



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Control interno como estrategia, para fortalecer la supervisión en el área
de ventas de las ferreterías, ubicadas en la Zona 2 del Municipio
de Mazatenango, Suchitepéquez**
(Artículo Científico - Trabajo de Graduación)

Lucía Mariela Orozco Ajmac

Guatemala, septiembre 2020

**Control interno como estrategia, para fortalecer la supervisión en el área
de ventas de las ferreterías, ubicadas en la Zona 2 del Municipio
de Mazatenango, Suchitepéquez**

(Artículo Científico - Trabajo de Graduación)

Lucía Mariela Orozco Ajmac

Licda. Sonia Filiberta Toribio Bautista (**Asesora**)

M. Sc. Noelia Figueroa Duarte (**Revisora**)

Guatemala, septiembre 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dr. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M. A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

MsC. Elma Lorena Porras Osorio

Coordinadora



Mazatenango, Suchitepéquez, 7 de septiembre de 2019

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo Científico titulado **“Control interno como estrategia, para fortalecer la supervisión en el área de ventas de las ferreterías, ubicadas en la Zona 2 del Municipio de Mazatenango, Suchitepéquez”**, y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Aceptó la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo Científico y para efectos legales soy el único responsable del contenido del presente trabajo.

Atentamente,

Lucía Mariela Orozco Ajmac
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría
Carne No.201902091

**REF.: C.C.E.E.I.CPA. -PS.4-2020
SEDE MAZATENANGO**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 20 DE ABRIL DEL 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutora: Licenciada Sonia Filiberta Toribio Bautista
Revisor: M.Sc. Noelia Figueroa Duarte
Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Artículo Científico: "Control interno como estrategia, para fortalecer la supervisión en el área de ventas de las ferreterías, ubicadas en la Zona 2 del Municipio de Mazatenango, Suchitepéquez".

Presentada por: Lucía Mariela Orozco Ajmac

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada



M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo científico titulado: **“Control interno como estrategia, para fortalecer la supervisión en el área de ventas de las ferreterías, ubicadas en la Zona 2 del Municipio de Mazatenango, Suchitepéquez”**, realizado por Lucía Mariela Orozco Ajmac, carné 201902091, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



Licda. Sonia Filiberta Toribio Bautista

Colegiado Activo 14,186

Guatemala, 28 octubre 2019

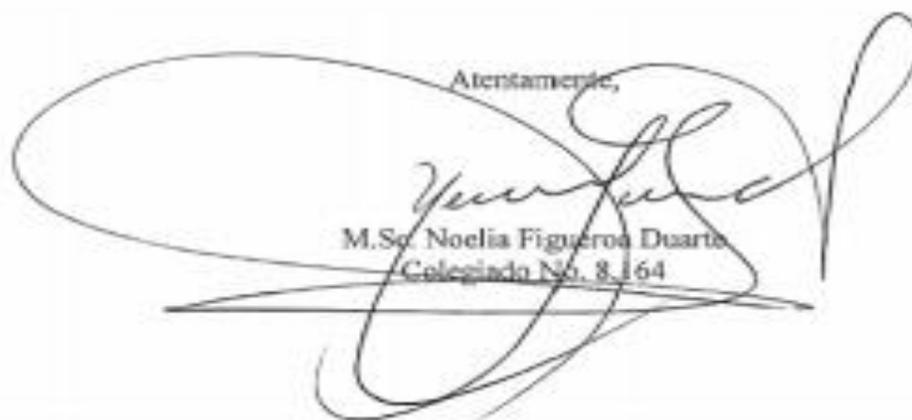
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado, **Control interno como estrategia, para fortalecer la supervisión en el área de ventas de las ferreterías, ubicadas en la Zona 2 del Municipio de Mazatenango, Suchitepéquez**, realizado por Lucia Mariela Orozco Ajmac, carné 201902091, estudiante de Licenciatura en en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la revisión del mismo, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente,

M.Sc. Noelia Figueroa Duarte
Colegiado No. 8.164

Dedicatoria

A Dios

Le agradezco por ser mi guía espiritual, porque siempre estuvo a mi lado llenándome de sabiduría y conocimientos, dándome fortaleza para no desmayar, y esperanza para alcanzar una de mis metas en mi vida profesional.

A mis padres

Florencio Orozco Citalan Q.E.P.D. y Guillerma Ajmac Martínez, por ser pilar fundamental en mi vida profesional, que con sus esfuerzos me educaron con buenos principios, valores y sentimientos, y que me ayudaron a buscar siempre el mejor camino.

A mis hermanos

Víctor, Juan, Claudia y Alvaro, por sus consejos y apoyo, que mi ejemplo abona al de ustedes para que sea de alegría y felicidad para nuestros padres.

A mi esposo

Bayron Alonso, con mucho amor agradezco tu apoyo incondicional y comprensión, mi éxito alcanzado también es tuyo.

A mi hijo

Pablito, por ser motivo de inspiración de todo lo que realizo, y que este éxito alcanzado sea ejemplo de vida para él.

A mis familiares

Con mucho cariño y aprecio por su apoyo brindado.

A mis amigos

Por la motivación que me dieron de alcanzar esta meta, y por compartir su amistad, conocimientos y experiencias a lo largo de mi vida profesional.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo General	2
1.3.2 Objetivos Específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	3
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la Muestra	4
1.7.1 Empleo de muestra finita	4
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	4
1.8.1 Observación	4
1.8.2 Cuestionario	5
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
Capítulo 2	6
Resultados	6
2.1 Presentación de resultados	6
Capítulo 3	13
Discusión y conclusiones	13
3.1 Extrapolación	13

3.2 Hallazgos y Análisis General	17
3.3 Conclusiones	18
Referencias	19
Anexos	20

Lista de Gráficos

Gráfica No. 1	¿Sabe que es control interno?	6
Gráfica No. 2	¿Conoce cuál es la importancia de tener control interno en la empresa?	7
Gráfica No. 3	¿Sabe que es supervisión?	7
Gráfica No. 4	¿Sabe a quién debe dirigirse en caso de tener problemas dentro de la empresa?	8
Gráfica No. 5	¿Conoce la importancia de la segregación de funciones dentro de la empresa?	8
Gráfica No. 6	¿Existe segregación de funciones en la empresa?	9
Gráfica No. 7	¿Posee la empresa un sistema de facturación?	9
Gráfica No. 8	¿Conoce usted el sistema de facturación que utiliza la empresa?	10
Gráfica No. 9	¿Tiene la empresa a una persona encargada de cobrar las ventas?	10
Gráfica No. 10	¿Posee la empresa con medios de captación de clientes?	11
Gráfica No. 11	¿Conoce los productos que tiene a la venta la empresa?	11
Gráfica No. 12	¿El propietario realiza visitas en la empresa?	12

Abstract

Dentro de la economía guatemalteca, las empresas que se dedican a la compra y venta de artículos ferreteros, juegan un papel muy importante, toda vez que Guatemala ocupa el segundo lugar en la región con más establecimientos ferreteros.

