



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS**

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL
REVENTÓN SUPERMERCADOS DEL CANTÓN PUJILI, PROVINCIA
DE COTOPAXI”**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Autores:

Guanoluisa Santo Jessica Magali

Moreno Yáñez Verónica Alejandra

Director:

Ing. Guerrero Espinosa Mercy Elizabeth

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “Diseño de un Sistema de Control Interno para el Reventón Supermercados del Cantón Pujilí Provincia de Cotopaxi”, son de exclusiva responsabilidad de los autores.

.....
Guanoluisa Santo Jessica Magali
C.I. 050347705-1

.....
Moreno Yáñez Verónica Alejandra
C.I. 050323051-8

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL REVENTÓN SUPERMERCADOS DEL CANTÓN PUJILI, PROVINCIA DE COTOPAXI”, de Guanoluisa Santo Jessica Magali y Moreno Yáñez Verónica Alejandra, postulantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Marzo 2012

Ing. Guerrero Espinosa Mercy Elizabeth

Directora de Tesis

AGRADECIMIENTO

A todos los docentes quienes me guiaron en el desarrollo académico y en culminación de esta tesis.

A Dios por darme la vida y sabiduría para seguir adelante.

A mis padres porque gracias al apoyo incondicional de ellos he podido culminar con mi carrera y un agradecimiento muy especial a la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme las puertas para formarme como profesional.

Jessica Magali

AGRADECIMIENTO

A la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI por su misión y visión y a cada uno de los docentes quienes nos impartieron sus conocimientos y los valores humanos los cuales fueron indispensables para mi formación académica, agradezco en todos quienes creyeron en mi y depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

Verónica Alejandra

DEDICATORIA

A mis padres Luz María y José con todo mi amor porque gracias a ellos voy a cumplir mi sueño de ser profesional a mis hermanos Erika, Paul y Javier por el apoyo incondicional que he recibido por parte de ellos ya que siempre han compartido mis alegrías y tristezas con todo mi cariño esta tesis para ustedes.

Jessica Magali

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a Dios y a mi Madre Susana .

A Dios porque ha estado conmigo en cada momento transcurrido de mi vida dándome fortaleza para continuar con mis sueños y por haberme guiado hacia el camino de la felicidad. A mi Madre y Abuelita en especial porque ha sido mi apoyo incondicional ya que ellas han velado por mi bienestar y educación para poder cumplir con mis metas. Agradezco también a mi esposo e hija quienes me brindaron su apoyo.

Para ustedes con amor.

Verónica Alejandra



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

TEMA: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL REVENTÓN SUPERMERCADOS DEL CANTÓN PUJILI PROVINCIA DE COTOPAXI"

Autores:

Guanoluisa Santo Jessica Magali

Moreno Yáñez Verónica Alejandra

RESUMEN

El diseño de un Sistema de Control Interno que sea factible a los procedimientos deben estar acorde con las necesidades de la empresa así tenemos; Compras, Pagos a proveedores, Pagos a personal, Crédito a los clientes, Impuestos y Ventas. Los flujogramas se los efectuó de fácil comprensión, para la empresa es por ende que podemos afirmar que en una entidad comercial que no maneja un Sistema de Control Interno adecuado, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, las decisiones tomadas no serán las más acertadas ni las adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa y financiera por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades e impiden el cumplimiento de sus objetivos empresariales. El Diseño de un Sistema de Control Interno siendo un proceso, y un medio para alcanzar un mismo fin para sacar a la empresa en adelante, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, quienes harán uso de esta herramienta determinan los rendimientos financieros; logrando alcanzar metas trazadas y el mejoramiento en la productividad llegando a satisfacer las exigencias y necesidades de los clientes por tal razón se realizó cada uno de los procesos y procedimientos acorde a cada necesidad.



TEMA: “DESIGN OF A SYSTEM OF INTERNAL CONTROL FOR THE SUPERMARKET REVENTÓN PUJILÍ, COTOPAXI PROVINCE”

Authors:

Guanoluisa Santo Jessica Magali

Moreno Yáñez Verónica Alejandra

ABSTRACT

The design of an Internal Control System as practicable to the procedures should be commensurate with the needs of the company and we, Purchasing, Payments to suppliers, payments to staff, customers Credit, and Sales Tax. The flow charts are those made easy to understand, for the company is thus that we can say that in a commercial entity does not manage a proper internal control system, may run the risk of deviations in its operations, the decisions made will not be the more accurate and appropriate for its management and may even lead to the same operational and financial crisis so it should be assumed a number of consequences that harm the results of their activities and prevent the fulfillment of business objectives. The Design of Internal Control System to be a process and a means to achieve the same goal to bring the company forward, can only provide a reasonable degree of security, who will use this tool determine the financial performance, managing to reach goals set and productivity improvement coming to meet the demands and needs of customers for that reason we performed each of the processes and procedures according to each need.

ÍNDICE

	CONTENIDO	Pág.
PORTADA		i
AUTORÍA		ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS		iii
AGRADECIMIENTO		iv
DEDICATORIA		vi
RESUMEN		vii
ABSTRACT		ix
ÍNDICE		x

CAPÍTULO I

1.	Introducción	1
1.1	Fundamentación Teórica	2
1.2	Marco Teórico	3
1.2.1	Gestión Administrativa y Financiera	3
1.2.2	Conceptos de Gestión	3
1.2.3	Conceptos de Gestión Administrativa	4
1.2.3	Conceptos de Gestión Financiera	5
1.2.1.1	Objetivo de la Gestión Financiera, Administrativa	6
1.2.2	Empresa	6
1.2.2.1	Conceptos de Empresa	7
1.2.2.2	Elementos de la Empresa	8
1.2.2.3	Importancia de la Empresa	9
1.2.2.3.1	Aspecto Económico	9
1.2.2.3.2	Aspecto Social	9
1.2.2.3.3	Aspecto Político	9
1.2.2.4	Objetivo	10

CONTENIDO		Pág.
1.2.2.5	Clasificación de la Empresa	10
1.2.2.5.1	De acuerdo a la actividad	10
1.2.2.5.2	De acuerdo con la procedencia del capital	12
1.2.2.5.3	De acuerdo al tamaño	12
1.2.2.5.4	De acuerdo al número de propietarios	13
1.2.3	Control	13
1.2.3.1	Conceptos de Control	13
1.2.3.2	Requisitos de un buen Control	14
1.2.3.3	Importancia del Control	14
1.2.3.4	Tipos de Control	16
1.2.3.4.1	Control Previo	16
1.2.3.4.2	Control Concurrente	16
1.2.3.4.3	Control Posterior	16
1.2.3.5	Clases de Control	17
1.2.3.5.1	Control Interno	17
1.2.3.5.2	Control Externo	17
1.2.4	Control Interno	17
1.2.4.1	Conceptos de Control	18
1.2.4.2	Importancia del Control	19
1.2.4.3	Objetivos del Control Interno	19
1.2.4.4	El Control Interno se aplica	20
1.2.4.5	Métodos y Sistemas de Control Interno	20
1.2.4.5.1	Informe SAC	23
1.2.4.5.2	Modelo COCO	24
1.2.4.5.3	Modelo COBIT	27

CONTENIDO

	Pág.
1.2.4.5.1.	Modelo CORRE 33
1.2.5	Sistema de Control Interno 34
1.2.5.1	Objetivos del Sistema de Control Interno 35
1.2.5.2	Procesos de Creación del Sistema de Control Interno 35
1.2.5.3	Análisis de Procesos 36
1.2.5.4	Análisis de segregación de funciones 36
1.2.5.5	Procesamiento de la información 36

CAPITULO II

2.	Análisis e Interpretación de datos 38
2.1	Breve Caracterización 38
2.2	Metodología Utilizada 39
2.2.1	Métodos 39
2.2.2	Técnicas 37
2.2.3	Análisis FODA del Reventón Supermercados 41
2.2.3.1	Interpretación del FODA 41
2.3	Análisis de los resultados de las Entrevistas 42
2.4	Análisis e Interpretación de las Encuesta 51
2.5	Interpretación de la Entrevistas 61
2.5	Conclusiones 63
2.6	Recomendaciones 64

CAPÍTULO III

3.	Aplicación de la Propuesta 65
3.1	Introducción 65
3.2	Justificación 66
3.3	Objetivos 67

CONTENIDO

	Pág.
3.3.1	Objetivo General 67

3.3.2	Objetivos Especifico	67
3.4	Descripción de la Propuesta	68
3.4.1	Diseño del Sistema de Control Interno	68
3.4.2	Estructura del Sistema de Control Interno	68
3.4.3	Documentos y equipos de información	68
3.4.3.1	Documentos	69
3.4.3.2	Documentos Emitidos por parte de la Empresa	69
3.4.3.3	Equipo de Información	69
3.4.4	Descripción de los Proceso Computarizado y Manuales	69
3.4.5	Detalle de Departamento Involucrados	70
3.4.6	Personal Involucrado	70
3.4.7	Registros Contables	70
3.4.8	Identificación de los puntos de Control débiles	71
3.4.8.1	Contabilidad	71
3.4.8.1.1	Bancos	71
3.4.8.1.2	Caja	71
3.4.8.1.3	Impuestos	72
3.4.8.2.4	Inadecuada Organización de archivos	72
3.4.8.2	Administración	72
3.4.8.2.1	Inventarios	72
3.4.8.2.2	Presencia del Administrador	72
3.4.8.2.3	Capacitación del Personal	72
3.4.8.3	Bodega	73
3.4.8.3.1	Almacenamiento	73

CONTENIDO

	Pág.
3.4.8.3.3	73
3.4.9	73
3.5	73

3.5.1	Organigrama Estructural	74
3.5.2	Organigrama Funcional	74
3.5.3	Planteamiento del método del Control Interno a utilizar	77
3.5.4	Componentes de Control Interno	77
3.5.5	Segregación de Funciones y Responsabilidad	77
3.5.6	Manuales de Funciones	77
3.5.7	Manuales de Procedimientos	88
3.5.8	Proceso de departamentos y funciones realizadas	88
3.5.8.1	Narración	88
3.5.9	Flujogramas	88
3.5.10	Diseño de Políticas	100
3.5.10.1	Políticas de Contratación de Personal	100
3.5.10.2	Políticas de Remuneración a Empleados	101
3.5.10.3	Políticas Contables	101
3.5.10.4	Políticas de Ventas	104
3.6	Bibliografía	105
3.6.1	Bibliografía Citada	106
3.6.2	Bibliografía Consultada	106
3.6.2	Bibliografía Virtual	107
3.7	Anexos	107

ÍNDICE DE TABLAS

	CONTENIDO	Pág.
1	Análisis FODA del Reventón Supermercado	41
2	Misión del Reventón Supermercados	51
3	Políticas del Reventón Supermercados	52
4	Trabajo Revisado por su Inmediato Superior	53
5	Horarios de Trabajo	54

6	Ambiente de Trabajo	55
7	Descripción de Funciones	56
8	Motivación	57
9	Atención al Cliente	58
10	Control Interno	59
11	Sistema de Control Interno	60
12	Manual de Funciones Presidente	79
13	Manual de Funciones Administrador	80
14	Manual de Funciones Contador	81
15	Manual de Funciones Auxiliar Contable	82
16	Manual de Funciones Bodeguero	83
17	Manual de Funciones Cajeros	84
18	Manual de Funciones Percheros	85
19	Manual de Funciones Guardia	86
20	Manual de Funciones Marketing	87
21	Narración de Compra y Negociación	90
22	Narración de Recepción de Mercadería	92
23	Narración de Entrega y Recepción de Productos	94
24	Narración de Caja	96
25	Narración de Contabilidad	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	CONTENIDO	Pág.
1	Misión del Reventón Supermercados	51
2	Políticas del Reventón Supermercados	52
3	Trabajo Revisado por su Inmediato Superior	53
4	Horarios de Trabajo	54
5	Ambiente de Trabajo	55
6	Descripción de Funciones	56

7	Motivación	57
8	Atención al Cliente	58
9	Control Interno	59
10	Sistema de Control Interno	60
11	Organigrama Estructural	75
12	Organigrama Funcional	76

INTRODUCCIÓN

El Diseño de un Sistema de Control Interno es importante en una entidad Comercial, para obtener resultados prácticos, demostrando la eficiencia y la productividad al momento de establecerlos, además es un proceso que lleva a cabo la dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos, la importancia que adquiere el Sistema de Control Interno para cualquier entidad privada, se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, eficacia y economía en todos los procesos.

Este tema de investigación consta de tres capítulos los mismos que se encuentran divididos de la siguiente manera.

En el CAPITULO I consta del Marco Teórico donde se citan a varios autores de conceptos, definiciones y citas textuales que han permitido profundizar y aclarar el tema de investigación.

En el CAPITULO II se ejecuta cada uno de los métodos y técnicas a utilizar dentro de la investigación obteniendo como resultado la situación actual del Reventón Supermercados empresa que se dedica a la comercialización de productos masivos para el consumo humano.

En el CAPITULO III se procede al diseño del Sistema de Control Interno el mismo que permitirá tener un sistema más ágil, y efectivo en cada una de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa, permitiendo verificar si se cumplen con cada una de las diligencias encomendadas a cada personas que forma parte del Reventón supermercados, la evaluación del Sistema de Control Interno por medio de los manuales de procedimientos afianza las fortalezas de una entidad comercial

CAPITULO I

1.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El Diseño del Sistema de Control Interno es una de las herramientas más importantes ya que ayuda al desarrollo de la empresa implantando la organización dentro de cualquier empresa además es un mecanismo, para los procedimientos que ordenados, relacionados entre sí constituye un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes grupos de interés.

Una empresa mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporcionan una atención de excelencia y así los recursos que emplee se utilizaran al máximo para la consecución de los objetivos determinados dentro de una institución.

Es por ello que existen elementos fundamentales dentro de una empresa para el desarrollo de esta así tenemos, como primer punto el Control Interno ayuda al desarrollo de la eficiencia y eficacia es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos financieros de la empresa, en segundo lugar tenemos la empresa quien busca el éxito de la economía al momento de satisfacer las necesidades de los clientes y finalmente tenemos la Auditoría quien ayuda al cumplimiento de los objetivos y metas trazada siguiendo un régimen de reglas y políticas previamente establecidas dentro de la empresa.

El control interno no es un fin en si mismo, es un medio para alcanzar el fin, o sea mejorar la operación del sistema que se maneja dentro de la empresa, a través de esta función se puede detectar errores, anomalías e identificar a los responsables y corregir las fallas para que la empresa se encuentre encaminada de manera correcta.

1.2. MARCO TEÓRICO

1.2.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

En la actualidad existen varias empresas que desconocen el manejo de la Gestión Administrativa y Financiera, por lo que se manifiesta que la Gestión Financiera hace referencia a la organización, análisis, utilización y control de recursos financieros, en cambio la Gestión Administrativa hace énfasis en el cumplimiento de los subproceso administrativos como son, Planear, Organizar, Ejecutar y Controlar, cada una de las funciones para de esta manera determinar y lograr el cumplimiento de los objetivos mediante el aprovechamiento del talento humano, de otros recursos existentes dentro de la empresa, por ende deben coordinar y trabajar juntas para el mejor desarrollo y desenvolvimiento de la empresa.

1.2.1.1 Conceptos de Gestión

Según PÉREZ, José (1996) manifiesta que: “La Gestión posee preliminares básicos correspondientes a la organización, lo que implica que éste aplicado en una empresa o en un negocio examina algunos de los objetivos principales correspondientes a la misma, se mueve en un ambiente en el cual, por lo general, los recursos son importantes para el éxito de la empresa” (p156)

Para FERNÁNDEZ, Miguel (2007) define que: “Gestión es un procedimiento para realizar un control histórico previsional y también monetario, ayuda a la alineación de estrategias que se pondrán en marcha dentro de la empresa u negocio asegura que todos los recursos se utilizara adecuadamente y se seguirá una revisión y análisis periódico. En otra concepción Gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa.” (p76)

Las tesis manifiestan que la Gestión es parte fundamental para la empresa ya que esta ayuda a la toma de decisiones, además permite la mejora continua en el servicio prestado a los usuarios de las distintas actividades mediante la inversión en infraestructuras y ampliación en el número de contrataciones de personal que de esta manera optimice los recursos que posee la empresa u organización para poder adaptarse a la necesidad que tiene los clientes potenciales.

1.2.1.2 Concepto de Gestión Administrativa

De acuerdo a SÁNCHEZ, Álvaro (2006) define que “Gestión de la Administración como proceso de la columna para la Gestión Económica y para la Gestión Financiera, abarcando a la organización como tal en su dimensión interior.” (p16)

Para AGUIRRE, Juan (2003) explica que: “La Gestión Administrativa es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles y coordinar los mismos para cumplir determinados objetivos, también se considera que la Gestión Administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupo los individuos cumplen eficientemente los objetivos” (p37-38)

PINILLA, Francisco (2001-2002) manifiesta que: “La Gestión Administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos trabajando en grupos. Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos.”(p39)

Según las tesis manifiestan que la Gestión Administrativa es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñado para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de talento humano y otros recursos que cumplen eficientemente objetivos específicos que la empresa se ha trazado, es la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la Gestión del personal por estas razones la Gestión es muy importante la intención o expresión de interés capaz de influir en una situación dada.

1.2.1.2 Concepto de Gestión Financiera

Para SÁNCHEZ, Álvaro (2006) manifiesta que: "La Gestión Financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero, y en consecuencia la rentabilidad financiera generada por él mismo, esto nos permite definir el objetivo básico de la Gestión Financiera desde dos elementos, la de generar recursos o ingresos generación de ingresos incluyendo los aportados por los asociados, y en segundo lugar la eficiencia y eficacia esfuerzos y exigencias en el control de los recursos financieros para obtener niveles de aceptables y satisfactorios en su manejo"(p9)

OSORIO, José (2006) determina que: "La Gestión Financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros."(p36)

Según MONTERO, Teresa (2007) manifiesta que: "La Gestión Financiera está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de los dividendos. A fin de tomar las decisiones adecuadas es necesaria una clara comprensión de los objetivos que se pretenden alcanzar, debido a que el objetivo facilita un marco para una óptima toma de decisiones" (p22)

Las tesis se puede manifestar que la Gestión Financiera y Administrativa está relacionada con la toma de decisiones referente al tamaño y composición de los activos para la estructura de la empresa así también cómo utilizar de mejor manera el talento humano y así lograr maximizar el capital de la empresa, para lograr estos objetivos una de las herramientas más utilizadas para que la Gestión Financiera es la planificación de cada una de las actividad.

Se puede mostrar que la Gestión Financiera se enfoca directamente al área financiera la misma que se encarga de manejar eficiente y eficazmente los recursos disponibles, orientándolos a incrementar el desarrollo económico de la

entidad, de la Gestión Administrativa es la que direcciona básicamente al talento humano es decir a la coordinación de cada una de las funciones que se va a realizar dentro de la empresa, con el propósito de negociar asuntos que la organización requiera, siempre y cuando ponga en práctica los cinco subprocesos como son el Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y el Control que permitirá mejorar cada una de las actividades y funciones que se realice dentro de la misma.

Al coordinadas la Gestión Administrativa y Financiera se lograra el cumplimiento optimo de cada uno de los objetivos planteados en la empresa, además para conseguir esto se debe manejar una estructura de un sistema contable, manejo de plan de cuentas, un manual de procesos de las transacciones y de cada una de las actividades que se realiza dentro de la empresa.

1.2.1.1 Objetivos de la Gestión Financiera y Administrativa

- ✓ Lograr la eficiente administración del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo de rentabilidad; además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de Control de la Gestión de la Empresa.
- ✓ Optimizar de los recursos humanos, financieros, físicos que hacen parte de las organizaciones a través de las áreas de Contabilidad, Presupuesto, Tesorería, Servicios Administrativos y Recursos Humanos

1.2.2 EMPRESA

Es un ente económico social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil, de acuerdo con las exigencias del bien común, en economía, la empresa es la unidad económica básica encargada de satisfacer las necesidades del mercado mediante la utilización

de recursos materiales y humanos, se encarga por lo tanto, de la organización de los factores de producción, capital y trabajo.

En lo social está formada por personas, está insertada en la sociedad a la que sirve no puede permanecer ajena a ella, la sociedad le proporciona la paz y el orden garantizados por la ley y el poder público, la fuerza de trabajo, el mercado de consumidores, la educación de sus obreros, técnicos y directivos, los medios de comunicación y la llamada infraestructura económica.

