

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Ana Lucia Palacios Hidalgo

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO- FINANCIERO A LA FERRETERÍA PALACIOS FRANQUICIA DISENSA UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”, ha sido desarrollada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Sangolquí, 18 de marzo de 2009

Ana Lucia Palacios Hidalgo

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO

CERTIFICADO

C.P.A. DR. Amaro Berrones
ING. Edison Recalde

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado “DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO-FINANCIERO A LA FERRETERÍA PALACIOS FRANQUICIA DISENSA UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA” realizado por Ana Lucia Palacios Hidalgo, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a que el presente proyecto de grado cumple con una investigación profunda y adecuada sobre el tema ya mencionado, se recomienda su publicación. .

El mencionado trabajo consta de dos documentos empastados y un disco compacto, el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizamos a Ana Lucia Palacios Hidalgo que lo entregue al Dr. Rodrigo Aguilera, en su calidad de Director de la Carrera.

Sangolquí, 18 de marzo de 2009

Dr. Amaro Berrones
DIRECTOR

Ing. Edison Recalde
CODIRECTOR

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO

AUTORIZACIÓN

Yo, ANA LUCIA PALACIOS HIDALGO

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo “DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO-FINANCIERO A LA FERRETERÍA PALACIOS FRANQUICIA DISENSA UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, 18 de marzo de 2009

Ana Lucia Palacios Hidalgo

DEDICATORIA

El presente trabajo le dedico a mi Padre todo poderoso Dios por haberme entregado dones, los cuales he sabido aprovechar.

A mi madre Inés y mi padre Jorge por su trabajo diario y por darme todos los instrumentos para que pueda ser una mujer de bien.

A mis hermanos Marcelo y Edison por estar ahí en los momentos buenos y malos y llenar de alegría mi hogar.

A mis hijos espirituales que han sabido guardarme en su mente y corazón.

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento a mi Padre Celestial por ayudarme a crecer en sabiduría, en estatura y en gracia.

A mi Madre por ser un ejemplo de mujer; quien ha sabido encarnar en mí todo el amor de amiga, hermana y madre.

A mi Padre, por ser un hombre digno de ser ejemplo; trabajador que se esfuerza día a día por darme todo lo mejor y sobre todo por amarme.

A mi querida Escuela Politécnica del Ejército, que me abrió sus puertas a la enseñanza, que por medio de mis grandes maestros, lograron con paciencia y sabiduría transmitir todo lo que ahora conozco.

A mi director y codirector de tesis, los destacados profesionales Dr. Amaro Berrones e Ing. Edison Recalde por su gran ayuda, paciencia y acertada dirección, que hicieron posible la culminación del presente trabajo.

A mi familia que es el eje de mi vida, que han sabido apoyarme en todo momento y han puesto su entrega de amor en mí.

A mis amigas y amigos por ser verdaderos ángeles en los momentos de alegrías y tristezas en mi vida.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

Declaración de Responsabilidad.....	i
Certificado	ii
Autorización	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen	1
Summary	4
ASPECTOS GENERALES	7
1.1. Antecedes	7
1.1.1. Importancia.....	7
1.1.2. Justificación.....	8
1.1.3. Marco teórico.....	9
1.2. Empresa	12
1.2.1. Base legal de la empresa	12
1.2.2. Objetivos de la empresa	15
1.2.3. Reseña histórica.....	15
1.2.4. Organigramas.....	19
1.2.4.1. Estructural	19
1.2.4.2. Funcional.....	20
1.2.4.3. Personal	24
ANÁLISIS SITUACIONAL.....	25

2.1. Misión	25
2.2. Visión	25
2.3. Objetivos	26
2.4. Políticas	26
2.4.1. Ventas	26
2.4.2. Bodega.....	27
2.4.3. Tesorería.....	27
2.4.4. Compras.....	28
2.4.5. Contabilidad	29
2.4.6. Transporte	29
2.5. Estrategias	30
2.5.1. Estrategias de liderazgo en costos	30
2.5.2. Estrategias en diferenciación.....	30
2.5.3. Estrategias en enfoque.....	31
2.6. Principios y valores	31
2.7. Análisis interno	32
2.7.1. Descripción de los procesos Administrativos-Financieros.....	32
2.7.1.1. Procesos administrativo.....	32
2.7.1.2. Procesos financiero	36
2.8. Análisis externo	40
2.8.1. Influencias macroeconómicas.....	40
2.8.1.1. Factor político.....	40