La investigación realizada se orientó a determinar si este tipo de negocios implementan métodos de control interno que coadyuven con la supervisión en el área de ventas y si los mismos han contribuido a reducir la pérdida tanto de clientes como de recursos o bien si han registrado sanciones por parte de Superintendencia de Administración Tributaria.

Introducción

Hoy en día la tecnología, es fuente principal dentro de una empresa, derivado a la rapidez de obtener la información y el resguardo de la misma, ayudando en el proceso de crecimiento y optimización de operaciones comerciales, como también en el cambio en aspectos de logística, ventas y promoción, entre otras.

El objeto de conocer sobre los establecimientos comerciales que se dedican a la venta de artículos de ferretería, es para determinar la importancia que tiene el control interno como estrategia, para facilitar el correcto manejo de la información relacionada con el área, dicha investigación se llevó a cabo con el personal, por lo que consta de tres capítulos.

El capítulo 1, detalla la metodología de la investigación, donde se expone el planteamiento del problema, la pregunta de investigación, los objetivos de la investigación, tipo de investigación el cual es descriptivo, sujetos de investigación, alcance y límites, determinación de la muestra, instrumentos de investigación, recolección de datos, así como el procesamiento y análisis.

El capítulo 2, se encuentra los resultados obtenidos a raíz de la investigación realizada, dichos resultados se presentan por medio de gráficas, por medio de la aplicación de los instrumentos de investigación correspondiente.

El capítulo 3, se encuentra la discusión y análisis de los resultados obtenidos, aquí se describe lo que dicen los autores según la investigación teórica, con la realidad encontrada en la investigación, discutiendo los resultados, asimismo describiendo si se cumplió con los objetivos tanto general como específicos, planteados en el capítulo 1 y haciendo las respectivas recomendaciones.

Así mismo de acuerdo a la investigación, se determina el movimiento de ventas que los contribuyentes tengan en sus establecimientos comerciales, y recomendar el uso adecuado de un sistema de facturación, para que pueda agilizar los controles.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

Las ferreterías dentro de la economía son empresas de gran importancia, su objeto social es la compra y venta de accesorios, herramientas de ferretería, artículos eléctricos, pinturas; y productos de lícito comercio. Estas organizaciones se sujetan a las leyes tributarias del país y su aplicación es para todo tipo, pequeñas y grandes que se ubiquen en cualquier parte del país.

De acuerdo a las necesidades inherentes de las ferreterías ubicadas en la zona 2 del municipio de Mazatenango, Suchitepéquez, se ve la falta de supervisión por parte de los propietarios, debido a que no cuentan con un sistema de facturación, utilizando varias series de facturas, todo el personal de ventas tienen acceso al efectivo, servicio al cliente deficiente, no existen métodos para la captación de nuevos clientes rentables, pérdida de oportunidades de negocio, falta de capacitaciones al recurso humano de los productos a la venta, descuentos diferente en un mismo producto y el personal humano no cuentan con un estudio académico avanzado.

Aplicando supervisión a las ferreterías de dicha zona, permitirá llevar un seguimiento continuo de la información y operaciones que se desarrollan en el área, evitando cualquier error que se pueda presentar con respecto a la información financiera de las ferreterías, contar con un archivo adecuado de los documentos que soportan las ventas y delegar funciones a cada empleado como responsabilidades, evitando que todos tengan acceso al dinero (efectivo) en el momento que realicen el cobro de los artículos. Los propietarios de las ferreterías tienen inconvenientes para supervisar el área de ventas, por la falta de preparación académica, por lo que es importante contar con estrategias de fortalecimiento enfocadas a una buena supervisión en tal importante área, por el manejo del efectivo.

A raíz de la problemática se tiene la siguiente interrogante:

1.2 Pregunta de investigación

¿Es el control interno una estrategia, para fortalecer la supervisión en el área de ventas de las ferreterías, ubicadas en la Zona 2 del Municipio de Mazatenango, Suchitepéquez?.

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo General

Identificarsi el control internoes una estrategia,para fortalecer la supervisión en el área de ventas de las ferreterías, ubicadas la zona 2 del Municipio de Mazatenango,Suchitepéquez.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Analizar la segregación de actividades, como control interno para fortalecer la supervisión en el área de ventas de las ferreterías, ubicadas la zona 2 del Municipio de Mazatenango, Suchitepéquez
- Conocer cuáles son las estrategias que pueden ser orientadas al desarrollo del negocio, para fortalecer la supervisión, en el área de ventas, de las ferreterías de la zona 2 del municipio de Mazatenango,Suchitepéquez.
- Determinar si las ferreterías de la zona 2 del municipio de Mazatenango, Suchitepéquez, cuentan con un sistema de facturación de sus ventas.

1.4 Definición del tipo de investigación

La presente investigación se cataloga como descriptiva, asimismo se realizara una investigación de campo, la cual servirá para establecer un control interno como estrategias para fortalecer la supervisión en el área de ventas en las ferreterías de la zona 2 del municipio de Mazatenango, Suchitepéquez. Su objeto es describir la estructura de los fenómenos y su dinámica, identificar aspectos relevantes de la realidad. Pueden usar técnicas cuantitativas como test, encuestas, entre otros o cualitativas a través de estudios etnográficos.

1.5. Sujetos de investigación

La presente investigación se realizó en 4 ferreterías de Mazatenango, Suchitepéquez, los sujetos de investigación fueron 14 personas siendo ellos:

- 04 propietarios
- 02 encargados del área de ventas
- 08 empleados (vendedores)

1.5 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La investigación tiene como objeto de estudio, el período comprendido del mes de enero a octubre del año dos mil diecinueve.

1.6.2 Geográfico

El estudio se realizó en 4 ferreterías de la zona 2 de Mazatenango, Suchitepéquez.

1.6 Definición de la muestra

En la presente investigación se seleccionó como población o universo de estudio, a 10 empleados que laboran en las 4 ferreterías y los propietarios por cada establecimiento comercial, objeto de estudio de la zona 2 del municipio de Mazatenango, Suchitepéquez.

