



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OPTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA- CPA.**

TÍTULO DEL PROYECTO

“IMPACTO DEL CONTROL INTERNO, EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS
MICROEMPRESAS DEL SECTOR FERRETERO DEL CANTÓN MILAGRO”.

Autoras:

Reyes Anguisaca Libia de los Angeles.

Vite Vera Silvia María.

Asesor técnico:

Ab. Elicza Ziadet de Viteri.

Milagro, Octubre del 2014

Ecuador



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por la Srta. **Libia de los Angeles Reyes Anguisaca** y la Sra. **Silvia María Vite Vera**, para optar al título de ingeniero en contaduría pública y auditoría y que acepto tutoriar las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 05 días del mes de mayo del 2014.

Ab. Elicza Ziadet

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los autores de esta investigación declaran ante el Concejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia auditoria, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que esta referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 08 días del mes de octubre de 2014.

AUTORAS

Silvia María Vite Vera
C.I. 092873948-1

Libia de los Angeles Reyes Anguisaca
C.I. 094057878-4

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniero en Contaduría Pública y Auditoría – CPA otorga el presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA.....	()
DEFENSA ORAL.....	()
TOTAL.....	()
EQUIVALENTE.....	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Este proyecto lo dedico primeramente a Dios, el cual ha sido mi guía y mi inspiración para seguir adelante en los momentos más difícil de mi vida, a mis padres que me ha sabido orientar, aconsejar y motivar a que nunca pierda la esperanza en lo que uno desea, también dedico este trabajo a los microempresarios del sector ferretero que brindaron información para contribuir el presente diseño, por ultimo a aquellos amigo que me ha sabido motivar constantemente.

Libia de los Angeles Reyes Anguisaca

A las personas emprendedoras y microempresarios del sector ferretero del cantón Milagro, deseosos de brindar un servicio de calidad y contribuir en el engrandecimiento del desarrollo de la comunidad, sociedad y país.

A las instituciones comerciales y educativas que ven en este proyecto un motivo para presentar a la sociedad milagreña, propuesta de mejora, en la gestión administrativa del sector ferretero.

Silvia María Vite Vera.

AGRADECIMIENTO

Mis más sinceros agradecimientos a todas aquellas personas que me han permitido culminar este trabajo para poder obtener mi título, son algunas pero resaltare a las principales, en primera instancia a Dios que es el que nos permite vivir cada día, sin él nada somos y nada podemos hacer, en segundo lugar a mis padres; Pablo Reyes Tumbaco y Martha Anguisaca Fuentes, por el esfuerzo enorme que han hecho para sácame adelante, a mis maestro que reforzaron mi conomiento, Ingeniero Favio Valderrama e Ingeniero Enrique Anguizaca Fuentes, a mi querida docente y tutora la abogada Elicza Ziadet por sus orientaciones.

Si Dios me presta vida espero realmente ayudarlo cuando lo necesiten, especialmente recompensar a mis padres por el gran esfuerzo, muchísimas gracias a todos son mis más sinceras palabras y les deseos éxitos y un millón de bendiciones.

Libia de los Angeles Reyes Anguisaca

Al todo poderoso que con su bondad infinita y su misericordia, me ha dota de sabiduría e inteligencia, al ideólogo y motivador de este proyecto que me ha permitido culminar con éxito en esta gran labor de la superación profesional, él es el Soberano Señor Jesús, Dios nuestro.

Un agradecimiento efusivo a mis padres, el Sr. Luis Vite Balón y la Sra. Grace Vera Briones por los concejos, el apoyo incondicional de hacer posible este sueño.

En manera especial agradezco a mi hija y esposo Rubén Viteri Rojas por el respaldo, creer y permitirme desarrollarme intelectualmente.

A tolos los docentes que a lo largo de toda mi carrera han aportado con sus conocimientos para mi desarrollo profesional. Agradezco a los asesores Ab. Elicza Ziadet e Ing. Favio Valderrama, por dirigirme en la Tesis grado.

Silvia María Vite Vera.

CESIÓN DE DERECHO DE AUTOR

MAE.

Fabricio Guevara Viejó.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derechos del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer nivel, cuyo tema fue Impacto de control interno en la gestión administrativa de las microempresas del sector ferretero del cantón Milagro y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 08 de Octubre del 2014

Silvia María Vite Vera
C.I. 092873948-1

Libia de los Angeles Reyes Anguisaca
C.I. 094057878-4

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUDITORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
CESIÓN DE DERECHO DE AUTOR.....	vii
RESUMEN.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Problematización.....	2
1.1.2 Delimitación del problema	4
1.1.3 Formulación del problema.....	4
1.1.4 Sistematización del problema.....	5
1.1.5 Determinación del tema.....	5
1.2 OBJETIVOS	5
1.2.1 Objetivo General	5
1.2.2 Objetivos Específicos	5
1.3 JUSTIFICACIÓN	6
CAPITULO II.....	7
MARCO REFERENCIAL	7
2.1 MARCO TEÓRICO.....	7
2.1.1 Antecedentes históricos	7
2.1.2 Antecedentes referenciales.....	10
2.1.3 Fundamentación.....	11

2.2 MARCO LEGAL	17
2.3 MARCO CONCEPTUAL	21
2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES	24
2.4.1 Hipótesis General	24
2.4.2 Hipótesis particulares	24
2.4.3 Declaración de variables	25
2.4.4 Operacionalización de las variables	26
CAPITULO III	33
MARCO METODOLÓGICO	33
3.1 TIPOS Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL	33
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	34
3.2.1 Características de la población	34
3.2.2 Delimitación de la población	34
3.2.4 Tamaño de la muestra	35
3.2.5 Proceso de selección	35
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	35
3.3.1 Métodos teóricos	35
3.3.2 Métodos Empíricos	36
3.3.3 Técnicas e instrumento de la investigación	37
3.4 PROCESAMIENTOS ESTADÍSTICOS DE LA INFORMACIÓN	37
CAPITULO IV	38
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	38
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	38
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA	64
4.3 RESULTADOS	65
CAPÍTULO V	73
PROPUESTA	73
5.1 TEMA	73

5.2 FUNDAMENTACIÓN	73
5.2.1 Fundamentación Teórica	73
5.3 JUSTIFICACIÓN	76
5.4 OBJETIVOS	77
5.4.1 Objetivo general de la propuesta	77
5.4.2 Objetivos específicos de la propuesta	77
5.5 UBICACIÓN	78
5.6 FACTIBILIDAD	79
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	79
5.7.1 Actividades	99
5.7.2 Recursos, análisis financiero	99
5.7.3 Impacto	101
5.7.4 Cronograma	101
5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta	102
CONCLUSIONES	103
RECOMENDACIÓN	105
BIBLIOGRAFÍA	106
ANEXOS	111

ÍNDICE DE CUADRO

Cuadro 1. Variables de la investigación	25
Cuadro 2. Operacionalización de variables	26
Cuadro 3. Operacionalización de variables	27
Cuadro 4. Operacionalización de variables	28
Cuadro 5. Operacionalización de variables	29
Cuadro 6. Operacionalización de variables	30
Cuadro 7. Operacionalización de variables	31
Cuadro 8. Operacionalización de variables	32
Cuadro 9. Años de posicionamiento de las empresas	38
Cuadro 10. Años de prestación de Servicio	39
Cuadro 11. Desempeño laboral.....	40
Cuadro 12. Funciones de trabajo	41
Cuadro 13. Instrumentos de trabajo	41
Cuadro 14. Métodos de control	42
Cuadro 15. Políticas de control.....	43
Cuadro 16. Ambiente de desempeño laboral.....	44
Cuadro 17. Rotación de Trabajo	45
Cuadro 18. Administración de la gerencia.....	46
Cuadro 19. Recepción de la mercadería	46
Cuadro 20. Conservación de la mercadería.....	47
Cuadro 21. Ubicación de la mercadería.....	48
Cuadro 22. Entrega de materiales por proveedor	49
Cuadro 23. Influencia de los proveedores hacia los clientes.....	50
Cuadro 24. Satisfacción de clientes por ambiente laboral	50
Cuadro 25. Adquisición de materiales.....	52
Cuadro 26. Prestación de servicio a clientes	53
Cuadro 27. Atención a clientes.....	54
Cuadro 28. Expectativas en la entrega de materiales	55
Cuadro 29. Exhibición de materiales	56
Cuadro 30. Calidad de productos.....	57

Cuadro 31. Verificación de hipótesis general.....	67
Cuadro 32. Verificación de hipótesis partícula.....	68
Cuadro 33. Verificación de hipótesis particular.....	69
Cuadro 34. Verificación de hipótesis particular.....	70
Cuadro 35. Verificación de hipótesis particular.....	70
Cuadro 36. Verificación de hipótesis particular.....	71
Cuadro 37. Verificación de hipótesis particular.....	72
Cuadro 38. Cronograma de actividades	101

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Años de posicionamiento de las empresas	38
Figura 2. Años de prestación de servicio	39
Figura 3. Desempeño laboral	40
Figura 4. Funciones de Trabajo	41
Figura 5. Instrumentos de trabajo	42
Figura 6. Métodos de control	42
Figura 7. Políticas de control	43
Figura 8. Ambiente de desempeño laboral	44
Figura 9. Rotación de trabajo	45
Figura 10. Administración de la gerencia	46
Figura 11. Recepción de mercadería	47
Figura 12. Conservación de la mercadería	47
Figura 13. Ubicación de la mercadería	48
Figura 14. Entrega de materiales por proveedores	49
Figura 15. Influencia de los proveedores hacia los clientes	50
Figura 16. Satisfacción de clientes por ambiente laboral	51
Figura 17. Adquisición de materiales	52
Figura 18. Prestación de servicio a clientes	53
Figura 19. Atención a clientes	54
Figura 20. Expectativas en la entrega de materiales	55
Figura 21. Exhibición de materiales	56
Figura 22. Calidad de productos	57
Figura 23. Año de establecimiento	59
Figura 24. Extensión del lugar de estudio de las ferreterías	78

RESUMEN

En esta investigación, se tomó en consideración las microempresas del sector ferretero del cantón Milagro provincia del Guayas, por motivo que representa una parte fundamental de la economía del Ecuador.

Por otra parte la falta de control interno dentro de la gestión administrativa, impide el crecimiento local, nacional e internacional de las mismas. La razón de que se haya tomado este sector es por la importancia que representa al país, antiguamente se vivió una gran riqueza dentro de las casa comerciales, actualmente sigue surgiendo tal riqueza.

El control interno es el eje de una organización porque se mantiene frente a cambios constantes, esta se ve enlaza dentro del proceso administrativo, la que se encuentra compuesta por: planificación, organización, dirección y control. Por esta razón el propósito de estudio se orienta al diseño de una guía de control interno aplicada en la gestión administrativa del sector ferretero.

La metodología empleada dentro de esta guía se enfoca en un modelo de misión y visión, una estructura organizacional y funcional, como también un manual de funciones, políticas de control y un manual de procesos. Esto permitirá que los microempresarios sean más rigurosos desde la clasificación del personal que conformara como equipo de trabajo hasta llegar a la excelencia en la buena administración de la empresa.

Explicada la problemática, reflejada la importancia y expuestos los beneficios de este proyecto, se concluye que las microempresas del sector ferretero no solamente deben dar a conocer las normas o políticas de la empresa sino también motivar a sus empleados a que la apliquen en todo momento.

Una empresa bien estructurada es como una casa edificada sobre la roca, que a pesar de la tempestad no se derrumba fácilmente, en cambio si fuera como una casa edificada sobre la arena y llegare la tempestad esta se caerá.

ABSTRACT

In this research, small business were considered as the best choice to be analysed because in the case of hardware shops, they have a fundamental role into the Ecuadorian economy.

On the other hand, the lack of control and supervision into the management gestion can stop the local and national growth.

The reason to take account of this productive area is also due to the importance of this economic activity has in our country.

The internal control is the most important clue of an organization because it keeps constantly facing the continuous changes.

The inner control is linked to the management process which is made of:

- a) Planning
- b) Organization
- c) Management (Supervision)
- d) Control

This is the reason why the study is oriented to the design of an internal control guidance, applied into the management gestion. It is also associated with the hardware store field.

The method used into this guidance explores the management model based on a mission and vision perspective, a functional and organizational structure, including a manual about right policy and process into the industry.

Above all, these manuals help the pymes managers to be more stricts about the personnel election who will form part of the laboral team, working until the excellence is achieved.

It explains the problem reflexed into the importance exposes along with the benefits of this proyect. It concludes that pymes around the hardware store field not only must give the norms and policies but also motivate its staff in order to improve productivity.

A well-structure business is like a house built on a rock. Even though, it could be hit by tempests, it wouldn't be easy to demolish.

However, if they were similar to those houses built on the sand, the tempests could pull them down easily.

INTRODUCCIÓN

En Milagro el sector ferretero ha crecido constantemente, siendo uno de los pioneros el señor Luis Almeida con su comercial “La tienda del Perico” y luego cambio su nombre a la “Casa Almeida” la misma que dio paso a la venta de materiales de ferretería.

En el 2006, el Ecuador vivió un crecimiento del sector ferretero junto con el sector inmobiliario, debido a la confianza que depositaron los extranjeros en los proyectos de inmobiliaria. Por eso el sector ferretero contribuye en gran parte a la economía del País.

Es importante dar a conocer a toda la sociedad ferretera, que el mundo cambia constantemente y evoluciona por ende deben estar preparados para adaptarse a los nuevos cambios, el Diseño de la Guía es con el fin de que su administración mejore, es decir que cuente con un personal adecuado, que reparta responsabilidad equitativamente para no hostigar a su fuerza de venta y por último que tenga el adecuado control y monitoreo de sus actividades.

Uno de los motivos principales para dar a conocer esta guía es poder perfeccionar la administración antigua que poseen los microempresarios, también mejorar sus políticas de control superficiales, elevar el desempeño del empleado mediante un ambiente laboral agradable, incrementar la satisfacción de los clientes sea por la mala atención de los empleados o por los proveedores, reflejar una mejor imagen de los productos mediante la ubicación y el debido cuidado en el ingreso de la mercadería para mantener su conservación.

Por los motivos mencionados anteriormente la propuesta que se proporcionara para el sector ferretero trata del diseño de una guía de control interno la misma que dará lugar al debido control de los procesos, tanto administrativos como operativos.

Este proyecto es único, motivo por el cual que se ha analizado la necesidad del todo el sector ferretero del cantón Milagro, a diferencia de otros estudios que se han enfocado en la necesidad de una sola empresa ferretera.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

En el Ecuador, el sector ferretero se posicionó en el mercado como una pequeña empresa parecida a una ferretería, evolucionando constantemente. En el año de 1994 se crean ferreterías dedicadas 100% a la distribución de materiales. En 1996 amplían su cobertura por lo tanto deciden hacer sus primeras importaciones para la obtención de una mejor demanda en el mercado.

Este sector ha venido creciendo en el país de manera sostenible, por lo tanto se ha elevado a un 46,8%, ligado de la construcción y expansión económicos global. Representantes de este sector han certificado que estos dos factores han diversificado este tipo de negocios, porque solo se vendían materiales, hoy en día se encuentra en estos locales productos de ferretería, pinturas, productos de vidrio y materiales en general.¹

Así mismo, la evolución que presenta el sector ferretero, se debe, entre otras cosas, a la toma de conciencia, de que el ser humano es el elemento principal para toda organización, puesto que en el área de Administración de los Recursos Humanos también se sufren cambios profundos.

Refiriéndonos a comercios de otros países, la principal prioridad de las empresas se ve reflejada en su personal.²

¹ EL UNIVERSO: *Impulsado por la construcción sector ferretero*, <http://www.eluniverso.com/noticias>.

²B. WERTHER, William y KEITH, Davis: *Administración de recursos humanos*.

En la actualidad, el sector ferretero cuenta con 10.308 establecimientos a nivel de Ecuador, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo del año 2010. Además este instituto determinó que, en el año 2010 se facturó en ventas \$1.700 millones de dólares la que representa un 46.8% de crecimiento de este sector, una de las principales firmas en facturación es Ferrisariato, según datos de la Superintendencia de Compañías.

La fortaleza de este sector se dio por factores externos como la dolarización, pues la mayoría de las personas se mantuvieron y mejoraron su poder adquisitivo para compras de casas y otras inversiones, lo que dio lugar a un crecimiento del 5% anual en las construcciones, este negocio, al igual que otros son inmerso en la economía del país.³

Cifras del servicio de rentas internas, indicó que en el año 2012, el sector ferretero declaró \$2.320 millones, un valor mayor que la del año 2008, que facturo \$1.580 millones, estas cifras es la prueba, que el sector ferretero se ha vinculado en la economía del país.⁴

Según el Censo Nacional Estadístico Económico del año 2010 existen 91 microempresas de ferretería, pintura y productos de vidrio en comercios especializados en la ciudad de Milagro, la que representa un 4% de este sector a nivel de la provincia del Guayas.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Milagro, en el presente año (2014), reflejó en su base de datos que Milagro posee 83 establecimientos de ferreterías.

El sector ferretero del cantón Milagro tiene una facturación anual aproximada de \$4.600 millones, esto representa el 2% a nivel del Guayas y un 0.45% a nivel de Ecuador.

Este sector actualmente está prosperando en el ámbito económico año a año, por lo que sus propietarios están dejando a un lado la metodología de considerar al personal como lo primero, lo que ha llevado a que los empleados trabajen en un

³ EL COMERCIO: *ferreterías se multiplican el Guayaquil*, <http://www.elcomercio.com.ec/noticias>.

⁴ EL UNIVERSO: Op. cit., <http://www.eluniverso.com/noticias>.

ambiente tenso o rutinario, por lo tanto muchos no se establecen en un trabajo fijo, esto da lugar a la rotación del personal, lo que se ve reflejado en la atención al cliente o público en general, que se siente insatisfecho con el servicio que recibe.

Las políticas de control que por lo general son manejadas por el sector ferretero, no son las más idóneas o acordes para el área de inventario, situación que se ve reflejada en la ubicación y stock de la mercadería, se suma a esto, los proveedores que utilizan, lo que ocasiona inconvenientes en la realización de las actividades.

De continuar, en esta situación, el sector ferretero se estancaría en su crecimiento, lo que llevaría consigo un atraso al progreso del cantón, generando con ello inconvenientes en el aspecto económico a determinado segmento de mercado, que en base, a esta actividad, gira su economía.

Las organizaciones crecen o se destruyen por la disposición y el comportamiento de su gente, por lo que se considera que el talento humano se constituye en el principal activo de una compañía.⁵

1.1.2 Delimitación del problema

Campo: Ingeniería en C.P.A

Área: Administrativa

Aspecto: Control interno

Espacio: Artículos de Ferretería del cantón Milagro

Tiempo: Año 2014

1.1.3 Formulación del problema

¿Cómo incide el control interno, en la gestión administrativa de las microempresas del sector ferretero del cantón Milagro?

⁵ GOMEZ DURANA, Marcela: *La verdadera inversión de retener talento*, inversión en el talento humano, http://www.elemplo.com/colombia/noticias_laborales.

1.1.4 Sistematización del problema

- ❖ ¿Cómo incide las políticas de control, en las funciones de los empleados?
- ❖ ¿Cómo incide el ambiente laboral, en el desempeño laboral de los trabajadores?
- ❖ ¿Cómo incide la atención por parte de los empleados, en la satisfacción de los clientes?
- ❖ El proceso de ingreso de mercadería ¿Cómo incide en su conservación?
- ❖ La ubicación de los productos en stock ¿Cómo incide en las ventas?
- ❖ ¿De qué manera los proveedores, incurren en la satisfacción del cliente?

1.1.5 Determinación del tema

Impacto del control interno, en la gestión administrativa de las microempresas del sector ferretero del cantón Milagro.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Determinar el Impacto del control interno en la gestión administrativa de las microempresas del sector ferretero del cantón Milagro, mediante la aplicación de métodos estadísticos y analíticos con la finalidad de establecer su situación actual.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ❖ Identificar como inciden las políticas de control, en las funciones de los empleados
- ❖ Determinar como el ambiente laboral incide en el desempeño laboral de los trabajadores
- ❖ Detallar cómo la atención por parte de los empleados, incide en la satisfacción de los clientes
- ❖ Detallar como el proceso de ingreso de mercadería incide en su conservación
- ❖ Determinar como la ubicación de los productos en stock, incide en las ventas
- ❖ Identificar de qué manera los proveedores, incurren en la satisfacción del cliente

1.3 JUSTIFICACIÓN

El desarrollo del estudio investigativo está orientado a todas las microempresas del sector ferretero del cantón Milagro, microempresas y empresas que desde sus inicios hasta la actualidad se mantiene en el mercado, comercializando materiales de construcción, pinturas y productos varios.

En los últimos años se ha reflejado altas facturaciones lo que representa una parte significativa en la economía de nuestro país, por lo que despierta interés en los investigadores de identificar las causas que influyen en la problemática planteada.

Para justificar el desarrollo de este estudio investigativo se acudirá a fuentes bibliográficas elementales y subsidiarias que ayuden a fundamentar el desarrollo del tema planteado, así como también a la aplicación de teorías y conceptos básicos en control Interno, bodegaje, entre otros.

Los beneficiarios directo de este trabajo son los propietarios de las ferreterías, mediante los resultados obtenidos de la investigación, se podrá proponer alternativas que le permitirán realizar los respectivos correctivos.

Cabe manifestar que el trabajo realizado servirá también a los investigadores, a reforzar y aplicar los conocimientos adquiridos en el transcurso de la etapa estudiantil en la carrera de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes históricos

El sector ferretero surgió con el mito del populismo en el Ecuador, por medio del cual fue creciendo en el periodo de la pepa de oro, en el año de 1914. Las importaciones que se realizaba en el sector ferretero, fueron ampliadas con la construcción de las vías del ferrocarril.

En 1918 se vivía una riqueza comercial lo que dio lugar a que se quintuplicaran los valores, por lo que oriento a que algunas casas comerciales abrieran sucursales.

Las cifras que reflejo la aduana en 1911 muestran que textiles diversos, artículos de ferretería, vestidos confeccionados, artículos alimenticios eran los productos principales en las importaciones. Esta información es de mucha importancia en especial para quienes sobredimensionan el desarrollo de los principales negocios para la economía del Ecuador. Es lamentable que no exista información sobre los datos estadístico referente a la estructura de los negocios en las importaciones.

Sin embargo en 1920, se refleja en una guía editada por una empresa periodística de la prensa ecuatoriana que se facturo 1'500.244 sucres que equivale a un 7% en el comercio de importaciones.⁶

El sector ferretero y el sector inmobiliario siempre han ido de la mano, la construcción de viviendas creció en el 2006, según el informe del banco central del

⁶ TORRES QUINTER, Rafael y QUINTO LOPÉZ, Rafael: *El mito del populismo en el Ecuador*, pp. 138-141.

Ecuador, el sector de construcción ingresó 1'811.050 millones de dólares al producto interno bruto ecuatoriano, esto se debe a la confianza que tuvieron los extranjeros en los proyectos de inmobiliaria que estaba en marcha en el Ecuador.

El Instituto Nacional de Estadística y Censo nos refleja que el sector ferretero cuenta con 10.308 establecimientos a nivel nacional, por lo que da origen que año tras años se incremente este número.

En Milagro, el sector ferretero se posesionó con el señor Luis Antonio Almeida Vargas que fue uno de los pioneros en poner un local comercial llamado “la tienda de Perico” en el año de 1941.

Este local comercial estuvo ubicado en la esquina 12 de febrero y García Moreno, en donde se dedicó primeramente a la venta de abarrotes, y luego cambió su nombre a la “casa Almeida” para dar paso a la venta de materiales de ferretería, donde se mantuvo por muchos años con una gran clientela.⁷

Es lamentable no poder tener datos suficientes para expresar como creció el sector ferretero en el cantón Milagro.

Pero sin embargo en Instituto Nacional de Estadística y Censo nos reflejar que en el catón Milagro, hay 91 establecimientos que se dedican a la venta de materiales de ferretería.

Como se ha mencionado en párrafos anteriores, el sector ferretero se ha venido constituyendo desde hace muchos años, como una de las actividades centradas en la economía del país, pero también se debe enfocar el control interno, puesto que este no siempre ha sido igual, cambia a medida que cambia el entorno de las organizaciones.

El control interno nació en un nivel organizacional bajo, pero ha ido ascendiendo en la escala organizacional, sea en los comités de auditorías o en gobiernos corporativos.⁸

⁷ BALAREZO PINOS, Diego Y VICUÑA PIEDRA, Víctor Hugo: *El Milagro de Milagro un recorrido por su historia*, <http://historiacantonmilagro.wordpress.com/20-%C2%A1-aquellos-personajes-del-ayer/>.

