



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD EN DEY-MAR EL COMISARIATO DEL MARISCO,
CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

AUTORES:

Faz Cáceres Lorena Yamilex

Torres Cedeño Yordan Efrain

TUTOR:

Econ. Carmen Isabel Ulloa Méndez M.Sc.

LA MANÁ-ECUADOR

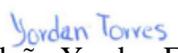
AGOSTO 2023

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA

Nosotros, Faz Cáceres Lorena Yamilex y Torres Cedeño Yordan Efrain, declaramos ser autores del presente proyecto de investigación: CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN DEY-MAR EL COMISARIATO DEL MARISCO, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, siendo la Econ. Carmen Isabel Ulloa Méndez M.Sc., tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusividad responsabilidad.


Faz Cáceres Lorena Yamilex
C.I.: 0504537887


Torres Cedeño Yordan Efrain
C.I.: 1208939668

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutora del Trabajo de Investigación sobre el título:

“CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN DEY-MAR EL COMISARIATO DEL MARISCO, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”, de Faz Cáceres Lorena Yamilex y Torres Cedeño Yordan Efrain de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyectos que el Honorable Consejo Académico de la Facultad Académica de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, julio del 2023



Econ. Carmen Isabel Ulloa Méndez M.Sc.
C.I.: 120587164-1
DOCENTE TUTORA

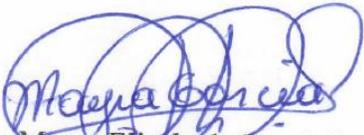
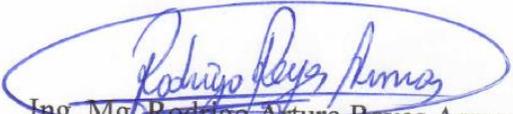
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas por cuanto los postulantes Faz Cáceres Lorena Yamilex y Torres Cedeño Yordan Efrain con el título de Proyecto de Investigación: CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN DEY-MAR EL COMISARIATO DEL MARISCO, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, agosto del 2023

Para constancia firman:

 Ing. Mg. Mayra Elizabeth García Bravo C.I.: 120328268-4 LECTOR 1 (PRESIDENTE)	 Ing. Mg. Rodrigo Arturo Reyes Armas C.I.: 171890527-4 LECTOR 2 (MIEMBRO)
 Ing. Mg. Angelica Tamara Medina Armas C.I.: 120563355-3 LECTOR 3 (SECRETARIA)	

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios, por darme fortaleza y sabiduría para lograr cada una de las metas propuestas. A mis padres por el apoyo incondicional, los consejos, su paciencia y sus buenos consejos.

A mi querida Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná que nos acogió y nos brindó una formación profesional a mis distinguidos docentes quienes impartieron conocimientos y experiencias para nuestra formación académica. También quiero agradecer a mi tutora la Econ. Carmen Isabel Ulloa Méndez M.Sc. quien con su experiencia y conocimiento nos acompañó a la realización de nuestro proyecto de titulación.

Finalmente, agradezco al Lic. César Vinicio Marca Baraja Gerente general de DEY-MAR el comisariato del Marisco, por confiar en nosotros y abrirnos las puertas de su prestigiosa empresa.

***Yamilex
Yordan***

DEDICATORIA

Mi proyecto de investigación va dedicado principalmente a Dios por iluminar mi camino brindándome fe y sabiduría, por permitirme llegar a este momento importante de mi formación profesional. A mis padres María Cáceres y Patricio Faz quienes fueron el pilar fundamental y mi apoyo incondicional, acompañándome en cada una de mis etapas y propósitos de vida brindándome sus consejos, sus valores y sobre todo su amor, a mis hermanos Kevin y Maykel quienes con todo su cariño me apoyaron a no rendirme y confiaron en mí para seguir adelante en todas las adversidades que tuve en la vida.

Yamilex

Este logro va dedicado para mi madre Nelly Cedeño, le agradezco primeramente a Dios y a ella porque siempre me guío por el buen camino y me educó con sus valores y principios en el cual me sirvió para llegar a esta última etapa de mi carrera universitaria y poder formarme como un profesional, no fue nada fácil llegar hasta aquí, pero con esfuerzo y perseverancia se pudo lograr lo que un día fue un sueño ahora es realidad.

Yordan

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN DEY-MAR EL COMISARIATO DEL MARISCO, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”

Autores:

Faz Cáceres Lorena Yamilex
Torres Cedeño Yordan Efrain

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue realizado en DEY-MAR el comisariato del Marisco ubicado en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, en el cual se presentan las actividades realizadas por parte de los estudiantes que intervinieron en su desarrollo dejando como evidencia el trabajo que se llevó a cabo de acuerdo con las investigaciones realizadas en libros, revistas, fuentes bibliográficas, etc. Tuvo como objetivo general evaluar el Control Interno en el área de ventas y su incidencia en la rentabilidad y como propuesta un manual de funciones políticas y procedimientos en el área de ventas, por otro lado, para este trabajo de investigación se utilizó la investigación cuantitativa, investigación de campo utilizando como herramientas encuestas, cuestionario, y una ficha de observación. En base al desarrollo y aplicación del cuestionario de control interno según COSO I se pudo determinar el porcentaje del nivel de confianza ALTO del 87% y el nivel de riesgo del BAJO 13% ya que el comisariato cuenta con diferentes falencias que están afectando al desarrollo y cumplimiento de sus metas como son las más relevantes la falta de un manual de funciones políticas y procedimientos en el que los colaboradores puedan desarrollar sus actividades diarias de una manera adecuada, por otro lado en el comisariato no utilizan los indicadores financieros para identificar el porcentaje de rentabilidad que se obtiene al desarrollar su actividad económica y por lo cual se desarrolló un análisis de rentabilidad mediante indicadores rentables que dio como resultado un margen bruto del 40%, rentabilidad operacional del patrimonio del 11.88% y un ROA del 5.16%, por último como propuesta del presente trabajo de investigación se desarrolló un manual de funciones, políticas y procedimiento que ayude a la mejora de la actividad económica y laborales en DEY-MAR el comisariato del Marisco.

Palabras Claves: Control interno, COSO I, rentabilidad, manual, indicadores.

ABSTRACT

The current research work was carried out in DEY-MAR, the seafood market which is located in La Maná canton, Cotopaxi province, where the activities were made by the students who participated in the research. According to this, it is evidenced that the work was developed in accordance with the investigations focused on books, magazines, bibliographic sources, etc. The general objective was to evaluate the Internal Control in the sales area and its impact on profitability and as a proposal, to elaborate a manual of political functions and procedures for the sales area. On the other hand, for the research work, quantitative research was used, as well as field research by applying surveys, questionnaires, and an observation sheet as tools. Based on the development and application of the internal control questionnaire, according to COSO I, it was possible to determine the percentage of HIGH confidence level at 87% and the level of LOW risk at 13%. It showed that the market has different shortcomings that are affecting the development and fulfillment of its goals, being the most relevant, the lack of a manual of political functions and procedures in which collaborators can carry out their daily activities in an adequate manner. It is important to mention that the market does not use financial indicators to identify the percentage of profitability to be obtained when developing its economic activity. Finally, a profitability analysis was developed through profitable indicators that resulted in a gross margin of 40%, operational profitability of equity of 11.88%, and an ROA of 5.16%. It was concluded that as a proposal of this research work, a manual of functions, policies and procedures had to be developed to improve the economic and labor activity in DEY-MAR, the seafood market.

Keywords: Internal control, COSO I, profitability, manual, indicators.

INDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA.....	II
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	IV
<i>AGRADECIMIENTO</i>	V
<i>DEDICATORIA</i>	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XIII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XIV
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	4
4.1. BENEFICIARIOS DIRECTOS.....	4
4.2. BENEFICIARIOS INDIRECTOS.....	4
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
5.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
5.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
5.3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
6. OBJETIVOS.....	7
6.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
6.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	7
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS	
8	
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	9
8.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	9

8.1.1	Antecedente internacional.....	9
8.1.2	Antecedentes nacionales	10
8.2.	CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	12
8.2.1	PYMES.....	12
8.2.1.1	Concepto	12
8.2.1.2	Pymes en economía.....	13
8.2.1.3	Pymes y el Gobierno	13
8.2.1.4	Clasificación	13
8.2.1.5	Empresas comerciales	14
8.2.1.6	Tipos de empresas comerciales	14
8.2.1.6.1	En función de las operaciones de compra y venta.....	15
8.2.1.7	Características de las empresas comerciales.....	15
8.2.2	CONTROL INTERNO.....	16
8.2.2.1	Concepto	16
8.2.2.2	COSO.....	16
8.2.2.3	Sistemas de Control Interno - Informe COSO I.....	17
8.2.2.4	Importancia del COSO I.....	18
8.2.2.5	Componentes del COSO I.....	18
8.2.2.5.1	Ambiente de control.....	19
8.2.2.5.2	Evaluación de los riesgos.....	20
8.2.2.5.3	Actividades de control	20
8.2.2.5.4	Información y comunicación.....	21
8.2.2.5.5	Supervisión y Monitoreo.....	21
8.2.3	RENTABILIDAD.....	21
8.2.3.1	Concepto	21
8.2.3.2	Importancia de la Rentabilidad.....	22
8.2.3.3	Indicadores de Rentabilidad	22
8.2.3.4	Tipos de Indicadores de Rentabilidad	23
8.2.3.5	Elementos de la Rentabilidad	25
8.2.3.6	Manual de políticas, procedimientos y funciones.....	26
8.2.3.7	Flujograma	28
8.3.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	29
8.3.1	Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado	29
8.3.2	Reglamento a la Ley de Pesca y Desarrollo Pesquero.....	29

8.3.3	Normas Tributarias	30
8.3.4	NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES, ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO Y DE LAS PERSONAS JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO QUE DISPONGAN DE RECURSOS PÚBLICOS.....	31
8.4.	MARCO CONCEPTUAL.....	32
9.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS	34
10.	METODOLOGÍAS	35
10.1.	MÉTODOS.....	35
10.1.1	Método Descriptivo	35
10.1.2	Método Inductivo	35
10.1.3	Método Deductivo	36
10.2.	TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN	36
10.2.1	Aplicada.....	36
10.2.2	Investigación cuantitativa	36
10.2.3	Investigación de campo	37
10.3.	INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
10.3.1	Encuestas	37
10.3.2	Cuestionario.....	38
10.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA	38
10.4.1	Población	38
11.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	39
11.1.	TABULACIÓN DE ENCUESTA APLICADA EN DEY-MAR EL COMISARIATO DEL MARISCO	39
11.2.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA.	55
11.3.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	56
11.4.	MATRIZ FODA EN DEY-MAR EL COMISARIATO DEL MARISCO	56
11.4.1	Análisis Interno.....	57
11.4.2	Análisis Externo	58
11.4.3	Cuadro de Análisis comparativo FODA	59
11.5.	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – COSO I.....	60
11.5.1	Componente – Ambiente de Control.....	60
11.5.2	Componente – Evaluación de Riesgos	62
11.5.3	Componente – Actividades de Control	64
11.5.4	Componente – Información y Comunicación	66

11.5.5	Componente – Supervisión y Monitoreo	68
11.6.	INFORME DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	70
11.7.	ANÁLISIS DE INDICADORES DE RENTABILIDAD EN DEY-MAR EL COMISARIATO DEL MARISCO DURANTE EL PERIODO 2022.....	72
11.8.	ANÁLISIS GENERAL DE INDICADORES DE RENTABILIDAD	75
12.	PROPUESTA	78
13.	IMPACTO ECONÓMICO, SOCIAL Y FINANCIERO	108
13.1.	IMPACTO SOCIAL.....	108
13.2.	IMPACTO TÉCNICO	108
13.3.	IMPACTO FINANCIERO.....	108
14.	PRESUPUESTO PARA EL PROYECTO.....	109
15.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	111
15.1.	CONCLUSIONES	111
15.2.	RECOMENDACIONES.....	112
16.	BIBLIOGRAFÍA	114
17.	ANEXOS.....	121

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Beneficiarios directos	4
Tabla 2.	Beneficiarios indirectos	5
Tabla 3.	Matriz de actividades y sistema en relación a los objetivos	8
Tabla 4.	Población.....	38
Tabla 5.	Importancia de Control Interno	39
Tabla 6.	Conocimiento de Rentabilidad	40
Tabla 7.	Existencia del comisariato	41
Tabla 8.	El Control Interno incide en la rentabilidad de la empresa.	42
Tabla 9.	El Control Interno brinda eficiencia para el cumplimiento de objetivos	43
Tabla 10.	Cumplimiento de políticas de Control establecidas	44
Tabla 11.	Manual de políticas en el área de ventas	45
Tabla 12.	Existe un manual de procedimientos en el área de ventas.....	46
Tabla 13.	Capacitación en el área de ventas	47

Tabla 14. Personal confiable en el comisariato	48
Tabla 15. Capacitaciones al personal del área de ventas.....	49
Tabla 16. Control de ingreso y salida del personal	50
Tabla 17. Utilización de indicadores de Rentabilidad	51
Tabla 18. Rentabilidad esperada.....	52
Tabla 19. La persona encargada de los Estados Financieros	53
Tabla 20. Mejoramiento en el comisariato	54
Tabla 21. Matriz FODA - Análisis Interno.....	57
Tabla 22. Matriz FODA - Análisis Externo.....	58
Tabla 23. Cuadro comparativo FODA.....	59
Tabla 24. Cuestionario Ambiente de Control	60
Tabla 25. Tabla interpretativa: Ambiente de Control	61
Tabla 26. Calificación y ponderación de Ambiente de Control	61
Tabla 27. Cuestionario Evaluación de Riesgos.....	62
Tabla 28. Tabla interpretativa: Evaluación de Riesgos.....	63
Tabla 29. Calificación y ponderación de Evaluación de Riesgos	63
Tabla 30. Cuestionario Actividades de Control.....	64
Tabla 31. Tabla interpretativa: Actividades de Control	65
Tabla 32. Calificación y ponderación de Actividades de Control.....	65
Tabla 33. Cuestionario Información y Comunicación	66
Tabla 34. Tabla interpretativa: Información y Comunicación	67
Tabla 35. Calificación y ponderación de Información y Comunicación	67
Tabla 36. Cuestionario Supervisión y Monitoreo	68
Tabla 37. Tabla interpretativa: Supervisión y Monitoreo	69
Tabla 38. Calificación y ponderación de Supervisión y Monitoreo.....	69
Tabla 39. Resumen General del Nivel de Riesgo y Confianza	70
Tabla 40. Matriz de Nivel de Riesgo y Confianza	71
Tabla 41. Presupuesto	109

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Categorías Fundamentales.....	12
Gráfico 2. Importancia de Control Interno	39
Gráfico 3. Conocimiento de Rentabilidad	40
Gráfico 4 Existencia del comisariato	41

Gráfico 5. El Control Interno incide en la rentabilidad de la empresa.	42
Gráfico 6. El Control Interno brinda eficiencia para el cumplimiento de objetivos	43
Gráfico 7. Cumplimiento de políticas de Control establecidas	44
Gráfico 8. Cumplimiento de políticas en el área de ventas	45
Gráfico 9. Existe un manual de procedimientos en el área de ventas.....	46
Gráfico 10. Capacitación en el área de ventas	47
Gráfico 11. Personal confiable en el comisariato.....	48
Gráfico 12. Capacitación al personal del área de ventas	49
Gráfico 13. Control de ingreso y salida del personal	50
Gráfico 14. Utilización de indicadores de Rentabilidad	51
Gráfico 15. Rentabilidad esperada.....	52
Gráfico 16. La persona encargada de los Estados Financieros	53
Gráfico 17. Mejoramiento en el comisariato	54
Gráfico 18. Estructura organizacional	56

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. CURRICULUM VITAE.....	121
Anexo 2. Datos informativos del investigador N°1 del proyecto.....	122
Anexo 3. Datos informativos del investigador N°2 del proyecto.....	123
Anexo 4. Carta de petición al gerente en “DEY-MAR” Comisariato del Marisco	124
Anexo 5. Carta de aceptación en “DEY-MAR” Comisariato del Marisco	125
Anexo 6. Formato de la encuesta dirigida al gerente general y personal de la Empresa.....	126
Anexo 7. Formato matriz de observación.....	129
Anexo 8. Formato de Cuestionario Control Interno	130
Anexo 9. Evidencias fotográficas en DEY-MAR el comisariato del Marisco.....	131
Anexo 10. Certificado Registro Único de Contribuyente.....	132
Anexo 11. Cédula de identidad del Propietario de “DEY-MAR”.....	134
Anexo 12. Estados Financieros DEY-MAR el comisariato del Marisco	136
Anexo 13. Cronograma de Actividades.....	138
Anexo 14. Informe Antiplagio.....	139
Anexo 15. Aval de Traducción del idioma ingles.....	140

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto

“Control interno en el área de ventas y su incidencia en la rentabilidad en “DEY-MAR” el comisariato del Marisco, cantón La Maná, provincia de Cotopaxi”

Tiempo de Ejecución

Fecha de inicio:	Abril 2023
Fecha de finalización:	Agosto 2023
Lugar de ejecución:	Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, Av. Quito y Los Álamos
Unidad Académica que auspicia:	Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera que auspicia:	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría
Proyecto de investigación vinculado:	Ninguno
Equipo de Trabajo:	Econ. Carmen Isabel Ulloa Méndez M.Sc. Srta. Faz Cáceres Lorena Yamilex Sr. Torres Cedeño Yordan Efrain
Área de conocimiento:	Administración, Negocio y Legislación, Negocio y Administración, Contabilidad y Auditoría
Línea de investigación:	Administración y economía para el desarrollo Humano y social

Esta línea estuvo orientada a generar investigaciones que aborden temas relacionados con la mejora de los procesos administrativos e indaguen en nuevos modelos económicos que repercutan en la consolidación del estado democrático, que contribuya a la matriz productiva.

Sub líneas de investigación de la Carrera: Contabilidad y Auditoría

Está orientada al desarrollo de sistemas integrados de contabilidad, que abarcarán la contabilidad de costos tributación y auditoría que contribuirá a la toma de decisiones estratégicas, la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones de diferentes sectores, con especial énfasis en las pymes y las organizaciones de la SEPS.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El proyecto de investigación se llevó a cabo en la empresa “DEY-MAR” es una empresa dedicada a la venta de marisco se encuentra ubicado en el cantón la Maná, el problema fundamental que presenta la empresa DEY-MAR es que no cuenta con un control interno ya que se puede ver que presenta falencias en el registro y control de mercadería, el estudio se realizó con el propósito de mejorar el control interno dentro de la empresa con la finalidad de examinar el rendimiento de la rentabilidad realizando un análisis de control interno para observar las falencias y poder corregirlas. El mundo está lleno de cambios en parte de los niveles crecientes de competitividad y exigencia del cliente los resultados y análisis de la investigación serán de utilidad del cumplimiento de metas, a través de los diferentes métodos establecidos en la investigación realizando una continua mejora e ir generando al máximo cumplimiento y rendimiento de las actividades para prevenir posibles riesgos y fraudes dentro de la empresa.

Desde el punto de vista económico para las pequeñas y medianas empresas esta problemática es un reto para aplicar nuevas formas de adquisición, correctivos, prevención y con la aplicación de un Sistema de Control Interno se podrá tomar las decisiones de manera que garantice la permanencia de las mismas y seguir fortaleciendo el desarrollo económico y social del país. Por otro lado, en “DEY-MAR” no había un modelo general que desarrolle un control interno, las decisiones correctas, conducirán a incrementar los ingresos de la empresa y maximizar el valor, por ello es necesario contar con un área de control interno por medio de manuales de funciones, políticas y procedimientos para que puedan brindar una información razonable y veraz para una buena toma decisiones adecuadas para que la empresa esté en marcha. Si las decisiones son apropiadas la empresa cumplirá con su objetivo dentro de los reportes financieros, para mantener un buen control hay que tener un equilibrio y una estabilidad financiera que aumenten la productividad de la organización, se debe recalcar que la base fundamental para toda microempresa es contar con un adecuado control interno para obtener un resultado deseado.

DEY-MAR se ha mantenido regulado en sus ventas de mariscos ya que cuenta con diferentes tipos de variedades tanto como grandes y pequeños, tomando en cuenta que este tipo de empresa tiene mucha competencia sin embargo ha logrado mantenerse gracias a la variedad de sus productos y precios cómodos beneficiando y así atrayendo a su clientela. Con el transcurso de los meses la

empresa ha venido presentando errores en el área de ventas disminuyendo la recaudación de ingresos afectando a la empresa, deberán afrontar los problemas que se están dando y manejarlo de una manera más eficaz y eliminar los factores negativos.

En cada una de las organizaciones se necesita tener un correcto control interno, ya que es un elemento muy importante en el funcionamiento y operación de las empresas y tiene un gran efecto de calidad, oportunidad y veracidad de la información debido a este se evitan fraudes, se salvaguardan y cuidan los activos, la finalidad de este proyecto de investigación es implementar un manual de funciones, políticas y procedimientos en el cual el comisariato pueda desarrollar sus actividades diarias de manera adecuada siguiendo un orden para sus actividades.

Palabras claves: Control interno, rentabilidad, ventas, ingresos, riesgos.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La investigación desarrollada tuvo como objetivo general evaluar el Control interno en el área de ventas y su incidencia en la rentabilidad en “DEY-MAR” el comisariato del marisco Cantón la Maná Provincia de Cotopaxi. Al contar con un control interno adecuado en una organización es de vital importancia para adquirir una buena rentabilidad, para que la empresa siga con el desarrollo de las actividades de manera normal en alcanzar metas propuestas, un adecuado sistema de control interno permitirá conseguir las metas de la empresa, así como su crecimiento en cuanto a la rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.

Tiene como objetivo específico la propuesta de un manual de funciones, políticas procedimientos para el manejo de ventas esto servirá de ayuda al comisariato de una manera eficaz y eficiente al control de la ejecución de ventas, la falta de gestión de prospectar no es la correcta, ocasionando que las ventas no se ejecuten con la metas propuesta por parte del almacén esto genera la rotación de personal, el control interno ayuda al control y la organización de que las ventas incremente y la rentabilidad sea favorable.

Se justifica a la necesidad que tiene el comisariato en los procesos de control interno, dando a conocer su índice de rentabilidad y cumplir con la mejora de las ventas que este para ello es,

fundamental que se realiza el análisis del control interno para definir si existen falencias y poder corregirlas.

El control interno favorecerá de manera directa a los propietarios y empleados quienes percibirán un mejor control de actividades, por medio de un manual de funciones, políticas y procedimientos se podrá establecer un esquema estructurado, que permitirá ayudar a la alta gerencia a mantenerlos enfocados en la búsqueda de sus objetivos operativos y financieros, mientras la empresa opere razonablemente, minimizando errores. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad, en las que se desempeñen y por ende mejorar la rentabilidad económica en “DEY-MAR” el comisariato del Marisco.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Los beneficios de la investigación, serán distribuidos en beneficiarios directos e indirectos, los mismo que se adjuntan a continuación.

4.1. Beneficiarios directos

Son considerados como beneficiarios directos, las personas que forman parte y laboran dentro de la empresa, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 1. *Beneficiarios directos*

Beneficiarios Directos	<ul style="list-style-type: none"> • Propietario • Empleados
-------------------------------	--

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

4.2. Beneficiarios indirectos

Como parte de los beneficiarios indirectos, son aquellos que se van a beneficiar con la implementación de la presente propuesta, los cuales se detallan a continuación.

