinero.</p> | |
| Elaborado por: Paúl Guevara Supervisado por: CPA. Diana Machuca | |



PT N° 20

COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno de Inventarios

SUBCOMPONENTE: Información y Comunicación

Productos en stock

Mediante la observación realizada se pudo determinar que es habitual que en la empresa no se tenga en stock un producto solicitado por el cliente o por el área de ventas, debido a que no existe organización y control constante para conocer con exactitud la cantidad y el tipo de productos que se agotan. Por tal motivo algunos clientes optan por ir a comprar en otras empresas.

Elaborado por: Verónica Gañán**Supervisado por:** CPA. Diana Machuca

PT N° 21

COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno de Inventarios

SUBCOMPONENTE: Información y Comunicación


Comunicación entre las áreas de ventas e inventarios


La observación realizada en la empresa permitió determinar que entre las áreas de ventas e inventarios la relación no es suficiente. La razón es que los colaboradores encargados de la atención al cliente no informan con tiempo al área de inventarios cuando algún producto se esté agotando para realizar un nuevo pedido y cumplir con las necesidades de los clientes. La comunicación dentro de la empresa debe ser constante, relacionándose todas las áreas.

Elaborado por: Paúl Guevara**Supervisado por:** CPA. Diana Machuca





4.3.5 Interpretación de los resultados supervisión y monitoreo

| | |
|---|-----------------|
|  | PT N° 22 |
| COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno de Inventarios SUBCOMPONENTE: Supervisión y Monitoreo | |
| Perdida de mercadería en la bodega | |
| <p>En la empresa “Electro Instalaciones A&A” como se ha podido observar no existe la debida organización de la mercadería, por tal motivo da lugar a que el personal encargado no tenga un control diario de la mercadería, y esto repercute para que exista perdidas de la mercadería.</p> | |
| Elaborado por: Verónica Gañán Supervisado por: CPA. Diana Machuca | |

| | |
|---|-----------------|
|  | PT N° 23 |
| COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno de Inventarios SUBCOMPONENTE: Supervisión y Monitoreo | |
| Conocimiento de materiales existentes en la empresa | |
| <p>El Gerente mencionó que el sistema informático ha sido el medio que le ha permitido conocer con certeza las cantidades y los tipos de materiales que tiene la empresa. Con la observación realizada comprobamos que ciertos colaboradores tienen poco conocimiento de los productos y esto ha provocado que al momento de realizar el despacho de la mercadería se ocupe más tiempo y en ciertos casos que los clientes se vean obligados a comprar en otro lugar por este problema.</p> | |
| Elaborado por: Paúl Guevara Supervisado por: CPA. Diana Machuca | |



| | |
|---|-----------------|
|  | PT Nº 24 |
| COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno de Inventarios SUBCOMPONENTE: Supervisión y Monitoreo | |
| Persona responsable del control de inventarios | |
| <p>Como se ha podido observar en la empresa no existe personal responsable para el control de inventarios debido a que la empresa no ha establecido de forma correcta su manual de funciones para los diferentes empleados, es por eso que varios de ellos tienen a cargo diferentes funciones las cuáles han sido la causa para que la empresa no presente una buena organización.</p> | |
| Elaborado por: Verónica Gañán Supervisado por: CPA. Diana Machuca | |

| | |
|--|-----------------|
|  | PT Nº 25 |
| COMPONENTE: Evaluación del Sistema de Control Interno de Inventarios SUBCOMPONENTE: Supervisión y Monitoreo | |
| Descuadres, faltantes o sobrantes durante el control de inventarios | |
| <p>El Gerente dio a conocer que al momento de realizar el control de los inventarios (en este caso lo realizan anualmente) han podido constatar la existencia de varios faltantes y sobrantes de mercadería, esto se da debido a la mala organización que tiene la entidad y el mal manejo físico de inventarios. Es necesario que la empresa mejore la organización para poder eliminar estos problemas que presenta.</p> | |
| Elaborado por: Paúl Guevara Supervisado por: CPA. Diana Machuca | |



4.4. Indicadores

| ELECTRO INSTALACIONES A&A | | | | | |
|--|--|--|---|----------|--|
| Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014 | | | | | AI-01-2014 |
| FICHA DE INDICADORES | | | | | |
| No. | Nombre del Indicador | FCE | Calculo del Indicador | Estándar | Fuente |
| 1 | Implementación de normativa de control de inventarios. | Disponibilidad de recursos para la implementación de la normativa | $\frac{1 \text{ Normativa de control de inventarios implementada}}{1 \text{ Normativa de control inventarios implementada al } 100\%} \times 100$ | 100% | Información proveída por el Cuestionario Control de Inventarios y a la Evaluación al control de inventarios (Observación). |
| 2 | Designación de la persona responsable del control de inventarios | Disponibilidad de recursos para la designación. Implementación de normativa | $\frac{\text{Nº de personas designadas}}{\text{Total de personas requeridas para control de inventarios}} \times 100$ | 100% | Información proveída por el Cuestionario Control de Inventarios y a la Evaluación al control de inventarios (Observación). |



| | | | | | |
|---|--|---|--|------|--|
| 3 | Implementación de un sistema informático de inventarios. | Disponibilidad de recursos para la implementación. | <p>Sistema informático de inventarios implementado al 100 %</p> <hr/> <p>X100</p> <p>Sistema informático de inventarios activo al 100%</p> | 100% | Información proveída por el Cuestionario Control de Inventarios y a la Evaluación al control de inventarios (Observación). |
| 4 | Incremento de infraestructura en la bodega para un mejor almacenamiento. | Disponibilidad de recursos para el incremento. Implementación de normativa. | <p>Nº de Metros cuadrados incrementados a bodega y almacenamiento</p> <hr/> <p>X100</p> <p>20 metros cuadrados incrementados para bodega y almacenamiento año 2014</p> | 100% | Información proveída por el Cuestionario Control de Inventarios y a la Evaluación al control de inventarios (Observación). |
| 5 | Codificación de los productos almacenados. | Disponibilidad de recursos para la codificación. | <p>Porcentaje de productos almacenados codificados</p> <hr/> <p>X100</p> <p>80% de productos almacenados codificados</p> | 80% | Información proveída por el Cuestionario Control de Inventarios y a la Evaluación al control de inventarios (Observación). |



| | | | | | |
|---|---|---|--|------|--|
| 6 | Contratación de profesionales para brindar capacitaciones. | Disponibilidad de recursos para la contratación. Implementación de la normativa. | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de profesionales contratados}}{100} \times 100$ 2 profesionales contratados para capacitación a empleados | 100% | Información proveída por el Cuestionario Control de Inventarios y a la Evaluación al control de inventarios (Observación). |
| 7 | Implementación de medidas de seguridad para un mejor control | Disponibilidad de recursos para la contratación. Implementación de la normativa. | $\frac{\text{Porcentaje de medidas de seguridad implementadas}}{100} \times 100$ Medidas de seguridad para control de inventarios implementadas en un 100% | 100% | Información proveída por el Cuestionario Control de Inventarios y a la Evaluación al control de inventarios (Observación). |
| 8 | Adquisición de estantes y perchas para almacenar la mercadería. | Disponibilidad de recursos para la contratación. Implementación de la normativa. | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de estantes adquiridos}}{100} \times 100$ 15 estantes para almacenar artículos de uso delicado | 100% | Información proveída por el Cuestionario Control de Inventarios y a la Evaluación al control de inventarios (Observación). |



AI-02-2014

✓ **Objetivo 1:** Implementar para febrero del 2014 una normativa de control de inventarios en la empresa “Electro Instalaciones A&A”

| Nombre del Indicador | FCE | Calculo del Indicador | Unidad de medida | Frecuencia | Estándar | Fuente |
|---|---|---|------------------|------------|----------|--|
| Implementación de normativa de control de inventarios | Disponibilidad de recursos para la implementación de la normativa | $(0\% / 100\%) \times 100$ $= 0\%$ | Porcentaje (%) | Anual | 100% | Información proveída por el Cuestionario Control de Inventarios y a la Evaluación al control de inventarios (Observación). |

Gráfico 12. Implementación de normativa de control de inventarios



Fuente: Cuestionario Control de Inventarios y Evaluación al control de inventarios

Elaborado por: Paúl Guevara

Interpretación: Este indicador nos muestra que el objetivo estratégico planteado por “Electro Instalaciones A&A”, con respecto a que debía implementarse para febrero del 2014 una normativa de control de inventarios alcanza un nivel de cumplimiento del 0%.



AI-03-2014

✓ **Objetivo 2:** Designar para marzo del 2014 a la persona responsable del control de inventarios en la empresa.

| Nombre del Indicador | FCE | Calculo del Indicador | Unidad de medida | Frecuencia | Estándar | Fuente |
|--|--|---|------------------|------------|-------------|--|
| Designación de la persona responsable del control de inventarios | Disponibilidad de recursos para la designación. Implementación de normativa | $(0\% / 100\%) \times 100$ = 0% | Porcentaje (%) | Anual | 100% | Información proveída por el Cuestionario Control de Inventarios y a la Evaluación al control de inventarios (Observación). |

Gráfico 13. Designación de persona responsable del control de inventarios



Fuente: Cuestionario Control de Inventarios y Evaluación al control de inventarios

Elaborado por: Verónica Gañán

Interpretación: Este indicador nos muestra que el objetivo estratégico planteado por “Electro Instalaciones A&A”, con respecto a la designación de una persona responsable para el control de inventarios alcanza un nivel de cumplimiento del 0%.

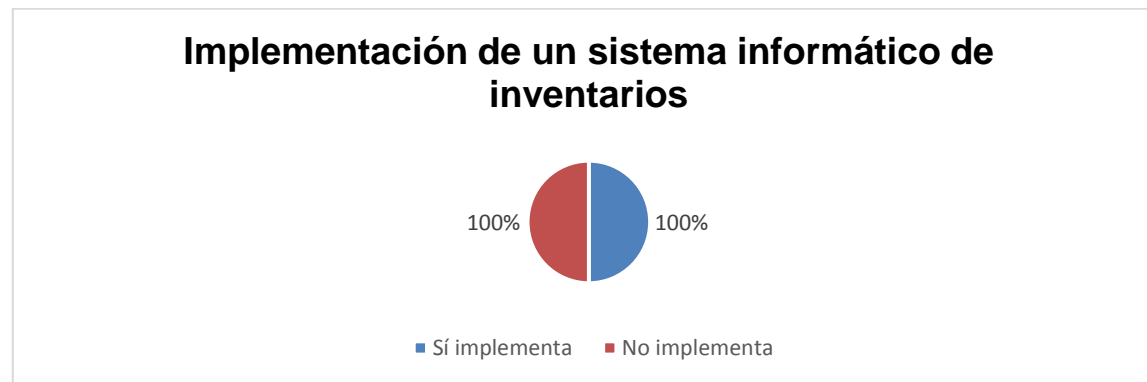


AI-04-2014

✓ **Objetivo 3:** Implementar en un 100% para el mes de Abril de 2014 un sistema informático de inventarios.

| Nombre del Indicador | FCE | Calculo del Indicador | Unidad de medida | Frecuencia | Estándar | Fuente |
|--|--|--|------------------|------------|----------|--|
| Implementación de un sistema informático de inventarios. | Disponibilidad de recursos para la implementación. | $(100\% / 100\%) \times 100$ = 100% | Porcentaje (%) | Anual | 100% | Información proveída por el Cuestionario Control de Inventarios y a la Evaluación al control de inventarios (Observación). |

Gráfico 14. Implementación de un sistema informático de inventarios



Fuente: Cuestionario Control de Inventarios y Evaluación al control de inventarios
Elaborado por: Paúl Guevara

Interpretación: Este indicador nos muestra que el objetivo estratégico planteado por “Electro Instalaciones A&A”, con respecto a la implementación de un sistema informático de inventarios alcanza un nivel de cumplimiento del 100%.



✓ **Objetivo 4:** Ampliar 20 metros cuadrados al área destinada a bodega y almacenamiento en el local principal de “Electro Instalaciones” para el mes de mayo del 2014.

| Nombre del Indicador | FCE | Calculo del Indicador | Unidad de medida | Frecuencia | Estándar | Fuente |
|---|--|--|-------------------|------------|----------|--|
| Ampliación del área de bodega para un mejor almacenamiento. | Disponibilidad de recursos para el incremento. Implementación de normativa. | $(10 / 20) \times 100$ $= 50\%$ | Mts. ² | Anual | 70% | Información proveída por el Cuestionario Control de Inventarios y a la Evaluación al control de inventarios (Observación). |

Gráfico 15. Ampliación en el área destinada a bodega y almacenamiento



Fuente: Cuestionario Control de Inventarios y Evaluación al control de inventarios

Elaborado por: Verónica Gañán

Interpretación: Este indicador nos muestra que el objetivo estratégico planteado por “Electro Instalaciones A&A”, con respecto al incremento en el área destinada a bodega alcanza un nivel de cumplimiento del 60%, faltando 10 puntos para llegar a lo óptimo.

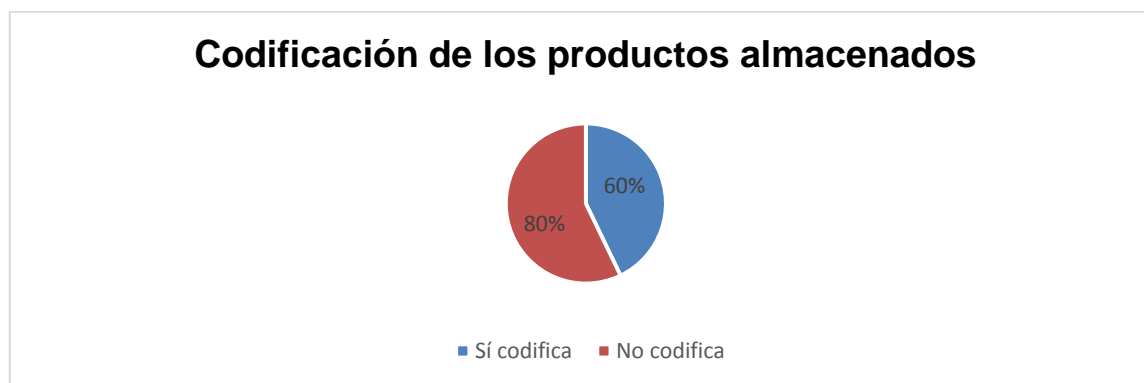


AI-06-2014

✓ **Objetivo 5:** Codificar para el mes de Junio de 2014 el 80% de los productos que están en almacenaje.

| Nombre del Indicador | FCE | Calculo del Indicador | Unidad de medida | Frecuencia | Estándar | Fuente |
|--|--|-----------------------------------|------------------|------------|----------|--|
| Codificación de los productos almacenados. | Disponibilidad de recursos para la codificación. | $(60\% / 80\%) \times 100 = 75\%$ | Porcentaje (%) | Anual | 80% | Información proveída por el Cuestionario Control de Inventarios y a la Evaluación al control de inventarios (Observación). |

Gráfico 16. Codificación de los productos almacenados



Fuente: Cuestionario Control de Inventarios y Evaluación al control de inventarios

Elaborado por: Paúl Guevara

Interpretación: Este indicador nos muestra que el objetivo estratégico planteado por “Electro Instalaciones A&A”, con respecto a la codificación de los productos almacenados alcanza un nivel de cumplimiento del 75%.



AI-07-2014

✓ **Objetivo 6:** Contratar para el mes de Julio de 2014 a 2 profesionales en control de inventarios para brindar capacitación profesional a los colaboradores de la empresa.

| Nombre del Indicador | FCE | Calculo del Indicador | Unidad de medida | Frecuencia | Estándar | Fuente |
|---|---|-------------------------------------|--------------------|------------|----------|--|
| Contratación de profesionales para brindar capacitaciones | Disponibilidad de recursos para la contratación. Implementación de la normativa. | $(0 / 2) \times 100$ $= 0\%$ | Número de personas | Anual | 100% | Información proveída por el Cuestionario Control de Inventarios y a la Evaluación al control de inventarios (Observación). |

Gráfico 17. Contratación de profesionales para brindar charlas



Fuente: Cuestionario Control de Inventarios y Evaluación al control de inventarios

Elaborado por: Verónica Gañán

Interpretación: Este indicador nos muestra que el objetivo estratégico planteado por “Electro Instalaciones A&A”, con respecto a la contratación de profesionales en el control interno para brindar charlas a colaboradores de la empresa alcanza un nivel de cumplimiento del 0%.

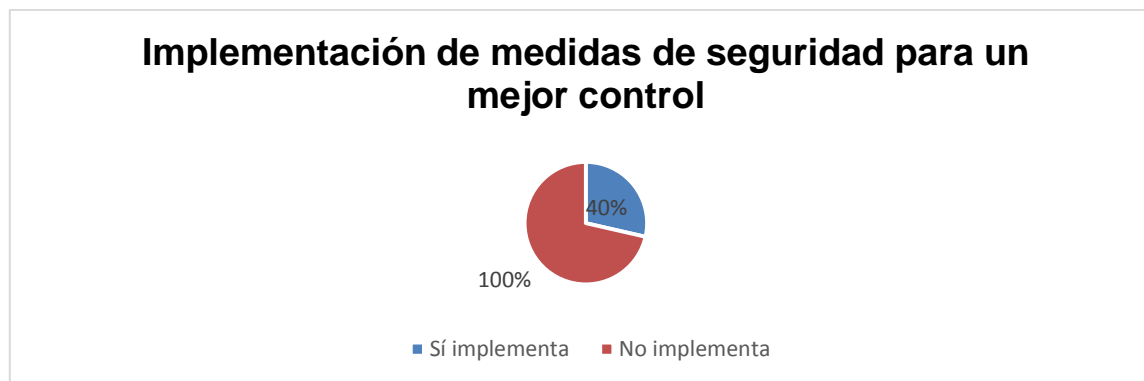


AI-08-2014

- ✓ **Objetivo 7:** Implementar en un 100%, para el mes de Agosto de 2014, medidas de seguridad para un mejor control de inventarios.

| Nombre del Indicador | FCE | Calculo del Indicador | Unidad de medida | Frecuencia | Estándar | Fuente |
|--|---|---|------------------|------------|----------|--|
| Implementación de medidas de seguridad para un mejor control | Disponibilidad de recursos para la contratación. Implementación de la normativa. | $(40\% / 100\%) \times 100$ $= 40\%$ | Porcentaje (%) | Anual | 100% | Información proveída por el Cuestionario Control de Inventarios y a la Evaluación al control de inventarios (Observación). |

Gráfico 18. Implementación de medidas de seguridad para un mejor control



Fuente: Cuestionario Control de Inventarios y Evaluación al control de inventarios
Elaborado por: Paúl Guevara

Interpretación: Este indicador nos muestra que el objetivo estratégico planteado por “Electro Instalaciones A&A”, con respecto a la implementación de medidas de seguridad para un mejor control alcanza un nivel de cumplimiento del 40%.

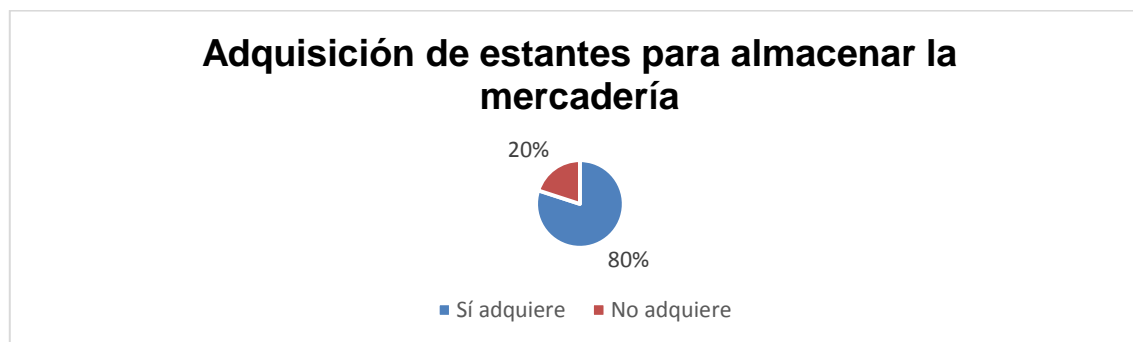


AI-09-2014

- ✓ **Objetivo 8:** Adquirir 15 nuevos estantes para que sean destinados a artículos y productos de uso delicado, para el mes de septiembre del 2014.

| Nombre del Indicador | FCE | Calculo del Indicador | Unidad de medida | Frecuencia | Estándar | Fuente |
|--|---|--|------------------|------------|----------|--|
| Adquisición de estantes para almacenar mercadería. | Disponibilidad de recursos para la contratación. Implementación de la normativa. | $(12 / 15) \times 100$ $= 80\%$ | unidades | Anual | 100% | Información proveída por el Cuestionario Control de Inventarios y a la Evaluación al control de inventarios (Observación). |

Gráfico 19. Adquisición de estantes y perchas para almacenar la mercadería




Fuente: Cuestionario Control de Inventarios y Evaluación al control de inventarios

Elaborado por: Verónica Gañán

Interpretación: Este indicador nos muestra que el objetivo estratégico planteado por “Electro Instalaciones A&A”, con respecto a la adquisición de estantes destinados a artículos y productos de uso delicado alcanza un nivel de cumplimiento del 80%, faltando 20 puntos para llegar a cumplir con lo óptimo del objetivo.

4.5. Hallazgos

| | |
|---|----------------------|
|  <p style="text-align: center;">HALLAZGO No. 1</p> <p>TIPO DE EXAMEN: Análisis al sistema de control de inventarios</p> <p>ALCANCE: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014</p> | HH.01/GG_2014 |
| Inexistencia de un modelo específico de sistema de control interno de inventarios | |
| <p>Condición: No existen normas previamente diseñadas y socializadas entre todos los colaboradores, el proceso asumido es realizado a criterio personal del gerente y la administración. Ref. PT N° 04</p> <p>Criterio: Es importante que la entidad diseñe y socialice una serie de procedimientos en relación al control de inventarios, pues con ello se asegura un óptimo manejo de los productos. En tal sentido, parte de la propuesta será diseñar los procedimientos donde se establezcan de manera sistemática los pasos a seguir en el manejo de inventarios.</p> <p>Causa: La desorganización en la administración impide la ejecución del control de inventarios.</p> <p>Efecto: La inexistencia de los procedimientos conlleva a que la empresa se exponga al extravío de mercadería, así como a un ineficiente control de inventarios, todo lo cual trae consigo, finalmente, un mal servicio.</p> | |



HH.02/GG_2014

HALLAZGO No. 2**TIPO DE EXÁMEN:** Análisis al sistema de control de inventarios**ALCANCE:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014**Desorganización en el sistema de control de inventarios**

Condición: Específicamente a las áreas de bodega, despacho y atención al cliente se pudo determinar que existe una cierta desorganización en la empresa a nivel general. **Ref. PT N° 05**

Criterio: Es importante que el área administrativa considere la implementación de políticas y procedimientos para que el sistema de control de inventarios sea eficiente.

Causa: La empresa no tiene estructurado procesos y procedimientos para que exista organización en el Sistema de Control de Inventarios.

Efecto: El no existir un sistema de control de inventarios organizado, genera que la empresa no pueda brindar un servicio de calidad a sus clientes.