⁸ MANTILLA, Samuel Alberto: *Auditoría del Control Interno*, p. 31.

La evolución del control interno se la divide en tres generaciones, por medio de la cual se la puede estudiar de una manera más fácil.

Como primera generación esta que el control interno se basa en acciones empíricas, es decir que parte de los procedimientos ensayo y error. La causa principal de esta fue la carencia de profesionalización de los que estaban a cargo del control interno. También se ligó de los controles contables y administrativos orientados a que el proceso de presentación de los estados financieros estuviera libre de utilidades fraudulentas, esta fue una respuesta eficaz para las organizaciones de comienzos del siglo 20, de tamaño pequeño y carente de complejidad, con modelos poco funcionales para la necesidad del mundo actual.⁹

La segunda generación tuvo un sesgo legal, logro imponer estructura y prácticas de control interno, lo que dio origen a una conciencia distorsionada del mismo por operar cerca de la línea de cumplimiento y lejos de los niveles de calidad.¹⁰, logrando ubicar al control interno en un lugar preciso que recaía sobre la responsabilidad de la administración. También esta generación envió practicas del sector privado a las necesidades del sector público, pero con el precio de sacrificar eficiencia por cumplimiento y reforzando la cultura centrada en lo operativo, alcanzando con mucho esfuerzo niveles tácticos pero ciertamente lejos de la toma de decisiones de la alta gerencia.¹¹

Mientras que la tercera generación centra sus esfuerzos en la calidad del posicionamiento en los altos niveles directivos, como condición para garantizar la eficiencia del control interno. Esta generación es el esfuerzo iniciado por el COSO en los años 90,¹² completados por nuevos direccionamientos estratégicos, la estructura propuesta por el COSO ha enfrentado una fuerte competencia y ha logrado imponerse como el estándar internacional en el mundo empresarial.¹³

⁹ MANTILLA, Samuel Alberto: *Ibíd.*, p. 32.

¹⁰ BERMÚDEZ G., Hernando: *Esbozo de la Auditoría y el Control Interno en las organizaciones privadas.*

¹¹ MANTILLA, Samuel Alberto: *Ibíd.*, p. 34

¹² COSO: *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway commission*, Cfr: <http://www.coso.org>.

¹³ BEYOND COSO: *Más allá del Coso.*

2.1.2 Antecedentes referenciales

En el país se encontró que existen investigaciones similares, una es “Implementación de controles de gestión Administrativa en la Piladora Karina S.A” ubicada en el cantón Yaguachi provincia del Guayas, llevada a cabo en el año 2013 por estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro, Bazurto Guerrero Henry Bismark y Brito López Alexandra Karina con mención al título de Ingenieros en Contaduría Pública y Auditoría-CPA.

Este estudio determina que un adecuado control en la gestión, constituye un instrumento para alcanzar objetivos empresariales.

En comparación con esta teoría, el estudio planteado al sector ferretero, concuerda que es necesario un control idóneo dentro de cualquier organización.

Otro de las investigaciones es “Implementación del sistema de control interno en el área financiera de la empresa FRANCO SEEMP cía. Ltda. Para el año 2010” ubicada en la ciudad de Guayaquil, también elaborada por estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro, Econ. Cedeño Vera Bartolo Francisco y Econ. Franco PARRALES Aura Patricia con mención al título de Contador Público Autorizado en el año 2010.

El estudio realizado a la empresa FRANCO SEEMP cía. Ltda., concluye que la falta de control en la organización, hace que se estanque en sus funciones y no permita desarrollarse en el mercado competitivo, por esto se realizó un análisis para mejorar los procedimientos y métodos en las operaciones de la organización.

En relación con el estudio, el sector ferretero debe preocuparse en sus métodos y procedimientos operativos, para que no merme las funciones de la empresa y así cumpla con las metas propuestas.

Por ultimo tenemos a la “Elaboración de un manual de control interno en los procedimientos del área Financiera de la Cooperativa de Taxi ruta Anconcito” ubicada en el cantón la libertad provincia de Santa Elena, elaborado en el 2012 por estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro, Ing. Dunkley Tomalá Eufemia Dalila y Ing. Torres Medina Irma Cecilia con mención al título de ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría-CPA.

Este estudio busca fortalecer los procedimientos de controles en las operaciones, puesto que la falta de esta, genera un impacto negativo en las actividades de la cooperativa, también afecta a sus finanzas y a la eficiencia y eficacia de sus actividades a realizarse dentro de la cooperativa.

Por estas razones se orienta a identificar y promover un control, para mejorar los indicadores de eficiencia y eficacia de las operaciones de la cooperativa, también cumplir con los presupuestos y disminuir los montos en la cuenta de egresos.

El estudio mencionado, se relaciona en gran parte con el estudio planteado por la razón que las políticas de control se manejan como un punto esencial dentro de la organización, pues son una guía que orienta tanto a los procesos como a su personal para cumplir las operaciones asignadas y guiar a la organización a los objetivos establecidos.

Se concluye que estos tres estudios mencionados son esenciales para guiar a cumplir con el objetivo del presente trabajo.

2.1.3 Fundamentación

En el estudio realizado, se menciona varias teorías entre las cuales tres son fundamentales al tema de investigación. El ex Presidente de la república de Colombia Ernesto Samper Pizano insistió en la necesidad de acompañar la gestión administrativa con un adecuado sistema de control interno. Dentro de la teoría, según Samper el sistema de control interno deberá estar conformado por los siguientes elementos:

- Esquema Organizacional
- Plataforma estratégica
- Políticas
- Planeación
- Procesos y procedimientos
- Indicadores
- Sistema de información y comunicación
- Manual de funciones
- Administración del talento humano y de los recursos físicos y financieros; y
- Evaluación del sistema de control interno

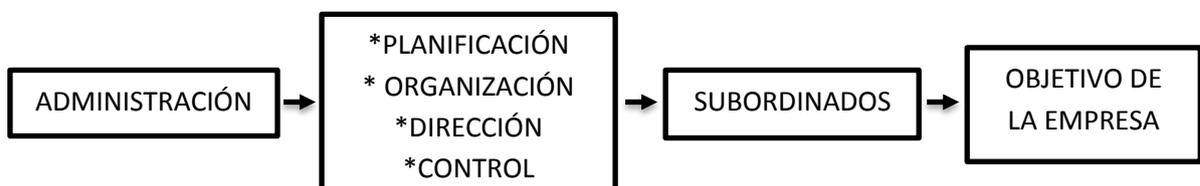
Esta teoría de Samper revela que una empresa contara con un sistema de control interno siempre y cuando tenga establecido su esquema organizacional, plataforma estratégica, etc.

En comparación con la investigación, se concluye que es relevante esta forma de aplicar el control interno en la gestión administrativa, la teoría menciona que la implementación de métodos de control interno utilizados por las organizaciones ha logrado un cambio, obteniendo un mejoramiento continuo en los procesos.

Es por esto que esta teoría es apropiada para la investigación debido a que se relaciona tanto con el control interno, la gestión administrativa, las funciones de los empleados y las políticas.

La gestión administrativa imparte efectividad a los esfuerzos realizados, se mantiene frente de las condiciones cambiantes y proporciona prevención e imaginación.

Chiavenato, mediante su libro Introducción a la teoría general de la Administración, indica que el Proceso Administrativo se encuentra estructurado de la siguiente manera:



Planeación.- Sirve de base para la función, ya que determina por anticipado cuales son los objetivos que deben cumplirse y deben hacerse para alcanzarlos, podemos decir que es un modelo teórico para el futuro. Detalla los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible.

Organización.- Esta orientada hacia los objetivos específicos y estructura de manera deliberad, se orienta hacia los objetivos porque está diseñada para alcanzar resultados y está estructurada deliberadamente porque divide trabajo y su ejecución se asigna a los miembros de la organización.

Dirección.- Constituye la tercera función administrativa, una vez definida la planeación y establecida la organización solo resta que las cosas marchen bien. El

papel principal de la dirección es poner a funcionar la empresa y dinamizarla, se liga del modo directo con la actuación de recursos humanos de la empresa.

Control.- Esta fase tiene como finalidad garantizar los resultados que se planeó, organizo y distribuyo lo máximo posible a los objetivos preestablecido. La esencia del control radica en verificar si la actividad controlada esta alcanzada o no.

Este enfoque detalla que la gestión administrativa va seguida del proceso administrativo, donde administrar significa planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, además dirige y controla las actividades.

La teoría de Chiavenato es de gran importancia para la investigación, debido a que se sirve de ayuda a la comparación de las variables de la investigación.

René Fonseca Borja del año 2004 menciona objetivos relevantes los cuales ayudaran a organizar, controlar y mejorar las operaciones en las distintas etapas del proceso de control interno, lo cual lo relaciona con:

- ❖ Promover la eficiencia de las operaciones, relativo a la distribución y uso de los recursos.
- ❖ Ayudar a generar información útil, oportuna, confiable y razonable sobre el manejo, uso y control de los derechos y obligaciones de las empresas.
- ❖ Motivar la capacidad administrativa para reaccionar frente a los estímulos negativos de su entorno.

Fonseca, al control interno lo revela como una concepción muy sencilla, que lo es todo; a esto incluye a la organización, mecanismos, métodos y medidas que se diseñan, implantan y mantienen para asegurar que se logren los objetivos.

El control dentro de una empresa es significativamente importante en cada uno de los procesos que se realicen dentro de ella, porque se puede tener mejores resultados dentro de la organización.

Esta teoría es importante con el trabajo de investigación, porque permite conocer los objetivos más relevantes que ayudan a mejorar y controlar los procesos del control interno.

Por último Samuel Alberto Mantilla en su cuarta edición de Control Interno informe COSO del año 2005, define y describe el control interno para:

- ❖ Establecer una definición común que sirva a las necesidades de diferentes partes.
- ❖ Proporcionar un estándar mediante el cual las necesidades de negocios y otras, grandes o pequeñas, en el sector público o privado, con ánimo de lucro o no, puedan valorar su sistema de control y determinar cómo mejorarlos.

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración. Los componentes se aplican a todas las entidades, las compañías pequeñas y medianas pueden implementarlos de forma diferente que las grandes. Sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados, no obstante los cual una empresa pequeña puede tener un control interno efectivo. Los componentes son:

- Ambiente de control
- Valoración de riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación ; y
- Monitoreo.

Estos componentes de control cumplen con una función importante, para el buen funcionamiento de las organizaciones. El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control en sus empleados. La valoración de riesgo le permite a la entidad identificar y analizar los riesgos más relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Y por otra parte el monitoreo es un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo.

Mantilla menciona que el control interno es más efectivo cuando los controles se construyen dentro de la infraestructura de la entidad y son parte de la esencia de la empresa. Es esto significa que antes de ser constituida una organización los administradores deberán pensar en los controles que utilizaran dentro de la

empresa, para que las actividades laborales se realicen de una forma eficiente y eficaz.

Esta teoría de Mantilla es muy importante en este trabajo de investigación porque su enfoque es acerca del control interno, que deben llevar las organizaciones para el buen manejo de sus actividades, siendo esto un referente comparativo con la investigación llevada a cabo.

Estos componentes pueden ser aplicados de diferentes manera, en especial las pequeñas empresas lo implementa para obtener controles efectivos.

En las Actividades de control, se encuentra las políticas de control que son las que ayudan a asegurar las directrices administrativas, también son implementadas con el fin de definir y comunicar a toda la organización. Estas políticas están deliberadas con la supervisión y responsabilidades administrativas, pues incluye límites para su uso; y procesos de presentación de reportes y controles operacionales.

Dentro de este componente también encontramos las funciones que debe desempeñar cada empleado, esto lo podemos ver en el manual de funciones el cual da naturalidad y extensión de las actividades. También esta se puede medir en la calidad de la información requerida, es por eso que va de la mano con el componente información y comunicación. Porque asegura que los deberes y responsabilidades estén comprendidas a través de toda la organización.

En el Ambiente de control se encuentra los valores éticos y la competencia personal, es aquí donde entra el ambiente laboral por motivos de que existen factores que ayudan o perjudican el ambiente donde se trabaja. Toda organización debe conocer su filosofía y estilo de operación, pues es la que posee efecto fundamental dentro de la entidad, por esta razón la administración debe entender su responsabilidad y comunicar claramente los objetivos y expectativas para las actividades de deliberados.

Para evaluar el desempeño laboral tenemos el monitoreo que es el que permitirá valorar la calidad y efectividad del desempeño con el tiempo, también se monitoreara los sistema relacionado con las actividades para asegurar la integridad

de los reportes, debe dar a la administración claridad sobre los riesgos, validando resultados y valorando el cumplimiento, acorde con las políticas establecidas.

María José Escudero Serrano en su libro menciona que la Atención al público es un punto esencial para toda empresa, pues los clientes valoran más el buen servicio, una empresa no puede decir que atiende bien al público si el cliente no lo percibe para ello es esencial tener en cuenta los aspectos como: Cortesía, confianza, simpatía, calidad en el saludo, no omitir detalles y pensar antes de hablar.

Si una empresa posee empleados que brinden las cualidades anteriormente mencionas o que estén capacitados, se podrá llegar a la satisfacción del cliente los cuales son los que mueven el mundo empresarial. Investigaciones demuestran que una buena atención a los individuos ocasionan un gran impacto en la satisfacción: el 55% se debe por el lenguaje corporal y los gestos, el 38% por el tono de voz y el 7% por el contenido y significado de las palabras.

Además otro de los factores que conlleva a la satisfacción de los clientes son los proveedores, toda empresa debe adquirir productos y contratar los servicios necesarios para un buen funcionamiento esta es una función que lleva a la unidad económica, los bienes que se adquieren de los proveedores se incorporan como un proceso que encamina a conseguir los objetivos establecidos.

Esta es la razón por la que toda organización debe saber escoger proveedores responsables que entreguen el material a tiempo y así no se vea afectada la imagen de la empresa.

Así mismo como la adquisición del producto tiene su importancia la venta del bien también, Maurice Eyssautier de la Mora en su libro Elementos Básicos de la Mercadotecnia indica que los encargados de las ventas son responsables de que el producto se encuentre en las mejores condiciones y que estén exhibidos a la vista del consumidor. Este es un punto esencial para la venta del producto, si bien es cierto la venta representa el intercambio de propiedad a cambio de un valor monetario.

Por otra parte para obtener valor económico se necesita una buena organización del producto, esta es una estrategia que adoptan las empresas por la razón de que

muchas poseen varias líneas de productos. Podemos indicar que una buena ubicación de los productos aparte de ser una estrategia del empresario, sirve para exhibir productos que están lejos de las nuevas tendencias.

Otro aspecto que debe tener en cuenta la organización es la conservación de la mercadería, como se lo menciono anteriormente las microempresas por lo general poseen varias líneas de productos lo que da lugar al deterioro de los materiales, sea esta por el abastecimiento del mismo. Otra de las causas que afecta a la conservación es el proceso de ingreso de la mercadería, en donde los materiales pesados estropean a los productos de menor flexibilidad razón por la cual, la vida útil del producto avanza con rapidez, dando lugar a la insatisfacción del consumidor.

2.2 MARCO LEGAL

Conforme a la particularidad de esta investigación es de vital importancia indicar algunos de los aspectos legales a las que se debe regir los controles internos en la gestión administrativa de una entidad u organización. Citamos a continuación algunos de los requisitos a tomar en cuenta:

Constitución del Ecuador

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto de su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido y aceptado.

Art. 34.-El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

Código de Trabajo

Art. 1.- Ámbito de este código.- Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleados y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a los que ellos se refieren.

Ley de la Economía Popular y Solidaria

Las microempresas del cantón Milagro legalmente se encuentran amparadas por la ley de la economía popular y solidaria.

Formas de Organización de la economía popular y solidaria

Art. 2.- Son formas de la economía popular y solidaria y, por tanto, se sujetan a la presente ley:

- a) Las Unidades Socioeconómicas Populares, tales como, los emprendimientos unipersonales, familiares, vecinales, las micro unidades productivas, los trabajadores a domicilio, los comerciantes minoristas, los talleres y pequeños negocios, entre otros, dedicados a la producción de bienes y servicios destinados al auto consumo o a su venta en el mercado, con el fin de, mediante el autoempleo, generar ingresos para su auto subsistencia;
- c). Las organizaciones económicas constituidas por agricultores, artesanos o prestadores de servicios de idéntica o complementaria naturaleza, que fusionan sus escasos recursos y factores individualmente insuficientes, con el fin de producir o comercializar en común y distribuir entre sus asociados los beneficios obtenidos, tales como, microempresas asociativas, asociaciones de producción de bienes o de servicios, entre otras, que constituyen el Sector Asociativo;

Art. 4.- Principios.- Las personas y organizaciones amparadas por la ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiaran por los siguientes principios, según corresponda:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses sobre los individuales;
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable;
- d) La equidad de género;
- e) El respeto de la identidad cultural;
- f) La autogestión;
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,

h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

Art. 13.- Normas Contables.- las organizaciones, sujetas a esta Ley se someterán en todo momento a las normas contables dictadas por la Superintendencia, independientemente de las aplicaciones tributarias existentes.

Art.16.- Estructura interna.- las organizaciones del sector comunitario adoptaran, la denominación, el sistema de gobierno, control interno y representación que mejor convenga a sus costumbres, prácticas y necesidades, garantizando su modelo de desarrollo económico endógeno desde su propia conceptualización y visión .

Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, menciona lo siguiente:

Art. 21.- Control Interno.- El control interno de las asociaciones EPS, además del efectuado por su propio órgano de control, será ejercido por la Auditoria Interna cuando sea procedente de acuerdo a lo previsto en el presente reglamento y conforme lo determinado.

Art. 153.- Control.- El control es la potestad asignada a la Superintendencia, para vigilar el cumplimiento de la ley, este reglamento y las regulaciones, en el ejercicio de las actividades económicas y sociales, por parte de las organizaciones sujetas a la misma. La Superintendencia, ejercerá el control en forma objetiva, profesional e independiente.

Código de Comercio

Disposiciones Preliminares

Art. 1.- El código de comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean por no comerciantes.

Título I de los comerciantes

Art. 6.- A las personas que de acuerdo con lo dispuesto en los Arts. 4 y 6 de la ley de Cámaras de Comercio deberán afiliarse a las Cámaras de Comercio, probaran su condición de comerciantes con la presentación de la matrícula de comercio y la cedula de afiliación a la Cámara y si no hubiere cumplido con estos requisitos no podrán ejercer el comercio, considerándose como ilícita cualquier actividad mercantil.

Sección II De las obligaciones de los comerciantes.

Art. 21.-La matrícula de comercio se llevara en la Oficina del Registrador Mercantil del cantón, en un libro forrado, foliado y cuyas hojas se rubricarán por el Jefe Político del Cantón. Los asientos serán numerados según la fecha en que ocurran, y suscritos por el Registrador Mercantil.

Ley de Compañía

Art. 5.- Toda compañía que se constituya en el Ecuador tendrá su domicilio principal dentro del territorio nacional.

Art. 6.- Toda compañía nacional o extranjera que negociare o contrajera obligaciones en el Ecuador deberá tener en la República un apoderado o representante que pueda contestar las demandas y cumplir las obligaciones respectivas.

SECCION XVI

DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS Y DE SU FUNCIONAMIENTO

Art. 430.- La Superintendencia de Compañías es el organismo técnico y con autonomía administrativa, económica y financiera, que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías y otras entidades en las circunstancias y condiciones establecidas por la ley.

Art. 431.- La Superintendencia de Compañías tiene personalidad jurídica y su primera autoridad y representante legal es el Superintendente de Compañías.

La Superintendencia de Compañías ejercerá la vigilancia y control:

- a) De las compañías nacionales anónimas, en comandita por acciones y de economía mixta, en general;
- b) De las empresas extranjeras que ejerzan sus actividades en el Ecuador, cualquiera que fuere su especie;
- c) De las compañías de responsabilidad limitada; y,
- d) De las bolsas de valores y sus demás entes, en los términos de la Ley de Mercado de Valores.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Actividades de control: Se encuentran constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.¹⁴

Son normas y procedimiento, cuyo fin es asegurar el cumplimiento de las directrices establecidas por la dirección para controlar los riesgos.¹⁵

Ambiente de control: Establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia de control de su gente.¹⁶

Ambiente laboral: Es un factor que influye en el personal.

Atención al cliente: Es un proceso que guía a la consecución de la satisfacción.

Competencia: Grupo de personas o de entidades que ejercen la misma profesión o actividad que otras.¹⁷

Control: Es el proceso de verificar y determinar si están cumpliendo los planes o no, si existe un progreso hacia los objetivos y metas.¹⁸

Control Interno: Es un plan organizacional que adoptan las empresas con el fin de dar seguridad en sus funciones.

Conservación: es el cuidado que se les da a las cosas con el paso del tiempo.

COSO: Es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control.¹⁹

¹⁴ COOPERS & LYBRAND: *Actividades de control*, <http://www.sigen.gov.ar/documentacion/ngci06.asp>.

¹⁵ MERCADOTENDENCIAS: *Actividades de control*, <http://www.mercadotendencias.com/informe-coso-actividades-de-control/>.

¹⁶ MANTILLA B, Samuel: *Op. cit.*, p. 25

¹⁷ DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA: *Definición de competencia*, <http://www.wordreference.com/definicion/competencia>.

¹⁸ HAIMANN, Theo: *Zona económica*, <http://zonaeconomica.com/control>.

¹⁹ CABELLO RIQUELME, Nelson: *Que es el coso*, <http://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/>.

Cumplimiento: Actuación que se lleva a cabo como consecuencia de una obligación, una promesa o una orden.²⁰

Desempeño laboral: Al desempeño laboral se lo define en términos de sus calificaciones, pericia en la capacitación y datos del departamento de personal, como el nivel de los salarios.²¹

El desempeño laboral es la manera en que los empleados realizan sus trabajos. Este se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo.²²

Eficaz: Adjetivo utilizado para señalar la capacidad o habilidad de obtener los resultados esperados en determinada situación.²³

Eficiente: Que consigue un propósito empleando los medios idóneos.²⁴

Función de los empleados: Son tareas que realizan los trabajadores según su manual de funciones.

Gerencia: Es el grupo de personas que tienen un grado alto en una empresa y se encargan de dirigir y gestionar las actividades de la organización.

Gestión Administrativa: Son un conjunto de tareas que utilizan los directivos para el cumplimiento de los procesos.

Incurrir: Es cometer o caer en una falta o error, se puede decir que son los errores que constantemente tienen las personas o sociedad.²⁵

Metodologías: Conjunto de métodos que se siguen en una disciplina científica, en un estudio o en una exposición doctrinal.²⁶

²⁰ DICTIONARY: *Definición de cumplimiento*, <http://es.thefreedictionary.com/cumplimiento>.

²¹ ROBBINS, Stephen: *Fundamentos de comportamiento organizacional*, Publisher by Prentice- Hall.

²² HOSE, Carl: *¿Cuál es la definición del desempeño laboral?*, http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/.

²³ DICCIONARIO: *Definición de eficaz*, <http://www.definicionabc.com/general/eficaz.php>.

²⁴ DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA: Op. Cit., *Definición de eficiente*.

²⁵ DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA: Op. Cit., *Definición de incurrir*.

²⁶ DICTIONARY: "Ibíd" *Definición de Metodología*.

Monitoreo: Es un proceso metódico que se encarga de investigar, analizar y utilizar información para realizar seguimiento a un proceso de un programa.

Organización: Son establecimientos sociales elaborado o diseñados por el hombre para alcanzar sueños, ideales, metas por medio de la cual se desarrolla el talento humano.

Plataforma estratégica: Son lineamientos estratégicos u objetivos principales que tiene una compañía para lograr sus metas.

Política: Conjunto de acciones encaminadas a gobernar un estado, autonomía, ciudad.²⁷

Políticas de control: Son un conjunto de acciones encaminadas a guiar los procesos.

Procesos: Se denomina proceso a la consecución de determinados actos, acciones, sucesos o hechos que deben necesariamente sucederse para completar un fin específico.²⁸

Proveedores: Son vía seleccionada por la empresa para obtener sus productos.

Recursos Físicos: Son los bienes que se pueden tocar, en goce de la empresa, que son colocados para poder los utilizar para el alcance de los objetivos.