Tabla 2. Beneficiarios indirectos

Beneficiarios Indirectos	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Proveedores • Estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi • Instituciones Financieras • Servicio de Rentas Internas (SRI) • GAD Municipal del Cantón La Maná • Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná
---------------------------------	---

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

5.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial el control interno se ha convertido en el pilar fundamental de las organizaciones empresariales brindando una visión clara de la eficiencia y eficacia de las operaciones de la empresa; así como de la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos aplicables y su aplicación en la producción. Además, cabe señalar que una empresa que aplica control interno en sus operaciones podrá saber con certeza lo que realmente es, pues es importante contar con un programa que pueda verificar que se están cumpliendo los controles para darle una mejor visión. En cuanto a su gestión, también es importante que una empresa cuente con un buen sistema de control interno por lo práctico que resulta medir la eficiencia y productividad al momento de implementar estos sistemas, sobre todo si se enfoca en las actividades esenciales que realizan ya que en él se apoyan. para permanecer en el mercado. (Mendoza, García, Delgado y Barreiro, 2018)

En el Ecuador las MYPIMES están enfocadas en la producción de bienes y servicios, convirtiéndose en la base del desarrollo social del país, ya sea produciendo, demandando, comprando productos o añadiendo valor agregado, por lo que se constituyen en un actor fundamental en la generación de riqueza y empleo. El control interno en la actualidad toma mayor importancia dentro de las empresas debido al hecho de encontrarse en un campo cada vez más competitivo y exigente, desde esta perspectiva tanto en el ámbito administrativo como contable es necesario ejercer mayor control dentro de la empresa para poder lograr los objetivos empresariales

el control interno en ocasiones no se le da la importancia que requiere y se desestima su utilidad. Para una buena toma de decisiones es bueno tener un buen control interno para que así la empresa pueda tener resultados rentables. Las pequeñas empresas necesitan de manera inmediata un buen uso de control interno ya que pueden presentar errores teniendo así un mal movimiento económico financiero. (Mendoza, M. y Bayón, M., 2019)

Hoy en día en el cantón la Maná existen varias empresas que se dedican a la venta de mariscos, las mismas que hoy están atravesando un mal desempeño por un mal manejo de control interno. “DEY-MAR” es una microempresa ubicada en el Cantón la Maná en la cual brinda los mejores mariscos de distintas variedades que puedan encontrar en el cantón, dejando buenas expectativas por parte de cada uno de los consumidores, La finalidad de este proyecto es llegar a la mente del consumidor con un producto innovador y que cumpla la necesidad de poder adquirir sus mariscos frescos fácilmente en un lugar fresco, confortable, muy cómodo, en ambiente agradable con los mejores servicios y atención al cliente dejando de mucho de qué hablar con unas buenas expectativas hacía la empresa en DEY MAR se ha ocasionado incertidumbre ya que no cuenta con un control interno que permita conseguir las metas de la empresa, así como su crecimiento, la aplicabilidad de este proceso es determinar lo que se está llevando a cabo, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.

5.2. Formulación del Problema

¿De qué manera el control interno en el área de ventas incide en la rentabilidad en DEY-MAR el comisariato del Marisco?

5.3. Delimitación del Problema

Provincia: Cotopaxi

Cantón: La Maná

Institución: DEY-MAR el comisariato del Marisco

Dirección: Av. Quito y Los Álamos

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo General

Evaluar el control interno en el área de ventas y su incidencia en la rentabilidad en DEY-MAR el comisariato del Marisco, cantón La Maná, provincia de Cotopaxi.

6.2. Objetivo Específicos

- Diagnosticar la situación actual en el área de ventas en “DEY-MAR” el comisariato del Marisco.
- Valorar el control interno aplicando COSO I en el área de venta en DEY-MAR” el comisariato del Marisco.
- Analizar la rentabilidad mediante indicadores de rentabilidad en DEY-MAR” el comisariato del Marisco.
- Proponer un manual de funciones, políticas y procedimientos en “DEY-MAR” el comisariato del Marisco.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Tabla 3. *Matriz de actividades y sistema en relación a los objetivos*

Objetivos	Actividades	Resultados de la actividad	Descripción de la actividad (Técnica e instrumentos)
Diagnosticar la situación actual en el área de ventas en “DEY-MAR” el comisariato del Marisco.	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de encuestas con el dueño y personal del área de ventas de la empresa. • Revisión de la estructura organizacional. • Preparación de análisis FODA 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la situación actual del control interno del comisariato. • Estructura Organizacional. • Identificación del FODA de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de observación. • Matriz FODA
Valorar el control interno aplicando COSO I en el área de venta en “DEY-MAR” el comisariato del Marisco.	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de cuestionarios de Control Interno COSO I al comisariato. • Análisis de los componentes de Control Interno COSO I 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de resultados del nivel de riesgo y confianza. • Evaluación de los componentes COSO I 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionarios de Control Interno COSO I. • Matriz de riesgo y confianza. • Informe de Control Interno.
Analizar la rentabilidad mediante indicadores de rentabilidad en “DEY-MAR” el comisariato del Marisco.	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de los estados financieros de la empresa. • Diseño y aplicación de los indicadores de rentabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Medición de la incidencia de COSO I en la rentabilidad del comisariato. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estados Financieros • Indicadores de Rentabilidad.
Proponer un manual de funciones, políticas y procedimientos en “DEY-MAR” el comisariato del Marisco.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un manual de funciones en el área de ventas. • Elaboración de un manual de políticas y procedimientos que sean claves para el comisariato. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de un modelo de funciones, políticas y procedimientos para el mejoramiento del Control Interno en el comisariato. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Funciones. • Manual de Políticas y Procedimientos.

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1. Antecedentes de la investigación

Las presentes investigaciones constituyen un precedente, ya que este estudio nos brinda información sobre las variables de control interno y estudios de rentabilidad, se puede observar que existen temas o proyectos similares que servirán de base para el desarrollo de proyectos que pueden ser abordados en diferentes maneras.

8.1.1 Antecedente internacional

Según los autores (Rojas Milagros y Vargas Herson, 2020), en su trabajo de investigación **“El control interno como instrumento de gestión que contribuye en la función de los auditores de los gobiernos locales de la provincia de Pasco periodo 2018”** manifiestan que del análisis del ámbito de nuestra realidad y del contexto actual de lo que constituye el rol innovador de los auditores de los gobiernos locales de la provincia de Pasco, vinculado e involucrado en el sistema nacional de control, así como, en su rol protagónico como servidor y/o funcionario público integrante del órgano de control institucional que asume los retos y desafíos como Auditor integral de cumplimiento y ejecutor de acciones, actividades de control y servicios relacionados, se podrá verificar y contrastar el logro de los objetivos de la investigación, determinando como válida la posición del investigador. Todo esto será posible mediante el desarrollo amplio del planteamiento teórico y el trabajo de campo con entrevistas, encuestas, consultas, estadísticas y datos existentes.

El planteamiento de la problemática está basado en cuatro pilares que requieren de un cambio explícito y real en su aplicación. Estos son: Las políticas de los gobiernos locales, del Ejecutivo y la legislación respecto al control público se da en el Congreso y este es una representación de los gobiernos locales de turno, vale decir, un enfoque unívoco de Juez y parte; los atributos del Contralor son limitados y esto le da un carácter de falta de autonomía; los presupuestos de la República son ineficientes y mal direccionados; No se cumple con un control basado en objetivos, resultados y metas.

Se ha comprobado que las estructuras del sistema han sido orientadas al cumplimiento de aspectos formales, pero no a la efectividad, es decir al logro de metas, objetivos, obtención de resultados concretos que la ciudadanía los entienda y no pierda confianza. El Sistema Nacional de Control es

una reforma inconclusa. Históricamente los ciudadanos no son informados debidamente del funcionamiento de sus instituciones, ni mucho menos de sus deficiencias e irregularidades. En efecto, se generaron muchas expectativas positivas con respecto a la efectividad de la reforma realizada al control gubernamental, mediante la aprobación de una nueva ley.

8.1.2 Antecedentes nacionales

Para (Freire, 2020), en su trabajo de investigación “**Modelo de control interno para la empresa de sal FAMOSAL S.A.**”, menciona que el presente trabajo investigativo, tiene como finalidad implementar un Modelo de Control Interno para el desarrollo de las actividades, que se realizan en la empresa de sal FAMOSAL S.A., el cual brindará un mejoramiento dentro de los procesos para el beneficio de los clientes internos como externos. Un adecuado sistema de control interno, ya sea, administrativo y/o contable, permitirá a la empresa presentar información financiera de forma periódica, completa y oportuna; se facilita la toma de decisiones, además, permitirá salvaguardar los activos, generar una eficiencia y eficacia operativa, y así dar cumplimiento al objetivo general de la presente investigación.

Mediante la formulación y análisis de procedimientos, se identificarán las debilidades de la unidad de análisis, con la finalidad de implementar un Modelo de Control Interno, que impulse a la empresa a desarrollarse como un ente económico capaz de generar mayor utilidad al optimizar sus recursos, mediante un manejo adecuado sobre los ingresos y egresos.

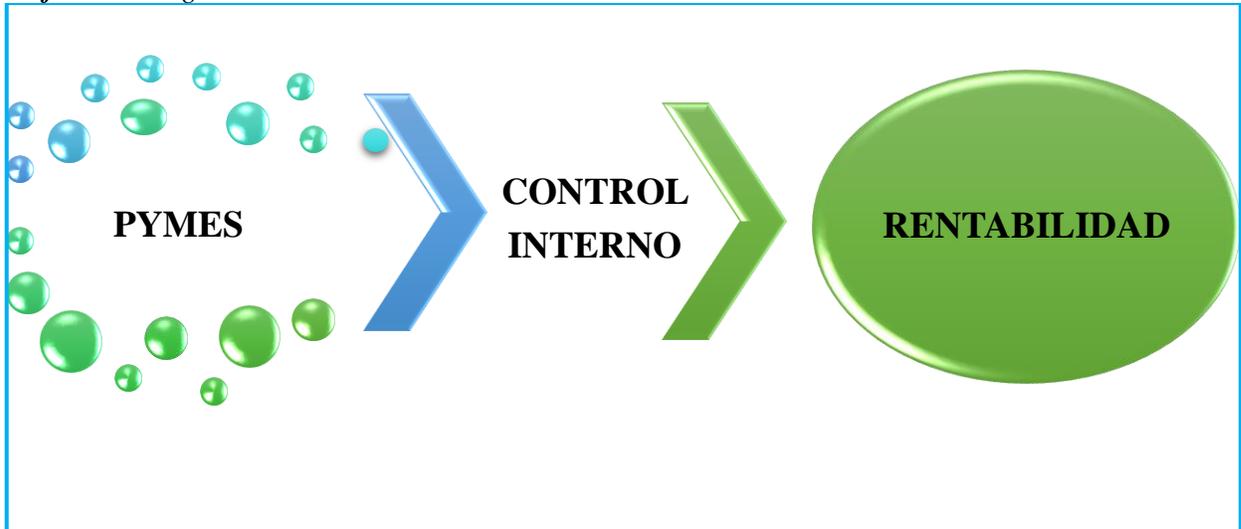
El tipo de investigación a aplicarse, es la descriptiva – explicativa, se recopila información base sobre el tema a desarrollar; que servirá para crear un Modelo de Control Interno adaptado a las necesidades de la empresa. Así mismo, el enfoque de la investigación es mixto pues, se aplicarán aspectos cualitativos y cuantitativos de las variables relacionadas con los problemas que actualmente la empresa presenta.

Según (Agurto Heidi y Varela Erick, 2021), en su trabajo de investigación “**Control Interno al departamento de ventas y su incidencia en la rentabilidad del Centro Comercial Kelvin de la provincia de Cotopaxi Cantón La Maná año 2020**” manifiesta que La presente investigación tuvo como objetivo plantear un modelo de control interno para el Departamento de Ventas del Centro Comercial Kelvin, del Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, durante el año 2020. Se

empleó la investigación de fuentes primarias y secundarias para sustentar las bases teóricas tomadas de libros, internet y documentos proporcionados por la institución, así también se empleó la investigación de campo para el desarrollo de entrevistas, encuestas y el cuestionario de control interno; adicionalmente a ello los resultados fueron descritos empleando tanto la investigación descriptiva como la explicativa y los métodos inductivo y deductivo. Una vez desarrollado la evaluación o diagnóstico de la situación actual del control interno del departamento de ventas se determinaron las deficiencias existentes se planteó como propuesta un modelo de control interno para el departamento de ventas, el cual estuvo estructurado por tres fases que son: fase preliminar, fase de ejecución y fase de comunicación de resultados. En la primera fase se establecieron las generalidades, reseña histórica del comercial y se propuso la misión, visión y valores corporativos, asimismo se estableció la estructura organizacional y el diseño de un manual de políticas y procedimientos para los colaboradores de la entidad, en esta fase también se describió las principales líneas de productos ofrecidos y la evaluación de los factores internos y externos del comercial. La segunda fase constó de la ejecución del control interno por componente en la cual los resultados del control interno reflejaron un nivel de confianza del 70% equivalente a moderado, en tanto que el nivel de riesgo se situó en el 30% equivalente a bajo, debido a esto se realizó la detección de hallazgos relevantes, frente a los que se plantearon las recomendaciones pertinentes; adicional a ello se desarrolló el cálculo de los indicadores financieros el mismo que para medir la liquidez se pudo determinar que el comercial cuenta con \$6.31 de respaldo en el activo corriente mientras que al medir la rentabilidad del comercial se pudo identificar que existe un gran porcentaje de utilidad operacional del 9%; en la tercera fase se realizó un informe referente.

8.2. Categorías Fundamentales

Gráfico 1. Categorías Fundamentales



Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

8.2.1 PYMES

8.2.1.1 Concepto

Para (Rodríguez, R., & Aviles, V., 2020), es un hecho comprobado que la organización y funciones empresariales nacen con la repotenciación de la Economía Capitalista a partir de la Revolución Industrial. Desde su surgimiento comienzan a emerger pequeñas y medianas empresas lo que hoy se conoce como PYMES.

Actualmente las PYMES que se encuentran en el mercado se presentan en todas formas y dimensiones; pudiendo existir con un solo propietario, con libertad de desarrollar diversas actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, siempre con el fin de lograr una utilidad económica.

Según (Carrillo, 2019), en Ecuador, se llama PYMES al conjunto de pequeñas y medianas empresas, que, de acuerdo al número de trabajadores, volumen de ventas, años en el mercado, y sus niveles de producción, activos, pasivos (que representan su capital) tienen características similares en sus procesos de crecimiento.

8.2.1.2 Pymes en economía

Las PYMES, en término de cantidad (números), y de manera general a nivel mundial, representan en promedio el 80% de los negocios de una economía. Estos porcentajes varían dependiendo el año de investigación y la fuente. De todas formas, es evidente que este sector de la economía es trascendental para la generación de empleos, desarrollo de la producción, y el manejo sostenible de la economía.

8.2.1.3 Pymes y el Gobierno

En términos de programas de desarrollo, programas de financiamiento, o asesorías para PYMES para potenciar su crecimiento, muchos gobiernos dejan en segundo plano a este sector (las PYMES). Los gobiernos generalmente se concentran en el apoyo a las grandes empresas (como sucedió en la última crisis financiera en USA, donde el gobierno intervino y brindó ayuda económica a los grandes bancos, pero no a los pequeños). Esto suele justificarse, debido a que las grandes empresas representan mucho más en PIB (Producto Interno Bruto) de una economía y resulta más complejo ayudar a varias entidades que una sola.

Esto, algunos expertos coinciden, no es beneficioso para las economías de los países, y, por el contrario, promueve un sistema de mercado equívoco (las economías de escala improductivas) y mala redistribución de las riquezas. Muchos estudios coinciden, en especial después de la crisis europea, en que apoyar a las PYMES podría ser la manera de generar un motor de salida de las recesiones.

8.2.1.4 Clasificación

Según la (Ecuador I. , 2020) se conoce como MiPymes, a las micro, pequeñas y medianas empresas cuya naturaleza se determina por su orden jurídico (sociedades) o no jurídico (personas naturales); volumen de ventas, capital social, número de trabajadores y su nivel de activos, es así que son:

Microempresa: Aquella unidad productiva que tiene entre 1 a 9 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales iguales o menores de cien mil (US \$ 100.000,00) dólares de los Estados Unidos de América.

Pequeña empresa: Es aquella unidad de producción que tiene de 10 a 49 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales entre cien mil unos (US \$ 100.001,00) y un millón (US \$ 1.000.000,00) de dólares de los Estados Unidos de América.

Mediana empresa: Cuya unidad de producción que tiene de 50 a 199 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales entre millón uno (USD 1'000.001,00) y cinco millones (USD 5'000.000,00) dólares de los Estados Unidos de América.)

El Ecuador, según datos del 2016 del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), está constituido por 843.745 empresas, de las cuales las MiPymes representan aproximadamente el 99.5 % del total de empresas registradas.

8.2.1.5 Empresas comerciales

Para (Indeed, 2023) Las empresas comerciales son negocios intermediarios entre las empresas industriales o productores y el consumidor final. En otras palabras, se dedican a la compra y venta de productos ya elaborados para consumir o materia prima para producir otros productos. Por lo tanto, no realizan ningún tipo de transformación en la materia prima o los productos, sino que los compran y venden.

Las empresas comerciales pueden adquirir los siguientes para luego venderlos:

- **Materias primas:** recursos o materiales para ser procesados y convertirlos en bienes.
- **Bienes intermedios:** que requieren de algunos procesos antes de llegar al consumidor.
- **Bienes terminados:** son los productos listos para el consumo.
- **Bienes de capital:** hace referencia a bienes que venderán a empresas, tales como carretillas, maquinaria pesada o vehículos, entre otros.

8.2.1.6 Tipos de empresas comerciales

Asimismo, existen diferentes tipos de empresas comerciales que se diferencian en función de las operaciones de compra y venta que realizan. Seguidamente, te ofrecemos información sobre ellas.

8.2.1.6.1 En función de las operaciones de compra y venta

Según el volumen de compra y venta, se distinguen las siguientes:

Empresas mayoristas: son las que mueven mercancías a gran escala, es decir, adquieren grandes existencias para luego venderlas en los mercados minoristas.

Empresas minoristas: al contrario que la anterior, estas empresas venden a pequeña escala y, por lo general, los clientes son los consumidores finales y estos suelen ser fieles por cercanía. Además, se concentran en regiones o poblaciones determinadas y no superan estos límites geográficos.

Empresas comerciales al menudeo: el proceso de venta lo realizan a través de una tienda o almacén. Se caracterizan porque utilizan un sistema de suministro directo.

Empresas comisionistas: no compran productos, sino que los comercializan sobre el inventario de otras y obtienen comisiones por ventas cerradas. En otras palabras, venden productos a cambio de una comisión.

8.2.1.7 Características de las empresas comerciales

Por lo tanto, las empresas comerciales se caracterizan por:

- ser intermediarias entre empresas productoras y el consumidor final
- comprar y vender bienes
- vender bienes a consumidores u otras empresas
- no transformar los bienes que compran, es decir, no realizar ningún proceso de producción
- no extraer materia prima
- prestar servicios de mantenimiento y reparación de los productos que comercializan
- ser empresas públicas o privadas
- satisfacer las demandas del consumidor
- fomentar el movimiento comercial
- obtener ganancias a partir de las actividades comerciales
- generar demanda entre productores y compradores

- distribuir, trasladar, almacenar y vender productos

Cabe indicar que también existen las empresas mixtas, que se dedican a la producción y también a la comercialización de productos.

8.2.2 CONTROL INTERNO

8.2.2.1 Concepto

(Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega y Pérez, 2019), mencionan que el control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

En su sentido más amplio, comprende la estructura, las políticas, el plan de organización, el conjunto de métodos y procedimientos y las cualidades del personal de la empresa que asegure.

Según (Pereira, 2020) el control interno contribuye a que las empresas independientemente de su tamaño, prevean un enfoque real dirigido a controlar el fraude que siempre está acechando al personal operativo de las entidades. El fraude suele darse en gran medida por abuso de autoridad para beneficio personal cuando el talento humano es desleal y no valora la confianza instituida por los dueños o accionistas de las organizaciones tanto públicas como privadas; para disminuir estos eventos es importante que las empresas tomen medidas como; la prevención, detección y respuesta al posible fraude que se pueda presentar en el negocio.

8.2.2.2 COSO

Para (Racines, 2019) el coso es la organización que actúa como líder mundial de pensamiento organizacional mediante el desarrollo de marcos y orientaciones generales sobre Control Interno, Gestión de riesgo empresarial y disuasión del fraude dirigidos a mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, así como a reducir el nivel de fraude en las organizaciones.

Según (AEA, 2019) es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Las organizaciones son:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA)
- La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).

Desde su fundación en 1985 en EEUU, promovida por las malas prácticas empresariales y los años de crisis anteriores, COSO estudia los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta y elabora textos y recomendaciones para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras como el SEC (Agencia Federal de Supervisión de Mercados Financieros) y otros.

8.2.2.3 Sistemas de Control Interno - Informe COSO I

Para (Vera Loor, 2020) el informe COSO I independientemente del tamaño o lo compleja que sea una empresa, igual será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando se presentan empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados y muchas tareas delegadas, se hace necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá tener incidencia sobre los resultados que se originen en la gestión administrativa de la organización.

Un buen control interno está constituido por aquel que busca mejorar y no dañar las conexiones que existen entre la entidad y el cliente, su efectividad depende de que la parte administrativa seleccione las mejores alternativas que encajen a las actividades de la empresa sin dejar a un lado que puede existir un sesgo en cuanto a cada individuo que forma parte de la entidad, al no aplicar los niveles de calidad y compromiso que considera pertinente la naturaleza propia de cada negocio.

8.2.2.4 Importancia del COSO I

El control interno es uno de los procesos más importantes y esenciales que se debe ejecutar en las empresas, involucra a todo el personal, desde los directivos hasta los trabajadores de cada área. El nivel de complejidad dependerá de la estructura y tamaño de la entidad, el mismo que está estructurado de cinco componentes, siendo así: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y documentación, finalmente supervisión en cada departamento.

El tamaño de la empresa (grande, mediana o pequeña) no debe influir en la decisión de implementar o no un control interno, puesto que, su ejecución radica en la mejora que van a observar en los resultados obtenidos, por esto es primordial asegurar que el recurso humano cumpla con los procedimientos y métodos establecidos, dando lugar a una adecuada gestión empresarial en todos los niveles departamentales, dejando a un lado la resolución de problemas de forma empírica.