HH.03/GG_2014

HALLAZGO No. 3**TIPO DE EXAMEN:** Análisis al sistema de control de inventarios**ALCANCE:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014**Espacio físico insuficiente**

Condición: Falta de espacio físico suficiente para el almacenamiento de la mercadería. **Ref. PT N° 06**

Criterio: La empresa deberá cumplir con su objetivo de ampliar la infraestructura para el almacenamiento total de los productos. En la propuesta que se diseñará se establecerán las respectivas sugerencias para el stock de la mercadería.

Causa: La desorganización y la falta de recursos en la empresa da como resultado el incumplimiento de este objetivo.

Efecto: Las dimensiones y las características de infraestructura llevan a que los colaboradores almacenen los artículos en espacios no destinados para dicha función, esto trae consigo la posibilidad del deterioro de ciertos artículos.



HH.04/GG_2014

HALLAZGO No. 4**TIPO DE EXÁMEN:** Análisis al sistema de control de inventarios**ALCANCE:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014**Capacitaciones informales al personal**

Condición: Se pudo determinar que las capacitaciones sólo tienen un carácter informativo, pues es el propio Gerente quien se encarga de adiestrar a los colaboradores encargados de las funciones de inventario.

Ref. PT N° 07

Criterio: El Gerente debería contratar a un profesional experto en inventarios para que capacite al personal y de esta forma lograr una organización, planificación y control en los productos y artículos.

Causa: La empresa no contrata a una persona profesional para que capacite al personal.

Efecto: La inexistencia de capacitaciones profesionales y sistemáticas en control de inventarios trae consigo que la empresa cuente con colaboradores insuficientemente preparados para afrontar todas las situaciones que se presenten.



HH.05/GG_2014

HALLAZGO No. 5**TIPO DE EXAMEN:** Análisis al sistema de control de inventarios**ALCANCE:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014**Operatividad insuficiente en el control de inventarios**

Condición: Insuficiente operatividad en los procedimientos y control de los inventarios. **Ref. PT N° 08**

Criterio: Con la mejora de la operatividad se podrá agilizar los procesos y controles en los inventarios, así como mejorar la capacidad de solución a los problemas por parte de los colaboradores.

Causa: La desorganización y la falta de recursos en la empresa da como resultado la ejecución de una mala operatividad.

Efecto: La operatividad insuficiente genera resultados desfavorables para la empresa, es decir, uno de estos resultados es que los colaboradores no podrán dar respuesta con facilidad a los problemas e inconvenientes que puedan presentarse.



HH.06/GG_2014

HALLAZGO No. 6**TIPO DE EXÁMEN:** Análisis al sistema de control de inventarios**ALCANCE:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014**Inexistencia de normas, políticas, manuales y procedimientos**

Condición: La empresa no dispone de políticas, normas, manuales y procedimientos relacionados con: mínimos y máximos, control de inventarios, regulación de compras, recepción de mercadería, despacho de mercadería, toma física de inventarios y almacenaje de productos.

Ref. PT N° 09

Criterio: El gerente de la empresa deberá implementar normas, políticas, manuales y procedimientos para que el personal pueda conocer lo que debe hacer y por ende, esto contribuirá a que la empresa cumpla con sus metas establecidas.

Causa: La administración no tiene especificado en un documento formal cuáles son sus políticas, normas, procedimientos, etc. Con las que el personal puede guiarse en el manejo de los inventarios.

Efecto: La falta de normas, políticas, manuales y procedimientos conlleva a que la empresa no minimice sus costos logísticos, lo que trae consigo que no se dé un adecuado almacenaje y conservación de los artículos.



HH.07/GG_2014

HALLAZGO No. 7**TIPO DE EXAMEN:** Análisis al sistema de control de inventarios**ALCANCE:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014**Inadecuada clasificación de los productos****Condición:** Se presenta una mala clasificación física de los productos.**Ref. PT N° 10****Criterio:** Una buena clasificación física de los inventarios muestra una imagen correcta de la empresa, permitiendo que los productos estén en su lugar correcto, ya sea por dimensión, calidad y tipo, logrando de esta manera mejorar la organización dentro de la entidad.**Causa:** La falta de organización interna en la empresa y el no contar con los suficientes recursos hace que se genere una clasificación inapropiada causando problemas para la misma.**Efecto:** La empresa, al no mejorar la clasificación física de los inventarios, permite que se siga manteniendo los mismos problemas y no poder contrarrestarlos. Uno de estos problemas es el no brindar un servicio eficiente a los clientes por la mala ubicación de la mercadería.



HH.08/GG_2014

HALLAZGO No. 8**TIPO DE EXÁMEN:** Análisis al sistema de control de inventarios**ALCANCE:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014**Insuficiente número de estantes y perchas para almacenaje**

Condición: La empresa no cuenta con el número suficiente de perchas y estantes, y esto se debe a la falta de espacio e infraestructura para poder almacenar de una forma correcta todos los materiales. **Ref. PT N° 11**

Criterio: Es importante que la empresa considere la ampliación de la infraestructura y de esta manera implementar nuevos estantes para que exista una mayor organización en el almacenaje de los productos.

Causa: La infraestructura de la empresa impide que se coloquen nuevos estantes para una mejor organización de los productos.

Efecto: Al no contar con el espacio físico suficiente esto impide la colocación de nuevas perchas y estantes, y esto a su vez genera la desorganización de la mercadería.



HH.09/GG_2014

HALLAZGO No. 9**TIPO DE EXAMEN:** Análisis al sistema de control de inventarios**ALCANCE:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014**Medidas de seguridad en el área de inventarios**

Condición: No existen las suficientes medidas de seguridad en el área de inventarios. **Ref. PT N° 12**

Criterio: Muchas son las medidas de seguridad que la empresa debería implementar, las cuales ayudarán para un control y seguridad de la empresa; estas son: cámaras de seguridad, extintores, salidas y señales de emergencia, entre otras.

Causa: Al no presentarse una adecuada organización en la empresa y al no contar con una normativa diseñada por la misma hace que este objetivo no se cumpla a cabalidad.

Efecto: Con la falta de medidas de seguridad la empresa presentará problemas tales como: extravío de mercadería, falta de control a los colaboradores en sus actividades internas, no poder evitar casos de emergencia.



HH.10/GG_2014

HALLAZGO No. 10

TIPO DE EXÁMEN: Análisis al sistema de control de inventarios

ALCANCE: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014

Inapropiado registro de productos para consumo interno del personal

Condición: El personal de la empresa no realiza los registros pertinentes en el momento que se utiliza algún material para consumo interno de la empresa. **Ref. PT Nº 13**

Criterio: La empresa “Electro Instalaciones A&A” debería considerar la elaboración de un formato, en donde el personal de la empresa pueda registrar todos los productos consumidos para uso interno de la empresa.

Causa: La desorganización en la administración imposibilita que el personal conozca con exactitud los procesos que se deben seguir cuando se utiliza algún material para su consumo.

Efecto: Esto implica no tener un buen control sobre los inventarios, ya que al momento de contar los mismos no cuadre lo físico con el sistema, por lo que pueden existir faltantes de algún material que no ha sido registrado oportunamente.



HH.11/GG_2014

HALLAZGO No. 11

TIPO DE EXÁMEN: Análisis al sistema de control de inventarios

ALCANCE: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014

Objetivos de la empresa relacionados con el control de los inventarios

Condición: La empresa “Electro Instalaciones A&A” no tiene establecidos objetivos relacionados con el control de los inventarios, para que el personal conozca lo que se tiene que cumplir y en qué plazo.

Ref. PT N° 14

Criterio: Para lograr la eficiencia en el control de los inventarios la empresa debe tener bien establecidos los objetivos ya que de ello va a depender que se cumplan sus metas y propósitos planteados.

Causa: La desorganización dentro de la empresa impide que exista una Planificación Estratégica debidamente diseñada para el control de los inventarios.

Efecto: Al no existir objetivos relacionados con el control de los inventarios el personal de la empresa no puede verificar si se está cumpliendo lo establecido por la empresa.



HH.12/GG_2014

HALLAZGO No. 12**TIPO DE EXAMEN:** Análisis al sistema de control de inventarios**ALCANCE:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014

Identificación y análisis de los riesgos por un inadecuado control de inventarios

Condición: No se pueden identificar y analizar los riesgos por falta de un control en los inventarios. **Ref. PT N° 15**

Criterio: Es necesario que la empresa maneje un buen control, debido a que por medio de las actividades y procesos se puedan identificar con facilidad los riesgos que son causantes de problemas; y que con los procedimientos de control los riesgos puedan ser evaluados.

Causa: La falta de organización, procesos y procedimientos impide que se pueda determinar un control capaz de ayudar en la identificación de los riesgos.

Efecto: La empresa, al no identificar los riesgos, no conoce con certeza cuáles son los problemas causantes que impiden el logro de los objetivos planteados por la misma.



HH.13/GG_2014

HALLAZGO No. 13**TIPO DE EXÁMEN:** Análisis al sistema de control de inventarios**ALCANCE:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014**Medidas para enfrentar los riesgos**

Condición: El hecho que no se hayan identificado los riesgos en la empresa “Electro Instalaciones A&A” impide, a su vez, la implementación de medidas para disminuir dicho riesgo. **Ref. PT N° 16**

Criterio: Se identificarán y analizarán los riesgos existentes en el área de inventarios mediante la elaboración de la propuesta, para luego establecer cuáles serán las medidas correctivas para enfrentar dichos riesgos.

Causa: La empresa no ha diseñado un procedimiento en el cual se pueda identificar los riesgos que puede generarse en el manejo de los inventarios.

Efecto: La empresa no va a poder mejorar los aspectos que debilitan la operatividad de las actividades relacionados con el control interno de inventarios.



HH.14/GG_2014

HALLAZGO No. 14**TIPO DE EXAMEN:** Análisis al sistema de control de inventarios**ALCANCE:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014**Periodicidad de la evaluación de los riesgos**

Condición: Inexistencia de una periodicidad en la evaluación de los riesgos. **Ref. PT N° 17**

Criterio: Como se ha mencionado anteriormente la empresa no ha podido manejar un buen control y esto ha impedido que no se logre identificar los posibles riesgos, es decir que al no contar con la detección de los riesgos no se puede realizar la periodicidad en la evaluación de los mismos. Parte de la propuesta que se diseñará indicará dónde la empresa pueda mejorar su control y con esto poder identificar con facilidad estos riesgos.

Causa: La falta de organización, procesos y procedimientos impide que se pueda determinar un control capaz de ayudar en la identificación y evaluación de los riesgos.

Efecto: La empresa al no identificar y evaluar los riesgos no conocerá con certeza cuáles son los problemas causantes que impiden el logro de los objetivos.



HH.15/GG_2014

HALLAZGO No. 15**TIPO DE EXAMEN:** Análisis al sistema de control de inventarios**ALCANCE:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014**Puntualidad de los pedidos**

Condición: No existe puntualidad en los pedidos por parte de los proveedores. **Ref. PT N° 18**

Criterio: Es necesario que la empresa cuente con proveedores que cumplan con los pedidos establecidos en tiempo y espacio. La empresa al tener su mercadería al día gana clientes ya que estos se darán cuenta que pueden optimizar su tiempo siendo este el factor más importante, con esto la empresa podrá obtener más recursos económicos.

Causa: Las causas para que se presente este problema es la mala organización que manejan así como el no contar con un plan estratégico el cual permita contratar a los proveedores adecuados capaces de cumplir con las expectativas de la misma.

Efecto: Con la irresponsabilidad de los proveedores en los pedidos logrará que la empresa pierda a varios clientes cuando estos opten por ir a comprar en otras empresas donde puedan satisfacer las distintas necesidades; también la empresa se verá afectada en la parte económica y no podrá recuperar lo invertido.



HH.16/GG_2014

HALLAZGO No. 16**TIPO DE EXAMEN:** Análisis al sistema de control de inventarios**ALCANCE:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014**Exceso de productos**

Condición: Se presenta un exceso de ciertos productos por falta de demanda de clientes. **Ref. PT N° 19**

Criterio: El exceso de inventarios se da debido a que la oferta está superando a la demanda y esto se presenta por las siguientes razones: mayor competencia y cambios en las decisiones de compra por parte de los clientes. En tal sentido parte de la propuesta que se presentará será el de dar solución para que el exceso de inventarios vaya disminuyendo y la empresa pueda conseguir mejores resultados.

Causa: El no contar con un adecuado control en los inventarios provoca que se genere un exceso en los productos, así también, el no realizar un estudio de mercado hace que la empresa desconozca la competencia.

Efecto: Con el exceso de inventarios la empresa podrá presentar problemas de liquidez y de rentabilidad, ocupará mayor espacio incluso en lugares no destinados para el stock de mercadería, entre otras.



HH.17/GG_2014

HALLAZGO No. 17**TIPO DE EXÁMEN:** Análisis al sistema de control de inventarios**ALCANCE:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014**Productos en stock**

Condición: Es habitual que en la empresa no se tenga en stock un producto solicitado por el cliente o por el área de ventas **Ref. PT N° 20**

Criterio: La organización es importante para que se lleve un control oportuno de los inventarios; por ende, mediante nuestra propuesta se establecerán procedimientos para que se tenga un control eficiente.

Causa: La desorganización es el factor fundamental para que no se tenga un control de los inventarios y de esta manera conocer con exactitud la cantidad y el tipo de productos que se agotan

Efecto: La falta continua de un producto conlleva a que los clientes opten por comprar en otras empresas.



HH.18/GG_2014

HALLAZGO No. 18**TIPO DE EXAMEN:** Análisis al sistema de control de inventarios**ALCANCE:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014**Comunicación entre las áreas de ventas e inventarios**

Condición: No existe una adecuada comunicación entre las áreas de ventas e inventarios. **Ref. PT N° 21**

Criterio: La comunicación es uno de los factores importantes en una empresa ya que logra que cada una de las áreas estén netamente involucradas en las decisiones y cambios que se tomen, en tal sentido, es importante que en la propuesta que se diseñará se dé a conocer mecanismos para lograr una mejor relación en los diferentes departamentos de la empresa en especial las áreas ventas-inventarios.

Causa: La desorganización de la empresa es la principal causa para que no se dé de forma correcta la relación entre estas dos áreas.

Efecto: La comunicación es fundamental en una empresa para evitar problemas como: desconfianza, pérdida de productividad, desorientación, etc.



HH.19/GG_2014

HALLAZGO No. 19**TIPO DE EXÁMEN:** Análisis al sistema de control de inventarios**ALCANCE:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014**Pérdida de mercadería en la bodega**

Condición: Al no existir una persona encargada de los inventarios se permite la falta de un control diario de la mercadería. **Ref. PT Nº 22**

Criterio: Es indispensable que la empresa considere delegar funciones al personal para que exista organización de los inventarios y así, de esta forma, detectar a tiempo las pérdidas de la mercadería.

Causa: La desorganización de la mercadería impide que se tenga un control permanente, para poder detectar a tiempo los faltantes que se den en los productos.

Efecto: Esto repercute para que exista pérdidas de la mercadería y, a su vez, genera descuadres cuando se realizan los inventarios periódicos



HH.20/GG_2014

HALLAZGO No. 20**TIPO DE EXAMEN:** Análisis al sistema de control de inventarios**ALCANCE:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014**Conocimiento de materiales existentes en la empresa**

Condición: Falta de conocimiento en la cantidad y tipo de materiales existentes en la empresa. **Ref. PT N° 23**

Criterio: Tanto el Gerente como los colaboradores deben conocer con certeza cuáles son las cantidades y tipos de materiales que existen en la empresa, logrando de esta manera tener un mejor control. En la propuesta diseñada se presentará soluciones para mejorar estas deficiencias.

Causa: El no contar con un adecuado control de inventarios permite que todos los colaboradores no conozcan con claridad los materiales existentes en la entidad.

Efecto: Con la falta de conocimiento certero de los materiales los colaboradores al momento de brindar el servicio ocuparán mayor tiempo para despachar los pedidos.



HH.21/GG_2014

HALLAZGO No. 21

TIPO DE EXÁMEN: Análisis al sistema de control de inventarios

ALCANCE: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014

Persona responsable del control de inventarios

Condición: En la empresa no existe personal responsable para el control de inventarios. **Ref. PT N° 24**

Criterio: La alta administración debería estructurar un manual de funciones para el personal cumpla con eficiencia sus actividades.

Causa: La empresa no ha establecido un su manual de funciones para los diferentes empleados.

Efecto: Los empleados tienen a cargo diferentes funciones las cuáles han sido la causa para que la empresa no presente una buena organización.



HH.22/GG_2014

HALLAZGO No. 22**TIPO DE EXAMEN:** Análisis al sistema de control de inventarios**ALCANCE:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014**Descuadres, faltantes o sobrantes durante el control de inventarios**

Condición: Existen ciertos descuadres, faltantes o sobrantes durante la realización del control de inventarios (anualmente). **Ref. PT N° 25**

Criterio: La empresa debe obtener una cantidad óptima de materiales tomando en cuenta la demanda de cada uno de los productos, la inversión que se requiera utilizar y las utilidades que se generarían. Al obtener la cantidad correcta de pedidos de materiales la empresa evitará problemas como faltantes y sobrantes al momento de realizar el respectivo control de la toma física de inventarios.

Causa: Mal control físico de los inventarios y la desorganización de la entidad.

Efecto: Al encontrarse con la presencia de descuadres, faltantes o sobrantes en los inventarios, la empresa no podrá conocer el nivel adecuado en el que no se someta a problemas que perjudiquen su actividad económica.



CAPÍTULO V: PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE INVENTARIOS DE “ELECTRO INSTALACIONES A&A”

5.1. Introducción

En toda empresa es necesario crear un sistema de control interno de inventarios que sirva como una herramienta para asegurar el manejo eficiente de los artículos y los productos que están en bodega. Por su parte, el análisis realizado al sistema de control interno de inventarios que se maneja actualmente en “Electro Instalaciones A&A”, permitió constatar que existen ciertas deficiencias que deben ser mejoradas y cuya causal mayor es el funcionamiento defectuoso del sistema vigente. En tal razón, la presente propuesta contribuirá al mejoramiento de las áreas críticas a través del diseño de una normativa coherente y ordenada, así como de estrategias a ser aplicadas por las personas responsables.

5.2. Diagnóstico de la situación

Posterior al análisis realizado al área de control de inventarios se pudo determinar las siguientes deficiencias:

- a) Inexistencia de un modelo específico de sistema de control interno de inventarios, así como de normas, políticas, manuales y procedimientos que guíen la gestión.
- b) Desorganización y operatividad insuficientes en el sistema de control de inventarios.
- c) Espacio físico, número de estantes y perchas insuficientes para almacenaje.
- d) Capacitaciones informales al personal.



- e) Inadecuada clasificación de los productos; asimismo, se presenta una incorrecta clasificación física de los artículos, además de un inapropiado registro de productos para consumo interno del personal.
- f) No existen las suficientes medidas de seguridad en el área de inventarios, lo que a su vez posibilita la pérdida de mercadería en la bodega; así como descuadres, faltantes o sobrantes durante el control de inventarios.
- g) No se han establecido objetivos generales y específicos relacionados al control de los inventarios, y que permitan que el personal conozca lo que se tiene que cumplir y en qué plazo.
- h) No existe puntualidad en los pedidos por parte de los proveedores.
- i) No existe una adecuada comunicación entre las áreas de ventas e inventarios, lo cual conlleva a que en la empresa no se tenga en stock ciertos productos solicitados por el cliente o por el área de ventas; o que exista falta de conocimiento en la cantidad y tipo de materiales existentes en la empresa.
- j) En la empresa no existe personal responsable para el control de inventarios, situación que genera la falta de un control diario de la mercadería.

Cada uno de estos problemas y el interés por solucionarlos justifican el diseño de la presente propuesta, así como su inmediata implementación por parte de “Electro Instalaciones A&A”.

5.3 Objetivos de la propuesta

Objetivo General

Satisfacer la demanda de productos y artículos de los clientes de “Electro



Instalaciones A&A” a través de un sistema de control de inventarios que permita contar con información precisa sobre el stock existente.

Específicos

- Diseñar las respectivas normativas y procedimientos en relación al área de inventarios en “Electro Instalaciones A&A”.
- Proponer una serie de estrategias para el control de inventarios que sirvan para responder a las falencias encontradas.
- Redactar el informe de la propuesta de sistema de control de inventarios que será entregado a la Gerencia de “Electro Instalaciones”.

5.4. Factibilidad

5.4.1. Factibilidad tecnológica

La presente propuesta es factible realizarla en razón que la empresa cuenta con los implementos tecnológicos (computadoras, sistemas informáticos y comunicacionales) que permiten asegurar que cada uno de las normas y estrategias aquí señaladas puedan ejecutarse en la empresa sin presentar dificultades.

5.4.2. Factibilidad operativa

La estructura organizacional de “Electro Instalaciones A&A”, así como su capacidad operativa, permiten asegurar que los puntos establecidos en la presente propuesta van a ser cumplidos de manera eficiente y sin afectar las actividades de otras áreas.

5.4.3. Factibilidad económica

Para la aplicación de la presente propuesta “Electro Instalaciones A&A” dispondrá para el año 2015 de un presupuesto económico que permitirá poner en



funcionamiento, en el menor tiempo posible cada uno de los puntos, normas y estrategias que aquí se proponen. Los gastos que conlleva poner en funcionamiento el sistema no resultan significativos por lo que la factibilidad económica está asegurada.

5.5. Sistema de control interno de inventarios de “Electro Instalaciones A&A”

5.5.1. Normativa para el área de inventarios

5.5.1.1. Adquisiciones

Norma 1: Solicitud de mercadería:

Procedimiento 1.1: Se procederá a verificar el stock existente, tanto los mínimos como los máximos, previo a la petición de productos a las empresas proveedoras.

Procedimiento 1.2: Se revisará de manera continua el sistema informático de control de inventarios implementado en la empresa, con el fin de determinar cuáles son los productos que deben ser solicitados a las empresas proveedoras.

Procedimiento 1.3: Se procederá a cotizar los precios que las empresas proveedoras han establecido para los productos y artículos requeridos.

Procedimiento 1.4: Se seleccionará/n la/s empresa/s proveedora/s que ofrezca/n la mejor opción de compra (precio, calidad, facilidad de pago).

Procedimiento 1.5: El pedido puede ser realizado de las siguientes maneras:

1.5.1 Llamada telefónica: Solicitando a la empresa proveedora la confirmación por escrito o vía e-mail del pedido.

1.5.2 Correo electrónico: Solicitando a la empresa proveedora la confirmación del pedido por el mismo medio.

1.5.3 A través del agente vendedor:



Procedimiento 1.6: Se fijará la fecha de entrega de la mercadería solicitada con la empresa proveedora. Considerando el número de productos y las características del mismo se establecerán fechas mínimas y máximas de entrega.

Procedimiento 1.7: Se confirmará el pedido con la empresa proveedora según la fecha de entrega previamente establecida.

Norma 2: Recepción de mercadería

Procedimiento 2.1: Se procede a comparar la factura presentada por la empresa proveedora con el pedido realizado por “Electro Instalaciones A&A”, constatándose si el número de artículos y los precios detallados en la factura corresponden a lo solicitado. Se registrará cualquier novedad en la ficha diseñada para la recepción de mercadería.