Recursos Financieros: Son el efectivo y el conjunto de activos financieros que tienen un grado de liquidez. Por ejemplo: dinero en efectivo, préstamos a terceros, depósitos a entidades financieras, etc.²⁹

Satisfacción de cliente: Es compensar una exigencia o estar conforme.

Sector ferretero: Se define al sector ferretero a los comerciales que se dedican netamente a la venta de artículos de ferretería, pintura y productos de vidrio para el caso de nuestra investigación.

²⁷ DITIONARY: "Ibíd" Definición de políticas.

²⁸ DEFINICION.MX: *Definición de proceso*, <http://definicion.mx/proceso/>.

²⁹ ZONA ECONOMICA: *Recursos financieros*, <http://www.zonaeconomica.com/recursos/financieros>.

Talento humano: Capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas.³⁰

Ubicación de los productos: es el área física donde se coloca la mercadería.

Valoración de riesgo: Es asemejar y estudiar los riesgos que le toca afrontar la institución, tanto de fuentes internas como externas notables para administrarlos.

Ventas: Es el traspaso de propiedad a otra persona a cambio de un valor monetario.

2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

El control interno, incide en la gestión administrativa de las microempresas del sector ferretero del cantón Milagro.

2.4.2 Hipótesis particulares

- Las políticas de control, inciden en las funciones de los empleados.
- El ambiente laboral, incide en el desempeño laboral de los trabajadores.
- La atención por parte de los empleados, incide en la satisfacción de los clientes.
- El proceso de ingreso de mercadería, incide en su conservación.
- La ubicación de los productos en stock, incide en las ventas.
- Los proveedores, incurren en la satisfacción del cliente.

³⁰

2.4.3 Declaración de variables

Cuadro 1. Variables de la investigación

COMPONENTES	VARIABLES	TIPO
El control interno, incide en la gestión administrativa de las microempresas del sector ferretero del cantón Milagro.	Control Interno	Independiente
	Gestión Administrativa	Dependiente
Las políticas de control, incide en las funciones de los empleados.	Políticas de control	Independiente
	función de los empleados	Dependiente
El ambiente laboral, incide en el desempeño laboral de los trabajadores.	Ambiente Laboral	Independiente
	Desempeño laboral	Dependiente
La atención por parte de los empleados, incide en la satisfacción de los clientes.	Atención de los empleados	Independiente
	Satisfacción de los clientes	Dependiente
El proceso de ingreso de mercadería, incide en su conservación.	Proceso de Ingreso de mercadería	Independiente
	conservación	Dependiente
La ubicación de los productos en stock, incide en las ventas.	Ubicación de los productos	Independiente
	Ventas	Dependiente
Los proveedores, incurren en la satisfacción del cliente.	Proveedores	Independiente
	Satisfacción del clientes	Dependiente

Elaborado por: Reyes Anguisaca Libia de los Angeles y Vite Vera Silvia María

2.4.4 Operacionalización de las variables

Cuadro 2. Operacionalización de variables

COMPONENTES	TIPO	VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADORES	TECNICAS	FUENTE DE INFORMACIÓN
El control interno, incide en la gestión administrativa de las microempresas del sector ferretero del cantón Milagro.	Independiente	Control Interno	Es un plan organizacional que adoptan las empresas con el fin de dar seguridad en sus funciones.	Auditoría	Documentos, sistemas.	Encuestas y entrevistas	Ejecutivos, empleados y expertos
	Dependiente	Gestión Administrativa	Son un conjunto de tareas, que utilizan los directivos para el cumplimiento de los procesos.	Administración de empresas, Ética y comportamiento Organizacional.	Documentos	Encuestas y entrevistas	Ejecutivos y empleados

Elaborado por: Reyes Anguisaca Libia de los Ángeles y Vite Vera Silvia María

Cuadro 3. Operacionalización de variables

COMPONENTES	TIPO	VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADORES	TECNICAS	FUENTE DE INFORMACIÓN
Las políticas de control, incide en las funciones de los empleados.	Independiente	Políticas de control	Son un conjunto de acciones encaminada a guiar los procesos.	Auditoría	Manual de funciones	Encuesta, Entrevista	Ejecutivos y Empleados
	Dependiente	función de los empleados	Son tareas que realizan según su manual de funciones.	Recursos humano	Manual de función	Encuesta, Entrevista	Ejecutivos y Empleados

Elaborado por: Reyes Anguisaca Libia de los Ángeles y Vite Vera Silvia María

Cuadro 4. Operacionalización de variables

COMPONENTES	TIPO	VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADORES	TECNICAS	FUENTE DE INFORMACIÓN
El ambiente laboral, incide en el desempeño laboral de los trabajadores.	Independiente	Ambiente Laboral	Es un factor que influye en el personal.	Administración de Empresas y Recursos humano	Establecimiento	Encuesta, Observación	Empleados
	Dependiente	Desempeño laboral	Forma en que se realiza las tareas.	Recursos Humanos	Manual de funciones	Encuesta	Empleados

Elaborado por: Reyes Anguisaca Libia de los Ángeles y Vite Vera Silvia María

Cuadro 5. Operacionalización de variables

COMPONENTES	TIPO	VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADORES	TECNICAS	FUENTE DE INFORMACIÓN
La atención por parte de los empleados, índice en la satisfacción de los clientes.	Independiente	Atención de los empleados	Es un proceso que guía a la consecución de la satisfacción.	Recursos humano y fundamentos de mercadotecnia	Documentos	Encuesta	Clientes
	Dependiente	Satisfacción de los clientes	Es compensar una exigencia o estar conforme.	Ética y comportamiento Organizacional y fundamentos de mercadotecnia	Registro de ingreso y gastos	Encuesta	Clientes

Elaborado por: Reyes Anguisaca Libia de los Ángeles y Vite Vera Silvia María

Cuadro 6. Operacionalización de variables

COMPONENTES	TIPO	VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADORES	TECNICAS	FUENTE DE INFORMACIÓN
El proceso de ingreso de mercadería, incide en su conservación.	Independiente	Proceso de ingreso de mercadería	La gestión que se realiza al recibir mercadería nueva.	Contabilidad de Costo y Auditoría	Documentos, informes	Encuesta	Empleados
	Dependiente	Conservación	Es el cuidado que se les da a las cosas con el paso del tiempo.	Contabilidad de costo y Auditoría	Documentos, informes	Encuesta	Empleados y clientes

Elaborado por: Reyes Anguisaca Libia de los Ángeles y Vite Vera Silvia María

Cuadro 7. Operacionalización de variables

COMPONENTES	TIPO	VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADORES	TECNICAS	FUENTE DE INFORMACIÓN
La ubicación de los productos en stock, incide en las ventas.	Independiente	Ubicación de los productos	Es el área física donde se coloca la mercadería.	Administración de Empresas y Auditoría	Documentos y Perchas	Encuesta	Ejecutivos y Empleados
	Dependiente	Ventas	Es el traspaso de propiedad a otra persona a cambio de un valor monetario.	Contabilidad financiera, fundamentos de mercadotecnia	Registros de ingresos y gastos	Encuesta	Ejecutivos y Empleados

Elaborado por: Reyes Anguisaca Libia de los Ángeles y Vite Vera Silvia María

Cuadro 8. Operacionalización de variables

COMPONENTES	TIPO	VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADORES	TECNICAS	FUENTE DE INFORMACIÓN
Los proveedores, incurren en la satisfacción del cliente.	Independiente	Proveedores	Son vía seleccionada por la empresa para obtener sus productos.	Fundamentos de mercadotecnia y contabilidad financiera	Documentos	Encuesta, Entrevista	Ejecutivos y empleados
	Dependiente	Satisfacción del cliente	Es compensar una exigencia o estar conforme.	Ética y comportamiento organizacional.	Documentos	Encuesta	Clientes

Elaborado por: Reyes Anguisaca Libia de los Ángeles y Vite Vera Silvia María

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPOS Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

En el presente estudio se aplicará el tipo de investigación Correlacional, debido a que “se medirá el grado de vinculación o asociamiento entre las variables para alcanzar el nivel predictivo y parcialmente explicativo”.³¹

En este caso se investigará, si el control interno incide en la gestión administrativa del sector ferretero del cantón Milagro.

Además la presente investigación, es de tipo no experimental, la misma que “consiste en la no manipulación directa de las variables, pero sin embargo se la observa en su ambiente natural para después analizarlo”.³²

En el estudio se observara los diferentes grupos de investigación y sus políticas de control, pero en su ámbito laboral sin la necesidad que abandone su puesto o lugar de trabajo.

También el presente estudio es transversal por el motivo de que se “recolecta datos en un solo momento, cuyo propósito es describir las variables y analizar la incidencia e interrelación”.³³

³¹HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto y FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y PILAR, Lucio: *Metodología de la investigación*, p. 97.

³²HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto y FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y PILAR, Lucio: “Ibíd”, p. 149.

³³HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto y FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y PILAR, Lucio “Ibíd”, p. 151.

En este caso, se medirá el ambiente laboral y las actitudes que toman los empleados, en la atención para los clientes.

Esta investigación es cuanti-cualitativa, es cuantitativa por la razón de que “usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.³⁴ Y cualitativa porque “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afirmar proyectos de investigación en el proceso de interpretación”.³⁵

En este caso se utilizará los datos recolectados de la encuesta y la entrevista para medir los patrones e ir comprobando la hipótesis de nuestra investigación con el fin de plantear soluciones.

Por último, la investigación a realizar es: correlacional, no experimental, transversal y cuanti-cualitativa.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

En la presente investigación, la población objeto de estudio estará compuesta por cuatro grupos poblacionales: 83 microempresas del sector ferretero del cantón Milagro, cada microempresa cuenta con 1 o 2 empleados siendo así que existe un total de 99 empleados los mismo que serán objeto de estudio; por otra parte aleatoriamente se escogerá un total de 50 clientes de este sector, motivo por el cual los microempresarios deciden no facilitar este tipo de información; Además se entrevistara a 20 microempresarios, de estas entrevistas se hará un análisis global y se tomara 3 de estos como ejemplo; y por último se entrevistara a 2 expertos en control interno de empresas.

Por lo tanto dentro de las encuestas se hallaran características tales como sexo, edad que oscila entre 18 y 70 años.

³⁴HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto y FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y PILAR, Lucio: “Ibíd”, p. 4.

³⁵HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto y FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y PILAR, Lucio: “Ibíd”, p. 7.

3.2.2 Delimitación de la población

La población objeto de estudio es finita pues se conoce el tamaño, la cual está conformada por 83 microempresas. Por lo tanto se ha elegido a los cuatro grupos poblacionales, por la razón de que son los que interviene y tienen una estrecha relación en la comprobación de las hipótesis. También son las principales fuente de información para buscar las respectivas soluciones en la presente investigación.

3.2.3 Tipo de la muestra

Para el presente grupo poblacional no se ha establecido ningún tipo de muestra por la razón de que todos forman parte de la investigación.

3.2.4 Tamaño de la muestra

Para nuestro caso, el grupo poblacional son las microempresas de artículos de ferretería del cantón Milagro, por motivo de ser pocas unidades poblacionales (83) se va a necesitar que todas formen parte de la investigación, además permitirá cumplir con los objetivos propuestos y verificar la hipótesis, esta es una de las razones de que no se aplique ninguna técnica.

3.2.5 Proceso de selección

Al no tener ningún tipo de muestra, no se efectuará ninguna selección por la razón de que se toma a todo el grupo poblacional que representan las 83 microempresas de artículos de ferretería del cantón Milagro.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.

3.3.1 Métodos teóricos

Para el desarrollo de éste proyecto se implementaron los siguientes métodos de investigación:

Histórico- lógico: Se ha aplicado este método porque se ha tenido que revisar parte de su historia en primera instancia como conocimiento de los orígenes del control interno y poder corroborar lo planteado como causas y efectos en la investigación.

Analítico-Sintético: El método analítico-sintético se ha aplicado en esta investigación porque hemos estudiado criterios considerando el mejor de ellos, puesto a que estos fueron clasificados, para conocer su principal origen y llegar a una solución.

Método inductivo: Éste método permitirá, empezar desde la observación de las necesidades y estar al tanto de forma directa, de lo que está pasando con el personal interno, y como externo serán las microempresas del sector ferretero para luego analizar causas y efectos que se susciten en ellos y finalmente ir a la generalización de los resultados.

Método deductivo: Cabe recalcar que este método parte de lo general a lo particular, se lo emplea al comenzar analizando teorías generales como Gaviria Correa, Fonseca Borja y Mantilla Samuel, para luego analizar en forma particular el comportamiento del personal de las microempresas del sector ferretero en el cantón Milagro. Dando paso al método hipotético-deductivo el cual se partirá de hipótesis para su respectiva comparación.

Hipotético-deductivo: Éste método es aquel en que, a partir de casos similares, se llega a una teoría.

Por lo consiguiente en la investigación, se tomará en consideración las hipótesis formuladas basadas en los objetivos, en la que se llegará a obtener nuevas conclusiones, las que a su vez serán sometidas a verificación.

3.3.2 Métodos Empíricos

Para la investigación del proyecto se aplicará los siguientes métodos empíricos, el cual permitirá corroborar las hipótesis planteadas.

En primera instancia se realizarán las encuestas, la misma que consiste en recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, este método es necesario debido a que es muy importante tener información primaria de los que están involucrados en el tema de investigación, en este caso empleados y clientes.

Y como último método a implantar, será la entrevista a los expertos y a los ejecutivos de los locales del sector ferretero, la que nos permitirá también comprobar las hipótesis de la investigación.

3.3.3 Técnicas e instrumento de la investigación

La encuesta.- Esta originada a base de preguntas, que permitirá recopilar información para la respectiva comprobación de las hipótesis.

Entrevista.- Esta permitirá establecer diálogos tanto con los jefes y empleados, esta técnica ayuda en las comprobaciones de las hipótesis.

3.4 PROCESAMIENTOS ESTADÍSTICOS DE LA INFORMACIÓN

El procedimiento estadístico que se va a utilizar es el programa Excel, donde se formará una base de datos con la respectiva tabulación, con la cual se procesará toda la información recabada en la encuesta, entrevista y en la observación, además se lo implementará mediante gráficas para una mejor comprensión e interpretación.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Encuestas dirigidas a los empleados del sector ferretero

Esta encuesta está dirigida a los empleados del sector ferretero, con el objetivo de tener información, para medir la situación actual que poseen las microempresas del cantón Milagro.

1.-Datos generales de los encuestados

Cuadro 9. Años de posicionamiento de las empresas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	PORCENTAJE
De 18-25 años	30	30%
De 26- 33 años	22	22%
De 34 años o más	47	48%
TOTAL	99	100%

Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.

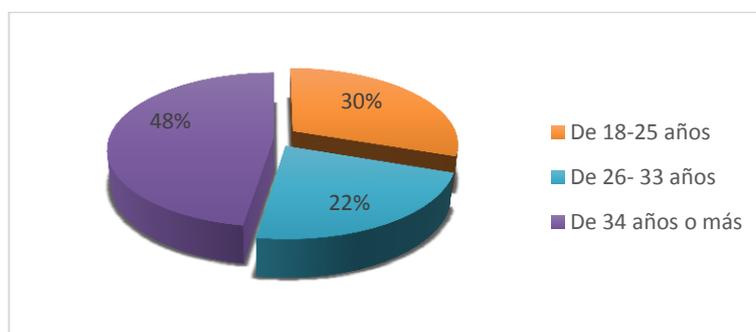


Figura 1. Años de posicionamiento de las empresas

Interpretación de la Pregunta 1

En la encuesta realizada a los trabajadores del sector ferretero del cantón Milagro el 30% de los encuestados son de 18 a 25 años de edad; el 23% de 26 a 33 años edad y el 47% de 34 años en adelante.

Dando como resultado en su mayoría, en este tipo de trabajo el 47% son personas de 34 años en adelante, seguida de los jóvenes de 18 a 25 años.

2.- ¿Qué tiempo tiene prestando su servicio en la empresa?

Cuadro 10. Años de prestación de Servicio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	PORCENTAJE
De 0-1 año	8	8%
De 1-5 años	45	45%
5 años o más	46	47%
TOTAL	99	100%
Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.		

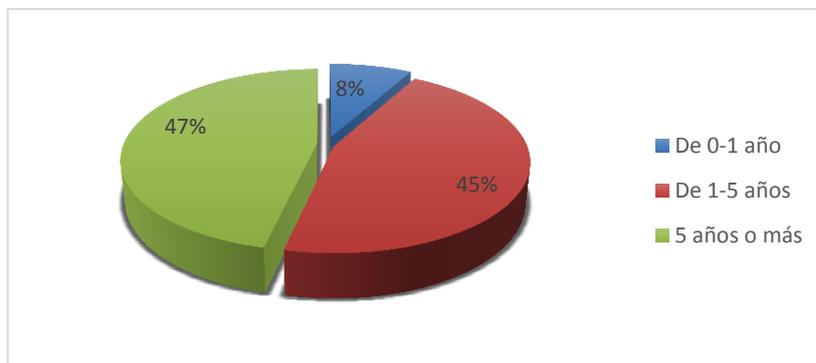


Figura 2. Años de prestación de servicio

Interpretación de la pregunta 2

Los encuestados contestaron que el tiempo que prestan su servicio en el sector ferretero es : el 8% se encuentra entre cero y un año; el 45% representa a un año y cinco años de servicios para la empresa donde trabajan y el 47% labora más de cinco años prestando su servicio al sector ferretero.

Se puede observar que en su mayoría, vienen prestando sus servicios más de cinco años, representado por el 47% de los empleados encuestados.

3.- ¿La función que desempeña usted en la empresa dentro de que área se encuentra?

Cuadro 11. Desempeño laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	PORCENTAJE
Operativa	38	38%
Administrativa	15	15%
Mercadotecnia	0	0%
Logística	0	0%
Finanzas	0	0%
Todas las anteriores	45	46%
Otros	1	1%
TOTAL	99	100%

Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.

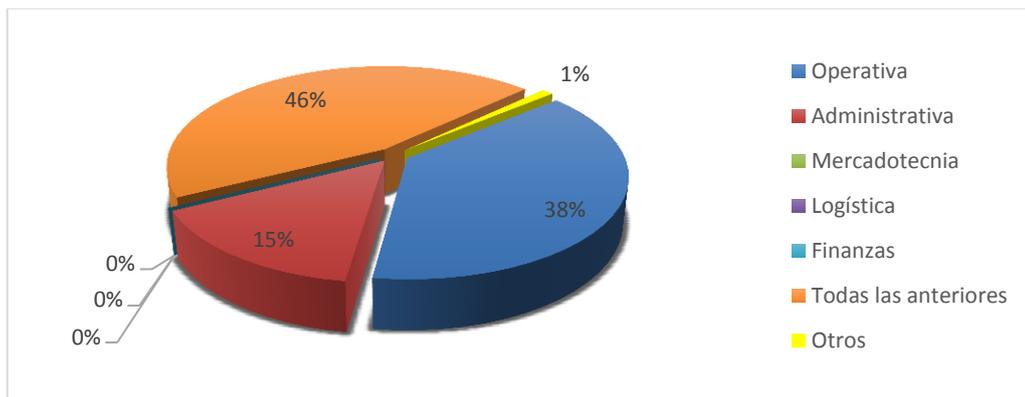


Figura 3. Desempeño laboral

Interpretación de la pregunta 3

La función que desempeñan los trabajadores en el sector ferretero es la siguiente: el 38% corresponde al área operativa como lo son ventas, despacho y bodegaje; por otra parte el 15% de los encuestados se encuentran en el área administrativa; el 46% desempeñan sus funciones en todas las áreas; el 1% se desempeña en otras áreas.

4.- Las funciones que usted realiza dentro de la empresa son por

Cuadro 12. Funciones de trabajo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	PORCENTAJE
Iniciativa propia	46	47%
Manual de funciones	1	1%
Orden directa de un superior	10	10%
Dueño	42	42%
TOTAL	99	100%
Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.		

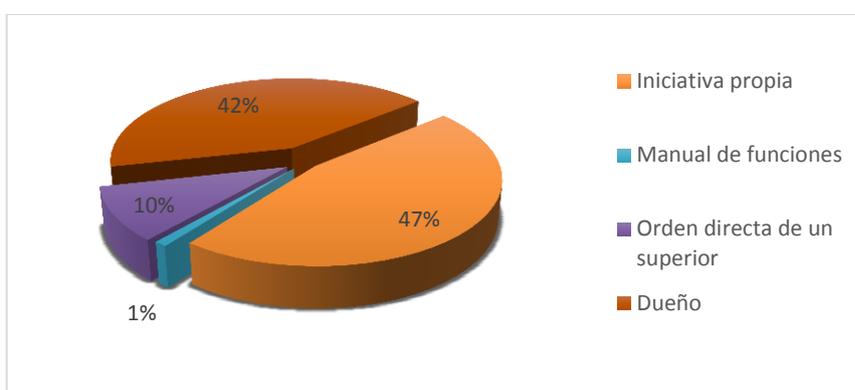


Figura 4. Funciones de Trabajo

Interpretación de la pregunta 4

Los trabajadores del sector ferretero mediante la encuesta realizada contestaron un 47% realizan sus funciones por iniciativa propia; el 1% por manual de funciones; el 10% se guían por la orden directa de su superior y el 42% se manejan de acuerdo a la orden del dueño.

5.- ¿Qué medio usted utiliza para comunicar sus actividades dentro de la empresa?

Cuadro 13. Instrumentos de trabajo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	PORCENTAJE
Informe escrito	17	17%
Observación	20	20%
Reporte	9	9%
Ninguna	53	54%
TOTAL	99	100%
Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.		

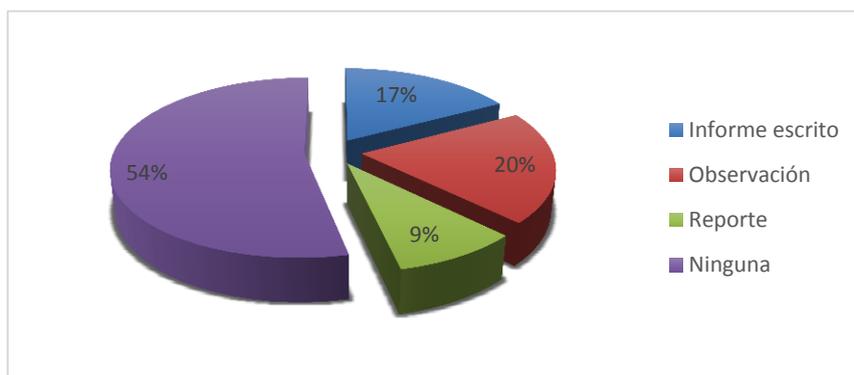


Figura 5. Instrumentos de trabajo

Interpretación de la pregunta 5

Los empleados encuestados del sector ferretero un 17% comunican sus actividades por medio de un informe escrito; el 20% lo realizan por la observación directa; un 9% efectúan reporte y la mayoría que es el 54% no comunica las actividades realizadas.

6.- Las metodologías de control que posee la empresa son acordes para el desarrollo de sus funciones

Cuadro 14. Métodos de control

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	PORCENTAJE
De acuerdo	80	81%
En desacuerdo	15	15%
No opina	4	4%
TOTAL	99	100%

Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.

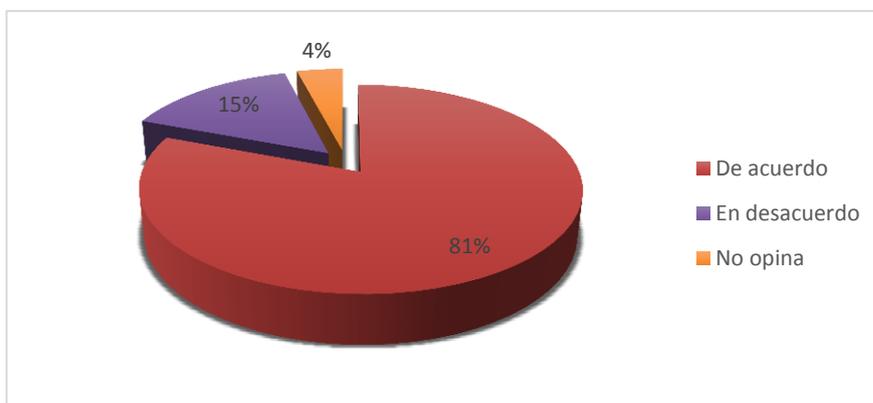


Figura 6. Métodos de control

Interpretación de la pregunta 6

El 81% de los encuestados mencionaron que las metodologías de control que ellos utilizan son acordes para el desarrollo de las actividades que realizan; por otra parte el 15% están en desacuerdo y una minoría del 4% decidió no opinar al respecto.