1.2.2.1 Concepto de Empresa

En el Código del Comercio Art 25 manifiesta que: “Se entiende por Empresa toda actividad organizada para la transformación, administración o distribución de bienes o para la prestación de un servicio tipo de organización que anteviene en el proceso de transformación de los recursos con el objetivo de presentar un producto y obtener una ganancia”. (p15)

Para GARCÍA, Julio y CASANUEVA, Cristóbal (2006) definen a la Empresa como una "Entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados"(p3)

CHIAVENATO, Idalberto (2003) manifiesta que: “La Empresa como una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social" (p156)

Según las tesis la Empresa es un organización social que realiza un conjunto de actividades, utiliza una gran variedad de recursos financieros, materiales, tecnológicos y humanos los mismos que ayudaran al cumplimiento de los objetivo deseados, planificados con su creación, ya que su finalidad primordial es la de obtener utilidad a cambio de la prestación de un servicio, adquisición o venta de

un bien que satisfaga las necesidades de las clientes externos y internos que conforman la Empresa.

1.2.2.2 Elementos de la Empresa.

La Empresa, para cumplir sus objetivos y desarrollar cada una de sus actividades, ha de disponer unos medios o factores, que podemos reunir en dos grandes grupos:

Personas o Factores Activos.- podemos señalar la existencia de grupos diferenciados por sus intereses y relaciones con los grupos restantes, estos son:

- ✓ Los propietarios del capital o socios.
- ✓ Los administradores o directivos.
- ✓ Los trabajadores o empleados.

Bienes Económicos o Factores Pasivos

Los bienes económicos se suelen clasificar en inversiones o duraderos y en corrientes o no duraderos, según su vinculación al ciclo productivo de la empresa en este punto interviene toda la inversión que la persona hizo antes de la creación y constitución.

La Organización

Los diferentes factores o funciones de la empresa necesitan ser coordinados a través de una estructura organizativa, en la que se establezcan las diferentes áreas o niveles jerárquicos de la organización.

- ✓ Se organizan las funciones a realizar
- ✓ Se establecen las relaciones entre los diversos elementos de la organización.

- ✓ Se forman los flujos de autoridad, determinando los distintos niveles de decisiones

1.2.2.3 Importancia de la Empresa

- ✓ Es importante por su dimensión social, es impulsora de las grandes innovaciones y es también compleja, cambiante y diversa, se basa en tres aspectos primordiales que son: económicos, sociales y políticos al enfocarse en cada uno de ellos se va a conocer cuáles son los beneficios que da la empresa.
- ✓ Incremento constante de la productividad: organización eficiente de los factores productivos.
- ✓ Proveer de bienes a la sociedad: incrementar la producción para satisfacer las necesidades de los demandantes.

1.2.2.3.1 Aspecto Económico

Unidad generadora de empleos, ingresos o recursos financieros, crecimiento empresarial, transformador de productos o servicios nuevos que permiten la satisfacción del cliente.

1.2.2.3.2 Aspecto Social

Unidad generadora de empleos, satisfacer de necesidades, alcanzar objetivos empresariales, ayuda a la toma de decisiones para el desarrollo de las organizaciones.

1.2.3.3 Aspecto Político

Unidad de progreso nacional que al trabajar en forma conjunta, aspira entrar a un mercado competitivo, estabilidad económica, intercambio comercial, intercambio monetario, intercambio de relaciones públicas y diplomáticas, expansión empresarial.

1.2.2.4. Objetivo

Alargar su ciclo de vida de manera que permita la retribución de los factores que admitan el beneficio empresarial, su crecimiento se vería especialmente

condicionado por las circunstancias e intereses del factor capital de los propios accionistas o de terceros.

1.2.2.4.1 Los Objetivos Secundarios de la Empresa son:

- ✓ Satisfacer al accionista en su inversión.
- ✓ Satisfacer al empleado de la correcta remuneración y posibilidad de desarrollo del factor trabajo.
- ✓ Satisfacer al proveedor cumpliendo con los pagos y incrementado el volumen de compras.
- ✓ Satisfacer a la sociedad consumidora ofreciendo productos de calidad a un bajo precio.

1.2.2.5 Clasificaciones de la Empresa:

De acuerdo al punto de vista que se elija, existen diversas clases de empresas, dentro del mundo contemporáneo así encontramos la siguiente clasificación de acuerdo a cada actividad empresarial que estas estén sujetas a normas y políticas establecidas en cada país y de esta manera cumplir con los requisitos de constitución de la empresa:

1.2.2.5.1 De Acuerdo con la Actividad

Agropecuarias

Son aquellas que se dedican a una unidad de producción cuyo objetivo es maximizar sus beneficios. Para lograr este objetivo se necesita la unión de los factores de producción, tierra - capital - trabajo-factor empresarial para cumplir con el desarrollo que esta empresa tiene basándose en cada una de las necesidades.

Mineras

Son aquellas que se dedican principalmente a la explotación de los recursos del subsuelo.

Industriales

Estas se dedican a la transformación y elaboración de la materia prima en productos terminados.

Comerciales

Son intermediarios entre el productor y el consumidor, su función primordial es la compra - venta de productos terminados con el fin de obtener una rentabilidad dentro de esto se clasifica en:

Mayoristas: Son aquellas que efectúan ventas en gran escala a otras empresas tanto al menudeo como al detalle.

Menudeo: Son los que venden productos tanto en grandes cantidades como por unidad ya sea para su reventa o para uso del consumidor final.

Minoristas o Detallistas: Son los que venden productos en pequeñas cantidades al consumidor final.

Comisionistas: Se dedican a vender mercancías que los productores dan en consignación, percibiendo por esta función una ganancia o comisión.

De Servicios

Es la que se dedica a ofrecer un servicio para satisfacer las necesidades de la Población estas se dedican a la comercializar servicios profesionales o de cualquier tipo, se caracterizan por llevar a cabo relaciones e interacciones sin importar los atributos físicos, los servicios son relación, negociación, comunicación.

1.2.2.5.2 De Acuerdo con la Procedencia del Capital:

Privadas

Son las empresas que para su constitución y funcionamiento necesitan aportes de personas particulares y así obtener capital necesario para lograr la constitución de la empresa, es decir es cuando el capital es propiedad de inversionistas privados y su finalidad es 100% lucrativa.

Públicas

Son las empresas que para su funcionamiento reciben aportes directamente del Estado y estas están controladas por la Contraloría General de Estado, generalmente su finalidad es satisfacer necesidades de carácter social y no tienen fines de lucro.

De Economía Mixta.

Son las empresas que reciben aportes de personas particulares y del Estado estas empresas tienen fines lucro en algunos casos.

1.2.2.5.3 De Acuerdo con el Tamaño:

Pequeña

Es aquella que maneja un escaso capital y pocos empleados, es decir es la que puede contar desde 11 hasta 49 empleados y no posee recursos necesario, y tampoco dispone de tecnología suficientes para ejercer su actividad empresarial por tal razón es denominada como empresa pequeña.

Mediana

En este tipo de empresas se puede observar una mayor división y especialización del trabajo esta debe tener de 50 a 250 trabajadores y con maquinaria acorde a cada actividad.

Grande

Es la que tiene mayor organización y además posee de personal técnico especializado para cada actividad es decir deben tener más de 250 empleados

1.2.2.5.4 De acuerdo con el Número de Propietarios:

Individuales

Denominadas también empresas unitarias o de propietario único

Sociedades

Son las empresas de propiedad de dos o más personas llamadas socios.

1.2.3 CONTROL

El Control es la función Administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento además consiste en verificar si todo ocurre de conformidad, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

1.2.3.1 Concepto de Control

Para ROBBINS, Julio (1996) el Control puede definirse como: "El proceso de regular actividades que aseguren el cumplimiento de cada uno de los procesos que han sido planificadas y corregidas en cualquier desviación significativa" (p.654)

Según STONER, Adalberto (1996) lo define de la siguiente manera: "El Control Administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas" (p.610)

FAYOL, Melinkoff (1990), define que el Control "Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativo Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición". (p.62).

Para las tesis el Control es llevar a cabo un proceso de supervisión de las actividades realizadas además debe existir estándares o patrones establecidos para determinar posibles desviaciones de los resultados las mismas que van a permitir

La corrección de errores, si existiera el caso, es por ello que el Control permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional.

1.2.3.2. Requisitos de un Buen Control

Corrección de fallas y errores: El Control debe detectar e indicar errores de planeación, organización o dirección.

Previsión de fallas o errores futuros: El Control, al detectar e indicar errores actuales, debe prevenir errores futuros, ya sean de planeación, organización o dirección.

1.2.3.3. Importancia Del Control

Crear Mejor Calidad: Las fallas del proceso se detectan y el proceso se corrige para eliminar errores que se hayan detectado.

Enfrentar el Cambio: Esta forma parte ineludible del ambiente de cualquier organización. Los mercados cambian, la competencia en todo el mundo ofrece productos o servicios nuevos que captan la atención del público. Surgen materiales y tecnologías nuevas. Se aprueban o enmiendan reglamentos

gubernamentales. La función del control sirve a los gerentes para responder a las amenazas o las oportunidades de todo ello, porque les ayuda a detectar los cambios que están afectando los productos y los servicios de sus organizaciones.

Producir Ciclos más Rápidos: Una cosa es reconocer la demanda de los consumidores para un diseño, calidad, o tiempo de entregas mejorados, y otra muy distinta es acelerar los ciclos que implican el desarrollo y la entrega de esos productos y servicios nuevos a los clientes. Los clientes de la actualidad no solo esperan velocidad, sino también productos y servicios a su medida.

Agregar Valor: el principal objetivo de una organización debería ser "agregar valor" a su producto o servicio, de tal manera que los clientes lo comprarán, prefiriéndolo sobre la oferta del consumidor. Con frecuencia, este valor agregado adopta la forma de una calidad por encima de la medida lograda aplicando procedimientos de control.

Facilitar la Delegación y el Trabajo en Equipo: La tendencia contemporánea hacia la administración participativa también aumenta la necesidad de delegar autoridad y de fomentar que los empleados trabajen juntos en equipo. Esto no disminuye la responsabilidad última de la gerencia. Por el contrario, cambia la índole del proceso de control. Por tanto, el proceso de control permite que el gerente controle el avance de los empleados, sin entorpecer su creatividad o participación en el trabajo.

El Control es una Función Administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita.

1.2.3.4. TIPOS DE CONTROL

1.2.3.4.1 Control Previo

Este tipo de Control tiene lugar antes de que principien las operaciones e incluye la creación de políticas, procedimientos y reglas diseñadas para asegurar que las

actividades planeadas serán ejecutadas con propiedad. En vez de esperar los resultados y compararlos con los objetivos es posible ejercer una influencia controladora limitando las actividades por adelantado.

Son deseables debido a que permiten a la administración evitar problemas en lugar de tener que corregirlos después, pero desafortunadamente este tipo de control requiere tiempo e información oportuna y precisa que suele ser difícil de desarrollar.

1.2.3.4.2 Control Concurrente

Este tipo de Control tiene lugar durante la fase de la acción de ejecutar los planes e incluye la dirección, vigilancia y sincronización de las actividades según ocurran, en otras palabras, pueden ayudar a garantizar que el plan será llevado a cabo en el tiempo específico y bajo las condiciones requeridas.

La forma mejor conocida del Control concurrente es la supervisión directa. Cuando un administrador supervisa las acciones de un empleado de manera directa, el administrador puede verificar de forma concurrente las actividades del empleado y corregir los problemas que puedan presentarse.

1.2.3.4.2 Control de Posterior

Este tipo de Control se enfoca sobre el uso de la información de los resultados anteriores para corregir posibles desviaciones futuras de estándar aceptable, implica que se han reunido algunos datos, se han analizado y se han regresado los resultados a alguien o a algo en el proceso que se está controlando de manera que puedan hacerse correcciones. El principal inconveniente de este tipo de control es que en el momento en que el administrador tiene la información el daño ya está hecho, es decir, se lleva a cabo después de la acción.

1.2.3.5 CLASES DE CONTROL

1.2.3.5.1 CONTROL INTERNO

Es un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y, el personal de la entidad; para proporcionar seguridad razonable, respecto a si están lográndose los objetivos siguientes:

- ✓ Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios que deben brindar cada entidad.
- ✓ Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, derroche, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- ✓ Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas que estén sujeta la empresa.
- ✓ Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.

1.2.3.5.2 CONTROL EXTERNO

El Control Externo consiste en el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos aplicados por la Contraloría General de la República y/o por los órganos del Sistema que ejercen control gubernamental y las sociedades de auditoría independiente que ésta designa y se contrata para evaluar la gestión, la captación y el uso de los recursos públicos por ellas. Se efectúa mediante auditorías y exámenes especiales.

1.2.4 CONTROL INTERNO

El Control Interno es un proceso que lleva a cabo la alta dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos, efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa y financiera de la empresa es por ende que se debe manejar un buen control interno dentro de las empresas para evadir posibles fraudes de dinero.

1.2.4.1. Concepto de Control

Según ÁLVARO, Loaiza (2005) expresa que: “Control Interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos”(p7)

CEVALLOS Patricia, (2001) manifiesta que: “El Control Interno se define como cualquier acción tomada por la Gerencia para aumentar la probabilidad de que los objetivos establecidos y las metas se han cumplido. La Gerencia establece el Control Interno a través de la planeación, organización, dirección y ejecución de tareas y acciones que den seguridad razonable de que los objetivos y metas serán logrados”. (p 9)

AGUIRRE, Juan (2003) define que: “El Control Interno comprende el plan de organización de todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adopta en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la responsabilidad y confiabilidad de su organización financiera, promover la eficacia operacional y provocar la adherencia a las políticas prescritas por el administrador” (p36)

Para FAYOL, Henry (2000) definía el Control como “la verificación de sí todo ocurre en una empresa conforme al programa adoptado, a las órdenes dadas y a los principios admitidos” El control requiere la existencia de un objetivo y la aplicación de unas medidas correctivas.

Para las tesis el Control, es un plan de organización mediante el cual las empresas pueden obtener la excelencia administrativa y brindar una seguridad razonable a la administración, referente al logro de sus objetivos y metas trazadas.

El Control ayuda a salvaguardar cada uno de los activos que posee la empresa y por ende permite la detección de posibles anomalías que se pueden dar dentro de la misma,

1.2.4.2 Importancia del Control

El control es de vital importancia ya que establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen planes exitosamente, con la finalidad de evadir fraude y crisis financieras.

1.2.4.3 Objetivos del Control Interno

- ✓ Se orientan al logro de los siguientes objetivos fundamentales.
- ✓ Proteger los recursos de la organización Empresarial, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten.
- ✓ Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas operaciones promoviendo, facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión Empresarial.
- ✓ Velar porque todas las actividades y recursos de la Organización empresarial, estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- ✓ Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- ✓ Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.
- ✓ Velar porque la entidad disponga de procesos de plantación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y característica.

1.2.4.4 El Control Interno se aplica:

- ✓ A las cosas, a las personas, y a los actos, determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, en que se establecen medidas correctivas.
- ✓ Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de planeación, reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
- ✓ Su aplicación incide directamente en la nacionalización de la administración y consecuentemente, el logro de la productividad de todos los recursos de la Empresa.

1.2.4.5 Métodos y Sistemas del Control Interno

Concepto de Métodos de Control Interno

Es el estudio y la evaluación de las actividades de control de los sistemas de una empresa u organización, que serán ejecutados por el auditor, siempre y cuando este adopte la decisión de depositar su confianza en dichas actividades de control.

Concepto de Sistema de Control Interno

Es un conjunto de elementos que dinámicamente relacionados forman una actividad para alcanzar un objetivo operando sobre datos de energía y materia para proveer información. Los sistemas tienen una tendencia a adaptarse con el fin de alcanzar un equilibrio interno frente a los cambios externos del entorno. Una organización podrá ser entendida como un sistema o subsistema o un súper sistema, dependiendo del enfoque, el sistema total es aquel representado por todos los componentes y relaciones necesarios para la realización de un objetivo, dado un cierto número de restricciones.

Según Bertalanffy, sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas, de ahí se deducen dos conceptos: propósito u objetivo y globalismo o totalidad.

Propósito u objetivo:

Todo sistema tiene uno o algunos propósitos, los elementos u objetos, como también las relaciones, definen una distribución que trata siempre de alcanzar un objetivo.

Globalismo o totalidad:

Un cambio en una de las unidades del sistema, con probabilidad producirá cambios en las otras, el efecto total se presenta como un ajuste a todo el sistema, hay una relación de causa y efecto.

Análisis

Antes de iniciar la elaboración de un manual se necesita planear el tiempo para investigar las características particulares de la entidad, el tipo de organización, el sistema de control que posee, por tal razón se debe conocer a fondo que metodología se va a utilizar o sistema a aplicar ya que el control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas legales y estatutarias aplicables a la organización y un excesivo control interno que le permitirá alcanzar cada una de las exigencias tanto de clientes como accionistas de la empresa.

Diferencias de los Modelos de Control Interno

ATRIBUTOS	COBIT	SAC	COSO	COCO
Audiencia privada	Dirección usuarios a auditores internos	Auditores internos	Dirección	Dirección
Control visto como	Conjunto de procesos incluyendo practicas, procedimientos políticas y estructuras organizacionales	Conjunto de procesos subsistemas y gente	Conjunto de procesos	Conjunto de procesos
Objetivos organizacionales del Control Interno	Operaciones efectivas y eficientes Confiables e integridad Disponibilidad de información	Operaciones efectivas y eficientes Informes financiero confiables Cumplimiento de leyes y regulaciones	Operaciones efectivas y eficientes Informes financieros Confiables Cumplimiento de las leyes y regulaciones	Operaciones efectivas Informes financieros Confiables Cumplimientos de las leyes y regulaciones
Componentes o dominios	Dominios: planteamiento organización Adquisición implantación entrega de soporte y monitoreo	Componentes : Ambiente de control Manual automatizado Procedimientos de control de sistemas	Componentes: Ambiente de control Gestión de riesgos Actividades de control Información Monitoreo	Criterios: Propósito Compromiso Capacidad Vigilancia Aprendizaje
Foco	Tecnología informática	Tecnología informática	componentes	Comentarios
Efectividad del Control	Por un periodo de tiempo	Por un periodo de tiempo	Un momento dado	Un momento dado
Responsabilidad por los Sistemas de Control Interno	dirección	dirección	dirección	Dirección

1.2.4.5.2 Informe SAC

SAC (1991, revisado en 1994) ofrece asistencia a los auditores internos sobre el Control, Auditoría de los Sistemas y Tecnología Informática, el Informe SAC define a un Sistema de Control Interno como, un conjunto de procesos, funciones, actividades, subsistemas, y gente que son agrupados o conscientemente segregados para asegurar el logro efectivo de los objetivos y metas planteadas.

El Control Interno es diseñado e implementado por la administración para tratar los riesgos de negocio y de fraude identificados que amenazan el logro de los objetivos establecidos, tales como la confiabilidad de la información financiera.

Es notorio manifestar, que el Control Interno tiene como misión ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas específicas planteadas que sin duda alguna mejorará la conducción de la organización, con el fin de optimizar la Gestión Administrativa.

El Control Interno es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo, lo llevan a cabo las personas que conducen en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos.

Al hablarse del Control Interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión, estas acciones se hallan incorporadas a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad, abarca el plan de organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección.

1.2.4.5.3 EL MODELO COCO

Fue emitido en 1995 por el Consejo denominado "The Criteria of Control Board" dado a conocer por el Instituto Canadiense de Contadores Certificados (CICA) a través de un Consejo encargado de diseñar y emitir criterios o lineamientos generales sobre Control Interno, hasta el presente, el Control Interno ha sido tratado por los directivos como algo ajeno a ellos.

Sólo ha sido de su interés en aquellos momentos en que se realizan Controles, Supervisiones, Auditorías y otras acciones en que se evalúa las responsabilidades en su desempeño, esto es atribuible a falta de información y actualización en las corrientes modernas de dirección y de enfoques hacia el Control Interno.