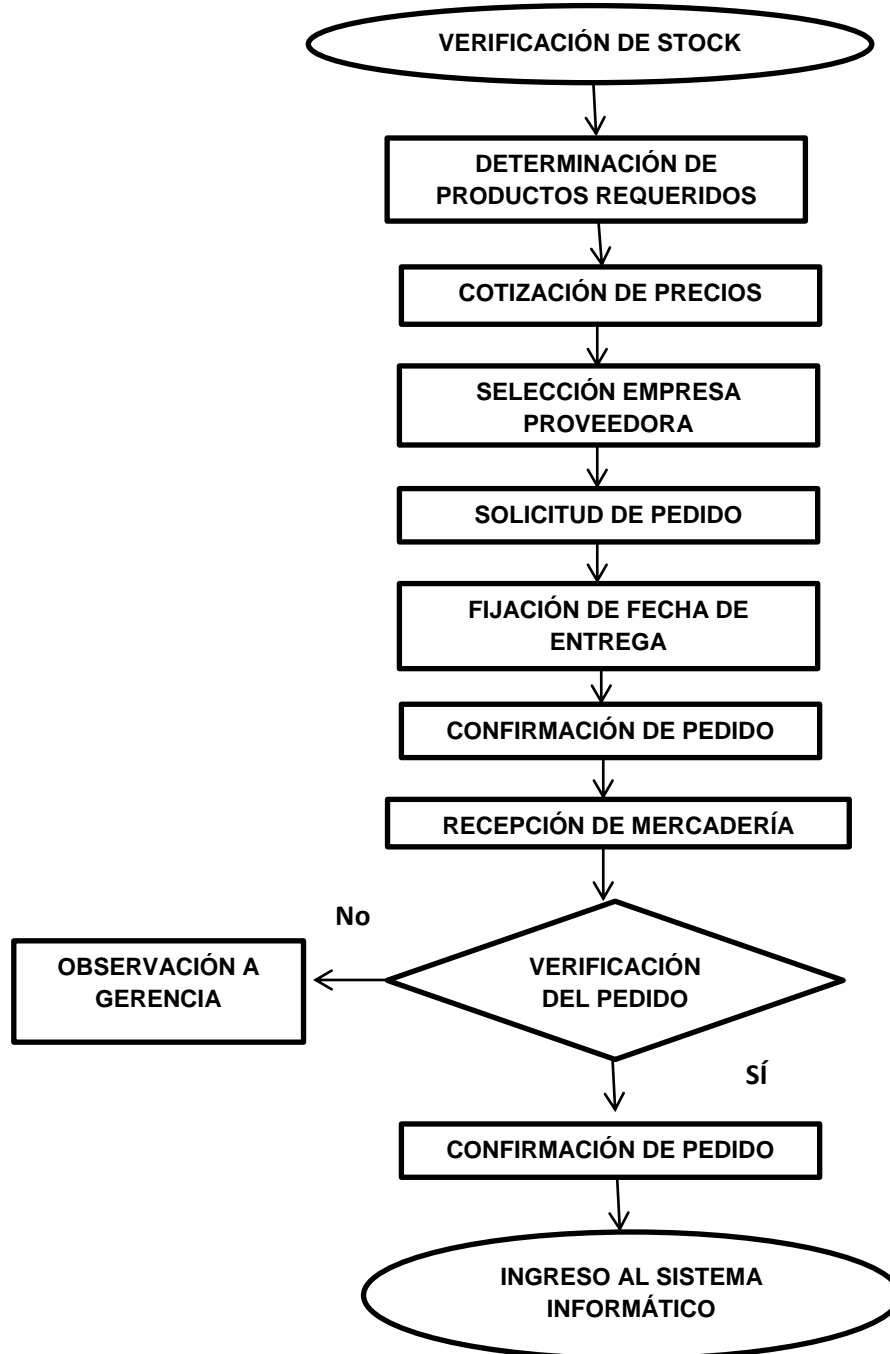
Procedimiento 2.2: Se realizará la constatación física de la mercadería solicitada, comparando lo que se indica en la factura con los artículos recibidos- existentes.

Procedimiento 2.3: Verificar el tiempo de entrega, y la condición de la mercadería solicitada. Para lo cual se llenará la ficha de recepción de mercadería.

Procedimiento 2.4: Ingresar al sistema informático de inventarios manejado por “Electro Instalaciones A&A” la mercadería recibida.



Gráfico 20. Flujograma del procedimiento de Adquisiciones



Elaborado por: Guevara & Gañán



5.5.1.2. Almacenamiento

Norma 3: Registro de la mercadería

Procedimiento 3.1: La persona responsable (bodeguero) realizará el registro de la mercadería en el Kárdex utilizando cualquiera de los métodos PEPS, UEPS o PROMEDIO PONDERADO luego de que se haya efectuado la recepción.

Procedimiento 3.2: Se firmará la guía de remisión una vez efectuada la constatación física.

Norma 4: Ubicación de la mercadería

Procedimiento 4.1: Se procederá a clasificar los productos por el tipo y calidad.

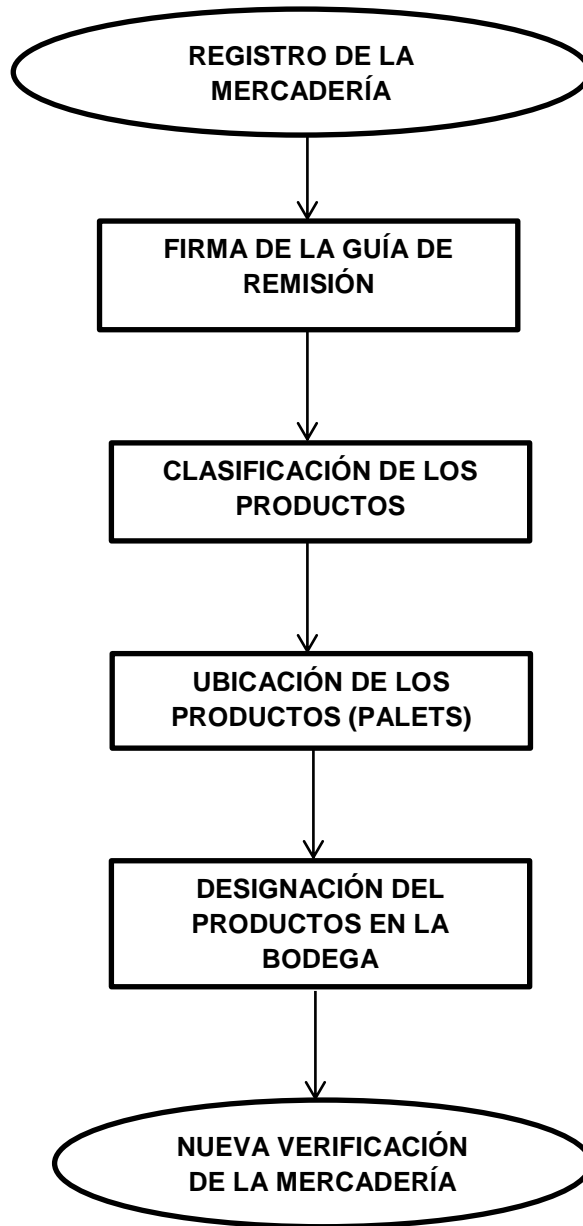
Procedimiento 4.2: Tomando en cuenta las características del producto, se procederá a colocar en el estante, repisa o percha adecuados para un mejor control. Se sugiere que la empresa utilice *pallets*, las cuáles proporcionan una mayor organización y clasificación de los productos en el área designada.

Procedimiento 4.3: Una vez revisadas las estrategias anteriores, el responsable decidirá el lugar designado para la ubicación del producto, tomando en cuenta las sugerencias que se han presentado.

Procedimiento 4.4: Al momento del almacenamiento la persona responsable se cerciorará nuevamente de verificar que la mercadería esté completa para evitar descuadres, faltantes o sobrantes y que sus registros sean los correctos.



Gráfico 21. Flujograma del procedimiento de Almacenamiento



Elaborado por: Guevara & Gañán



5.5.1.3 Área de Ventas

Norma 5: Atención de mostrador

Procedimiento 5.1: Se pregunta a los clientes qué producto requieren y la cantidad que necesitan.

Procedimiento 5.2: Ingresar al sistema para consultar la disponibilidad y existencia del producto solicitado por el cliente, para brindarle un excelente servicio y que el cliente esté satisfecho con la atención recibida.

Procedimiento 5.3: Se dará a conocer al cliente los precios de los productos para que no existan confusiones.

Norma 6: Elaboración de la factura

Procedimiento 6.1: Ingresar al sistema los datos del cliente y de los productos solicitados para realizar la factura.

Procedimiento 6.2: Revisar el número de factura para que esté en un orden cronológico y de esta manera facilitar para que al momento de archivar no haya confusiones.

Procedimiento 6.3: Confirmar con el cliente que los datos estén correctos y completos.

Procedimiento 6.4: Proceder a imprimir el documento para entregar al cliente.

Procedimiento 6.5: Realizar el cobro de la factura.

Procedimiento 6.6: Despacho de la mercadería.

Norma 7: Informe de ventas

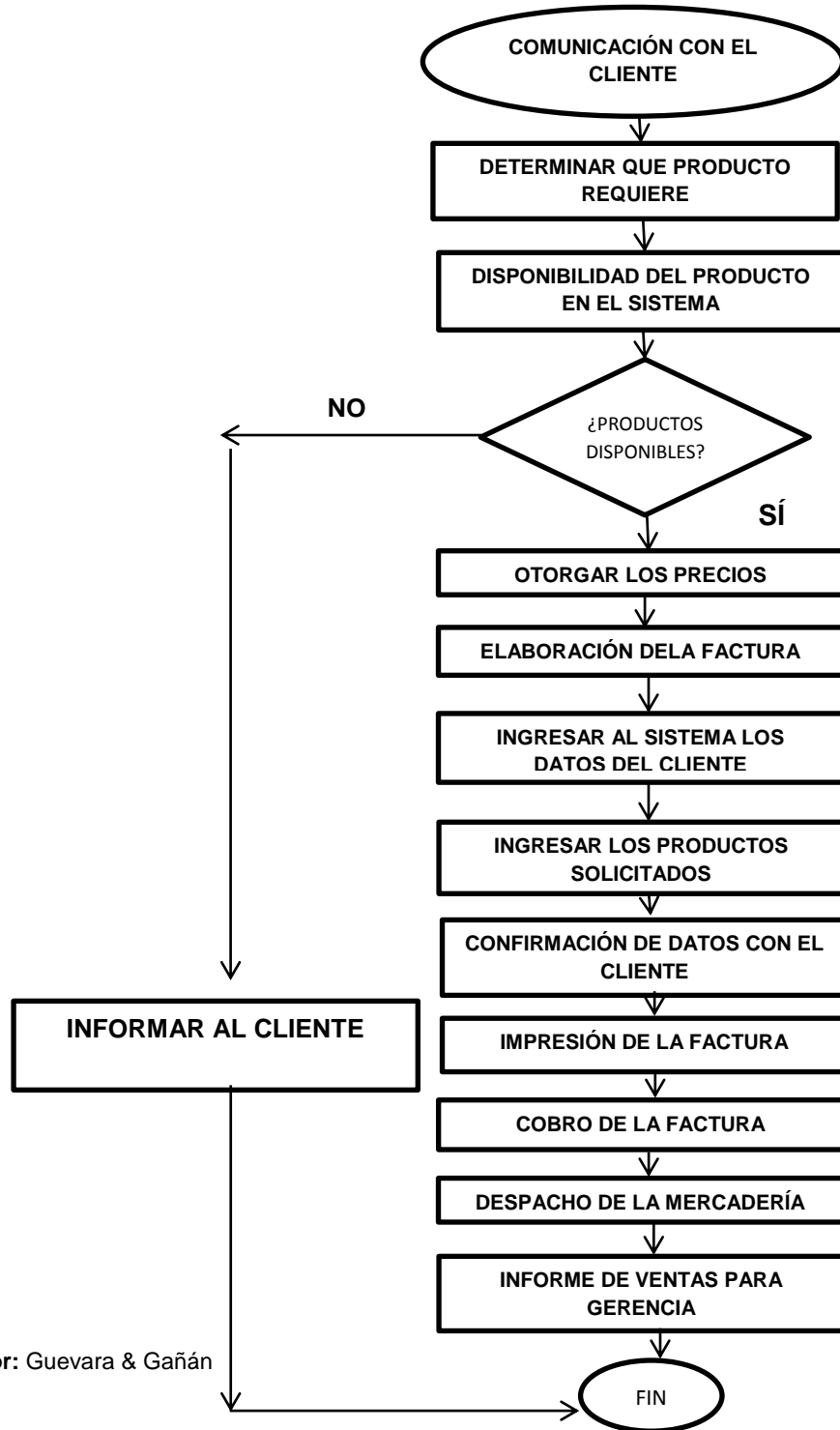
Procedimiento 7.1: Realizar el informe de las ventas donde se detallen la cantidad, el tipo y el valor total de ventas realizadas durante el día.

Procedimiento 7.2: Revisar que el informe esté elaborado correctamente, para que la empresa “Electro Instalaciones A&A” tome las mejores decisiones respecto al stock de productos y pueda realizar los pedidos correspondientes.

Procedimiento 7.3: Entregar el informe al gerente general de la empresa “Electro Instalaciones A&A”.



Gráfico 22. Flujograma del procedimiento del Área de Ventas



Elaborado por: Guevara & Gañán



5.5.1.4. Bienes de consumo interno

Norma 8: Registro de los bienes de consumo interno

Procedimiento 8.1: Los materiales que serán designados para el consumo interno deberán ser debidamente registrados en el programa informático de control de inventarios que maneja la empresa.

Procedimiento 8.2: Al momento de establecer los productos que serán utilizados dentro de la empresa, el responsable o bodeguero procederá inmediatamente a realizar el respectivo registro en su formato kárdex a través del método que ha decidido utilizar.

Norma 9: Ubicación de los bienes de consumo interno

Procedimiento 9.1: En el caso que se determine una gran cantidad y variedad de productos que serán utilizados para el consumo interno, el bodeguero clasificará cada uno de los materiales tomando en cuenta el tipo y la calidad, luego procederá a colocar en el lugar designado.

Procedimiento 9.2: Si los productos no han sido utilizados en su totalidad, el responsable los ubicará en un lugar separado para que los colaboradores, a su vez, los encuentren con facilidad en el momento que los requieran.

Gráfico 23. Flujograma del procedimiento de bienes de consumo interno



Elaborado por: Guevara & Gañán



5.5.1.5. Seguridad de Inventarios

Norma 10: Implementación de cámaras de seguridad

Procedimiento 10.1: La empresa “Electro Instalaciones A&A” deberá instalar cámaras de seguridad para mayor control de sus inventarios.

Procedimiento 10.2: Designar una persona responsable para el manejo y chequeo de las cámaras de seguridad.

Procedimiento 10.3: El responsable deberá chequear las cámaras de seguridad semanalmente para percatarse que estén funcionando correctamente.

Procedimiento 10.4: Realizar un informe mensualmente indicando lo detectado por las cámaras de seguridad para que el gerente pueda tomar las medidas correspondientes.

Norma 11: Utilización de extintores

Procedimiento 11.1: Tener el número suficiente de extintores para poder contrarrestar algún incendio ocasionado dentro de la empresa.

Procedimiento 11.2: Realizar las recargas de los extintores oportunamente y chequear que estén funcionando correctamente.

Norma 12: Salidas y señales de emergencia

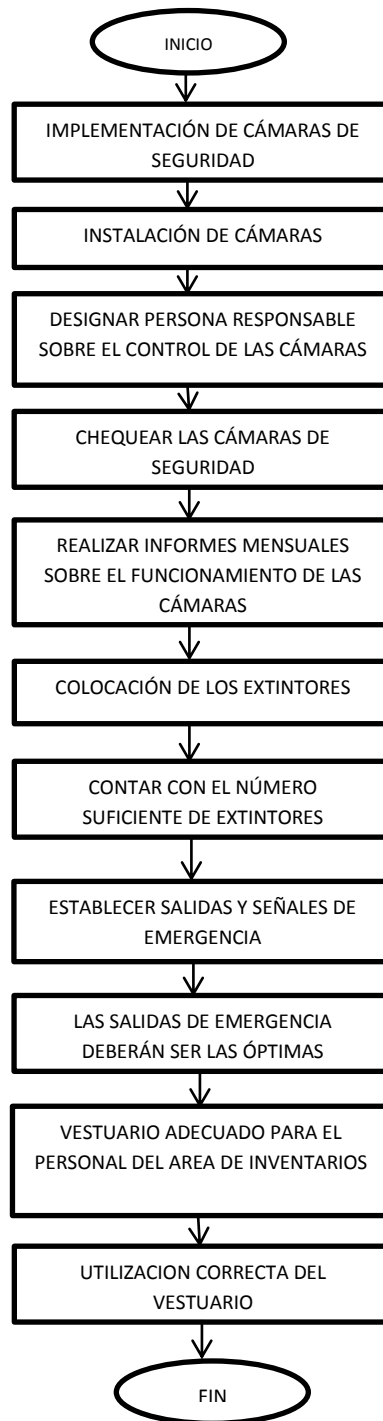
Procedimiento 12.1: la empresa deberá establecer cuáles van a ser las salidas y señales de emergencia.

Procedimiento 12.2: El gerente dará a conocer a todo el personal sobre las señales de emergencia que serán utilizadas por la empresa.

Procedimiento 12.3: las salidas de emergencia deberán ser amplios y libres de obstáculos y con la menor cantidad de cruces posibles.



Gráfico 24. Flujograma del procedimiento de la seguridad de inventarios



Elaborado por: Guevara & Gañán



5.5.1.6. Capacitación en control y manejo de inventarios

Norma 14: Detección de las necesidades

Procedimiento 14.1: El Gerente determinará cuáles son las necesidades que la empresa requiere en el área de inventarios. La determinación de las necesidades implica el encontrar las diferencias que existen entre lo que se debería hacer y lo que realmente se está haciendo.

Procedimiento 14.2: El Gerente podrá determinar las necesidades a nivel de una persona, de un puesto o de un grupo de personas.

Norma 15: Clasificación y jerarquización de las necesidades

Procedimiento 15.1: Una vez determinada las necesidades, se procederá a clasificarlas y jerarquizarlas para conocer cuáles son las necesidades que requieren de urgencia la capacitación del personal.

Procedimiento 15.2: La clasificación se podrá hacer a través de las siguientes maneras:

1. Necesidades que tiene una persona
2. Necesidades que tiene un grupo de personas
3. Necesidades que requiere una atención inmediata
4. Necesidades que requieren una solución a futuro
5. Necesidades que la empresa pueda resolver por sí misma
6. Necesidades que requieren contratar a capacitadores externos

Procedimiento 15.3: Luego de la respectiva clasificación se podrá jerarquizarlas por su importancia y considerando aquellas que requieran soluciones inmediatas. En este punto el Gerente adquirirá una visión general de las necesidades que presenta la empresa y que necesitan ser remediadas.

Norma 16: Elaboración del programa de capacitación



Procedimiento 16.1: El Gerente, conjuntamente con un grupo de colaboradores, procederá a la elaboración de un programa de capacitación tomando en cuenta las necesidades determinadas anteriormente. Este programa es un conjunto de actividades que ayudan a mejorar el desempeño de los trabajadores en la organización fortaleciendo las aptitudes, conocimientos y capacidades.

Procedimiento 16.2: Para la elaboración del programa de capacitación se tomará en cuenta las siguientes preguntas:

- ¿Qué? Contenido
- ¿Cómo? Técnicas
- ¿Cuándo? Fechas
- ¿A quién? Destinatarios
- ¿Cuánto? Presupuesto
- ¿Quién? Instructor

Norma 17: Ejecución

Procedimiento 17.1: Una vez diseñado el programa de capacitación, se procederá a realizar la ejecución tomando en cuenta cada pregunta que se ha formulado.

Procedimiento 17.2: El Gerente contratará a un capacitador relacionado con el tema, la capacitación se llevará a cabo en la fecha designada.

Procedimiento 17.3: Para que una capacitación tenga resultados positivos se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Llevar una secuencia lógica en los contenidos.
- El capacitador deberá mantener una buena comunicación con los participantes.
- Llevar un excelente control en el grupo.
- Involucrar en el tema a los participantes.



- Durante todo el proceso de capacitación, el responsable debe cerciorarse que se esté cumpliendo con lo establecido.

Norma 18: Evaluación de los Resultados

Procedimiento 18.1: El Gerente o el responsable de la capacitación deberán realizar una evaluación continua en tres etapas:

1. Antes de iniciar con la capacitación para conocer el nivel en el que se encuentran los participantes.
2. Durante el proceso de capacitación para poder corregir los errores.
3. Y después de la capacitación, con el fin de comparar el resultado que obtuvieron los participantes con los resultados de la evaluación inicial.

Procedimiento 18.2: Al conocer los resultados, el Gerente o persona responsable del control podrá dar un seguimiento a los colaboradores, tomando en cuenta el cumplimiento de las diferentes actividades que realiza cada trabajador y cerciorándose que los objetivos establecidos se estén cumpliendo a cabalidad.



Gráfico 25. Flujograma procedimiento de capacitación en el control y manejo de inventarios



Elaborado por: Guevara & Gañán



5.5.1.7. Control General de Inventarios

Norma 19: Inventario físico de la mercadería

Procedimiento 19.1: Determinar el tipo de inventario.

- ✓ General: programar para fin de año.
- ✓ Realizar el inventario a mitad de año: - Seleccionar los productos.
-Escoger las personas para realizar el inventario.

Procedimiento 19.2: Informar al personal de la empresa la fecha en que se va a realizar el inventario.

Procedimiento 19.3: Obtener el listado de todos los productos almacenados para que el personal pueda realizar en forma ordenada el inventario.

Procedimiento 19.4: Asignar productos al personal ya que de esta manera la empresa obtendrá resultados positivos y a la vez facilitará para que los empleados realicen en el menor tiempo posible el conteo de la mercadería.

Procedimiento 19.5: Entregar el listado otorgado a cada uno de los empleados para que inicien con el conteo físico de la mercadería.

Procedimiento 19.6: Contar uno a uno la cantidad existente del producto e ir anotando en el listado que fue otorgado por la empresa.

Norma 20: Comparación con el sistema

Procedimiento 20.1: Cargar al sistema la información recopilada por el personal con respecto a la existencia física de los productos.

Procedimiento 20.2: Comparar los datos recopilados por el personal con los registros en el sistema informático.

Procedimiento 20.3: Establecer la cantidad y la razón de las diferencias si las hubiere.