7.- ¿Cree usted que las políticas de control ayudan al mejoramiento de sus actividades?

Cuadro 15. Políticas de control

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	PORCENTAJE
De acuerdo	88	89%
En desacuerdo	10	10%
No opina	1	1%
TOTAL	99	100%

Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.

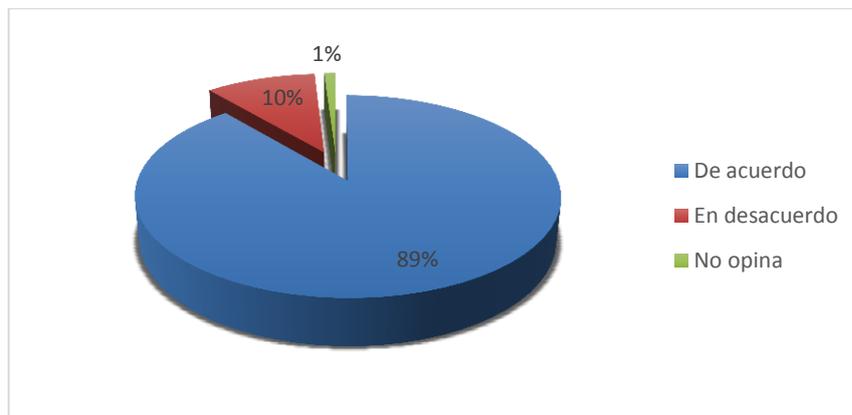


Figura 7. Políticas de control

Interpretación de la pregunta 7

El 89% de las personas encuestadas están de acuerdo que las políticas de control ayudan al mejoramiento de las actividades; el 10% están en desacuerdo y el 1% no opina en cuanto al tema.

8.- ¿El ambiente donde usted trabaja cuenta con las condiciones adecuadas para el desempeño de sus labores?

Cuadro 16. Ambiente de desempeño laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	PORCENTAJE
Siempre	93	94%
Nunca	0	0%
Casi siempre	5	5%
A veces	1	1%
TOTAL	99	100%
Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.		

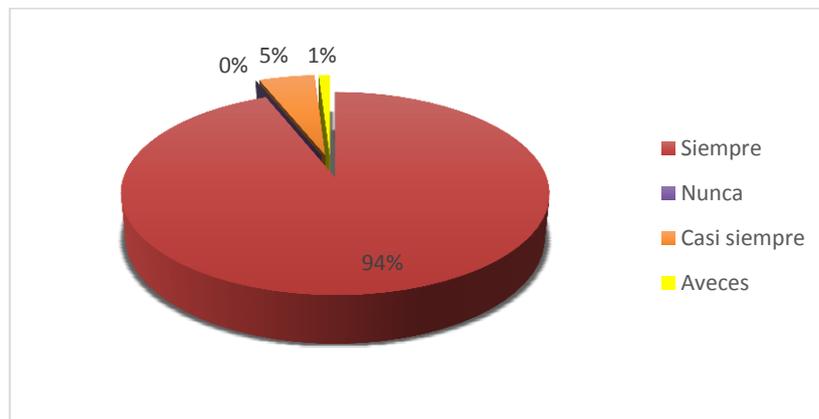


Figura 8. Ambiente de desempeño laboral

Interpretación de la pregunta 8

El 94% de los encuestados respondieron que cuentan con las mejores condiciones para el desempeño de sus labores; el 5% de los trabajadores del sector ferretero, casi siempre se desenvuelven en un ambiente con todas las condiciones adecuadas y 1% manifiesta que es a veces que cuenta con las condiciones adecuadas para el desarrollo de sus funciones.

9.- Por cuál de las siguientes alternativas considera usted, ¿Que un trabajador rota de su trabajo?

Cuadro 17. Rotación de Trabajo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	PORCENTAJE
Ambiente tenso	26	26%
Inexistencia de capacitación	9	9%
Compromiso en equipo	16	16%
Otros	48	49%
TOTAL	99	100%
Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.		

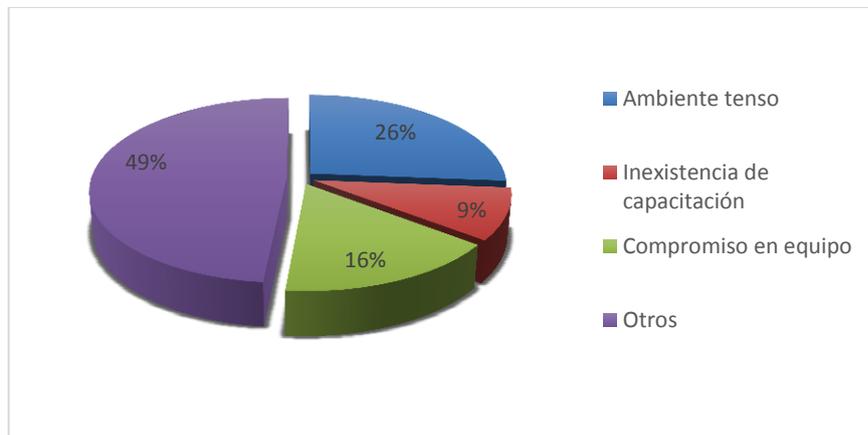


Figura 9. Rotación de trabajo

Interpretación de la pregunta 9

La mayoría de los encuestados que representan al 49% manifiestan que son otros los motivos por la cual un trabajador rota de su trabajo; mientras que un 27% cree que el motivo de la rotación es por Ambiente tenso; el 9% por Inexistencia de capacitación y por último el 17% opina que esto se debe a la falta de compromiso en equipo.

10.- ¿Considera usted que la administración que posee la empresa es idónea para desarrollarse dentro del mercado?

Cuadro 18. Administración de la gerencia

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	PORCENTAJE
De acuerdo	82	83%
En desacuerdo	11	11%
No opina	6	6%
TOTAL	99	100%
Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.		

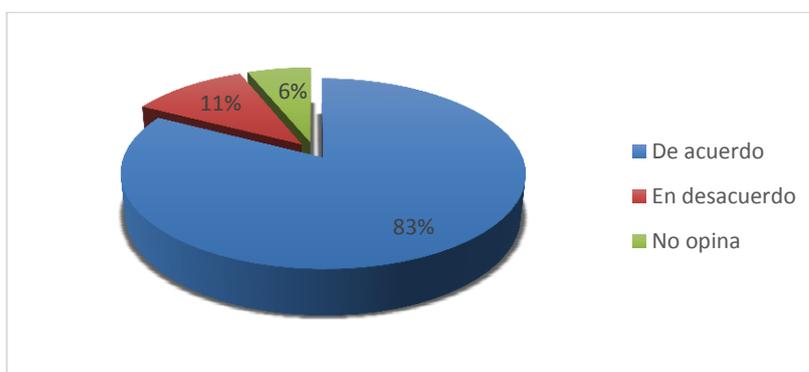


Figura 10. Administración de la gerencia

Interpretación de la pregunta 10

El 83% de los encuestados consideran que poseen con una administración idónea para desarrollarse dentro del mercado; el 11% se encuentran en desacuerdo y un 6% prefirió no opinar.

11.- Por cuál de los siguientes medios, la empresa recibe su mercadería:

Cuadro 19. Recepción de la mercadería

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	PORCENTAJE
Transporte propio	8	8%
Transportes de proveedores	91	92%
Transportes de alquiler	0	0%
TOTAL	99	100%
Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.		

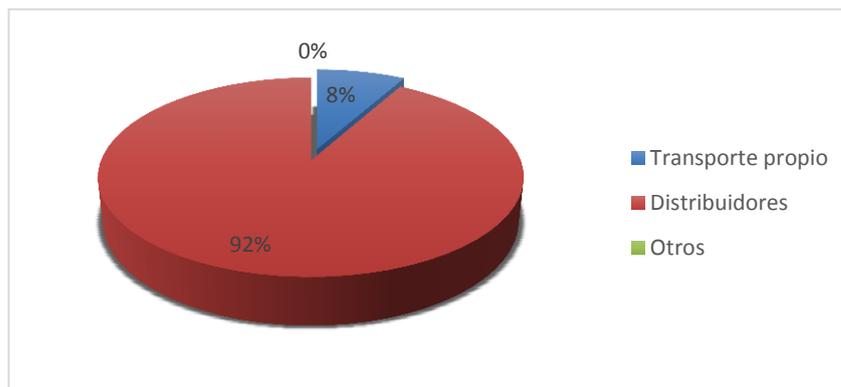


Figura 11. Recepción de mercadería

Interpretación de la pregunta 11

El 8% de los encuestados manifiestan que la mercadería la reciben por transporte propio de la empresa y el 92% reciben la mercadería por medio de sus distribuidores. Esto nos da a ver que la mayoría de las ferreterías no cuentan con transporte propio para trasladar su mercadería al local de trabajo, teniendo como opción los distribuidores.

12.- Cree usted que la conservación de la mercadería se ve amenazada por:

Cuadro 20. Conservación de la mercadería

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	PORCENTAJE
Ingreso de la mercadería	34	35%
Exceso de materiales	6	6%
Ubicación	17	17%
Clima	14	14%
Otros	28	28%
TOTAL	99	100%

Elaborado por: Libia de los Angeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.

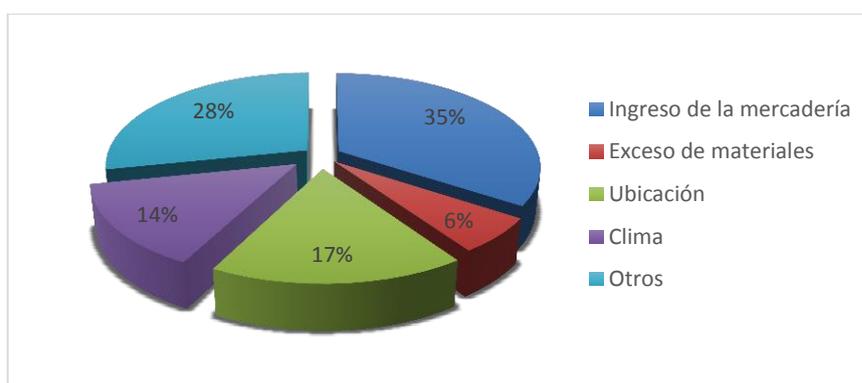


Figura 12. Conservación de la mercadería

Interpretación de la pregunta 12

En el sector ferretero de Milagro el 35% de los encuestados mencionaron que el ingreso de mercadería grande y pesada al local afecta a la conservación del resto de los materiales que existen dentro de la ferretería; por otra parte un 6% creen que es el exceso de materiales afecta a la conservación de la mercadería; mientras que un 17% opinan que es por la ubicación; el 14% consideran al clima como factor de deterioro para los materiales y por ultimo un 28% creen que son otros los motivos por la que se ve afectada la conservación de la mercadería.

13.- ¿Considera usted que la ubicación de los productos, influyen en las ventas?

Cuadro 21. Ubicación de la mercadería

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	PORCENTAJE
Siempre	81	82%
Casi siempre	11	11%
A veces	7	7%
Nunca	0	0%
Total	99	100%

Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.

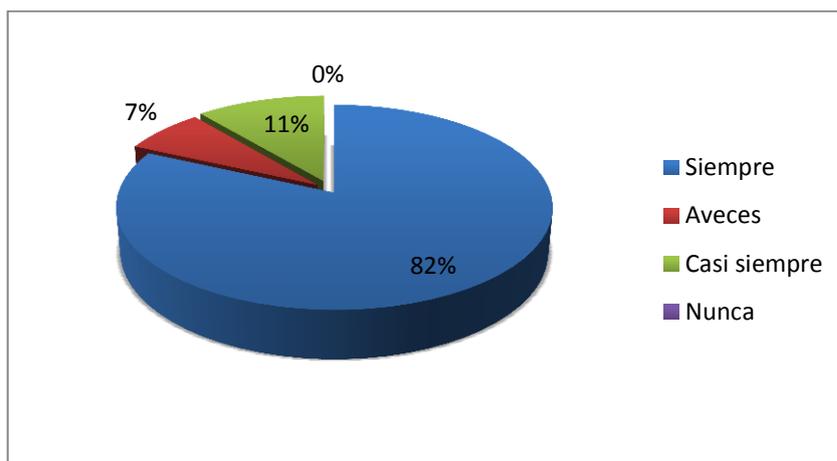


Figura 13. Ubicación de la mercadería

Interpretación de la pregunta 13

Dentro del sector ferretero, encontramos que un 82% de los empleados dijeron que la ubicación de los productos siempre influye en sus ventas, aunque un 11% indicaron que casi siempre influye, pero también se refleja un 7% que mencionaron que a veces influye en las ventas.

14.- ¿Los pedidos que la empresa realiza a sus proveedores, los recibe a la fecha indicada?

Cuadro 22. Entrega de materiales por proveedor

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	PORCENTAJE
Siempre	38	38%
Casi siempre	41	42%
A veces	14	14%
Nunca	6	6%
Total	99	100%

Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.

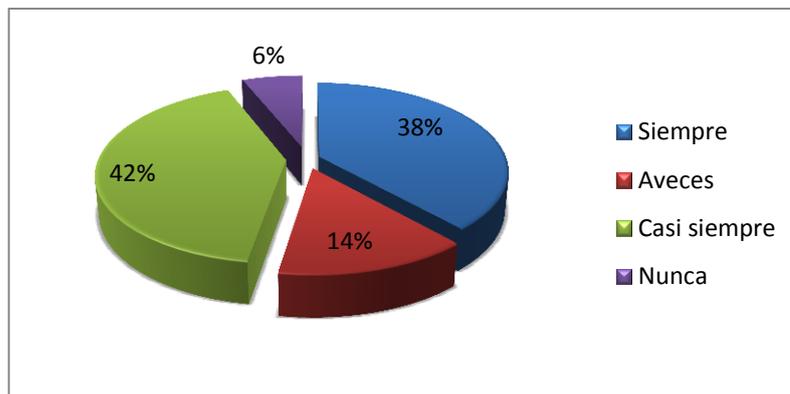


Figura 14. Entrega de materiales por proveedores

Interpretación de la pregunta 14

Referente con los proveedores, un 42% de los empleados mencionaron que casi siempre llega la mercadería a la fecha indicada, mientras que un 38% dijeron que siempre llega a tiempo, también tenemos un 14% que indicaron que a veces llega a tiempo y por último tenemos un 6% que mencionaron que nunca llega a tiempo el material requerido.

15.- ¿Considera usted que los proveedores influyen en la satisfacción del cliente?

Cuadro 23. Influencia de los proveedores hacia los clientes

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	PORCENTAJE
De acuerdo	92	93%
En desacuerdo	7	7%
No opino	0	0%
Total	99	100%
Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.		

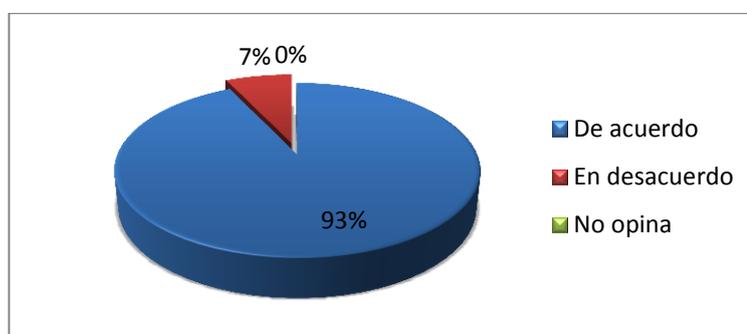


Figura 15. Influencia de los proveedores hacia los clientes

Interpretación de la pregunta 15

Es considerable mencionar que un 93% están de acuerdo que los canales de distribución, es decir los proveedores intervienen en la satisfacción de los clientes, mientras que un 7% están en desacuerdo.

16.- ¿Considera usted que el ambiente laboral, influye en la satisfacción de los clientes?

Cuadro 24. Satisfacción de clientes por ambiente laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	PORCENTAJE
Mucho	99	100%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	99	100%
Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.		

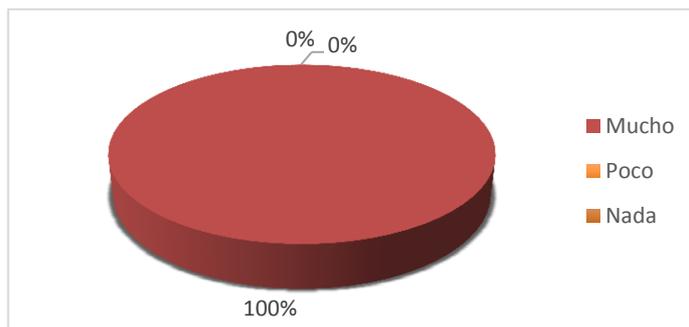


Figura 16. Satisfacción de clientes por ambiente laboral

Interpretación de la pregunta 16

Referente al ambiente laboral, el 100% de los empleados del sector ferretero indicaron que influye mucho en la satisfacción de los clientes.

Encuesta dirigida a los clientes en General

Esta encuesta está dirigida a los clientes con el objetivo de obtener información que nos ayude a la comprobación de nuestro problema planteado o variables de investigación.

1.- ¿Cada que tiempo usted adquiere materiales de ferretería?

Cuadro 25. Adquisición de materiales

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	PORCENTAJE
Siempre	21	42%
Casi siempre	24	48%
A veces	5	10%
Total	50	100%

Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.

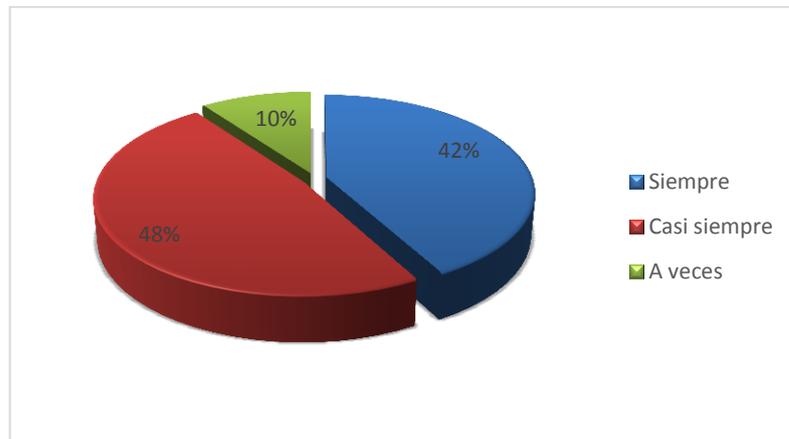


Figura 17. Adquisición de materiales

Interpretación de la pregunta 1

Con respecto a la adquisición de materiales de ferretería, un 48% de los clientes del sector ferretero en general, indicaron que casi siempre compran materiales, mientras que un 42% mencionaron que siempre compran materiales y un 10% que a veces compran.

2.- ¿Cómo considera usted, el servicio que recibe de la ferretería?

Cuadro 26. Prestación de servicio a clientes

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	PORCENTAJE
Buena	28	56%
Regular	18	36%
Mala	0	0%
No opina	4	8%
Total	50	100%

Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.

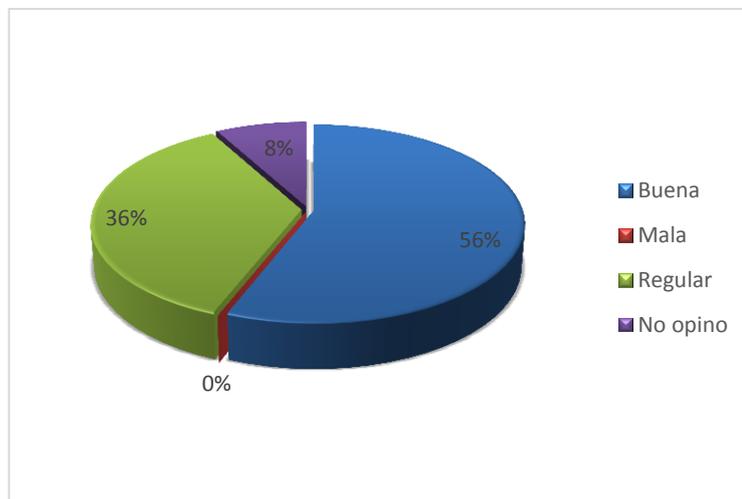


Figura 18. Prestación de servicio a clientes

Interpretación de la pregunta 2

Referente al servicio tenemos un 56% de los clientes que mencionaron que es bueno el servicio que reciben de la ferretería, un 36% que es regular, mientras que un 8% se decidió a no opinar.

3.- ¿Cómo calificaría la atención que recibe por parte de los empleados de la ferretería?

Cuadro 27. Atención a clientes

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	PORCENTAJE
Muy buena	9	18%
Buena	19	38%
Regular	22	44%
Mala	0	0%
Total	50	100%

Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.

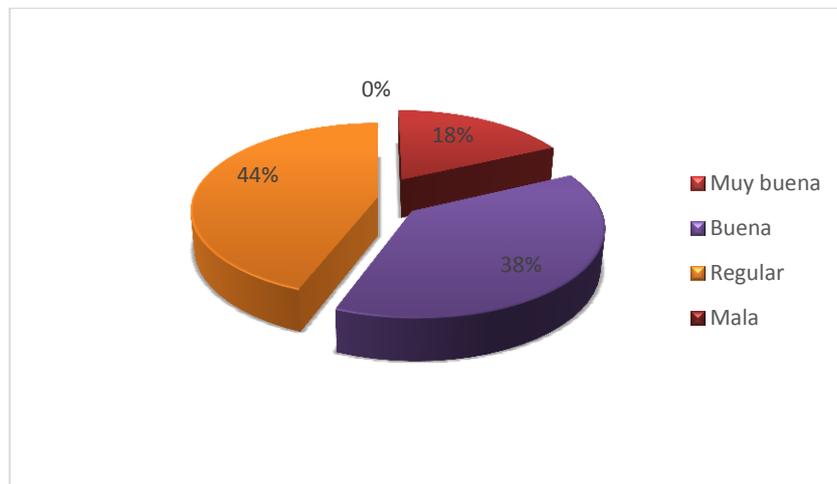


Figura 19. Atención a clientes

Interpretación de la pregunta 3

Tenemos un 44% de los clientes que indicaron que la atención por parte de los empleados es regular, mientras que un 38% mencionaron que es buena la atención que reciben, por ultimo tenemos un 18% que indicaron que muy buena la atención

4.- ¿Los materiales que le son entregados por la ferretería cubren con sus expectativas?

Cuadro 28. Expectativas en la entrega de materiales

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	PORCENTAJE
Siempre	22	44%
Casi siempre	18	36%
A veces	10	20%
Nunca	0	0%
Total	50	100%
Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.		

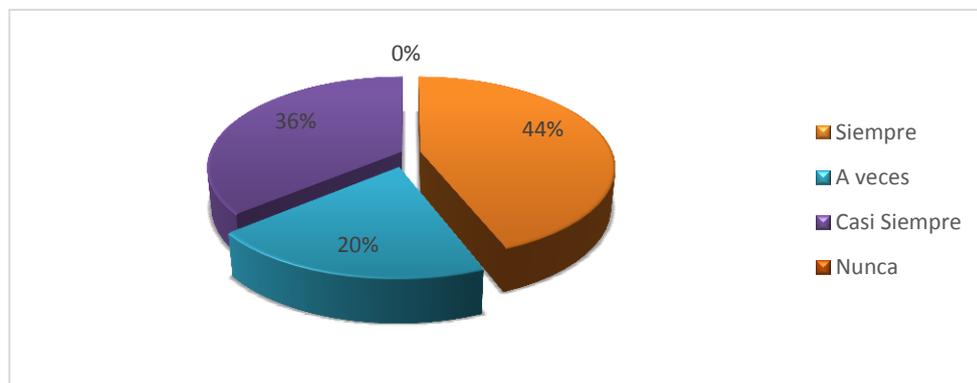


Figura 20. Expectativas en la entrega de materiales

Interpretación de la pregunta 4

Un 44% de los clientes del sector ferretero indicaron que siempre cubren con sus expectativas los materiales que reciben de la ferretería, aunque un 36% menciona que casi siempre cubren con sus expectativas, también tenemos un 20% de clientes que indicaron que a veces cumplen con sus expectativas.

5.- ¿Considera usted que la exhibición de los materiales influyen en su compra?

Cuadro 29. Exhibición de materiales

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	PORCENTAJE
De acuerdo	50	100%
En desacuerdo	0	0%
No opino	0	0%
Total	50	100%

Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.