1.7.1 Empleo de la muestra finita

Por la naturaleza de la investigación y toda vez que los elementos utilizados para profundizar en el estudio, se tomó la decisión de aplicar un censo, es decir, aplicar el instrumento de estudio a todos los que toman decisiones en lo relativo a las ventas, incluyéndose a propietarios de las ferreterías.

1.7 Definición de los instrumentos de investigación

En la realización de la investigación del presente artículo científico, se utilizaron técnicas para recopilación de información de los sujetos investigados, asimismo fueron requeridos documentos de suma importancia al personal de la empresa.

1.8.1 Observación

Esta técnica es utilizada para recoger información importante para el estudio, destacando que se tuvo sumo cuidado de que el observador pasara desapercibido con objeto de mantener el comportamiento de los sujetos investigados. En esta técnica se quiere observar el tipo de facturación que los sujetos de investigación, utilizan en sus ventas.

1.8.2 Cuestionario

En la presente investigación se redacta un cuestionario que contienen once preguntas cerradas, las cuales ayudarán a obtener resultados óptimos.

1.9 Recolección de datos

En el procedimiento de la recolección de datos, se procedió a capacitar al personal designado para aplicar los instrumentos de acuerdo al tema establecido y así lograr que los sujetos de investigación respondan de una mejor manera el cuestionario, y comprobar si la respuesta corresponde a lo preguntado.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Información que comprende la tabulación de los resultados obtenidos del cuestionario realizado, por medio de gráficas elaboradas por cada pregunta. De esta manera la realización de un análisis, que conlleva resultados obtenidos de la observación, que se hizo durante las visitas a las ferreterías objeto de estudio.

Capítulo 2

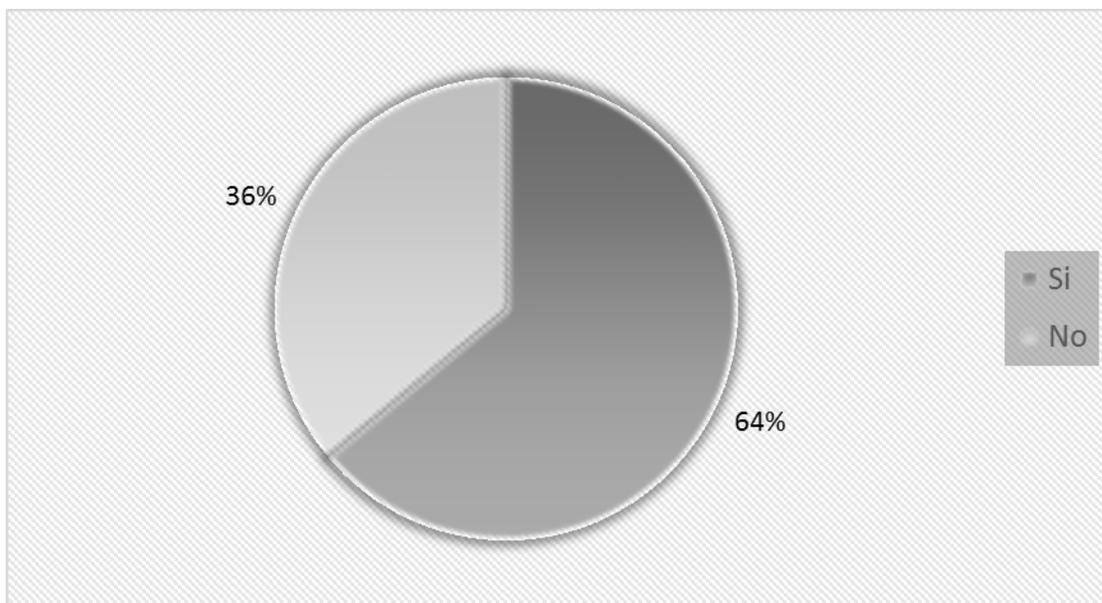
Resultados

2.1 Presentación de resultados

En la presentación de resultados sobre el control interno como estrategia, para fortalecer la supervisión en el área de ventas de las ferreterías, ubicadas en la Zona 2 del Municipio de Mazatenango, Suchitepéquez, fueron realizadas diferentes preguntas mediante el cuestionario, los cuales son:

Gráfica No. 1

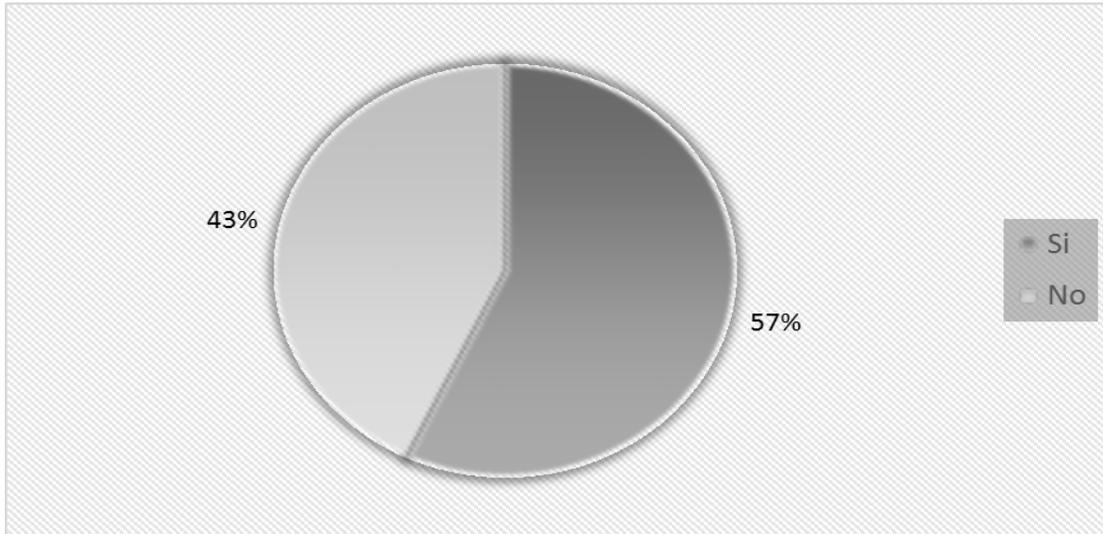
¿Sabe que es control interno?



Fuente: Elaboración propia, Mayo 2019.