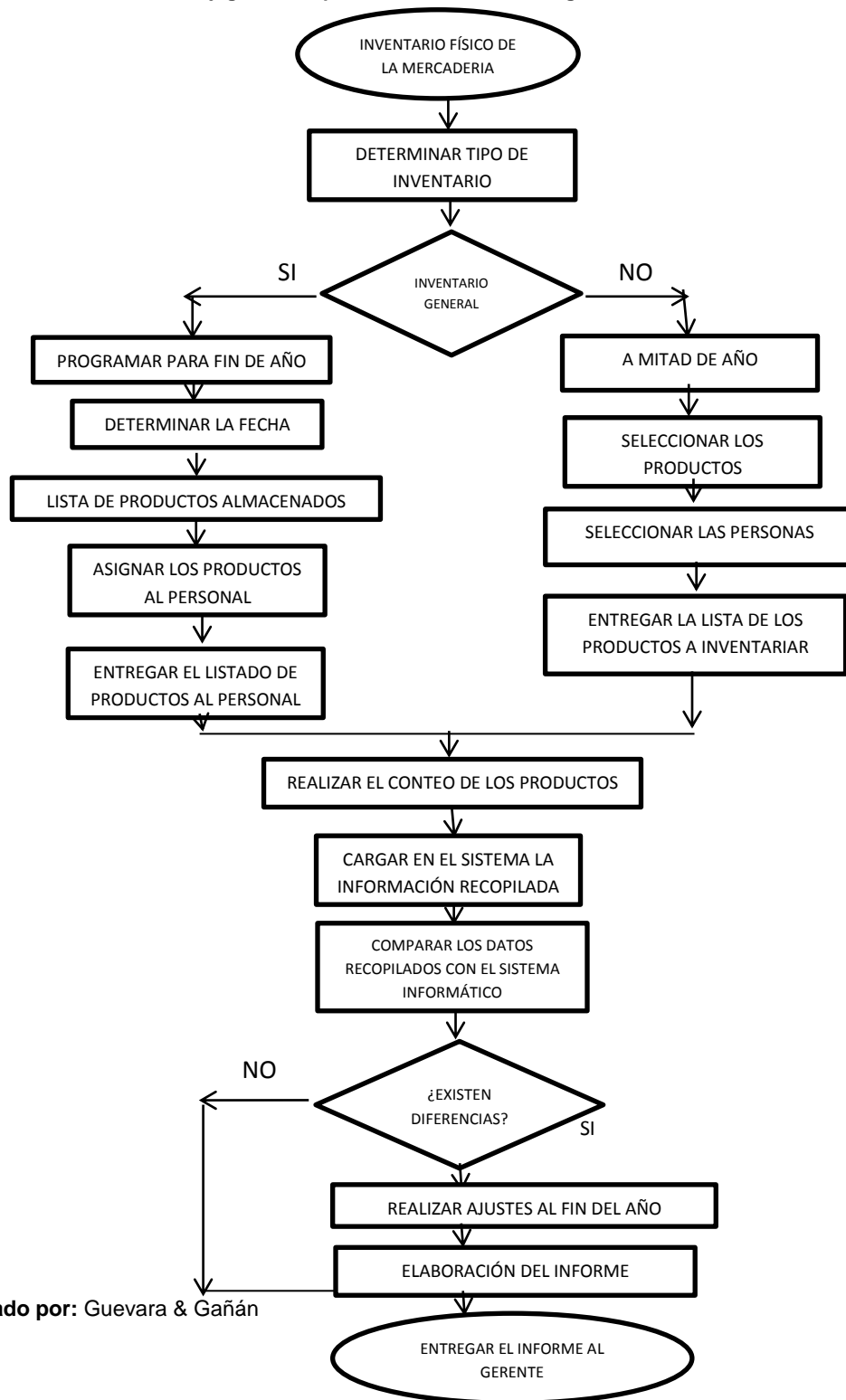
Procedimiento 20.4: Realizar ajustes si es que el inventario fue realizado al fin del año.

Procedimiento 20.5: Elaboración del informe de los productos y cantidad existentes en bodega.

Procedimiento 20.6: Entregar el informe al gerente para que tome las respectivas decisiones respecto a las diferencias encontradas.



Gráfico 26. Flujoograma del procedimiento del control general de inventarios



Elaborado por: Guevara & Gañán



5.6. Estrategias

ESTRATEGIA # 1: DISEÑO DE UNA FICHA PARA RECEPCIÓN DE MERCADERIA (MÉTODO FIFO O PEPS)

El método FIFO o PEPS es aquel que permite que las primeras mercaderías en entrar sean las primeras en salir, aquí no se pondera el precio sino que se va separando según se vaya adquiriendo. La aplicación de éste modelo se realizará para cada artículo, es decir cada artículo tendrá su papel kárdex. El método está reconocido en las NIIF Completas y en las NIIF para Pymes. A continuación se presenta el formato del modelo kárdex por el método FIFO o PEPS:

| ELECTRO INSTALACIONES A&A | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|-------|-------------------------|----------|-----------------|------------------------|-----------------|------------------------|-------|-------------|----------------|----------|
| Período del: _____ | | Al: _____ | | Producto: _____ | | | Cantidad Mínima: _____ | | | | |
| NIT: _____ | | Unidad de Medida: _____ | | | Cantidad Máxima: _____ | | | | | | |
| NRC: _____ | | Código: _____ | | | | | | | | | |
| Nº | Fecha | DETALLE | Entradas | | | Salidas | | | Existencias | | |
| | | | Cantidad | Costo Unitario | Total | Cantidad | Costo Unitario | Total | Cantidad | Costo Unitario | Valor \$ |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| FIRMA: _____ | | | | | | FIRMA: _____ | | | | | |
| REPRESENTANTE LEGAL: _____ | | | | | | CONTADOR: _____ | | | | | |



Para un mejor entendimiento de los lectores realizaremos un pequeño ejemplo aplicando éste método:

| DATOS | CANTIDAD | PRECIO |
|--|----------|--------|
| 01/05/2014 Se compra focos según factura # 001 | 100 | 3,50 |
| 05/05/2014 Compra de focos según factura #002 | 180 | 3,25 |
| 06/05/2014 Venta de focos según factura #805 | 50 | 4,00 |
| 08/05/2014 Devolución de la compra de focos según factura #001 | 25 | X |
| 12/05/2014 Compra de focos según factura #003 | 80 | 3,75 |
| 15/05/2014 Se vende focos según factura #807 | 75 | 4,00 |
| 17/05/2014 Nos devuelven focos de la venta según factura #807 | 25 | x |



"ELECTRO INSTALACIONES A&A"
MÉTODO FIFO O PEPS

Artículo: Focos

Marca: Phillips

Cantidad míni: 30 Cantidad max: 350

| FECHA | DETALLE | ENTRADAS | | | SALIDAS | | | EXISTENCIAS | | |
|------------|---|--------------|-------------------|--------|--------------|-------------------|--------|-------------|-------------------|--------|
| | | CANTI DAD | COSTO UNITARIO | TOTAL | CANTI DAD | COSTO UNITARIO | TOTAL | CANTIDAD | COSTO UNITARIO | TOTAL |
| 01/05/2014 | Compra de focos según factura #001 | 100 | 3,50 | 350,00 | | | | 100 | 3,50 | 350,00 |
| 05/05/2014 | Compra de focos según factura #002 | 180 | 3,25 | 585,00 | | | | 180 | 3,25 | 585,00 |
| 06/05/2014 | Venta de focos según factura #805 | | | | 50 | 3,50 | 175,00 | 50 | 3,50 | 175,00 |
| | | | | | | | | 180 | 3,25 | 585,00 |
| 08/05/2014 | Devolución de la compra de focos según factura #001 | -25 | 3,50 | -87,50 | | | | 25 | 3,5 | 87,50 |
| | | | | | | | | 180 | 3,25 | 585 |
| 12/05/2014 | Compra de focos según factura #003 | 80 | 3,75 | 300,00 | | | | 25 | 3,5 | 87,5 |
| | | | | | | | | 180 | 3,25 | 585 |
| | | | | | | | | 80 | 3,75 | 300 |
| 15/05/2014 | Se vende focos según factura #807 | | | | 25 | 3,5 | 87,5 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | 50 | 3,25 | 162,5 | 130 | 3,25 | 422,5 |
| | | | | | | | | 80 | 3,75 | 300 |
| 17/05/2014 | Nos devuelven focos de la venta según factura #807 | | | | -25 | 3,25 | -81,25 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | | | 155 | 3,25 | 503,75 |
| | | | | | | | | 80 | 3,75 | 300 |



ESTRATEGIA # 2: DISEÑO DE UN MODELO DE UN FORMATO DE UNA GUÍA DE REMISIÓN

Éste documento sirve para que se tenga testimonio de los artículos que se han recibido en el tiempo y condiciones determinadas. El documento justifica las salidas de la mercadería desde la bodega obligando así al vendedor y comprador a que se responsabilicen de las mismas.

Características:

- Se utiliza para el traslado de la mercadería.
- En contabilidad se emplea como sustento de los egresos del almacén.
- La obligación de emitir una guía de remisión involucra a toda una actividad empresarial.
- Las modalidades del traslado puede ser por transporte privado o público

A continuación se presenta un modelo de la guía de remisión:

EMPRESA "ELECTRO INSTALACIONES A&A"

RUC: _____ **GUÍA DE REMISIÓN**
 Telf: _____ No. _____

Destinatario
 Ciudad: _____ Fecha: _____
 Razón Social: _____ Vence: _____
 Dirección: _____ Ciudad: _____
 Teléfono: _____

| Referencia | Descripción | Cantidad | UN |
|------------|-------------|----------|----|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Motivo de Traslado:

| | | |
|-------|---------|------------|
| Venta | Muestra | Devolución |
|-------|---------|------------|

Observaciones:

Entrega: _____ Recibe: _____

Autorización: xxxxxx - Fecha de Vencimiento: xx/xx/xx - Imprenta: xxxxxxx



ESTRATEGIA # 3: UTILIZACIÓN DEL MÉTODO DE PALETIZACIÓN

En la mayoría de las empresas el contar con un espacio físico destinado al almacenamiento temporal de las mercaderías hasta su respectivo despacho es indispensable y esto ha permitido que sea necesario definir la ubicación de cada producto.

Para el almacenamiento de la mercadería se recomienda aplicar el método de paletización con Pallet's de madera. Estos ayudan a optimizar el tiempo y reducir el esfuerzo al momento del transporte y almacenamiento de la mercadería.

“Los pallets sirven para agrupar mercaderías que se embalan dentro de cajas de maderas o cartón, láminas de metal, etc., facilitando así el transporte. Los pallets pueden ser de madera o plástico. Estos pallets pueden asegurarse, adicionalmente, cubriéndolos con forros de papel o plástico y envolvente o adherencia térmica”. (Ministerio de Comercio Exterior, 2011)

“Los pallet's deben tener un tamaño de 1900 x 1300 mm, deben tener 4 entradas, 5 tirantes a lo largo, con tablas arriba y tiras de soporte en la parte inferior y tener una resistencia de carga alrededor de 2500 KG, a pesar de que este tamaño no es el estándar más utilizado en nuestro medio, se propone este tamaño ya que ocupa casi todo el largo y ancho de la máquina paletizadora permitiendo así un mayor apilamiento por pallet y reduciendo así la intervención de los montacargas”. (Maldonado Jaramillo & Villalva Cardenas, 2011`)

Foto 1: Bodega principal de Electro Instalaciones A&A



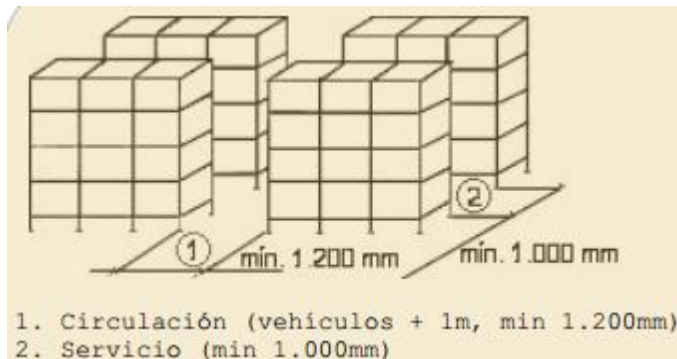
Fuente: tomada por Paúl Guevara

ESTRATEGIA # 4: UTILIZACIÓN DE ESTANTES PARA EL ALMACENAMIENTO

Para la utilización de estantes para el almacenamiento se tomará en cuenta los siguientes aspectos:

1. "Se debe realizar un diagrama de la ubicación de los estantes en el espacio destinado.
2. El suelo sobre el que deben estar colocados los estantes debe ser lo más amplio y horizontal posible para evitar el desplome de las mismas.
3. Los estantes no estarán apoyados sobre los muros, ubicándose mínimo a 0.70m del muro lateral y/o posterior a ella.
4. Todas las estructuras y partes de los estantes deben tener los bordes y esquinas redondeadas con el fin de evitar que se presenten accidentes.
5. El material que se recomienda para los estantes es de acero al carbón.
6. La anchura de los pasillos principales de sentido único debería ser como mínimo el del ancho del elemento de transporte con carga (gato hidráulico, monta carga) aumentando en 1m. En caso de circulación en ambos sentidos debe ser mínimo el ancho del elemento de transporte con carga.
7. La anchura de los pasillos secundarios será de como mínimo 1,00m.

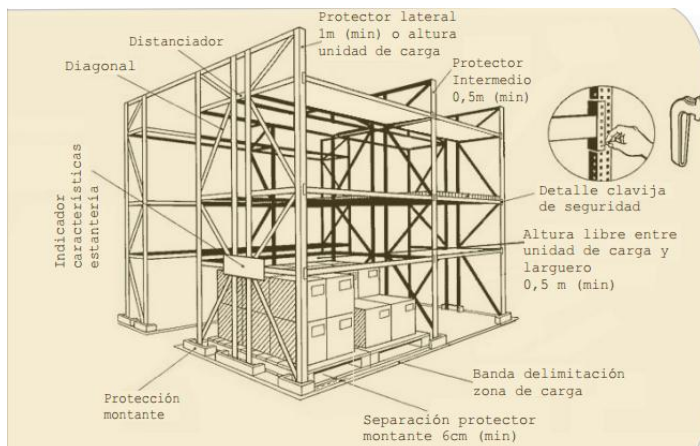
Ilustración 7: Anchura de los pasillos



Fuente: (Dirección Nacional de Personal , 2006)

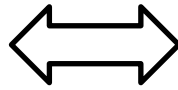
8. Las luminarias se deben situar fuera del alcance de los elementos de transporte y sus cargas.
9. Para zonas de almacenamiento y pasillos de circulación de personal se recomienda una iluminación de 200 lux.
10. Se debe situar los sistemas de iluminación en los pasillos y a techo de forma que se tenga una iluminación suficiente sobre las zonas de trabajo y evitar el deslumbramiento de los operarios” (Dirección Nacional de Personal , 2006).

Ilustración 8: Características de almacenamiento



Fuente: (Dirección Nacional de Personal , 2006)

Foto 2: bodega de sucursal



Fuente: tomada por Paúl Guevara

ESTRATEGIA # 5: COLOCACIÓN DE CÁMARAS DE SEGURIDAD

Las cámaras tienen la función no sólo de prevenir delitos sino de controlar la mercadería, se recomienda tener una cámara en el ingreso y otra registrando los movimientos de la caja.

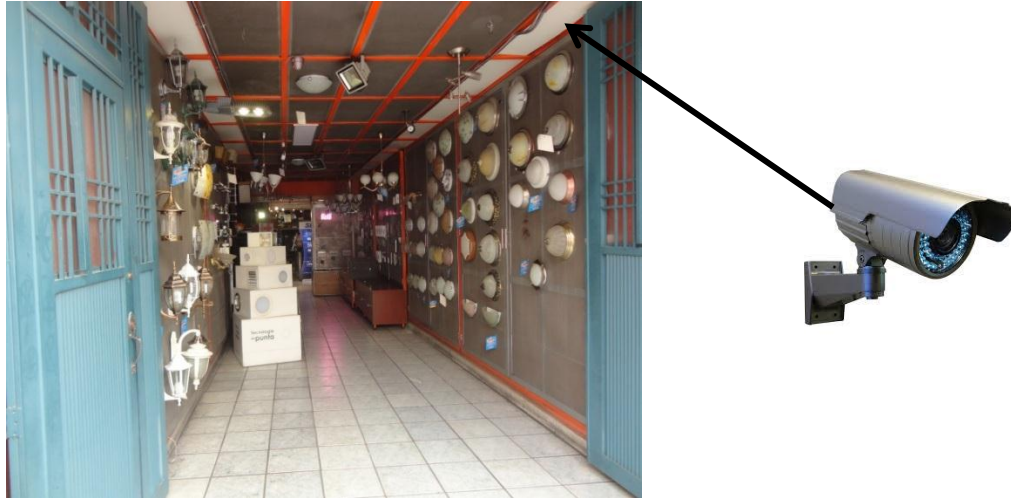
A la hora de colocar una cámara es fundamental tener en cuenta la iluminación. Es recomendable añadir focos de luz tanto en interiores como en exteriores para favorecer las condiciones necesarias para captar imágenes con nitidez

“Es importante ubicar las cámaras en espacios abiertos y no escondidas en lugares donde se dificulte la visualización de las imágenes. Incluso tener cámaras a la vista ayuda a disuadir posibles delitos. También se suele reforzar la presencia de las cámaras con la colocación de carteles como "Por su seguridad, lo estamos filmando", "Este local no dispone de dinero en efectivo" y otros mensaje similares. Otro consejo, si la cámara va a estar ubicada en el exterior, es recubrirla con una protección para evitar daños y/o obstrucciones.

Por último, es importante tener la computadora desde donde se monitorean las cámaras fuera de la vista y del acceso del público”. (Giugliano, 2014)

- Ubicar cámaras en la entrada de la empresa

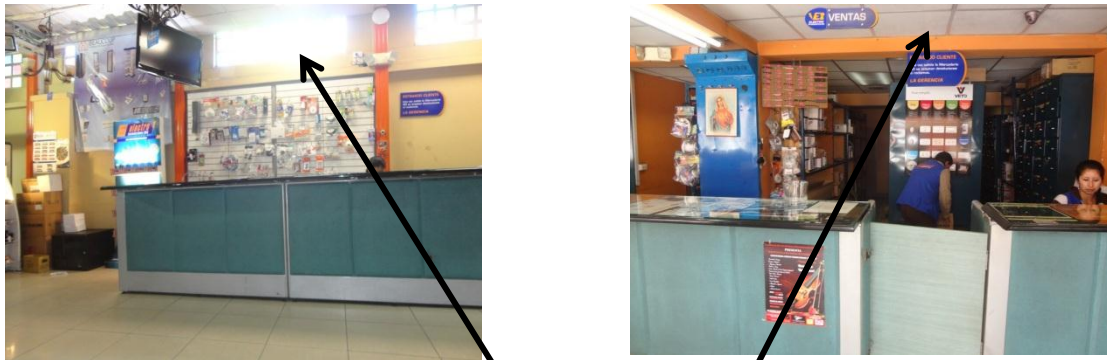
Foto 3: Colocación de cámara en la entrada de la empresa



Fuente: tomada por Verónica Gañan

- Registrar los movimientos de las cajas

Foto 4: Colocación de cámaras en los registros de caja



Fuente: tomada por Verónica Gañan



Foto 5: Colocación de cámaras en las bodegas

- Cámaras de seguridad en las bodegas



Fuente: tomadas por Paúl Guevara

ESTRATEGIA # 6: UBICACIÓN DE EXTINTORES

“El extintor debe estar colocado a una altura visible y accesible. Debe colocarse siempre en una pared vertical y de ser posible siempre cerca de los puntos de evacuación. El extintor nunca debe encontrarse colocado de tal forma que la parte superior del extintor supere los 1,70 metros. Es recomendable colocar extintores cerca de los puntos en los que existen más probabilidades de que se inicie un fuego.

La ubicación del extintor debe estar correctamente señalizada mediante una señal cuadrada o rectangular situada en la pared encima del extintor de incendios. Esta señal debe ser de color rojo con la palabra extintor o un dibujo de un extintor en color blanco. El color rojo debe siempre ocupar como mínimo el 50% de la señal.

Es muy importante que los extintores de incendios se encuentren colocados en lugares visibles y accesibles. En caso de incendio la rapidez puede resultar decisiva ya que un pequeño fuego puede convertirse en un gran incendio en cuestión de pocos minutos.

Aparte de su correcta instalación y señalización debe realizarse un mantenimiento periódico del extintor para verificar su correcto funcionamiento en caso de necesidad.

Ilustración 9: Extintor



Fuente: (Expower, 2013)

Siempre en cada mantenimiento, la persona encargada, debe cumplimentar y guardar un documento acreditativo de las tareas realizadas y el resultado de las pruebas”. (Expower, 2013)

-Colocación de extintores en las bodegas

Foto 6: Colocación de extintores en bodegas



Fuente: tomadas por Verónica Gañán

-colocación de extintores en las entradas principales dela empresa

Foto 7: Colocación de extintores en entradas de principal y sucursal



Fuente: tomadas por Paúl Guevara



CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Una vez desarrolladas cada una de las fases comprendidas en el presente estudio se han obtenido las siguientes conclusiones:

- La encuesta realizada a los colaboradores de “Electro Instalaciones A&A” permitió evidenciar algunos aspectos negativos que, posteriormente, fueron corroborados durante el diagnóstico al sistema de control de inventarios de la entidad. Un porcentaje mayoritario de encuestados consideró que el sistema de control de inventarios implementado no es eficiente, apuntando a su vez, a su incorrecta clasificación. Asimismo concuerda en que la empresa no cuenta con el espacio físico adecuado para almacenar correctamente los artículos y productos comercializados, y en señalar la inexistencia de un registro de aquellos productos que son consumidos internamente. A más de lo anterior indicaron los encuestados no poseer un conocimiento cabal del stock en existencia. Pero lo más significativo de los resultados es que la totalidad de los encuestados está completamente de acuerdo en que la desorganización sí incide negativamente en el control de inventarios.
- Por su parte, la evaluación al control interno de inventarios (a través de un cuestionario aplicado al gerente y una ficha de observación) permitió establecer el nivel de confianza y de riesgo de área de inventarios, obteniéndose como resultados generales un nivel de confianza moderado en componentes como: ambiente de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo, y un nivel de confianza bajo en evaluación de riesgos y actividades de control. A su vez, ello implicó un riesgo alto en ambos componentes. Frente a esta situación se volvía urgente la necesidad de diseñar una propuesta de mejoramiento que revierta la situación detectada.
- La ejecución de un análisis más exhaustivo al área de control de inventarios



permitió determinar las siguientes deficiencias: Inexistencia de un modelo específico de sistema de control interno de inventarios, así como de normas, políticas, manuales y procedimientos que guíen la gestión. Se evidenció, asimismo, desorganización y operatividad insuficientes en el sistema de control de inventarios, y espacio físico, número de estantes y perchas insuficientes para almacenaje. Las capacitaciones adolecen de cierta informalidad lo que conlleva a una ineficiente labor en el manejo de inventarios.

- Otras deficiencias encontradas van desde la inadecuada clasificación de los productos, la que pasa por una incorrecta clasificación física de los artículos, hasta un inapropiado registro de productos para consumo interno del personal. A su vez, en la empresa no existe personal responsable para el control de inventarios, situación que genera la falta de un control diario de la mercadería.
- En relación a las medidas de seguridad en el área de inventarios, la observación realizada a la empresa evidenció serias falencias en dicho aspecto, situación que a su vez permitiría el extravío de mercadería almacenada en la bodega; así como descuadres, faltantes o sobrantes durante el control de inventarios.
- Es también importante destacar que en la empresa “Electro Instalaciones A&A” no se han establecido objetivos generales y específicos relacionados al control de los inventarios, ni las normativas y procedimientos que deben seguirse durante el almacenaje, la adquisición y el control de inventarios.
- Finalmente, la impuntualidad en la entrega de los pedidos por parte de los proveedores es una constante que pudo ser evidenciada durante el análisis situacional a área de inventarios. Esta situación se complica aún más en razón de la inexistencia de una adecuada comunicación entre el área de ventas e inventarios, lo que trae consigo que la empresa no posea en stock ciertos productos solicitados por el cliente o por el área de ventas; o que exista falta de conocimiento en la cantidad y tipo de materiales existentes en



la empresa.