Al momento de diseñar e implementar un control interno, es primordial considerar su estructura, naturaleza y objetivos a alcanzar de la entidad, así mismo, debe ser desarrollado en relación al recurso humano, las funciones que desempeñan en las diferentes áreas departamentales, tratando de enfocar el control en aquellas actividades más relevantes, evitando o contrarrestando futuros resultados negativos gracias a la evaluación oportuna ejecutada. (Cruz, 2021)

8.2.2.5 Componentes del COSO I

Para el Control interno consta de 5 componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración o dirección dirige a la entidad, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgo
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión y Monitoreo

8.2.2.5.1 Ambiente de control

Consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización. Tiene gran influencia en la manera en que se estructuran las actividades de una empresa, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Por ello, es considerado el fundamento o la base del resto de los componentes del control interno. En él se distinguen siete factores a considerar:

- **Integridad y valores éticos:** son el resultado de las normas éticas de la empresa, así como de la forma en que ellas se comunican y refuerzan en la práctica. Incluyen las acciones de la administración para eliminar o reducir iniciativas o tentaciones que podrían llevar al personal de la empresa a cometer actos deshonestos, ilegales o poco éticos.
- **Compromiso por la competencia:** este aspecto se refiere al conocimiento y las habilidades que son necesarias para cumplir con una determinada tarea. En tal sentido, cada profesional que labora en una empresa posee una serie de destrezas que, combinadas con sus saberes sobre un área, le permiten ejecutar determinadas acciones.
- **Consejo de directores o comité de auditoría:** debe estar integrado por miembros independientes que no sean funcionarios ni empleados y que no tengan otras relaciones con la empresa que puedan desviar su independencia. De esta manera podrán cumplir con su función supervisora de los reportes financieros e impedir que los ejecutivos desatiendan los controles existentes y se comenten actos deshonestos.
- **Filosofía y estilo operativo de la gerencia:** abarca el enfoque de la gerencia para monitorizar riesgos del negocio, sus actitudes y acciones hacia el reporte financiero y el procesamiento de la información, las funciones contables y el personal.
- **Estructura organizacional:** su adecuado diseño se considera como el marco de la planeación y el control de las operaciones.
- **Asignación de autoridad y responsabilidades:** incluye la manera en que se asignan ambas nociones según las actividades operativas y el modo en que se establecen las relaciones de reporte y las jerarquías de autorización.

- **Políticas y procedimientos de recursos humanos:** incluye el conjunto de lineamientos, normas, políticas y procedimientos relacionados con la contratación, orientación, entrenamiento, evaluación, asesoría, promoción, compensación y acciones de corrección.

8.2.2.5.2 Evaluación de los riesgos

Su función se basa en la descripción del proceso que sirve a los ejecutivos para identificar, analizar y administrar los riesgos de negocio que puede enfrentar una empresa y el resultado de ellos. Todas las instituciones, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o clase de industria, enfrentan riesgos en todos los niveles. Estos afectan su destreza para sobrevivir, por lo que la identificación es una condición previa para su valoración. Así, deben definirse los objetivos con el fin de que la administración pueda identificarlos y determinar las acciones necesarias para manejarlos.

8.2.2.5.3 Actividades de control

Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen. Las actividades de control consideradas en la estructura conceptual integrada COSO son las siguientes:

- **Revisiones de alto nivel:** incluyen la comparación del desempeño contra presupuestos, pronósticos, etcétera.
- **Procesamiento de la información:** consiste en la realización de varios controles que verifiquen la precisión, integridad y autorización de las transacciones.
- **Funciones directas o actividades administrativas:** los administradores las dirigen mediante la revisión de informes de desempeño.
- **Controles físicos:** equipos, inventarios y otros activos se aseguran físicamente de manera periódica, de manera que son contados y comparados con las cantidades presentadas en los registros de control.
- **Indicadores de desempeño:** se relacionan los diferentes conjuntos de datos operacionales o financieros, además de analizar las interrelaciones e investigar y corregir las acciones.

8.2.2.5.4 Información y comunicación

Son elementos esenciales en una estructura de control interno. La información acerca del ambiente de control, la evaluación de los riesgos, los procedimientos de control y la supervisión, resulta necesaria para que los administradores puedan dirigir las operaciones y garantizar el empleo de las normativas legales, reglamentarias y de información. Este componente se refiere, entonces, a los métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de la entidad y para conservar la contabilidad de los activos relacionados.

8.2.2.5.5 Supervisión y Monitoreo

Las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y la necesidad de su modificación según los cambios de las condiciones.

Para este tipo de evaluación se debe tener presente:

- El alcance y frecuencia de la evaluación.
- El proceso de evaluación.
- La metodología de evaluación.
- El nivel de documentación.

8.2.3 RENTABILIDAD

8.2.3.1 Concepto

Para (Etecé, 2021) rentabilidad, nos referimos a la capacidad de una inversión determinada de arrojar beneficios superiores a los invertidos después de la espera de un período de tiempo. Se trata de un elemento fundamental en la planificación económica y financiera, ya que supone haber hecho buenas elecciones.

Existe rentabilidad, entonces, cuando se recibe un porcentaje significativo del capital de inversión, a un ritmo considerado adecuado para proyectarlo en el tiempo. De ello dependerá la ganancia obtenida a través de la inversión y, por ende, determinará la sustentabilidad del proyecto o su conveniencia para los socios o inversores.

Según (Minolta, 2019) la rentabilidad es una medida del beneficio. Se utiliza para determinar si un negocio está produciendo suficientes beneficios para sostenerse y crecer o, por el contrario, está arrojando pérdidas. La rentabilidad puede calcularse para todas las líneas de negocio o por áreas de responsabilidad, divisiones o cualquier otra categorización que proceda.

8.2.3.2 Importancia de la Rentabilidad

Para (Tavella, 2022) la rentabilidad es importante porque la base de todo análisis empresarial suele estar basado en la polaridad entre rentabilidad y seguridad o solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica. Además, es el principal indicador que permite:

- Saber si una inversión está siendo o no provechosa. Si el provecho es positivo, entonces se está generando beneficio. Si, por el contrario, es negativo, entonces se está generando una pérdida de capital y debe plantearse la posibilidad de cambiar la estrategia.
- Comparar estrategias diferentes, para escoger la que pueda llegar a ser más provechosa.
- Conocer, a través de una proyección futura, lo que se espera obtener como fruto de un determinado movimiento.

En todo caso, el beneficio es la clave. Es el objetivo que ha de perseguirse siempre y en todo caso, es lo que determina la posibilidad de maximizar ganancias y de obtener el mayor retorno posible.

A la hora de calcular la rentabilidad de tu empresa, es común realizar un análisis profundo de los gastos con el objetivo final de reducir costes. Para ello, primero debes conocer muy bien tu posición de tesorería: saber cuánto dinero tienes disponible, cuánto, cuándo y en qué gastas, así como también cuánto y cuándo cobras. Esto permitirá crear, además, presupuestos más fiables para tomar mejores decisiones estratégicas.

8.2.3.3 Indicadores de Rentabilidad

Para (Dashboard, 2020) los indicadores de rentabilidad son aquellos que se utilizan para determinar si el dinero invertido en una empresa está funcionando y en qué medida. En otras palabras, estos indicadores permiten analizar el resultado en relación con el capital invertido en la empresa.

El cálculo de los indicadores de rentabilidad permite hacer dos cosas. Primero, comparar la rentabilidad entre proyectos y entre empresas del mismo sector. La segunda es comprobar si el capital invertido tiene una rentabilidad suficiente para devolverlo.

Según (Marlon, 2023) en finanzas, las razones o indicadores financieros son un concepto utilizado para medir y analizar las decisiones que toma una empresa en relación con sus actividades económicas y financieras. Esto permite asegurar una gestión eficiente de las actividades, además de generar beneficios para tu empresa.

Dentro de los indicadores financieros podemos mencionar:

- La liquidez
- Endeudamiento
- Crecimiento
- Rentabilidad

Cada uno de estos permite evaluar el desempeño de las operaciones que integran a toda una empresa. Así, los indicadores de rentabilidad son parte de los indicadores financieros y uno de los elementos indispensables al momento de comprender si estás generando ganancias.

8.2.3.4 Tipos de Indicadores de Rentabilidad

A continuación, te presentamos los tipos de indicadores de venta que existen:

1. Rentabilidad Neta del Activo

En este se muestra cómo se comporta la capacidad del activo para así determinar la producción de las utilidades

$$\text{Rentabilidad neta del activo} = \text{Utilidad neta} / \text{Ventas} \times \text{Ventas} / \text{Activo total}$$

A veces el indicador puede resultar negativo porque al obtener las ganancias o utilidades netas puede que las del ejercicio se vean afectadas tributariamente en donde se presenta un tope muy alto de costos.

2. Margen Bruto

Con este índice podrás conocer la rentabilidad de las ventas de tu negocio en comparación con el costo de ventas y la capacidad de la empresa para cubrir gastos operativos.

$$\text{Ventas} - \text{Costos de Ventas} / \text{Ventas}$$

El valor de este índice también puede resultar negativo debido a que el costo de ventas sea mayor a las ventas totales.

3. Margen Operacional

La utilidad operacional está relacionada no solo por el costo de las ventas, sino también por los gastos operacionales de administración y ventas.

$$\text{Utilidad Operacional} / \text{Ventas}$$

El margen operacional tiene gran importancia dentro del estudio de la rentabilidad de una empresa, puesto que indica si el negocio es o no lucrativo, en sí mismo, independientemente de la forma como ha sido financiado.

4. Margen Neto de Ventas

Los índices de rentabilidad de ventas muestran la utilidad de la empresa por cada unidad de venta.

$$\text{Margen Neto} = \text{Utilidad Neta} / \text{Ventas}$$

Debido a que este índice utiliza el valor de la utilidad neta, pueden registrarse valores negativos por la misma razón que se explicó en el caso de la rentabilidad neta del activo.

5. Rentabilidad Operacional del Patrimonio

(Ballesteros, 2017), menciona que la rentabilidad operacional del patrimonio permite identificar la rentabilidad que le ofrece a los socios o accionistas el capital que han invertido en la empresa, sin tomar en cuenta los gastos financieros ni de impuestos.

Esta razón se obtiene dividiendo la «Utilidad Antes de Intereses e Impuestos» o «Utilidad Operativa» entre el patrimonio neto de la empresa.

$$\text{Rentabilidad Operacional del Patrimonio} = \text{Utilidad Operacional} / \text{Patrimonio}$$

6. ROA

Para (Dobaño, Get Quipu, 2022), el ROA es una ratio que nos indica la rentabilidad sobre los activos (Return On Assets), también llamado ROI (rentabilidad sobre las inversiones). Este indicador, es fundamental, porque calcula la rentabilidad total de los activos de la empresa, es decir, es una ratio de rendimiento. Generalmente, para poder valorar una empresa como “rentable”, el ROA debe superar el 5%.

$$\text{ROA} = \text{Ingresos Generados netos} / \text{Activos totales} * 100$$

8.2.3.5 Elementos de la Rentabilidad

Para (Torres, 2022) estos son los aspectos que debes examinar en términos de la rentabilidad empresarial:

- **Ventas**

Las ventas representan lo más importante para cualquier empresa y dependen del tiempo, la demanda y el consumidor. Estas se maximizan cuando un negocio ha medido adecuadamente la curva de demanda de su base de consumidores: si la etapa por la que está atravesando es buena, si tiene grandes productos por ofrecer y se apoya en promociones atractivas para generar más ventas.

El índice de rendimiento de las ventas mide las ganancias. Si las cifras de ventas son altas, tu empresa puede estar preparada para enfrentar los desafíos que se le presenten por la volatilidad del mercado o las tendencias económicas a la baja.

- **Precio**

La fijación de precios es fundamental para determinar la ganancia, por lo que es necesario que pongas en marcha una estrategia de precios correcta dependiendo del tipo de industria o sector, así

como del tipo de consumidor. Te recomendamos que verifiques los precios de la competencia y determinar cuáles debes cobrar para ampliar tus ganancias. Además de esto, es importante que determines y compruebes cuáles son los precios que tus clientes estarían dispuestos a pagar por tu producto o servicio.

- **Gastos**

Una empresa rentable tiene ingresos que pueden exceder sus gastos. Estos gastos pueden ser los recursos que erogan en los procesos comerciales o de producción, incluidos los de publicidad. Engloba todos los aspectos para que tu producto pueda comercializarse. Puedes determinar las ganancias por medio de un análisis en el que restes los gastos de los ingresos totales.

- **Permanencia**

El retorno sobre el patrimonio neto (ROE, por sus siglas en inglés) muestra la cantidad de ganancias que genera una compañía sobre el dinero que los accionistas invierten. Lo importante será que en el mediano y largo plazos el ROE sea mayor al costo de oportunidad del capital. El rendimiento debe ser al menos igual a la tasa que una empresa puede pedir prestado dinero a sus acreedores para lograr el costo de permanecer en el negocio.

- **Medición de rentabilidad**

Como ya lo mencionamos, medir la rentabilidad de tu empresa confirma su éxito. El estado de resultados debe mostrar el desglose de ingresos y gastos durante todo un año comercial. Puedes apoyarte de los índices de rentabilidad, los cuales analizan tu salud financiera, a través de la información de cómo se obtuvieron las ganancias en relación con las ventas, los activos totales y el patrimonio neto.

8.2.3.6 Manual de políticas, procedimientos y funciones

- **Manual**

Los manuales son una herramienta más eficaz para transmitir conocimientos y experiencias, estos manuales tienen normas y procedimientos que se utilizan dentro de la organización para realizar

por secuencias lógicas cada una de las actividades, unificar y controlar las rutinas de trabajo y evitar duplicaciones. El beneficio de los manuales se debe a que son una guía indispensable para las actividades específicas de la empresa, para ello se deben fijar las políticas y definir las funciones en cada uno de los departamentos para de esta forma determinar las responsabilidades que se le asignará, claro está que esto se realiza con un objetivo y un beneficio específico Quimiz et al., (2020).

- **Políticas**

Para (Jimenez, 2022) Las políticas se pueden considerar como las reglas o leyes que una organización debe cumplir, las políticas establecen algunos parámetros para la toma de decisiones, pero dejan margen para la flexibilidad.

- **Procedimientos**

Según (Gómez, 2020), el manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

- **Funciones**

El contar con un manual de funciones en una organización genera ventajas competitivas y de sostenibilidad en el tiempo para la mayoría de las organizaciones y con mayor razón para las PYMES, debido a que permite la correcta ejecución del cargo, y el cumplimiento de los objetivos particulares y misionales por parte de las empresas, al emplear los mejores medios, para así contribuir en la consecución de las metas organizacionales en cualquier empresa. La importancia del manual de funciones es que expresa, de manera explícita y funcional, información e indicaciones sobre las actividades, tareas, asignaciones y procesos que se realizan dentro de una empresa que se ejecutan en el trabajo. Tolaza et al., (2022)

8.2.3.7 Flujograma

Un diagrama de flujo de proceso es una representación gráfica que muestra las variaciones y relaciones de una serie de acciones con un objetivo en común. Visualmente se puede apreciar la relación secuencial con la ayuda de descripciones, rectángulos, rombos, círculos, flechas, prismas circulares, entre otros símbolos. El objetivo principal de un flujograma es representar un proceso de forma visual para que su comprensión sea más sencilla y rápida. Con un diagrama de flujo de proceso es más fácil estudiar y observar el proceso para optimizarlo: identificar puntos de mejora, detectar bucles repetitivos y eliminar todo tipo de ineficiencias que entorpezcan los resultados buscados.

Una vez completado el diagrama de flujo de proceso es más factible asignar los roles de los colaboradores en cada una de las etapas. Por lo mismo, también se puede usar como una herramienta de capacitación para explicarles a nuevos trabajadores cómo es que funciona la empresa. (Cardenas, Blog Hubspot, 2022)

Imagen 1. *Flujograma de procesos*

	Símbolo	Función
Líneas de flujo		Conectan los pasos, etapas, decisiones y otros elementos que intervienen en los diagramas
Decisión		Se usan para indicar las elecciones y decisiones realizadas.
Datos		Ofrecen información nueva, de interés o de gran valor para el desarrollo del proceso representado.
Actividad		Indican las acciones que se transforman en datos que dan continuidad al proceso.
Inicio / final		Se utiliza cada vez que se indica el problema/ solución en el diagrama de flujo marcando el inicio y cierre de mismo.

Fuente: (Global, 2019)

8.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Para la presente investigación es de gran relevancia mencionar las leyes, normas o regulaciones que presenten una adecuada información legal de relevancia en nuestra investigación.

8.3.1 Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado

Se menciona la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado en su capítulo 2 del Sistema de Control Interno, Sección 1, Art. 9.- Concepto y elementos del Control Interno, La cual es de gran relevancia el conocimiento de dicha ley que se redacta a continuación:

Art. 9.- Concepto y elementos del Control Interno. - El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control. El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado, y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control externo a cargo de la Contraloría General del Estado. (Ecuador A. N., 2021)

8.3.2 Reglamento a la Ley de Pesca y Desarrollo Pesquero

En la presente hace referencia al Reglamento a la Ley de Pesca y Desarrollo Pesquero ya que nuestra microempresa es dedicada a la venta de mariscos y es de relevancia citar el reglamento del Capítulo III, Normas de Control de Calidad con los siguientes artículos:

Art. 24.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización, en coordinación con el Instituto Nacional de Pesca, determinará y publicará los requisitos que deben reunir los productos pesqueros y los procedimientos que deberán seguir las empresas para obtener la certificación de calidad y aptitud de tales productos para el consumo humano.

Art. 25.- Corresponde al Instituto Nacional de Pesca otorgar certificados de calidad y aptitud de los productos pesqueros procesados.

Art. 26.- Para autorizar la comercialización de los productos pesqueros, la Dirección General de Pesca exigirá la presentación del certificado a que se refiere el inciso anterior.

Además, dentro del Reglamento a la Ley de Pesca y Desarrollo Pesquero el Capítulo X, De la Autorización para las Empresas de Comercialización con los siguientes artículos.

Art. 52.- Quienes expendan al público productos pesqueros deberán contar con instalaciones adecuadas para el mantenimiento de los mismos y obtener permiso de la Dirección General de Pesca, la que verificará el cumplimiento de todas las disposiciones pesqueras vigentes. (Ejecutivo, 2018)

8.3.3 Normas Tributarias

Es de gran importancia tener conocimiento sobre las leyes tributarias que se rigen en nuestro país a la actualidad es por ello que se cita según (Morales, 2021) mediante Decreto ejecutivo N° 1292 con fecha 22 de abril 2021, el Presidente Constitucional de la República reforma el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno a continuación, los puntos más relevantes:

- Los sujetos pasivos del régimen de impuesto a la renta único para actividades agropecuarias podrán utilizar los valores retenidos como crédito tributario exclusivamente para el pago del impuesto a la renta único sobre dichas actividades; cuando los ingresos anuales de un sujeto pasivo se encuentren dentro de los límites no gravados con este impuesto, podrá solicitar la devolución de las retenciones que se le hayan efectuado.
- Se retendrá el 1% de impuesto a la renta a las microempresas que realicen actividades agropecuarias en la etapa de producción y/o comercialización local o que se exporten.
- El SRI excluirá en la siguiente publicación del catastro de microempresas aquellos sujetos que tienen registrado en su RUC exclusivamente la actividad de producción.

8.3.4 NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES, ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO Y DE LAS PERSONAS JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO QUE DISPONGAN DE RECURSOS PÚBLICOS.

100 NORMAS GENERALES

100-01 Control Interno

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.

El control interno 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 públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación, y el seguimiento.

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

100-02 Objetivos del control interno

El control interno de las entidades y organismos del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la eficacia, eficiencia, efectividad y economía en la ejecución de operaciones, bajo principios éticos y de transparencia.
- Cumplir con las disposiciones normativas, generales y específicas, aplicables a la gestión de la entidad.

- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidades o el cometimiento de actos ilegales.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información de tipo físico y la generada a través de sistemas de archivos informáticos.
- Garantizar el establecimiento de atribuciones y competencias claras y precisas, que permitan verificar responsabilidades individuales en la ejecución de las operaciones de la entidad.

100-03 Responsables del control interno

El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y el personal de la entidad, de acuerdo con sus competencias. Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, pondrán especial cuidado en áreas de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo e impacto en la consecución de los fines institucionales. El personal de la entidad es responsable de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno de manera oportuna, sustentados en la normativa legal y técnica vigente y con el apoyo de la auditoría interna como ente asesor y de consulta. (CGE, 2023)

8.4. MARCO CONCEPTUAL

Control. - Consiste básicamente en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como objetivo principal señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente. (Castro, 2021)

Clientes. - Un cliente es quien adquiere los productos o servicios de un negocio. Por tanto, es un consumidor, desde la perspectiva de la empresa. Puede tratarse de un cliente recurrente cuando realiza compras regulares, o un cliente de única vez. (Rodríguez, 2021)

Eficiencia. - es la facultad de conseguir un resultado optimizando el uso de los recursos. También puede referirse a la realización de un trabajo en un periodo de tiempo más corto. Se puede decir

que un proceso eficiente es aquel que se logra usando la menor cantidad de recursos y a su vez consigue un máximo de beneficios. (Hernández, 2021)

Eficacia. - La eficacia se refiere a la capacidad de lograr objetivos; lo más importante dentro de este concepto es que estén terminados en el tiempo y forma indicados. Su prioridad es el resultado y no cómo se obtuvo, es decir: cuántos procesos, tiempo, herramientas, costos, ventas, recursos humanos y maquinaria intervinieron. (Cardenas, Blog Hubspot, 2022)

Fiabilidad. - Define la probabilidad de buen funcionamiento de algo, derivada de la palabra fiable, que a su vez viene del verbo fiar y preceden del latín fidere “confiar, dar o prestar algo en confianza”. El adjetivo fiable significa que es digno de confianza, creíble, sin error y seguro. (Canelo, 2021)

Ingresos. – Es el dinero que entra en un negocio a causa de sus actividades comerciales regulares, como la venta de bienes y servicios a los clientes. En otras palabras, el ingreso es todo el efectivo que genera tu negocio antes de que se le restan los gastos. (Financial, 2023)

Ingresos por ventas. - El ingreso neto es la cantidad de dinero que recibe una empresa por sus ventas, después de haber descontado los gastos operativos, la depreciación, los impuestos, y cualquier otro gasto en el que incurra un negocio mientras ejerce su actividad. (Machuca, 2021)

Inventario. - Un inventario es un documento donde se registran todos los bienes tangibles y en existencia de una empresa, que pueden utilizarse para su alquiler, uso, transformación, consumo o venta. Debe ser una relación detallada en la que se incluyan, además de los tangibles, los derechos y deudas de una empresa. (Gasbarrino, 2023)

Utilidad. - La utilidad es la medida de satisfacción por la cual los individuos valoran la elección de determinados bienes o servicios. Como resultado, cuanto mayor es la utilidad del producto, el deseo de consumirlo será mayor. (Galán, 2020)

Ventas. - Comprende todas las actividades necesarias para proveer a un cliente o empresa de un producto o servicio a cambio de dinero. Sin embargo, las connotaciones de esta palabra para las empresas van mucho más allá. Las empresas tienen departamentos con empleados dedicados especialmente a vender productos y servicios. (Rios, 2021)

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

1) ¿Cuál es la situación actual que presenta en el área de ventas en “DEY-MAR” el Comisariato del Marisco?

Al utilizar las diferentes técnicas de investigación se obtuvo una información más amplia acerca de los puntos críticos que están afectando al comisariato, lo que la implementación de la encuesta y mediante la observación resultaron un medio más sencillo y comprensible para la obtención de datos relevantes al estudio realizado, ya que esto facilita el proceso de generación de los resultados de una forma rápida, verídica y confiable.