Gráfica No. 2

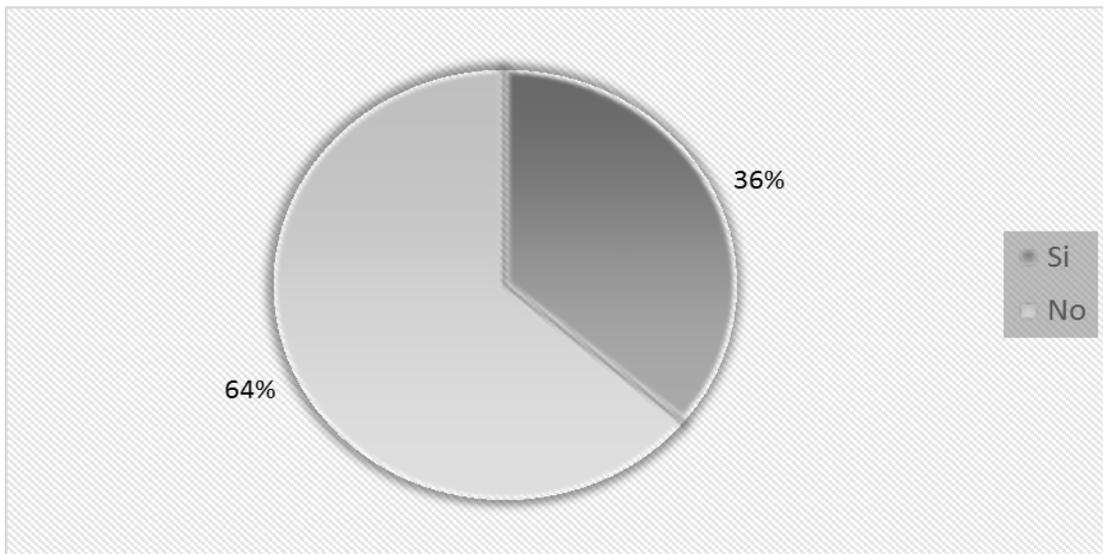
¿Conoce cuál es la importancia de tener control interno en la empresa?



Fuente:Elaboración propia,mayo 2019.

Gráfica No. 3

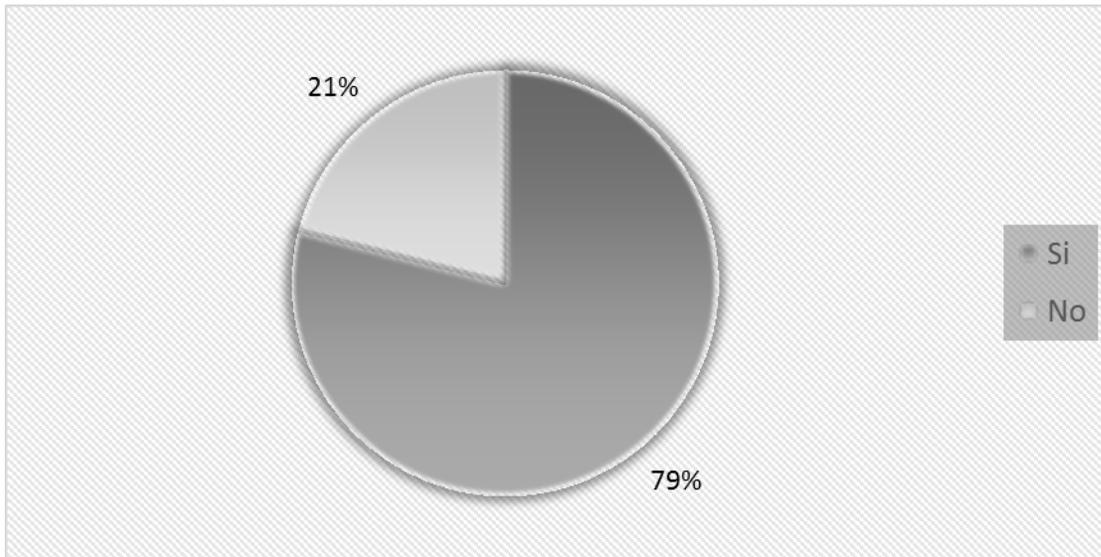
¿Sabe que es supervisión?



Fuente:Elaboración propia, mayo 2019.

Gráfica No. 4

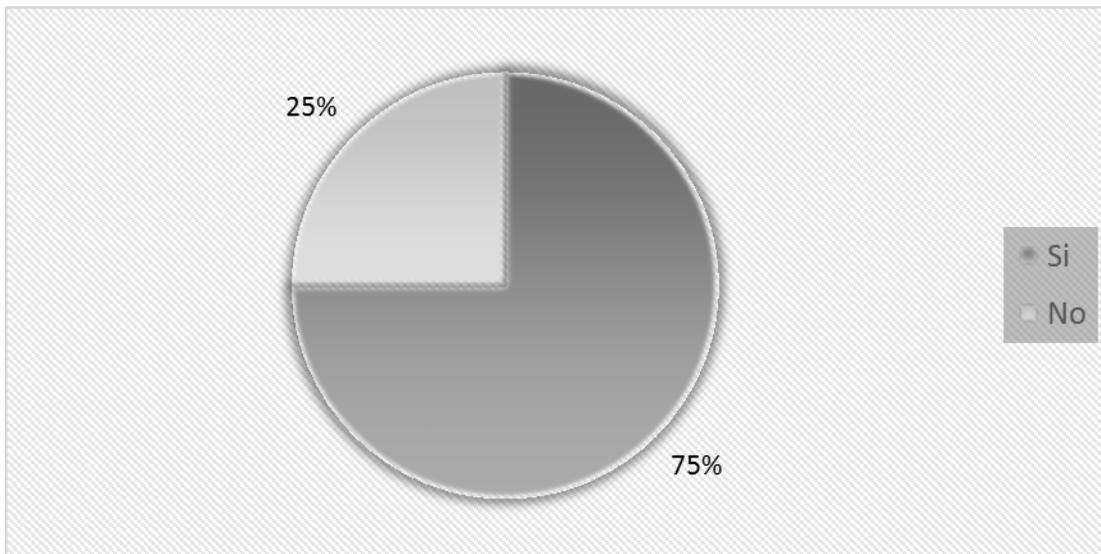
¿Sabe a quién debe dirigirse en caso de tener problemas dentro de la empresa?



Fuente: Elaboración propia, mayo 2019.