La mayoría de las definiciones dadas por los diferentes autores estudiados coinciden en catalogar el Control Interno como un conjunto de medidas, métodos o procedimientos en el Informe COSO y en la Resolución 297 se analiza como un proceso que permiten lograr una mejor protección de los recursos, mayor confiabilidad en la información, asegurar el cumplimiento de todas las leyes o reglamentos establecidos por la dirección la eficiencia y eficacia de las operaciones.

El cambio importante que plantea el informe canadiense consiste que en lugar de conceptualizar al proceso de Control como una pirámide de componentes y elementos interrelacionados, proporciona un marco de referencia a través de 20 criterios generales, que el personal en toda la organización puede usar para diseñar, desarrollar, modificar o evaluar el Control.

Propósito del Modelo COCO

Es desarrollar orientaciones o guías generales para el diseño, evaluación y reportes sobre los sistemas de Control dentro de las organizaciones, incluyendo asuntos gubernamentales en el sector público y privado.

El modelo busca proporcionar un entendimiento del Control y dar respuesta a las tendencias que se observan en los desarrollos siguientes:

- ✓ En el impacto de la tecnología y el recorte a las estructuras organizacionales que han propiciado un mayor énfasis sobre el Control a través de medios informales, como la visión empresarial compartida, comunión de valores y una comunicación más abierta.
- ✓ En el énfasis de las autoridades para establece Controles, con una forma de proteger los intereses de los accionistas, algunas autoridades financieras han establecido procedimientos y protocolos de información, aplicables a las instituciones bajo la jurisdicción
- ✓ El llamado ciclo de entendimiento básico del Control, como se representa en el informe, consta de cuatro etapas que contienen los 20 criterios generales, conformando un ciclo lógico de acciones a ejecutar para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- ✓ En la estructura del informe, los criterios son elementos básicos para entender y, en su caso, aplicar el sistema de control. Se requieren adecuados análisis y comparaciones para interpretar los criterios en el contexto de una organización en particular, y para una evaluación efectiva de los Controles implantados.

Criterios del modelo COCO

- ✓ Propósito.
- ✓ Compromiso.
- ✓ Aptitud. Evaluación y Aprendizaje.

Propósito:

Los Objetivos Deben ser Comunicados.

Se deben identificar los riesgos internos y externos que afecten el logro de los Objetivos. Las políticas para apoyar el logro de objetivos deben ser comunicadas y practicadas, para que el personal identifique el alcance de su libertad de actuación.

Se deben establecer planes para guiar los esfuerzos, los objetivos y planes deben incluir metas, parámetros e indicadores de medición del desempeño.

Compromiso

Se deben establecer y comunicar los valores éticos de la organización. Las políticas y prácticas sobre recursos humanos deben ser consistentes con los valores éticos de la organización y con el logro de sus objetivos. La autoridad y responsabilidad deben ser claramente definidas y consistentes con los objetivos de la organización, para que las decisiones se tomen por el personal apropiado. Se debe fomentar una atmósfera de confianza y apoyar el flujo de la información.

Aptitud

- ✓ El personal debe tener los conocimientos, habilidades y herramientas necesarios para el logro de objetivos.
- ✓ El proceso de comunicación debe apoyar los valores de la organización.
- ✓ Se debe identificar y comunicar información suficiente y relevante para el logro de objetivos.
- ✓ Las decisiones y acciones de las diferentes partes de una organización deben ser coordinadas.
- ✓ Las actividades de control deben ser diseñadas como una parte integral de la organización.

Evaluación y Aprendizaje:

Se debe monitorear el ambiente interno y externo para identificar información que oriente hacia la reevaluación de objetivos.

- ✓ El desempeño debe ser evaluado contra metas e indicadores.
- ✓ Las premisas consideradas para el logro de objetivos deben ser revisadas periódicamente.
- ✓ Los sistemas de información deben ser evaluados nuevamente en la medida en que cambien.

1.2.4.5.3 Modelo COBIT

COBIT (1996) es una estructura que provee una herramienta para los propietarios de los procesos del negocio para descargar eficiente y efectivamente sus responsabilidades de Control sobre los sistemas informáticos, originalmente se utilizó como procesos TI y cómo marco de Control alineada a los requisitos de negocio. Principalmente se uso para la comunidad auditora en conjunción con los responsables de procesos de negocio y de procesos TI.

Con la incorporación de Management Guidelines en 1998, COBIT se utiliza cada vez más cómo marco de trabajo del gobierno TI, proporcionando herramienta cómo las métricas y los modelos de madurez como complemento al marco de control.

Resumen Ejecutivo

El Resumen Ejecutivo se basa en una visión ejecutiva, la cual provee a la administración un entendimiento de los principios y conceptos claves de COBIT,

así como el marco que provee a la administración con más detalle y entendimiento de COBIT y define cuatro dominios:

Dominios del COBIT:

- ✓ Planeamiento
- ✓ Organización
- ✓ Adquisición e implantación
- ✓ Entrega soporte y monitoreo.

1.2.4.5.4 El Informe COSO

El COSO propone un enfoque de una estructura común para comprender al Control Interno, el cual puede ayudar a cualquier entidad a alcanzar logros en su desempeño y en su economía, prevenir pérdidas de recursos económicos, materiales y humanos, este informe asegura la elaboración de informes financieros confiables, así como el cumplimiento de las leyes y regulaciones, tanto en entidades privadas, como en públicas.

El propósito del control interno en cuanto asegura razonablemente el cumplimiento de los objetivos de tipo operacional, financiero y normativo se comprende mejor cuando se analizan los cinco componentes del modelo COSO y sus factores que en conjunto forman una estructura integrada de control ya que existe una relación directa entre los objetivos que la organización persigue y los citados componentes puesto que representan lo necesario para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Los componentes y factores se presentan en mayor y menor grado en cualquier área, proceso o división de la organización se reconoce que los componentes con mayor influencia e importancia son los dos primeros el ambiente de control y la evaluación de riesgos.

Componentes del Control Interno (COSO)

Ambiente de Control

Es el conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son determinantes del grado en que los principios de este último actúan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Los factores Principales que los Auditores deben Considerar son:

- ✓ La filosofía y el estilo de la dirección y gerencia.
- ✓ La estructura el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimiento.
- ✓ La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como políticas y objetivos establecidos.
- ✓ Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- ✓ El grado de documentación de políticas, decisiones y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

Evaluación de Riesgo

La Evaluación del Riesgo de Control es el proceso de evaluar la efectividad de los Sistemas de Contabilidad y de Control Interno de una entidad para prevenir o detectar, corregir representaciones erróneas que afecten y que tengan una importancia relativa.

Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier Sistema de Contabilidad y de Control Interno es decir, que el auditor

deberá adquirir un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes para identificar puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a nivel de la organización (Internos y Externos) como de la actividad.

En tal sentido, las circunstancias que pueden merecer especial atención por su impacto serán:

- ✓ Cambios en el entorno
- ✓ Redefinición de la política institucional
- ✓ Reorganizaciones o reestructuraciones
- ✓ Ingreso de nuevos empleados o rotación
- ✓ Nuevos sistemas y procedimientos
- ✓ Aceleración del crecimiento
- ✓ Nuevos productos o servicios, actividades o funciones
- ✓ Cambios en la aplicación de los principios contables.

El enfoque no se determina en el uso de una metodología particular de la evaluación de riesgos sino en la realización de la evaluación de riesgos como una parte natural del proceso de planeación.

Actividades de Control Interno

Las Actividades de Control son ejecutadas en todos los niveles de la organización y en cada etapa de Gestión con base en un mapa de riesgos, de acuerdo a lo expresado en el punto anterior, conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos.

Se clasifican en:

- ✓ Controles preventivos.
- ✓ Controles defectivos.
- ✓ Controles correctivos
- ✓ Controles manuales de usuario.
- ✓ Controles de cómputo o de tecnología de información.

- ✓ Controles administrativos.

Ejemplos de las actividades del control:

- ✓ Análisis efectuados por la dirección.
- ✓ Seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas funciones o actividades.
- ✓ Comprobación de las transacciones en cuanto a exactitud, totalidad, y autorización pertinente: aprobaciones, revisiones, cotejos, re cálculos, análisis de consistencia, pre numeraciones.
- ✓ Controles físicos patrimoniales: arqueos, conciliaciones, recuentos.
- ✓ Dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros.
- ✓ Las actividades de control deben ser apropiadas para minimizar los riesgos el personal realiza cada día una gran variedad de actividades específicas para asegurarse que la organización se adhiera a los planes de acción y al seguimiento de la consecución de objetivos

Información y Comunicación

El Sistema de Información importante para los objetivos de información financiera, que incluye el Sistema de Contabilidad, consiste en métodos, registros y niveles de seguridad, establecidos para la contabilización, proceso, resumen e informe de las operaciones de la entidad así como de eventos y condiciones para mantener contablemente los relativos activos, pasivos e inversiones de los accionistas.

La calidad del sistema generado de información, afecta la habilidad de la gerencia para la toma de decisiones apropiadas en el manejo y control de las actividades de la entidad y para preparar informes financieros confiables.

La Comunicación incluye el proporcionar un entendimiento de los papeles individuales y responsabilidades correspondientes al Control Interno sobre la

información financiera. Además toma formas como los manuales de políticas internas, de Contabilidad, de Información Financiera y de funciones.

La Información elaborada por la entidad es objeto de verificación por parte del auditor en lo relativo a los aspectos de contenido, oportunidad, actualidad, razonabilidad y accesibilidad.

Vigilancia o Supervisión

Este componente tiene como objetivo asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de continuas o separadas evaluaciones, las actividades continuas de vigilancia están incluidas dentro de las actividades recurrentes normales de una entidad e incluyen actividades regulares de gerencia y supervisión.

En muchas entidades que necesitan de auditores internos o el personal que lleva a cabo las funciones similares son muy indispensables ya que contribuyen a la vigilancia de diferentes actividades que realiza la entidad a través de evaluaciones por separado.

Los auditores Independientes comunican debilidades y recomendaciones para mejorar el Control Interno. En este contexto, debe también considerarse la intervención de auditores externos, organismos gubernamentales de vigilancia y organismos multilaterales.

En general, los auditores considerarán las acciones de vigilancia de la entidad, a fin de verificar cada una de las actividades o funciones delegadas a cada persona o funcionario que labore dentro de la empresa es por ende que se pone a conocimiento los siguientes:

- ✓ Tareas de los auditores internos y externos.
- ✓ Áreas o asuntos de mayor riesgo.
- ✓ Programas de evaluaciones y su alcance
- ✓ Actividades de supervisión continua existentes.
- ✓ Evaluadores, metodología y herramientas de control.
- ✓ Presentación de conclusiones y recomendaciones, debidamente soportadas.

- ✓ Seguimiento de las acciones correctivas.

Objetivos del Control Interno (COSO)

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones
- ✓ Confiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento de leyes y ordenamientos.

Importancia

El corazón de una organización es la cultura, las normas sociales y ambientales que la gobiernan, el proceso del negocio, la infraestructura, la tecnología de la información, las actividades, las políticas y los procedimientos que haya dentro de la empresa.

1.2.4.5.1 Modelo CORRE

Para obtener el modelo CORRE se utilizó como bases técnicas, los dos estudios realizados por el Committee of Sponsoring Organizations: Informe COSO emitido en 1992 y la Gestión de Riesgos Corporativos Marco Integrado emitido en el 2004. El modelo CORRE (Control de Recursos y los Riesgos Ecuador), especifica muy bien que es fundamental la conducta ética permanente en el trabajo de todo el personal de la institución, especialmente aplicado en la alta dirección de la empresa, los mismos que son necesarios para la administración eficiente y eficaz de las organizaciones.

Análisis de los métodos

COBIT, COSO y SAC contienen muchos de los mismos conceptos de Control Interno; desde luego, los documentos posteriores trabajaron sobre conceptos de Control Interno desarrollados por los anteriores, los documentos difieren en la

audiencia a los que van dirigidos, en el propósito del documento, y el nivel de detalle que proveen como guía. Aunque otras partes encontrarán útiles a cada uno de estos documentos, COBIT está dirigido a tres audiencias distintas: la gerencia, los usuarios y los auditores de sistemas de información; SAC está primariamente dirigido a los auditores internos y COSO a los gerentes y directorios, presiones internas y externas motivan a las profesiones contables y gerenciales a continuar desarrollando y refinando conceptos de control interno.

COBIT es una colección de objetivos de Control validados globalmente, organizados en procesos y dominios y vinculados a requerimientos de información del negocio.

SAC ofrece una guía detallada sobre los efectos de distintos aspectos de la tecnología informática en el sistema de Controles Internos.

COSO presenta una definición común de Control Interno y enfatiza que los Controles Internos ayudan a las organizaciones a lograr operaciones eficaces y eficientes, informes financieros confiables, y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. El documento provee una guía sobre la evaluación de Sistemas de Control, informar públicamente sobre control interno, y realizar evaluaciones de sistemas de Control.

CORRE es un modelo de control interno diseñado en el Ecuador en base al método COSO.

1.2.5 SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno está basado en principios, reglas, normas, procedimientos y técnicas de sistemas reconocido por el valor técnico son el fundamento de la realización de una buena Auditoría Financiera tanto el Control Interno va de la mano para poder poner en práctica la eficiencia, eficacia y a si obtener los resultados que se desea obtener en el transcurso del desarrollo de la empresa

Según Custode Manuel, (2006) “El Sistema de Control Interno o de Gestión es: “Un conjunto de áreas funcionales en una Empresa y de acciones especializadas en la comunicación y Control al Interior de la empresa. El sistema de Gestión por intermedio de las actividades, afecta a todas las partes de la empresa a través del flujo de efectivo. La efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción.”(p75)

Para las tesoreras el Sistema de Control Interno es una de las fases más esenciales dentro de una empresa u organización ya que ayuda a solucionar los problemas y falencias que se pueden presentar en el medio laboral, el Sistema de Control Interno está orientado al mejoramiento de los Recursos Humanos, Financiero y Administrativo para obtener la excelencia en el desarrollo de la organización, además servirá como base para delegar las funciones dentro de la empresa.

1.2.5.1 Objetivo del Sistema de Control Interno

- ✓ Armar el flujo de información diseñar los sistemas de Control de custodia.
- ✓ Puntualizar como se realizan los intercambios en el ente, la estructura del Sistema de Control debe contener:

1.2.5.2 Procesos de Creación del Sistema Control Interno

Para todos los procesos tenemos que examinar y conocer cada uno de los aspectos relevantes y de vital importancia que mantenga la organización para poder diseñar un Sistema de Control Interno que beneficie a la misma, consiste en los siguientes pasos:

- ✓ Identificar los departamentos involucrados y relacionarlos con documentos o medios magnéticos
- ✓ Analizar la segregación de funciones.
- ✓ Identificar los puntos débiles de control para cada punto de control posibles, detallar la totalidad de los errores posibles.

- ✓ Para cada uno de los posibles errores arriba identificados establecer un método de control.
- ✓ Para los métodos de control establecidos analizar su costo beneficio.
- ✓ Contiene los métodos de control establecidos analizar la segregación de funciones.

1.2.5.3 Análisis de Proceso

Identificar los departamentos involucrados y relacionarlos que cuenten con documentos, archivos y medios magnéticos que servirán para determinar si existe alguna falencia.

Cuando se diseña el flujo de información, se establece los medios en los cuales dicha información se almacena. Estos medios de información pueden ser magnéticos o medios manuales, debemos entonces identificar los departamentos involucrados para designar cada una de las funciones.

1.2.5.4 Análisis de la Segregación de Funciones

La identificación expuesta se realiza con el objetivo de analizar la segregación de funciones como un prerrequisito de Control. Si no existe una adecuada distribución de actividades a nivel de la arquitectura del sistema el mismo se caracteriza por su fiabilidad, es decir la posibilidad de que sea violado.

1.2.5.5 Procesamiento de la Información

1. En el procesamiento se puede dar los errores establecidos, tipos de errores y habrá que identificar donde se pueden producir esos errores de población y exactitud.
2. Es la información que se captura dentro del proceso de información.

3. Para cada punto de control detallar la totalidad de los posibles errores.
4. Para cada uno de los posibles errores arriba identificados establecer un método de Control.
5. Se debe diseñar los Controles que prevengan o detecten los posibles errores identificados el punto anterior.
6. Para los métodos de Control establecidos analizar su costo beneficio
7. El costo del Control no puede ser mayor al valor que se controla. Pero es dificultoso determinar dicho valor. Este aspecto debe ser analizado para cada sistema y Control en particular y depende de las características y valores organizacionales de cada empresa
8. Para los métodos de Control establecidos analizar la segregación de funciones
9. Una vez establecidos los métodos de control lo que debemos analizar es si las personas involucradas en el proceso de Control cumplen con los requisitos de separación de funciones.
10. Que el control se de por oposición de intereses entre las partes a cargo de la operación
11. Que los que tienen funciones exclusivas de Control no estén involucrados en tareas operativas en relación con el sistema que se está diseñando.

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1 Breve Caracterización

El Reventón Supermercado CIA. LTDA. Se crea para el progreso continuo del cantón Pujilí teniendo como finalidad la creación de fuentes de trabajo, además busca la satisfacer las necesidades de los clientes y los accionistas al momento de brindar el servicio de compra y venta de productos de primera necesidad.

Esta ubicado en la Av. Velasco Ibarra y Rafael Villacis una cuadra del destacamento de policía, legalmente constituida el 18 de Noviembre del 2008 según resolución ADM 06028 del 2006 y ADM 0821 del 14 de Julio del 2008 de la ley de la superintendencia de compañía.

La compañía el Reventón supermercados es catalogado como obligada a llevar Contabilidad y como agente de retención por el SRI, su RUC es 0591715739001, las leyes a las que rigen esta compañía son: Ley de compañías, Ley de Régimen Tributario, Código de Trabajo, Normas Ecuatorianas de Contabilidad, y demás normas que rige dentro del país, su gerente general es la Lcda. Jacqueline Iza según consta en su acta de nombramiento y posesión realizada el 18 de Noviembre del 2008.

2.2 METODOLOGÍA UTILIZADA

2.2.1 MÉTODOS

Para la investigación se aplicó el Método Descriptivo que permitió evaluar, medir, describir, registrar, analizar la situación actual en la que se encuentra EL REVENTÓN SUPERMERCADO del cantón Pujilí, este tipo de sondeo nos proporciona un control de la información que se obtiene por la actividad comercial.

El Método Explicativo ayudó a describir los conceptos de las diferentes falencias dentro de EL REVENTÓN SUPERMERCADO por lo que al momento de aplicar un Sistema de Control Interno se podrá identificar cuáles son las causas por lo que existe el uso inadecuado de los recursos.

Y el Diseño Experimental permitió observar los hechos que se presentan dentro de la empresa para la aplicación de un Sistema de Control Interno ya que es el único método totalmente convincente de establecer la relación de causalidad es llevar a cabo con cuidado una investigación.

La población del REVENTÓN SUPERMERCADOS consta de un total de 8 integrantes por lo que se trabajará con toda la población como es el Departamento de Administración donde se encuentra laborando 2 personas, en el Departamento Contable contamos con 1 persona, y el Personal Operativo consta de 5 personas, de los que obtendremos la información necesaria para realizar la investigación.

El Método Deductivo y el Método Inductivo permitió realizar cada uno de los conceptos definiciones principios, objetivos, fases del Control Interno y su aplicación con este método se desarrolló el primer capítulo de la investigación.

2.2.2 TÉCNICAS

Las técnicas empleadas en la obtención de la información en la investigación son las siguientes:

Observación

Se aplico para la recopilación de la información en diferentes momentos de la investigación en el Departamento Administrativo, Contable y Operativo del El Reventón Supermercado CIA. LTDA.

Encuesta

Ayudo a obtener la información de varias personas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de opiniones específica que nos servirá para completar la investigación.

Entrevista

Fue utilizada para recabar información en forma verbal, a través de preguntas que propuso el investigador, para el Representante legal, Administrador, Contador los cuales son usuarios actuales del sistema existente, que proporcionarán datos o serán afectados por la aplicación propuesta dentro de la organización, de esta manera obtener información acerca de las necesidades y la forma de satisfacer a los usuarios.

Se presento la información tanto en gráficos como en tablas ya que los gráficos pueden no solo servir como sustitutos a las tablas si no que constituye una poderosa herramienta para analizar los datos entramos en cada uno de las subdivisiones departamentales del Reventón Supermercados, por lo que ayudará a describir y resumir la información con su respectivo análisis a la vez permitirá la comprensión y comunicación de la evidencia e información encontrada.