2) ¿Qué resultados se obtuvo al evaluar el control interno mediante COSO I en el área de ventas en “DEY-MAR” el Comisariato del Marisco?

Al realizar el cuestionario de control interno mediante COSO I en el área de ventas, se obtuvo como resultados el nivel de confianza del 87% y el nivel de riesgo de un 13% ya que existe varias falencias en el comisariato como la inexistencia de un plan de contingencias, un escaso control de desempeño del personal, por otra parte no utilizan indicadores de rentabilidad y no aplican los manuales de funciones, políticas y procedimientos, por lo cual se debe buscar soluciones óptimas para la mejora de la funcionalidad del área de ventas en el comisariato.

3) ¿Cuál es el resultado que se obtuvo al conocer la rentabilidad mediante los indicadores en “DEY-MAR” el Comisariato del Marisco?

Mediante la aplicación de los indicadores de rentabilidad a los estados financieros obtenidos por el comisariato se menciona que el margen neto de ventas es del 6.93% sobre la utilidad netas del comisariato, y un margen de utilidad sobre activos del 5.16% siendo así que la empresa se encuentra en una situación económica moderada.

4) ¿De qué manera el manual de funciones, políticas y procedimientos contribuirá a la mejora económica en el área de ventas en “DEY-MAR” el Comisariato del Marisco?

Con el desarrollo del manual de funciones, políticas y procedimientos en el área de ventas esperamos que el comisariato tenga una mayor rentabilidad y funcionalidad dentro de la misma ya

que se podría mejorar el desenvolvimiento del personal con conocimientos adquiridos y un mejor desempeño.

10. METODOLOGÍAS

Para la presente investigación se estudiarán diferentes tipos de métodos, diseños e instrumentos los cuales nos permitirán llevar a cabo nuestra investigación.

10.1. Métodos

10.1.1 Método Descriptivo

La investigación descriptiva tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes. (Guevara, Verdesoto y Castro, 2020)

Es por ello que en “DEY-MAR” el Comisariato del Marisco se aplicó el método descriptivo ya que este permite recopilar, organizar, resumir, presentar, analizar, generalizar observaciones, además, este enfoque recopila y presenta datos de forma sistemática para dar una idea clara de una determinada situación.

10.1.2 Método Inductivo

“El método inductivo es una forma de razonamiento para llegar a conclusiones que empieza desde lo más específico y va hasta las generalizaciones y teorías más amplias. Se comienza con unas observaciones y medidas específicas para llegar a unas conclusiones generales” (González, 2021)

El método inductivo fue la base fundamental en la presente investigación ya que se desarrolló las diferentes categorías fundamentales dando así una visión amplia de sus conceptos como definiciones, características, importancia y subtemas, dando así un planteamiento a las conclusiones de las variables de investigación, por otra parte, se utilizó para la aplicación del cuestionario de control interno.

10.1.3 Método Deductivo

El método inductivo también permite al investigador, desarrollar conclusiones generales en base a las premisas relacionadas a la variable independiente y dependiente del tema de investigación. Contrario al método inductivo, dichas premisas se las debe plantear partiendo desde lo general hasta lo particular, debiéndose desarrollar en temas principales y secundarios que posteriormente pasarán a formar parte de la fundamentación teórica de la investigación. (Fernández, 2019)

Usando este método, la información se obtendrá a través de entrevistas, luego se categorizaron de acuerdo con los parámetros de investigación y se analizará para sacar conclusiones. Además, también nos ayuda a comprender el problema, observar su causa, naturaleza e impacto, para poder realizar las conclusiones y recomendaciones de investigación correspondientes.

10.2. Tipos de la Investigación

10.2.1 Aplicada

“La investigación documental es aquella que obtiene la información de la recopilación, organización y análisis de fuentes documentales. El objetivo de esto es analizarlos para aportar nuevo conocimiento sobre el tema que se quiere investigar” (Arias, 2020)

Para este proyecto se utilizará este medio de investigación para obtener información importante de carácter científico, la misma que se obtiene de libros, artículos y páginas web que abordan el tema de la investigación, además del conocimiento de las investigaciones existentes, de manera sistemática, a través de una búsqueda extensa de información.

10.2.2 Investigación cuantitativa

La investigación cuantitativa es un método estructurado de recopilación y análisis de información que se obtiene a través de diversas fuentes. Este proceso se lleva a cabo con el uso de herramientas estadísticas y matemáticas con el propósito de cuantificar el problema de investigación. En cuanto a su uso en las empresas, la investigación cuantitativa puede ayudar a la mejora de productos y servicios o en la toma de decisiones exactas e informadas que ayuden a conseguir los objetivos establecidos. (Ortega, 2020)

Para este proyecto se utilizó la investigación cuantitativa ya que esta permite recolectar y analizar diferentes datos numéricos con la finalidad de dar respuestas a la investigación y comprobar hipótesis, se requiere de un análisis riguroso de datos numéricos para llegar a conclusiones objetivas y fundamentadas.

10.2.3 Investigación de campo

Este tipo de investigación requiere que el investigador se traslade al lugar de los hechos, para poder recolectar información primaria y secundaria sobre la problemática planteada. La recolección de la información requerida, se la realiza a través de la utilización de diferentes técnicas e instrumentos de investigación cualitativa o cuantitativa, como pueden ser cuestionarios de entrevista, cuestionarios de encuesta, matrices, test, fichas de observación entre otros. (Cabezas, Andrade, & Torres, 2019, pág. 12).

En “DEY-MAR” el Comisariato del Marisco se desarrollará un estudio que permita obtener datos de la realidad, además brinda la posibilidad de estudiar los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural. Es decir que se presentarán las variables de campo reales. La investigación de campo se caracteriza por realizarse por fuera de espacios como un laboratorio, concentrándose en el lugar original del objeto de estudio.

10.3. Instrumentos de la Investigación

10.3.1 Encuestas

La encuesta es un instrumento para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística. Para ello, se elabora un cuestionario, cuyos datos obtenidos serán procesados con métodos estadísticos. Las encuestas son entonces una herramienta para conocer las características de un grupo de personas. Puede tratarse de variables económicas, como el nivel de ingresos (cuantitativa), o de otro tipo, como las preferencias políticas (cualitativo). (Westreicher, 2020)

Esta técnica fue muy útil e importante ya que esta permite recopilar datos y opiniones de una muestra de individuos o participantes, con el propósito de obtener información sobre sus actitudes, creencias, comportamientos o características demográficas, la cual se aplicó al gerente y

colaboradores en “DEY-MAR” el Comisariato del Marisco utilizando preguntas cerradas respectivamente, que despejaron interrogantes sobre el control interno y su incidencia en la rentabilidad.

10.3.2 Cuestionario

El cuestionario es un instrumento utilizado para recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de las variables que son de interés en cierto estudio, investigación, sondeo o encuesta. Generalmente, se compone de un conjunto de preguntas que permitirá obtener la información de manera estandarizada. Bravo et al., (2019)

Por medio de este tipo de investigación podremos aplicar el cuestionario de Control interno al personal de “DEY-MAR” el Comisariato del Marisco, ya que es una herramienta valiosa para obtener datos cuantitativos y así obtener una visión más completa y profunda de los temas de investigación.

10.4. Población y Muestra

10.4.1 Población

“La población de una investigación está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, historias clínicas) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación. La población debe delimitarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo” (León, 2018)

La presente investigación se tomó como objeto de estudio la población ya que en DEY-MAR se aplica las encuestas al gerente y sus colaboradores en la cual se adjunta el detalle de la población.

Tabla 4. *Población*

POBLACIÓN	
PERSONAS	CANTIDAD
Gerente	1
Administrador	1
Personal	2
Total	4

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

11.1. Tabulación de encuesta aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

1. ¿Conoce usted la importancia del Control Interno?

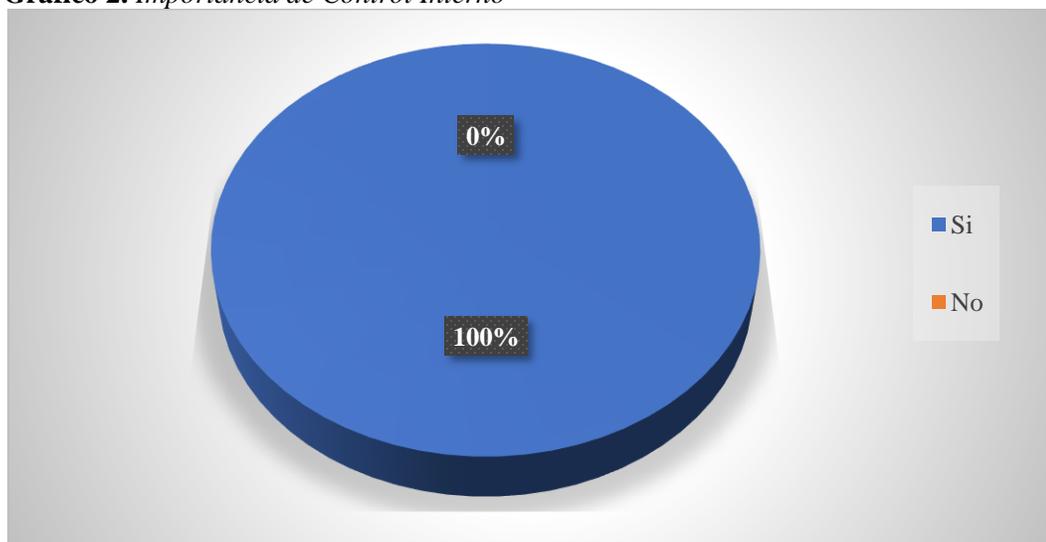
Tabla 5. *Importancia de Control Interno*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Gráfico 2. *Importancia de Control Interno*



Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Análisis

Realizando el trabajo de campo se obtienen los siguientes resultados, en el cual indica que del 100% correspondiente a cuatro personas encuestadas mencionan que si tienen conocimientos sobre la importancia del Control Interno.

2. ¿Tiene conocimiento de que es Rentabilidad?

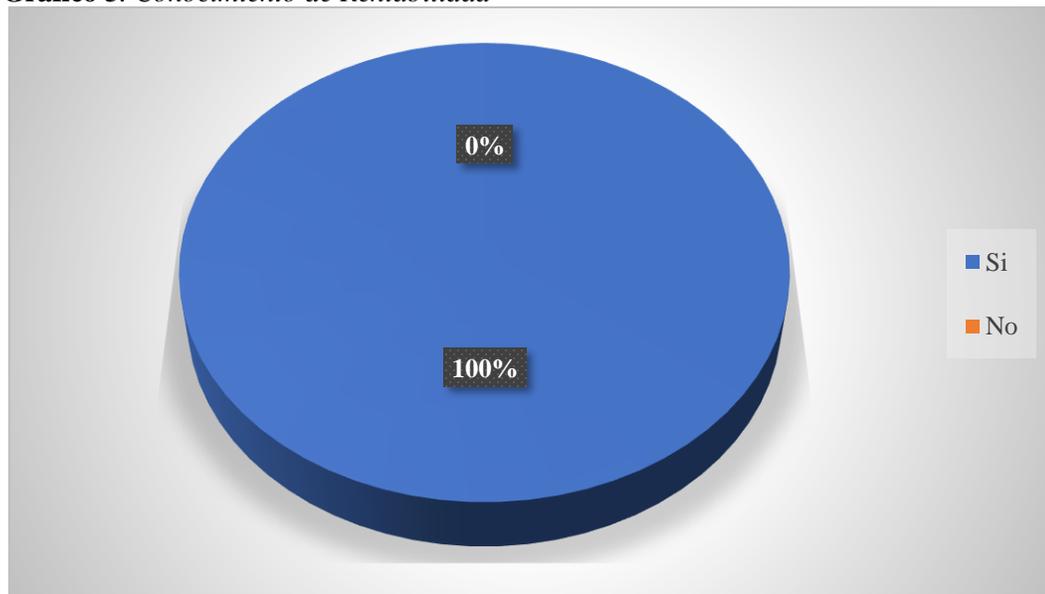
Tabla 6. *Conocimiento de Rentabilidad*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Gráfico 3. *Conocimiento de Rentabilidad*



Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Análisis

Realizando el trabajo de campo se obtiene los siguientes resultados, en el cual indica que del 100% correspondiente a cuatro personas encuestadas mencionan que si tienen conocimientos sobre Rentabilidad en una empresa.

3. ¿Hace cuánto empezó tiempo a existir el comisariato DEY-MAR?

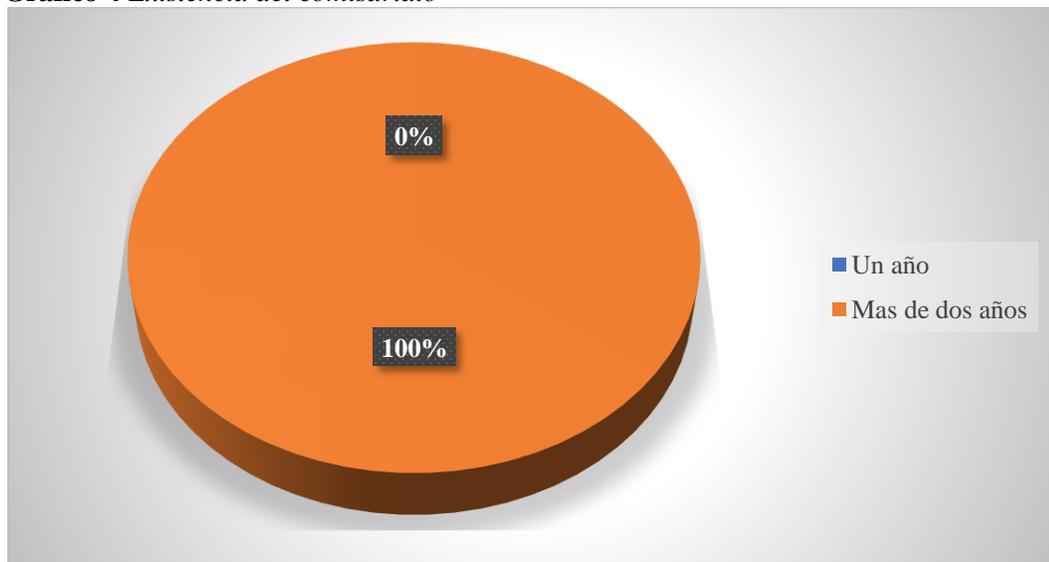
Tabla 7. Existencia del comisariato

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Un año	0	0%
Más de dos años	4	100%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Gráfico 4 Existencia del comisariato



Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Análisis

Realizando el trabajo de campo se obtienen los siguientes resultados, en el cual indica que del 100% correspondiente a cuatro personas encuestadas mencionan que si tienen conocimientos sobre el año de creación del comisariato DEY-MAR.

4. ¿Cree usted que el Control Interno pueda incidir en la rentabilidad de la empresa?

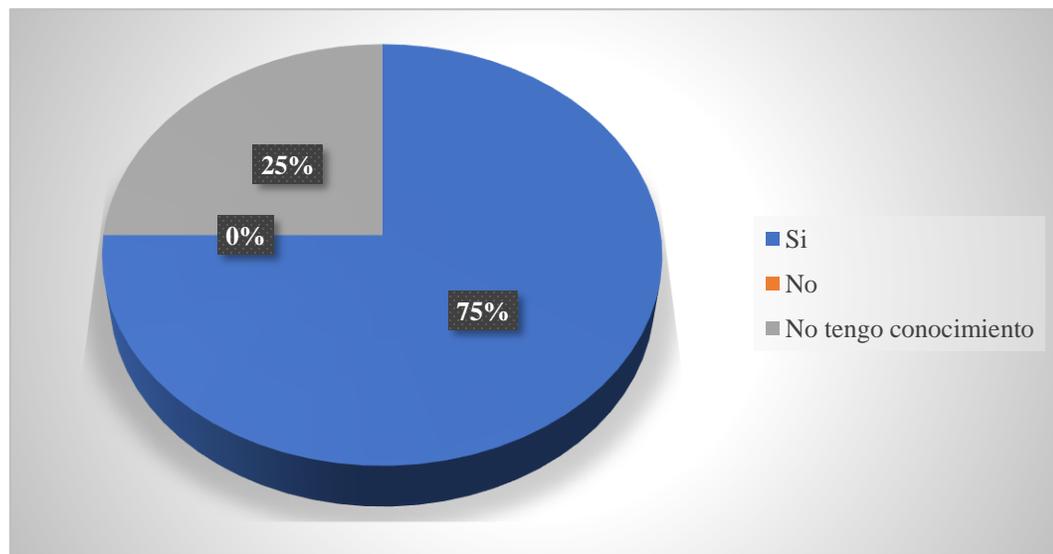
Tabla 8. *El Control Interno incide en la rentabilidad de la empresa.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	0	0%
No tengo conocimiento	1	25%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Gráfico 5. *El Control Interno incide en la rentabilidad de la empresa.*



Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Análisis

Una vez realizada la encuesta se obtuvo la siguiente información y se determinó que el 75% equivalente a 3 personas encuestadas indican que el Control Interno si puede incidir en la rentabilidad de la empresa, mientras que el 25% correspondiente a 1 personas mencionan que no tienen conocimiento de que Control Interno pueda incidir en la rentabilidad de la empresa.

5. ¿Cree usted que el Control Interno de la empresa brinda eficiencia para el cumplimiento de objetivos?

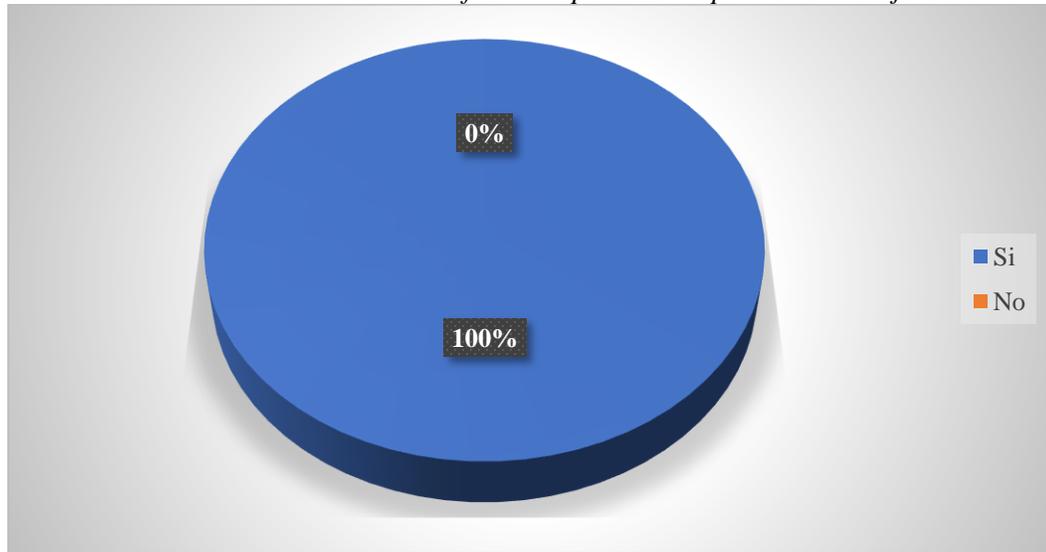
Tabla 9. *El Control Interno brinda eficiencia para el cumplimiento de objetivos*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Gráfico 6. *El Control Interno brinda eficiencia para el cumplimiento de objetivos*



Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Análisis

Una vez realizada la encuesta se obtuvo la siguiente información y se determinó que el 100% equivalente a cuatro personas encuestadas indican que control interno de la empresa si brinda eficiencia para el cumplimiento de objetivos ya que creen que es de suma importancia llevar un control interno adecuado para el cumplimiento de sus objetivos como empresa.

6. ¿Cree usted que se cumplen las políticas de Control establecidas para la realización de ventas?

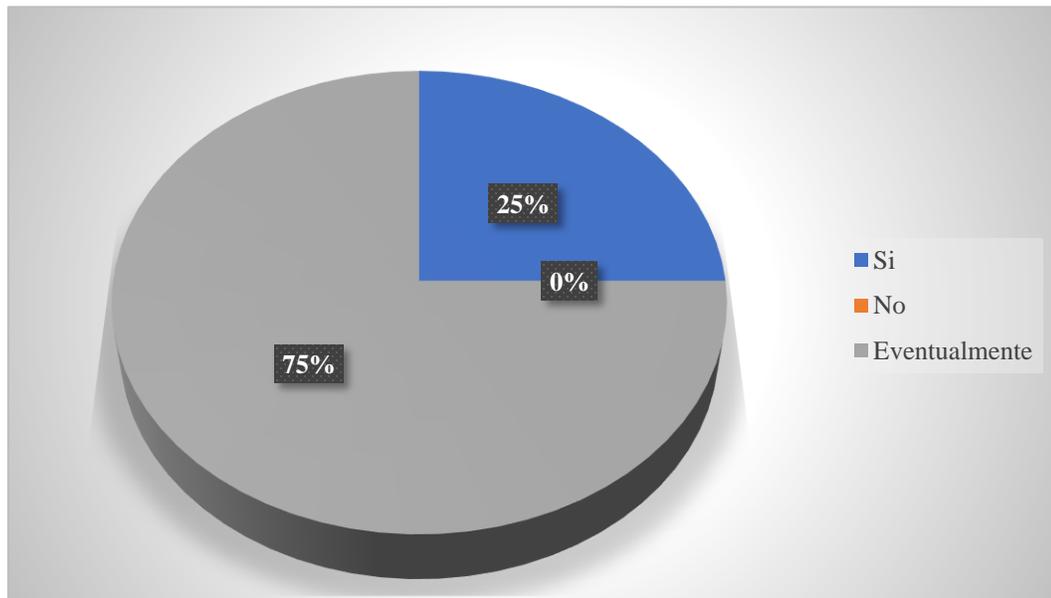
Tabla 10. *Cumplimiento de políticas de Control establecidas*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25%
No	0	0%
Eventualmente	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Gráfico 7. *Cumplimiento de políticas de Control establecidas*



Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz L. & Torres Y.

Análisis

Sobre los resultados obtenidos mediante el trabajo de campo se determinó que el 75% equivalente a 3 personas encuestadas indican que, si cumple las políticas de Control establecidas para la realización de ventas, mientras que el 25% correspondiente a 1 personas mencionan que eventualmente se cumple las políticas de Control establecidas para la realización de ventas.