2.8.1.2. Factor económico	42
2.8.1.3. Factor social	49
2.8.1.4. Factor demográfico.....	52
2.8.1.5. Factor tecnológico	59
2.8.1.6. Factor legal.....	60
2.8.2. Influencias micro ambientales.....	62
2.8.1.1. Cliente	62
2.8.1.2. Proveedor.....	63
2.8.1.3. Competencia	65
2.8.1.4. Precios	66
2.9. Análisis del F.O.D.A. de la empresa	68
CONTROL INTERNO	71
3.1. Generalidades.....	71
3.2. Conceptos.....	72
3.3. Objetivos	73
3.4. Alcance del Control Interno	74
3.5. Importancia del Control Interno.....	74
3.6. Necesidad del Control Interno en las empresas	75
3.7. Clases de Control Interno	76

3.8. Componentes del Control Interno	76
3.8.1. Ambiente del Control Interno	77
3.8.2. Evaluación de los Riesgos	80
3.8.3. Actividades de Control.....	82
3.8.4. Información y Comunicación	84
3.8.4. Supervisión.....	85
3.9. Herramientas para la Evaluación del Control Interno	87
3.9.1. Cuestionario	87
3.9.2. Gráfico.....	89
3.9.3. Narrativa.....	90
3.9.4. Mixto.....	92
3.10. Principios de Control Interno.....	92
3.11. Manual de Control	93
3.11.1. ¿Qué es un manual?	93
3.11.2. Importancia del manual de Control Interno	93
3.11.3. Usuarios	94
3.11.4. Partes de un manual	94
3.11.1.1. Gestión administrativa	95
3.11.1.2. Financiera.....	102
3.12. Herramientas para medir el grado de efectividad de los controles	112
3.12.1. Indicadores de Gestión.....	112
3.12.1.1. Eficacia.....	112
3.12.1.2. Eficiencia	113
3.12.1.3. Economía	114
3.12.2. Indicadores Financieros	115

3.12.2.1. Liquidez.....	115
3.12.2.2. Administración de Activos.....	116
3.12.2.3. Administración de deudas	117
3.12.2.4. Rentabilidad	118

DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO-FINANCIERO A LA FERRETERÍA PALACIOS FRANQUICIA DISENSA .. 120

4.1. Introducción.....	120
4.2. Objetivos	120
4.3. Alcance.....	121
4.4. Gestión Administrativa	121
4.4.1. Ventas	121
4.4.1.1. Políticas para el Departamento de Ventas.....	121
4.4.1.2. Relación con los Clientes	125
4.4.1.3. Funciones.....	125
4.4.1.4. Procedimientos.....	127
4.4.1.5. Controles a Implementarse.....	132
4.4.2. Compras.....	134
4.4.2.1. Políticas para el Departamento de Compras	134
4.4.2.2. Relación con los Proveedores	135
4.4.2.3. Funciones.....	135
4.4.2.4. Procedimientos.....	136
4.4.2.5. Controles a Implementarse.....	145
4.4.3. Tesorería.....	146
4.4.3.1. Políticas para el Departamento de Tesorería.....	146
4.4.3.2. Funciones.....	147

4.4.3.3. Procedimientos.....	149
4.4.3.4. Controles a Implementarse.....	157
4.4.4. Recursos Humanos.....	159
4.4.4.1. Políticas para el Departamento de Recursos Humanos.....	159
4.4.4.2. Funciones.....	162
4.4.4.3. Procedimientos.....	164
4.4.4.4. Controles a Implementarse.....	169
4.4.5. Inventario.....	172
4.4.5.1. Políticas para el Departamento de Inventario.....	172
4.4.5.2. Funciones.....	173
4.4.5.3. Procedimientos.....	174
4.4.5.4. Controles a Implementarse.....	179
4.4.6. Contabilidad.....	181
4.4.6.1. Políticas para el Departamento de Contabilidad.....	181
4.4.6.2. Funciones.....	181
4.4.6.3. Procedimientos.....	183
4.4.6.4. Controles a Implementarse.....	185
4.5. Financiera.....	188
4.5.1. Activo.....	188
4.5.2. Pasivo.....	197
4.5.3. Patrimonio.....	199
4.5.4. Ingresos.....	199
4.5.5. Gastos.....	200
IMPLEMENTACIÓN.....	201
5.1. Introducción.....	201