TABLA N°1

2.2.3 ANALISIS FODA DEL REVENTÓN SUPERMERCADOS CIA. LTDA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Infraestructura adecuada ✓ Variedad de productos de consumo masivo ✓ Precios competentes en el mercado ✓ Publicidad ✓ Promociones ✓ Apertura los 365 del año en horarios completos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de experiencia por parte del personal. ✓ Desabastecimiento de productos en ciertas líneas ✓ Selección de proveedores ✓ Falta de cobertura ✓ No tienen los recursos financieros necesarios ✓ Falta de planeación ✓ Delegación de funciones ✓ Falta de un Control Interno ✓ La carencia de locales a nivel nacional, permitiendo que la competencia ya sea en forma directa
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas de cambio ✓ Único en el cantón Pujilí ✓ Demanda creciente del mercado ✓ Tiene un alto nivel de competitividad 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas económicas del gobierno ✓ Entrada de nuevas empresas al mercado ✓ Inflación, inestabilidad económica y política.

2.2.3.1 INTERPRETACIÓN DEL FODA

Una vez realizada la investigación logramos conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene el Reventón Supermercados es por ello que se da la necesidad de crear un Sistema de Control Interno para la empresa, que permitirá reducir las debilidades encontradas en la entidad comercial.

2.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS

DIRIGIDA A: DR. JUAN CARLOS TAIPE REPRESENTANTE LEGAL DEL REVENTÓN SUPERMERCADO

OBJETIVO:

Determinar la importancia de la aplicación de un Sistema de Control Interno dentro de la empresa y de esta manera cumplir con cada una de las normas que están sujetas cada una de las organizaciones.

1. ¿Conoce usted cual es la misión del Reventón Supermercado?

Si es la siguiente:

Somos una empresa comercializadora de productos de primera necesidad, con atención personalizada y eficiencia administrativa, parámetros que contribuyen al crecimiento sostenible de la empresa al Cantón Pujilí

2. ¿Cuál es la visión del Reventón Supermercado?

Ser una empresa eficiente e innovadora, con cobertura en la provincia de Cotopaxi con estándares de calidad en nuestros productos y servicios, precios competitivos y políticas adecuadas de comercialización.

3. ¿El Reventón Supermercado cuenta con normas, políticas y reglamentos que ayuden al adecuado manejo de los recursos?

No, están en proceso

4. ¿Cómo ha evaluado al supermercado hasta el día de hoy?

Financiera

Los principales problemas es la falta de recursos económicos para poder conseguir canales de distribución directa fábrica-empresa ya que existe mucha intervención de terceros.

Administrativa

Una de las debilidades es no contar con el representante legal al 100% dentro de la empresa para que asuma con responsabilidad sus obligaciones

5. ¿Conoce usted cuales son las funciones de un representante legal?

- ✓ Representación legal y extrajudicial involucra a estar dentro de toda la empresa
- ✓ Presidir de la junta general de socios
- ✓ Apertura y cerrar cuentas bancarias
- ✓ Presentar estados financieros a las empresas de control
- ✓ Presentar informes la final del ejercicio económico

6. ¿Se ha ejecutado un control de eficacia y eficiencia al personal de la empresa?

No;

Porque las personas encargada en administración tal vez no estuvieron capacitadas en esas funciones.

7. ¿Usted conoce la información financiera del supermercado?

Sí, porque trabaja directamente

8. ¿Cada qué tiempo autoriza pagos en el supermercado?

Semanalmente todos los días miércoles Personalmente no está de acuerdo porque no se justifica documentadamente con un flujo de efectivo además no puede dar un día seleccionado para pagos porque no tiene un conocimiento profundo de los días de visita de los proveedores

9. ¿Con que frecuencia tiene reuniones con el administrador?

Mensualmente durante los 5 primeros días del mes se cumple en un 60%

10. ¿Cada qué tiempo el administrador le presenta los informes del rendimiento del supermercado?

Mensualmente

11. ¿Qué es Control Interno para usted?

Control Interno es la elaboración de procedimientos para todas las actividades que desarrolla una empresa para cada sección o departamento que tenga además ayuda a optimizar el desarrollo de la empresa, trabajadores y ayuda a mejorar la imagen, confianza de los proveedores y la satisfacción de los clientes

12. ¿Cree usted que es importante la aplicación de un Sistema de Control Interno dentro de su empresa?

Todo sistema que sea en bien y mejora siempre será bien vista por la empresa

13. ¿Le gustaría que se diseñe un Sistema de Control Interno para su empresa?

Por supuesto siempre y cuando se recopile ideas, datos de la realidad, naturaleza de la empresa y de esto sea beneficiada.

ENTREVISTA

A: JACQUELINE IZA ADMINISTRADORA DEL REVENTÓN SUPERMERCADO

OBJETIVO:

Determinar la importancia de la aplicación de un Manual de Control Interno dentro de la empresa y de esta manera cumplir con cada una de las normas que están sujetas cada una de la organización.

1. ¿Cuáles son las estrategias diseñadas para el Reventón Supermercado?

- ✓ Buen servicio al cliente
- ✓ Mejores costos
- ✓ Promociones

2. ¿Usted se basa en políticas para administrar la institución?

Si porque se realiza un manejo empresarial y a la vez realizo controles diarios de cada una de las actividades que se efectúan dentro del supermercado.

3. ¿El trabajo que usted realiza es controlado y revisado periódicamente por su jefe?

Si es supervisado como es el comité empresarial cada 30 días en control de Ventas y estados financieros

4. ¿Al iniciar sus actividades la empresa le otorgo una descripción detallada de cuáles son sus funciones dentro de la empresa?

Si administración general del Reventón Supermercados

Supervisar los 2 supermercados Pujilí y San Felipe

5. ¿Cree usted que los controles que posee el supermercado son suficientes?

No, ya que tiene que ir mejorando

6. ¿Cada qué tiempo son revisadas y verificadas las ventas que se realiza en el supermercado?

Todos los días para evitar las anomalías en caja

7. ¿Existe un monto destinado para caja chica y quien lo maneja?

Si 100 dólares y maneja contabilidad

8. ¿Cómo planifica la compra de mercadería para el supermercado?

De acuerdo a los informes emitidos por bodega se basa en un stop de mercadería

9. ¿Existe controles de ingreso y salida del personal de la empresa?

Si, mediante registros, cuaderno además la persona de contabilidad es quien se encarga de supervisar la puntualidad del personal de la empresa.

10. ¿Para realizar las actividades existe suficiente personal para cumplir con todas las expectativas del cliente?

No se debería trabajar con 6 personas como mínimo para la satisfacción del cliente

11. ¿Cómo calificaría usted la organización que la empresa tiene?

Regular porque faltan mecanismos de manejo desde el organigrama

12. ¿Qué es Control Interno para usted?

Es la supervisión a la documentación y respaldos de gastos compras y ventas

13. ¿Cree usted que la aplicación de un Sistema de Control Interno dentro de su empresa mejore la situación financiera y administrativa?

Si por mejorar la calidad laboral y evitar de esta forma que la información y documentos se queden rezagados

ENTREVISTA

A: WILSON PEREZ CONTADOR DEL REVENTÓN SUPERMERCADO

OBJETIVO:

Determinar la importancia de la aplicación de un Manual de Control Interno dentro de la empresa y de esta manera cumplir con cada una de las normas que están sujetas cada una de la organización.

1. ¿Cuál es la misión del Reventón Supermercado?

No conoce

2. ¿El trabajo que usted realiza es controlado y revisado periódicamente por su jefe?

Si porque es necesario llevar un control diario de los ingresos y egresos que la empresa adquiere

3. ¿Cree usted que los controles que posee el supermercado son suficientes?

Sí, porque cada trabajador tienen sus responsabilidades dentro de la empresas

4. ¿Cada qué tiempo mantiene reuniones con las máximas autoridades del supermercado?

Las reuniones que se realizan son por lo general diarias ya que por control de dinero se realiza un informe.

5. ¿Los documentos que usted maneja son pre numerado y archivados de una forma adecuada?

Si para mayor manejo de los mismos

6. ¿El sistema informático que usted maneja arroja información financiera confiable?

Si ya que el sistema que utilizamos es conocido a nivel provincial como es el fénix

7. ¿Cómo realiza usted los depósitos de las ventas realizadas?

De la sucursal son los depósitos diarios y de la principal son pagos de contado

8. ¿Cómo se cancela las obligaciones que tiene con los proveedores?

En efectivo por lo general y en excepciones con papeletas de retiro

9. ¿Quién le autoriza los pagos que se realiza en el Supermercado?

El señor administrador

10. ¿Qué personas firman en los documentos de respaldo de los pagos a proveedores?

El señor administrador y las papeletas de retiro el señor presidente

11. ¿Cómo calificaría usted la organización que tiene la empresa?

Por el momento creo que es una organización buena ya que somos personas nuevas que nos estamos acoplando.

12. ¿Qué es Control Interno para usted?

Es una manera de llevar una organización adecuada correcta para que la empresa pueda cumplir con sus propósitos

13. ¿Cree usted que la aplicación de un Sistema de Control Interno dentro de la empresa mejore la situación financiera y administrativa?

Si; porque será es un mejor control dentro de la empresa.

2.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL REVENTON SUPERMERCADO

1. ¿Conoce usted cual es la misión del Reventón Supermercados?

TABLA N° 2

MISIÓN DEL REVENTÓN SUPERMERCADOS

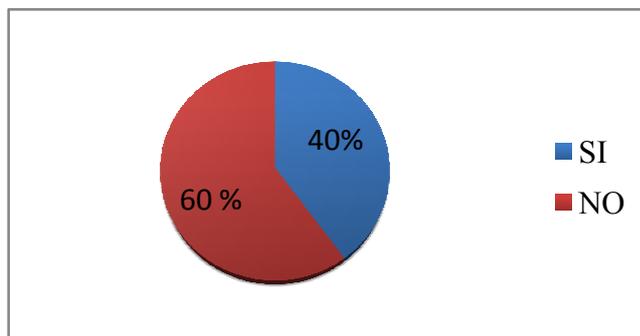
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas Personal del Reventón Supermercados

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N. 1

MISIÓN DEL REVENTÓN SUPERMERCADOS



Fuente: Encuestas Personal del Reventón Supermercados

Elaborado por: Grupo de Investigación

ANÁLISIS e INTERPRETACIÓN

Del 100% del personal encuestado el 40% manifiesta que si conoce la misión del Reventón Supermercados y el 60% tiene un desconocimiento. Una vez realizada la presente pregunta conseguimos observar que la mayoría de los empleados del Reventón Supermercados no tienen un conocimiento amplio y detallado sobre la misión que este se ha trazado para el desarrollo de sus actividades con el fin de conseguir sus metas propuestas y planteadas por los socios de la empresa.

2. ¿Está al tanto de cuáles son las Políticas?

TABLA N° 3

POLÍTICAS DEL REVENTÓN SUPERMERCADOS

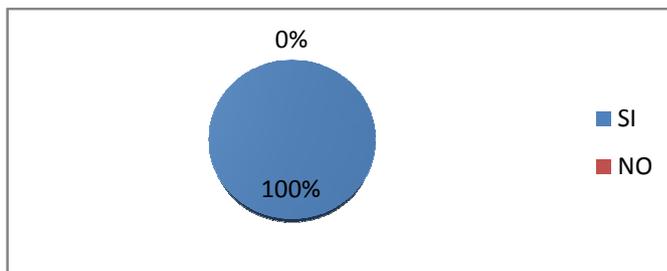
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas Personal del Reventón Supermercados

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N° 2

POLÍTICAS DEL REVENTÓN SUPERMERCADOS



Fuente: Encuestas Personal del Reventón Supermercados

Elaborado por: Grupo de Investigación

ANÁLISIS e INTERPRETACIÓN

Del 100% de empleados encuestados poseen un desconocimiento total de las políticas que se ha establecido dentro del Reventón Supermercado. una vez formulada la segunda pregunta logramos darnos cuenta que los empleados del Supermercado no tienen un conocimiento sobre las políticas que ha diseñado la empresa con el fin de lograr que sus actividades sean esenciales para el desempeño de sus funciones y la satisfacción de los clientes para así poder reducir las debilidades que se han ido detectando en el transcurso de su actividad comercial.

3. ¿El trabajo que usted realiza es controlado y revisado periódicamente por su inmediato superior?

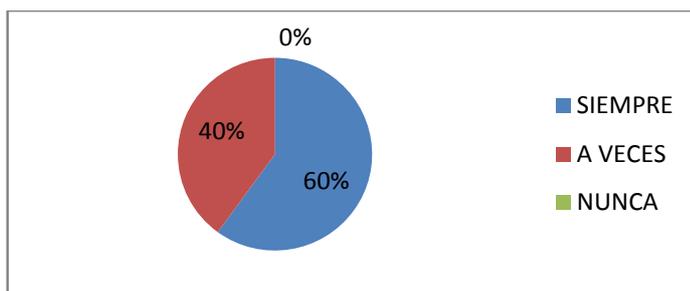
TABLA N° 4
TRABAJO REVISADO

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	3	60%
A VECES	2	40%
NUNCA	0	0
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas Personal del Reventón Supermercados

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N° 3
TRABAJO REVISADO



Fuente: Encuestas Personal del Reventón Supermercados

Elaborado por: Grupo de Investigación

ANÁLISIS e INTERPRETACIÓN

Del 100% del personal encuestados el 60% dicen que su trabajo es revisado periódicamente por su jefe el 40% da a conocer que a veces son controlados. Una vez aplicada la pregunta se pudo observar que si tienen la supervisión permanente de un jefe inmediato que facilita las actividades de los empleados con el propósito de ayudarles en cualquier inquietud que este pueda tener en el momento del desarrollo de sus actividades que este desempeñe con el objeto de brindar satisfacción a los clientes.

4. ¿Los horarios de trabajos están acorde a sus expectativas?

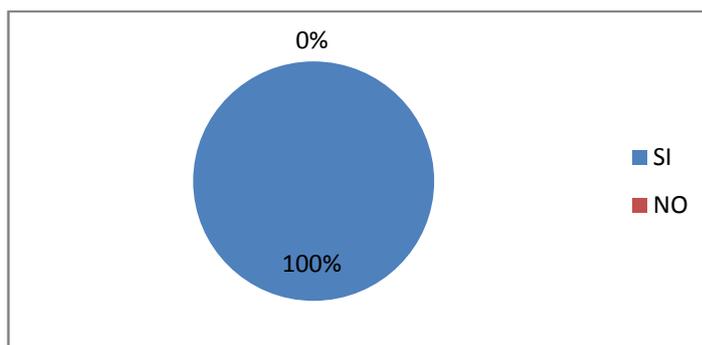
TABLA N° 5
HORARIOS DE TRABAJO

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas Personal del Reventón Supermercados

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N° 4
HORARIOS



Fuente: Encuestas Personal del Reventón Supermercados

Elaborado por: Grupo de Investigación

ANÁLISIS e INTERPRETACIÓN

Del 100% del personal afirman que están de acuerdo con el horario de trabajo estipulado y planteado por la empresa. Una vez aplicada la pregunta se determinó que los empleados del Reventón Supermercado se encuentran satisfechos con los horarios que la empresa ha establecido en el momento de contratarlos además se les brinda una estabilidad laboral, los horarios que la empresa ha estipulado a los trabajadores son convenientes ya que les permite compartir momentos con su familia.

5. ¿Usted se encuentra cómodo en el ambiente de trabajo?

TABLA N° 6

AMBIENTE DE TRABAJO

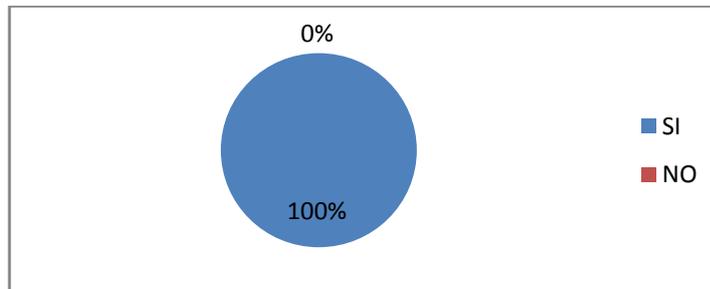
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas Personal del Reventón Supermercados

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N°5

AMBIENTE DE TRABAJO



Fuente: Encuestas Personal del Reventón Supermercados

Elaborado por: Grupo de Investigación

ANÁLISIS e INTERPRETACIÓN

Del 100% de los empleados confirma que si se encuentran satisfechos con el ambiente de trabajo que brinda el Reventón Supermercados. Realizada la entrevista se determino que los empleados de la empresa en el Reventón Supermercado se encuentran a gusto con el ambiente de trabajo que se mantiene ya que es calmado y amistoso con todos los trabajadores sobre todo existe el respeto entre ellos con la finalidad de brindar un ambiente de cordialidad para los clientes y trabajadores este ambiente se a desarrollado por iniciativa de los trabajadores es por ello que se hace necesario brindarles un taller de relaciones humanas para que ese ambiente siga prosperando con la única finalidad de alcanzar los objetivos de la empresa y así tener siempre una sonrisa de amabilidad para todos los que conforman la empresa.

6. ¿Al iniciar sus actividades la empresa le otorgo una descripción detallada de cuáles son sus funciones dentro de la empresa?

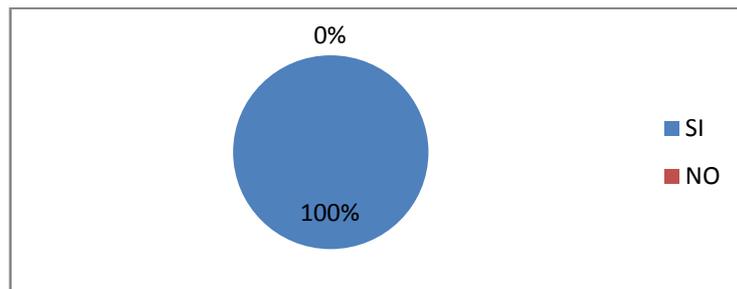
TABLA N° 7
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas Personal del Reventón Supermercados

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N. 6
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES



Fuente: Encuestas Personal del Reventón Supermercados

Elaborado por: Grupo de Investigación

ANÁLISIS e INTERPRETACIÓN

El 100% del personal encuestado afirman que la empresa si le entrega una descripción detallada de cada una de las funciones que debe realizar dentro del Supermercado. Ya ejecutada la pregunta se determino que cada uno de los empleados fue instruido en las actividades que se va a realizar pero en la realidad el personal no cumple con lo indicado y estos realizan otras actividades que no están en relación a su cargo según los empleados es por ayudarles a los compañeros de trabajo lo mismo que permite tener un buen ambiente de compañerismo en la entidad.

7. ¿Usted recibe alguna motivación por parte de la empresa?

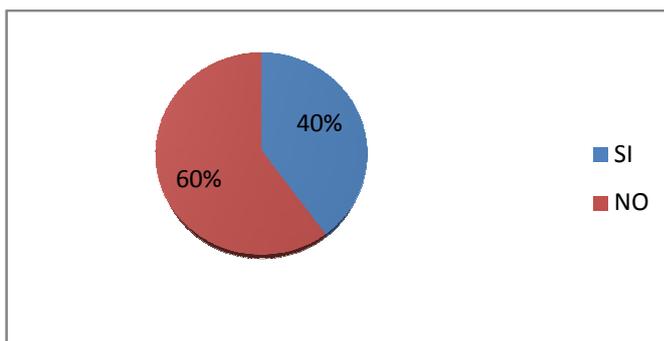
TABLA N° 8
MOTIVACIÓN

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas Personal del Reventón Supermercados

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N. 7
MOTIVACIÓN



Fuente: Encuestas Personal del Reventón Supermercados

Elaborado por: Grupo de Investigación

ANÁLISIS e INTERPRETACIÓN

El 100% del personal encuestado de Reventón Supermercados, el 60% dice que no recibe ninguna motivación y el 40% afirma que si recibe motivaciones por parte de la empresa. Una vez realizada la encuesta se pudo determinar que no todos los empleados de la entidad son acreedores de alguna motivación o incentivo es por ello que algunos de estos se sienten inconformes por esta razón la empresa se ve la necesidad de controlar esta falencias que se presentan en el Reventón Supermercado.