7. Existen manuales de políticas de funciones de ventas en la empresa.

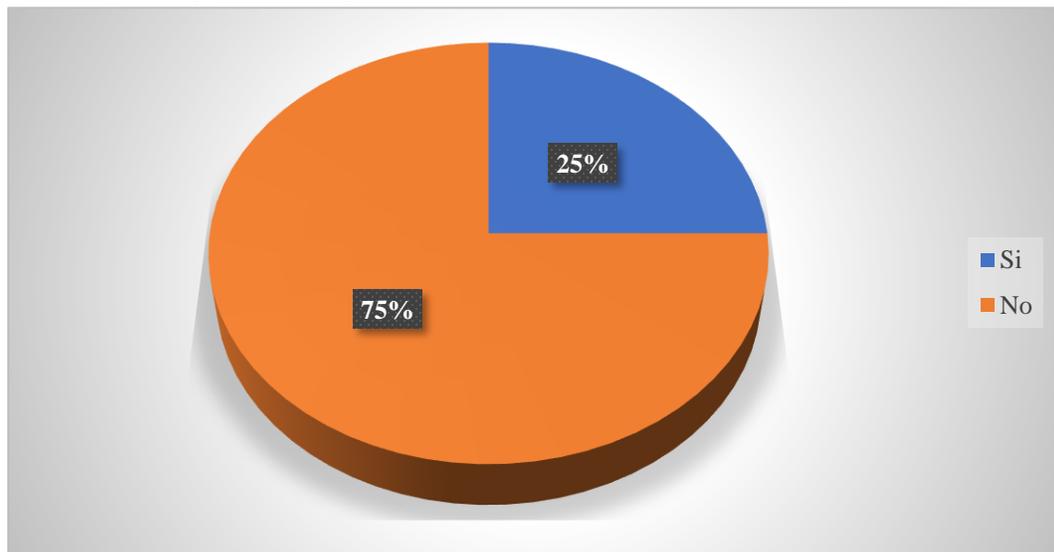
Tabla 11. Manual de políticas en el área de ventas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25%
No	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Gráfico 8. Cumplimiento de políticas en el área de ventas



Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Análisis

Sobre los resultados obtenidos mediante el trabajo de campo se obtiene los siguientes resultados en el cual se menciona que el 75% equivalente a tres personas encuestadas indican que no existe manuales de políticas de funciones de ventas en la empresa, mientras que el 25% correspondiente a una persona menciona que si existe manuales de políticas de funciones de ventas en la empresa

8. ¿Actualmente existe un manual de procedimientos en el área de ventas?

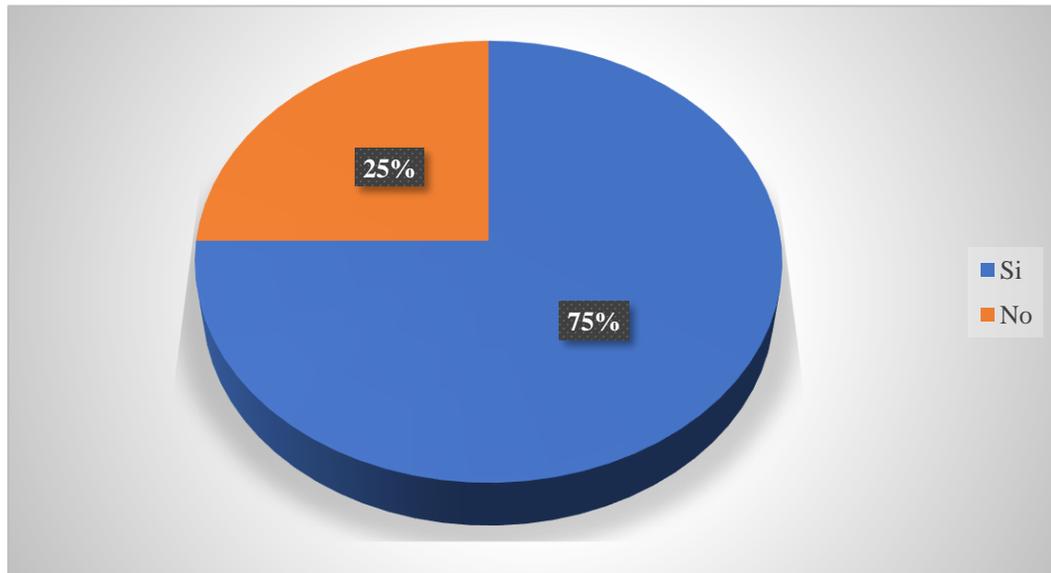
Tabla 12. *Existe un manual de procedimientos en el área de ventas*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Gráfico 9. *Existe un manual de procedimientos en el área de ventas*



Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Análisis

Sobre los resultados obtenidos mediante el trabajo de campo se obtiene los siguientes resultados en el cual se menciona que el 75% equivalente a tres personas encuestadas indican que no existe un manual de procedimientos de ventas en la empresa, mientras que el 25% correspondiente a una persona menciona que si existe un manual de procedimientos de ventas en la empresa.

9. ¿El personal del área de ventas está capacitado para su correcto desempeño?

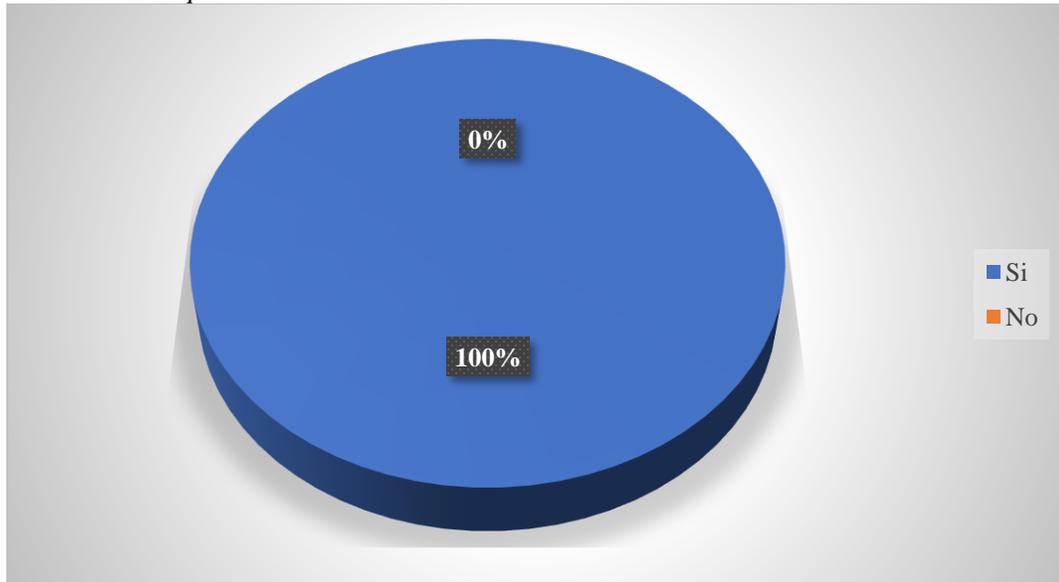
Tabla 13. Capacitación en el área de ventas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Gráfico 10. Capacitación en el área de ventas



Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Análisis

Realizado el trabajo de campo se obtiene los siguientes resultados, en el cual indica que el 100% equivalente a cuatro personas encuestadas indican que el personal del área de ventas si está capacitado para su correcto desempeño y su buena funcionalidad dentro de la empresa.

10. ¿El personal que labora es de su completa confiabilidad?

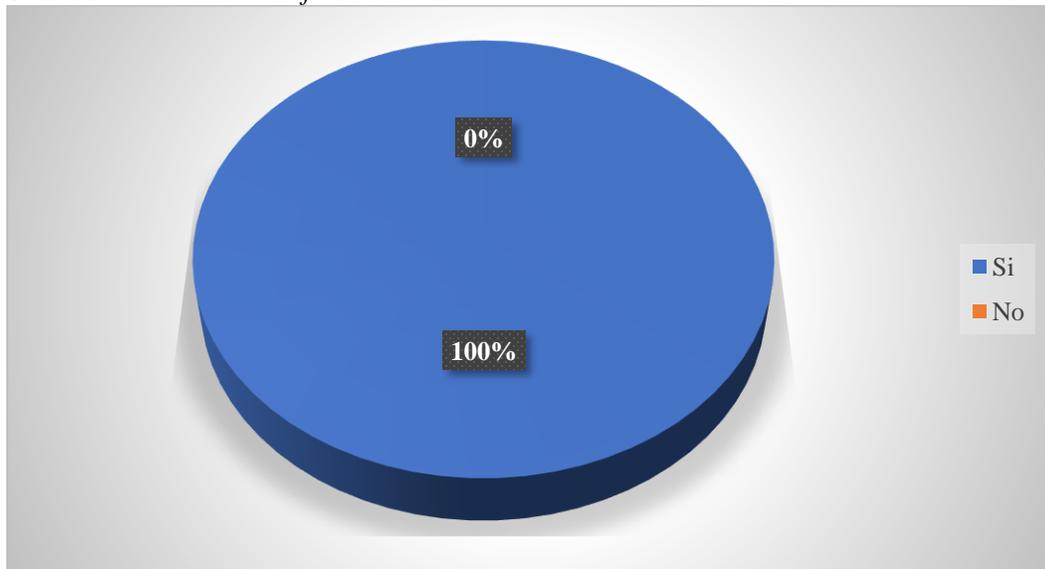
Tabla 14. *Personal confiable en el comisariato*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Gráfico 11. *Personal confiable en el comisariato*



Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Análisis

Una vez realizada la encuesta se obtuvo la siguiente información y se determinó que el 100% equivalente a cuatro personas encuestadas indican que el personal que labora si es confiable en el desenvolvimiento de sus actividades.

11. ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones del área de ventas?

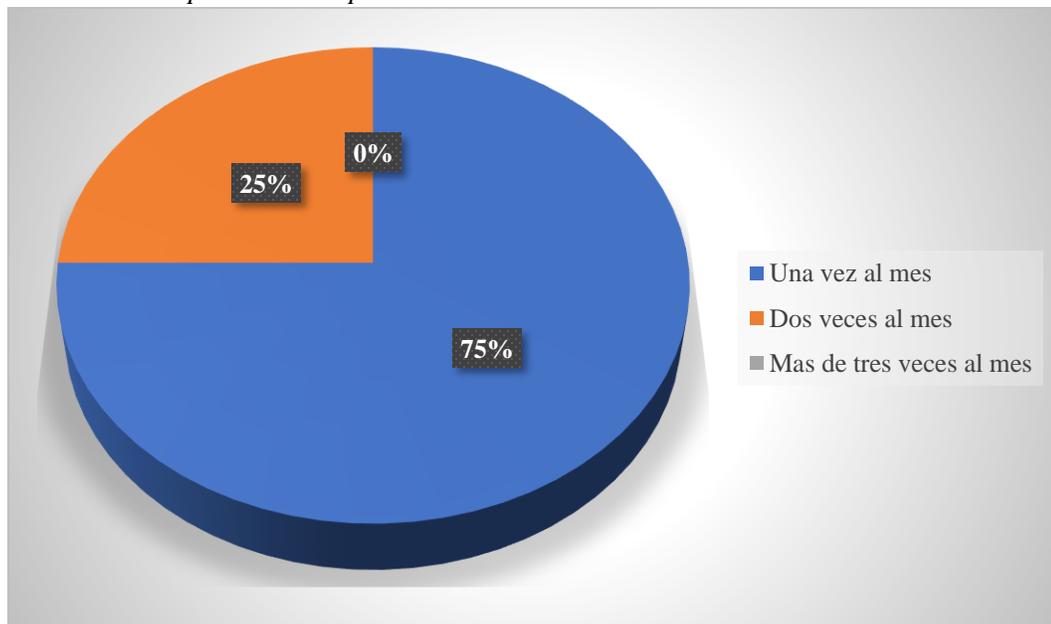
Tabla 15. Capacitaciones al personal del área de ventas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Una vez al mes	3	75%
Dos veces al mes	1	25%
Más de tres veces al mes	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Gráfico 12. Capacitación al personal del área de ventas



Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Análisis

Sobre los resultados obtenidos mediante el trabajo de campo se obtiene los siguientes resultados en el cual se menciona que el 75% equivalente a 3 personas encuestadas indican que el personal que labora si está capacitado una vez al mes, mientras que el 25% correspondiente a una persona se ha capacitado dos veces al mes.

12. ¿Existe algún mecanismo de control de ingreso y salida del personal?

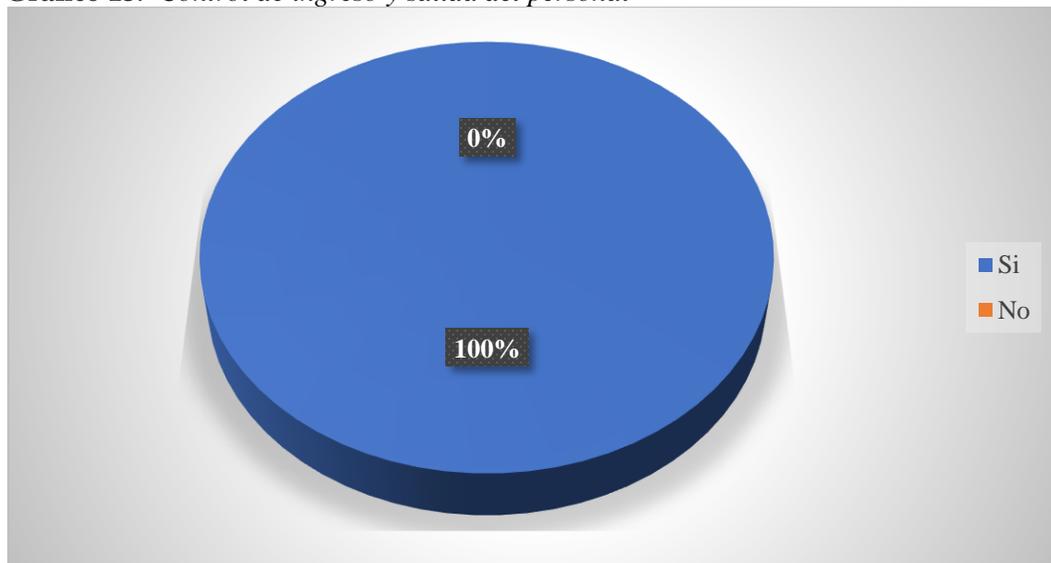
Tabla 16. *Control de ingreso y salida del personal*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Gráfico 13. *Control de ingreso y salida del personal*



Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Análisis

Una vez realizada la encuesta se obtuvo la siguiente información y se determinó que el 100% equivalente a cuatro personas encuestadas indican que si existe un mecanismo de control de ingreso y salida del personal en el cual es de gran importancia para el cumplimiento de sus actividades.

13. ¿Se utiliza indicadores para medir la rentabilidad en el Comisariato?

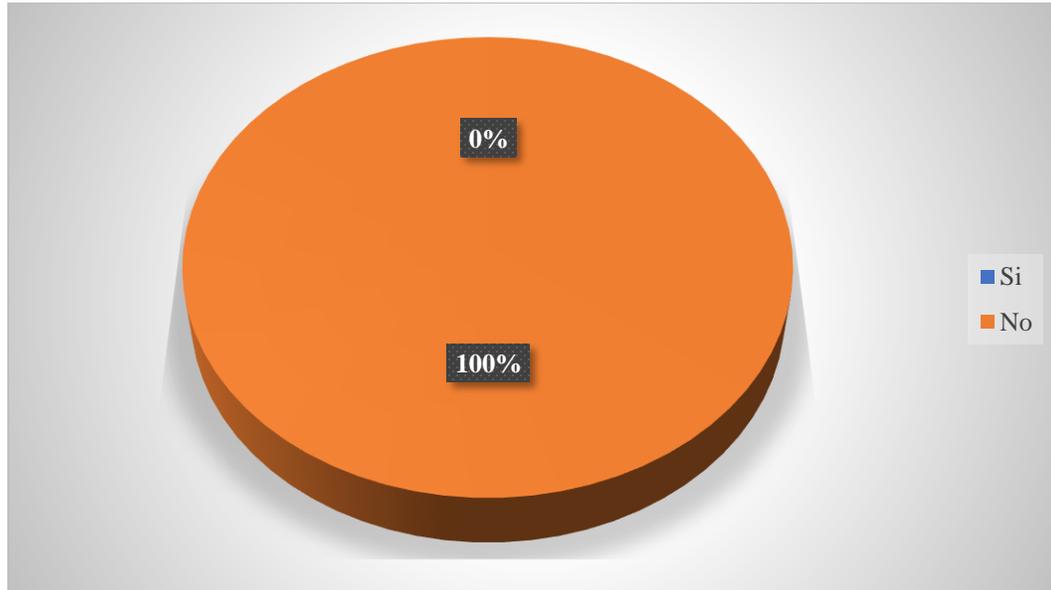
Tabla 17. Utilización de indicadores de Rentabilidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Gráfico 14. Utilización de indicadores de Rentabilidad



Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Análisis

Sobre los resultados obtenidos mediante el trabajo de campo se obtiene los siguientes resultados en el cual se menciona que el 100% equivalente a cuatro personas encuestadas indican que no se utilizan indicadores para medir la rentabilidad en el Comisariato, el cual es de gran importancia la implementación ya que permite determinar la rentabilidad esperada de la empresa.

14. ¿La rentabilidad del comisariato es la esperada?

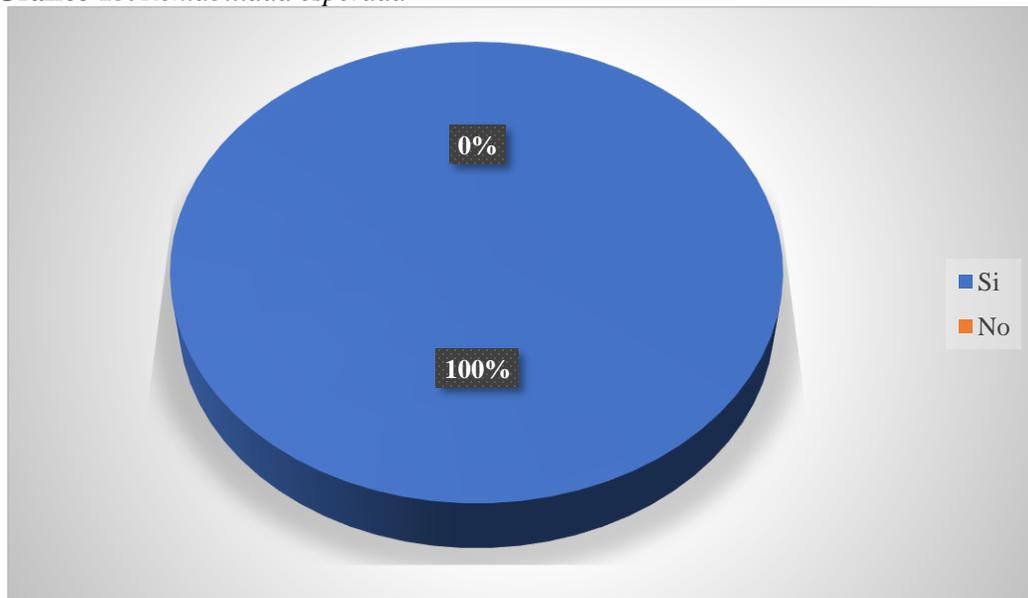
Tabla 18. *Rentabilidad esperada*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Gráfico 15. *Rentabilidad esperada*



Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Análisis

Una vez realizada la encuesta se obtuvo la siguiente información y se determinó que el 100% equivalente a cuatro personas encuestadas indican que la rentabilidad del comisariato si es la esperada según sus propósitos esperados.

15. La persona encargada de los Estados Financieros es:

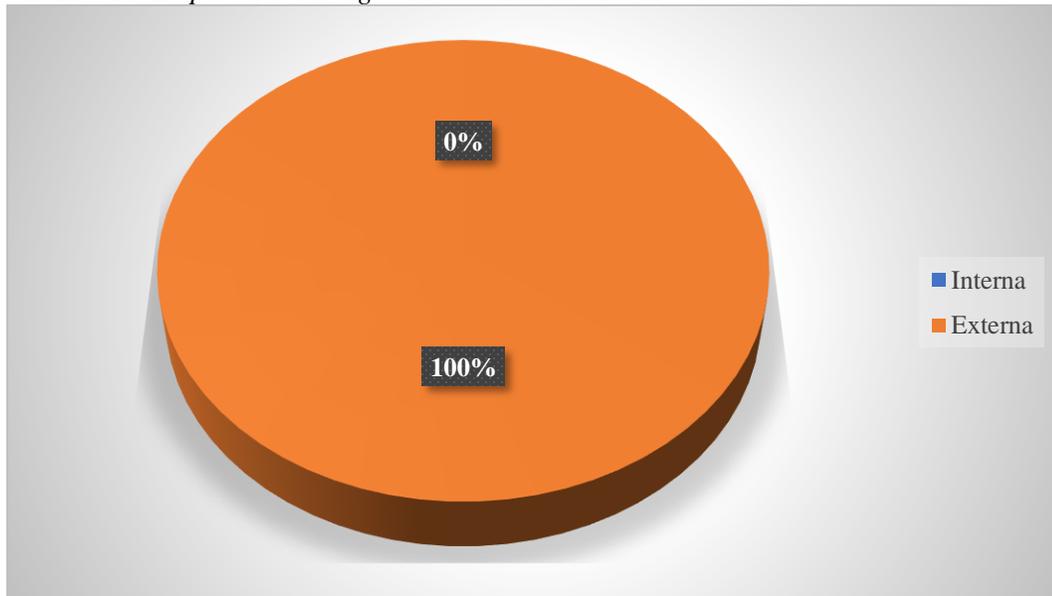
Tabla 19. *La persona encargada de los Estados Financieros*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Interna	0	0%
Externa	4	100%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Gráfico 16. *La persona encargada de los Estados Financieros*



Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Análisis

Sobre los resultados obtenidos mediante el trabajo de campo se obtiene los siguientes resultados en el cual se menciona que el 100% equivalente a cuatro personas encuestadas indican que tienen conocimientos que la persona encargada de los Estados Financieros es externa.

16. ¿Considera usted que el comisariato tendría mayor rentabilidad si implementara un adecuado control interno especialmente en el área de ventas?

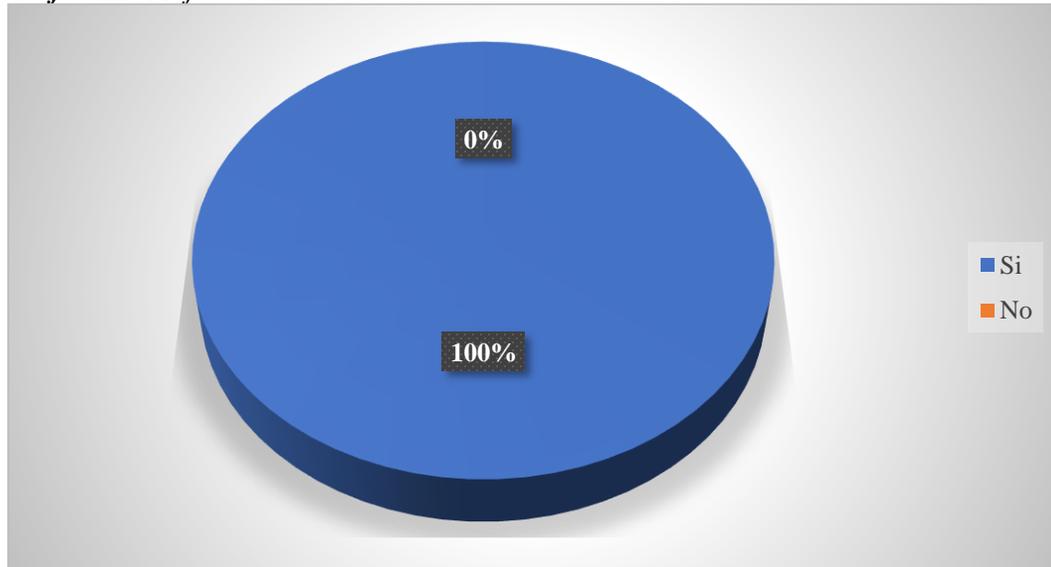
Tabla 20. *Mejoramiento en el comisariato*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Gráfico 17. *Mejoramiento en el comisariato*



Fuente: Encuesta Aplicada en DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Análisis

Sobre los resultados obtenidos mediante el trabajo de campo se obtiene los siguientes resultados en el cual se menciona que el 100% equivalente a cuatro personas encuestadas indican que el comisariato si tendría mayor rentabilidad si implementara un adecuado control interno especialmente en el área de venta.