6.2. Recomendaciones

A su vez, se establecen las siguientes recomendaciones:

- Se sugiere a los estudiantes y egresados de la Escuela de Contabilidad y Auditoría el cumplimiento sistemático y cabal de cada una de las fases sugeridas en todo proceso de diagnóstico, auditoría y control, aunque siempre considerando las particularidades de la empresa o entidad en que se va a realizar el trabajo. Esto es de mayor importancia en el caso de un análisis al sistema de control de inventarios de una empresa, en razón de las características diferentes que existen entre los productos y artículos de una empresa u otra.
- Se recomienda a otros investigadores el profundizar en los aspectos abordados en el presente estudio, como son la importancia, las características, componentes y riesgos que conlleva el control de inventarios, para aplicarlos, a su vez, en otras empresas pequeñas y medianas que posiblemente no cuentan con los recursos para llevar a cabo por sí mismas tales estudios y análisis, y que se exponen, por ende, a situaciones negativas para sus propietarios y/o accionistas.
- Finalmente, se recomienda al Gerente de la empresa “Electro Instalaciones A&A” la implementación inmediata del “Plan de Mejoramiento para el Sistema de Control Interno de Inventarios”, así como de cada una de las normativas, sus consiguientes procedimientos y las estrategias diseñadas. La aplicación es importante realizarla involucrando a cada uno de los colaboradores de la empresa, por lo que es importante la socialización del plan de mejora entre todo el personal. De igual manera, es fundamental establecer una fecha para la evaluación de la efectividad del plan y así establecer si los objetivos empresariales que guiaban su accionar fueron cumplidos.



BIBLIOGRAFÍA

Normas Internacionales de Información Financiera. (2005).

<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/2501/Capitulo2.pdf>. (2007, OCTUBRE).
Retrieved from <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/2501/Capitulo2.pdf>.

ABC, D. (2007). *Definición ABC*. Retrieved Julio 10, 2014, from
www.definicionabc.com:
<http://www.definicionabc.com/general/deficiencia.php>

Alegsa. (2012). *Diccionario de Informática y Tecnología*. Retrieved Julio 10, 2014,
from www.alegsa.com.ar: www.alegsa.com.ar/Dic/sistema.php

Ana Hernández; Desiree Torres. (2007, OCTUBRE). PROPUESTA DE MEJORA EN
EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL INVENTARIO DE LA
EMPRESA CENPROFOT C.A PARA LOGRAR EFICIENCIA EN EL
CONTROL DE EXISTENCIAS DE MATERIALES Y PRODUCTOS
FOTOGRAFICOS. BARBULA.

Ardao, M., Rocha, D., & Thomasset, D. (2009, Mayo). *Análisis de alternativas para
la implementación de un ERM exitoso en las empresas uruguayas*. Retrieved
Julio 2014, from colibri.udelar.edu.uy:
<https://www.colibri.udelar.edu.uy/bitstream/123456789/170/1/M-CD3896.pdf>

Arens, A. A., Randal, E., & Bearley, M. S. (2007). *Auditoría un enfoque integral*.
México: Pearson Educacion.

Arens, A. A., Randal, E., & Bearley, M. S. (2007). *Auditoría un enfoque integral*.
México: Pearson Educacion.

ASOCIATION, A. M. (n.d.). *PROMONEGOCIOS.NET*. Retrieved from
<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/segmentacion-del-mercado.htm>

Blanco Luna, Y. (2009). *Normas y procedimientos de la Auditoría Integral*. Bogotá,
Colombia: Editorial Kimpres Ltda.

Blanco Luna, Y. (2009). *Normas y procedimientos de la Auditoría Integral*. Bogotá:
Editorial Kimpres Ltda.

Blanco Luna, Y. (2009). *Normas y procedimientos de la Auditoría Integral*. Bogotá:



Editorial Kimpres Ltda.

BLOG DE MARKETING Y VENTAS. (n.d.). Retrieved from <http://robertoespinoza.es/2013/09/17/segmentacion-de-mercado-concepto-y-enfoque/>

Castillo, L., & Sinaluisa, I. (2012, Julio 31). *Estudio de factibilidad para la implementación de un control de inventario en la empresa Ingeniería Celular*. Retrieved Octubre 3, 2014, from repositorio.unemi.edu.ec: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1360/1/TESIS%20CONTROL%20DE%20INVENTARIO%20DE%20LA%20EMPRESA%20ING%20CELULAR%20DE%20NARANJITO.pdf>

Colombia, U. P. (2010). *Principios del Sistema de Control Interno*. Retrieved Julio 5, 2014, from www.uptc.edu.co: http://www.uptc.edu.co/universidad/administracion/admon_control_interno/sci/principios.html

Conceptos.com, D. (2010). *Definición de propuesta*. Retrieved Julio 10, 2014, from deconceptos.com: <http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/propuesta>

Contraloría General del Estado. (2001). *Manual de Auditoría de Gestión*. Quito.

Coopers, & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno*. MADRID: DIAZ DE SANTOS.

Definicion.de. (1998). *Definición de empresa*. Retrieved Julio 10, 2014, from definicion.de: definicion.de/empresa/

Del Cid, A., Mendez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación: Fundamentos y Metodología*. México: Pearson Educacion De México.

Díaz Narvaez, V. P. (2009). *Metodología de la Investigación Científica y Bioestadística*. Santiago de Chile: RIL editores.

Dirección Nacional de Personal . (2006, Enero). *Manual para la Adquisición y Manejo seguro de medios de trabajo*. Retrieved Diciembre 14, 2014, from http://www.unal.edu.co/dnp/Archivos_base/Manual_Adquisicion_Estanterias.pdf

Donbruz. (2007). *Bases teóricas*. Retrieved Julio 10, 2014, from metodologia2.tripod.com:



<http://metodologia2.tripod.com/marcoteorico/id4.html>

Erika Cordero; Jorge Sánchez. (2013). PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA OPERATIVA FINANCIERA DE LA COOPERATIVA ALFONSO JARAMILLO LEO CAJA.

Estupiñan, R. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogotá, Colombia: ECOE EDICIONES.

Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones.

Expower. (2013). *Normativa para la instalación de extintores*. Retrieved 12 11, 2014, from www.expower.es: <http://www.expower.es/instalacion-extintores-incendios.htm>

GAVIDIA, U. D. (n.d.). *TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION*. Retrieved from <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/371.33-V335i/371.33-V335i-Capitulo%20V.pdf>

Giugliano, C. (2014, Agosto 6). *Inseguridad, seguridad*. Retrieved 12 11, 2014, from www.iprofesional.com: <http://www.iprofesional.com/notas/193426-Cmo-ubicar-correctamente-las-cmaras-de-seguridad#>

Gonzales, A., & Cabrale, D. (2010, Junio). *Biblioteca virtual de derecho, economía y ciencias sociales*. Retrieved Septiembre 10, 2014, from Evaluación del sistema de control interno: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Caracteristicas%20generales%20del%20Control%20Interno.htm>

Herrera Pavis, A. (2006). *Sistema de Inventarios*. Retrieved julio 07, 2014, from sisbib.unmsm.edu.pe: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/monografias/basic/herrera_pa/cap3.pdf

Hoy, D. (2014, Julio 10). El concepto de eficiencia. *Eficiencia*, pp. <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/el-concepto-de-eficiencia>.

Maldonado Jaramillo, k. I., & Villalva Cardenas, M. A. (2011, Marzo). *Diseño de la Gestión Logística de la bodega de producto terminado de la división de cartón en Papelera Nacional S.A.* (U. T. Loja, Ed.) Retrieved Diciembre 9, 2014, from dspace.ups.edu.ec



- Maldonado, M. (2010). *Auditoría de Gestión*. Retrieved Septiembre 17, 2014, from [dspace.ups.edu.ec:
http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1460/2/CAPITULO%201.pdf](http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1460/2/CAPITULO%201.pdf)
- Maldonado, M. K. (2006). *Auditoría de Gestión*. Quito, Ecuador: ABYA-YALA.
- Maria Alvarado; Silvia Tuquiñahui. (2011). PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO APLICADA A LA EMPRESA ELECTRO INSTALACIONES EN LA CIUDAD DE CUENCA.
- Martinez, L. M. (2010, Enero). *La importancia del control interno*. Retrieved Septiembre 18, 2014, from <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/28047/1/LuciaMateoMtz.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior. (2011, Agosto). *PROECUADOR*. Retrieved Diciembre 9, 2014, from PROECUADOR: <http://www.proecuador.gob.ec/faqs/cuales-son-los-tipos-de-embalaje-de-las-mercancias-exportadas/>
- Muñoz Razo, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Pearsoned.
- Nieto Salinas, A. (2004). *Administración de Empresas volumen I*. España: Editorial MAD, S.L.
- O. Ray Whittington, C. C. (2005). *Principios de Auditoría*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- O. Ray Whittington, C. C. (2005). *Principios de Auditoría*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Orozco, L. A., & Colín. (2002). *Sueldos y Salarios*. México: Calidad de información.
- República, C. G. (2009). *Manual de Auditoría Gubernamental*. Nicaragua.
- Rivera Zamudio, J. L. (2004). *Algunas consideraciones de auditoría para inventarios*.
- Toro Jaramillo, I. D., & Parra Ramírez, R. D. (2006). *Método y conocimiento metodología de la investigación*. Medellín, Colombia: Universidad EAFIT.
- Wigodski, J. (2010, JULIO 14). *Metodología de la investigación*. Retrieved Octubre 7, 2014, from <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y->



muestra.html

Yuri, E. (2010). *Monografías*. Retrieved Julio 10, 2014, from www.monografias.com:
www.monografias.com/trabajos14/control



ANEXOS

Anexo 1: Reglamento interno de trabajo de Electro Instalaciones A&A

CAPITULO I

GENERALIDADES:

Artículo Primero.- El local comercial ELECTRO INSTALACIONES A&A del señor Julio César Álvarez Morales para dar cumplimiento con lo previsto en el Código de Trabajo Vigente en su artículo 64 dicta el presente Reglamento Interno de Trabajo a fin de cumplir a cabalidad sus obligaciones como empleador, constantes en las disposiciones legales y con el objeto de garantizar y regular el normal desenvolvimiento de las relaciones laborales y contractuales de todo el personal que labora bajo su dependencia.

Artículo Segundo.- El presente Reglamento se presume de derecho conocido por todos, su empleador y/o trabajadores; en consecuencia, ni el empleador, ni el representante de este, ni los empleados y/o trabajadores, podrán alegar su desconocimiento como excusa al incumplimiento del mismo.

Artículo Tercero.- Las disposiciones contenidas dentro del presente reglamento Interno de Trabajo forman parte integral de los contratos de trabajo que se celebren entre el empleador y los trabajadores, los mismos que serán celebrados por escrito.

Artículo Cuarto.- De acuerdo a lo prescrito en el Código de Trabajo, el presente Reglamento entrará en vigencia una vez que sea aprobado pro el Señor Director de Trabajo del Austro y luego de que el empleador haya dispuesto su inmediata exhibición, publicación y distribución entre todos sus empleados y/o trabajadores.

Artículo Quinto.- El presente reglamento entrará en vigencia en ELECTRO



INSTALACIONES A&A, a partir de su aprobación.

CAPITULO II

DE LA ADMISIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

REQUISITOS PARA LA ADMISIÓN DE OPERARIOS Y TRABAJADORES

Artículo Sexto.- El empleador podrá celebrar válidamente todo tipo de contratos de trabajo con sus trabajadores utilizando cualquiera de las modalidades permitidas por la Ley.

Artículo Séptimo.- Las personas que aspiren ingresar o reingresar a laborar en ELECTRO INSTALACIONES A&A de propiedad del Señor Julio César Álvarez Morales, deberán cumplir por lo menos con los siguientes requisitos:

- a) Cédula de identidad
- b) Certificado de votación
- c) Certificados sobre cursos de capacitación en caso de haberlos recibido
- d) Dos certificados de honradez, otorgados por personas honorables, con indicación del domicilio y número telefónico del otorgante
- e) Una fotografía tamaño carné
- f) Certificados de Trabajos anteriores en caso de tenerlos
- g) Los demás que el empleador exija

Artículo Octavo.- En caso de comprobarse que el empleado o trabajador haya presentado documentos, información o datos falsos, será causal suficiente para dar por terminado el Contrato de Trabajo de conformidad con la Ley, y en cualquier tiempo que se pueda determinar estas falsedades, quedando como potestad del empleador la de iniciar las acciones legales pertinentes.

Artículo Noveno.- La admisión del nuevo personal será a prueba por el tiempo de noventa días a partir de la fecha de suscripción del contrato de trabajo, periodo



durante el cual tanto el empleador como el empleado o trabajador, están en derecho de dar por terminadas las relaciones de trabajo libremente y sin indemnización alguna.

Artículo Décimo.- El empleador se reserva el derecho de reingreso de personal de acuerdo a las políticas, normas y procedimientos establecidos para el fin.

Artículo Décimo Primero.- Pasados los noventa días determinados en el Código del Trabajo, tanto el empleador como el empleado y/o trabajador se sujetarán a lo que ordena el Código del Trabajo.

Artículo Décimo Segundo.- Una vez que se contrate a un empleado o trabajador se dará aviso inmediatamente al IESS para los fines pertinentes, y en caso de que se afilie por primera vez se realizará el trámite correspondiente.

CAPÍTULO III

DE LAS JORNADAS DE TRABAJO

Artículo Décimo Tercero.- Para dar cumplimiento con lo establecido en el Código de Trabajo, y las contrataciones individuales de trabajo, los empleados o trabajadores laborarán cuarenta horas semanales y el horario será el siguiente: de lunes a viernes desde las 8h00 hasta las 13h00 y de 15h00 a 18h00, o en el horario que se determine en el correspondiente contrato de trabajo, este horario puede cambiar según las necesidades de ELECTRO INSTALACIONES A&A, siempre y cuando se respeten las disposiciones legales contenidas en el Código del Trabajo.

Artículo Décimo Cuarto.- El empleador, previo aviso, y según las necesidades y requerimientos de ELECTRO INSTALACIONES A&A, podrá cambiar los horarios de trabajo establecidos, sujetándose a lo establecido por la Ley.



Artículo Décimo Quinto.- El empleador, podrá solicitar a sus empleados o trabajadores que laboren en días de descanso obligatorio sujetándose al pago del recargo establecido por la Ley.

Artículo Décimo Sexto.- Sin perjuicio de los horarios establecidos el empleador se reserva el derecho de fijar horarios especiales de acuerdo a las necesidades del servicio y cumpliendo con lo dispuesto en el Código de Trabajo.

Artículo Décimo Séptimo.- Por las disposiciones en que se realizan las actividades de ELECTRO INSTALACIONES A&A, el empleador podrá disponer que su empleados desempeñen sus labores bajo su mismo cargo en cualquier lugar del país.

Artículo Décimo Octavo.- Los trabajadores asistirán a desempeñar sus funciones de manera regular y puntual. El control de asistencia y puntualidad lo llevará la persona que para el efecto sea designada por el empleador.

Artículo Décimo Noveno.- En caso de empleados que por la naturaleza de sus funciones les correspondiera realizar las mismas fuera del local, el registro de entrada y salida será firmado semanalmente y será llevado por una persona designada por el empleador.

Artículo Vigésimo.- En caso de que alguno de los trabajadores faltare a media jornada continua de trabajo o jornada completa, en el curso de una semana, sin causa justificada, dará lugar a la sanción establecida en el Art. 54 del Código de Trabajo.

Artículo Vigésimo Primero.- En caso de paralización de labores por emergencia, casos fortuitos, fuerza mayor u otras causas análogas, el empleador podrá solicitar a la Autoridad del Trabajo que la autorice la recuperación del tiempo perdido, sin



que el trabajo de recuperación sea considerado como suplementario o extraordinario.

CAPÍTULO IV DE LOS PERMISOS Y ENFERMEDADES

Artículo Vigésimo Segundo.- Los empleados o trabajadores que por motivo de enfermedad deban faltar al cumplimiento de sus labores están obligados a notificar al empleador de inmediato, debiendo justificar el particular con certificado emitido por el IESS. De no cumplir con ésta obligación se presume que no existe enfermedad y se considerará como falta sometándose a las sanciones establecidas por la ley.

Artículo Vigésimo Tercero.- Cualquier otra ausencia deberá ser comunicada al empleador indicándole las razones para ello, las mismas que serán aceptadas o rechazadas de acuerdo a la justificación. El empleador se reserva el derecho de calificar la ausencia de acuerdo con la ley para los efectos de remuneración.

Artículo Vigésimo Cuarto.- El trabajador gozará de los permisos establecidos en el Código de Trabajo y si solicita permisos no contemplados en la ley, se imputarán a sus vacaciones anuales o en su defecto se concederán sin pago de la remuneración por el tiempo que dure el permiso. Sin embargo el empleador podrá otorgar estos permisos tomando en cuenta el rendimiento por parte de cada uno de los empleados o trabajadores, así como también las necesidades de ELECTRO INSTALACIONES A&A.

Artículo Vigésimo Quinto.- El trabajador podrá solicitar permisos que no se encuentren contemplados en la Ley de manera verbal, del cual se llevará un registro escrito de dichos permisos, en el cual deberá constar la firma del trabajador, cada



que sean solicitados.

Artículo Vigésimo Sexto.- En caso de que el empleador no otorgue permisos que hayan sido solicitados, será obligación del trabajador asistir a laborar normalmente, de no hacerlo se considerará como falta injustificada.

CAPITULO V DE LAS VACACIONES

Artículo Vigésimo Séptimo.- Las vacaciones anuales a las que tiene derecho el empleado o trabajador serán asignadas por el empleador, de acuerdo a las necesidades de ELECTRO INSTALACIONES A&A

Artículo Vigésimo Octavo.- El empleado o trabajador tiene la obligación de reingresar al trabajo al día siguiente de aquel en que terminen sus vacaciones. El retraso sin causa justificada será considerado como abandono del trabajo sujetándose a las sanciones previstas para este caso en la ley.

CAPITULO VI DE LOS DERECHOS DEL EMPLEADO O TRABAJADOR

Artículo Vigésimo Noveno.- Son derechos del empleado o trabajador todos los establecidos en las leyes laborales, en las normas del IESS y el presente reglamento.

Artículo Trigésimo.- Son además derechos de los empleados o trabajadores los siguientes:

- a) Cobrar sus remuneraciones en los términos fijados en los Contratos de Trabajo de conformidad con las normas del Código de Trabajo.
- b) Denunciar inmediatamente al empleador cuando una compañera o



compañero de trabajo, le ha tratado sin la debida consideración, infiriéndole maltrato de palabra u obra.

- c) Solicitar al empleador en caso de terminar las relaciones laborales un certificado de trabajo en los términos del Art. 42 numeral 14 del Código de Trabajo.

CAPITULO VII

DE LAS OBLIGACIONES DEL PROPIETARIO O EMPLEADOR Y EMPLEADOS O TRABAJADORES

Artículo Trigésimo Primero.- OBLIGACIONES DEL PROPIETARIO O EMPLEADOR.- Son obligaciones del empleador a más de las contempladas en el Art. 42 del Código de Trabajo las siguientes:

- a) Garantizar la estabilidad de sus empleados o trabajadores mientras duren los contratos de trabajo.
- b) Tratar a los trabajadores con el debido respeto y consideración
- c) Promover el desarrollo laboral de sus trabajadores, así como también las buenas relaciones de trabajo.

Artículo Trigésimo Segundo.- DE LAS OBLIGACIONES DEL EMPLEADO O TRABAJADOR.- Además de las obligaciones constantes en el Art. 45 del Código de trabajo y las que consten en el presente Reglamento, todos los empleados o trabajadores están obligados a cumplir con lo siguiente:

- a) Iniciar sus labores con puntualidad de conformidad con los establecidos en los horarios.
- b) Permanecer en sus sitios de trabajo y desempeñar las funciones con suma responsabilidad y eficiencia.
- c) Observar en forma permanente cortesía y consideración con el empleador, sus compañeros de trabajo y con los clientes en general.
- d) Cumplir estrictamente las órdenes que verbalmente o por escrito le sean



impartidas por el empleador.

- e) Comunicar al empleador cualquier caso de emergencia que se presente con los compañeros de trabajo o con sus actividades propias en el ejercicio de sus funciones.
- f) Comunicar inmediatamente sobre cualquier pérdida de los materiales entregados a su cargo y devolverlos cuando no sean utilizados.
- g) Comunicar al empleador cualquier irregularidad, referente al desempeño de las funciones de otros trabajadores, entendiéndose inclusive para el caso de mal uso, pérdida o deterioro de herramientas o mercaderías.
- h) Cuidar, proteger y mantener las herramientas de trabajo y ser responsables de su utilización y deterioro por el mal uso.
- i) Todos los empleados y trabajadores deben dar muestras de disciplina conciencia profesional, puntualidad, buen comportamiento, discreción, atención preferencial a los clientes y al empleador así como un trato especial entre compañeros de trabajo.
- j) Es obligación de los trabajadores al reportar la pérdida de herramientas o mercadería que se encuentra bajo su cuidado o en el área de trabajo en que se desempeñe.
- k) Cumplir con los horarios de trabajo.
- l) Justificar la enfermedad con la presentación de un certificado médico otorgado por un facultativo del IESS.
- m) Comunicar con la debida anticipación al empleador la inasistencia al trabajo por cualquier causa, para poder reemplazarlo.
- n) Pagar los valores pendientes que tenga para con el empleador por pérdida de herramientas o mercaderías, deterioro o desperfectos por mal uso etc., de no hacerlo se descontará de su liquidación.
- o) Cumplir con las órdenes de sus superiores sobre aseo y seguridad.
- p) Usar obligatoriamente el uniforme de trabajo.
- q) Someterse a inspecciones y controles que realice el empleador directamente o por medio de personas autorizadas.



- r) Sujetarse estrictamente a las órdenes de los superiores y observar a cabalidad los planes de trabajo.
- s) Sujetarse a fiscalización respecto de las obras ejecutadas por parte del empleado o empleados, la cual podrá ser efectuada por parte del empleador o la persona que designe, en dicha fiscalización deberá el trabajador justificar el uso correcto de los materiales que ha recibido.
- t) Colaborar con todo el personal de ELECTRO INSTALACIONES A&A y contribuir con esmero a la producción cumplimiento y perfeccionamiento de los planes de trabajo.