Gráfica No. 5

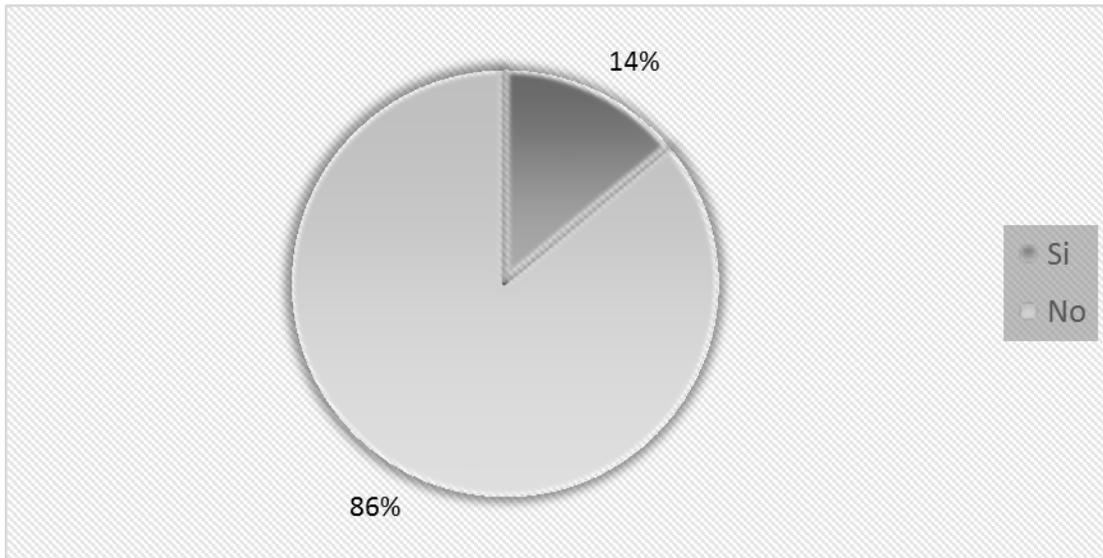
¿Conoce la importancia de la segregación de funciones dentro de la empresa?



Fuente: Elaboracion propia, mayo 2019

Gráfica No. 6

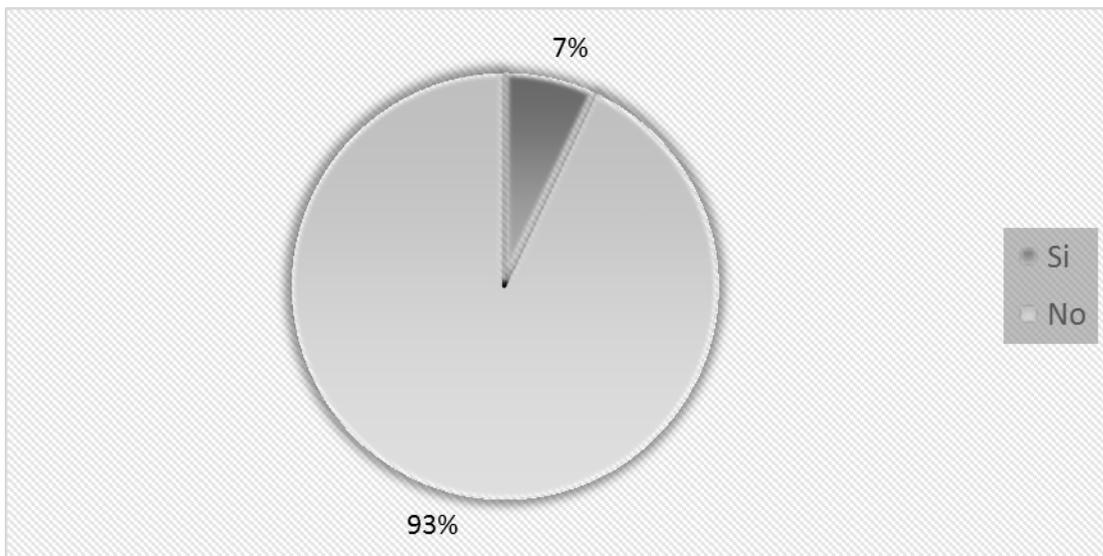
¿Existe segregación de funciones en la empresa?



Fuente: Elaboracion propia, mayo 2019

Gráfica No. 7

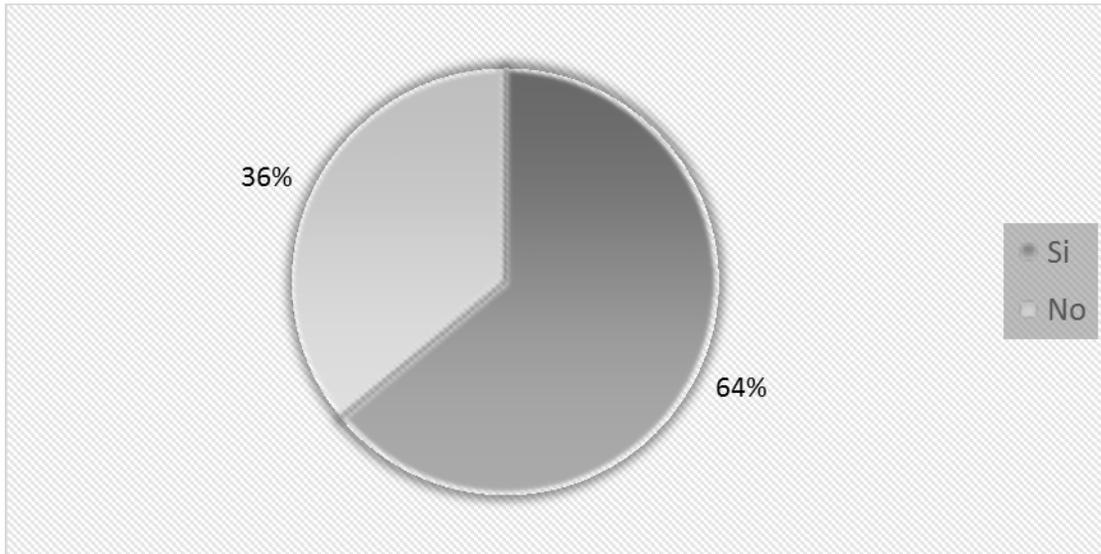
¿Posee la empresa un sistema de facturación?



Fuente: Elaboración, mayo 2019.