8. ¿Cómo calificaría la atención que usted brinda al cliente?

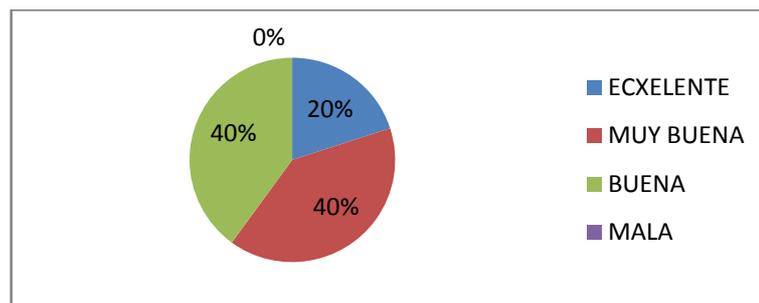
TABLA N° 9
ATENCIÓN DEL CLIENTE

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
ECXELENTE	1	20%
MUY BUENA	2	40%
BUENA	2	40%
MALA	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas Personal del Reventón Supermercados

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRAFICO N° 8
ATENCIÓN DEL CLIENTE



Fuente: Encuestas Personal del Reventón Supermercados

Elaborado por: Grupo de Investigación

ANÁLISIS e INTERPRETACIÓN

Del 100% de encuestados el 20% califica la atención al cliente como excelente, mientras que el 40% que la atención es muy buena y el otro 40% es buena la atención prestada. Una vez ya aplicada la encuesta se pudo determinar que todos los empleados tienen como objetivo brindar un servicio de excelencia pero la mayoría de trabajadores coinciden en que brindan una atención buena, muy buena pero al implantar un Sistema Control Interno se podrá llegar a satisfacer con las expectativas tanto de los clientes como de los empleados y así llegar a tener la excelencia en la atención al cliente ya que de ellos depende nuestra estabilidad.

9. ¿Conoce que es Control Interno?

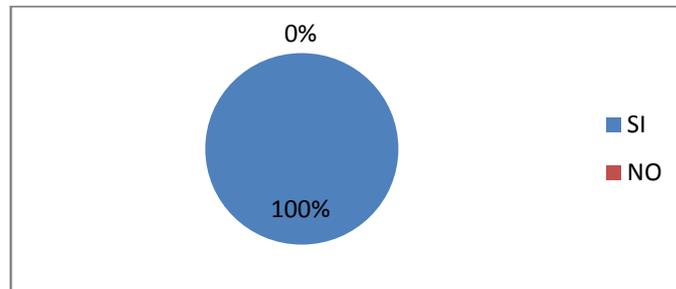
TABLA N° 10
CONTROL INTERNO

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas Personal del Reventón Supermercados

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N° 9
CONTROL INTERNO



Fuente: Encuestas Personal del Reventón Supermercados

Elaborado por: Grupo de Investigación

ANÁLISIS e INTERPRETACIÓN

Del 100% de empleados encuestados de la empresa no tienen ningún conocimiento sobre el Control Interno. Ya realizada la encuesta se determinó que ninguno de los empleados tienen conocimiento de lo que es el Control Interno es por ello que la empresa se debe enfocar en aplicar el Control Interno dentro de la empresa para poder obtener la excelencia de la misma. El Reventón Supermercado no ha podido cumplir con las metas trazadas y propuestas por parte de los socios del Supermercado si se aplica el Control Interno en la empresa se podrá conseguir las metas trazadas para la satisfacción de la misma y clientes que tiene el Reventón Supermercado es por esta razón que es muy importante el Control Interno.

10. ¿Cree usted que si se implantara un sistema de control interno ayudaría a mejorar la situación de la empresa?

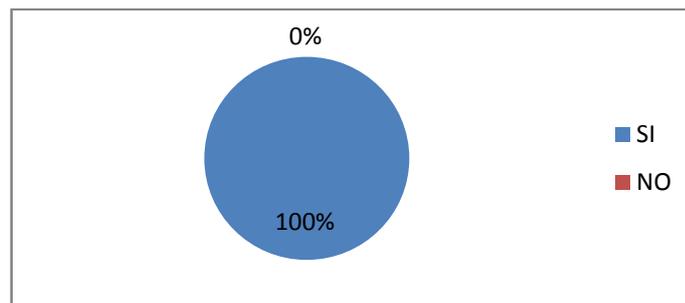
TABLA N° 11
SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas Personal del Reventón Supermercados

Elaborado por: Grupo de Investigación

GRÁFICO N°10
SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Fuente: Encuestas Personal del Reventón Supermercados

Elaborado por: Grupo de Investigación

ANÁLISIS e INTERPRETACIÓN

El 100% del personal encuestado afirman que la aplicación de un sistema de Control Interno ayudara a mejorar la situación de la empresa. De las encuestas realizadas se pudo observar que todos los empleados coinciden en que se debe implementar un Sistema de Control Interno para el desarrollo de las actividades y segregación de las funciones y así poder cumplir con las metas y objetivos propuestos por el supermercado con la finalidad de poder alcanzar la eficiencia y eficacia de la empresa para satisfacer cada una de las necesidades que tiene el cliente.

INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA N°1

Realizada la entrevista al Doctor Juan Carlos Taipe Representante Legal del Reventón Supermercado se puede establecer que gracias a su trabajo y desempeño que ha puesto en la empresa se ha manejado satisfactoriamente a pesar de no contar con los mecanismos de control apropiados que permita satisfacer las necesidades de la institución.

El representante legal esta consiente que en la empresa hace falta controles adecuados para el desempeño operativo y funcional de cada uno de los empleados de la empresa, que permita conocer la realidad de la organización y de esta manera permita el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Uno de las debilidades de la empresa es que no mantiene reuniones frecuentes con el administrador por lo que no se ha podido cumplir a cabalidad con cada uno de las metas trazadas por la Junta General de Socios.

Dando como resultado que la necesidad de un Diseño de un Sistema de Control Interno para el Reventón Supermercados es apoyada incondicionalmente por el Representante Legal siempre y cuando se recopile datos e ideas de la naturaleza de la empresa para que sea acorde a cada una de las necesidades de la misma.

INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA N°2

La entrevista aplicada al Licenciada Jacqueline Iza Administradora del Reventón Supermercados se pudo determinar que es necesario aplicar un Sistema de Control en la empresa ya que la falta de controles dentro de la organización es muy notorio por que no tiene un conocimiento amplio de lo que se trata un manual de Control Interno es por ello que la propuesta de un diseño y aplicación del mismo le agrado puesto que ayudara a mejorar la Situación Financiera y Administrativa de la empresa estas dos Gestiones están relacionadas directamente

con el mejoramiento continuo de la empresa, además se podrá cumplir con cada uno de los objetivos que la institución se a propuesto.

INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA N°3

Una vez aplicada la entrevista al Ing. Wilson Pérez Contador del Reventón Supermercado se pudo determinar que no conoce la razón de ser de la empresa, además no tiene clara la definición de Control Interno es por ello que las actividades y funciones que la empresa no se desempeña a un grado de satisfacción .

Además es muy evidente que la empresa no cuenta con procedimientos para la utilización del dinero puesto que se realizan los pagos directamente de caja dando como una debilidad a la empresa, los mismos que son autorizados solo por una persona, a pesar de esto la Contadora manifestó que existe una buena organización dentro de la empresa.

Pero supo manifestar que sería buena la aplicación de un Sistema de Control Interno dentro de la empresa ya que se realizara la determinación de cada una de las funciones que tendrán a cargo cada empleado de la empresa con la finalidad de mejorar la situación Financiera y Administrativa del Reventón Supermercados.

2.5 CONCLUSIONES

Una vez terminado el análisis de las encuestas y entrevistas del Reventón Supermercados las investigadoras han llegado a las siguientes conclusiones:

- ✓ La elaboración y aplicación de los manuales administrativo y contable, son piezas fundamentales para proteger los recursos de la empresa, garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las operaciones y punto de partida, para conocer la eficiencia del sistema de control interno y poder evaluarlo.
- ✓ Los manuales que se elaboran están orientados a las políticas administrativas, los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y administración y, en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones.
- ✓ El sistema de control interno se debe diferenciar por el beneficio general que produce al minimizar los riesgos y el impacto que tiene en el cumplimiento de los objetivos de la empresa
- ✓ El Reventón supermercados no maneja un Sistema de Control Interno que le permita controlar y verificar cada uno de los recursos y actividades de la empresa el mismo que ha limitado la captación de falencias y deficiencias dentro de la empresa por lo que no se ha logrado el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

2.6 RECOMENDACIONES

- ✓ Al diseñar un sistema de control interno se recomienda realizar un análisis de los procesos y funciones de cada una de las áreas o departamentos integrantes de la organización con el fin de identificar las debilidades inherentes, conocer los riesgos y, derivado de ello, definir las medidas a utilizar para reducirlos.

- ✓ Se sugiere que los manuales administrativo y contable que forman parte del presente trabajo de tesis, se den a conocer dentro de la empresa como objeto de análisis para su aplicación en el desarrollo de sus operaciones habituales.

- ✓ Se propone que la unidad de análisis evalúe periódicamente los manuales administrativo y contable, para establecer la correcta ejecución de las operaciones con el fin de preservar la eficacia, eficiencia y economía de la organización; y de ser el caso, realice las actualizaciones necesarias que deberán ser aprobadas por la autoridad de ésta. Las actualizaciones se deberán producir cada vez que los encargados del control interno, de común acuerdo con los empleados responsables de cada área, lleguen a la conclusión de que un proceso determinado se debe modificar.

- ✓ Para que un sistema de control interno funcione con eficiencia se recomienda contar con programas de entrenamiento, motivación, participación y remuneración apropiada del recurso humano; creando en ella una cultura empresarial encaminada a evitar operaciones fraudulentas

CAPÍTULO III

3. APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL REVENTÓN SUPERMERCADOS CIA. LTDA.

3.1 INTRODUCCIÓN

Este instrumento administrativo, sirve de guía para delegar cada una de las funciones esta actividad deben realizar las autoridades de la Compañía el Reventón Supermercado además contiene el organigrama general en la que describe cada uno de los puestos existentes dentro de la empresa.

La importancia del Diseño del Sistema de Control Interno radica en identificar las funciones, políticas, responsabilidades, relaciones laborales, para que los empleados se orienten sin mayor dificultad, en la realización de sus actividades, con el fin de desarrollar con eficiencia y eficacia cada una de las actividades de esta manera logre alcanzar los objetivos de la empresa. Esto a través de la definición de estructuras básicas para el desempeño y ejecución de las actividades

El diseño del Sistema de Control Interno está destinado como una herramienta de apoyo dentro de la Gestión Administrativa y Financiera porque les permite un manejo acorde a las necesidades de la empresa, por ende a la satisfacción del cliente ya que se diseñara un reglamento con cada una de las funciones que permita cumplir con cada expectativa de la junta de socios

3.2 JUSTIFICACIÓN

Es importante el diseño de un Manual de Control Interno porque permite determinar las actividades de cada empleado que labora en la empresa es indispensable que El Reventón Supermercado verifique que se está cumpliendo con los objetivos propuestos , por medio de este se podrá obtener un manual de políticas y normas que servirá como utilidad práctica para mejorar el desempeño de las actividades que se realiza de acuerdo al cargo que tiene cada empleado , y así la administración obtendrá información confiable de dichas actividades que permita la toma de decisiones para poder dar un mejor uso de la información.

La investigación resulta comprometida porque en el Reventón Supermercado no se ha desarrollado un diseño de este tipo es decir los resultados que obtendremos con el esquema de un Sistema de Control Interno ayudara a la empresa a resolver los problemas, como la manipulación del dinero de caja y el retraso del pago a proveedores, de esta manera se determinara la eficacia y eficiencia dentro de la misma.

Por esta razón el diseño de un Sistema de Control Interno servirá de guía para el desarrollo óptimo de cada una de las actividades para poder obtener una rentabilidad, gracias al diseño se podrá obtener un mejor control de los recursos humanos, materiales y económicos.

Para ejecutar la investigación se conto con el apoyo de la administradora, y demás colaboradores de la empresa.

3.3. OBJETIVOS

3.3.1 Objetivo General

- ✓ Diseñar un Sistema de Control Interno, que permita el control de cada una de las actividades y funciones para maximizar la utilidad y satisfacer las necesidades tanto de los clientes como de los proveedores dentro y fuera de El Reventón Supermercados del Cantón Pujilí

3.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Determinar la responsabilidad de cada departamento para la ejecución apropiada de las tareas encomendadas al personal que permita la uniformidad de criterios de trabajo.
- ✓ Establecer funciones para cada uno de los empleados de El Reventón Supermercados como beneficiarios directos.
- ✓ Evitar el uso inadecuado de recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos para obtener excelentes resultados en las actividades realizadas.

3.4 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

3.4.1 Diseño del Sistema De Control Interno

El Sistema de Control Interno además de ser una política de gerencia y siendo una exigencia constitucional y legal para las entidades públicas y técnica para las privadas, se constituye en una de las directrices principales de cualquier organización para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia.

En razón de esta importancia que adquiere el Sistema de Control Interno para cualquier entidad, se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos y que es apoyado por la nueva teoría de la reingeniería.

3.4.2 Estructura del Sistema De Control Interno

La propuesta tiene como fin implantar procesos que permitan medir la efectividad y capacidad en el desarrollo de las actividades empresariales así como también en la aplicación de normas y reglamentos y políticas que permitan delimitar cada una de las falencias e irregularidades que se encuentran actualmente en el Reventón Supermercado

3.4.3 Documentos y Equipos de Información

Es de vital importancia contar con cada uno de los medios de información que la empresa necesita como en nuestro caso son los documentos y equipos que se maneja dentro de la empresa cumpliendo con cada uno de los requisitos de la misma.

El Reventón Supermercado posee los siguientes documentos y medios de información:

3.4.3.1 Documentos

- ✓ Facturas
- ✓ Retenciones
- ✓ Comprobantes de Egreso
- ✓ Control de Inventarios
- ✓ Depósitos
- ✓ Ordenes de Retiro

3.4.3.2 Documentos Emitidos por Parte de la Empresa

- ✓ Rol de pagos
- ✓ Estados financieros
- ✓ Conciliaciones Bancarias
- ✓ Arqueos de Caja
- ✓ Comprobantes de Pago
- ✓ Formularios de Declaraciones

3.4.3.3 Equipos de Información

- ✓ Computadores
- ✓ Cajas

3.4.4 Descripción de los Procesos Computarizados y Manuales

Estos procesos computarizados y manuales son utilizados para asegurar cada uno de los registros y movimientos que existen dentro de El Reventón Supermercados entre los más comunes se puede dar a conocer los siguientes:

Cajas estas son diseñadas y están bajo la red que al generar una venta automáticamente se descarga del inventario y la transacción se almacena en el programa contable Fénix, esta información es de vital importancia para el Departamento de Contabilidad.

Existen algunos documentos que necesitan procesos manuales y computarizados para su generación como son planillas IESS, comprobantes de pago, comprobantes de ingreso, tarjetas de inventarios, facturas, arqueos de caja, entre otros, en especial el manejo de perchas y bodega se lo realiza de forma manual ya

que se debe llevar un registro de cada una de la existencia de los productos y sobre todo de su ubicación.

3.4.5 Detalle de Departamentos Involucrados

Como la empresa no es tan amplia solo cuenta con los siguientes:

- ✓ Departamento Contable
- ✓ Departamento Administrativo

3.4.6 Personal Involucrado

Las personas involucradas en este caso son todo el personal que se encuentra laborando dentro de la empresa ya que son los que van a cumplir cada una de las actividades del Control Interno

- ✓ Administrativo
- ✓ Contable
- ✓ Operativo

3.4.7 Registros Contables

Todas las actividades que se realizan dentro de la empresa están dentro de la base de datos del Sistema Contable Fénix el cual fue implementado para cubrir con cada una de las necesidades de la empresa este sistema con ingresar datos de una manera correcta arroja los siguientes asientos:

- ✓ Asientos de compra
- ✓ Asientos de venta
- ✓ Asientos de roles de pago
- ✓ Asientos de ingreso de caja y bancos
- ✓ Asientos de impuestos
- ✓ Asientos de cierre

- ✓ Asientos de ajuste
- ✓ Asientos de reclasificación.

Los mismos que deben tener la respectiva documentación de sustento para lograr la confiabilidad y razonabilidad de los registros contable y por ende los Estados Financieros.

3.4.8 Identificación de los Puntos de Control Débiles de Cada Departamento

Esta información fue detectada al momento de las visitas al Supermercado por el dialogo que se obtuvo con los diferentes proveedores y el personal que se encontraban en la empresa.

3.4.8.1 Departamento de Contabilidad

3.4.8.1.1 Bancos

La emisión de órdenes de retiro sin fondos ha causado polémica y problemas entre el supermercado y proveedores los mismos que han producido la falta de credibilidad como empresa en aspecto económico factor que perjudica también en el abastecimiento de productos.

3.4.8.1.2 Caja

El manejo inadecuado de dinero que se lo efectúa en los pagos directos desde caja es lo que produce un problema al momento de efectuar el arqueo de caja que se realiza en la empresa.

3.4.8.1.3 Impuestos

Incumplimiento de las obligaciones tributarias en los tiempos y fechas establecidas por el Servicio de Rentas Internas es la razón por la cual la empresa esta pagando los diferentes multas tributarias.

3.4.8.1.4 Inadecuado organización de archivos

Produce una desconfianza por parte de los socios del Supermercado al momento que piden una previa justificación de los gastos y actividades realizadas por parte del personal de la empresa porque no se mantiene un orden cronológico de documentos.

3.4.8.2 Departamento de Administración

3.4.8.2.1 Inventarios

No cuentan con planificación de compras por lo que se abastece de un producto y desabastece de otro, por ende está perdiendo credibilidad ante sus clientes por esta situación esta bajando el nivel de ventas.

3.4.8.2.2 Presencia del Administrador

La persona encargada de la administración no se encuentra en el lugar de trabajo por lo que genera inconvenientes con proveedores y clientes en el momento que se desee llegar a un acuerdo o convenio sea de compra o venta de mercadería.

3.4.8.2.3 Capacitación al Personal

No existe un cronograma de capacitaciones para el personal que permita desenvolverse de mejor manera en su función dentro del Reventón Supermercado además tener un claro conocimiento de la misión y visión que tiene la institución.

3.4.8.3 Bodega

3.4.8.3.1 Almacenamiento

El mal almacenamiento de productos ha producido la caducidad y daño de los mismos ocasionando una gran pérdida para la empresa.

3.4.8.3.2 Organización

Falta de organización y comunicación por parte de los encargados de bodega hacia al administrador el stock y fechas de caducidad de mercadería.

3.4.8.3.3 Percheo

El control inadecuado de productos en la percha produce la insatisfacción de los clientes, porque no se puede localizar todos los productos de primera necesidad en un lugar visible.

3.4.9 CREACIÓN DE CONTROLES

Los controles son mecanismos que permite corregir desviaciones a través de indicadores cualitativos y cuantitativos dentro de una empresa a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos claves para el éxito organizacional por lo sé consideró seguir el proceso adecuando a las necesidades de la empresa

3.5. Estructura del Organigrama Estructural y Funcional

Para lograr una segregación de funciones óptima es necesaria la creación de organigramas para el Reventón supermercado en donde se demostrara cada una de las actividades a realizar por parte de las personas involucradas dentro de la empresa es decir se distribuirá cada empleados las funciones que debe realizar en

su lugar de trabajo misma que permitirá optimizar tiempo, dinero y lograr la satisfacción del cliente.