CAPITULO VIII

DE LAS PROHIBICIONES A LOS EMPLEADOS O TRABAJADORES

Artículo Trigésimo Tercero.- A más de las prohibiciones prescritas en el Art. 46 del Código de Trabajo, a todos los empleados de ELECTRO INSTALACIONES A&A, les está prohibido:

- a) Cometer fraude, deslealtad, abuso de confianza, hurto, robo en contra de cualquier persona dentro de su lugar de trabajo
- b) Ofender de palabra u obra al empleador, compañeras o compañeros de trabajo y clientes en general
- c) Salir antes de la jornada de trabajo o retrasarse al inicio de la misma
- d) Faltar al trabajo injustificadamente
- e) Fomentar de cualquier manera entre los compañeros de trabajo la indisciplina, el desorden, el incumplimiento del deber y las asociaciones ilícitas
- f) Abandonar el sitio de trabajo sin previo permiso
- g) No firmar los registros de entrada y salida, cuando así sea solicitado por la persona designada por el empleador, para llevar los mismos
- h) Ingerir o introducir bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes y



- psicotrópicas o presentarse al trabajo bajo los efectos de estas sustancias
- i) Acusar falsamente a compañeros de cualquier hecho, acción u omisión
 - j) Revelar información confidencial de ELECTRO INSTALACIONES A&A, a la que el empleado o trabajador haya tenido acceso por la naturaleza o ejercicio de sus funciones
 - k) Ingresar al lugar de trabajo portando armas de cualquier naturaleza que estas fueren, paquetes, maletines o cualquier otra clase de objetos prohibidos por las leyes y ajenos a sus funciones
 - l) Ocasionar riñas, escándalos o peleas dentro de los lugares de trabajo
 - m) Abrogarse funciones de sus superiores
 - n) Disminución voluntaria y continua del rendimiento normal en el desempeño de sus funciones o incitar a sus compañeros a que lo hagan
 - o) Sacar o dejar en sitios diferentes los implementos, herramientas y materiales de trabajo que deban encontrarse en lugares asignados
 - p) Fumar en los lugares de trabajo
 - q) Hacer competencia desleal al empleador ya sea con entrega de tarjetas o de direcciones de otro establecimiento similar o que vayan a ser abiertos por el empleado o trabajador, ya sea en la normal prestación del servicio o cuando el operario o trabajador haya anunciado su retiro. En éste último caso se tramitará el visto bueno así se haya presentado el desahucio o renuncia del trabajador
 - r) Utilizar los teléfonos celulares en horas de trabajo; o utilizar el teléfono de ELECTRO INSTALACIONES A&A, para hacer llamadas que no sean por asuntos de trabajo sin la autorización del propietario
 - s) Mantener cualquier tipo de relación sentimental con compañeras o compañeros que laboren en ELECTRO INSTALACIONES A&A

**CAPITULO IX
DEL REGIMEN DISCIPLINARIO**



Artículo Trigésimo Cuarto.- Los empleados que laboren en ELECTRO INSTALACIONES A&A, estarán sujetos a las siguientes sanciones de conformidad con la gravedad de la falta:

- a) Amonestación escrita
- b) Multa pecuniaria que en ningún caso podrá exceder del 10% de la remuneración del trabajador
- c) Terminación de la relación laboral por Visto Bueno

Artículo Trigésimo Quinto.- Son causales de amonestación escrita:

- a) No observar la cordialidad y consideración debidas en sus relaciones con los clientes, compañeros o con el propietario del almacén
- b) No ordenar el área circundante de trabajo luego de terminadas las labores
- c) Incumplir con las obligaciones constantes en los literales a, b, d, e, i, l, o, q, del artículo 32 y literales i, m, n, p, r, del presente reglamento

Artículo Trigésimo Sexto.- Son causales de multa pecuniaria y serán sancionados de acuerdo al Código de Trabajo con multa de hasta el 10% de la remuneración:

- a) La reincidencia en las faltas señaladas en el artículo anterior
- b) No cumplir estrictamente con las órdenes impartidas y relacionadas con las labores que desempeñen que verbalmente o por escrito disponga el empleador o sus superiores
- c) No comunicar inmediatamente sobre cualquier daño o novedad que se produjere en los implementos de trabajo o de bienes de ELECTRO INSTALACIONES A&A
- d) No entregar al empleado o trabajador reemplazante todos los implementos, herramientas o utensilios de trabajo
- e) Incumplir las obligaciones constantes en los literales c, f, k; del art. 32 y literales g, l, o; del art. 33 del presente reglamento



Artículo Trigésimo Séptimo.- Son causales para dar por terminado el Contrato de Trabajo, mediante Visto Bueno, a más de las causales determinadas en el Art. 172 del Código de Trabajo, las siguientes:

- a) La reincidencia de faltas señaladas en el Art. Anterior
- b) No cumplir con el horario de trabajo por tres o más ocasiones en un periodo mensual de labor
- c) Faltar al trabajo injustificadamente por más de tres días en un período mensual de labor
- d) Atrasarse o salir antes de la hora que pone fin a la jornada de trabajo por más de tres ocasiones dentro de un período mensual de labor
- e) Entregar a terceras personas, información confidencial, sea esta intelectual o material de ELECTRO INSTALACIONES A&A
- f) El incumplimiento a lo dispuesto en los literales g, m, r, del art 32 y literales a, c, d, e, f, h, j, k, q, s; del art 33 del presente Reglamento

Artículo Trigésimo Octavo.- En todo lo que no se encuentre previsto en el presente Reglamento se aplicarán las normas constantes en el Código de Trabajo y demás leyes laborales.

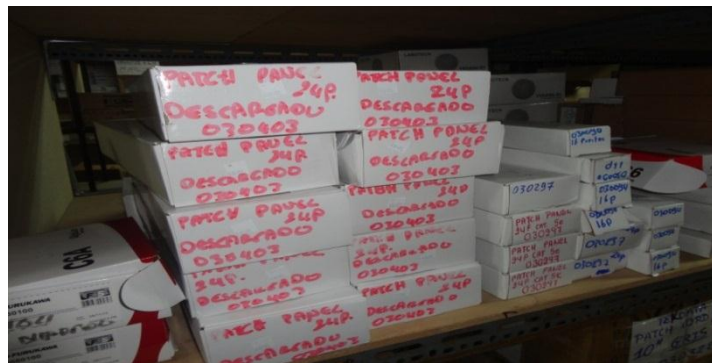
Anexo 2: Fotografías de local principal de Electro Instalaciones A&A

Foto 8: Infraestructura del local principal



Realizada por: Verónica Gañán

Foto 9: Codificación de los productos



Realizado por: Verónica Gañán

Foto 10: Bodega del local principal



Realizado por: Verónica Gañán

Anexo 3: Fotografías de la sucursal de Electro Instalaciones A&A

Foto 11: Infraestructura de la sucursal



Realizado por: Verónica Gañán

Foto 12: Bodega de la sucursal



Realizado por: Verónica Gañán

Foto 13: desorganización en la bodega



Realizado por: Verónica Gañán

Anexo 4: Fotografías de la bodega de Electro Instalaciones A&A

Foto 14: Infraestructura de la bodega



Realizado por: Paúl Guevara

Foto 15: Inexistencia de estantes para colocar los productos



Realizado por: Paúl Guevara

Foto 16: Mala organización de los productos



Realizado por: Paúl Guevara



Anexo 5: Cuestionario del Control Interno de Inventarios dirigido al Gerente

Ilustración 10: Cuestionario de Control Interno de Inventario dirigido al Gerente

CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS P/T 001

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Sr. Julio Alvarez
RESPONSABLE: Paúl Guevara

| N° | PREGUNTA | N/A | RESPUESTA | | COMENTARIO |
|----|--|-----|-----------|----|---------------------------------------|
| | | | SI | NO | |
| 1 | ¿Considera usted eficiente el Sistema de Control Interno de Inventarios que actualmente se utiliza? | | | X | Problemas de Planificación |
| 2 | ¿Existen políticas establecidas para el control de inventario? | | X | | Pero no se cumple en su totalidad. |
| 3 | ¿Se manejan políticas de mínimos y máximos en el almacén? | | | X | No existe un control programático |
| 4 | ¿Considera usted que los productos están debidamente clasificados? | | | X | Por la mala ubicación física. |
| 5 | ¿Se aplica una codificación a los productos almacenados? | | X | | Pero sólo numérico |
| 6 | ¿Se cuenta con el número suficiente de estantes, perchas para almacenar los productos? | | | X | No por falta de espacio físico. |
| 7 | ¿Al momento de terminar con la recepción de los productos, se comparan las cantidades recibidas con las facturas? | | X | | Existen ciertas faltas del bodeguero |
| 8 | ¿Se realiza el control de los inventarios semestralmente? | | | X | Sólo se realiza anualmente |
| 9 | ¿Se realiza el control de los inventarios trimestralmente? | | | X | Sólo anual |
| 10 | ¿El área de inventarios cuenta con el espacio físico suficiente? | | | X | Falta de Infraestructura |
| 11 | ¿La infraestructura de la empresa permite contar con un espacio exclusivo para el almacenamiento de todos los productos y/o artículos? | | | X | |
| 12 | ¿Se ha detectado la desaparición de mercadería al interior de la bodega? | | X | | |
| 13 | ¿Se han instalado medidas de seguridad (cámaras) en el área de bodega y almacenaje? | | X | | |
| 14 | ¿Existe un registro de los productos que son tomados para consumo personal de la empresa? | | | X | |
| 15 | ¿Conoce usted con certeza la cantidad y el tipo de materiales que existen en el almacén? | | X | | Sólo a través del sistema informático |
| 16 | ¿El tipo de organización de la empresa incide en el control de los inventarios? | | X | | |
| 17 | ¿El sistema de control de inventarios actual agiliza la operatividad de la empresa? | | X | | Se refiere al sistema informático. |



| | | | | |
|------|---|---|---|--------------------------------------|
| • 18 | ¿El tiempo que tarda en hacerse la reposición de un producto faltante es el adecuado? | | x | |
| • 19 | ¿Existe en la empresa una persona responsable de llevar el control de inventarios? | | | x |
| • 20 | ¿Esta persona ha sido debidamente capacitada en el manejo y control de inventarios? | x | | |
| • 21 | ¿Alguna vez las necesidades de ciertos clientes se han visto insatisfechas por falta de algún producto? | | x | |
| • 22 | ¿Los proveedores son puntuales en los pedidos que se les hacen? | | | x |
| • 23 | ¿Se toman medidas cuando un proveedor se atrasa en la entrega de un producto? | | | x |
| • 24 | ¿Sabe de algún cliente que haya decidido dejar de comprar en la empresa por la falta continua de ciertos productos? | | x | |
| • 25 | ¿Ustedes emplean un modelo (método) específico de Sistema de Control Interno de Inventarios? | | x | Método del sistema informático. |
| • 26 | ¿Se lleva un registro de entradas y salidas de los productos (rotación)? | | | x |
| • 27 | ¿En la actualidad existe un exceso de ciertos productos? | | x | |
| • 28 | ¿Es habitual que no se tenga en stock un producto solicitado por el cliente o por el área de ventas? | | x | |
| • 29 | ¿Existe una adecuada comunicación entre las áreas de ventas e inventarios? | | x | |
| • 30 | ¿Se le otorga un trato especial a ciertos artículos y/o productos por parte del área de inventarios? | | x | |
| • 31 | ¿El sistema informático de la empresa advierte sobre la escasez de un producto y/o artículo antes de que éste se agote completamente? | | | x |
| • 32 | ¿Es común que existan descuadres, faltantes o sobrantes posterior al control de inventarios realizado? | | x | |
| • 33 | ¿Existe una persona encargada de autorizar y aprobar los pedidos de productos y/o artículos? | | x | |
| • 34 | ¿Poseen manuales para la toma física de inventario? | | | x |
| • 35 | A nivel general: ¿Los colaboradores de "Electro Instalaciones" han recibido capacitación en manejo y control de inventarios? | | x | |
| • 36 | ¿Existen normas para regular las compras? | | | x |
| • 37 | ¿Existen normas para la recepción de mercancías? | | x | Procedimiento de llenado de facturas |



| | | | | |
|----|--|--|---|---------------------------------|
| 38 | ¿Se ha establecido un proceso para la recepción de mercadería? | | x | Sólo verbalmente. |
| 39 | ¿Han sido establecidas normas y procesos para el almacenaje de productos? | | x | |
| 40 | ¿Existen normas y procedimientos para el despacho de mercancías? | | x | Verbal |
| 41 | ¿La tecnología con que cuenta la empresa permite llevar un adecuado sistema de control de inventario? | | x | |
| 42 | ¿Estaría abierto a la posibilidad de implementar un nuevo sistema de control interno de inventarios? | | x | Sistema de organización física. |
| 43 | ¿Se han establecido medidas para evitar el deterioro de ciertos productos? | | x | |
| 44 | ¿Existe personal exclusivo para las actividades de recepción, autorización, registro de transacciones, almacenaje, despacho y custodia del inventario? | | x | |

FIRMA DEL ENTREVISTADO
 FECHA 28/10/2014

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán



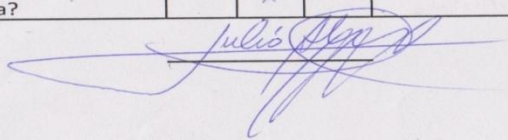
Anexo 6: Encuesta del Control Interno de Inventarios dirigido a los colaboradores de la empresa.

Ilustración 11: Encuesta del Control Interno de Inventarios realizado al gerente.

CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Sr. Julio Alvarez CARGO: Gerente
 RESPONSABLE: Verónica Gañán

| No | PREGUNTA | NO APLI. | RESPUESTA | | COMENTARIO |
|----|--|----------|-----------|----|---|
| | | | SI | NO | |
| 1 | ¿Considera usted eficiente el Sistema de Control Interno de Inventarios que actualmente se utiliza? | | | X | Problemas científico planificado y concimientos de manejo de bodegas. |
| 2 | ¿Existen política establecidas para controlar del inventario? | | X | | No se cumple en su totalidad. |
| 3 | ¿Se manejan políticas de mínimos y máximos en el almacén? | | X | | No existe un control exacto desde el punto de vista pragmático. |
| 4 | ¿Considera usted que los inventarios están debidamente clasificados? | | | X | Por la mala ubicación física. |
| 5 | ¿Al momento de terminar con la recepción de los productos, se compara las cantidades recibidas con las facturas? | | X | | Falta del bodeguero no cumple en su totalidad. |
| 6 | ¿Se realiza el control de los inventarios periódicamente? | | X | | Anualmente y de forma parcial imprevisto. |
| 7 | ¿Los inventarios cuentan con el espacio físico suficiente? | | | X | Falta de infraestructura. |
| 8 | ¿Existe un registro de los productos que son tomados para consumo personal de la empresa? | | | X | todavía no pero de una u otra forma se está tratando de cumplir. |
| 9 | ¿Conoce usted con certeza la cantidad y el tipo de materiales que existen en el almacén? | | X | | Atiúves del sistema. |
| 10 | ¿Cree usted que la desorganización en el área de inventarios incide negativamente en el control de los mismos? | | X | | |
| 11 | ¿Cree usted que con la mejora del sistema de control de inventarios agilizará la operatividad de la empresa? | | X | | |

FIRMA DEL ENTREVISTADO: 
 FECHA: 07/10/2014

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán

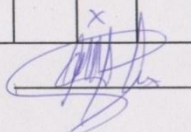


Ilustración 12: Encuesta del Control Interno de Inventarios realizado al Auxiliar de Bodega

CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Walter Puma CARGO: Auxiliar de Bodega
 RESPONSABLE: Paúl Guevara

| No | PREGUNTA | NO APLI. | RESPUESTA | | COMENTARIO |
|----|--|----------|-----------|----|--|
| | | | SI | NO | |
| 1 | ¿Considera usted eficiente el Sistema de Control Interno de Inventarios que actualmente se utiliza? | | X | | sin embargo los despachos a veces son incorrectos. |
| 2 | ¿Existen política establecidas para controlar el inventario? | | X | | Son políticas del gerente. |
| 3 | ¿Se manejan políticas de mínimos y máximos en el almacén? | | X | | No siempre funciona. |
| 4 | ¿Considera usted que los inventarios están debidamente clasificados? | | | X | Falta organización y espacio físico. |
| 5 | ¿Al momento de terminar con la recepción de los productos, se compara las cantidades recibidas con las facturas? | | X | | Dependiendo el tipo de producto. Si son tubos, imposible contar. |
| 6 | ¿Se realiza el control de los inventarios periódicamente? | | | X | Únicamente cada año |
| 7 | ¿Los inventarios cuentan con el espacio físico suficiente? | | | X | Falta infraestructura |
| 8 | ¿Existe un registro de los productos que son tomados para consumo personal de la empresa? | | X | | Únicamente en la bodega |
| 9 | ¿Conoce usted con certeza la cantidad y el tipo de materiales que existen en el almacén? | | | X | Hay productos que no conozco |
| 10 | ¿Cree usted que la desorganización en el área de inventarios incide negativamente en el control de los mismos? | | X | | |
| 11 | ¿Cree usted que con la mejora del sistema de control de inventarios agilizará la operatividad de la empresa? | | X | | Mejorando el talento humano habrá mejor organización |

FIRMA DEL ENTREVISTADO: 
 FECHA: 20/10/2014

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán

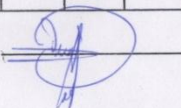


Ilustración 13: Encuesta del control interno de inventarios realizado al jefe de bodega

CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: David León CARGO: Jefe de Bodega
 RESPONSABLE: Paúl Guevara

| No | PREGUNTA | NO APLI. | RESPUESTA | | COMENTARIO |
|----|--|----------|-------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------|
| | | | SI | NO | |
| 1 | ¿Considera usted eficiente el Sistema de Control Interno de Inventarios que actualmente se utiliza? | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 | ¿Existen política establecidas para controlar el inventario? | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 | ¿Se manejan políticas de mínimos y máximos en el almacén? | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4 | ¿Considera usted que los inventarios están debidamente clasificados? | | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 5 | ¿Al momento de terminar con la recepción de los productos, se compara las cantidades recibidas con las facturas? | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 6 | ¿Se realiza el control de los inventarios periódicamente? | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 7 | ¿Los inventarios cuentan con el espacio físico suficiente? | | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 8 | ¿Existe un registro de los productos que son tomados para consumo personal de la empresa? | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 9 | ¿Conoce usted con certeza la cantidad y el tipo de materiales que existen en el almacén? | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 10 | ¿Cree usted que la desorganización en el área de inventarios incide negativamente en el control de los mismos? | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Falta de comunicación |
| 11 | ¿Cree usted que con la mejora del sistema de control de inventarios agilizará la operatividad de la empresa? | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

FIRMA DEL ENTREVISTADO 
 FECHA 07/10/2014

Elaborado por: Paúl Guevara y Verónica Gañán



Anexo 7:

DISEÑO DE LA TESIS

UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA: CONTABILIDAD SUPERIOR Y
AUDITORÍA
DISEÑO DE TESIS

TEMA:

“PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE INVENTARIOS DEL SECTOR COMERCIAL DE MATERIALES ELÉCTRICOS APLICADO A LA EMPRESA ELECTRO INSTALACIONES A&A DE LA CIUDAD DE CUENCA PERÍODO 2014”

POSTULANTES:

GAÑÁN FERNÁNDEZ VERÓNICA CECIBEL
GUEVARA MOROCHO PAÚL FERNANDO



INTRODUCCIÓN

Desde tiempos anteriores las empresas han tenido la importancia de establecer un control interno para los diferentes componentes con las que cuentan, es decir, el llevar a cabo un control dentro de la empresa permite que sus operaciones fluyan de manera eficiente evitando así múltiples errores en las que las mismas podrían atravesar varios problemas y que el cumplimiento de sus objetivos no se generen.

El control interno influye sobre la naturaleza de una auditoría que lleva a cabo un auditor interno o un contador público independiente. El examen del auditor interno se interesa principalmente en la revisión del control interno para determinar si las órdenes de la administración han sido comunicadas con propiedad y si se cumplen, así como si los informes que llegan a la administración son exactos, oportunos y completos con la información necesaria para formar la base de las decisiones administrativas.

La revisión del control interno sirve como base para: informes formales acerca de la evaluación del auditor, sobre el sistema de control interno contable; comentarios del auditor sobre la evaluación de la administración del sistema de control y la carta de comentarios constructivos del auditor, la cual contendrá recomendaciones para mejorar el sistema.

Es necesario que las empresas realicen la optimización de sus procesos de las diferentes actividades con el propósito de controlar, planificar y coordinar aquellos movimientos u operaciones que se realicen en cada departamento. Uno de estos departamentos es el de inventarios o existencias el cual es un componente fundamental para que la empresa pueda ejercer el cumplimiento de su actividad económica.

Los inventarios representan una categoría de activos importantes para muchas compañías, y éstas requieren de una dedicación considerable de tiempo de



auditoría para la verificación de los mismos. Su origen no solamente está en la actividad del negocio sino que también en los controles y sistemas contables de costos utilizados, pero la falta de atención a la administración de los inventarios ha llevado a que en la empresa aparezcan diversos conflictos o problemas.

Es necesario recalcar que el buen manejo de los inventarios constituye un factor importante para el éxito o fracaso de cualquier empresa, ya que a través de los proveedores se establece una gran cantidad de compromisos en cuanto al recibir los materiales para la venta.

Tomando en cuenta lo anteriormente expuesto decimos que las empresas no sólo deben enfocarse en la información presentada para una evaluación, sino que deben profundizar e indagar datos en los diferentes sistemas de controles ya que estos generan las actividades propias de la organización y permiten cumplir de forma efectiva los objetivos así como su participación en el mercado.

En este sentido nuestra finalidad en base a éste trabajo es el de realizar una propuesta en el mejoramiento del control interno del componente de inventarios para de esta forma lograr la eficiencia en el control de las existencias aplicando como ejemplo a la Empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A.



JUSTIFICACIÓN

En toda empresa lo que se busca es tener un buen manejo de los inventarios con el fin de tener un mayor control sobre los mismos y así de esta manera procurar que no hayan desfases en los inventarios, pero para ello implica tener personal capacitado en el área de bodega, también el departamento de compra es muy importante dentro del control de inventarios ya que el personal que ocupe este cargo deberá realizar las adquisiciones de materiales pertinentemente y en forma oportuna, para continuar con las operaciones de la empresa. Las empresas requieren tener mayor organización en los materiales ya que es un problema bastante considerable, porque con la desorganización que existe dentro de las empresas la gerencia no va a poder tomar decisiones correctas y eficaces.

Ante la situación que enfrenta toda empresa dedicada a la importación, distribución y comercialización de materiales eléctricos ubicadas en la ciudad de Cuenca, el objeto de nuestro estudio está orientado a evaluar los distintos niveles de eficiencia y eficacia del sistema de control de inventarios, con la finalidad de brindar una propuesta de mejora del control. El objetivo de la investigación no es criticar las deficiencias que tengan la empresa sino proponer medidas que se consideren convenientes, estableciendo las posibles mejoras que se logran con la implementación de la propuesta de mejora en el sistema de control interno de los inventarios y que una vez aprobada la propuesta por la gerencia, la empresa lograra tener una mayor organización de sus inventarios y así tener un mayor rendimiento en el mercado.

Este tema de investigación les va a beneficiar a las empresas ya que les permite tener la información oportuna y necesaria para poder cumplir sus objetivos, y a la vez les va a permitir conocer todas las normas y procedimientos que se debe de llevar a cabo para conseguir un buen sistema de control interno de inventarios. Con ello la empresa va a poder orientarse mejor y así poder tomar las mejores decisiones.