Gráfica No. 8

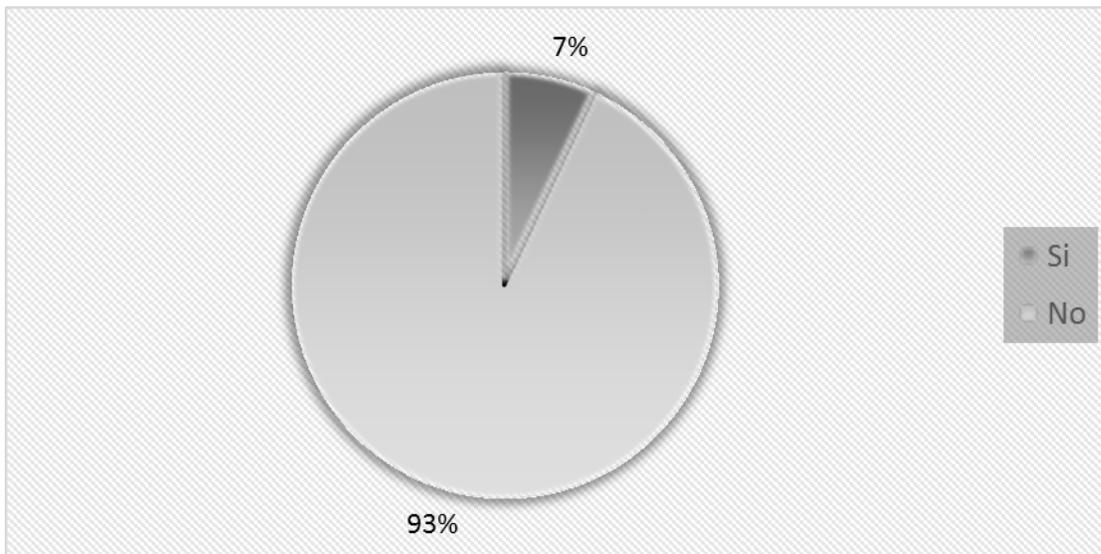
¿Conoce usted el sistema de facturación que utiliza la empresa?



Fuente: Elaboración propia, mayo 2019.

Gráfica No. 9

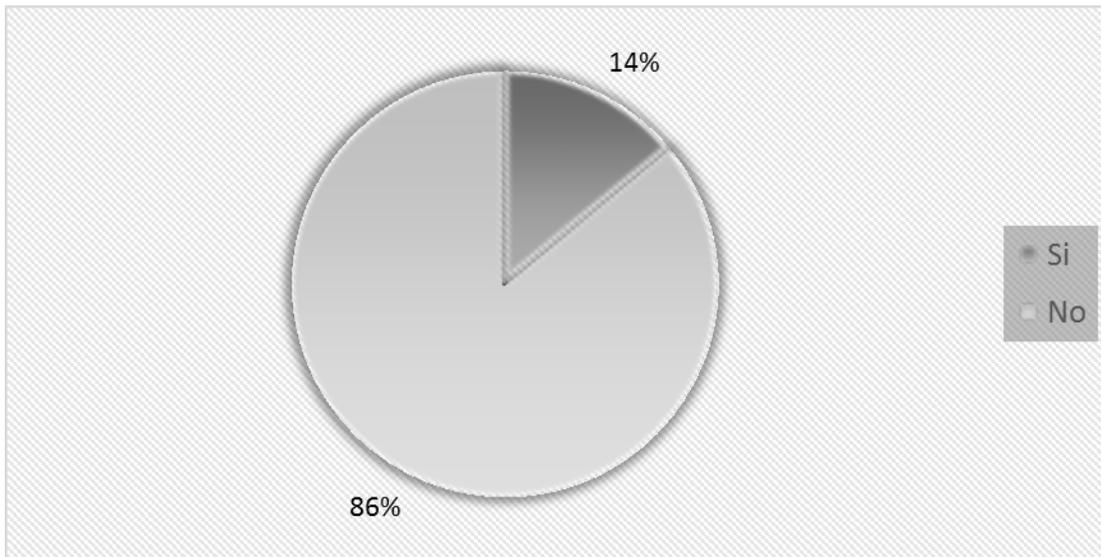
¿Tiene la empresa a una persona encargada de cobrar las ventas?



Fuente: Elaboración propia, mayo 2019.

Gráfica No. 10

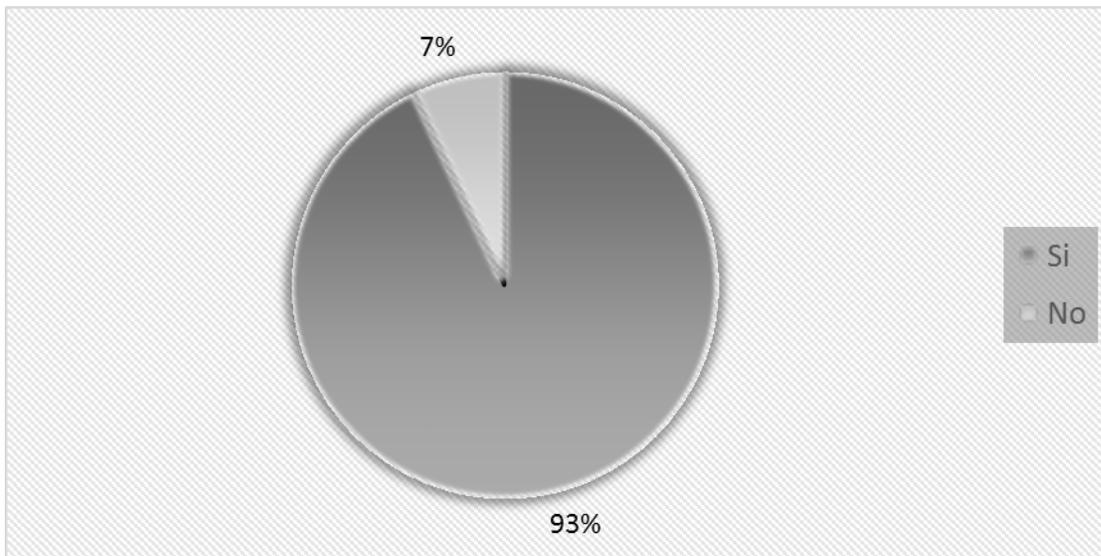
¿Posee la empresa con medios de captación de clientes?



Fuente: Elaboración propia, mayo 2019.