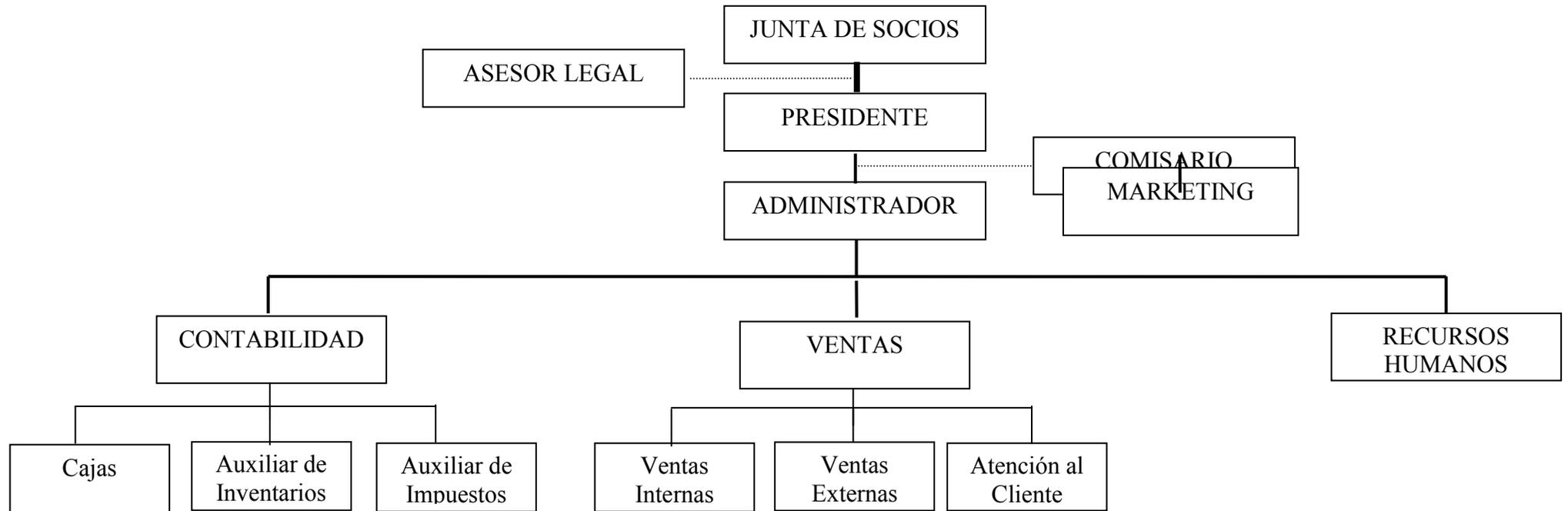
3.5.1 Organigrama Estructural

La división de funciones, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y responsabilidad, los canales formales de la comunicación, la lineal o asesoramiento del departamento, los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores, entre otros; y las relaciones que existen entre los diversos puestos de la empresa en cada departamento o sección de la misma.

3.5.2 Organigrama funcional

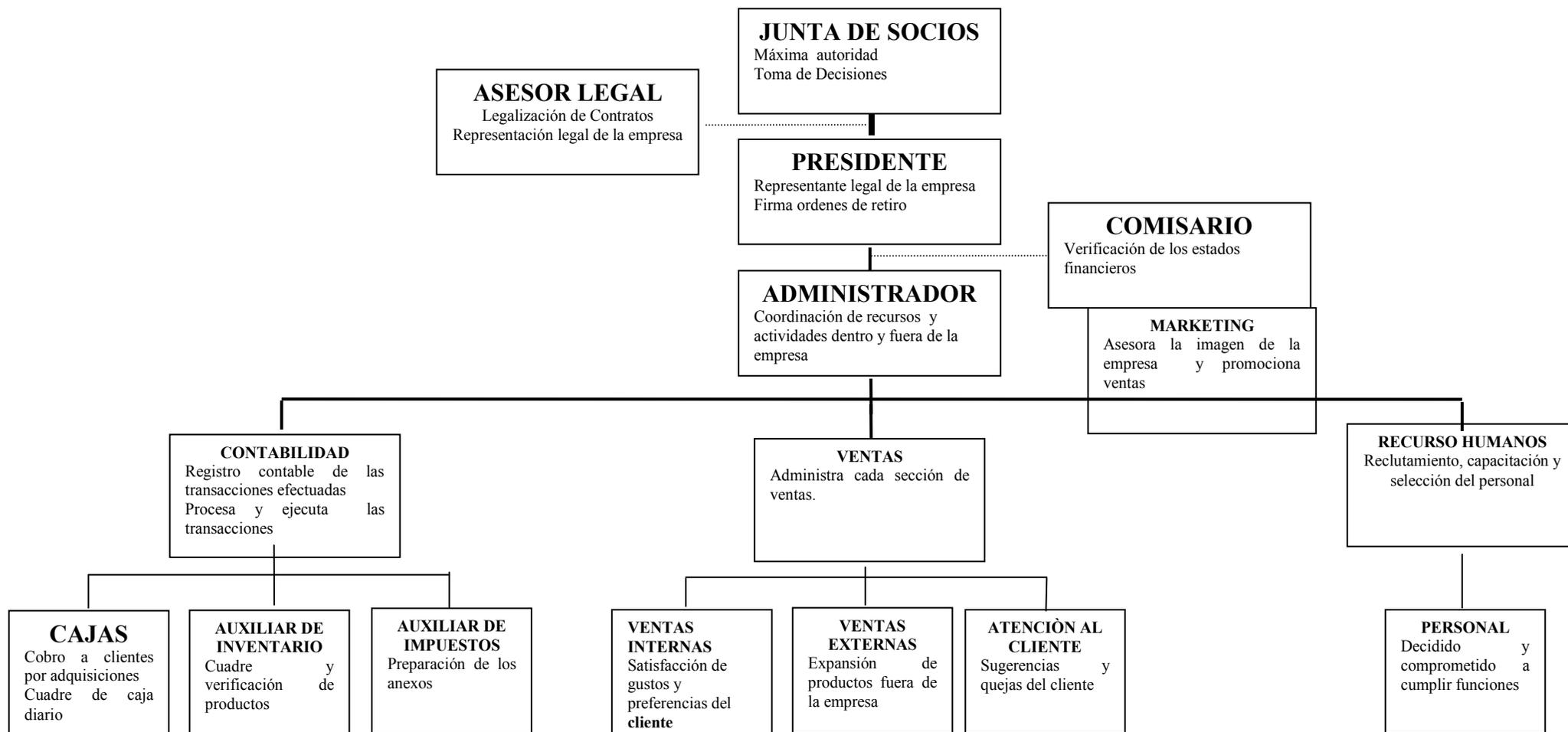
En este se da a conocer cada una de las principales funciones de las personas, departamentos involucrados dentro de El Reventón Supermercados permitiendo un mejor desenvolvimiento por cada una de las personas que se encuentran laborando dentro de la empresa.

GRAFICO N° 11
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO
EL REVENTON SUPERMERCADOS



SIMBOLOGÍA	
	Línea de autoridad
	Línea auxiliar
	Línea de coordinación
	Línea asesora
	Línea de mando medios

GRAFICO N ° 12
ORGANIGRAMA FUNCIONAL PROPUESTO
EL REVENTON SUPERMERCADOS



Fuente: El Reventón Supermercados
 Elaborado Por: Las Investigadoras

3.5.3 Planteamiento del Método de Control Interno a Utilizar

Para realizar el Diseño del Sistema de Control Interno nos vamos a basar en el método COSO que es un Sistema Integrado de Control Interno publicado en el año 1992, como un informe que establece una definición común de Control Interno que proporciona un estándar mediante el cual las organizaciones pueden evaluar y mejorar su sistema de control dentro del Reventón Supermercados ya que ayudara a perfeccionar la calidad de la información financiera concentrándose en el manejo corporativo, las normas éticas y el Control Interno, va a unificar criterios ante la existencia de una importante variedad de interpretaciones y conceptos dentro de la empresa.

3.5.5 SEGREGACIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

La Segregación de funciones se ha convertido en uno de los pilares básicos del modelo de Control Interno de las organizaciones, por tanto, debe considerarse dentro del plan de gestión de riesgos de las mismas, a partir de una robusta política de seguridad de la información, con una fuerte implicación de los responsables de los procesos de negocio, y un claro apoyo de la dirección de la compañía, se puede conseguir un modelo de segregación de funciones adecuado en un periodo de tiempo razonable. Todo ello acompañado de una buena estrategia de comunicación, y del uso de una herramienta que permita su mantenimiento a lo largo del tiempo.

3.5.6 Manuales de Funciones

Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas, fue elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de la empresa, ya que estos podrán tomar las decisiones

más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.

 TABLA N° 12 EL REVENTON SUPERMERCADOS CIA LTDA.	
CARGO	
DENOMINACIÓN:	Representante legal (Presidente)
PERSONAS CARGO	12 personas
SECCIÓN:	Administrativo
DEPARTAMENTO:	Gerencia
JEFE INMEDIATO:	Junta General de Accionistas
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Representar a la Empresa en todo trámite legal judicial y extrajudicial. ✓ Presentar informes del rendimiento y situación actual del supermercado a la junta de socios. ✓ Firmar, y revisar los estados financieros al final del periodo contable. ✓ Firmar órdenes de retiro para efectuar pagos. ✓ Emitir políticas internas, elaborar presupuestos anuales. 	
REQUISITOS	
NIVEL EDUCATIVO:	Superior
TITULÓ:	Ing. Administración de Empresa
EDAD:	25 años en adelante
SEXO:	Hombre o Mujer
EXPERIENCIA	2 a 3 años
TIEMPO:	Completo
AUTORIDAD	
LÍNEA AUTORIDAD:	Máxima
DIRECTA RECIBIDA	Junta General de Accionistas
COORDINACIÓN:	Comisaria, Asesor Legal
RESPONSABILIDAD:	Legal de la compañía
NATURALEZA del PUESTO: Es el representante legal y judicial del supermercado tiene bajo su responsabilidad la gestión administrativa y la dirección de las operaciones de la empresa es quien toma las decisiones con base en el estatuto interno administra los recursos disponibles con la finalidad de alcanzar objetivos y metas establecidas.	

**TABLA N° 13****EL REVENTÓN SUPERMERCADOS CIA LTDA.**

DENOMINACIÓN:	Administrador
PERSONAS A CARGO:	11 personas
SECCIÓN:	Administrativa
DEPARTAMENTO:	Gerencia
JEFE INMEDIATO:	Presidente
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none">✓ Planteamiento de estrategias para el supermercado, realizar arqueos periódicos de caja para verificar que las transacciones hechas sean las correctas, verificar el control de asistencia de los empleados.✓ Delimitar funciones y responsabilidades en todos los niveles de la entidad, hacer un conteo físico de los activos que en realidad existen en la entidad y cotejarlos con los que están registrados en los libros de contabilidad.✓ Analizar si las personas que realizan el trabajo dentro y fuera de la institución es el adecuado y lo están realizando de una manera eficaz, controlar el acceso de personas no autorizadas a las diferentes unidades.	
REQUISITOS	
NIVEL EDUCATIVO:	Superior
TITULO:	Ing. Administrador de Empresas
EDAD:	25 años
EXPERIENCIA:	2 años
TIEMPO	Completo
LINEA DE AUTORIDAD:	Máxima
DIRECCION RECIBIDA:	Presidente
COORDINACIÓN:	Comisario y Asesor Legal
RESPONSABILIDAD:	Interna de la Compañía
NATURALEZA DEL PUESTO: Es el administrador, tiene bajo su responsabilidad la dirección y administración de las operaciones de la empresa es quien toma las decisiones de las actividades internas que se realiza con el fin de incrementar el volumen en ventas.	



TABLA N° 14

EL REVENTÓN SUPERMERCADOS CIA. LTDA.

CARGO	
DENOMINACIÓN:	Contador
PERSONAS A CARGO:	1 persona
SECCIÓN:	Administrativo
DEPARTAMENTO:	Gerencia
JEFE INMEDIATO:	Administrador
FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar declaraciones y pago de impuestos en la fecha estipulada. ✓ Presentar Estados Financieros a fin del periodo contable. ✓ Informar la situación actual de la empresa al Administrador. ✓ Verificar los costos de venta de cada uno de los productos. ✓ Realizar flujos de caja y conciliaciones bancarias. ✓ Tener una numeración de los comprobantes de contabilidad en forma consecutiva y de fácil manejo, efectuar los comprobantes de pago a proveedores. 	
REQUISITOS	
NIVEL EDUCATIVO:	Superior
TITULO:	Ing. Contador
EDAD:	24 años en adelante
EXPERIENCIA:	Mínima de 2 años
TIEMPO:	Completo
AUTORIDAD	
LINEA DE AUTORIDAD	Mínima
DIRECCION RECIBIDA:	Administrador Comisaria
COORDINACIÓN:	Auxiliar Contable
RESPONSABILIDAD:	Financiera
NATURALEZA DEL PUESTO: Es la persona encargada de manejar los recursos financieros de la empresa para evitar el uso inadecuado de terceras personas o partes involucradas	

**TABLA N° 15****EL REVENTÓN SUPERMERCADOS CIA LTDA.**

CARGO	
DENOMINACION:	Auxiliar Contable
PERSONAS A CARGO:	0
SECCIÓN:	Administrativo
DEPARTAMENTO	Contabilidad
JEFE INMEDIATO:	Contadora
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none">✓ Arqueos de Caja✓ Conciliaciones bancarias✓ Archivo de documentos	
REQUISITOS	
NIVEL EDUCATIVO:	Superior
TITULÓ:	Ing. Contabilidad
EDAD:	20 años en adelante
SEXO:	Hombre o mujer
EXPERIENCIA:	1 año
TIEMPO:	Completo
AUTORIDAD	
LINEA DE AUTORIDAD:	Ninguna
DIRECCION RECIBIDA	Contador
COORDINACIÓN:	Contador
RESPONSABILIDAD:	Ninguna
NATURALEZA DEL PUESTO: <p>Es la persona que debe presentar todos los documentos de respaldo y llevar en orden los documentos para la verificación por parte del contador.</p>	

**TABLA N° 16****EL REVENTÓN SUPERMERCADOS CIA LTDA**

CARGO	
DENOMINACION:	Bodeguero
PERSONAS A CARGO	0
SECCIÓN:	Operativo
DEPARTAMENTO:	Bodega
JEFE INMEDIATO:	Administrador
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none">✓ Recibir facturas de compras con sus respectivos productos.✓ Almacenar toda la mercadería de acuerdo a como llegue.✓ Realizar conteos físicos de la mercadería y manejar un control de inventarios.✓ Revisar fechas de caducidad, registro sanitario de cada uno de los productos al momento que reciba la mercadería.	
REQUISITOS	
NIVEL EDUCATIVO:	Secundario
TITULÓ:	Bachiller
EDAD:	20 años
SEXO:	Hombre
EXPERIENCIA:	Bodega
TIEMPO:	Completo
AUTORIDAD	
LÍNEA DE AUTORIDAD:	Ninguna
DIRECTA RECIBIDA:	Administrador
COORDINACIÓN:	Percheros
RESPONSABILIDAD:	Bodega
NATURALEZA DEL PUESTO: <p>Es el encargado del abastecimiento de la mercadería, además es la persona que pasara cada uno de los reportes de los productos que están a punto de expirarse.</p>	

**TABLA N° 17****EL REVENTÓN SUPERMERCADOS CIA. LTDA.**

CARGO	
DENOMINACION:	Cajeros
PERSONAS A CARGO:	Ninguna
SECCIÓN:	Operativo
DEPARTAMENTO:	Ventas
JEFE INMEDIATO:	Contador
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none">✓ Atención al cliente.✓ Verificación de dinero disponible en caja.✓ Entrega de facturas al cliente.✓ Realizar constatación física del dinero al culminar su jornada laboral.	
REQUISITOS	
NIVEL EDUCATIVO:	Secundario
TITULÓ:	Bachiller
EDAD:	18 en adelante
SEXO:	Hombre o Mujer
EXPERIENCIA:	Caja
TIEMPO:	Completo
AUTORIDAD	
LÍNEA DE AUTORIDAD:	Ninguna
DIRECTA RECIBIDA:	Administrador
COORDINACIÓN:	Auxiliar contable
RESPONSABILIDAD:	Caja
NATURALEZA DEL PUESTO: <p>Es la persona encargada de dar atención al cliente, conocer cada una de las sugerencias de los mismos, además será la encargada de entregar el dinero al fin de su jornada laboral.</p>	



TABLA N° 18
EL REVENTÓN SUPERMERCADOS CIA LTDA.

CARGOS	
DENOMINACION:	Percheros
PERSONAS A CARGO:	Ninguna
SECCIÓN:	Operativo
DEPARTAMENTO:	Área de perchas
JEFE INMEDIATO:	Administrador
FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener el stock de perchas siempre lleno ✓ Aseo de los productos del supermercado ✓ Colocar los productos en sitios adecuados ✓ Verificar las fechas de caducidad de los producto 	
REQUISITOS	
NIVEL EDUCATIVO:	Secundario
TITULÓ:	Bachiller
EDAD:	20 años en adelante
SEXO:	Hombre o Mujer
EXPERIENCIA:	En Percheo
TIEMPO:	Completo
AUTORIDAD	
LÍNEA DE AUTORIDAD:	Ninguna
DIRECTA RECIBIDA:	Administrador
COORDINACIÓN:	Bodega
RESPONSABILIDAD:	Perchas
NATURALEZA DEL PUESTO:	
Están a cargo del abastecimiento de productos en perchas, además del aseo, cuidado y la verificación de las fechas de caducidad de los productos de consumo.	



TABLA N° 19
EL REVENTÓN SUPERMERCADOS CIA LTDA.

CARGO	
DENOMINACION	Guardia
PERSONAS A CARGO:	0
SECCIÓN:	Seguridad
DEPARTAMENTO:	Seguridad
JEFE INMEDIATO:	Administrador
FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Brindar seguridad a la empresa ✓ Velar por la confianza de los clientes ✓ Llevar un control de entrada y salida del personal de la empresa 	
REQUISITOS	
NIVEL EDUCATIVO:	Bachiller
TITULÓ:	Guardia
EDAD:	24 en adelante
SEXO:	Hombre
EXPERIENCIA:	En seguridad
TIEMPO:	Completo
AUTORIDAD	
LÍNEA DE AUTORIDAD	Ninguna
DIRECTA RECIBIDA:	Administrador
COORDINACIÓN:	administrador
RESPONSABILIDAD:	Total de la empresa
NATURALEZA DEL PUESTO:	
Es la persona encargada de brindar seguridad a la empresa y a los clientes del supermercado.	

TABLA N° 20	
	EL REVENTÓN SUPERMERCADOS CIA LTDA.
CARGO	
DENOMINACIÓN:	Marketing
PERSONAS A CARGO:	Ninguna
SECCIÓN:	Administrativo
DEPARTAMENTO:	Márquetin
JEFE INMEDIATO:	Administrador
FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Publicidad. ✓ Imagen de la empresa. 	
REQUISITOS	
NIVEL EDUCATIVO:	Superior
TITULÓ:	Ing. Comercial o En Marketing
EDAD:	25 años en adelante
SEXO:	Hombre o Mujer
EXPERIENCIA	2 años
TIEMPO:	Parcial
AUTORIDAD	
LÍNEA DE AUTORIDAD:	Ninguna
DIRECTA RECIBIDA:	Administrador
COORDINACIÓN:	Administrador y personal de la empresa
RESPONSABILIDAD:	Márquetin de la empresa
NATURALEZA del PUESTO: Es la persona que se encargara de la imagen, publicidad de la empresa.	

3.5.7 Manuales de Procedimientos

Un Manual de Procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, de dos o más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información, ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de Auditoría, la evaluación del Control Interno y su vigilancia, se crea una conciencia en los jefes y empleados, de que el trabajo se está realizando adecuadamente.

3.5.8 Proceso de Departamentos y Funciones Realizadas

3.5.8.1 Narración

Se da a conocer cada una de los procesos que se van realizando día a día en el Reventón Supermercado para posterior dar a conocer de forma detallada mediante la utilización de flujo gramas.

3.5.9 FLUJOGRAMAS

Son la representación gráfica de las etapas de un proceso, obteniéndose una descripción detallada de cómo funciona el mismo, es útil en la investigación de oportunidades para la mejora continua de lo que se está haciendo, permitiendo

establecer de forma clara los puntos sensibles del desarrollo del proceso, además su simbología simple permite establecer un estándar fácil de interpretar. Dichos diagramas serán utilizados como herramientas de apoyo al entendimiento del procedimiento en su totalidad ya que el mismo establece el tipo de relaciones entre componentes de la organización y los flujos de información generados, producto de la interacción de los mismos. Procedimiento en su totalidad ya que el mismo establece el tipo de relaciones entre componentes de la organización y los flujos de información generados.