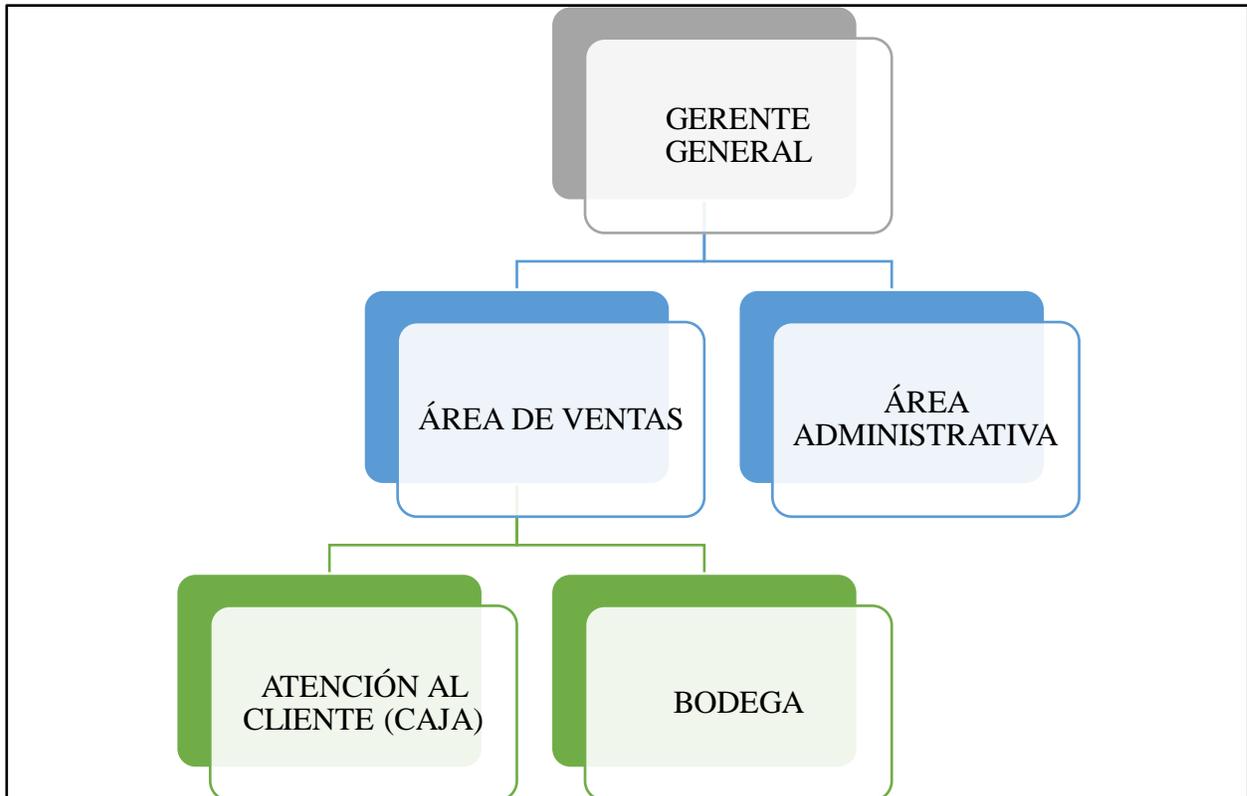
11.2. Análisis de los resultados de la encuesta.

- De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al Lic. César Vinicio Marca Baraja y a sus colaboradores en DEY-MAR el comisariato del Marisco, da como resultado que no cuenta con un Control Interno adecuado para el área de ventas que le permite comprender los riesgos y falencias más importantes que enfrenta el comisariato, establece un plan estructurado que ayuda a la alta dirección a enfocarse en el logro de sus objetivos operativos y financieros, observa la eficiencia y eficacia de las operaciones y la confiabilidad de los registros.
- Por otra parte, se pudo identificar que el comisariato presenta un inadecuado manual de funciones, políticas y procedimientos para los colaboradores por lo cual implica un riesgo para el comisariato si bien es cierto la implementación de estos manuales es importante ya que permite al comisariato establecer una estructura organizada y definiendo responsabilidades a cada uno de los colaboradores definiendo los procesos adecuados y facilitando las tareas de manera eficiente y eficaz garantizando así la calidad de los productos y servicios que estos ofrecen a sus clientes.
- Por último, en el comisariato si existe un sistema informático para llevar el reporte automatizado y actualizado de sus ventas, pero al momento de establecer un margen de rentabilidad no se realizan con los indicadores de rentabilidad adecuado ya que estos indicadores miden variables que ayudan a evaluar el progreso del comisariato e identifica los ajustes necesarios para el cumplimiento de sus objetivos.
- Es importante recalcar que para el buen desarrollo socio-económico del comisariato deben desarrollar estrategias en la cual puedan beneficiarse como lo es el correcto desempeño de sus labores utilizando manuales tanto de funciones, políticas y procedimientos que lleven a cabo cada uno de los colaboradores por las diferentes áreas a desarrollarse de igual manera al buen uso de indicadores financieros para que así el comisariato pueda conocer su rentabilidad.

11.3. Estructura organizacional

Mediante una ficha de observación aplicada en DEY-MAR el comisariato del Marisco se pudo determinar la estructura organizacional de las diferentes áreas que en ella se maneja la cual se describe a continuación:

Gráfico 18. Estructura organizacional



Fuente: DEY-MAR el comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

11.4. Matriz FODA en DEY-MAR el comisariato del Marisco

Un análisis FODA es una herramienta muy importante antes de ejecutar cualquier estrategia, el propósito de este análisis es permitir que “DEY-MAR” el Comisariato del Marisco, puedan tomar decisiones o cambios organizacionales que mejor se adapten a las necesidades del mercado en base a la información obtenida sobre su situación y el entorno económico.

11.4.1 Análisis Interno

Para el diagnóstico interno, se deberán analizar las fortalezas y las debilidades que tiene “DEY-MAR” el Comisariato del Marisco para identificar las fuerzas internas que facilitan el logro de los objetivos de la empresa, así como las limitaciones que impiden alcanzarlos de manera eficiente y eficaz.

- **Fortalezas.** – Son las destrezas que tiene “DEY-MAR” el Comisariato del Marisco que la hacen diferente de sus competidores, nos colocan en una posición de ventaja frente a otros individuos o que podemos usar para impulsarnos en el camino.
- **Debilidades.** – Se mostrará los factores que hacen quedar en una posición desfavorable respecto a los competidores, que obstaculizan o que ponen en una posición nociva con respecto a las metas que deseamos alcanzar.

Tabla 21. *Matriz FODA - Análisis Interno*

	FORTALEZA	DEBILIDADES
ANÁLISIS INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Necesidad de consumo de los clientes ✓ Excelente servicio al cliente ✓ Habilidad y experiencia en el personal en el área de ventas ✓ Los dueños de la empresa se preocupan constantemente por innovar, para ofrecer un mejor servicio a los clientes ✓ Buena relación con los proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de control de inventarios ✓ La empresa no es muy conocida por falta de publicidad ✓ Bajo nivel de captación de nuevos empleados ✓ No existen recompensas para el mejor vendedor ✓ Dentro del área donde se encuentra la empresa existen muchos competidores

Fuente: DEY-MAR el comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

11.4.2 Análisis Externo

Para realizar un diagnóstico externo, es necesario analizar las condiciones ambientales favorables en “DEY-MAR” el Comisariato del Marisco. Estos se identifican como oportunidades y tendencias de fondo que podrían ser perjudiciales en cualquier momento es una amenaza.

- **Oportunidades.** – Son los factores externos que pueden perjudicar o entorpecer al plan hacia el cumplimiento de los objetivos en “DEY-MAR” el Comisariato del Marisco.
- **Amenazas.** - Son los factores externos que se puede aprovechar para mejorar la situación o facilitar el camino hacia la meta.

Tabla 22. Matriz FODA - Análisis Externo

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANÁLISIS EXTERNOS	✓ Los consumidores prefieren comprar productos frescos y adquirirlos directamente del mercado	✓ Nuevos competidores que se puedan presentar con mejores precios y mejor calidad
	✓ Crecimiento y fuente de trabajo para la comunidad Lamanense	✓ Incrementos de nuevos impuestos por parte del gobierno para el desarrollo del negocio
	✓ Competitividad en precios en comparación con otros comisariatos	✓ No excites planeaciones estratégicas
	✓ Confianza de los consumidores	✓ Inseguridad y delincuencia que se han venido presentando
	✓ Contar con diferentes productos de mariscos que la competencia no disponga	✓ Cambio de los gustos y preferencia del consumidor

Fuente: DEY-MAR el comisariato del Marisco
Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

11.4.3 Cuadro de Análisis comparativo FODA

Tabla 23. *Cuadro comparativo FODA*

CUADRO COMPARATIVO ANÁLISIS FODA	
ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
Fortaleza	Oportunidades
De acuerdo a los resultados de la entrevista aplicada al gerente del comisariato DEY-MAR se pudo establecer como fortalezas, que el comisariato cuenta con una infraestructura de innovación constante de mercadería dando una mejor rentabilidad.	Con respecto al análisis externo, se hizo evidente que unas de las oportunidades más relevantes que cuenta el comisariato es que disponen variedades de mariscos las cuales las competencias no tienen.
Debilidad	Amenazas
Se pudo evidenciar mediante entrevistas que el comisariato DEY-MAR no cuenta con un local propio, dando como acontecimiento una menor rentabilidad de la que se podría generar si viera tenido un local propio.	Una de las amenazas más significativas que se pudieron observar, es que se están abriendo nuevos locales dedicados a la venta de mariscos con precios muy competitivos el cual puede afectar el nivel de influencia de cliente que actualmente visitan a diario el comisariato.

Fuente: DEY-MAR el comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

11.5. Cuestionario de Control Interno – COSO I

11.5.1 Componente – Ambiente de Control

Tabla 24. *Cuestionario Ambiente de Control*

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN DEY-MAR EL COMISARIATO DEL MARISCO							
Evaluado: Lic. César Vinicio Marca Baraja							
Evaluador: Lorena Faz - Yordan Torres							
Fecha: 16/05/2023							
AMBIENTE DE CONTROL							
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	CP	C/T	
1	¿La empresa posee código de ética para el desarrollo de sus actividades diarias en el área de ventas?	X			10	10	
2	¿La estructura organizacional es adecuada para el tamaño de sus actividades?	X			10	10	
3	¿El personal que integran el área de ventas están capacitados continuamente para evitar riesgos en el área de trabajo?	X			10	10	
4	¿La empresa desarrolla estrategia para el cumplimiento de su misión?	X			10	10	
5	¿El personal que labora en el departamento de ventas es adecuado para el cargo de labores y funciones?	X			10	10	
6	¿La empresa ha establecido objetivos para el departamento de ventas?	X			10	10	
7	¿Existe un sistema computarizado que facilite el registro diario de las ventas?	X			10	10	
8	¿La empresa posee manual de políticas y procedimientos en el departamento de ventas?			X	10	1	La empresa no presenta la evidencia de estos manuales.
9	¿La empresa posee manual de funciones en el departamento de ventas?			X	10	1	La empresa no presenta la evidencia del manual de funciones.
10	¿Se realiza la entrega de facturas a todos sus clientes?	X			10	10	
TOTAL:					100	82	

Fuente: DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Calificación por Componente

Tabla 25. *Tabla interpretativa: Ambiente de Control*

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
81% - 100%	CRÍTICO	ALTO
61% - 80%	ALTO	MODERADO
41% - 60%	MODERADO	BAJO
0% - 40%	BAJO	CRÍTICO

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Tabla 26. *Calificación y ponderación de Ambiente de Control*

COMPONENTE	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL
Ambiente de Control	100	82
TOTAL	100	82

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Aplicación de fórmulas - Calificación de Riesgo y Confianza

Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{82}{100} \times 100$$

$$NC = 82\%$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 82\%$$

$$NR = 18\%$$

Análisis

En DEY-MAR El Comisariato del Marisco existe un nivel de confianza alta con un valor del **82%** y un nivel de riesgo del **18%** dando así un riesgo bajo por lo cual la empresa demuestra un desempeño mínimo de que exista una mala administración dentro de ella ya que es importante que tome en consideración ese nivel de riesgo y así evitar que a futuro no presente alguna mayor debilidad. Además de ello se identificó que, en el comisariato si tienen los manuales de Políticas, procedimientos y funciones, pero no presentaron la evidencia suficiente sobre ello.

11.5.2 Componente – Evaluación de Riesgos

Tabla 27. Cuestionario Evaluación de Riesgos

EVALUACIÓN DEL RIESGO							
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	CP	C/T	
1	¿Los trabajadores se encuentran comprometidos en sus labores diarias?	x			10	10	
2	¿La empresa cuenta con un plan de contingencia para riesgo imprevisto?			x	10	2	La empresa no cuenta con un plan de contingencia debidamente adecuado.
3	¿Se provee de mercadería antes de que se termine para no tener insuficiencia de productos?	x			10	10	
4	¿El producto se encuentra en un lugar donde se conserven frescos y en buena calidad?	x			10	10	
5	¿En el departamento de ventas reporta al gerente sobre los inconvenientes de algunos productos?	x			10	10	
6	¿En la empresa DEY-MAR se han identificado los riesgos que afectan al Comercial?			x	10	2	La empresa no identifica riesgos habitualmente.
7	¿El área de ventas cuenta con tecnología adecuada para el ingreso de información de las ventas?	x			10	10	
8	¿La empresa DEY-MAR dispone de la información completa de los clientes más frecuentes?	x			10	10	
9	¿Dentro de la empresa los trabajadores utilizan el equipo de seguridad contra accidentes laborales?	x			10	10	
10	¿Los estados financieros de la empresa son elaborados periódicamente para constatar si hay algo tipo de irregularidad?	x			10	10	
TOTAL:					100	84	

Fuente: DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Calificación por Componente

Tabla 28. *Tabla interpretativa: Evaluación de Riesgos*

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
81% - 100%	CRÍTICO	ALTO
61% - 80%	ALTO	MODERADO
41% - 60%	MODERADO	BAJO
0% - 40%	BAJO	CRÍTICO

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Tabla 29. *Calificación y ponderación de Evaluación de Riesgos*

COMPONENTE	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL
Evaluación de Riesgos	100	84
TOTAL	100	84

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Aplicación de fórmulas - Calificación de Riesgo y Confianza

Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{84}{100} \times 100$$

$$NC = 84\%$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 84\%$$

$$NR = 16\%$$

Análisis

En DEY-MAR El Comisariato del Marisco existe un nivel de confianza alta con un valor del **84%** y un nivel de riesgo del **16%** dando así un riesgo bajo por lo cual la empresa demuestra que no cuentan con un plan de contingencia debidamente adecuado, es importante mencionar que una buena planificación de contingencias permite a las empresas estar preparadas para actuar en circunstancias excepcionales.

11.5.3 Componente – Actividades de Control

Tabla 30. *Cuestionario Actividades de Control*

ACTIVIDADES DE CONTROL							
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	CP	C/T	
1	¿Se realizan evaluación al desempeño laboral?	X			10	5	No se realiza constantemente.
2	¿Se lleva un registro de todos los movimientos que realiza el área de ventas?	X			10	10	
3	¿Se realizan reuniones con el personal del área de ventas para coordinar las actividades de mejoramiento?	X			10	10	
4	¿Se controla el ingreso y salida de los productos?	X			10	10	
5	¿Todos los cajeros están capacitados para realizar correctamente el registro de las ventas realizadas?	X			10	10	
6	¿Existen niveles de stock de productos?	X			10	10	
7	¿El gerente cumple con las obligaciones tributarias?	X			10	10	
8	¿El gerente revisa de manera continua los documentos del área de venta?	X			10	10	
9	¿El área de ventas posee archivos físicos de manera ordenada y segura?				10	10	
10	¿Al final del cierre de caja el dinero es contabilizado?	X			10	10	
TOTAL:					100	95	

Fuente: DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Calificación por Componente

Tabla 31. *Tabla interpretativa: Actividades de Control*

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
81% - 100%	CRITICO	ALTO
61% - 80%	ALTO	MODERADO
41% - 60%	MODERADO	BAJO
0% - 40%	BAJO	CRITICO

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Tabla 32. *Calificación y ponderación de Actividades de Control*

COMPONENTE	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL
Actividades de Control	100	95
TOTAL	100	95

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Aplicación de fórmulas - Calificación de Riesgo y Confianza

Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{95}{100} \times 100$$

$$NC = 95\%$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 95\%$$

$$NR = 5\%$$

Análisis

En DEY-MAR El Comisariato del Marisco existe un nivel de confianza alta con un valor del **95%** dado que no se realiza constantemente la evaluación del desempeño del personal y un nivel de riesgo del **5%** dando así un riesgo bajo en la Evaluación de Ambiente de Control.

11.5.4 Componente – Información y Comunicación

Tabla 33. *Cuestionario Información y Comunicación*

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	CP	C/T	
1	¿El gerente comunica a los empleados de nuevos productos que se implementen en el comisariato?	x			10	10	
2	¿Se informa a los trabajadores sobre las medidas correctivas que el Gerente va a implementar?	x			10	10	
3	¿El personal que elabora en el área de ventas desempeña sus actividades con responsabilidad?	x			10	10	
4	¿Se realiza un control de desempeño en el área de ventas?			X	10	1	Muy pocas veces se realiza un control de desempeño.
5	¿Se guardan los documentos de respaldo que validan la información reportada al superior?	x			10	10	
6	¿Se vigila el cumplimiento de las actividades y responsabilidades del empleado?	x			10	10	
7	¿Las quejas y sugerencias de los clientes son recogidas y comunicadas al personal?	x			10	10	
8	¿El gerente investiga y toma decisiones con respecto a las quejas presentadas?	x			10	10	
9	¿El nivel de productividad del departamento de ventas es aceptable?	x			10	10	
TOTAL:					90	81	

Fuente: DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Calificación por Componente

Tabla 34. *Tabla interpretativa: Información y Comunicación*

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
81% - 100%	CRITICO	ALTO
61% - 80%	ALTO	MODERADO
41% - 60%	MODERADO	BAJO
0% - 40%	BAJO	CRITICO

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Tabla 35. *Calificación y ponderación de Información y Comunicación*

COMPONENTE	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL
Información y Comunicación	90	81
TOTAL	90	81

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Aplicación de fórmulas - Calificación de Riesgo y Confianza

Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{81}{90} \times 100$$

$$NC = 90\%$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 90\%$$

$$NR = 10\%$$

Análisis

En DEY-MAR El Comisariato del Marisco existe un nivel de confianza alta con un valor del **90%** y un nivel de riesgo del **10%** dando así un riesgo bajo por lo cual la empresa demuestra que no realizan un control de desempeño constante que le permita verificar con el cumplimiento de las actividades en el comisariato.

11.5.5 Componente – Supervisión y Monitoreo

Tabla 36. *Cuestionario Supervisión y Monitoreo*

SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	CP	C/T	
1	¿En el comisariato se verifica los productos faltantes antes de hacer los pedidos?	x			10	10	
2	¿El comisariato cuenta con una persona encargada para realizar las compras o pedidos de productos?	x			10	10	
3	¿Al momento de recibir la mercadería se verifica tanto la cantidad y la calidad de estos productos?	x			10	10	
4	¿Se controla la puntualidad de los trabajadores?	x			10	10	
5	¿Se controla la calidad de los servicios brindados a los clientes?	x			10	10	
6	¿Se controla que el personal del área de bodega utilice los implementos como gorros para el cabello, guantes, mandiles, etc.			x	10	2	Muy pocas veces se controla la utilización de estos implementos.
7	¿Se supervisa que los trabajadores del comisariato lleven el uniforme adecuado para el desempeño de sus labores diarias?			x	10	2	Muy pocas veces se controla la utilización del uniforme al personal.
8	¿Se da cumplimiento a las decisiones que toma el gerente del comisariato?	x			10	10	
9	¿Se realizan seguimientos a los registros contables?	x			10	10	
10	¿Se da seguimiento si la persona encargada de los registros contables utiliza Indicadores Financieros?		X		10	10	No se realizan Indicadores Financieros.
TOTAL:					100	84	

Fuente: DEY-MAR el Comisariato del Marisco

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Calificación por Componente

Tabla 37. Tabla interpretativa: Supervisión y Monitoreo

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
81% - 100%	CRÍTICO	ALTO
61% - 80%	ALTO	MODERADO
41% - 60%	MODERADO	BAJO
0% - 40%	BAJO	CRÍTICO

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Tabla 38. Calificación y ponderación de Supervisión y Monitoreo

COMPONENTE	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL
Supervisión y Monitoreo	100	84
TOTAL	100	84

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Aplicación de fórmulas - Calificación de Riesgo y Confianza

Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{84}{100} \times 100$$

$$NC = 84\%$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 84\%$$

$$NR = 16\%$$

Análisis

En DEY-MAR El Comisariato del Marisco existe un nivel de confianza alta con un valor del **84%** y un nivel de riesgo del **16%** dando así un riesgo bajo por lo cual la empresa demuestra que no se controla diariamente que el personal del área de bodega utilice los implementos como gorros para el cabello, guantes, mandiles, etc., además muy pocas veces se controla la utilización del uniforme al personal y por último no realizan los registros contables con los adecuados Indicadores Financieros y es importante recalcar que los indicadores pueden evaluar los resultados de las operaciones del comisariato y así poder tener una mejor rentabilidad al terminar el año comercial.

11.6. Informe de Evaluación de Control Interno

Antecedentes de Evaluación de Control Interno

DEY-MAR El Comisariato del Marisco, es una empresa dedicada a la venta de mariscos de toda variedad en el Cantón La Maná la cual ha venido desarrollando sus actividades comerciales teniendo conocimientos básicos sobre Control Interno y la implementación de Manuales de Funciones, Políticas y Procedimientos ya que es de gran importancia para la toma de decisiones donde le permita minimizar costos, reducir las pérdidas, proteger los activos y a su vez maximizar la eficiencia y eficacia de su actividad económica.

Objetivo de la Evaluación de Control Interno

Desarrollar un informe de evaluación de Control Interno mediante COSO I para DEY-MAR el Comisariato del Marisco en el área de ventas con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia de la misma.

Alcance

La evaluación se realizó en el periodo 2023 y comprende al sistema de Control Interno en el área de ventas.

Resumen del Nivel de Riesgo y Confianza

Tabla 39. *Resumen General del Nivel de Riesgo y Confianza*

N.º	COMPONENTES		P. TOTAL	CALIFICACIÓN	NIVEL RE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA	DIFERENCIA
1	Ambiente Control	de	100	82	18%	82%	18
2	Evaluación Riesgo	de	100	84	16%	84%	16
3	Actividades Control	de	100	95	5%	95%	5
4	Información Comunicación	y	90	81	10%	90%	9
5	Supervisión Monitoreo	y	100	84	16%	84%	16
SUMA			490	426	13%	87%	64

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Tabla 40. Matriz de Nivel de Riesgo y Confianza

RIESGO (%)	13%	BAJO
CONFIANZA (%)	87%	ALTO

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.