Gráfica No. 11

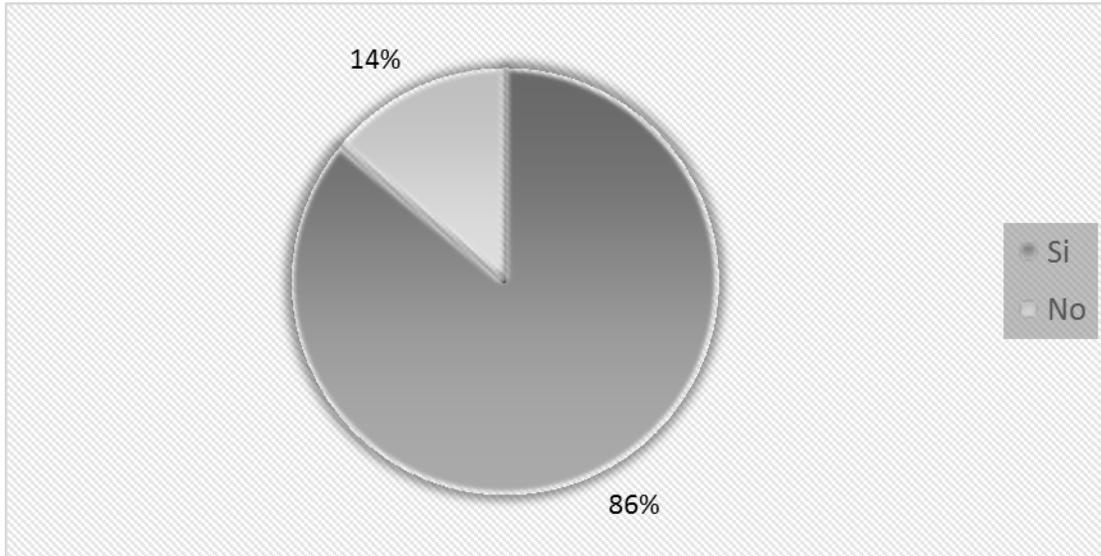
¿Conoce los productos que tiene a la venta la empresa?



Fuente: Elaboración propia, mayo 2019.

Gráfica No. 12

¿El propietario realiza visitas en la empresa?



Fuente: Elaboración propia, mayo 2019.

Capítulo3

Discusión y Conclusiones

3.1 Extrapolación

Se pudo determinar que hay un porcentaje de la población estudiada que no tienen conocimiento sobre los mecanismos de control, siendo importante porque facilita la obtención de metas organizacionales, tal como lo menciona el Mtro. Amador “que el control se asocia con actividades de seguimiento y vigilancia y orden en la realización de actividades”, por ende es la función administrativa por el cual se evalúa el rendimiento, es por ello que se puede considerar como la función más importante dentro de las empresas.

Así mismo otro autor lo define como:

El Control en lo general se asocia con actividades de seguimiento, vigilancia y orden en la realización de actividades, estando inmerso en la organización instrumentando en ella los mecanismos inherentes que garanticen la eficiencia, eficacia, calidad y excelencia de las operaciones, permitiendo con ello que exista claridad, validez y confiabilidad, aunado a un grado de certeza razonable. (Control Interno y Auditoría Su aportación en las Organizaciones. (P. 3)

Al momento de aplicar el control en las empresas, se tiene que tomar en cuenta la dimensión que cubrirá cierto control, así mismo se tendrá que cumplir con requisitos para su aplicación, obteniendo con ello una mejor seguridad del resultado esperado, del control aplicado.

Al realizar el análisis de la importancia de control interno, pudo obtener que en su mayoría los subordinados conozcan la importancia de que las empresas cuenten con controles internos, y este sirve para que los negocios puedan crecer y permanecer en el mercado, ayudando a tener una mejor relación entre las empresas, clientes y empleados. Como también a que las mismas cuenten con un plan de organización y conjunto de métodos y procedimientos.

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf>

Cabe mencionar que la supervisión forma parte de los controles que se debe implementar en los negocios objeto de estudio, ya que con ello se logrará la vigilancia del cumplimiento de las funciones del personal, siendo de utilidad para analizar la situación de la empresa y de su avance.

Tal como lo define Sotomayor (2002)

La supervisión representa la revisión de una actividad, desprendiéndose de ello una opinión que la calificará por los resultados que se obtengan, reconociendo que la persona que efectúe esta labor tendrá dentro de otros atributos el de su propio estilo. (p. 75)

De los resultados obtenidos se estableció que los propietarios de las ferreterías, ven la supervisión como un tema prioritario, por tal motivo en su mayoría estos se mantienen en los negocios, derivado que son los únicos que se encargan de las compras de productos, e incluso indicaron que cualquier problema que se pueda dar, están presentes para buscar una solución.

Se determinó que los empleados tienen conocimiento de los productos a la venta, es de suma importancia que en los distintos establecimientos comerciales los subordinados conozcan los productos que se les ofrece al público, esto nos ayuda a eficientizar la atención a los clientes.

También se establece que las ferreterías objeto de estudio no cuentan con un medio de captación de clientes, herramienta tan importante dentro de las empresas derivado que al contar con una cartera de clientes, es invertir de manera inteligente en bienestar propio, y así abrir nuevas oportunidades de negocios. Esto implica capacitar al personal de las ferreterías, para catalogar los

tipos de clientes con que cuenta cada una de las ferreterías, arriesgarse a innovar, a mejorar la comunicación con los clientes; no importando el grado de escolaridad de los empleados, ya que todos los seres humanos somos capaces de asumir responsabilidades.

Por lo cual en una empresa, debe de existir segregación de funciones por empleados, para que estos no pierdan tiempo, sin saber que hacer, y así llevar un control del cumplimiento de las responsabilidades por tareas asignadas.

Uno de los principios del Control Interno es la segregación de funciones, es para prevenir el fraude interno en la organización. Con esto un individuo no llevará a cabo todas las actividades de operación, no todo estará bajo su responsabilidad; ninguna persona debe manejar todas las fases de una transacción, *“ninguna persona debe ser capaz de registrar, autorizar y conciliar una transacción”*. Ello como mecanismo de protección para esas mismas personas y de la misma organización. <https://www.obs-edu.com/int/blog-investigacion/recursos-humanos/la-segregacion-de-funciones-previene-el-fraude-de-los-empleados>.

De acuerdo a los resultados, se obtuvo un porcentaje alto de la población estudiada que en las empresas no existe segregación de funciones, se observó que hay empleados que ofrecen, venden y cobran el producto, determinándose que todos tienen acceso al efectivo. Al implementar la segregación de funciones, se puede evitar pérdida de efectivo, clientes y productos, entre otros. Por tal motivo, no existe un medio de captación de clientes.