TABLA N° 21

EL REVENTÓN SUPERMERCADOS CIA LTDA.

Narración de procedimientos para la compra y negociación de mercadería

1. Identificar al proveedor.
2. Facturación de productos para ventas externas.
3. Este servicio se realizara exclusivamente en caja 2 y en contabilidad con el auxiliar contable.
4. Saludar al cliente (decir frases de cortesía como por favor, tenga la bondad, gracias por su compra, regrese pronto.
5. Seleccionar el cliente a vender desde facturación-factura clientes.
6. Seleccionar los ítems a vender.
7. Visualizar el stock de cada ítem seleccionado
8. Seleccionar la cantidad a vender.
9. Seleccionar el PRECIO B que está dirigido exclusivamente para tiendas.
10. Visualizar y seleccionar el vendedor correspondiente.
11. Grabar y entregar original de la nota de venta o factura al cliente y la copia al bodeguero para el despacho correspondiente.
12. Entregar contando y revisando el buen estado de los productos conjuntamente con el cliente

FLUJO GRAMA N° 1
COMPRA Y NEGOCIACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE
MERCADERÍA
EL REVENTÓN SUPERMERCADO

DEPARTAMENTO: Compras

PROCESO: Compra de Bienes

RESPONSABLE: Encargado de Adquisiciones

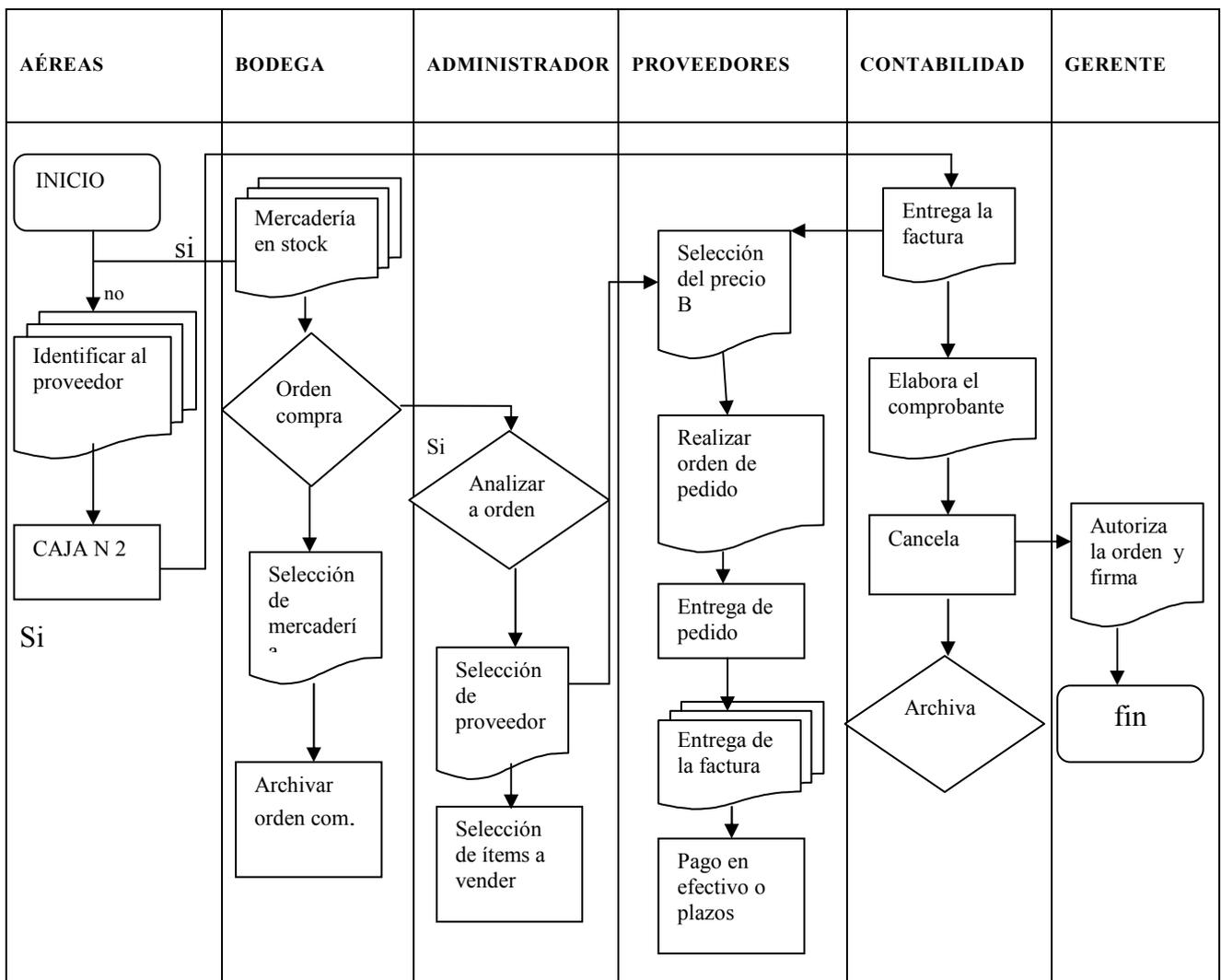




TABLA N° 22

EL REVENTÓN SUPERMERCADOS CIA LTDA.

Narración de procedimientos para la recepción de productos a bodega.

1. Direccionar a los proveedores de mercadería el lugar en donde se van a ubicar los diferentes productos a receptarse.
2. Cuando toda la mercadería a receptarse ya se encuentre en la bodega, receptar cada uno de ellos como indique la factura.
3. Visualizar el estado físico de los productos.
4. Verificar que las fechas de caducidad no se encuentren vencidas, además de ello verificar que la fecha de elaboración impresa en el producto no sea mayor a dos meses de la fecha de recepción; para productos con fechas de caducidad extendidas para un año o más.
5. En productos con fechas de caducidad de tres meses o menos (como lácteos, embutidos, gaseosas, jugos entre otros), la recepción del producto debe ser con un máximo de cinco días de la fecha de elaboración del producto.
6. También revisar que cada producto tenga registro sanitario vigente.
7. Tomar muestras de cada uno de los productos recibidos para el ingreso
8. Ubicar y organizar los diferentes productos recibidos en sus respectivos lugares; utilizando el método PEPS.
9. Realizar el ingreso de la factura con la muestra de cada producto recibido.
10. Establecer precios de acuerdo con el margen de utilidad del 10% fijado tanto para ventas unitarias como para ventas por volumen (cajas, docenas, quintales, paquetes).
11. También deberá informarse a administración en el caso de tener productos con fechas próximas a caducarse, con mínimo de 4 meses de anticipación a la fecha de caducidad de determinado producto, esto para productos con vida útil de un año en adelante y para productos con vida útil menor a 4 meses deberá informarse con un mes de anticipación.

FLUJO GRAMA N° 2
PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN DE
PRODUCTOS A BODEGA.
EL REVENTÓN SUPERMERCADO

DEPARTAMENTO: Bodega

PROCESO: Recepción de productos a bodega

RESPONSABLE: Encargado de adquisición

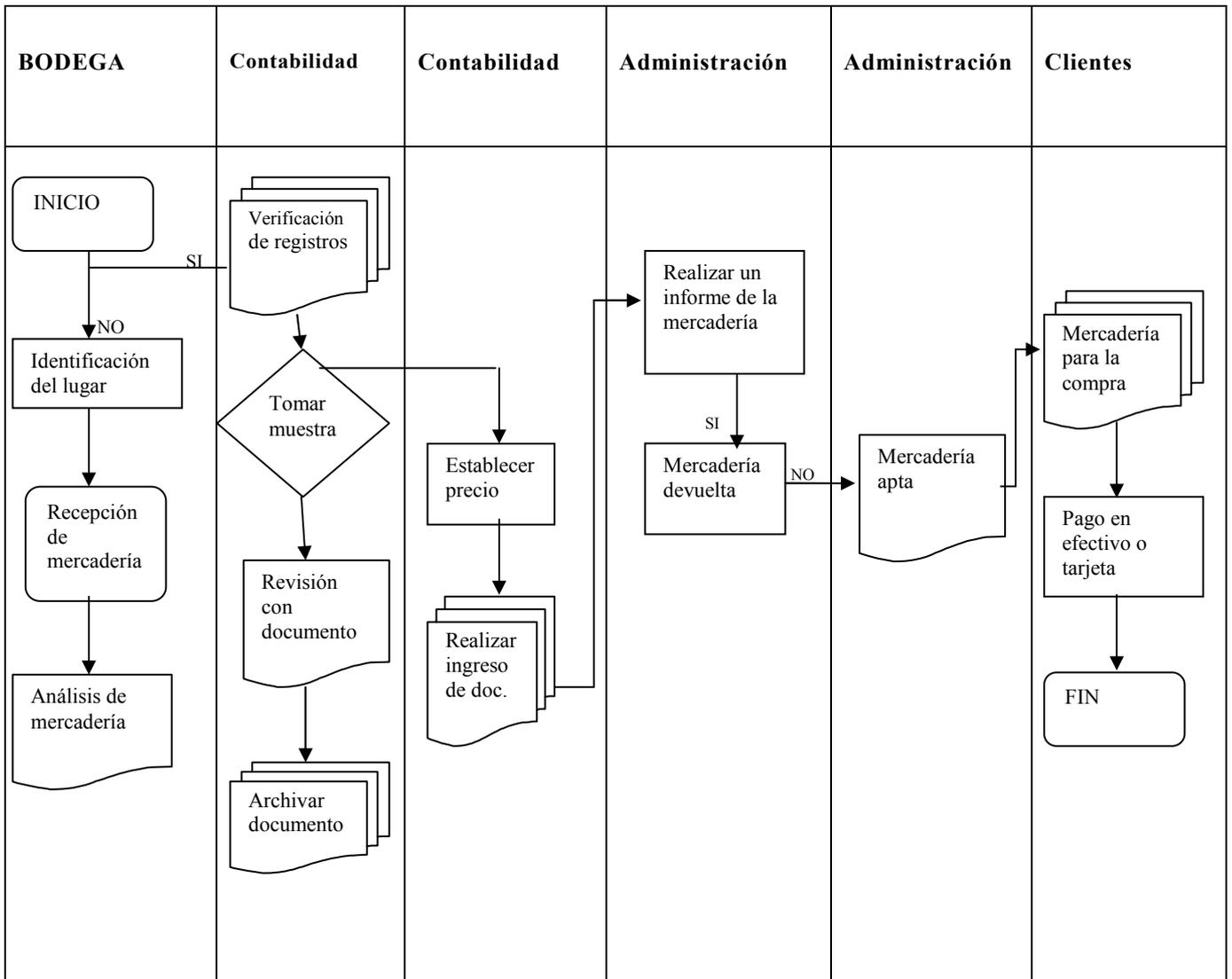


TABLA N° 23

EL REVENTÓN SUPERMERCADOS CIA LTDA.

Narración de procedimientos para la entrega y recepción de productos de bodega a perchas.

1. Con el reporte emitido desde administración realizar la transferencia desde la bodega hacia las perchas en el fénix.
2. Con el reporte de transferencia emitido por el sistema, realizar la entrega de los productos a los percheros, además en este documento de salida de mercadería deberán existir firmas de responsabilidad tanto del bodeguero como de los percheros.
3. Para recepción de los productos desde percha hacia bodega, como puede ser el caso de productos caducados o deterioro físico del producto, deberá realizarse una transferencia de percha a bodega.
4. Una vez recibida la mercadería las personas encargadas de percha se procederán a ubicar la mercadería en su respectivos sitio
5. Si existe un desabastecimiento en percha nuevamente se procede a realizar el mismo procedimiento con el fin de tener llenas las perchas y de esta manera cuidar la imagen del supermercado.

FLUJO GRAMA N° 3.
ENTREGA Y RECEPCIÓN DE PRODUCTOS DE BODEGA A PERCHAS
DEL REVENTÓN SUPERMERCADO

DEPARTAMENTO: Ventas

PROCESO: Desarrollo de Actividades

RESPONSABLE: Perchero

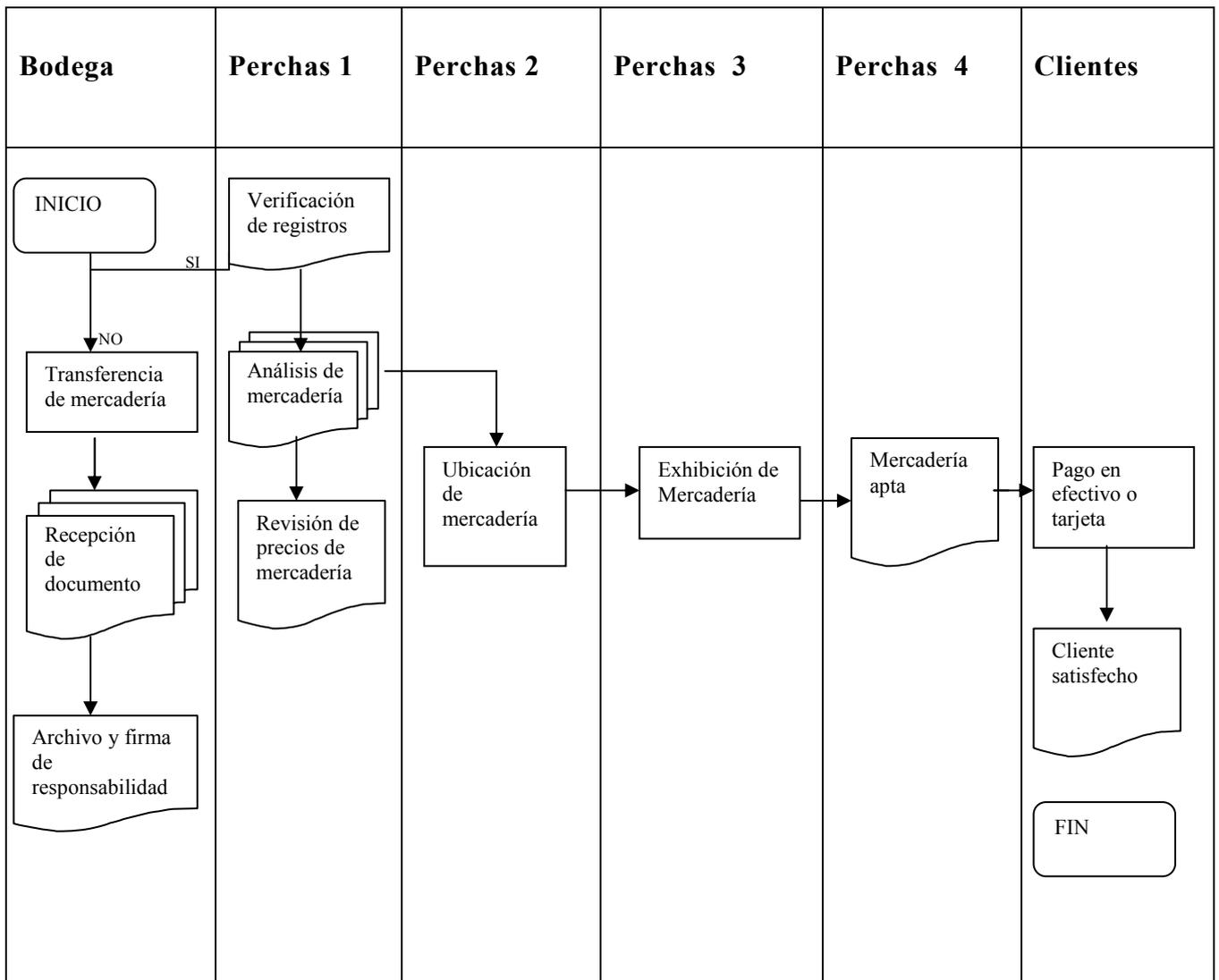




TABLA N° 24

EL REVENTÓN SUPERMERCADOS CIA LTDA.

Narración de procedimientos de caja

1. Al inicio de la jornada laboral ingreso al sistema contable Fénix
2. Se entrega el dinero correspondiente al cajero.
3. El cliente elegirá el producto al momento de comprar
4. Si existe devoluciones deberá existir firmas de responsabilidad para la respectiva anulación de facturas.
5. Por tal motivo el producto será regresado a perchas
6. El cajero tiene la obligación de cobrar cada uno de los productos que adquiera el cliente
7. Al final de efectuar la venta el cajero debe entregar la mercadería y su respectiva factura al cliente.
8. Al terminar la jornada laboral el cajero debe entregar el dinero de la venta diaria.

FLUJO GRAMA N° 4

CAJA

EL REVENTÓN SUPERMERCADO

DEPARTAMENTO: Contabilidad

PROCESO: Ciclo Contable

RESPONSABLE: Contador y Cajera

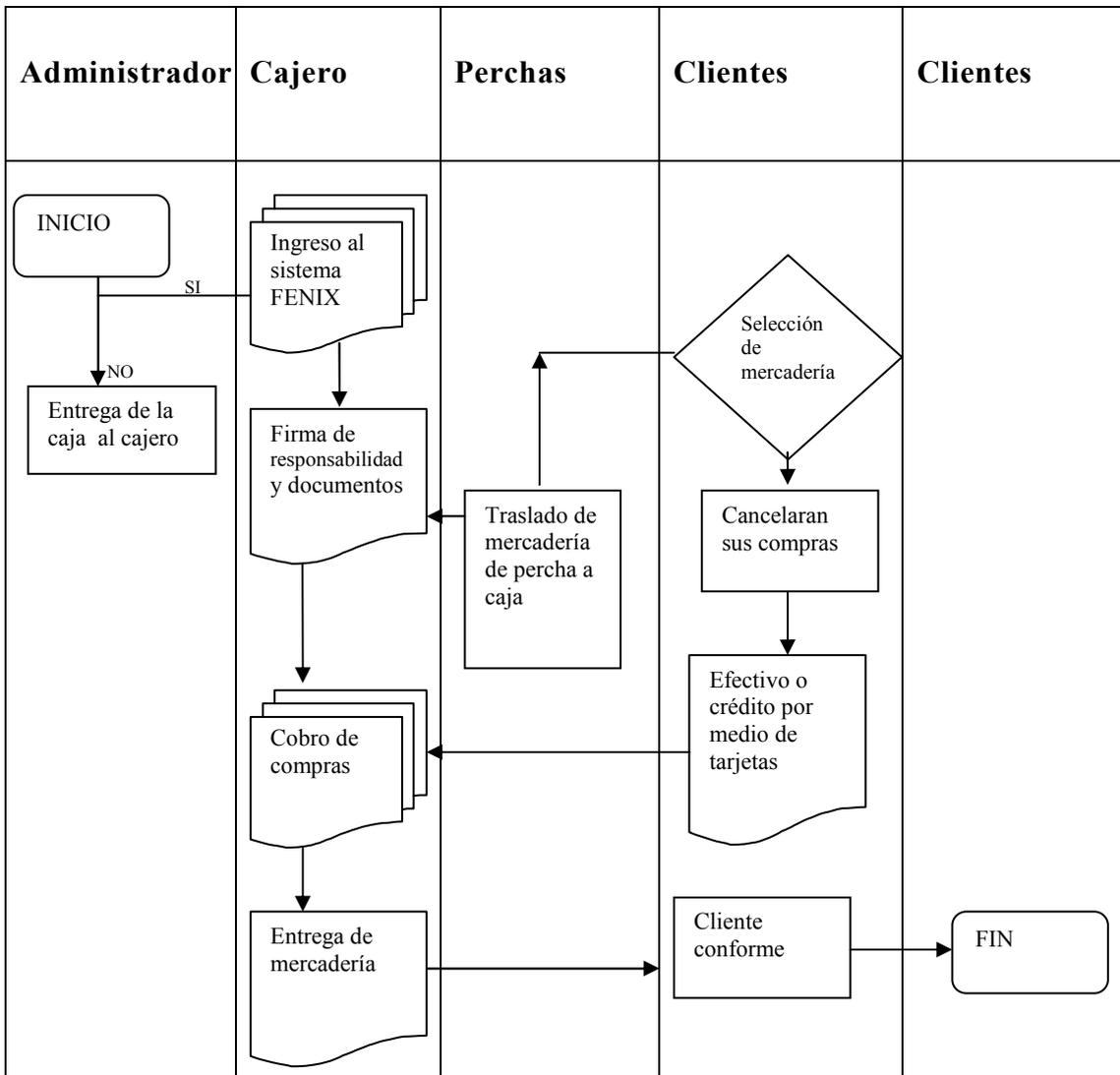




TABLA N° 26

EL REVENTÓN SUPERMERCADOS CIA LTDA.