Análisis de evaluación de Control Interno

Mediante el control interno aplicado al comisariato se pudo determinar el nivel de confianza y de riesgo de los cinco componentes del COSO I, el cual presentó en Ambiente de Control un nivel de riesgo bajo del 18% y un nivel de confianza alta del 82% ya que en el comisariato un desempeño mínimo de que exista una mala administración dentro de ella ya que es importante que tome en consideración ese nivel de riesgo y así evitar que a futuro no presente alguna mayor debilidad. Además de ello se identificó que, en el comisariato si tienen los manuales de funciones, políticas y procedimientos, pero no presentaron la evidencia suficiente sobre ello.

Por otro lado, en Evaluación de Riesgos presenta un nivel de confianza alta con un valor del 84% y un nivel de riesgo del 16% dando así un riesgo bajo por lo cual la empresa demuestra que no cuentan con un plan de contingencia debidamente adecuado, es importante mencionar que una buena planificación de contingencias permite a las empresas estar preparadas para actuar en circunstancias excepcionales. Por otro lado, la empresa no desempeña una evaluación en la cual puedan identificar riesgos que afecten a la misma siendo un riesgo que a futuro pueda afectar a la empresa si no se toma medidas de precaución.

En Actividades de control existe un nivel de confianza alta con un valor del 95% dado que no se realiza constantemente la evaluación del desempeño del personal y un nivel de riesgo del 5% dando así un riesgo bajo. Por otro lado, en Información y Comunicación existe un nivel de confianza alta con un valor del 90% y un nivel de riesgo del 10% dando así un riesgo bajo por lo cual la empresa demuestra que no realizan un control de desempeño constante que le permita verificar con el cumplimiento de las actividades laborales en el comisariato.

Por último en el Componente Supervisión y Monitoreo existe un nivel de confianza alta con un valor del 84% y un nivel de riesgo del 16% dando así un riesgo bajo por lo cual la empresa demuestra que no se controla diariamente que el personal del área de bodega utilice los implementos como gorros para el cabello, guantes, mandiles, etc., además muy pocas veces se

controla la utilización del uniforme al personal es importante que el personal del comisariato utilice estos implementos para mejorar la calidad de entrega de sus productos a los clientes. Además, en el comisariato no realizan los registros contables con los adecuados Indicadores Financieros y es importante recalcar que los indicadores pueden evaluar los resultados de las operaciones del comisariato y así poder tener una mejor rentabilidad al terminar el año comercial.

11.7. Análisis de Indicadores de Rentabilidad en DEY-MAR el comisariato del Marisco durante el periodo 2022

Para la realización del análisis financiero se basa en el cálculo de los Indicadores Financieros que expresan la eficiencia operativa, rendimiento y la rentabilidad del comisariato el cual se expresa de los siguientes resultados:

Rentabilidad Neta del Activo

Rentabilidad Neta del Activo =	Utilidad Neta	*	Ventas
	Ventas		Activo Total
Rentabilidad Neta del Activo =	\$ 696.15	*	\$ 10,050.00
	\$10,050.00		\$ 19,390.00
Rentabilidad Neta del Activo =	0.069268657	*	0.518308406
Rentabilidad Neta del Activo =	0.035902527		
Rentabilidad Neta del Activo =	3.59%		

Análisis

Mediante el análisis de rentabilidad neta del activo se determinó un porcentaje del 3.59% ya que esta se mide para verificar el porcentaje de los beneficios del comisariato.

Margen Bruto

Margen Bruto =	Ventas	-	Coste de Ventas
		Ventas	
Margen Bruto =	\$ 10,050.00	-	\$ 6,000.00
		\$ 10,050.00	
Margen Bruto =	\$ 4,050.00		
	\$ 10,050.00		
Margen Bruto =	0.402985075		
Margen Bruto =	40.30%		

Análisis

Mediante el Análisis del margen Bruto se puede evidenciar un porcentaje del 40.30% sobre las ventas realizadas en el comisariato.

Margen Operacional

Margen Operacional =	Utilidad Operacional
	Ventas Netas
Margen Operacional=	\$ 2,050.00
	\$ 10,050.00
Margen Operacional=	20.40%

Análisis

Una vez realizado el análisis del margen operacional se puede verificar un 20.40% sobre la utilidad de las ventas realizadas del comisariato.

Margen Neto de Ventas

Margen Neto de Ventas=	Utilidad Neta <hr/> Ventas
Margen Neto de Ventas=	\$ 696.15 <hr/> \$ 10,050.00
Margen Neto de Ventas=	6.93%

Análisis

Mediante el análisis del margen neto en ventas se determinó un 6.93% de utilidad neta sobre las ventas que se ha realizado en el comisariato.

Rentabilidad Operacional del Patrimonio

Rentabilidad Operacional del Patrimonio=	Utilidad Operacional <hr/> Patrimonio
Rentabilidad Operacional del Patrimonio=	\$ 2,050.00 <hr/> \$ 17,250.00
Rentabilidad Operacional del Patrimonio=	11.88%

Análisis

El cálculo de la rentabilidad operacional la que mide la cantidad de ganancias que obtiene el comisariato por cada dólar de sus ventas, una vez que se cancela los salarios y gastos administrativos, en donde el cálculo demostró un margen operacional del 11,88% lo que se demostró que por cada dólar de venta el comisariato gana \$ 11,88.

Rentabilidad sobre Activos (ROA)

$$\text{ROA} = \frac{\text{Ingresos Generados Netos}}{\text{Activos Totales}} \times 100$$

$$\text{ROA} = \frac{\$ 1,000.00}{\$ 19,390.00}$$

$$\text{ROA} = 5.16\%$$

Análisis

El resultado de este indicador es del 5.16% lo cual indica que su rentabilidad es regular ya que una rentabilidad en ROA debe superar el 5% de los ingresos generados sobre el total de activos.

11.8. Análisis General de Indicadores de Rentabilidad

Mediante el análisis de los indicadores de rentabilidad en DEY-MAR se pudo verificar un rendimiento bueno a sus objetivos alcanzados lo cual se desglosa a continuación:

El indicador de margen bruto dejó como resultado 40.30% que reflejó una rentabilidad medianamente regular considerando el rubro de negocio en DEY-MAR el comisariato del Marisco, es decir que la gestión de la empresa presenta ciertas deficiencias que podrían relacionarse con un cierto intervalo en el costo de ventas o inconsistencias en el establecimiento de precios que infiere directamente sobre las ganancias que perciben en el comisariato.

El indicador de margen operacional presentó un resultado de 20.40% en el cual se puede verificar que existen dificultades al interior del comisariato, en vista que dicho porcentaje es un reflejo de la capacidad de la empresa para operar en el mercado generando la rentabilidad de la misma, esta medición se realizó sin antes haber deducido los impuestos e intereses. En forma similar el margen neto presentó un resultado de 6.93% denotando que la utilidad neta del comisariato es relativamente bajo debido que los costos y desembolsos por impuestos e intereses que cancela constituyen una parte considerable del total de ventas. A través del indicador de rentabilidad del patrimonio se observó que la empresa presentó un resultado de 11.88% que expresa una rentabilidad del patrimonio.

En relación a la ROA presentado en el comisariato se pudo determinar el 5.16% lo cual indica que su rentabilidad es regular ya que una rentabilidad en ROA debe superar el 5% de los ingresos generados sobre el total de activos.



**MANUAL DE FUNCIONES, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN
“DEY-MAR” EL COMISARIATO DEL MARISCO, CANTÓN LA
MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI**

AUTORES:

Faz Cáceres Lorena Yamilex

Torres Cedeño Yordan Efrain

12. PROPUESTA

Con el siguiente manual se llevará a cabo y dirigido a las función, política y procedimiento para que contribuya en la mejora del departamento de ventas, el manual de políticas y procedimientos y función tiene como finalidad direccionar a los colaboradores que componen el departamento de ventas en la empresa DEY-MAR a través de una un departamento de ventas que labore de manera eficiente, siguiendo los procedimientos de políticas necesarias para las ventas así minimizar desconocimiento de las responsabilidades en el ámbito laboral.

Introducción

El manual se diseñó considerando la necesidad actual de la empresa estabilizando los riesgos del comisariato del marisco DEY- MAR dando a conocer con exactitud las normas de las actividades a desempeñar por medio de esta herramienta, así mismo que se especifiquen las responsabilidades que se deben considerar en cada una de las áreas para llegar al cumplimiento de sus objetivos.

El presente manual proporcionará los lineamientos necesarios para el manejo del inventario desde su adquisición que surge de la necesidad de abastecimiento hasta su despacho y entrega al cliente. Así como también el establecer las políticas necesarias a cumplirse a fin de cubrir las necesidades de mantener un control interno adecuado y evitar la mal utilización de los recursos, error en sus registros contables, caer en desabastecimientos y la no entrega oportuna de un pedido en el tiempo establecido en la negociación con el cliente.

Finalmente, este manual tiene como objetivo ayudar a la alta gerencia a obtener datos reales y confiables que permita tomar las decisiones en base a los resultados obtenidos.

Descripción de la empresa

DEY-MAR inició sus actividades comerciales en el año 2017 siendo el dueño gerente general Lic. César Vinicio Marca Baraja, empezó con sus actividades diarias de ventas de mariscos ubicado en el Cantón la Maná, en ese entonces la empresa no contaba con mucha mercadería dando faltantes de productos a los consumidores.

En el año 2019 la empresa ya había cogido bastante popularidad y le había ido bien en sus actividades y comenzaron a implementar más variedades de mariscos, tales como camarones, cangrejos, pulpos, etc. Satisfaciendo las necesidades de los clientes.

Ya para en el 2022 DEY-MAR habría sido todo un éxito en cuanto a ventas de mariscos, su mercadería y servicio era de mucha relevancia vendiendo al por mayor y menor cualquier clase de productos, en la actualidad la empresa está en muy buen posicionamiento gracias al trabajo que ha venido desempeñando.

- **Misión**

El comisariato “DEY-MAR” tiene como misión “Hacer cada uno de las cosas con mucho amor y dedicación en nuestro trabajo, el comisariato se desempeña en dar la mejor atención a nuestros clientes, buscar la excelencia y lograr el crecimiento de la empresa día a día.”

- **Visión**

La visión del comisariato “DEY-MAR” es: “Ser la empresa líder en la comercialización de producto del mar, Implementando y actualizando en cada ámbito, para dar un mejor servicio que permita en un futuro lograr un fuerte posicionamiento en cada uno de nuestros puntos de ventas entregando soluciones a las necesidades de nuestros clientes.

Valores corporativos

- **Compromiso.** – Disposición del gerente y los colaboradores con el comisariato, de trabajar en equipo con probidad, sentido de pertenencia y liderazgo.
- **Respeto.** - Permite que las personas dentro de la empresa puedan reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades propias, del prójimo y los derechos de los individuos y de la sociedad.
- **Responsabilidad.** – Nos comprometemos con el cumplimiento de las obligaciones, o en el cuidado al momento de tomar las decisiones o realizar algo.
- **Confianza.** - Generamos confianza y credibilidad en nuestras actuaciones con los grupos de interés, lo cual permitirá mantener relaciones sólidas y perdurables en el tiempo.

- **Honestidad.** - Somos y seremos una empresa que con el pensar, decir y actuar enmarcamos dentro de la ética, los principios y los valores. Encaminados en decir la verdad, ser decentes, razonables y justos.
- **Solidaridad.** - La entidad tiene la responsabilidad de proponer por el interés de sus miembros, aportando soluciones para satisfacer las necesidades y los retos comunes.

Objetivo general

Establecer políticas y procedimientos como guía orientada para el personal en el área de ventas en la empresa de “DEY-MAR” las cuales contribuye la orientación en el ámbito laboral capacitando cada puesto de trabajo obteniendo resultados adecuados.

Objetivos específicos

- Desarrollar un manual de funciones con la responsabilidad encomendada a las personas de acuerdo al cargo que desempeña.
- Desarrollar un manual de procedimientos encomendados a cada proceso.
- Formular políticas que serán descritas en los procedimientos.

Alcance

El presente manual de funciones, políticas y procedimientos será puesto en práctica diariamente al personal que labora en el comisariato, está dirigido directamente a las actividades que se realizan dentro del flujo de venta de mercadería, dejando en claro los métodos que se deben aplicar, la elaboración del presente manual garantiza que cada uno de los labradores tengan un conocimiento previo de manera adecuada dando un eficiente procedimiento para facilitar el servicio y lograr mayor agilidad, imparcialidad, transparencia y efectividad en las acciones.

FUNCIÓN		Pág. 1/5
<p>FUNCIONES</p>  <p>Dirigido al:</p> <p>Gerente</p> <p>Administrador</p> <p>Cajeros</p> <p>Bodeguero</p>		
Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.	Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa	Fecha de Elaboración: 27/06/2023

FUNCIÓN DEL GERENTE		Pág. 2/5
<p>Descripción del cargo:</p> <p>El gerente general es el que gestiona las operaciones diarias de su empresa. Supervisa todos los aspectos del negocio, desde las ventas hasta la producción, y se aseguran de que todo funcione correctamente. Es responsable de la gestión global de una empresa o negocio. Se encarga de planificar y dirigir las operaciones de la empresa. También desarrollan políticas, gestionan las operaciones diarias y supervisan el trabajo de los gerentes subordinados.</p> <p>Requisitos para ocupar el cargo:</p> <p>Título universitario en carreras Comercial, Experiencia en materia de planificación y presupuestos,</p> <p>Excelentes capacidades comunicativas, Aptitud para solucionar problemas, Excepcionales capacidades de organización y de liderazgo.</p> <p>Experiencia: Es necesario de por lo menos 2 años en áreas administrativas.</p> <p>Funciones principales</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Planificar y supervisar todas las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa. ✚ Cubrir rápidamente los puestos en los casos de que algún empleado se vea imposibilitado. ✚ Gestionar las operaciones diarias de la empresa. ✚ Garantizar que todos los aspectos del funcionamiento de la empresa se desarrollen sin problemas. ✚ Asegurarse de que la empresa es rentable y tiene suficiente dinero para pagar sus facturas. ✚ Asegurarse de que la empresa cumple todas las leyes y reglamentos. ✚ Garantizar que todos los empleados trabajen juntos para cumplir los plazos y mantenerse centrados en los objetivos de la empresa. ✚ Garantizar que no haya conflicto entre los intereses de la empresa y los de sus empleados. 		
Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.	Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa	Fecha de Elaboración: 27/06/2023

FUNCIÓN DEL ADMINISTRADOR		Pág. 3/5
<p>Descripción del cargo:</p> <p>Un administrador es una persona el cual es el responsable de gestionar los recursos y las actividades que desempeña una organización para garantizar el buen funcionamiento y desempeño de la institución, además de cumplir con sus objetivos. Es responsable de llevar a cabo las actividades necesarias para alcanzar las metas organizacionales, es el que desempeña las funciones para que la organización se encamine hacia la consecución de dichas metas.</p> <p>Requisitos para ocupar el cargo:</p> <p>Título de tercer nivel, con conocimientos actualizados en temas de finanzas, contables, tributarios y administrativos.</p> <p>Experiencia: Mínimo 2 años de experiencia relacionada con el perfil.</p> <p>Funciones principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Gestionar y entregar los informes sobre estados financieros con sus anexos y notas o los que sean solicitados. ✚ Revisión de los roles de pago quincenales y mensuales. ✚ Supervisar todas las actividades que realizan los asistentes contables. ✚ Comprobar que todas las transacciones efectuadas dentro del proceso estén registradas en el sistema contable. ✚ Organizar para establecer las funciones y responsabilidades correspondientes y que va a realizar cada departamento o área de la empresa. ✚ Efectuar los cierres mensuales y anuales de acuerdo a los plazos establecidos por los organismos de control. ✚ Fijar funciones y responsabilidades en toda la empresa ✚ Efectuar los análisis financieros mensuales para su respectiva revisión. ✚ Dar solución inmediata a los problemas de la empresa 		
Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.	Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa	Fecha de Elaboración: 27/06/2023

FUNCIÓN DE CAJEROS		Pág. 4/5
<p>Descripción del cargo:</p> <p>El cajero es el que debe recepcionar, entregar y custodiar dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la empresa y la cancelación de pagos que correspondan a través de caja, conforme al rubro de cada empresa. Estos profesionales se encargan de calcular la cantidad de dinero a ser pagada en virtud de la compra o el consumo del cliente. Así mismo, reciben los pagos y entregan las facturas correspondientes.</p> <p>Requisitos para ocupar el cargo:</p> <p>Título de graduado de educación secundaria, experiencia laboral como cajero o un puesto de ventas similar, conocimientos informáticos básicos, orientado a la satisfacción del cliente</p> <p>Experiencia: Tener a lo mucho un 1 año de haber laborado en atención al cliente y un buen conocimiento de cómo funcionan las cajas registradoras.</p> <p>Funciones principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Atención y asesoramiento a los clientes para dar un buen servicio y resolver sus dudas, siempre de forma amable y respetuosa. ✚ Ayuda a los clientes para la colocación de los productos en las bolsas y posterior traslado. ✚ Manejo de la caja registradora, realizando cobros en efectivo o con tarjeta. ✚ Verificación del dinero en efectivo recibido y su posterior devolución para evitar billetes falsos. ✚ Gestión de la reposición de artículos en los estantes realizando la rotación óptima de productos con fechas próximas a la caducidad ✚ Manejo eficaz de los lectores digitales, terminales de pago o TPV para efectuar un correcto cobro a los clientes ✚ Atención telefónica, vía email o presencial con los clientes para tomar sus pedidos y brindar toda la información necesaria. 		
Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.	Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa	Fecha de Elaboración: 27/06/2023

FUNCIÓN DE BODEGUERO		Pág. 5/5
<p>Descripción del cargo:</p> <p>Es el lugar destinado para el almacenamiento y resguardo de todos los productos y artículos adquiridos por la institución. El bodeguero es la persona responsable de mantener en buen estado, conservación y vigilancia el uso adecuado de los bienes que están bajo su guarda y cuidado, así como el de respaldar todas las operaciones realizadas por medio del uso obligatorio de los diferentes comprobantes.</p> <p>Requisitos para ocupar el cargo:</p> <p>Bachiller en Educación Media (estudios secundarios), compromiso con la institución y las personas que trabajan, recibir y entregar mercancías y preparar pedidos, informar el estado de stocks al jefe de almacén y de otras actividades dentro de la empresa.</p> <p>Experiencia: Tener al menos 1 año de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el puesto</p> <p>Funciones principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Recepción de mercaderías y productos. ✚ Entregar mercaderías al salón de ventas. ✚ Mantener limpia la bodega. ✚ Supervisar la entrada y salida de vehículos propios y tercerizados a la organización. ✚ Controla el descargue de los mariscos. ✚ Lleva registro de todo el producto que entra y sale del almacén. Se encarga de mantener al día el inventario de productos que se manejan en la bodega. ✚ Verifica que todos los artículos o productos que entran al almacén y salen de este se encuentren en óptimas condiciones. ✚ Elabora órdenes de ingreso y despacho, cada vez que entra o sale mercancía de la bodega, debe elaborar la documentación necesaria para registrar dichos movimientos. 		
Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.	Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa	Fecha de Elaboración: 27/06/2023

POLÍTICAS



Pág. 1/5

POLÍTICAS



Elaborado por:
Faz Y. & Torres Y.

Aprobado por:
Econ. Carmen Ulloa

Fecha de Elaboración:
27/06/2023

POLÍTICAS DE ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS		Pág. 2/5
<p>POLÍTICAS ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS ESTABLECIDAS POR LA EMPRESA DEY-MAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Los trabajadores tendrán que usar equipo de protección para el manejo de productos tales como guantes, malla para el cabello o gorras. ✚ Tener comunicación directa con el gerente la cual se le comunicara que la mercadería ya se envió. ✚ Se hacen las operaciones a la descarga de las mercaderías desde los camiones, así como a su desplazamiento hasta la zona de recepción o de consolidación. ✚ El bodeguero encargado realizará el respectivo análisis de cómo viene la mercadería si ésta cuenta con las características de los altos mandos. ✚ El almacenamiento de mercancía requiere de cuidados especiales que garanticen el buen estado de la misma y la seguridad del trabajador que la opere. ✚ Durante todo el proceso de recepción de mercaderías, es de vital importancia registrar toda la información y dejar constancia de la llegada del nuevo producto. ✚ Mantener organizado el espacio físico y el funcionamiento de la empresa teniendo en cuenta la eficiencia en la distribución interna cumpliendo con la normativa de seguridad e higiene. ✚ La empresa debe contar con personal calificado bajo la responsabilidad del jefe de cada proceso. ✚ Se debe impedir el ingreso de personas no autorizadas a las áreas de almacenamiento. 		
Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.	Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa	Fecha de Elaboración: 27/06/2023

POLÍTICAS EN VENTAS		Pág. 3/5
<p>POLÍTICAS DE VENTAS ESTABLECIDAS POR LA EMPRESA DEY-MAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ El vendedor tiene que usar el respectivo uniforme y mandil que se le otorgue la cual le identifique el puesto de trabajo. ✚ La atención y el servicio al cliente serán acciones de gran relevancia utilizando normas de cortesía, amabilidad y cordialidad. ✚ Dar a conocer al cliente la variedad de mariscos que dispone la empresa. ✚ Explicar precios de los mariscos o si están de oferta dar a conocer a los proveedores para que esas mercaderías no queden en estancamiento. ✚ El vendedor procede a mirar el producto que se encuentre en buenas condiciones para su respectiva entrega. ✚ Mantener el área limpia dando una buena imagen a la empresa ✚ Ser amable con los proveedores ✚ Tener conocimiento sobre de cuántos días dura el marisco a dañarse ✚ Mantener los mariscos en ambiente fresco ✚ Conocer muy bien el producto para su respectiva venta ✚ Revolucionar con diferentes tipos de innovación de mercadería ✚ Dar opiniones de producto a vender ✚ Dar descuento los productos que no se vayan a vender a tiempo ✚ Todos los procesos de compra deben estar respaldados por la factura correspondiente 		
Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.	Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa	Fecha de Elaboración: 27/06/2023

POLÍTICAS EN CAJA		Pág. 4/5
<p>POLÍTICAS DE CAJA ESTABLECIDAS POR LA EMPRESA DEY-MAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Unas de las primeras políticas son las recepciones de ventas en cuanto a los pagos pueden ser en efectivo o a través de transferencias que indique la administración al gerente. ✚ Si el pago es en efectivo se debe entregarse al cajero, o si es mediante transferencias corroborar si el dinero ha llegado a la cuenta. ✚ Se establece un horario adecuado para hacer depósito bancario por motivos de seguridad. ✚ El arqueo de las cajas debe de realizarla el gerente de forma sorpresiva en presencia del encargado responsable. ✚ Los fondos de caja chica deberán ser utilizados solamente para pagos menores. ✚ La comprobación de caja debe ser supervisada por el gerente o administrador o contador. ✚ El encargado de caja deberá tener un buen conocimiento al momento de llevar los procesos para que no haya datos erróneos al momento de emitir las facturas. ✚ Los fondos de la Caja Chica deberán permanecer en un solo lugar en la oficina o puesto de la persona encargada. ✚ Justificar con los documentos apetecidos por el uso de caja. En caso de no constar con lo requerido tales como (facturas o notas ventas etc.), se tomará un descuento del sueldo del trabajador encargado. ✚ El encargado deberá de estar supervisando el manejo de caja para que no haya inseguridad al momento del cierre. ✚ En caso de ausencia temporal de la persona encargada de la caja chica por vacaciones, enfermedad, permiso u otra causa, la Jefatura Administrativa asignará, a otra persona encargada. 		
Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.	Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa	Fecha de Elaboración: 27/06/2023



POLÍTICAS DE COMPRA DE MERCADERÍA

- + Para realizar un pedido es necesario tenerla firma de la persona responsable.
- + Pedidos no autorizados y sellos válidos por la gerencia.
- + No adquirir productos que no cuenten con el registro correspondiente.
- + Aclarar al proveedor que solo se aceptan los productos con las fechas de vencimiento próximas según conforme el producto.
- + Realizar la verificación de la mercadería con la factura de compra.
- + Registro de la factura y mercadería en el sistema.
- + Registrar el ingreso del des embarcamiento de mercadería (mes, día, hora, año)
- + Procurar comprar a precio accesible.