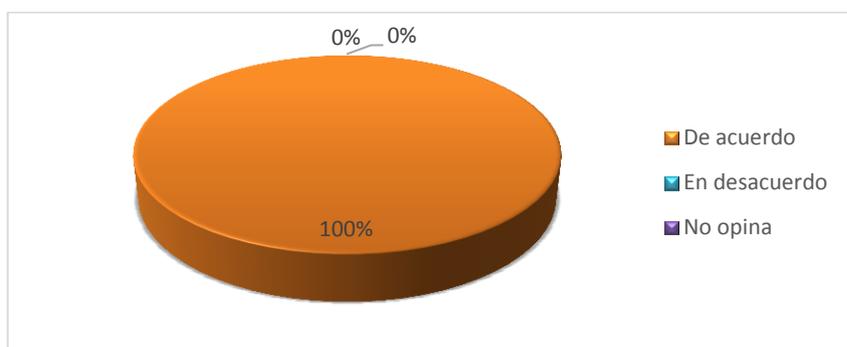


Figura 21. Exhibición de materiales

Interpretación de la pregunta 5

Cabe mencionar que el 100% de los clientes del sector ferretero están de acuerdo que la exhibición de los materiales influye en la compra del mismo.

6.- ¿Cómo considera usted la calidad de los productos que recibe de la ferretería?

Cuadro 30. Calidad de productos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	PORCENTAJE
Buena	28	56%
Regular	13	26%
Mala	0	0%
No opino	9	18%
Total	50	100%
Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.		

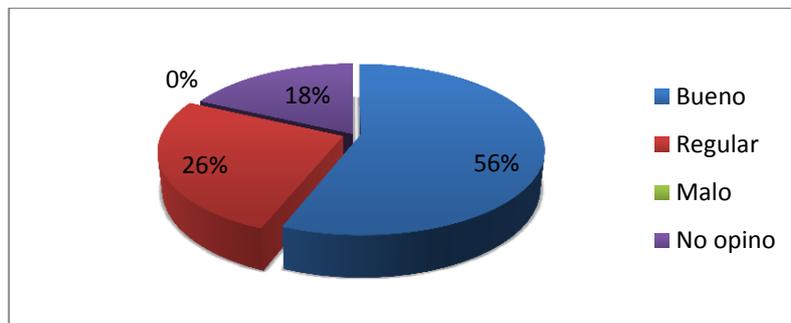


Figura 22. Calidad de productos

Interpretación de la pregunta 6

Con respecto a la calidad del producto tenemos un 56% de los clientes que mencionaron que es buena, mientras que un 26% indicaron que es regular, también tenemos un 18% que decidieron no opinar al respecto.

Entrevistas realizada a los jefes de las microempresas del sector ferretero.

- 1.- **¿Cuántos años tiene la empresa laborando en el mercado?**
- 2.- **¿Cuenta la organización con manual de funciones?**
- 3.- **¿Cuenta la empresa con políticas de control?**
- 4.- **¿Cree usted que la gestión administrativa depende en gran medida del control interno? ¿Por qué?**
- 5.- **¿Considera usted que el control interno ayuda en el desarrollo de las actividades dentro de la organización?**

ARMIJOS CORDOVA GINMY ALEJANDRO dueño de la ferretería Mr. Ferretero, ubicada en la calle 24 de mayo entre 9 de Octubre y Pedro Carbo.

1. Tengo laborando más de un año dentro del mercado.
2. No cuento con manual de funciones.
3. Si, poseo políticas de control.
4. Sí, porque sin control no se sabría identificar que materiales existen dentro del stop.
5. Sí, porque como lo mencione anteriormente ayudaría a controlar la mercadería.

ALVARADO VERA MENTOR ISRAEL dueño de la ferretería FERRICOLOR ubicada en las calles Eloy Alfaro y Calderón.

1. Tengo laborando más de ocho años.
2. No poseo manual de funciones
3. Si, cuento con políticas de control.
4. Pienso que sí, porque ayudaría controlar los empleados.
5. Por supuesto que sí, porque permitiría compartir responsabilidad y mantener mi inventario al día.

PINO VELEZ LUIS ANTONIO dueño de la ferretería MULTIPERNOS ubicada en las calles Eloy Alfaro y Chiriguaya

1. Tengo laborando más de treinta años.
2. No poseo manual de funciones
3. Sí, cuento con políticas de control.
4. Pienso que sí, porque ayudaría mejorar el negocio.
5. Claro que sí, porque ayudaría a mantener establecida la responsabilidad de cada empleado.

Análisis de las entrevistas a los jefes.

¿Cuántos años tiene la empresa laborando en el mercado?

En la entrevista realizada a los jefes del sector ferretero del cantón Milagro, tenemos un 56% de las microempresas que están establecidas por más de cinco años en el mercado local, seguido de un 38% que se establecen por más de tres años y por ultimo un 6% de las microempresas que se encuentran posesionadas por un año.

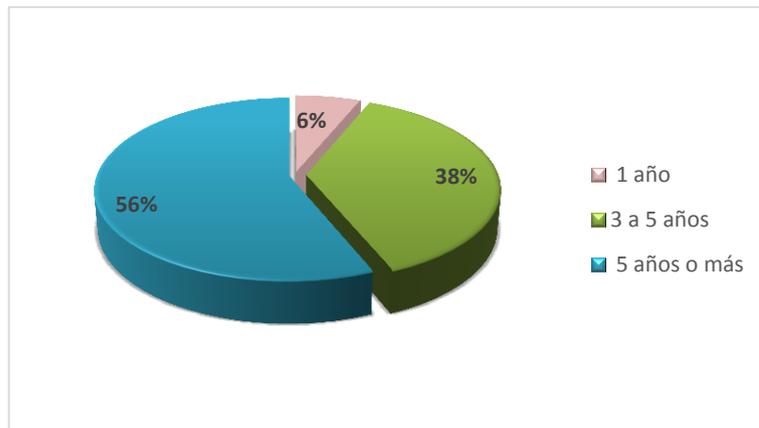


Figura 23. Año de establecimiento

¿Cuenta la organización con manual de funciones?

Referente a que si las microempresas poseen un manual de funciones, se topó con la novedad que solo el uno por ciento la posee. Sirviendo de guía para llegar a una conclusión de que no poseen controles internos.

La mayoría de las microempresas encuestadas no cuentan con personal suficiente. Por lo general dentro de cada microempresa los mismos jefes son quienes realizan las tareas.

¿Cuenta la empresa con políticas de control?

La gran mayoría de los microempresarios nos reflejaron que poseen políticas, pero en sí, dichas políticas empíricas no son para un adecuado manejo y control de su gestión administrativa. Estas políticas por parte de los jefes se refieren a solo alcanzar los presupuestos de ventas.

¿Cree usted que la gestión administrativa depende en gran medida del control interno? ¿Por qué?

Por otra parte los microempresarios indicaron que la gestión administrativa va de la mano con el control interno por la razón de que deben estar pendientes del ingreso y salida de la mercadería, a pesar de sus respuestas, cabe recalcar que la mayoría no posee controles internos. Dando lugar a la mala toma de decisiones en la organización.

¿Considera usted que el control interno ayuda en el desarrollo de las actividades dentro de la organización?

Gran parte de los microempresarios mencionaron que el control interno les sería de gran ayuda al desarrollo de las actividades porque facilita las funciones de ellos y sus empleados lo que conlleva a la satisfacción de los clientes.

Esta información obtenida es de gran ayuda para la propuesta de la investigación.

Por la razón que se quiere implementar una guía de control que sea de fácil manejo y factible en los resultados que se espera obtener.

Siguiendo con la entrevista, los microempresarios reflejaron que por lo general cuentan con varios proveedores, los cuales en muchas ocasiones no cumplen con la entrega del producto solicitado, lo que les representa inconvenientes en el stop de productos, que se ve reflejado en el momento que el mercado requiere de dichos productos y al no contar con ellos genera insatisfacción en el cliente.

Entrevista a expertos

Ingeniero Comercial Edwin Favio Valderra Barragán, magister en tributación, docente en la Universidad Estatal de Milagro, impartiendo la materia de auditoría Financiera I y II, Contabilidad Básica. Anteriormente se desempeñó como analista de crédito en UNIBACO, en la ciudad de Quito; también fue Jefe de personal en el Municipio Marcelino Maridueña.

¿Qué es control interno?

“El control interno es una herramienta que sirve para ayudar a mantener los activos de la empresa”.

Si no hay controles en una organización tienden a desaparecer, sean estos por fraudes o errores.

¿Cuál es la importancia del control interno? ¿Sirve para la toma de decisiones?

Son importante los controles porque ayudan a las operaciones que realizan los dueños, además ayudan en los estados financieros para la toma de decisiones, por otra parte al momento de comprar, se evita adquirir activos innecesarios.

¿Qué es la gestión administrativa?

Con respecto a la gestión administrativa ayuda en la eficiencia y eficacia de las operaciones, lo que da lugar a que el trabajo no se quede en el conocido dicho del embudo por la razón de que se va a saber a dónde se dirige la empresa.

Si no existe un organigrama estructural, no se podrá ver reflejado como está compuesta. Es decir que los empleados no sabrán a quien dirigirse al momento de reportar sus actividades, se puede indicar que es el primer paso que debe poseer un negocio.

La gestión administrativa va de la mano con el control interno. ¿Por qué?

El control interno lo establece la administración o sus sucesores conforme a la necesidad de cada área. Aquí también entra el manual de función y las políticas para sancionar a los trabajadores. Todo esto se encierra para dirigir correctamente a una organización.

Por ejemplo: “Si nosotros establecemos controles a nuestros hijos estos se desarrollarán de buena manera y si no se establece se descarriaran del camino”.

“Si nos damos cuenta los controles existen desde la existencia del ser humano, por el motivo de que Dios creo los 10 mandamientos como deberes o leyes a seguir pero el ser humano no las cumple ni en un cincuenta por ciento”.

Contador Público Autorizado, Bartolo Enrique Anguizaca Fuentes, Ingeniero en Contaduría Pública y Auditoría, actualmente contador en Ecuainvesto S.A. Anteriormente se desempeñó como Asistente Contable por más de 5 años en Ecoelectric S. A. que pertenece al Consorcio Nobis,.

¿Qué es control interno?

“Los controles internos son mecanismos implementados en la compañía para supervisar el correcto manejo de las operaciones”.

¿Cuál es la importancia del control interno?

“Los controles son importante para la organización porque ayudan a que se lleven a cabo todas las operaciones o funciones de la compañía. Siempre y cuando tales controles internos sean efectivos”.

El control interno ¿ayuda a la toma de decisiones?

“Los controles internos en parte ayudan a la toma de decisiones, ya que estos controles solo sirven para las operaciones normales de la compañía que se las cumpla correctamente, por ende si todo esto se lo hace de acuerdo a los controles, obtendremos información correcta sin errores y así se podrá tomar buenas decisiones”.

¿Qué es la gestión administrativa? ¿Va de la mano con el control interno?

“La gestión administrativa es la que implementa los controles internos por ende deben ir de la mano, aunque constantemente deberán ser supervisados para que estos controles se cumplan”.

“Toda empresa desde el inicio de su actividad económica debe poseer controles, sin embargo muchas poseen simples políticas, como por ejemplo, tener cuadrada la caja”.

“Recordemos que toda empresa posee políticas según sus necesidades, por eso es de gran importancia, sin controles la empresa no sabe para dónde va, como por ejemplo el timón del barco que nos dirige a dónde queremos ir”.

Según su criterio en ¿Qué proporción el control interno ayuda en el desarrollo de las actividades dentro de la organización?

Para Anguisaca Fuentes un cincuenta por ciento del control interno ayuda en el desarrollo de las actividades de una organización, debido a que los controles son reglamentos que se dirigen al ambiente de control, evaluación y riesgo, control de actividades, información y comunicación; y monitoreo.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA

En estudio realizado a las microempresas del sector ferretero, se tomará en consideración los resultados obtenidos tanto de la entrevistas, como las encuestas.

El sector ferretero actualmente requiere implementar urgente una guía, para poder controlar la eficiencia y eficacia de las operaciones.

Es decir, la aplicación de los cinco métodos dentro del control interno, que son actividades de control, evaluación y riesgo, control de actividades, información y comunicación y monitoreo; esto se lo puede encontrar dentro del COSO.

Lo antes mencionado se respalda por la información obtenida de los expertos, la cual declaran que un adecuado control debe poseer los cinco métodos, dentro de estos se ve reflejado la estructuración de un organigrama funcional, las políticas, los errores y fraudes, una adecuada comunicación entre jefes u empleados y la supervisión de las actividades a realizar, lo que da lugar a la buena toma de decisiones y al mejoramiento de todas las operaciones de la empresa.

Referente a la gestión administración, muchos de los microempresarios no distribuyen de manera proporcional las actividades que deben realizar los empleados, dando origen a que unos tengan mayor responsabilidad que otros.

Cabe mencionar que los microempresarios están de acuerdo que se implementen controles internos dentro de la gestión administrativa, estos serían de gran ayuda para el manejo de sus actividades y las de sus empleados.

Los expertos confirman que la gestión administrativa debe poseer controles, siendo ellos mismos quienes establecen los controles y políticas de una organización. Estos controles deberán ser supervisados para que se cumplan.

Con una buena estructura organizacional y controles aplicados en la empresa les ayudara a desarrollarse en una mejor forma, la cual aumentara la rentabilidad y calidad de su servicio en el mercado nacional. Posteriormente tendrán la oportunidad de adquirir reconocimiento de patentes nacionales como internacionales.

4.3 RESULTADOS

Al desarrollar el análisis de las encuestas, podemos probar que las hipótesis proyectadas son firmes, es decir que responden al problema planteado.

Se determina que la mayoría de los empleados no realizan sus tareas bajo un manual de funciones, debido a que en su gran parte los microempresarios son jefes y empleados al mismo tiempo, mientras que la minoría recibe orden directa de los jefes.

En la actualidad de acuerdo a lo encuestado, la mayoría de las microempresas no cuentan con un medio idóneo para que los empleados comuniquen sus actividades, esta es una de las razones por la que surgen problemas dentro de las organizaciones, debido a esto, es recomendable que todas la empresas cuenten con una guía de control interno para el mejoramiento de la gestión administrativa.

De acuerdo a lo encuestado, se determina que los jefes no poseen metodologías de control adecuadas para realizar las funciones, pues en sí no tienen una guía que los oriente o establezcan orden dentro de la organización.

Sin embargo están conscientes que al aplicar adecuadas políticas de control les serían de gran ayuda para el mejoramiento de sus actividades diarias.

Dentro de la encuesta se determina que el ambiente laboral influye en la satisfacción de los clientes, siendo así, que el ambiente llegare a estar tenso para los empleados, estos a su vez no podrán dar una buena atención al cliente. Lo que ocasionaría pérdidas de clientela para la empresa.

Dentro de las encuestas realizadas a los clientes se detalla que el servicio que reciben por parte de los empleados del sector ferretero, no es buena, por esta razón se ve la insatisfacción, dando a entender que a estos les falta capacitación para la atención a los consumidores.

Los resultados arrojados por la encuesta, nos reflejó que la conservación de la mercadería se ve amenazada por el ingreso de la misma, lo que equivale a pérdidas significativas para los microempresarios. Por la razón que la mercadería suele ser estropeada; sea esta al momento de ser bajada de los camiones, por mercaderías pesadas o en casos fortuitos.

Por ejemplo: El mismo empleado del sector ferretero suele estropear la mercadería al momento de ingresarla a la ferretería.

Los empleados encuestados, están de acuerdo que la ubicación de los productos, influyen siempre en las ventas. Por esto se determina que un producto que no se exhibe merma las ventas y ocasiona deterioro del material.

Con la información que se obtuvo de las encuestas se identifica que los proveedores también influyen en la satisfacción de los clientes. Por la razón que los pedidos en su mayoría no llegan a tiempo.

Con toda esta información obtenida podemos concluir que al sector ferretero le hace falta controles internos para que puedan tener un mejor funcionamiento dentro de su gestión administrativa, la razón es porque se ha notado pérdidas significativas, sea esta en su mercadería, en su personal y en las decisiones que tienen dentro de la empresa.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

La entrevista realizada a los jefes y la encuesta aplicada a los empleados del sector ferretero, demuestra que si existe ausencia de controles internos dentro de la gestión administrativa.

Lo mencionado se demuestra en las siguientes preguntas realizadas:

Cuadro 31. Verificación de hipótesis general

HIPÓTESIS GENERAL	PREGUNTAS	ALTERNATIVA
El control interno, incide en la gestión administrativa de las microempresas del sector ferretero del cantón Milagro.	3.- (empleados) ¿La función que desempeña usted en la empresa dentro de que área se encuentra?	Operativa=38% Administrativa=15% Todas las anteriores=46% Otros=1%
	4.- (empleados) Las funciones que usted realiza dentro de la empresa son por	Manual de funciones=1% Iniciativa propia=47% Orden directa de un superior=10% Dueño=42%
	5.- (empleados) ¿Qué medio usted utiliza para comunicar sus actividades dentro de la empresa?	Informe escrito=17% Observación=20% Reporte=9% Ninguna=54%
	10.- (empleados) ¿Considera usted que la administración que posee la empresa es idónea para desarrollarse dentro del mercado?	De acuerdo=83% En desacuerdo=11% No opino=6%
	4.- (Jefe) ¿Cree usted que la gestión administrativa depende en gran medida del control interno? ¿Por qué?	No se sabría identificar el inventario en existencia
	4.- (Experto) ¿Qué es la gestión administrativa? La gestión administrativa va de la mano con el control interno. ¿Por qué?	Ayuda en la eficiencia y eficacia de las operaciones, es establecida por la administración por ende va de la mano.
Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.		

En la entrevista a los jefes ellos dejan claro que si existen controles empírico, pero no poseen controles internos definidos que puedan ser aplicados en las funciones realizadas dentro de la empresa, estos se reflejan en la pregunta 4 realizada en la entrevista. También en la entrevista realizada a los expertos en la pregunta 4, indicaron que ayuda en la eficiencia y eficacia de las operaciones y que siempre va de la mano con el control interno por la razón de que la gestión es la que establece

dichos controles, como su palabra mismo lo dice son controles internos de la empresas y tales controles va a cambiar según la necesidad. La pregunta 3 refleja el área donde realizan las funciones los empleados o los mismos microempresarios que son a su vez jefes y empleados, la pregunta 4 nos muestra que, las funciones que se realiza dentro de la empresa no son establecidas por ningún manual de funciones sino que la realizan por orden directa del dueño o por iniciativa propia y en la pregunta 5 de la encuesta nos confirman que en su mayoría no utilizan ningún medio para comunicar sus actividades. También tenemos la pregunta 10 que se refiere a la administración de la empresa, es decir que la mayoría de los microempresarios y empleados optaron por considerar que su administración es idónea desarrollarse dentro del mercado local, pero cabe mencionar que gran parte de la microempresas no poseen empleados por la razón de que los mismos dueños hacen el papel de jefes y empleados al mismo tiempo.

Por ende todo dueño va a optar que la administración que ellos poseen o llevan a cabo es la más ideal.

Lo que indica que el sector ferretero no posee controles y es una de las razones que se le dificulta a los microempresarios para controlar pérdidas que suelen presentarse y también para controlar a sus subordinados a establecer un orden en las funciones que debe desempeñar cada uno.

Cuadro 32. Verificación de hipótesis particular

HIPÓTESIS PARTICULAR # 1	PREGUNTAS	ALTERNATIVA
Las políticas de control, inciden en las funciones de los empleados.	6.- (empleados) Las metodologías de control que posee la empresa son acordes para el desarrollo de sus funciones	De acuerdo=81% En desacuerdo=15% No opina=4%
	7.- (empleados) ¿Cree usted que las políticas de control ayudan al mejoramiento de sus actividades?	De acuerdo=89% En desacuerdo=10% No opina=1%
	3.- (Jefe) ¿Cuenta la empresa con políticas de control?	si
Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.		

Acerca de la falta de políticas de control en el sector ferretero del cantón Milagro, en la pregunta 6 se refleja que las microempresas mantienen metodologías de control empíricas para el desarrollo de sus funciones, sin embargo estas no son suficientes porque no la poseen en forma de un manual escrito para que la empresa se encuentre mejor estructurada y se la pueda dar a conocer a los empleados, la pregunta 7 nos revela que las políticas de control ayudan al mejoramiento de las actividades porque es una forma legal y ordenada de indicar a cada empleado o jefe lo que debe o no hacer, para así tener un mejor ambiente laboral y trabajo en equipo. Por otra parte la pregunta 3 los jefes nos indican que si cuentan con políticas de control, las mismas que no se encuentran establecidas en dentro de un manual o guía.

Cuadro 33. Verificación de hipótesis particular

HIPÓTESIS PARTICULAR # 2	PREGUNTAS	ALTERNATIVA
El ambiente laboral, incide en el desempeño laboral de los trabajadores.	8.- (empleados) ¿El ambiente donde usted trabaja cuenta con las condiciones adecuadas para el desempeño de sus labores?	Siempre=94% Casi siempre=5% Nunca=1%
	9.- (empleados) Por cuál de las siguientes alternativas considera usted, ¿Que un trabajador rota de su trabajo?	Ambiente tenso=26% Inexistencia de Capacitación=9% Compromiso en equipo=16% Otros=49%
	2.- (clientes) ¿Cómo considera usted, el servicio que recibe de la ferretería?	Buena=56% Regular=36% No opina=8%
Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.		

Con respecto al ambiente laboral en la pregunta 8 los empleados en su mayoría indicaron que las condiciones en donde ellos trabajan son las más adecuadas para el desempeño de sus labores, sin embargo en la pregunta 9 reflejaron que un trabajador rota casi siempre por el ambiente tenso que suele presentarse dentro de las microempresas, otros indicaron por la falta de capacitación o el compromiso de

trabajar en equipo. En la pregunta 2, realizada a los clientes expresaron que el servicio que reciben de la ferretería es regular, dando lugar a la comprobación de que un ambiente tenso influye en los empleados y por ende afecta al servicio que prestan a los consumidores.

Cuadro 34. Verificación de hipótesis particular

HIPÓTESIS PARTICULAR # 3	PREGUNTAS	ALTERNATIVA
La atención por parte de los empleados, incide en la satisfacción de los clientes.	16.- (empleados) ¿Considera usted que el ambiente laboral, influye en la satisfacción de los clientes?	Mucho=100%
	3.- (clientes) ¿Cómo calificaría la atención que recibe por parte de los empleados de la ferretería?	Muy Bueno=18% Bueno=38% Regular=44%
Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.		

Referente a la atención por parte de los empleados la pregunta 16 nos indica que el ambiente laboral influye en la satisfacción de los clientes, por ende queda demostrado que si un empleado está laborando en un ambiente rígido, este se ve afectado y afecta a los que lo rodea, en la pregunta 3 de la encuesta realizada a los clientes respondieron en su mayoría, que la atención es regular por parte de los empleados, dando paso a la comprobación de que la satisfacción del cliente depende de la atención brindada de los empleados.

Cuadro 35. Verificación de hipótesis particular

HIPÓTESIS PARTICULAR # 4	PREGUNTAS	ALTERNATIVA
El proceso de ingreso de mercadería, incide en su conservación.	11.- (empleados) Por cuál de los siguientes medios, la empresa recibe su mercadería:	Transporte propio=8% Distribuidores=92%
	12.- (empleados) Cree usted que la conservación de la mercadería se ve amenazada por:	Ingreso de mercadería=35% Exceso de materiales=6% Ubicación=17% Clima=14% Otros=28%
	4.- (clientes) ¿Los materiales que le son entregados por la ferretería cubren con sus expectativas?	Siempre=44% Casi siempre=36% A veces=20%
Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.		

La pregunta 11 indica que la mayoría de las microempresas del sector ferretero reciben su mercadería por medio de los distribuidores, la cual va de la mano con la pregunta 12, la que refleja que la conservación de la mercadería se ve amenazada por el ingreso de materiales pesados al momento de ingresar la mercadería al local, dando lugar a la pregunta 4, en su mayoría los clientes encuestados expresan que casi siempre y a veces cubren con las expectativas que ellos esperan obtener.

Cuadro 36. Verificación de hipótesis particular

HIPÓTESIS PARTICULAR # 5	PREGUNTAS	ALTERNATIVA
La ubicación de los productos en stock, incide en las ventas.	13.- (empleados) ¿Considera usted que la ubicación de los productos, influyen en las ventas?	Siempre=81% Casi siempre=11% A veces=7%
	5.- (clientes) ¿Considera usted que la exhibición de los materiales influyen en su compra?	De acuerdo=100%
	6.- (clientes) ¿Cómo considera usted la calidad de los productos que recibe de la ferretería?	Buena=56% Regular=26% No opino=18%
Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.		