Narración de procedimientos para el departamento de Contabilidad

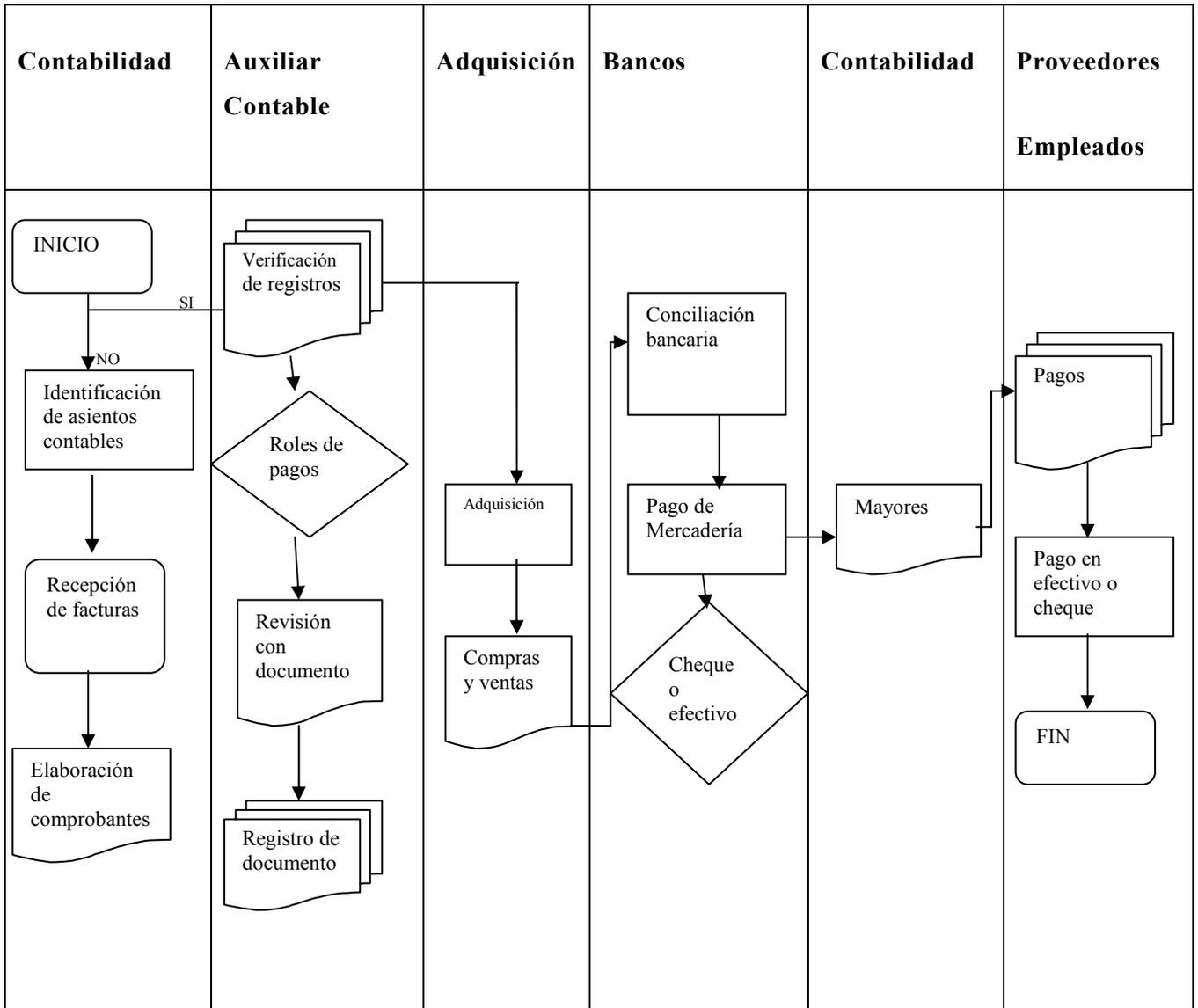
1. Realizar los estado de situación inicial
2. El área de contabilidad revisa cada una de las facturas de adquisiciones y ventas
3. En este departamento se realiza cada uno de los comprobantes de retención, egresos, ingreso
4. Si es pago de contado se emite comprobantes de egreso y la orden de retiro correspondiente.
5. En esta área se realiza roles de pagos y sus respectivas provisiones
6. Se procede a la elaboración de mayor de bancos
7. Recibe los estados de cuenta correspondientes
8. Se procede a la elaboración de conciliaciones bancarias
9. Se elabora el mayor de inventarios
10. Recibe la toma física
11. Se procede a la conciliación de inventarios
12. Se procede a la elaboración de los asientos contables sean de ajuste, reclasificación y cierre si lo existe
13. Se procede a la memorización y elaboración de estados financieros
14. La gerencia recibe y estudia los estados financieros y procede a la toma de decisiones
15. El área de contabilidad realiza declaraciones y pago de impuestos

FLUJO GRAMA N° 5
PROCEDIMIENTOS CONTABLES
EL REVENTÓN SUPERMERCADO

DEPARTAMENTO: Contable

PROCESO: Contabilidad

RESPONSABLE: Contador



3.5.10 Diseño de Políticas

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos normativos de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos de El Reventón Supermercados.

3.5.10.1 Políticas de contratación de personal

Requisitos para el Puesto Vacante

- ✓ Cedula de identidad
- ✓ Papeleta de votación
- ✓ Copia militar si es hombre
- ✓ Certificados de trabajos anteriores
- ✓ Certificados de honorabilidad
- ✓ Certificado de antecedentes personales (record policial)
- ✓ Hoja de vida
- ✓ En caso de chofer licencia original
- ✓ Todo empleado está a prueba por tres mese como estipula la ley
- ✓ Una foto tamaño carnet

Reclutamiento del Personal

- ✓ Las personas que hayan cumplido con cada uno de los requisitos serán tomados en cuenta para el puesto vacante.
- ✓ Se debe realizar publicaciones mediante medios de comunicación locales para la contratación del puesto vacante

Evaluación del Postulante

- ✓ El postulante deberá llenar una solicitud de trabajo la misma que deberá dar a conocer información básica además deberá acudir a una entrevista.
- ✓ El postulante estará sujeta a pruebas orales y escritas para conocer cuál es el grado de conocimientos que este tiene.
- ✓ Al final se hará una entrevista formal para dar los resultados de la persona a cubrir el puesto vacante.

3.5.10.2 Políticas de Remuneraciones a Empleados

- ✓ Todo empleado debe estar legalmente contratado, así sea a prueba.
- ✓ Se debe entregar un rol individual a cada trabajador.
- ✓ Se realizara el respectivo descuento del rol para el pago del aporte personal.
- ✓ Los incrementos de sueldo solo podrá realizar el administrador.
- ✓ La cancelación del sueldo debe ser hasta los 5 días del mes siguiente.

3.5.01.3 Políticas Contables

Caja

- ✓ El efectivo debe custodiarse en cajas de seguridad o en cajas protegidas con llaves que deberá poseer únicamente el custodio de caja.
- ✓ El encargado de caja debe firmar actas de responsabilidad por los fondos custodiados.
- ✓ Deben efectuarse arqueos sistemáticos del efectivo depositado en caja por lo menos una vez al mes, los faltantes o sobrantes deben registrarse inmediatamente y siempre que sea posible recuperar los recursos mediante la devolución del faltante.

- ✓ Cada anticipo de sueldo se deberá entregar 15 días después de la fecha de pagos, y se descontará cada mes.

Caja Chica

- ✓ Mantener el efectivo resguardado apropiadamente.
- ✓ Solicitar y conservar los comprobantes de todos los gastos incurridos.
- ✓ Todo gasto cubierto mediante caja chica deberá ser previamente aprobado por el Administrador y sustentado con facturas.
- ✓ No se entregarán anticipos a proveedores a través de este fondo.
- ✓ Toda factura deberá especificar el concepto del gasto como: gasolina, aceite, peajes, repuestos, material, copias
- ✓ No se aceptarán comprobantes con la descripción de "consumos varios", "misceláneos", "compras varias",
- ✓ las facturas deberán estar claramente especificadas.
- ✓ Todo gasto deberá ser reportado en un período no mayor a 30 días.

Bancos

Debe conciliarse las operaciones de las cuentas contables de efectivo en el banco mensualmente contra los estados de cuentas emitidas por la contadora, dejando evidencia de dicha conciliación, al final de cada mes, para evitar posibles desviaciones de dinero.

Inventario

- ✓ Deben almacenarse en lugares seguros y adecuados de acuerdo a los requerimientos de los productos y mercaderías.
- ✓ Todos los productos y mercaderías recibidos se controlarán por el remitente y el receptor mediante auxiliares de inventarios.

- ✓ Deben efectuarse conteos físicos, periódicos y sistemáticos de los productos y mercaderías y cotejar los resultados mensualmente.
- ✓ Los custodios de las existencias almacenadas deben firmar actas de responsabilidad material, que garanticen su control y recuperación ante un faltante o deterioro por negligencia.

Activos Fijos

- ✓ En cada departamento se controlan los activos tangibles ubicados en la misma mediante un modelo de control de estos bienes, en que conste la identificación, descripción y valor de cada activo.
- ✓ Los custodios de los activos fijos firmarán un acta de responsabilidad que garantice un control y recuperación ante faltante o deterioro por negligencia.
- ✓ Estos activos se depreciarán mensual y sistemáticamente.

Proveedores

- ✓ Se deberá aprovisionar el pago mediante un comprobante de registro.
- ✓ No se dará anticipos a proveedores.
- ✓ Se deberá emitir cheques para cada pago
- ✓ Se debe solicitar comprobantes de cobro al proveedor

Cuentas por Pagar

- ✓ Se deberán respetar las fechas de pago para evitar contratiempos
- ✓ Se debe establecer un cronograma de pagos mensual al inicio de cada mes. para tener presente las cuentas a saldar.
- ✓ Se deben analizar las cuentas a corto y a largo plazo para clasificarlas apropiadamente.

- ✓ Las cuentas por pagar deben estar debidamente archivadas por fecha de vencimiento.
- ✓ Se debe realizar arqueos periódicos de las cuentas por pagar físicas con respecto al mayor de cuentas por pagar

Cuentas por Cobrar

- ✓ Se considera aval a las existencias de activos que posea el cliente para ofrecerlos como garantía de pago.
- ✓ Después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa enviara una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación.
- ✓ Si la cuenta no se cobra dentro de un período determinado después del envío de la carta, se envía una segunda carta más decisiva.
- ✓ Si las cartas son inútiles, se procederá a llamar al cliente para exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el período de pago.

3.5.10.4 Política de Ventas

- ✓ Es brindar confianza y seguridad de los productos que se expenden dentro del supermercado.
- ✓ Por ventas mayores de 100 dólares el 3% de descuento
- ✓ Se mantendrá abierto el supermercado los 365 días del año.
- ✓ En ventas que sean destinadas para tiendas se procederá al 2% de descuento adicional al costo de quintales o cajas.
- ✓ El reporte de ventas y el dinero entregado por parte del cajero debe coincidir con el reporte generado desde el sistema.

3.6 BIBLIOGRAFIA

3.6.1 BIBLIOGRAFIA CITADA

- ✓ Julio García Y Cristóbal Casanueva, “Prácticas de la gestión empresarial” (2006) pág. 3
- ✓ Pérez, José “Principios de la administración”(1996) Pág. 156
- ✓ Pérez, Moya “Estrategias de gestión” (1996) Pág. 335
- ✓ Fernández, Miguel “Gestión” (2007) Pág. 76
- ✓ Sánchez, Álvaro “Análisis crítico de la estructura organizacional en las OFCC de la Gestión de la Administración”, (2006) Pág. 9
- ✓ Pinilla, Francisco “Gestión Administrativa” (2001-2002)”Pág. 39
- ✓ Osorio; José “Proyectos de Gestión Financiera” (2006) Pág. 36
- ✓ Satelo José “Proyectos de gestión” (2007) Pág. 156
- ✓ García Julio, “Administración y Dirección España: Mc Graw - Hill Interamericana de España, S.A”. (2001) Pág. 152
- ✓ Chiavenatto, Adalberto, Administración: Proceso Administrativo Tercera Edición Colombia: Makron Books Do Brasil Editora, LTDA. ,(2003) Pág. 156
- ✓ Stoner, James , Stoner; Freeman, Edward R. Administración Sexta Edición México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. (1996) Pág. 252
- ✓ Melinkoff, Ramón y Fayol Los procesos administrativos. Editorial Panapo. Caracas, (2000) Pág. 62
- ✓ Cevallo Patricia “El Control Interno” (2001) Pág. 9
- ✓ Estupiñán Rodrigo, Administración de Riesgos E.R.M. y Auditoría Interna, Editorial Eco ediciones, Bogotá, (2006) Pág. 2-3
- ✓ SAC, El Sistema de Auditoría y Control creado en 1991 y revisado en 1994
- ✓ Estupiñán, Rodrigo, Control interno y fraudes. Ediciones, Bogotá. . (2002) Pág. 360.

3.7.2 BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- ✓ Código del comercio art. 25 pág. 16
- ✓ Contadores Públicos certificados (AICPA), pág. 35
- ✓ Normas Internacionales Financieras
- ✓ Normas Internacionales de Contabilidad
- ✓ Código de trabajo
- ✓ Ley del Sistema Nacional de Control, Artículo 5°
- ✓ Cepeda, Gustavo, Auditoría y Control Interno, Primera Edición, Editorial McGraw-Hill – México; 1997
- ✓ Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria, diciembre 2007.
- ✓ Santillana, Juan Establecimiento de Sistemas de Control Interno, Función Contraloría, Primera edición, Editorial Ecafsa Thompson Learning, México, 2001, pág.17
- ✓ Normas de Control Interno para el Sector Público de la República del Ecuador, Edición especial N° 6, publicado el 10 de octubre de 2002

3.7.3 BIBLIOGRAFIA VIRTUAL

- ✓ <http://www.Aulaempresa.com/blog/305-importancia-de-empresaenlaeconomia.html>
10 abril 2011, 11.11 am
- ✓ <http://www.telpin.com.ar/inetrneteducativa/proyectos/2066/LASEMPRESAS/pagina%207.htm>
10 de abril 2011-11.15am
- ✓ <http://www.univalle.edu.co/plandesarrollo//3-2-gestion-administrativa.html> 15-abril
2011, 9.56am
- ✓ http://www.eumed.net/tesis/2066/asc/ISBN:84_689689-62023, 12 de abril del 2011,
10.12 am
- ✓ <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/no8/gerenciafin.htm>
15/4/2011-9.58am

3.8 Anexos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENTREVISTA

A: DOCTOR JUAN CARLOS TAIPE REPRESENTANTE LEGAL DEL REVENTÓN SUPERMERCADO

OBJETIVO:

Determinar la importancia de la aplicación de un Sistema de Control Interno dentro de la empresa y de esta manera cumplir con cada una de las normas que están sujetas cada una de las organizaciones.

11. ¿Conoce usted cual es la misión del Reventón Supermercado?

12. ¿Cuál es la visión del Reventón Supermercado?

13. ¿El Reventón Supermercado cuenta con normas, políticas y reglamentos que ayuden al adecuado manejo de los recursos?

14. ¿Cómo ha evaluado al supermercado hasta el día de hoy?

15. ¿Conoce usted cuales son las funciones de un representante legal?

16. ¿Se ha ejecutado un control de eficacia y eficiencia al personal de la empresa?

17. ¿Usted conoce la información financiera del supermercado?

18. ¿Cada qué tiempo autoriza pagos en el supermercado?

19. ¿Con que frecuencia tiene reuniones con el administrador?

20. ¿Cada qué tiempo el administrador le presenta los informes del rendimiento del supermercado?

21. ¿Qué es Control Interno para usted?

22. ¿Cree usted que es importante la aplicación de un Sistema de Control Interno dentro de su empresa?

23. ¿Le gustaría que se diseñe un Sistema de Control Interno para su empresa?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENTREVISTA

A: JACQUELINE IZA ADMINISTRADOR DEL REVENTÓN
SUPERMERCADO

OBJETIVO:

Determinar la importancia de la aplicación de un Manual de Control Interno dentro de la empresa y de esta manera cumplir con cada una de las normas que están sujetas cada una de la organización.

14. ¿Cuáles son las estrategias diseñadas para el Reventón Supermercado?

15. ¿Usted se basa en políticas para administrar la institución?

16. ¿El trabajo que usted realiza es controlado y revisado periódicamente por su jefe?

17. ¿Al iniciar sus actividades la empresa le otorgo una descripción detallada de cuáles son sus funciones dentro de la empresa?

18. ¿Cree usted que los controles que posee el supermercado son suficientes?

19. ¿Cada qué tiempo son revisadas y verificadas las ventas que se realiza en el supermercado?
20. ¿Existe un monto destinado para caja chica y quien lo maneja?
21. ¿Cómo planifica la compra de mercadería para el supermercado?
22. ¿Existe controles de ingreso y salida del personal de la empresa?
23. ¿Para realizar las actividades existe suficiente personal para cumplir con todas las expectativas del cliente?
24. ¿Cómo calificaría usted la organización que la empresa tiene?
25. ¿Qué es Control Interno para usted?
26. ¿Cree usted que la aplicación de un Sistema de Control Interno dentro de su empresa mejore la situación financiera y administrativa?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENTREVISTA

A: CONTADOR DEL REVENTÓN SUPERMERCADO

OBJETIVO:

Determinar la importancia de la aplicación de un Manual de Control Interno dentro de la empresa y de esta manera cumplir con cada una de las normas que están sujetas cada una de la organización.

14. ¿Cuál es la misión del Reventón Supermercado?

15. ¿El trabajo que usted realiza es controlado y revisado periódicamente por su jefe?

16. ¿Cree usted que los controles que posee el supermercado son suficientes?

17. ¿Cada qué tiempo mantiene reuniones con las máximas autoridades del supermercado?

18. ¿Los documentos que usted maneja son pre numerado y archivados de una forma adecuada?

19. ¿El sistema informático que usted maneja arroja información financiera confiable?

20. ¿Cómo realiza usted los depósitos de las ventas realizadas?
21. ¿Cómo se cancela las obligaciones que tiene con los proveedores?
22. ¿Quien le autoriza los pagos que se realiza en el Supermercado?
23. ¿Qué personas firman en los documentos de respaldo de los pagos a proveedores?
24. ¿Cómo calificaría usted la organización que tiene la empresa?
25. ¿Qué es Control Interno para usted?
26. ¿Cree usted que la aplicación de un Sistema de Control Interno dentro de la empresa mejore la situación financiera y administrativa?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENCUESTAS

A: EMPLEADOS DEL REVENTÓN SUPERMERCADOS

OBJETIVO:

Determinar la importancia de la aplicación de un Sistema de Control Interno dentro de la empresa y de esta manera cumplir con cada una de las normas que están sujetas cada una de las organizaciones.

LEA DETENIDAMENTE Y CONTESTE SEGÚN SU CRITERIO

1. ¿Conoce usted cual es la misión del Reventón Supermercado?

SI

NO

2. ¿Está al tanto de cuáles son las políticas del Reventón Supermercado?

SI

NO

3. ¿El trabajo que usted realiza es controlado y revisado periódicamente por su inmediato superior?

Siempre

A veces

Nunca

4. ¿Los horarios de trabajos están acorde a sus expectativas?

SI NO

5. ¿Usted se encuentra cómodo en el ambiente de trabajo?

SI NO

6. ¿Al iniciar sus actividades la empresa le otorgo una descripción detallada de cuáles son sus funciones dentro de la empresa?

SI NO

7. ¿Usted recibe alguna motivación por parte de la empresa?

SI NO

8. ¿Cómo Calificaría la atención que usted brinda al cliente?

Excelente

Muy buena

Buena

Mala

9. ¿Conoce que es control interno?

SI NO

Explique.....

¿Cree usted que si se implantara un Sistema de Control Interno ayudaría a mejorar la situación de la empresa?

SI NO

Porque.....
.....
.....

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

FLUJOGRAMA GRÁFICO DEL REVENTÓN SUPERMERCADO