BREVE DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Electro Instalaciones A&A fue creada por el Lcdo. Julio Álvarez en el año de 1986; es una empresa dedicada a la importación, comercialización y distribución de materiales eléctricos, telefónicos, sonido y cableado estructurado; así como a brindar un servicio técnico de calidad y a los mejores precios del mercado, satisfaciendo las necesidades de sus clientes.

Al ser importadores de diferentes líneas de productos así como distribuidores directos de marcas importantes, esta empresa ha llegado a captar una gran parte del mercado; atrayendo tanto a empresas privadas como públicas, en virtud de que cuentan con los mejores precios y atención técnica de calidad de acuerdo a las exigencias del mercado.

La matriz de la empresa se encuentra ubicada en las calles Manuel Vega 7-50 y Mariscal Sucre. Adicionalmente cuenta con una sucursal ubicada en las calles Viracochabamba y Pachacamac S/N; y una bodega ubicada en la Vía El Valle – Santa Ana Km 13.

Electro Instalaciones A&A realiza importaciones desde China, Brasil, Estados Unidos, Colombia, Panamá y Taiwán. Además es distribuidor líder en varios puntos del país, como: Machala, Guayaquil, Cañar, Riobamba, Loja, Bolívar, Huaquillas, Macas, Quito, Sucúa y Ambato.



FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

LISTADO DE PROBLEMAS

- Carencia de una propuesta de mejora en el sistema de Control Interno del Inventario para lograr el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Falta de control en las cantidades de materiales existentes.
- Se presenta la falta de organización en el momento de la identificación y codificación de los materiales.
- Falta de capacidad para poder tomar las decisiones correctas en el área de inventarios por no contar con un sistema actualizado.
- La presencia de un desfase de inventarios por el mal manejo del sistema de existencias.

OBJETIVOS

➤ GENERAL

Diseñar una propuesta de mejora en el sistema de control interno de inventarios para lograr eficiencia en el control de existencias de materiales eléctricos para la toma de decisiones de inversión.

➤ ESPECÍFICOS

1. Determinar la deficiencias del sistema del control interno de inventarios que actualmente tiene la Empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A especialmente en el área de materiales eléctricos.
2. Establecer las bases teóricas que respalden el sistema de control interno del inventario.
3. Redactar la propuesta de mejora del Sistema de Control Interno de Inventarios de la empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A a objeto de lograr la eficiencia y el control de las existencias.



MARCO DE REFERENCIA

➤ MARCO DE ANTECEDENTES

Para la elaboración de nuestra tesis nos hemos basado en algunas investigaciones las cuales hemos determinado que son relevantes presentándonos un aporte para el desarrollo de la misma. A continuación mencionaremos algunas propuestas:

“La presente investigación ha sido realizada con el fin de elaborar una propuesta de mejora en el sistema de control interno del inventario en la Empresa Cenprofot, C.A, a que contribuya con la productividad y rentabilidad de la misma con la finalidad de subsanar las debilidades existentes en el área del almacén, y contribuyendo con la eficiencia y optimización del proceso del inventario y de todas las operaciones realizadas por el personal que labora en la empresa, destacado la importancia que constituye para toda organización contar con un eficiente manejo de los inventarios. La investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, ya que la misma aporta una posible solución ejecutable en la problemática planteada; fundamentada en una investigación de campo de tipo descriptivo, apoyada en las bases teóricas y en las referencias bibliográficas. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron: la observación directa y la aplicación de un cuestionario que consta de seis preguntas cerradas. Los datos obtenidos de tales instrumentos fueron analizados para conocer la situación actual del anejo de los inventarios en la empresa y sobre esta base elaborar la propuesta de mejora que se adapte a las necesidades de las mismas y las cuales permitieron darle validez y confiabilidad a la investigación. El objetivo principal de esta propuesta es proporcionar una mejora en el Sistema de Control Interno de Inventario en el área de almacén con la finalidad de obtener controles adecuados para manejar los inventarios así como las actividades que se desarrollan dentro del área del almacén en dicha empresa”. (Ana Hernández; Desiree Torres, 2007)



Esta investigación nos proporciona varias ideas en cuanto a la formulación y realización de una propuesta en la que los inventarios cuenten con una mejor organización y que el sistema a utilizar sea el adecuado para evitar múltiples problemas posteriores los cuáles puedan impedir el cumplimiento de los objetivos y por ende no se pueda tomar las decisiones correctas. La propuesta que presentan en esta investigación ha sido basado en análisis de datos para conocer la situación actual de los inventarios y de esta manera puedan determinar la mejor opción de acuerdo a las necesidades.

“El objetivo del presente estudio es fortalecer las debilidades en el cumplimiento de las actividades con el que estableceremos parámetros para mejorar el sistema de gestión administrativo basado en metodologías que presentaran resultados óptimos para la empresa, y cumplimiento de normas y políticas internas y leyes implantadas por las entidades regulatorias del Estado”. (Maria Alvarado; Silvia Tuquiñahui, 2011)

Mediante ésta investigación obtendremos algunas ideas en cuanto a cómo poder fortalecer las debilidades para poder cumplir con las actividades en el área de los inventarios y con esto mejorar el sistema para obtener resultados óptimos aplicando el cumplimiento de las diferentes normas reguladoras.

“Nuestro tema trata de demostrar la importancia del control interno en la entidad, mediante éste tema estableceremos medidas nuevas y renovadas para el logro de los objetivos de la cooperativa y el mejoramiento de su control interno. Para el análisis respectivo utilizamos la metodología COSO, mediante el manejo de cuestionarios y flujo gramas en las áreas con mayor relevancia, gracias a este estudio pudimos detectar ciertos hallazgos, riesgos del sistema de control y deficiencias por no poseer Manuales de Procedimientos para definir autoridad y responsabilidades”. (Erika Cordero; Jorge Sánchez, 2013)



En base a ésta investigación podemos conocer más a fondo la importancia del control interno para una empresa, obteniendo diferentes alternativas para el logro de los objetivos y para el mejoramiento del control interno especialmente en el área de inventarios, se utilizará el COSO que es la metodología que se utilizará para detectar los diferentes riesgos y hallazgos.

➤ MARCO TEÓRICO

Arias Fidias, indica que el marco teórico de la investigación se puede decir que es “el que comprende una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación a realizar, el mismo generalmente, se estructura de tres elementos: antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de los términos básicos.

1. Control Interno

1.1 Concepto

“Control interno es un proceso, efectuado por la junta de directores, gerencia y otro personal, diseñado para proveer razonable seguridad respecto al logro de los objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Esto es, un medio hacia un fin, no un fin en sí



mismo.

- El control interno es efectuado por personas. No es meramente políticas, manuales y formato, sino personas a todos los niveles de una organización.
- Del control interno puede esperarse que provea solamente una razonable seguridad, no absoluta seguridad, a la gerencia y junta de una entidad.
- El control interno es el mecanismo para el logro de objetivos de una o más categorías separadas o interrelacionadas”. (Blanco Luna, Normas y procedimientos de la Auditoría Integral, 2009)

1.2 Importancia

Partimos en el caso real THE FOREIGN CORRUPT PRACTICES ACT DE 1977 que nos dice: “La importancia de implantar y mantener un buen control interno se demuestra con la aprobación de la siguiente ley: ha mediado de la década de 1970, cientos de empresas norteamericanas reconocieron que habían hecho pagos (sobornos y comisiones confidenciales) a funcionarios de países extranjeros con tal de obtener negocios. En general los pagos eran legales en las leyes de los países donde se hacían, pero no se respetaba las normas norteamericanas de la ética empresarial. Al aprobar la ley, el Congreso ordenó poner fin a esta práctica. Los pagos a funcionarios extranjeros están prohibidos en las cláusulas anti soborno de la ley. En la ley también se incluyeron provisiones de control interno, donde requieren que todas las empresas bajo jurisdicción mantengan un sistema de control interno que ofrezca seguridad de que:

1. Las transacciones se efectúan con conocimiento y autorización de la gerencia.
2. Se registran obligatoriamente para permitir que se preparen estados financieros confiables y para mantener la responsabilidad por los activos.
3. Se limita el acceso al personal autorizado.
4. Los registros contables de los activos se comparan con los activos actuales



a intervalos razonables y se toman las medidas apropiadas respecto a las diferencias”. (O. Ray Whittington, Principios de Auditoría, 2005).

1.3 Objetivos

“Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va cumplir con sus objetivos y metas. A estas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto, éstos comprenden el control interno de la entidad. Por lo general, la administración cuenta con tres objetivos amplios para el diseño de un sistema de control interno efectivo:

1. Confiabilidad de los informes financieros. La administración es responsable de preparar los estados financieros para los inversionistas, los acreedores y otros usuarios. La administración tiene la responsabilidad legal y profesional de asegurarse de que la información se presenta de manera imparcial de acuerdo con los requisitos de información, como los principios de contabilidad generalmente aceptados.
2. Eficiencia y eficacia de las operaciones. Los controles dentro de una empresa tiene como objetivo invitar al uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de optimizar las metas de la compañía. Un objetivo importante de estos controles es la información financiera y no financiera precisa de las operaciones de la empresa para tomar decisiones.
3. Cumplimiento con las leyes y reglamentos. Todas las compañías emitirán un informe referente a la eficacia de la operación de control interno sobre la información financiera. Además de las disposiciones legales, se requiere que las organizaciones públicas, no públicas y sin fines de lucro sigan varias



leyes y reglamentaciones.

La administración diseña sistemas de control interno para llevar a cabo los tres objetivos. El objetivo del auditor al enfocarse en los estados financieros y en la auditoría de controles internos relacionados con la confiabilidad de los información financiera, además de los controles relacionados con las operaciones y el cumplimiento de las leyes y reglamentos”. (Arens, Randal, & Bearley, Auditoría un enfoque integral, 2007).

1.4 Principios

De conformidad con el ejercicio del Control Interno en su artículo 1°, de la Ley 87, implica que este debe hacerse siguiendo los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales:

- **“Principio de Igualdad**

Implica, que el sistema de control interno debe velar porque las actividades de la entidad, estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin privilegios otorgados a grupos especiales.

- **Principio de moralidad**

Indica que todas las operaciones deben ser realizadas, no solo acatando las normas constitucionales y legales, sino también los principios éticos y morales que rigen nuestra sociedad.

- **Principio de eficiencia**

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

- **Principio de economía**



Ordena vigilar que la asignación de los recursos sea la más adecuada, en función de los objetivos y metas institucionales.

- **Principio de celeridad**

Establece que uno de los aspectos principales sujeto del control, debe ser la capacidad de respuesta oportuna por parte de la entidad a las necesidades sociales que caen dentro de su ámbito de competencia.

- **Principio de imparcialidad y publicidad**

Apuntan a obtener la mayor transparencia posible en las actuaciones de la empresa, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o sea objeto de discriminación.

A través de la publicidad debe darse a conocer el resultado en cumplimiento de la norma.

- **Principio de valoración de costos ambientales**

Supone que, para aquellas actividades en las cuales su operación pueda tener un impacto ambiental negativo, la minimización de este debe ser un elemento importante en la toma de decisiones”. (Colombia, 2010)

2. COSO I

“El informe COSO, es una nueva visión del control interno menos general y más específico, que apunta hacia los aspectos más importantes que involucran desde la filosofía de la administración hasta las actividades normales de operación. Uno de los aportes importantes es el de comprometer de forma más profunda a la administración en la implementación, mantenimiento y evaluación del control interno”. (Coopers & Lybrand, 1997)



- Es un medio para un fin, no un fin en sí mismo. Efectuado por la junta directiva, gerencia u otro personal. No es sólo normas, procedimientos y formas involucra gente.
- Diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio.

2.2 Componentes

“El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Éstos se derivan del estilo de dirección del negocio y están integrados en el proceso de gestión. Deben estar interrelacionados para que se logre determinar la eficacia del sistema, ayudando de esta forma a que las empresas logren de una mejor manera el cumplimiento de sus objetivos, agilizando los procesos y mejorando la integración del personal”. (Coopers & Lybrand, 1997)

A continuación se presenta los cinco componentes:

- **Ambiente de control:**

“El ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del ambiente del control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona el consejo de administración”. (Coopers & Lybrand, 1997)



- **Actividades de control:**

“Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversa como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones”. (Coopers & Lybrand, 1997)

- **Evaluación del riesgo:**

“Cada entidad se enfrenta a diversos riesgos externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio”. (Coopers & Lybrand, 1997)

- **Información y Comunicación:**

“Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información



operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada. Debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización de arriba hacia abajo y viceversa”. (Coopers & Lybrand, 1997)

- **Supervisión:**

“Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. La deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados”. (Coopers & Lybrand, 1997)

Los componentes vinculados entre sí, generan una sinergia y forman un sistema integrado que responde de una manera dinámica a las circunstancias cambiantes del entorno. El sistema de control interno es más efectivo cuando los controles se incorporan en la infraestructura de la sociedad y forman parte de la esencia de la empresa.

3. COSO II

“A raíz de los grandes problemas en varias organizaciones empresariales de



diferentes características y objetivos, en los EEUU, Europa y Latinoamérica por todos conocidos, se establecieron nuevas metodologías para lograr mayores compromisos de parte de toda la organización desde su Junta Directiva, su alta Gerencia y todos los niveles administrativos, operativos y financieros marcado dentro de un sistema interno de adecuadas directrices para lograr transparencia, objetividad y equidad hacia sus dueños, accionistas o socios, denominado dentro del contexto Gobierno Corporativo.

Adicionalmente cambiaron las reglas de planeación y evaluación de controles internos por la necesidad primaria de lograr una administración de Riesgos, habiéndose complementado el famoso COSO I por el ahora llamado COSO II para la práctica de la administración de riesgos empresariales.

La administración o Gestión de riesgos involucra a la auditoría interna, que debe regular y algunas veces coordinar esa gestión, por tanto dentro de esta parte se da amplio énfasis a esa importancia presentado su forma de apoyo al E.R.M". (Estupiñan, Control interno y fraudes, 2006)

"El **control de riesgos empresariales** es un proceso que efectúa el directorio, la gerencia y otro personal de una entidad, aplicado en el establecimiento de estrategias y en toda la empresa, diseñado para identificar posibles eventos que podrían afectar a la entidad, y para controlar los riesgos dentro de límites razonables a fin de proporcionar una seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos de la entidad" (Ardao, Rocha, & Thomasset, 2009). El control de riesgos empresariales consiste en ocho componentes interrelacionados derivados de la forma en que la gerencia opera una empresa y de su integración con el proceso administrativo.

Estos componentes son los siguientes:

- ✓ Ambiente Interno



- ✓ Establecimiento de Objetivos
- ✓ Identificación de los Eventos
- ✓ Evaluación de Riesgo
- ✓ Respuesta a los Riesgos
- ✓ Actividades de Control
- ✓ Información y Comunicación
- ✓ Supervisión

Anteriormente se mencionó y definió los cinco componentes, en esta parte haremos énfasis en los tres componentes adicionales que son complementarios para la creación del COSO II.

- **Establecimiento de objetivos:**

“Dentro del contexto de la misión o visión, se establecen objetivos estratégicos, selecciona estrategias y establece objetivos relacionados, alineados y vinculados con la estrategia, así como los relacionados con las operaciones que aportan efectividad y eficiencia de las actividades operativas, ayudando a la efectividad en la presentación de reportes o informes internos y externos, como la de cumplir con las leyes y regulaciones aplicables y de sus procedimientos internos determinados”. (Estupiñan, Control interno y fraudes, 2006)

- **Identificación de los eventos:**

“La Alta Gerencia reconoce normalmente que existen incertidumbres que no se puede conocer con certeza cuándo, dónde y cómo ocurrirá un evento, o si ocurrirá su resultado, existiendo factores internos y externos que afectan la ocurrencia de un evento. La metodología de identificación de eventos puede comprender una combinación de técnicas vinculadas con herramientas de apoyo, como la identificación de eventos pasados y futuros. Las técnicas que se centran en las planeaciones consideran asuntos como cambios



demográficos, mercados nuevos y acciones de los competidores. Potencialmente los eventos tienen un impacto negativo, positivo o de ambos, representando los primeros riesgos inmediatos, mediatos o de largo plazo, los cuales deben ser evaluados dentro del E.R.M.". (Estupiñan, Control interno y fraudes, 2006)

- **Respuesta al riesgo:**

"Identifica y evalúa las posibles respuestas de los riesgos y considera su efecto en la probabilidad y el impacto. Evalúa las opciones en relación con el apetito del riesgo en la entidad, el costo y su beneficio de la respuesta a los riesgos potenciales, y el grado que más reporta las posibilidades de riesgo. Las respuestas al riesgo caen dentro de las categorías de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo". (Estupiñan, Control interno y fraudes, 2006)

El COSO-ERM reemplaza y supera las limitaciones del COSO y es relevante conocer que ambos modelos fueron diseñados para abordar las problemática de fraude corporativo y establecer un marco de control interno útil tanto para auditores externos como internos y directores de empresa.

4. Riesgo en la Auditoría

"Significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante.

Los tres componentes del riesgo en la auditoría según se define en la Norma Internacional de Auditoría "Evaluaciones de Riesgo y Control Interno" son:

4.1 Riesgo inherente

Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una



representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

Al desarrollar el plan global de auditoría, se debe evaluar el riesgo inherente a nivel del estado financiero. Al desarrollar el programa de auditoría, se debe relacionar dicha evaluación a nivel de afirmación de saldos de cuenta y clases de transacciones de importancia relativa, o asumir que el riesgo inherente es alto para la afirmación.

Para evaluar el riesgo inherente, el auditor usa juicio profesional para evaluar numerosos factores, cuyos ejemplos son:

- A nivel de los estados financieros
- La integridad de la administración
- La experiencia y conocimiento de la administración y cambios en la administración durante el período.
- Presiones inusuales sobre la administración
- La naturaleza del negocio de la entidad
- Factores que afectan la industria en la que opera la entidad

4.2 Riesgo de control

Es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

La evaluación preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o



encontrar y corregir manifestaciones erróneas de importancia relativa. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno.

Después de obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno, se debe hacer una evaluación preliminar del riesgo de control, a nivel de afirmación, para cada saldo de cuenta o clase de transacciones, de importancia relativa.

4.3 Riesgo de detección

Es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases.

El nivel de riesgo de detección se relaciona directamente con los procedimientos sustantivos del auditor. La evaluación del auditor del riesgo de control, junto con la evaluación del riesgo inherente, influye en la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos que deben desempeñarse para reducir el riesgo de detección, y por tanto el riesgo en la auditoría, a un nivel aceptablemente bajo. Algún riesgo de detección estaría siempre presente aún si un auditor examinara 100% del saldo de una cuenta o clase de transacciones porque, por ejemplo, la mayor parte de la evidencia en la auditoría es persuasiva y no definitiva.

Se debe considerar los niveles evaluados de riesgos inherentes y de control al determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos requeridos para reducir el riesgo en la auditoría a un nivel aceptable. El auditor consideraría:

- La naturaleza de los procedimientos sustantivos
- La oportunidad de procedimientos sustantivos



- El alcance de los procedimientos sustantivos

Hay una relación inversa entre riesgo de detección y el nivel combinado de riesgos inherentes y de control. Por ejemplo, cuando los riesgos inherentes y de control son altos, el riesgo de detección aceptable necesita estar bajo para reducir el riesgo en la auditoría a un nivel aceptablemente bajo. Por otra parte, cuando los riesgos inherentes y de control son bajos, un auditor puede aceptar un riesgo de detección más alto y aun así reducir el riesgo en la auditoría a un nivel aceptablemente bajo.

Componentes del riesgo de detección:

- **Riesgo genérico:** es un riesgo de tipo general en el que se incluye cualquier factor que no corresponda específicamente a la muestra seleccionada (riesgo de muestreo), y que pueda conducir al auditor a llegar a conclusiones inadecuadas, ya sea sobre el saldo de una cuenta o sobre la eficacia de un control interno.
- **Riesgo de muestreo:** este riesgo está relacionado con el nivel de la muestra examinada que podría llevar a conclusiones erradas, por no haberse aplicado el muestreo preciso o no haberse comprobado toda la operación. La solución para reducir el riesgo de muestreo a un nivel razonable es aplicar un procedimiento adecuado de muestreo”. (Blanco Luna, Normas y procedimientos de la Auditoría Integral , 2009)

5. Sistema de Inventarios

“Un sistema de inventario es un conjunto de políticas y controles que supervisan los niveles de inventarios y establece cuales son los niveles que debe mantenerse, cuando hay que ordenar un pedido y de que tamaño deben hacerse.



Una forma práctica de establecer un sistema de inventario es llevar la cuenta de cada artículo que sale del almacén y colocar una orden por más existencias cuando los inventarios lleguen a un nivel predeterminado. Cuando la demanda es variable no se sabe por adelantado cuando se terminara el inventario o que tan rápido se hará. Es difícil establecer una doctrina de operaciones económicas cuando varía la demanda, y aún más difícil cuando también varía el tiempo de reorden. Cuando la demanda o el tiempo de reorden varían el intervalo entre varias órdenes, pero la cantidad ordenada siempre permanece constante". (Herrera Povis, 2006)

6. Control interno de inventarios

“Los inventarios o existencias son activos:

- d) Poseídos para ser vendidos en el curso normal de la explotación;
- e) En proceso de producción de cara a esa venta; o
- f) En forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción o en el suministro de servicios.

Los inventarios se valorarán al menor del coste o valor neto realizable.

El coste de los inventarios comprenderá todos los costes derivados de la adquisición y transformación de las mismas, así como otros costes en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales.

El coste de adquisición de los inventarios comprenderá el precio de compra, aranceles de importación y otros impuestos (que no sean recuperables posteriormente de las autoridades fiscales), los transportes, el almacenamiento y



otros costes directamente atribuibles a la adquisición de las mercaderías, los materiales o los servicios. Los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán para determinar el coste de adquisición.

Los costes de transformación de los inventarios comprenderán aquellos costes directamente relacionados con las unidades producidas, tales como la mano de obra directa, también comprenderá una parte, de los costes indirectos, variables o fijos en los que se haya incurrido para transformar las materias primas en productos terminados”. (Normas Internacionales de Información Financiera, 2005)

“El conocimiento, estudio y evaluación del control interno en que se basa el inventario de cada empresa es lo que permite fijar el alcance y profundidad de las pruebas de auditoría. El adecuado control interno constituye un buen pilar no sólo de la información sobre las cantidades en existencia y su valuación sino de su localización, clase y la eficiente utilización del capital invertido.

Las pérdidas por la excesiva acumulación de inventarios y su deterioro por haber estado almacenados largo tiempo pueden ser consecuencia del mal control de materiales en bodega, y propiciar, por otra parte, nuevas compras del todo innecesarias para las necesidades urgentes. Si la administración no es informada en forma regular y precisa sobre las cantidades y localización de los bienes en existencia, el desperdicio e insuficiencias resultantes de esta situación, pueden ser mayores que las pérdidas generales por robos.

La revisión del control interno sobre inventarios es necesaria para familiarizarse con los procedimientos de recepción, almacenaje y salidas y control de producción, así como para obtener evidencia confiable sobre el sistema de contabilidad de costos y de los registros de inventarios perpetuos.