En la pregunta 13 los empleados responden que la ubicación del producto siempre influye en las ventas, por la razón de que los clientes consideran en la pregunta 5 que la exhibición es importante para la compra del producto, por último la pregunta 6 de la encuesta realizada a los clientes una significativa parte consideran que la calidad del mismo era regular.

Esto conlleva a que los microempresarios no cuenten con el espacio suficiente para ubicar su mercadería al momento de recibirla, por lo general este problema se presenta en gran parte dentro de las microempresas del sector.

Aquí también se puede reflejar que por tal exceso de mercadería, muchas de estas suelen estar ocultas y no se muestra dicho material. También interviene el deterioro de la misma, es decir que como los materiales no tiene un lugar específico para ser ubicados la calidad del este disminuye con el tiempo.

Cuadro 37. Verificación de hipótesis particular

HIPÓTESIS PARTICULAR # 6	PREGUNTAS	ALTERNATIVA
Los Proveedores, incurren en la satisfacción del cliente.	14.- (empleados) ¿Los pedidos que la empresa realiza a sus proveedores, los recibe a la fecha indicada?	Siempre=38% Casi siempre=42% A veces=14% Nuca=6%
	15.- (empleados) ¿Considera usted que los proveedores influyen en la satisfacción del cliente?	De acuerdo=93% En desacuerdo=7%
Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.		

En la pregunta 14 se ve reflejado que los proveedores de las microempresas del sector ferretero casi siempre entregan a tiempo los materiales, también cabe indicar que una significativa parte de los microempresarios expresaron que a veces y nunca la reciben a tiempo, en la pregunta 15 se confirma que los proveedores influye en la satisfacción del clientes, puesto que en su gran mayoría tanto jefes como empleados indicaron que, como la mercadería no llega a tiempo sus clientes optan por preferir otra ferretería que le cumplan con el material requerido.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Diseño de una guía de control interno para la gestión administrativa de las microempresas del sector ferretero del cantón Milagro.

5.2 FUNDAMENTACIÓN

Este estudio, se lo ha elaborado con la finalidad que pueda llevarse a efecto en las microempresas ferreteras que actualmente se encuentran posesionadas en el cantón Milagro y las que se quieran incursionar en este tipo de negocios.

La gestión administrativa de las microempresas del sector ferretero, es indispensable por la razón que es la que dirige a la organización, sin embargo en estudio realizado al sector se notó que estas no cuentan con misión, visión las que le permitirán tener una adecuada orientación para que el dueño y sus empleados sepan hacia donde se dirige la empresa. Por ende no cuentan con manual de funciones, estructura organizacional siendo esta la principal base que debe poseer toda organización.

Este es el motivo por la que el sector ferretero debe implementar una guía de control interno, para así poder mejorar las actividades dentro de la organización y tomar correctas decisiones dentro de la gestión administrativa.

5.2.1 Fundamentación Teórica

Componentes del control interno: el control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma cómo la administración maneja el negocio y están integrados a los procesos administrativos. Los componentes son:

- El ambiente de control;
- Los procesos de valoración de riesgo de la entidad;
- Los sistemas de información y comunicación
- Los procedimientos de control; y
- La supervisión y seguimiento de los controles.³⁶

Control Interno: proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.³⁷

Eficacia: la eficacia del control interno depende directamente del logro de los objetivos de negocio que tiene el sistema como la eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad del proceso de presentación de reportes financieros, cumplimiento de normas y obligaciones, salvaguarda de activos, direccionamiento estratégico.³⁸

Eficiencia: Cumplimiento de los objetivos con el menor consumo posible de recursos y con la máxima calidad percibida.³⁹

Estructura organizacional: plano que indica cómo se agrupan las personas y los puestos en una organización. La estructura se ilustra mediante un organigrama⁴⁰

Funciones: toda empresa, para alcanzar sus objetivos, debe llevar a cabo una serie de funciones que a su vez están interrelacionadas entre sí. Estas funciones guardan relación con los diferentes departamentos o áreas funcionales de la empresa y son

³⁶ BLANCO LUNA, Yanel: *Auditoría integral normas y procedimientos*, p. 198

³⁷ BLANCO LUNA, Yanel: *Ibíd*, p. 194.

³⁸ MANTILLA BLANCO, Samuel Alberto: *Op. Cit.*, p. 47

³⁹ ENA VENTURA, Belén, DELGADO GOZÁLEZ, Susana y ENA VENTURA, Teresa: *Gestión administrativa de personal*, p. 3.

⁴⁰ GIBSON, James L., IVANCEVICH, John M., DONNELLY, James H. y KONOPASKE, Robert: *Organizaciones comportamiento, estructura, procesos*, p. 7.

las siguientes: función productiva, comercial, financiera, de recursos humanos y de administración.⁴¹

Gestión Administrativa: conjunto de operaciones, mediante los cuales los directivos de la organización desarrollan sus labores a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo como lo son planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Métodos: se puede conceptualizar al método, como el camino, trazado por medio de reglas y procedimientos, que conduce a un fin. Supone un orden lógico de pasos para llegar correctamente a la meta.⁴²

Organización: es una entidad coordinada que consta de al menos dos personas que trabajan para lograr una meta o un conjunto de metas comunes.⁴³

Operaciones: son ejecuciones metódicas y sistemáticas sobre números datos, etcétera, para lograr un determinado fin.

Objetivos: George R. Terry, define los objetivos en la administración como “las metas intentadas que prescriben o establecen un determinado criterio y señalan dirección a los esfuerzos del administrador”.⁴⁴

Políticas: conjunto de normas establecidas por la dirección de la empresa para regular diferentes apartados del funcionamiento de la misma. Estas normas pueden incluir desde el comportamiento de los empleados ante clientes hasta la forma de vestir de los trabajadores. Estas normas en ningún momento pueden contradecir ninguna legislación laboral. También es la orientación práctica de una empresa. Es decir, una mezcla entre ideología y puesta en práctica, la política significa también su metodología de funcionamiento y la filosofía que le da un sustento teórico.⁴⁵

⁴¹ ENA VENTURA, Belén, DELGADO GOZÁLEZ, Susana y ENA VENTURA, Teresa: Op. Cit., p. 3 LIT 6.

⁴² DECONCEPTOS: *Definición de método*, <http://deconceptos.com/general/metodo>.

⁴³ GIBSON, James L., IVANCEVICH, John M., DONNELLY, James H. y KONOPASKE, Robert: *Ibíd*, p. 5.

⁴⁴ REYES PONCE, Agustín: *Administración por objetivos*.

⁴⁵ ROIVER: *Políticas y reglas*, <http://soyroiver.wordpress.com/2011/09/17/politicas-y-reglas/>.

Proceso Administrativo: es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración.⁴⁶

5.3 JUSTIFICACIÓN

Una guía sirve para orientar e identificar pautas detalladas, también ayuda alcanzar los objetivos sea en trabajo individual o en equipo.

La guía propuesta en la presente investigación es con el fin de mejorar los procesos laborales, llevar una mejor administración, mejorar la toma de decisiones y crecer dentro del mercado nacional.

La iniciativa de establecer una guía en el sector ferretero se orienta en la necesidad dado que las microempresas no cuentan con estructura organizacional y manual de funciones en la cual se refleje las labores que debe desempeñar cada empleado, como también controles en la parte de inventario.

Por los motivos mencionados anteriormente, se ve la necesidad de implementar controles dentro de la gestión administrativa; cabe mencionar que vivimos en un mundo donde la tecnología avanza constantemente y las microempresas se ven en la obligación de adaptar dichas medidas.

Esta guía permitirá que los microempresarios tengan la posibilidad de mejorar sus actividades económicas, por medio de estructuras diseñadas. Si hablamos de un esquema estructural es aquel que permite ver como se encuentra compuesta la organización dándonos la facilidad de conocerla más y por otra parte el esquema funcional nos indicara cada una de las funciones que le corresponde tanto al dueño como a los empleados.

⁴⁶ MUNCH, Lourdes y PATIÑO GÓMEZ, Félix: Administración *gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*, p. 26.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo general de la propuesta

Diseñar una guía de control interno para la gestión administrativa de las microempresas del sector ferretero, mediante estructura organizacional y funcional con la finalidad de mejorar los procesos operativos y administrativos de las organizaciones.

5.4.2 Objetivos específicos de la propuesta

- Plasmar un modelo de misión y visión.
- Establecer un esquema estructural, para definir los procesos de la organización.
- Delimitar las tareas o funciones que debe ser cumplidas por los empleados.
- Establecer políticas de control que permitan mejorar el nivel de productividad del sector ferretero.
- Identificar los procedimientos de control de las actividades.

5.5 UBICACIÓN

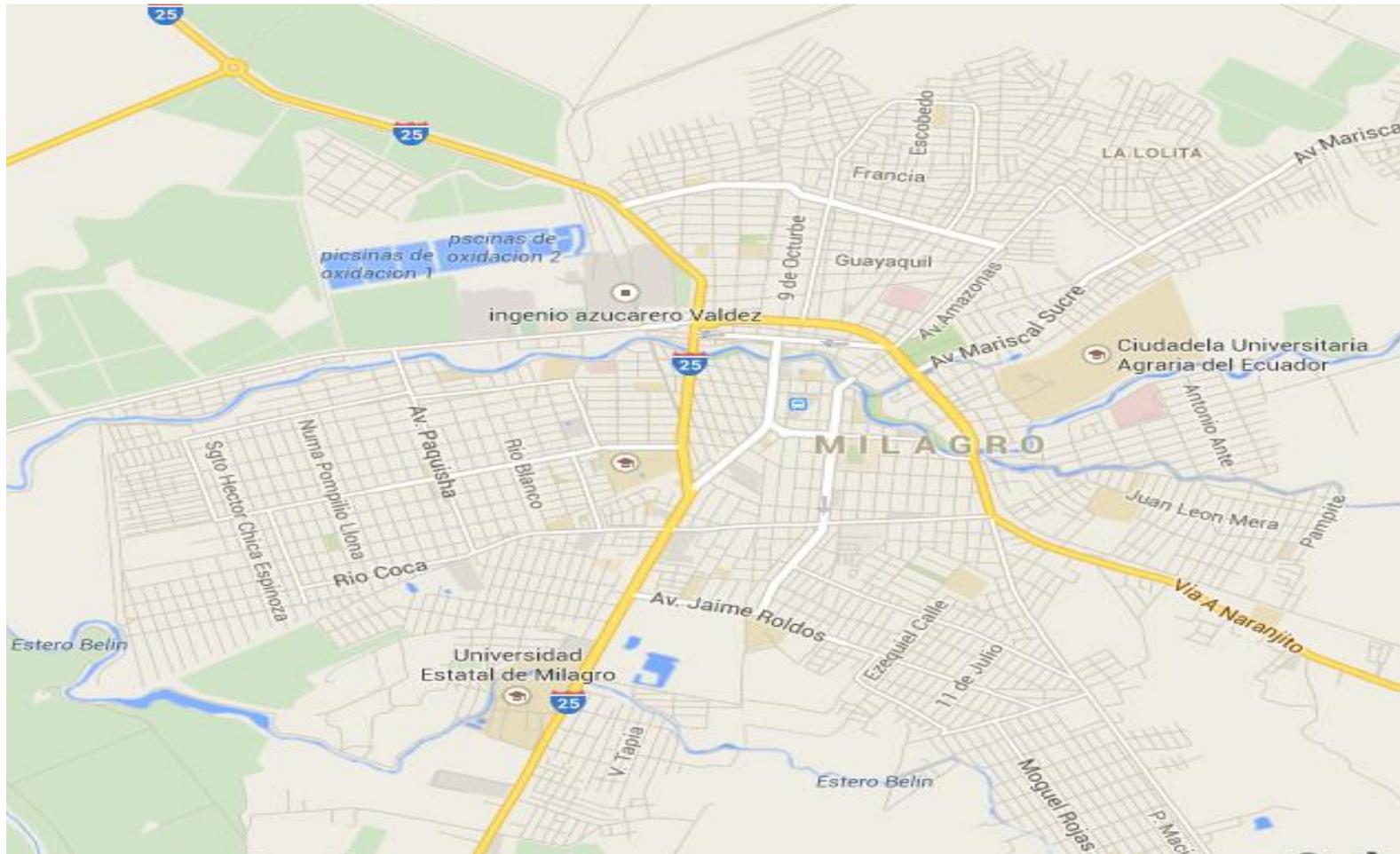


Figura 24. Extensión del lugar de estudio de las ferreterías

5.6 FACTIBILIDAD

Este proyecto es factible porque existe la posibilidad de remediar el problema, diseñando una guía de control interno para la gestión administrativa de las microempresas del sector ferretero.

Esta guía es viable administrativamente porque permitirá a los microempresarios tener conocimiento de cómo manejar sus recursos de una manera eficiente y eficaz.

Con respecto a lo social es factible porque se pretende mejorar el servicio a la atención al cliente. Además servirá a la sociedad como fuentes de trabajo.

Económicamente es factible porque permitirá que su rentabilidad aumente.

Tomando en consideración la parte legal de este proyecto es viable porque considera todas las leyes y normativas del Estado como también las ordenanzas del gobierno municipal, aplicándolas responsablemente.

Se puede respaldar la viabilidad de este proyecto por las investigaciones realizadas anteriormente, las que han sido de gran ayuda para obtener gran parte de la información.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta de esta investigación será plasmada mediante el diseño de una guía de control interno, la misma que se pretende dar a conocer a los microempresarios.

Esta guía contendrá estructura organizacional y funcional, un manual de funciones, políticas de control y un control de actividades.

Se procederá a realizar una estructura organizacional por el motivo de dar a conocer los cargos que les corresponde dentro de la organización. Un manual de funciones para desglosar cada labor que debe realizar cada trabajador dentro de las diferentes áreas. También elaborar políticas de control, para informar a los trabajadores de las medidas preventivas de control que se tomara para llevar un mejor manejo de las actividades en la organización.

GUÍA DE CONTROL INTERNO PARA EL SECTOR FERRETERO



REUN

ELABORADO

LIBIA REYES ANGUISACA Y SILVIA VITE VERA

Introducción

Esta guía está dirigida específicamente a la gestión administrativa del sector ferretero con el objetivo de contribuir a la mejora de las actividades tanto de los empleados como de la gerencia.

Es importante mencionar que el control interno está compuesta por cinco componentes los cuales son: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información/comunicación y monitoreo, componentes esenciales dentro del control interno porque proporciona estructura y disciplina, además, permite tomar conciencia de los riesgos que se pueden presentar dentro de la empresa. En fin esta guía ayudara al sector ferretero a asegurar las directrices administrativas que se lleva a cabo como también obtener una mejor comunicación entre jefes y empleados, pero, siempre monitoreando y evaluando los procesos.

Modelo de Misión y Visión para las microempresas del sector ferretero.

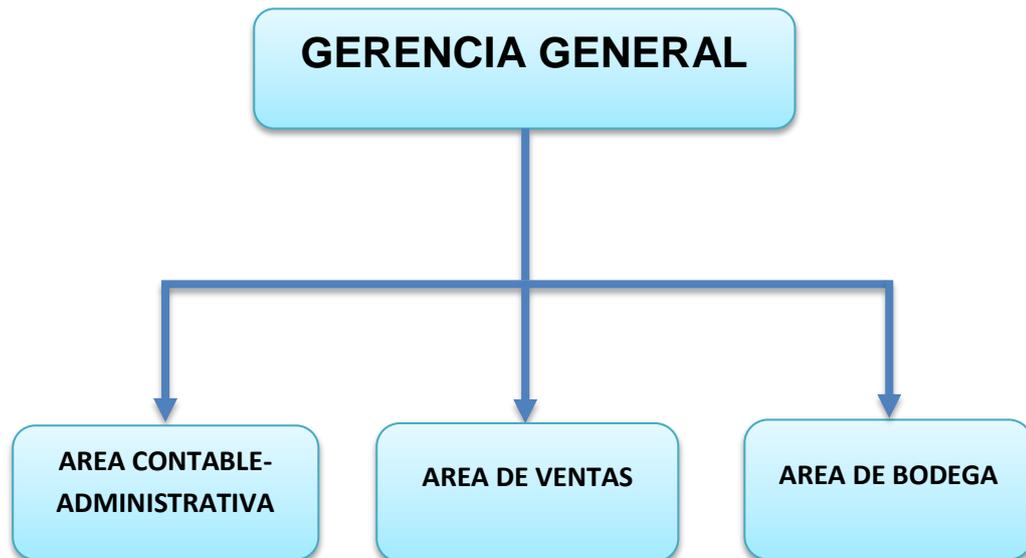
MISIÓN

Somos una empresa comprometida, con valores éticos, encargada de la comercialización y distribución de productos de ferretería. Orientados a ofrecer una excelente atención a nuestros consumidores a través de un personal altamente capacitado.

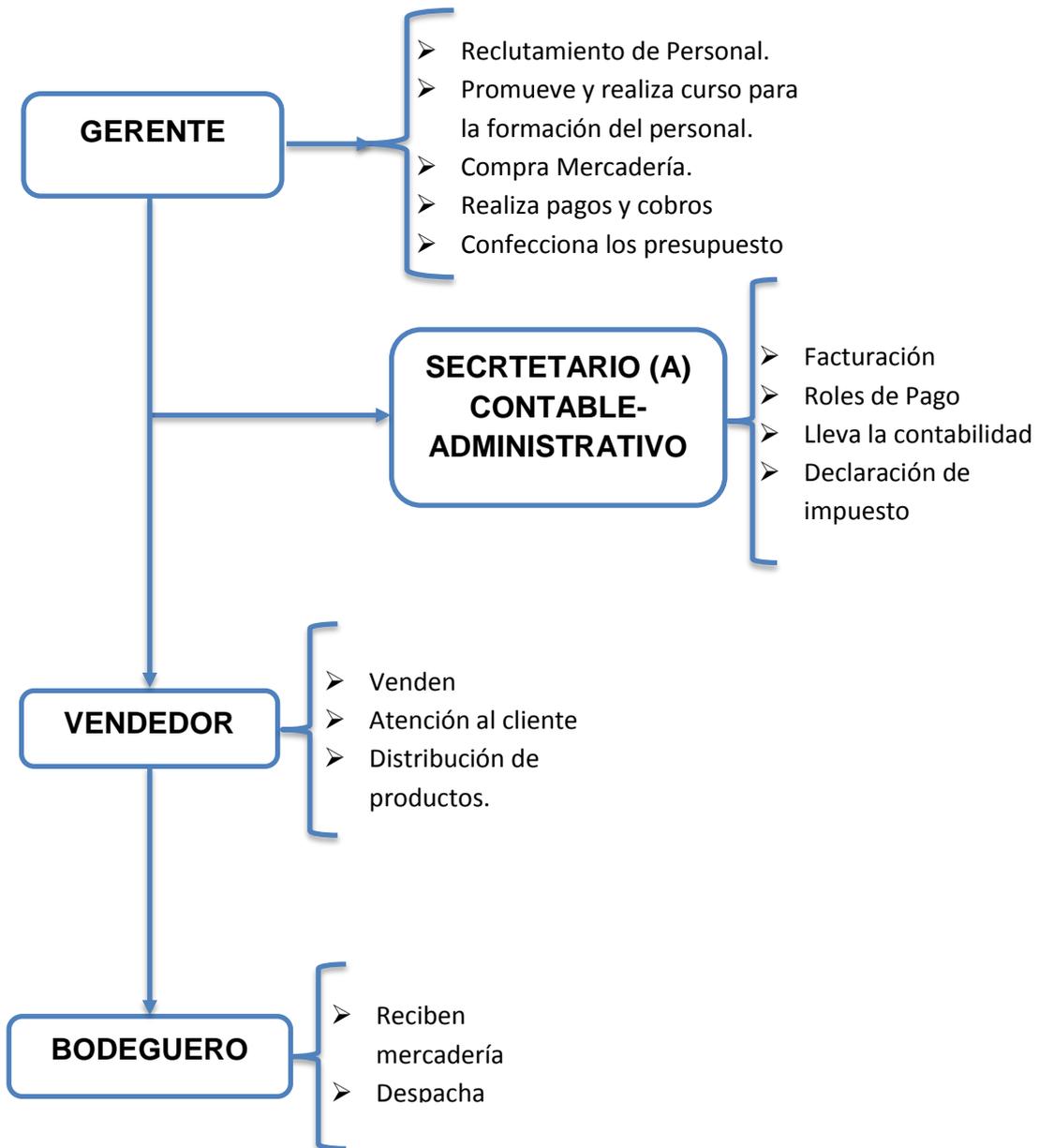
VISIÓN

Ser una ferretería líder en la distribución de materiales de alta calidad, creando prestigio y confiabilidad en el mercado local y nacional, promoviendo valor económico y social a través de la búsqueda de la excelencia.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



ESTRUCTURA FUNCIONAL



	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	
		Revisión:	Vigencia:
Descripción del Cargo			
Cargo:	Gerente General		
Jefe Inmediato:	Ninguno		
Número de Personal a cargo:	Todos los cargos pertenecientes a la empresa.		
Sexo:	Indistinto		
OBJETIVO			
Guiar el desarrollo de todas las actividades de la institución, mediante la aplicación de métodos estratégicos para el avance de nuevos esquemas de cambio.			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ser representante legal. ▪ Hacer cumplir las políticas establecidas dentro de la institución. ▪ Supervisar y controlar las estrategias desarrolladas dentro de la institución. ▪ Contratar y despedir personal para la empresa. ▪ Promover la formación del personal. ▪ Sancionar el incumplimiento de la aplicación de políticas establecidas por la organización. ▪ Promover un ambiente laboral positivo. ▪ Negociar con los proveedores. ▪ Realizar las compras de materiales y activos. ▪ Realizar pagos y cobros pertinentes de la institución. ▪ Llevar el control de asistencia de los trabajadores. ▪ Realizar todas las transacciones Bancarias. ▪ Elaborar los presupuestos de compra y venta. ▪ Realizar estrategias para lograr alcanzar los objetivos y metas planteadas. ▪ Ejecutar y hacer cumplir los valores organizacionales. ▪ Actualizarse constantemente de las situaciones del mercado para tomar medidas sobre el entorno del negocio. ▪ Tomar en cuenta las opiniones y quejas de los empleados, clientes por mínima que fuere. ▪ Contribuir con la comunidad. 			
Formación Educativa:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mínimo título de bachiller en carreras administrativas. 		
Experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mínimo 2 años de experiencia dentro del área. 		
Conocimientos Específicos:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejar los programas de Word, Excel y Power Point. ➤ Poseer conocimientos de Administración y Finanzas. 		

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	
		Revisión:	Vigencia:
Descripción del Cargo			
Cargo:	Secretario (a) Contable-Administrativo		
Jefe Inmediato:	Gerente		
Número de Personal a cargo:	Toda el área operativa		
Sexo:	Indistinto		
OBJETIVO			
Llevar en correcto orden la contabilidad, cumpliendo con las leyes y normas establecidas por el gobierno ecuatoriano para buen funcionamiento institucional.			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Receptar llamadas telefónicas ▪ Redactar actas, oficios, memorando y demás documentos. ▪ Registrar los ingresos y egresos de la institución. ▪ Realizar facturación de ventas ▪ Realizar reportes de caja ▪ Preparar arqueo de caja y reposición de caja chica. ▪ Archivar facturas de proveedores y clientes de la institución, como también otros documentos correspondientes de la empresa (Agua, luz, teléfono). ▪ Elaborar roles de pago del personal. ▪ Realizar declaraciones al Servicio de Rentas Internas. ▪ Llevar el control de existencia de la mercadería por Kardex. ▪ Enviar depósitos. ▪ Comprobar el cumplimiento de los proveedores. ▪ Receptar solicitudes o peticiones benéficas. ▪ Convocar a reuniones. 			
Requisito de Educación:	➤ Mínimo título de bachiller en la carrera de contabilidad.		
Requisito de Experiencia:	➤ Mínimo 2 años de Experiencia dentro del cargo.		
Conocimientos Específicos:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Poseer altos conocimiento de contabilidad. ➤ Declaraciones impuestos. ➤ Tesorería. 		