De la misma manera se puede lograr que exista rotación de personal, para que los empleados no se acomoden a su puesto y evitar que realicen actos indebidos

Así como lo define los autores Del Toro, Fonteboa, Armada, Santos:

La rotación de empleados propicia, además, que el trabajador alcance un conocimiento integral de las actividades que se realizan en cada puesto de trabajo

del área donde se desenvuelve y conozca cómo el resto de los puestos de trabajo contribuyen al control de su labor y viceversa. (p. 33)

Uno de los puntos relevantes y de acuerdo a los resultados obtenidos, se estableció que las empresas no cuentan en su mayoría con un programa para facturar, siendo estos una herramienta de vital importancia para autónomos y dueños de pequeñas empresas, permitiendo de forma muy sencilla, mantener las cuentas al día y llevar un control de la facturación, tareas imprescindibles para el buen funcionamiento de los negocios, como el movimiento de inventario de productos. “Gracias a los avances de la tecnología cloud la gestión de las facturas es, hoy en día, es profesional y sencilla comparado con años atrás. Los programas de facturación son cada vez más necesarios para pequeños empresarios”, <https://www.ionos.mx/startupguide/gestion/sistemas-de-facturacion/>

Al trabajar con un software de facturación, se puede tener control sobre fechas de vencimientos de cobros, pagos, y como no decirlo tener una visión global de la empresa, acorde a los gráficos de ventas por mes. Con esto se puede evitar de manera significativa en las empresas los riesgos inherentes, que siempre van a existir, pero que se deben de controlar, para que no afecten en un alto grado económicamente.

Aventin (2012), afirma que:

La toma de decisiones, la adaptación a los cambios y la asunción de riesgos de diversa naturaleza son aspectos claves en el éxito o fracaso de cualquier empresa.....Sin duda alguna, la empresa se ve afectada por una infinidad de riesgos que inciden sobre la propia gestión empresarial y sobre el patrimonio humano, material e inmaterial de la empresa. (p. 46)

3.2. Hallazgos y análisis general

De acuerdo a los resultados obtenidos, se estableció que las ferreterías objeto de estudio se encuentran inscritos ante la Superintendencia de Administración Tributaria, bajo el Régimen de Pequeño Contribuyente, a pesar de su movimiento comercial. Sus empleados son personas que poseen con un nivel académico, en su mayoría conocen acerca del tema de control interno y la importancia que tiene al implementarlo en los negocios. Tienen pocos controles y los que existen no son supervisados en su cumplimiento, derivado que los propietarios realizan pocas visitas y otros si permanecen en las mismas, pero no supervisan las actividades que cada subordinado realiza, ni tienen segregadas las funciones, realizando sus actividades donde se necesite; y a la vez se pudo observar que todos tienen acceso al efectivo al momento de efectuar ventas, debido que el que vende, entrega el producto y a la vez realiza el cobro y dan el cambio de efectivo.

Los propietarios de las ferreterías manifiestan que por estar afiliados al Régimen de Pequeño Contribuyente, y que a la vez que no llevan contabilidad completa, no debían de implementar controles, teniendo ese descontrol dentro de las mismas, desconociendo la importancia de tener controles internos.

3.3. Conclusiones

De acuerdo a lo investigado se determinó que el control interno es una buena estrategia para fortalecer la supervisión por parte de los propietarios de las ferreterías objeto de estudio, aprovechando que a pesar que sus empleados no cuentan con un nivel académico adecuado al área, están en toda la disposición de aprender y realizar sus actividades que le sean otorgadas y que lo mismo ayudaría a llevar un orden, y a brindar una mejor atención especialmente a sus clientes.

Debido a que se determinó la falta de segregación de funciones, se tiene que delegar funciones por empleados en el área de ventas para el mejor desenvolvimiento de las labores y supervisar las mismas a cada determinado tiempo para el cumplimiento del mismo. Siendo de gran importancia la segregación porque habiendo determinado la función de cada empleado, influirá en la eficiencia y los logros de las empresas.

Se estableció que las ferreterías no poseen con estrategias de control interno, por lo que se pueden determinar las siguientes: a) capacitar a los propietarios y empleados de los negocios, para darles a conocer la importancia de un control especialmente en el sector de ventas, b) procedimientos de control de documentos, c) mejorar los procesos de ventas, y d) establecer procedimiento del servicio al cliente.

Referencias

Libros

1. A. Aventin, José. “**Clasificación de riesgos en la empresa**. Mapfre Consultor.
2. Amador Sotomayor, Alfonso (2002). **Control Interno y Auditoría Su aportación en las Organizaciones**.
3. Del Toro Ríos, Fonteboa Vizcaíno, Trabas, Santos Cid, (2005), **Control Interno**, (Primera Edición).

Digitales

1. Crespo Coronel B. y Suárez Briones M. (2014) **Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno**, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013.(Tesis de Licenciatura)Universidad Laica “Vicente Rocafuerte” Escuela de Ciencias Contables.
Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf>
2. Sistema de facturación. **Definiciones de startup guide**.
Recuperado de <https://www.ionos.mx/startupguide/gestion/sistemas-de-facturacion/>.
3. Segregación de funciones. **OBS, business school**.
Recuperado de <https://www.obs-edu.com/int/blog-investigacion/recursos-humanos/la-segregacion-de-funciones-previene-el-fraude-de-los-empleados>.

Anexos

Anexo I

Boleta de cuestionario



Universidad Panamericana de Guatemala
Quetzaltenango
Facultad de Ciencias Económicas
Contaduría Pública y Auditoría

A continuación, encontrará una serie de interrogantes que son de vital importancia para el estudio sobre **“Control interno como estrategia, para fortalecer la supervisión en el área de ventas de las ferreterías, ubicadas en la Zona 2 del Municipio de Mazatenango, Suchitepéquez”**. La información en la presente boleta es exclusivamente de uso académico y profesional. Su confianza y colaboración son de gran valor para el mismo.

1. ¿Sabe que es control interno?

Si No

2. ¿Conoce cuál es la importancia de tener control interno en la empresa?

Si No

3. ¿Sabe que es supervisión?

Si No

4. ¿Sabe a quién debe dirigirse en caso de tener problemas dentro de la empresa?

Si No

5. ¿Conoce la importancia de la segregación de funciones dentro de la empresa?

Si No

6. ¿Existe segregación de funciones en la empresa?

Si No.

7. ¿Posee la empresa un sistema de facturación?

Si No

8. ¿Conoce usted el sistema de facturación que utiliza la empresa?

Si No

9. ¿Tiene la empresa a una persona encargada de cobrar las ventas?

Si No

10. ¿Posee la empresa con medios de captación de clientes?

Si No

11. ¿Conoce los productos que tiene a la venta la empresa?

Si No

12. ¿El propietario realiza visitas en la empresa?

Si No