Un buen control interno constituye un medio por el cual se proporciona información



precisa para la valuación de los inventarios, así como la correcta información respecto de las cantidades en existencia. Controles internos deficientes pueden ocasionar pérdidas, propiciar que la administración utilice información errónea en cuanto a costos para establecer precios de venta y tomar decisiones basadas en los márgenes de utilidad reportados.

Si las cuentas no proporcionan un panorama realista del costo de inventarios en existencia, del costo de los productos manufacturados y del costo de los bienes vendidos, los estados financieros pueden ser burdamente engañosos, tanto respecto a las utilidades como a la posición financiera”. (Rivera Zamudio, 2004)

➤ MARCO CONCEPTUAL:

✓ Propuesta

“Una propuesta es una oferta o invitación que alguien dirige a otro o a otros, persiguiendo algún fin; que puede ser concretar un negocio, una idea, una relación personal, un proyecto laboral o educacional, una actividad lúdica”. (Conceptos.com, 2010)

✓ Sistema

“Un sistema es un conjunto de partes o elementos organizadas y relacionadas que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia”. (Alegsa, 2012)

✓ Control



“El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos”. (Yuri, 2010)

✓ **Control interno**

“El control interno se define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos. La definición es amplia y cubre todos los aspectos de control de un negocio, pero al mismo tiempo permite centrarse en objetivos específicos. El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí que son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Estos componentes están vinculados entre sí y sirven como criterios para determinar si el sistema es eficaz”. (Coopers & Lybrand, 1997)

✓ **Inventario**

“El inventario es una relación detallada, clasificada y valorada de todos los bienes que constituye el patrimonio de una empresa.

También es la pieza fundamental y necesaria para poner en marcha una contabilidad o para poner al día una contabilidad mal llevada. Es decir, imprescindible, ya que será imposible llevar una contabilidad si no se conoce la composición del patrimonio empresarial”. (Nieto Salinas, 2004)

✓ **Empresa**

“Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de



los factores productivos (trabajo, tierra y capital)”. (Definicion.de, 1998)

✓ **Eficiencia**

“La eficiencia es la virtud y facultad para lograr un efecto determinado. Es la acción con la que se logra ese efecto. Es, por lo mismo, indispensable en cualquier actividad, requiriendo su concepción de amplitud y no de restricción”. (Hoy, 2014)

✓ **Bases teóricas**

“Las bases teóricas constituyen el corazón del trabajo de investigación, pues es sobre este que se construye todo el trabajo. Una buena base teórica formará la plataforma sobre la cual se construye el análisis de los resultados obtenidos en el trabajo, sin ella no se puede analizar los resultados. La base teórica presenta una estructura sobre la cual se diseña el estudio, sin esta no se sabe cuáles elementos se pueden tomar en cuenta, y cuáles no. Sin una buena base teórica todo instrumento diseñado o seleccionado, o técnica empleada en el estudio, carecerá de validez”. (Donbruz, 2007)

✓ **Deficiencias**

“El término deficiencia hace referencia a cualquier elemento, cosa o situación que no sea perfecta o que posea algún tipo de imperfección. La deficiencia o la calidad de ser deficiente significa que un elemento, una persona o una situación determinada no son completamente eficientes, por lo cual son erróneas o malogradas”. (ABC, 2007)



PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Qué incidencias ocasionará la implementación de una Propuesta de mejora en el Sistema de Control Interno de Inventarios en la Empresa Electro Instalaciones A&A?
- ¿Cómo la Propuesta de mejora en el sistema de inventarios permitirá un eficiente control de las existencias?
- ¿Qué beneficios presenta la propuesta de mejora del control interno de inventarios dentro de la empresa?
- Una vez presentada la propuesta la empresa ¿estaría de acuerdo en realizar los cambios sugeridos para el mejor control de los inventarios.



CONSTRUCCIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

| ESQUEMA TENTATIVO | VARIABLES | INDICADORES |
|---|---------------|----------------------|
| CAPITULO I | | |
| 1. LA EMPRESA Y SU ENTORNO | | |
| 1.1 Aspectos Generales | | |
| 1.1.1 Reseña histórica | | |
| 1.2 Filosofía empresarial | | |
| 1.2.1 Misión | Investigación | |
| 1.2.2 Visión | Procesos | |
| 1.2.3 Objetivos | Fortalezas | % veracidad de la |
| 1.2.3.1 Objetivo General | Oportunidades | información obtenida |
| 1.2.3.2 Objetivos Específicos | Debilidades | bajo las normas |
| 1.3 Análisis foda de la Empresa | Amenazas | establecidas por la |
| Electro Instalaciones A&A | Mercado | Institución en su |
| 1.3.1 Fortalezas | | período 2014 |
| 1.3.2 Oportunidades | | |
| 1.3.3 Debilidades | | |
| 1.3.4 Amenazas | | |
| 1.4 Organigrama | | |
| 1.5 Análisis de la segmentación del mercado | | |
| 1.6 Posicionamiento en el mercado | | |



| | | |
|---|--|---|
| <p>CAPÍTULO II</p> <p>2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL CONTROL INTERNO</p> <p>2.1 Definición del control interno</p> <p>2.2 Objetivos del control interno</p> <p>2.3 Importancia del control interno</p> <p>2.4 Evolución del control interno</p> <p>2.4.1 Diferencias entre los modelos coso</p> <p>2.5 Estructura del control interno</p> <p>2.6 Ventajas y Desventajas del control interno</p> <p>2.6.1 Ventajas</p> <p>2.6.2 Desventajas</p> <p>2.7 Características del control interno</p> <p>2.8 Clasificación del control interno</p> <p>2.9 Métodos de evaluación del control interno</p> <p>2.10 Riesgos de control</p> <p>2.10.1 Riesgo en la Auditoría</p> <p>2.10.1.1 Riesgo inherente</p> <p>2.10.1.2 Riesgo de control</p> <p>2.10.1.3 Riesgo de detección</p> <p>2.10.2 Medición del riesgo de Auditoría</p> <p>2.10.2.1 Riesgo inherente</p> <p>2.10.2.2 Riesgo de control</p> <p>2.10.2.3 Riesgo de detección</p> <p>2.10.3 Ilustración de la interrelación de los componentes de riesgo en la auditoría</p> <p>2.11 Control interno de inventarios</p> | <p>Control Interno</p> <p>Bases teóricas</p> <p>Investigación</p> <p>Evolución</p> <p>Estructura</p> <p>Riesgo</p> | <p>% cumplimiento de las normas de control interno en el periodo 2014</p> |
|---|--|---|



| | | |
|--|---|--|
| | | |
| <p>CAPÍTULO III</p> <p>3 MARCO METODOLÓGICO</p> <p>3.1 Tipo de investigación</p> <p>3.2 Diseño de la Investigación</p> <p>3.3 Nivel de Investigación</p> <p>3.4 Población</p> <p>3.5 Muestra</p> <p>3.6 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos</p> <p>3.7 Análisis y Procesamiento de Datos</p> <p>3.8 Validación del instrumento</p> <p>3.9 Análisis e interpretación de los resultados</p> | <p>Investigación</p> <p>Análisis</p> <p>Procesos</p> <p>Datos</p> <p>Validación</p> <p>Interpretación</p> | <p>% cumplimiento del marco metodológico aplicado en la empresa periodo 2014</p> |



| | | |
|---|--|---|
| <p>CAPÍTULO IV</p> <p>4. ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS DE “ELECTRO INSTALACIONES A & A”</p> <p>4.1. Presentación de resultados</p> <p>4.1.1. Cuestionario dirigido a los colaboradores</p> <p>4.1.2. Cuestionario de Control Interno al Área de Inventarios</p> <p>4.1.3. Evaluación de la estructura del control interno de inventarios de Electro Instalaciones A&A (ficha de observación)</p> <p>4.2. Ponderación de resultados</p> <p>4.3. Interpretación y discusión de resultado</p> <p>4.3.1. Interpretación de resultados ambiente de control</p> <p>4.3.2. Interpretación de resultados actividades de control.</p> <p>4.3.3. Interpretación de resultados evaluación de los riesgos.</p> <p>4.3.4. Interpretación de resultados información y comunicación.</p> <p>4.3.5. Interpretación de resultados supervisión y monitoreo.</p> <p>4.4. Indicadores</p> <p>4.5. Hallazgos</p> | <p>Análisis</p> <p>Cuestionarios</p> <p>Observación</p> <p>Ponderación</p> <p>Interpretación</p> <p>Indicadores</p> <p>Hallazgos</p> | <p>% Validación de datos obtenidos de la empresa mediante las normas en el periodo 2014</p> |
|---|--|---|



| | | |
|--|---|--|
| <p>CAPÍTULO V</p> <p>5. PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE INVENTARIOS DE ELECTRO INSTALACIONES A&A</p> <p>5.1. Introducción</p> <p>5.2. Diagnóstico de la situación</p> <p>5.3. Objetivos de la Propuesta</p> <p>5.4. Factibilidad</p> <p>5.4.1. Factibilidad tecnológica</p> <p>5.4.2. Factibilidad operativa</p> <p>5.4.3. Factibilidad económica</p> <p>5.5. Sistema de control interno de inventarios de Electro Instalaciones A&A</p> <p>5.5.1. Normativa para el área de inventarios.</p> <p>5.5.1.1. Adquisiciones</p> <p>5.5.1.2. Almacenamiento</p> <p>5.5.1.3. Área de Ventas</p> <p>5.5.1.4. Bienes de consumo interno</p> <p>5.5.1.5. Seguridad de inventarios</p> <p>5.5.1.6. Capacitación en el manejo y control de inventarios</p> <p>5.5.1.7. Control general de inventarios</p> <p>5.6. Estrategias</p> | <p>Diagnóstico</p> <p>Propuesta</p> <p>Fundamentación</p> <p>Factibilidad</p> <p>Diseño</p> | <p>% Factibilidad de la implementación de la propuesta de mejora del sistema del control interno de inventarios</p> <p>% Eficiencia de la propuesta de mejora del sistema del control interno de inventarios</p> |
|--|---|--|



ESQUEMA TENTATIVO DE LA INVESTIGACIÓN

| OBJETIVO | CAPÍTULOS |
|---|--|
| <p>Conocer mediante una breve investigación el objeto de estudio, sus actividades y sus procesos, el cuál será fundamental para la resolución de la tesis</p> | <p>CAPITULO I:</p> <p>1. LA EMPRESA Y SU ENTORNO</p> <p>1.1 Aspectos Generales</p> <p>1.1.1 Reseña histórica</p> <p>1.2 Filosofía empresarial</p> <p>1.2.1 Misión</p> <p>1.2.2 Visión</p> <p>1.2.3 Objetivos</p> <p>1.2.3.1 Objetivo General</p> <p>1.2.3.2 Objetivos Específicos</p> <p>1.3 Análisis FODA de la Empresa Electro Instalaciones A&A</p> <p>1.3.1 Fortalezas</p> <p>1.3.2 Oportunidades</p> <p>1.3.3 Debilidades</p> <p>1.3.4 Amenazas</p> <p>1.4 Organigrama</p> <p>1.5 Análisis de la segmentación del mercado</p> <p>1.6 Posicionamiento en el mercado</p> |



| | |
|--|---|
| <p>Investigar los diferentes conceptos relacionados con el tema de tesis y de esta manera poder tener las bases y conocimientos suficientes para llevar a cabo la resolución del trabajo</p> | <p>CAPÍTULO II</p> <p>2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL CONTROL INTERNO</p> <p>2.1 Definición del control interno</p> <p>2.2 Objetivos del control interno</p> <p>2.3 Importancia del control interno</p> <p>2.4 Evolución del control interno</p> <p>2.4.1 Diferencias entre los modelos coso</p> <p>2.5 Estructura del control interno</p> <p>2.6 Ventajas y Desventajas del control interno</p> <p>2.6.1 Ventajas</p> <p>2.6.2 Desventajas</p> <p>2.7 Características del control interno</p> <p>2.8 Clasificación del control interno</p> <p>2.9 Métodos de evaluación del control interno</p> <p>2.10 Riesgos de control</p> <p>2.10.1 Riesgo en la Auditoría</p> <p>2.10.1.1 Riesgo inherente</p> <p>2.10.1.2 Riesgo de control</p> <p>2.10.1.3 Riesgo de detección</p> <p>2.10.2 Medición del riesgo de Auditoría</p> <p>2.10.2.1 Riesgo inherente</p> <p>2.10.2.2 Riesgo de control</p> <p>2.10.2.3 Riesgo de detección</p> <p>2.10.3 Ilustración de la interrelación de los componentes de riesgo en la auditoría</p> <p>2.11 Control interno de inventarios</p> |
|--|---|



| | |
|--|---|
| | |
| <p>Definir el tipo de investigación, técnicas e instrumentos que serán utilizados para la recopilación de la información</p> | <p>CAPÍTULO III</p> <p>3 MARCO METODOLÓGICO</p> <p>3.1 Tipo de investigación</p> <p>3.2 Diseño de la Investigación</p> <p>3.3 Nivel de Investigación</p> <p>3.4 Población</p> <p>3.5 Muestra</p> <p>3.6 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos</p> <p>3.7 Análisis y Procesamiento de Datos</p> <p>3.8 Validación del instrumento</p> |



| | |
|---|---|
| <p>Recolectar información necesaria de la empresa y poder determinar las posibles debilidades que tiene la misma en su sistema de control de inventarios.</p> | <p>CAPÍTULO IV</p> <p>4. ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS DE “ELECTRO INSTALACIONES A & A”</p> <p>4.1. Presentación de resultados</p> <p>4.1.1. Cuestionario dirigido a los colaboradores</p> <p>4.1.2. Cuestionario de Control Interno al Área de Inventarios</p> <p>4.1.3. Evaluación de la estructura del control interno de inventarios de Electro Instalaciones A&A (ficha de observación)</p> <p>4.2. Ponderación de resultados</p> <p>4.3. Interpretación y discusión de resultado</p> <p>4.3.1. Interpretación de resultados ambiente de control</p> <p>4.3.2. Interpretación de resultados actividades de control.</p> <p>4.3.3. Interpretación de resultados evaluación de los riesgos.</p> <p>4.3.4. Interpretación de resultados información y comunicación.</p> <p>4.3.5. Interpretación de resultados supervisión y monitoreo.</p> <p>4.4. Indicadores</p> <p>4.5. Hallazgos</p> |
|---|---|



| | |
|--|--|
| <p>Determinar una propuesta con el fin de mejorar la eficiencia del sistema de control de inventarios de la empresa a aplicar.</p> | <p>CAPÍTULO V</p> <p>5. PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE INVENTARIOS DE ELECTRO INSTALACIONES A&A</p> <p>5.1. Introducción</p> <p>5.2. Diagnóstico de la situación</p> <p>5.3. Objetivos de la Propuesta</p> <p>5.4. Factibilidad</p> <p>5.4.1. Factibilidad tecnológica</p> <p>5.4.2. Factibilidad operativa</p> <p>5.4.3. Factibilidad económica</p> <p>5.5. Sistema de control interno de inventarios de Electro Instalaciones A&A</p> <p>5.5.1. Normativa para el área de inventarios.</p> <p>5.5.1.1. Adquisiciones</p> <p>5.5.1.2. Almacenamiento</p> <p>5.5.1.3. Área de Ventas</p> <p>5.5.1.4. Bienes de consumo interno</p> <p>5.5.1.5. Seguridad de inventarios</p> <p>5.5.1.6. Capacitación en el manejo y control de inventarios</p> <p>5.5.1.7. Control general de inventarios</p> <p>5.6. Estrategias</p> |
|--|--|



| | |
|--|---|
| <p>Presentar las diferentes conclusiones basadas en los hallazgos más relevantes y las recomendaciones tanto para estudiantes, futuros investigadores y para la empresa.</p> | <p>Conclusiones y Recomendaciones Referencias Bibliográficas Anexos</p> |
|--|---|

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

TIPOS DE INVESTIGACIÓN:

Al hablar de los tipos de investigación hacemos referencia a la obtención de diferente información esencial para la realización de nuestra tesis.

La presente investigación será de tipo **descriptiva** debido a que la información que obtendremos será de un proceso o sistema que servirá para describir las implicaciones dándonos una visión general de cómo opera el sistema y conocer también sus características.

La investigación será de tipo **explicativa** ya que nos centraremos en buscar las causas de los problemas (en este caso de la presencia de deficiencias en el sistema de inventarios) determinando la causa-efecto que se dan entre los hechos.

La investigación será de tipo **correlacional** debido a que necesitamos conocer como se irán relacionando las diferentes variables determinadas.

La investigación será **aplicativa** ya que como bien lo indica nuestro tema desarrollaremos una propuesta de mejora en el sistema de control interno de los inventarios con el fin de llegar al cumplimiento del objetivo.



MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN:

Estos serán los diferentes procedimientos para poder tener una mejor adquisición y organización del conocimiento.

Los métodos de investigación a utilizar en éste trabajo serán los siguientes:

- Bibliográficas y documental:

Utilizaremos esta técnica debido a que toda la información se revisará en libros, materia impartida por lo docentes, páginas de internet, entre otros.

- Entrevistas:

Esta técnica aplicaremos ya que se realizará las posteriores entrevistas tanto al gerente o dueño de la empresa como a su personal especialmente en el área de inventarios.

- Investigación de campo:

Se realizarán las visitas necesarias para conocer claramente el funcionamiento y sus procesos, y a través de esto poder desarrollar eficientemente el tema de tesis.



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDAD/MES | 2014 | | | | | | | 2015 | | |
|--------------------------------------|------|-------|------|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|
| | JUN | JULIO | AGOS | SEP | OCT | NOV | DIC | ENE | FEB | MAR |
| Recopilación bibliográfica. | X | X | X | X | X | | | | | |
| Elaboración del diseño. | X | X | | | | | | | | |
| Aprobación del diseño. | | X | | | | | | | | |
| Conocimiento de la empresa. | X | X | X | | | | | | | |
| Investigación bibliográfica. | | X | X | X | | | | | | |
| Aplicación y desarrollo. | | | | X | X | | | | | |
| Obtención de resultados y propuesta. | | | | | X | | | | | |
| Presentación del borrador. | | | | | | X | | | | |
| Informe final y presentación. | | | | | | | X | | | |



PRESUPUESTO REFERENCIAL

| DETALLE DE GASTOS | MES 1 | MES 2 | MES 3 | MES 4 | MES 5 | MES 6 | MES 7 | VALOR TOTAL |
|--|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|-----------------|
| Empastado | | | | | | | \$45,00 | \$45,00 |
| CD'S | | | | | | | \$1,50 | \$1,50 |
| Copias blanco y negro | \$3,00 | \$1,00 | \$1,00 | \$1,00 | \$1,00 | \$1,00 | | \$3,00 |
| Elaboración de Encuestas | | | | \$2,50 | | | | \$2,50 |
| Procesamiento de encuestas | | | | \$1,50 | | | | \$1,50 |
| Copias a color | | | | | | \$10,00 | | \$10,00 |
| Imprecisión de los capítulos | | | | | | | \$45,00 | \$45,00 |
| Internet | \$4,00 | \$5,00 | \$5,00 | \$5,00 | \$5,00 | \$5,00 | \$5,00 | \$34,00 |
| Transporte y movilización para el levantamiento de información | \$1,00 | | | \$10,00 | \$10,00 | \$10,00 | \$5,00 | \$36,00 |
| TOTAL ESTIMADO | | | | | | | | \$178,50 |



BIBLIOGRAFÍA

- ABC, D. (2007). *Definición ABC*. Recuperado el 10 de Julio de 2014, de www.definicionabc.com:
<http://www.definicionabc.com/general/deficiencia.php>
- Alegsa. (2012). *Diccionario de Informática y Tecnología*. Recuperado el 10 de Julio de 2014, de www.alegsa.com.ar: www.alegsa.com.ar/Dic/sistema.php
- Ana Hernández; Desiree Torres. (OCTUBRE de 2007). PROPUESTA DE MEJORA EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL INVENTARIO DE LA EMPRESA CENPROFOT C.A PARA LOGRAR EFICIENCIA EN EL CONTROL DE EXISTENCIAS DE MATERIALES Y PRODUCTOS FOTOGRÁFICOS. BARBULA.
- Ardao, M., Rocha, D., & Thomasset, D. (Mayo de 2009). *Análisis de alternativas para la implementación de un ERM exitoso en las empresas uruguayas*. Recuperado el Julio de 2014, de [colibri.uldear](https://www.colibri.udelar.edu.uy/bitstream/123456789/170/1/M-CD3896.pdf):
<https://www.colibri.udelar.edu.uy/bitstream/123456789/170/1/M-CD3896.pdf>
- Arens, A. A., Randal, E., & Bearley, M. S. (2007). *Auditoría un enfoque integral*. México: Pearson Educacion.
- Blanco Luna, Y. (2009). *Normas y procedimientos de la Auditoría Integral*. Bogotá, Colombia: Editorial Kimpres Ltda.
- Blanco Luna, Y. (2009). *Normas y procedimientos de la Auditoría Integral*. Bogotá: Editorial Kimpres Ltda.
- Colombia, U. P. (2010). *Principios del Sistema de Control Interno*. Recuperado el 5 de Julio de 2014, de www.uptc.edu.co:
http://www.uptc.edu.co/universidad/administracion/admon_control_interno/sci/principios.html
- Conceptos.com, D. (2010). *Definición de propuesta*. Recuperado el 10 de Julio de 2014, de deconceptos.com: <http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/propuesta>
- Coopers, & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno*. MADRID:



DIAZ DE SANTOS.

Definicion.de. (1998). *Definición de empresa*. Recuperado el 10 de Julio de 2014, de definicion.de: definicion.de/empresa/

Donbruz. (2007). *Bases teóricas*. Recuperado el 10 de Julio de 2014, de metodologia2.tripod.com:
<http://metodologia2.tripod.com/marcoteorico/id4.html>

Erika Cordero; Jorge Sánchez. (2013). PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA OPERATIVA FINANCIERA DE LA COOPERATIVA ALFONSO JARAMILLO LEO CAJA.

Estupiñan, R. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogotá, Colombia: ECOE EDICIONES.

Herrera Pavis, A. (2006). *Sistema de Inventarios*. Recuperado el 07 de julio de 2014, de sisbib.unmsm.edu.pe:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/monografias/basic/herrera_pa/cap3.pdf

Hoy, D. (10 de Julio de 2014). El concepto de eficiencia. *Eficiencia*, págs. <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/el-concepto-de-eficiencia>.

Maria Alvarado; Silvia Tuquiñahui. (2011). PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO APLICADA A LA EMPRESA ELECTRO INSTALACIONES EN LA CIUDAD DE CUENCA.

Nieto Salinas, A. (2004). *Administración de Empresas volumen I*. España: Editorial MAD, S.L.

Normas Internacionales de Información Financiera. (2005).

O. Ray Whittington, C. C. (2005). *Principios de Auditoría*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.

Rivera Zamudio, J. L. (2004). *Algunas consideraciones de auditoría para inventarios*.

Yuri, E. (2010). *Monografías*. Recuperado el 10 de Julio de 2014, de www.monografias.com: www.monografias.com/trabajos14/control