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	
		Revisión:	Vigencia:
Descripción del Cargo			
Cargo:	Vendedores		
Jefe Inmediato:	Gerente/Secretario (a) Contable-Administrativo		
Número de Personal a cargo:	Acorde a la organización		
Sexo:	Indistinto		
OBJETIVO			
Ser un empleado responsable, honesto y cordial que cuente con la capacidad de brindar una buena atención.			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interactuar con los clientes. ▪ Identificar necesidades y deseo de los consumidores. ▪ Ofrecer los productos y ofertas. ▪ Distribuir los productos en las perchas o lugar de exhibición. ▪ Realiza descuentos en consideración al precio de lista. ▪ Cooperar con la vigilancia de los activos de la empresa. ▪ Ayudar en otras tareas pertenecientes de la empresa. 			
Requisito de Educación:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mínimo título de bachiller. ➤ Haber realizados cursos o seminarios en ventas. 		
Requisito de Experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mínimo 1 años de Experiencia. 		
Habilidades Específicos:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Facilidad de palabra ➤ Ser creativo ➤ Tener buena memoria ➤ Responsable, honesto, honrado 		

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:	
		Revisión:	Vigencia:
Descripción del cargo			
Cargo:	Bodeguero		
Jefe Inmediato:	Gerente/Contable-Administrativo		
Número de Personal a cargo:	Acorde a la organización		
Sexo:	Masculino		
OBJETIVO			
Ser empleado responsable y honesto dentro del de la institución, mantener el compromiso de trabajar en equipo para gozar de un ambiente agradable.			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantiene actualizado los inventarios. ▪ Entrega reportes acerca del stock de mercadería. ▪ Receptar la mercadería de los proveedores. ▪ Verificación del producto. ▪ Despachar los materiales. ▪ Se encarga del aseo y de la ubicación de los productos en bodega. ▪ Clasifica el producto según la categoría. 			
Requisito de Educación:	➤ Mínimo aprobado la educación primaria.		
Requisito de Experiencia:	➤ Mínimo 1 años de Experiencia		
Habilidades Específicos:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsable ➤ Honesto ➤ Trabajo en equipo ➤ Dejarse guiar 		

POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO

Políticas para Secretaria Contable-Administrativo

Política 1.- El ingresar a la empresa será a las 8:00 AM, cumpliendo las ocho horas laborales hasta las 18:00 PM.

Política 2.- Para el otorgamiento de permiso el trabajador deberá solicitarlo al Gerente, en caso de que el gerente no se encuentre dentro de la empresa lo concederá el secretario (a).

Política 3.- En caso de enfermedad el trabajador deberá entregar el certificado del instituto ecuatoriano de seguridad social, En el caso de calamidad domestica deberá notificar al Gerente o al secretario (a). Si no cumple con lo establecido le será descontado el día de trabajo.

Política 4.- Al retornar a sus labores luego de faltar medio día o tan solo horas de trabajo y no cumple con lo estipulado con lo estipulado en la política dos de esta guía, se le descontara las horas que haya faltado.

Política 5.- Deberá comunicar las tareas correspondientes, al gerente de la empresa.

Política 6.- Llevará los registros de ingresos y egresos mediante el sistema de Excel.

Política 7.- Los documentos que respaldan la actividad comercial no deberán contener tachones ni enmendaduras.

Política 8.- Entregara al Gerente general reportes mensuales de la contabilidad.

Política 9.- Todos los documentos legales de la empresa deberán ser archivados por un periodo de siete años.

Política 10.- El gerente supervisara los cuadros de caja efectuados.

Política 11.- Se descontara del sueldo a la persona encargada de caja, si llegare a existir faltantes.

Política 12.- La persona encargada de los Kardex deberá realizar un registro semanal de los inventarios, en conjunto con los bodegueros.

Política 13.- La secretaria contable administrativa no otorgara anticipo de sueldo a ningún personal de la empresa sin previa autorización del gerente general.

Política 14.- El método a registrarse en los Kardex será el promedio ponderado.

POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO

Políticas para el Personal de Venta

Política 1.- El ingresar a la empresa será a las 8:00 AM, cumpliendo las ocho horas laborales hasta las 18:00 PM.

Política 2.- Para el otorgamiento de permiso el trabajador deberá solicitarlo al Gerente, en caso de que el gerente no se encuentre dentro de la empresa lo concederá el secretario (a).

Política 3.- En caso de enfermedad el trabajador deberá entregar el certificado del instituto ecuatoriano de seguridad social, En el caso de calamidad domestica deberá notificar al Gerente o al secretario (a). Si no cumple con lo establecido le será descontado el día de trabajo.

Política 4.- Al retornar a sus labores luego de faltar medio día o tan solo horas de trabajo y no cumple con lo estipulado con lo estipulado en la política dos de esta guía, se le descontara las horas que haya faltado.

Política 5.- La empresa entregara uniformes de protección para el área operativa, los mismos que se utilizaran solo dentro de la empresa.

Política 6.- En el caso de no utilizar los empleados las protecciones entregadas por la empresa, serán debidamente sancionados.

Política 7.- Si el consumidor solicita una cotización, el vendedor está en la obligación de presentarla al precio de lista.

Política 8.- Se realizará descuento en las ventas según los porcentajes establecidos en el precio de lista de la empresa.

Política 9.- Los materiales que poseen más tiempo serán despachados primero, siempre y cuando estén en buen estado.

Política 10.- Deberán vigilar los productos de muestras que se encuentran fueran de las instalaciones de la empresa.

Política 11.- Mantener limpio el área de trabajo dentro y fuera de la empresa.

Política 12.- Cumplir con los valores institucionales.

POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO

Políticas para el Personal de Bodega

Política 1.- El ingreso a la empresa será a las 8:00 AM, cumpliendo las ocho horas laborales hasta las 18:00 PM.

Política 2.- Para el otorgamiento de permiso el trabajador deberá solicitarlo al Gerente, en caso de que el gerente no se encuentre dentro de la empresa lo concederá el secretario (a).

Política 3.- En caso de enfermedad el trabajador deberá entregar el certificado del instituto ecuatoriano de seguridad social, En el caso de calamidad domestica deberá notificar al Gerente o al secretario (a). Si no cumple con lo establecido le será descontado el día de trabajo.

Política 4.- Al retornar a sus labores luego de faltar medio día o tan solo horas de trabajo y no cumple con lo estipulado con lo estipulado en la política dos de esta guía, se le descontara las horas que haya faltado.

Política 5.- La empresa entregara uniformes de protección para el área operativa, los mismos que se utilizaran solo dentro de la empresa.

Política 6.- En el caso de no utilizar los empleados las protecciones entregadas por la empresa, serán debidamente sancionados.

Política 7.- Los bodegueros deberán realizar un reporte semanal de la existencia de mercadería y se lo entregará al contador para que este a su vez se lo comunique al gerente para que realice la compra respectiva de la mercadería y así evitar el abastecimiento, desabastecimiento y deterioro de la misma.

Política 8.- Al efectuarse el despacho se deberá embalar los materiales para proteger la calidad si el producto lo requiere.

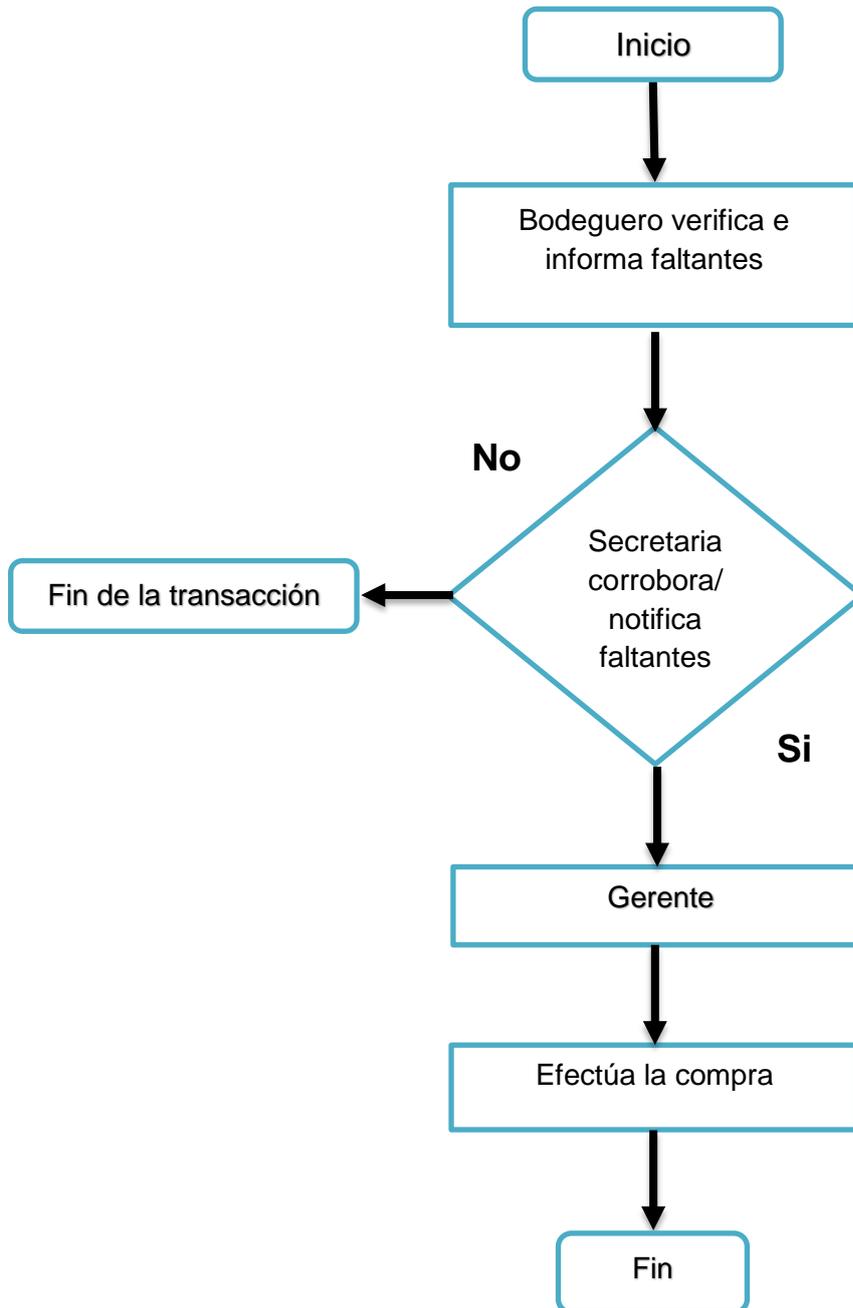
Política 9.- En la compra, si llegará a existir materiales en malas condiciones en ese mismo instante se comunicara al contador o gerente para que notifique al proveedor la devolución del respectivo material.

Política 10.- El bodeguero deberá notificar al contador todos los materiales que se hayan devueltos para que sea registrado en los Kardex.

Política 11.- Los materiales que se dañen le será descontado al trabajador, siempre y cuando este haya sido causante del perjuicio.

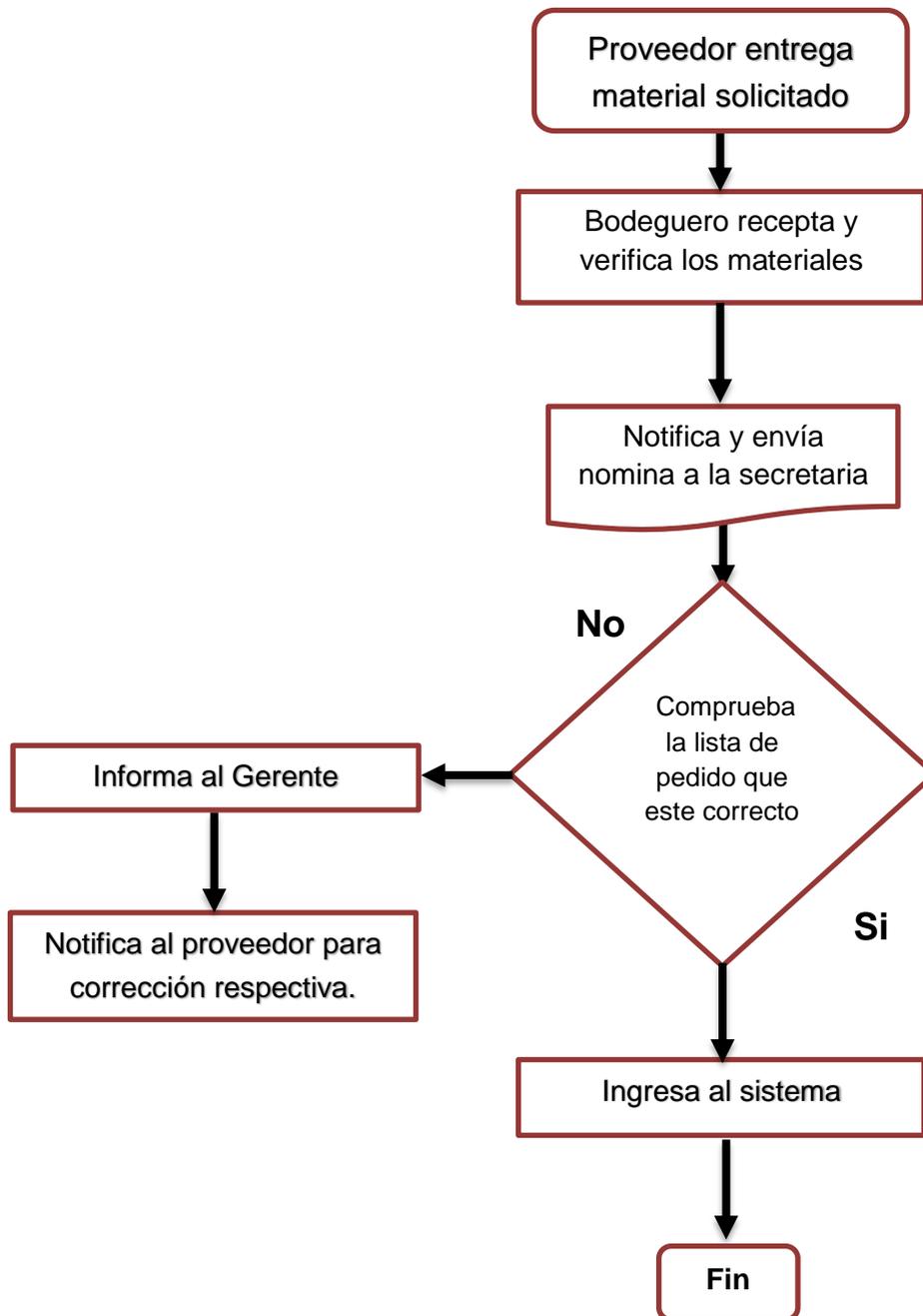
MANUAL DE PROCESOS

COMPRA DE MATERIALES



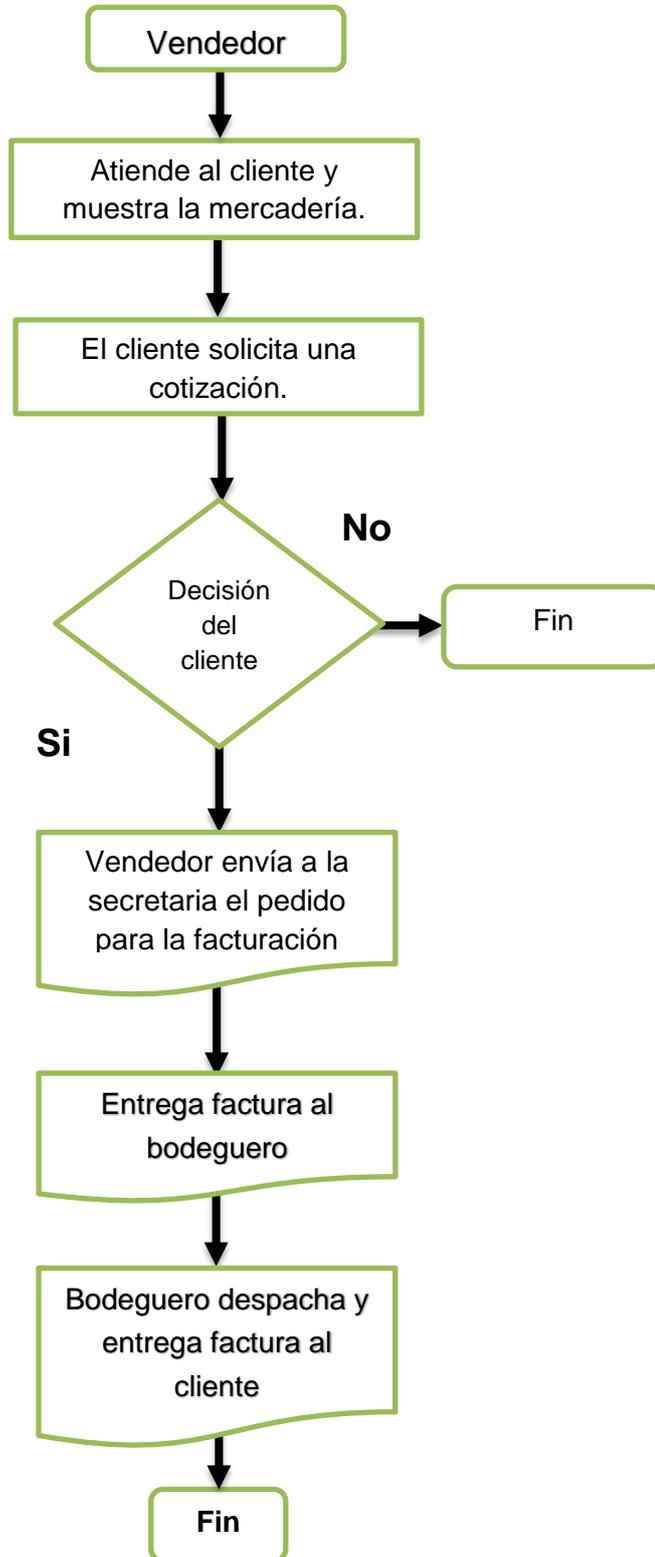
MANUAL DE PROCESOS

RECEPCIÓN DE MATERIALES



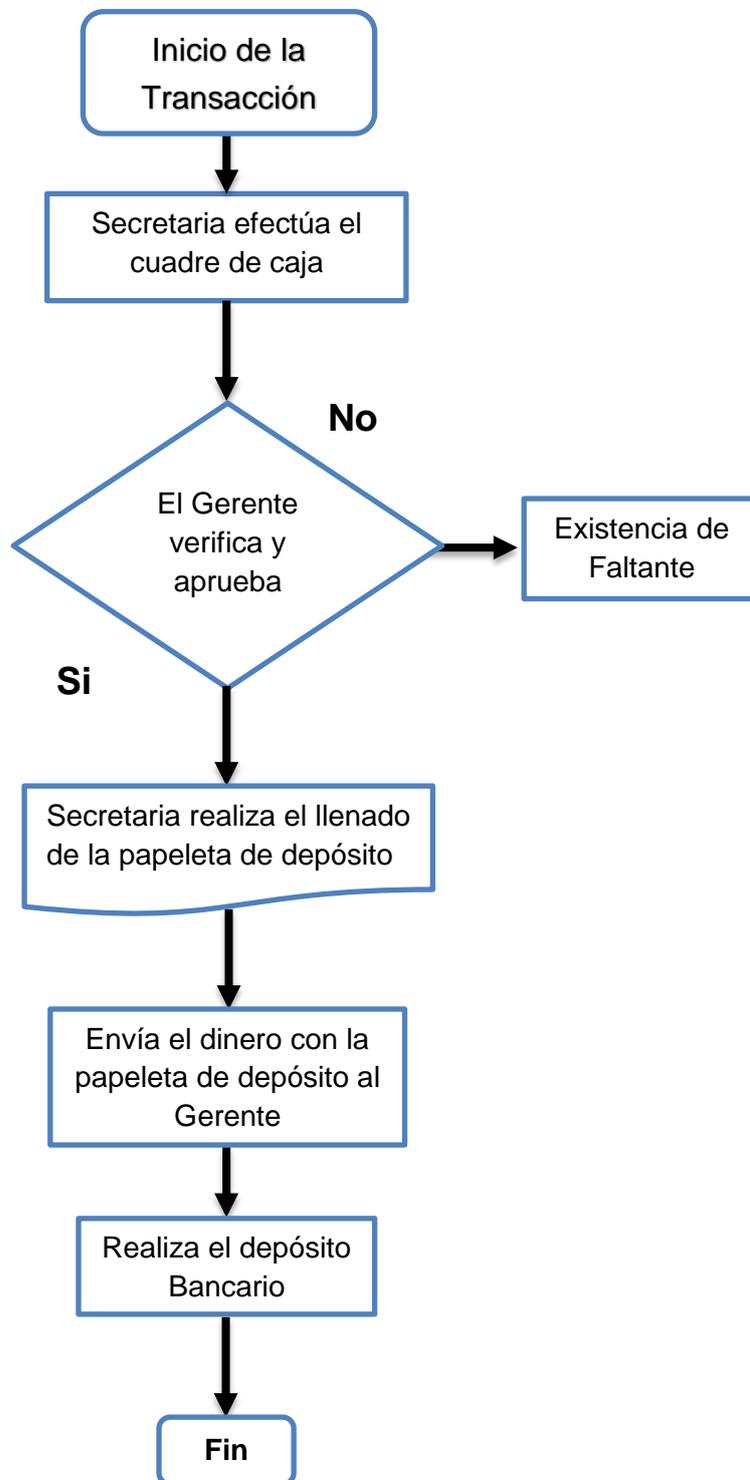
MANUAL DE PROCESOS

VENTAS/DESPACHO



MANUAL DE PROCESOS

TRANSACCIONES BANCARIAS





Una guía de control interno es esencial para toda organización e indispensable para dirigir a un mejor funcionamiento de la empresa, cabe recalcar que al tener control interno no es que se eliminan los riesgos de errores o fraudes pero permitirá minimizarlos.



5.7.1 Actividades

Para la presentación de esta propuesta se realizara las siguientes actividades:

1. Solicitud a la Cámara de Comercio del cantón Milagro.
2. Presentar propuesta a la Cámara de Comercio para contar con el apoyo o respaldo.
3. Invitaciones a los microempresarios del sector ferretero de Milagro.
4. Charla del Control Interno y su importancia en la gestión administrativa.

5.7.2 Recursos, análisis financiero

Costo-Beneficio

Es una técnica de análisis que tiene como objetivo fundamental proporcionar una medida de rentabilidad de un proyecto.

El costo beneficio del proyecto es de gran ayuda para una buena toma de decisiones en la organización. Además debe tomarse en cuenta cuatro puntos fundamentales para que un negocio este a flote entre ellas tenemos:

- ❖ Obligaciones legales
- ❖ Imagen del lugar
- ❖ Adecuado personal
- ❖ Satisfacción de clientes

El costo/beneficio es un costo presente que se pretende recuperar en un corto o largo tiempo (beneficio futuro).

Costo

Cabe mencionar que a los microempresarios no le va a representar ni un costo monetario por lo tanto el único costo sería:

- El tiempo

El tiempo, por motivo que se solicita a los microempresarios que brinden un día para poder mostrar la guía de control Interno del presente trabajo.

Beneficio

A continuación los beneficios:

- Enfoque mejor estructurado
- Mayor control de las actividades que realizan los empleados
- Mayor control de los activo de la empresa
- Reducción de riesgos
- Incremento de los clientes
- Aumento en el desempeño laboral

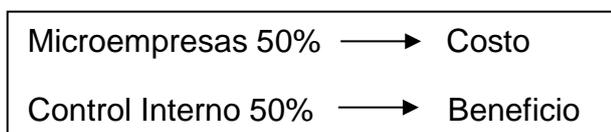
La inversión a realizarse no es excesiva, a diferencia de las perdidas y riesgos que tienen las microempresas referente al poco cuidado de los materiales, como también pérdidas significativas de clientela por la inadecuada atención.

Por último la incorrecta administración de los gerentes sea esta por falta de conocimiento o capacitaciones.

Actualmente las microempresas del sector ferretero se encuentran en un cincuenta por ciento con respecto a las bases organizacionales.

Durante la entrevista a expertos ellos, indicaron que el control interno en conjunto con la gestión administrativa ayuda en un cincuenta por ciento. Es decir que el otro cincuenta depende de la infraestructura del negocio.

Tenemos:



$$\text{Costo/Beneficios} = 50/50 = 1 * 100 = 100\%$$

5.7.3 Impacto

Con esta la propuesta se alcanzara un resultado positivo, debido a que se mejorara los procedimientos operativos y administrativos del sector ferretero.

Es beneficioso para los microempresarios porque se da a conocer un esquema estructural y funcional, el cual se detalla los cargos correspondientes y las funciones de cada empleado, además se establece políticas estructuradas conforme a las necesidades de la empresa, por otra parte un manual de funciones donde se detalla la responsabilidad que le compete a cada trabajador y por ultimo un manual de procesos en la que se refleja todos los procedimientos a realizar en cada área.