5.2. Ventas.....	201
5.3. Compras	207
5.4. Tesorería	212
5.5. Inventarios	239
5.6. Recursos Humanos	243
5.7. Contabilidad.....	255
5.8. Activos Fijos	259
HERRAMIENTAS PARA MEDIR EL GRADO DE EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	263
6.1. Introducción.....	263
6.2. Indicadores de Gestión	263
6.3. Indicadores Financieros.....	267
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	273
7.1. Conclusiones	273
7.2. Recomendaciones	275
Glosario.....	277
Bibliografía.....	284

ÍNDICE DEL TABLAS

Tabla N° 1. Inflación en el Ecuador	43
Tabla N° 2. Tasa comercial Pymes referencial	45
Tabla N° 3. Tasa de interés para el préstamo hipotecario	47
Tabla N° 4. Beneficiados para la vivienda urbana	48
Tabla N° 5. Ocupación, subempleo y desempleo	50
Tabla N° 6. Relación remesa/PIB	51
Tabla N° 7. Población del Ecuador con relación a Pichincha.....	53
Tabla N° 8. Población de Pichincha	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Fotografía de la ferretería cuando formaba parte de la Distribuidora Disensa.....	17
Gráfico N° 2. Fotografía de la ferretería formando parte del grupo de franquicias Disensa	18
Gráfico N° 3. Organigrama estructural	19
Gráfico N° 4. Organigrama funcional	20
Gráfico N° 5. Organigrama personal	24
Gráfico N° 6. Fotografía del servicio de transporte.....	30
Gráfico N° 7. Fotografía del servicio de transporte.....	36
Gráfico N° 8. Evolución de la inflación en un año.....	44
Gráfico N° 9. Tasa comercial Pymes referencial	45
Gráfico N° 10. Porcentajes de personas beneficiadas por provincias	48
Gráfico N° 11. Evolución remesas/PIB.....	52
Gráfico N° 12. Porcentaje de población de Pichincha a relación del total Nacional	53
Gráfico N° 13. Porcentaje de población urbana y rural de Pichincha	54
Gráfico N° 14. Situación Geográfica de la Ferretería Palacios Franquicia Disensa	56
Gráfico N° 15. Situación Geográfica de la Ferretería Palacios Franquicia Disensa en relación a su competencia	58
Gráfico N° 16. Clientes	62
Gráfico N° 17. Competencia	66
Gráfico N° 18. Flujograma del proceso de Ventas en efectivo	128
Gráfico N° 19. Flujograma del proceso de Ventas a crédito	130
Gráfico N° 20. Flujograma del proceso de Compras	137
Gráfico N° 21. Flujograma del proceso de Compras on-line.....	139
Gráfico N° 22. Flujograma del proceso de Compra directa a la Franquicia	141

Gráfico N° 23. Flujograma del proceso de Compras con Liquidaciones.	143
Gráfico N° 24. Flujograma del proceso de Ingreso en efectivo.....	150
Gráfico N° 25. Flujograma del proceso por recepción de cheque	152
Gráfico N° 26. Flujograma del proceso de desembolsos de efectivo/cheques	154
Gráfico N° 27. Flujograma del proceso con depósitos Bancarios	155
Gráfico N° 28. Flujograma del proceso de desembolsos por pago de nómina	156
Gráfico N° 29. Flujograma del proceso de elaboración de reporte de nómina y pago de remuneraciones	165
Gráfico N° 30. Flujograma del proceso de selección y contratación de personal	167
Gráfico N° 31. Flujograma del proceso de ingreso de productos por compra	175
Gráfico N° 32. Flujograma del proceso de salida de productos por ventas ..	177
Gráfico N° 33. Flujograma del proceso de recopilación de información, registro de transacciones y emisión de Estados Financieros	184

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Mayores Compradores	63
Cuadro N° 2. Reporte de 10 mejores proveedores	64
Cuadro N° 3. Ferreterías de la competencia	66
Cuadro N° 4. Matriz F.O.D.A.....	69
Cuadro N° 5. Ejemplo de cuestionario para el área de ventas	88
Cuadro N° 6. Ejemplo de Cédula Narrativa del procedimiento de ventas....	91