Esta guía sirve para que tomen conciencia los dueños de las ferreterías, y sea de gran ayuda en la administración. También para que oriente a sus empleados a conocer y aplicar las políticas, los procesos y órdenes de sus superiores.

Los empleados tendrán procedimientos definidos para mejorar el funcionamiento de sus actividades, la misma que permitirán minimizar las falencias que estén presentando.

5.7.4 Cronograma

Cuadro 38. Cronograma de actividades

N.-	ACTIVIDADES	DURACIÓN	TIEMPO	NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
				SEMANAS		SEMANAS	
				3	4	1	2
1	Solicitud a la Cámara de Comercio del cantón Milagro.	7 días	17 al 24 Noviembre 2014				
2	Presentar propuesta a la Cámara de Comercio para contar con el apoyo o respaldo.	5 días	24 al 28 Noviembre 2014				
3	Invitaciones a los microempresarios del sector ferretero de Milagro.	7 días	1 al 7 de Diciembre 2014				
4	Charla del Control Interno y su importancia en la gestión administrativa.	1 día	13 de Diciembre 2014				

Elaborado por: Libia de los Ángeles Reyes Anguisaca y Silvia María Vite Vera.

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

Se podrá evaluar la propuesta de la investigación mediante los siguientes indicadores:

- ❖ Monitorear los controles internos de la empresa.
- ❖ Estimar el mejoramiento en el desempeño de los empleados.
- ❖ Comprobar el aumento en la satisfacción de los clientes.
- ❖ Verificar el incremento de las ventas.
- ❖ Constatar la conservación del ingreso de la mercadería.

Su aplicación se dará trascurrido los tres meses de aplicación de la propuesta

CONCLUSIONES

Se prueba que las hipótesis proyectadas son firmes, es decir que responden al problema planteado.

-  La mayoría de los empleados no realizan sus tareas bajo un manual de funciones, debido a que en su gran parte los microempresarios son jefes y empleados al mismo tiempo, mientras que la minoría recibe orden directa de los jefes.
-  En la actualidad, la mayoría de las microempresas no cuentan con un medio idóneo para que los empleados comuniquen sus actividades, esta es una de las razones por la que surgen problemas dentro de las organizaciones, debido a esto, es recomendable que todas las empresas cuenten con una guía de control interno para el mejoramiento de la gestión administrativa.
-  Se determina que los jefes no poseen metodologías de control adecuadas para realizar las funciones, pues en sí no tienen una guía que los oriente o establezcan orden dentro de la organización.
-  Sin embargo están conscientes que al aplicar adecuadas políticas de control les serían de gran ayuda para el mejoramiento de sus actividades diarias.
-  El ambiente laboral influye en la satisfacción de los clientes, siendo así, que al llegar estar el ambiente tenso para los empleados, estos a su vez no podrán dar una buena atención al cliente. Lo que ocasionaría pérdidas de clientela para la empresa.
-  Los clientes detallaron que el servicio que reciben por parte de los empleados del sector ferretero, no es buena, por esta razón se ve la insatisfacción, dando a entender que a estos les falta capacitación para la atención a los consumidores.
-  Los resultados reflejaron que la conservación de la mercadería se ve amenazada por el ingreso de la misma, lo que equivale a pérdidas significativas para los microempresarios. Por la razón que la mercadería suele ser estropeada; sea esta al momento de ser bajada de los camiones, por mercaderías pesadas o en casos fortuitos.

Por ejemplo: El mismo empleado del sector ferretero suele estropear la mercadería al momento de ingresarla a la ferretería.

 El personal concuerda que la ubicación de los productos, influyen siempre en las ventas. Por esto se determina que un producto que no se exhibe merma las ventas y ocasiona deterioro del material.

 Con la información obtenida se identifica que los proveedores también influyen en la satisfacción de los clientes. Por la razón que los pedidos en su mayoría no llegan a tiempo.

 Con toda esta información obtenida podemos concluir que al sector ferretero le hace falta controles internos para que puedan tener un mejor funcionamiento dentro de su gestión administrativa, la razón es porque se ha notado pérdidas significativas, sea esta en su mercadería, en su personal y en las decisiones que tienen dentro de la empresa.

RECOMENDACIÓN

A continuación las siguientes sugerencias a la problemática planteada de investigación:

-  Los controles internos que sean utilizados por la gestión administrativa deben ser completos, exactos y oportunos al momento de aplicarlos.
-  La gerencia debe dar a conocer a sus subordinados las políticas de control de la empresa.
-  Monitorear que el ambiente laboral no se torne tenso o rutinario.
-  Supervisar que los clientes se encuentren satisfechos con la atención que le brinda la empresa.
-  Gestionar que el ingreso de la mercadería no sea afectada.
-  Revisar que los materiales en stock, se encuentren clasificado según su categoría.
-  Por último se recomienda que toda la organización se capacite constantemente, con la finalidad de que la empresa cuente con un personal listo a adaptarse a las nuevas tendencia que se presentan día a día.

BIBLIOGRAFÍA

1. BALAREZO PINOS, Diego Y VICUÑA PIEDRA, Víctor Hugo. (2010). *El Milagro de Milagro un recorrido por su historia*. 10 junio, de wordpress.com
Sitio web: <http://historiacantonmilagro.wordpress.com/20-%C2%A1-aquellos-personajes-del-ayer/>.
2. BAZURTO GUERRERO, Henry Bismark y BRITO LÓPEZ, Alexandra Karina: *Implementación de controles de gestión Administrativa en la Piladora Karina S.A.*
3. BERMÚDEZ G., Hernando. (2000). *Esbozo de la Auditoría y el Control Interno en las organizaciones privadas*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
4. B. WERTHER, William y KEITH, Davis. (2000). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill Interamericana.
5. CEDEÑO VERA, Bartolo Francisco y FRANCO PARRALES, Aura Patricia: *Implementación del sistema de control interno en el área financiera de la empresa FRANCO SEEMP cía. Ltda. Para el año 2010*.
6. CHIAVENATO, Idalberto. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
7. CONSEJO PROFESIONAL DE CIENCIAS ECONOMICAS CAPITAL FEDERAL: *Normas generales del control Interno*.
8. COOPERS & LYBRAND: *Nuevos concepto de control interno, informe cosos*.
9. DEFINICION.MX: *Definición de Proceso*, <http://definicion.mx/proceso/>.

10. DECONCEPTO.COM: *Concepto de métodos*,
<http://deconceptos.com/general/metodo>.
11. DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA: *definición de incurrir*,
<http://www.wordreference.com/definicion/incurrir>.
12. DUNKLEY TOMALÁ, Eufemia Dalila y TORRES MEDINA, Irma Cecilia:
Elaboración de un manual de control interno en los procedimientos del área Financiera de la Cooperativa de Taxi ruta Anconcito.
13. EL COMERCIO. (2012, 2 de agosto). "ferreterías se multiplican en Guayaquil".
El Comercio, art.
14. EL UNIVERSO. (2013, 13 de junio). "Impulsado por construcción sector ferretero".
El Universo, art.
15. ESCUDERO SERRANO, María José. (2011). *Gestión Comercial y Servicio de atención al cliente*. España: Ediciones Parainfo.
16. EYSSAUTIER DE LA MORA, Maurice. (2008). *Elementos Básicos de la Mercadotecnia*. México: Ediciones Trillas.
17. FABATALENTOHUMANO. (2013). *Talento humano 2013*. Marzo, de
Blogspot.com Sitio web:
<http://talentohumanofaba2013.blogspot.com/2013/03/definicion-de-talento-humano.html>.
18. FONSECA BORJA, René. (2004). *Enfoque Moderno, Clasificación, Ejecución y Control*. Guatemala: Acrópolis.
19. GAVIRIA CORREA, Gonzalo. (2006). *Nuevo manual de control interno*.
Colombia: Temis S.A.

20. GÓMEZ DURANA, Marcela: *La verdadera inversión de retener talento, inversión en el talento humano*, http://www.empleo.com/colombia/noticias_laborales.
21. HAIMANN, Theo: *Zona económica*, <http://zonaeconomica.com/control>.
22. HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto y FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y PILAR, Lucio. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
23. HOSE, Carl: *¿Cuál es la definición del desempeño laboral?*, http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/.
24. JAMES L., Gibson, IVANCEVICH, John M., JAMES H, Donnelly y KONOPASKE, Robert. (2006). *Organizaciones comportamiento, estructura, procesos*. México: McGraw-Hill Interamericana.
25. MANTILLA, Samuel Alberto. (2009). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá: Ecoe.
26. MANTILLA B, Samuel. (2003). *Control Interno Informe COSO*. Colombia: Esfera editores.
27. MUNCH, Lourdes y PATIÑO GÓMEZ, Félix. (2010). *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson educación.
28. MUNICIPALIDAD DE MILAGRO. (22 de julio 2014). Existencia de las microempresas del sector ferretero de Milagro. Actual, -, p.1. 7 de Agosto 2014, De Excel-microempresas del sector ferretero Base de datos.

29. REYES PONCE, Agustín. (2005). *Administración por objetivos*. México: Limusa.
30. ROBBINS, Stephen. (2000). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Publisher by Prentice- Hall.
31. ROIVER. (2011). *Políticas y reglas*. 17 de septiembre, de wordpress.com Sitio web: <http://soyroiver.wordpress.com/2011/09/17/politicas-y-reglas/>.
32. TORRES QUINTER, Rafael y QUINTO LOPÉZ, Rafael. (2005). *El mito del populismo en el Ecuador*. Ecuador: Abya Yala.
33. VENTURA, Belén Ena, DELGADO GOZÁLEZ, Susana y VENTURA, Teresa Ena. (2008). *Gestión administrativa de personal*. España: Thonsom Parainfo.
34. YANEL BLANCO, Luna. (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos*. Colombia: Ecoe.

ANEXOS



ANEXO 1

ENCUESTA EMPLEADOS



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA

Esta encuesta está dirigida a los empleados del sector ferretero, con el objetivo de obtener información, para medir la situación actual que poseen las microempresas del sector ferretero del cantón milagro, con la finalidad de posesionar un modelo de control interno a los futuros negocios que deseen introducirse en el mercado.

Con una X seleccione la Opción que mejor le parezca

1.- Datos generales de los Encuestados

Sexo: F Edad: De 18 - 25
M De 26 - 33
34 – o más

2.- ¿Qué tiempo tiene prestando su servicio en la empresa?

a) De 0 -1 año b) De 1 – 5 años c) 5 años o más

3.- ¿La función que desempeña usted en la empresa dentro de que área se encuentra?

a) Operativa d) Logística g) Otros
b) Administrativa e) Finanzas
c) Mercadotecnia f) Toda las anteriores

4.- Las funciones que usted realiza dentro de la empresa son por:

a) Manual de funciones c) Orden directa de un superior
b) Iniciativa propia d) Dueño

5.- ¿Que medio usted utiliza para comunicar sus actividades dentro de la empresa?

a) Informe escrito c) Reporte
b) Observación d) Ninguna

6.- Las metodologías de control que posee la empresa son acordes para el desarrollo de sus funciones

a) De acuerdo b) En desacuerdo c) No opina

7.- ¿Cree usted que las políticas de control ayudan al mejoramiento de sus actividades?

- a) De acuerdo b) En desacuerdo c) No opina

8.- ¿El ambiente donde usted trabaja cuenta con las condiciones adecuadas para el desempeño de sus labores?

- a) Siempre c) Casi siempre
b) A veces d) Nunca

9.- Por cuál de las siguientes alternativas considera usted, ¿Que un trabajador rota de su trabajo?

- a) Ambiente tenso c) Compromiso en equipo
b) Inexistencia de Capacitación d) otros

10.- ¿Considera usted que la administración que posee la empresa es idónea para desarrollarse dentro del mercado?

- a) De acuerdo b) En desacuerdo c) No opina

11.- Por cuál de los siguientes medios, la empresa recibe su mercadería:

- a) Transporte propio b) Transporte proveedores c) Transporte de alquiler

12.- Cree usted que la conservación de la mercadería se ve amenazada por:

- a) Ingreso de la mercadería c) Ubicación e) otros
b) Exceso de materiales d) Clima

13.- ¿Considera usted que la ubicación de los productos, influyen en las ventas?

- a) Siempre c) Casi siempre
b) A veces d) Nunca

14.- ¿Los pedidos que la empresa realiza a sus proveedores, los recibe a la fecha indicada?

- a) Siempre c) Casi siempre
b) A veces d) Nunca

15.- ¿considera usted que los proveedores influyen en la satisfacción del cliente?

- a) De acuerdo b) En desacuerdo c) No opina

16.- ¿Considera usted que el ambiente laboral, influye en la satisfacción de los clientes?

- a) Mucho b) Poco c) Nada

¡GRACIAS POR SU AYUDA!



ANEXO 2

ENCUESTA CLIENTES



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA

Esta encuesta está dirigida a los consumidores o clientes, con el objetivo de obtener información, para medir la situación actual que poseen las microempresas del sector ferretero del cantón milagro, con la finalidad de posesionar un modelo de control interno a los futuros negocios que deseen introducirse en el mercado.

Con una X seleccione la Opción que mejor le parezca

1.- Datos generales del Encuestado

Sexo: F M:

2.- ¿Cada que tiempo usted adquiere materiales de ferretería?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces

3.- ¿Cómo considera usted, el servicio que recibe de la ferretería?

a) Buena b) Regular
c) Mala d) No opino

4.- ¿Cómo calificaría la atención que recibe por parte de los empleados de la ferretería?

a) Muy buena b) Buena
c) Regular d) Mala

5.- ¿Los materiales que le son entregados por la ferretería cubren con sus expectativas?

a) Siempre b) Casi siempre
c) A veces d) Nunca

6.- ¿Considera usted que la exhibición de los materiales influyen en su compra?

a) De acuerdo b) En desacuerdo c) No opina

7.- ¿Cómo considera usted la calidad de los productos que recibe de la ferretería?

a) Buena b) Regular
c) Mala d) No opino



ANEXO 3



Entrevistas realizada a los jefes de las microempresas del sector ferretero.

1.- ¿Cuántos años tiene la empresa laborando en el mercado?

2.- ¿Cuenta la organización con manual de funciones?

3.- ¿Cuenta la empresa con políticas de control?

4.- ¿Cree usted que la gestión administrativa depende en gran medida del control interno? ¿Por qué?

5.- ¿Considera usted que el control interno ayuda en el desarrollo de las actividades dentro de la organización?



ANEXO 4

Entrevista a expertos



¿Qué es control interno?

¿Cuál es la importancia del control interno? ¿Sirve para la toma de decisiones?

¿Qué es la gestión administrativa?

La gestión administrativa va de la mano con el control interno. ¿Por qué?

ANEXO 5
AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR LA PROPUESTA

Milagro, 22 de julio 2014

Sra.
Denisse Robles Andrade
Alcaldesa de San Francisco de Milagro
Ciudad

De nuestra consideraciones,

Yo **Silvia María Vite Vera** y **Libia de los Angeles Reyes Anguisaca**, estudiantes egresadas de la Universidad Estatal de Milagro, solicitamos a usted información sobre la existencia de las microempresas del sector ferretero de los años 2011, 2012, 2013 y 2014, el motivo de la información requería será para objeto de estudio de un trabajo final de grado. Según el art.1 de la LOTAIP (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información pública.) hace mención que “El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado”.

Agradeciendo su atención.

Atentamente,

Silvia Vite Vera
C. I. 0928739481

Libia Reyes Anguisaca
C.I. 0940578784

Milagro, 17 de noviembre del 2014

Ing.

Ulfrido Echeverría

Presidente de la Cámara de Comercio de Milagro

Ciudad

De nuestra consideraciones,

Yo **Libia de los Angeles Reyes Anguisaca** y **Silvia María Vite Vera**, estudiantes egresadas de la Universidad Estatal de Milagro, solicitamos a usted una asociación, el objetivo es dar unas charlas dentro de sala de eventos de la institución, a los microempresarios del sector ferretero, sabiendo indicar que su base de datos cuenta con 16 establecimientos asociados, actualmente hay 83 microempresas ferreteras lo que indica que la ventaja para la institución seria mostrar los beneficios para la afiliación.

El fin de esta petición es para mostrar a los microempresarios una guía elaborada por nosotras, pero también inculcar los beneficios que entregan ustedes como institución a los afiliados.

Agradeciendo su atención.

Atentamente,

Libia Reyes Anguisaca
C.I. 0940578784

Silvia Vite Vera
C. I. 0928739481

Anexo 6

Tríptico para los microempresarios

Guía de control Interno

Una guía ayudara al sector ferretero a asegurar las directrices administrativas que se lleva a cabo como también obtener una mejor comunicación entre jefes y empleados, pero siempre monitoreando y evaluando los procesos.



Organización
Ing. Silvia Vite Vera
Teléfono: 0981861736
Ing. Libia Reyes A.
Teléfono: 0981329120
Correo electrónico:
controlinternorevi@hotmail.com

**CONTROL INTERNO
PARA EL SECTOR
FERRETERO**



Control Interno

“El control interno es una herramienta que sirve para ayudar a mantener los activos de la empresa”.

“También son mecanismos implementados en la compañía para supervisar el correcto manejo de las operaciones”.



Importancia

“Ayudan a que se lleven a cabo todas las operaciones o funciones de la compañía. Siempre y cuando tales controles internos sean efectivos”.

Toma de decisiones

“Normalmente sirven para las operaciones normales de la compañía y para que se cumplan correctamente, por ende si todo esto se lo hace de acuerdo a los controles, obtendremos información correcta sin errores y así se

podrá tomar buenas decisiones”.

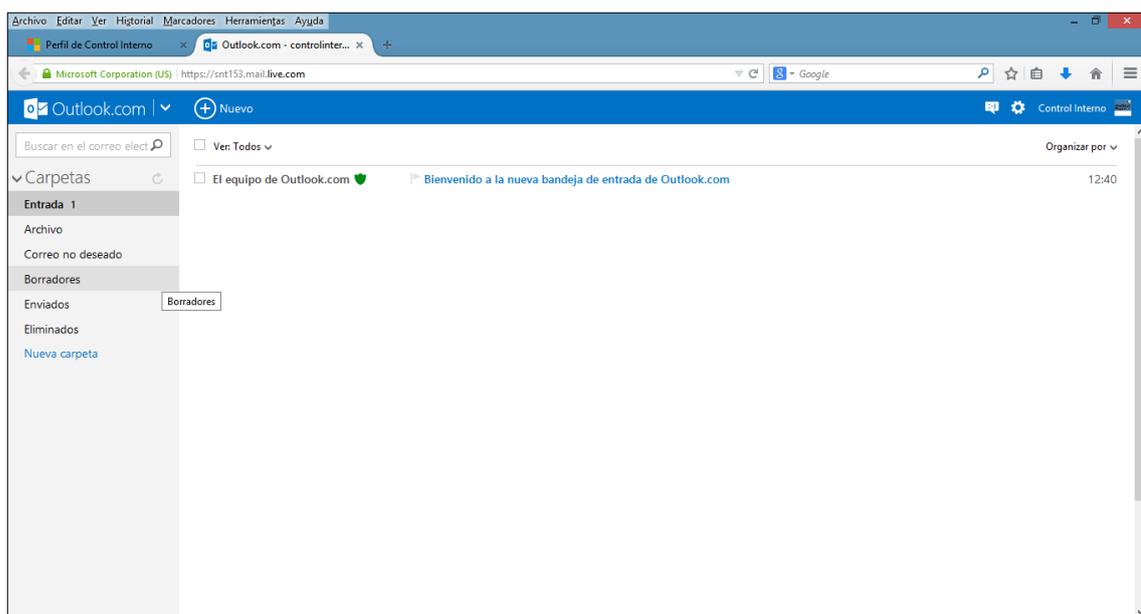
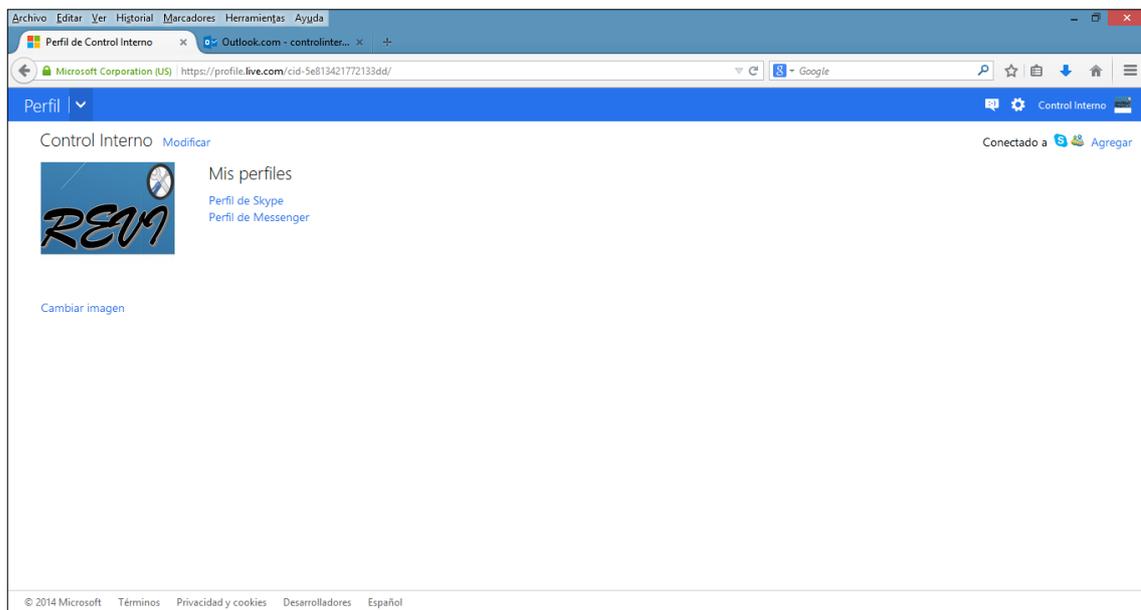
Gestión Administrativa

“La gestión administrativa es la que implementa los controles internos por ende deben ir de la mano, aunque constantemente deberán ser supervisados para que estos controles se cumplan”.

Aquí también entra el manual de función y las políticas para sancionar a los trabajadores. Todo esto se encierra para dirigir correctamente a una organización.

Anexo 7

Creación del Correo



Anexo 8

Publicación en el Periódico “La Verdad”

**SE INVITA A TODOS LOS MICROEMPRESARIOS
DEL SECTOR FERRETERO A LA SALA DE
EVENTOS DE LA CAMARA DE COMERCIO, CON
EL PROPOSITO DE DAR A CONOCER EL BUEN
MANEJO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y
LA APLICACIÓN DEL CONTRO INTERNO.**

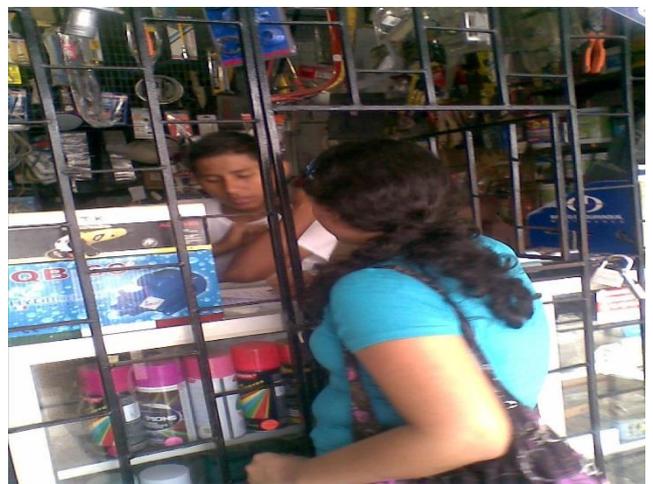
**Se llevara a cabo el día Sábado 13 Diciembre del
presente año a las 9:00 AM.**

¡NO FALTES TE ESPERAMOS!

ANEXO 9

ENCUESTANDO A LOS EMPLEADOS DE LAS FERRETERÍAS





ANEXO 10
ENTREVISTA A EXPERTOS



Ing. Favio Valderrama



Ing. Enrique Anguizaca



Document	tesis reyes y vite terminada.docx (D11696008)
Submitted	2014-10-04 10:13 (-05:00)
Submitted by	Libia Reyes Anguisaca (libiangeles_5@hotmail.com)
Receiver	eziadetb.unemi@analysis.orkund.com
Message	Tesis de Reyes y Vite Show full message 1% of this approx. 45 pages long document consists of text present in 1 sources.

Ab. Elicza Ziadet

Tutora