INGRESO DE MERCADERÍA

- + En el comisariato la mercadería puede ser receptada previa verificación con el debido documento de respaldo (orden de compra y factura).
- + Cada vez que ingrese mercadería al comisariato debe ser registrada en el sistema y actualizar los saldos. Se debe informar a la gerencia de las operaciones de ingresos de mercadería y los inconvenientes en caso de suscitarse.
- + La documentación de las operaciones que sustentan el ingreso de mercadería debe ser almacenada cuidadosamente y mantenerlas a buen recaudo.
- + Cada producto que ingresa al comisariato debe ser codificado adecuadamente.
- + La salida de los productos de la bodega a las perchas debe ser registrada para evitar confusiones en los saldos.

Elaborado por:
Faz Y. & Torres Y.

Aprobado por:
Econ. Carmen Ulloa

Fecha de Elaboración:
27/06/2023

PROCEDIMIENTOS		Pág. 1/1
<p>PROCEDIMIENTOS</p> 		
Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.	Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa	Fecha de Elaboración: 27/06/2023

PROCEDIMIENTOS ALMACENAMIENTO DEL PRODUCTO	DEL		PAG.1/4
---	------------	--	----------------

PROCEDIMIENTOS ALMACENAMIENTO DEL PRODUCTO



Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.	Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa	Fecha de Elaboración: 27/06/2023
---	--	--

PROCEDIMIENTOS ALMACENAMIENTO DEL PRODUCTO		PAG. 2/4
<p>Objetivos</p> <p>Asegurar una eficaz distribución del producto asegurando el abastecimiento continuo, oportuno y adecuado de los productos para garantizar los servicios de manera constante y así optimizar la eficiencia en las operaciones de la empresa.</p> <p>Alcance</p> <p>El presente manual será puesto en práctica con el fin de tener un adecuado almacenaje de mercancías buscando contar siempre con stock disponible. Ese stock asegura que exista un flujo de ventas constante en la empresa, disponiendo continuamente de existencias suficientes para cumplir con la demanda.</p> <p>Glosario</p> <p>Almacenamiento. - Consiste en colocar las mercancías dentro de la zona del almacén destinada a depósito y conservación.</p> <p>Bodeguero. – Es el que responde por el manejo adecuado del almacenamiento y conservación de los elementos entregados bajo custodia de la administración, llevando el control de mercadería, equipo y herramienta que se tiene en bodega.</p> <p>Perchas. - Es decir, que cada producto está en cierta ubicación por alguna razón. El posicionamiento de cada producto fue claramente pensado en el punto de ventas con el objetivo final de incrementar el rendimiento.</p> <p>Etiqueta. - Las etiquetas facilitan información muy valiosa acerca de la composición, la cantidad, la procedencia, las características o las condiciones de conservación de los productos. Es fundamental prestar atención y leer su etiquetado antes de adquirir uno.</p>		
Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.	Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa	Fecha de Elaboración: 27/06/2023

PROCEDIMIENTOS ALMACENAMIENTO DEL PRODUCTO		PAG. 3/4
---	--	-----------------

PROCEDIMIENTOS DE ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO

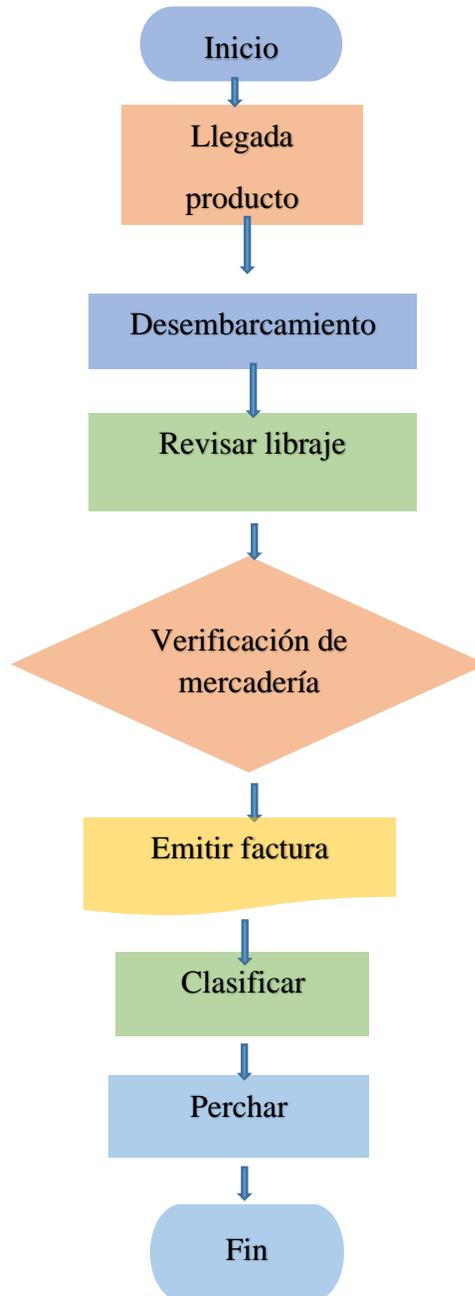
Este procedimiento consta de los siguientes pasos:

N°	Detalle	Responsable
1	Llegada del producto a la empresa	Cliente
2	Se hace el desembarcamiento de llegada	Empleados
3	Ver si está completo el libraje de los mariscos	Bodeguero
4	Corroborar de cómo está la mercadería antes de ser ingresado en bodega	Bodeguero
5	Emitir factura al proveedor el cual llevo con la mercadería	Vendedor
6	Lavar, clasificar, ordenar, para después llevar a las perchas	Empleados
7	Etiquetar los productos llevar a las perchas	Empleados

Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.	Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa	Fecha de Elaboración: 27/06/2023
---	--	--

<p>PROCEDIMIENTO ALMACENAMIENTO DEL PRODUCTO</p>		<p>Pág. 4/4</p>
---	--	-----------------

Flujograma de almacenamiento del Producto



<p>Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.</p>	<p>Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa</p>	<p>Fecha de Elaboración: 27/06/2023</p>
---	--	--

PROCEDIMIENTOS DE VENTAS		PAG. 1/4
<p>PROCEDIMIENTOS DE VENTAS</p> 		
Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.	Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa	Fecha de Elaboración: 27/06/2023

PROCEDIMIENTOS DE VENTAS		PAG. 2/4
<p>Objetivo</p> <p>Optimizar las actividades diarias en el comisariato direccionando al personal para que realicen las tareas asignadas evitando pérdidas en las ventas del producto, para que siga un proceso lógico y con la documentación necesaria para obtener excelentes resultados.</p> <p>Alcance</p> <p>El presente manual será puesto en práctica diariamente que participa en las actividades que se realizan dentro del flujo de venta de mercadería cabe recalcar que todas las actividades estarán controladas por el manual.</p> <p>Glosario</p> <p>Vendedor. - Es el elemento más importante de las ventas personales porque permite establecer una comunicación directa y personal con los clientes actuales y potenciales de la empresa, es una persona encargada de impulsar el conocimiento y la visibilidad de un producto, servicio o marca mediante diversas tácticas promocionales.</p> <p>Identificación del producto. - La identificación de productos mediante etiquetas es imprescindible para llevar una buena gestión de inventario. Las etiquetas nos permiten identificar el producto de manera rápida</p> <p>Preparación de pedidos. - Durante este proceso, hay que tener en cuenta las comprobaciones previas, para asegurarse de que la mercancía se encuentra en buen estado y se corresponde realmente con las solicitudes del cliente.</p> <p>Empaquetado. - El proceso de empaquetado empieza cuando se ha llevado a cabo la preparación del pedido. Se trata de empaquetar la mercancía solicitada por el cliente adecuadamente,</p>		
Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.	Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa	Fecha de Elaboración: 27/06/2023

PROCEDIMIENTO DE VENTAS		Pág. 3/4																											
<p>PROCEDIMIENTOS DE VENTAS</p> <p>Este procedimiento consta de los siguientes pasos:</p> <table border="1" data-bbox="318 583 1382 1360"> <thead> <tr> <th data-bbox="318 583 396 659">N°</th> <th data-bbox="396 583 1149 659">Detalle</th> <th data-bbox="1149 583 1382 659">Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="318 659 396 735">1</td> <td data-bbox="396 659 1149 735">Atención de manera eficiente y eficacia al cliente</td> <td data-bbox="1149 659 1382 735">Vendedor</td> </tr> <tr> <td data-bbox="318 735 396 810">2</td> <td data-bbox="396 735 1149 810">Mostrar las variedades de marisco que ofrece DEY-MAR</td> <td data-bbox="1149 735 1382 810">Vendedor</td> </tr> <tr> <td data-bbox="318 810 396 886">3</td> <td data-bbox="396 810 1149 886">Explicar detalladamente los precios de cada variedad de mariscos que el consumidor desee adquirir</td> <td data-bbox="1149 810 1382 886">Vendedor</td> </tr> <tr> <td data-bbox="318 886 396 961">4</td> <td data-bbox="396 886 1149 961">Verificar que el producto se encuentre en perfecta condición para su respectiva entrega</td> <td data-bbox="1149 886 1382 961">Vendedor</td> </tr> <tr> <td data-bbox="318 961 396 1037">5</td> <td data-bbox="396 961 1149 1037">Retirar el producto de las vitrinas cortarlos y pesarlos</td> <td data-bbox="1149 961 1382 1037">Vendedor</td> </tr> <tr> <td data-bbox="318 1037 396 1113">6</td> <td data-bbox="396 1037 1149 1113">Empacar en bolsas los mariscos</td> <td data-bbox="1149 1037 1382 1113">Vendedor</td> </tr> <tr> <td data-bbox="318 1113 396 1188">7</td> <td data-bbox="396 1113 1149 1188">Cobro a los clientes</td> <td data-bbox="1149 1113 1382 1188">Vendedor</td> </tr> <tr> <td data-bbox="318 1188 396 1264">8</td> <td data-bbox="396 1188 1149 1264">Despacho del pedido</td> <td data-bbox="1149 1188 1382 1264">Vendedor</td> </tr> </tbody> </table>			N°	Detalle	Responsable	1	Atención de manera eficiente y eficacia al cliente	Vendedor	2	Mostrar las variedades de marisco que ofrece DEY-MAR	Vendedor	3	Explicar detalladamente los precios de cada variedad de mariscos que el consumidor desee adquirir	Vendedor	4	Verificar que el producto se encuentre en perfecta condición para su respectiva entrega	Vendedor	5	Retirar el producto de las vitrinas cortarlos y pesarlos	Vendedor	6	Empacar en bolsas los mariscos	Vendedor	7	Cobro a los clientes	Vendedor	8	Despacho del pedido	Vendedor
N°	Detalle	Responsable																											
1	Atención de manera eficiente y eficacia al cliente	Vendedor																											
2	Mostrar las variedades de marisco que ofrece DEY-MAR	Vendedor																											
3	Explicar detalladamente los precios de cada variedad de mariscos que el consumidor desee adquirir	Vendedor																											
4	Verificar que el producto se encuentre en perfecta condición para su respectiva entrega	Vendedor																											
5	Retirar el producto de las vitrinas cortarlos y pesarlos	Vendedor																											
6	Empacar en bolsas los mariscos	Vendedor																											
7	Cobro a los clientes	Vendedor																											
8	Despacho del pedido	Vendedor																											
Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.	Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa	Fecha de Elaboración: 27/06/2023																											

<p>PROCEDIMIENTO DE VENTAS</p>		<p>Pág. 4/4</p>
---------------------------------------	--	-----------------

Flujograma de Ventas

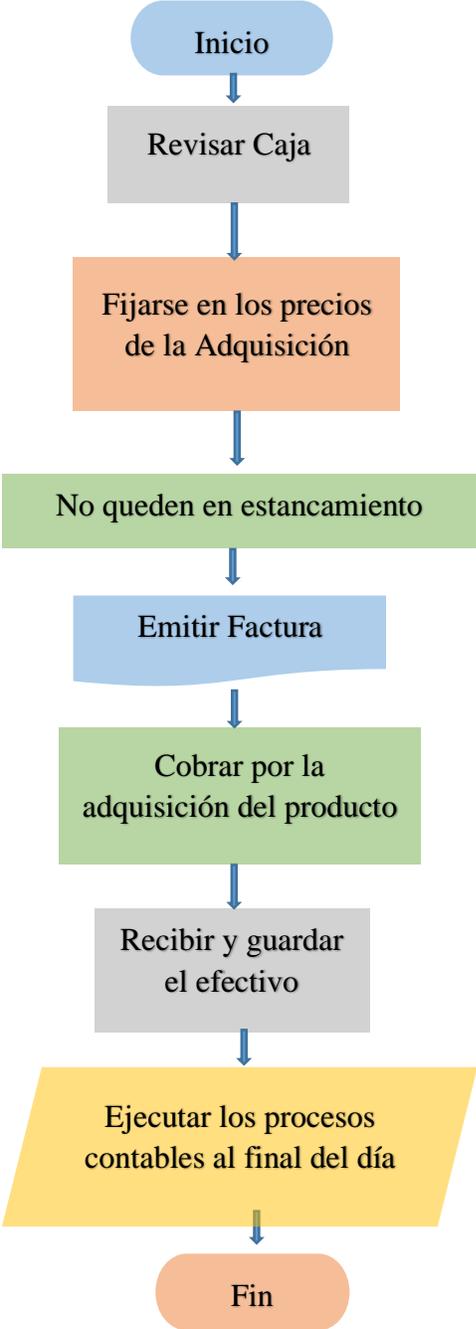


<p>Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.</p>	<p>Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa</p>	<p>Fecha de Elaboración: 27/06/2023</p>
---	--	--

**ACTIVIDADES DE CAJERO****Elaborado por:**
Faz Y. & Torres Y.**Aprobado por:**
Econ. Carmen Ulloa**Fecha de Elaboración:**
27/06/2023

ACTIVIDADES DE CAJERO		Pág. 2/4
<p>Objetivo</p> <p>Examinar los procedimientos de transacciones del manejo del efectivo de caja con un proceso logístico evitando los errores en el manejo de caja.</p> <p>Alcance</p> <p>El presente manual se lo realiza con la finalidad de analizar y llevar un control adecuado en el procedimiento de caja comprobando si el dinero en efectivo recaudado sea igual a lo contabilizado junto sus documentos de respaldo.</p> <p>Glosario</p> <p>Cajero. - Se encarga de recibir los pagos y entrega el recibo correspondiente utilizando cajas registradoras, computadoras o escáneres para realizar su trabajo. Al ser el último punto de contacto entre el cliente y el establecimiento, es fundamental que el cajero deje una muy buena impresión para que el cliente desee regresar.</p> <p>Recibir dinero. - Los supervisores les entregan a los cajeros una cantidad diaria de dinero en efectivo denominado caja chica. El cajero debe contar dicho dinero, pues es necesario que coincida con el que reportará como parte del total entregado al finalizar la jornada</p> <p>Riesgo. - El cargo está sometido al riesgo de la pérdida de dinero, ya sea por dar mal un vuelto, por cobrar mal alguna mercadería y en caso de bancos que reciban mal un depósito o paguen mal un cheque, o que realicen un registro de transacción de forma incorrecta.</p> <p>Facturas. – Las facturas emitidas deben estar redactadas por escrito. Por lo tanto, deben imprimirse o enviarse por correo postal o por correo electrónico.</p> <p>Cobrar. - Son los encargados de recaudar el dinero por concepto de la compra de bienes o por el pago de servicios por parte del cliente.</p>		
Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.	Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa	Fecha de Elaboración: 27/06/2023

ACTIVIDADES DE CAJERO		Pág. 3/4																								
<p>ACTIVIDADES DE CAJERO</p> <p>Este procedimiento consta de los siguientes pasos:</p> <table border="1" data-bbox="323 554 1370 1404"> <thead> <tr> <th data-bbox="323 554 402 627">N°</th> <th data-bbox="402 554 1143 627">Detalle</th> <th data-bbox="1143 554 1370 627">Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="323 627 402 737">1</td> <td data-bbox="402 627 1143 737">Antes de que empiece el día de labor hay que corroborar el dinero de caja con que se va a empezar a trabajar.</td> <td data-bbox="1143 627 1370 737">Vendedor</td> </tr> <tr> <td data-bbox="323 737 402 957">2</td> <td data-bbox="402 737 1143 957">Antes de proceder a cobrar fijarse bien en los precios de la adquisición del producto y prevenir discordia con el cliente, usar detector de billetes falsos y prevenir billetes en mal estado.</td> <td data-bbox="1143 737 1370 957">Vendedor</td> </tr> <tr> <td data-bbox="323 957 402 1066">3</td> <td data-bbox="402 957 1143 1066">Tratar de vender toda la mercadería y no queden en estancamiento</td> <td data-bbox="1143 957 1370 1066">Vendedor</td> </tr> <tr> <td data-bbox="323 1066 402 1142">4</td> <td data-bbox="402 1066 1143 1142">Dar las respectivas facturas</td> <td data-bbox="1143 1066 1370 1142">Vendedor</td> </tr> <tr> <td data-bbox="323 1142 402 1215">5</td> <td data-bbox="402 1142 1143 1215">El encargado de caja recibe el efectivo</td> <td data-bbox="1143 1142 1370 1215">Vendedor</td> </tr> <tr> <td data-bbox="323 1215 402 1291">6</td> <td data-bbox="402 1215 1143 1291">Llevar los ingresos a caja</td> <td data-bbox="1143 1215 1370 1291">Vendedor</td> </tr> <tr> <td data-bbox="323 1291 402 1404">7</td> <td data-bbox="402 1291 1143 1404">Ejecutar los procesos contables al final del día de laborado</td> <td data-bbox="1143 1291 1370 1404">Vendedor</td> </tr> </tbody> </table>			N°	Detalle	Responsable	1	Antes de que empiece el día de labor hay que corroborar el dinero de caja con que se va a empezar a trabajar.	Vendedor	2	Antes de proceder a cobrar fijarse bien en los precios de la adquisición del producto y prevenir discordia con el cliente, usar detector de billetes falsos y prevenir billetes en mal estado.	Vendedor	3	Tratar de vender toda la mercadería y no queden en estancamiento	Vendedor	4	Dar las respectivas facturas	Vendedor	5	El encargado de caja recibe el efectivo	Vendedor	6	Llevar los ingresos a caja	Vendedor	7	Ejecutar los procesos contables al final del día de laborado	Vendedor
N°	Detalle	Responsable																								
1	Antes de que empiece el día de labor hay que corroborar el dinero de caja con que se va a empezar a trabajar.	Vendedor																								
2	Antes de proceder a cobrar fijarse bien en los precios de la adquisición del producto y prevenir discordia con el cliente, usar detector de billetes falsos y prevenir billetes en mal estado.	Vendedor																								
3	Tratar de vender toda la mercadería y no queden en estancamiento	Vendedor																								
4	Dar las respectivas facturas	Vendedor																								
5	El encargado de caja recibe el efectivo	Vendedor																								
6	Llevar los ingresos a caja	Vendedor																								
7	Ejecutar los procesos contables al final del día de laborado	Vendedor																								
Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.	Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa	Fecha de Elaboración: 27/06/2023																								

ACTIVIDADES DE CAJERO		Pág. 4/4
<p>Flujograma de cajero</p>  <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> RevisarCaja[Revisar Caja] RevisarCaja --> Fijarse[Fijarse en los precios de la Adquisición] Fijarse --> NoQueden[No queden en estancamiento] NoQueden --> Emitir[Emitir Factura] Emitir --> Cobrar[Cobrar por la adquisición del producto] Cobrar --> Recibir[Recibir y guardar el efectivo] Recibir --> Ejecutar[/Ejecutar los procesos contables al final del día/] Ejecutar --> Fin([Fin]) </pre>		
Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.	Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa	Fecha de Elaboración: 27/06/2023



PROCEDIMIENTO COMPRA DE MERCADERÍA - INGRESO A BODEGA



Elaborado por:
Faz Y. & Torres Y.

Aprobado por:
Econ. Carmen Ulloa

Fecha de Elaboración:
27/06/2023

PROCEDIMIENTO COMPRA DE MERCADERÍA - INGRESO A BODEGA		Pág. 2/4
<p>Objetivo</p> <p>Maximizar el procedimiento de compras mercadería encaminado un proceso adecuado de logística que proporcionen una planificación que evite faltantes de productos ya que se genera pérdidas en la empresa.</p> <p>Alcance</p> <p>El presente manual a utilizar será puesto en práctica en las actividades diarias de compras de mercadería desde el gerente propietario hasta los proveedores asegurando que la empresa posea todos los servicios disponibles para ofrecer a los consumidores.</p> <p>Glosario</p> <p>Mercadería. - Toda mercadería es en sí misma centro o núcleo de la actividad económica y comercial en que participa. Vendedores y compradores establecerán sus relaciones de intercambio teniendo en cuenta su naturaleza y una serie de condicionantes característicos.</p> <p>Entrada y salida de Mercadería. - La entrada y salida de mercadería debe hacerse de acuerdo con un procedimiento.</p> <p>Control de fechas de caducidad. - En el interior de la empresa, debemos ser conscientes también del tipo de productos que almacenamos. Hay productores que quieren implementar productos, con unas fechas de caducidad, si llevamos un control eficaz, evitaremos tener que ingresar mercancías que estén a punto de caducar, incurriendo en pérdidas en la empresa.</p> <p>Buena Calidad. - Este proceso garantiza que los productos que se venden al público cumplan con los estándares de calidad y seguridad necesarios, y que sean aptos para el uso previsto.</p>		
Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.	Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa	Fecha de Elaboración: 27/06/2023



PROCEDIMIENTO COMPRA DE MERCADERÍA INGRESO A BODEGA

Este procedimiento consta de los siguientes pasos:

N°	Detalle	Responsable
1	Entrada de mercadería hacia las bodegas, verificar y contabilizar los órdenes de compra	Bodeguero
2	Pesar los mariscos y revisarlo de forma física para confirmar si viene con el peso adecuado o si está en buen estado	Bodeguero
3	Bajar la respectiva mercadería para ponerlos en sus lugares	Empleados
4	Registros de los precios en el sistema	Vendedor
5	Se lleva a bodega el producto, el bodeguero emitirá el ingreso al proveedor para que se acerque a caja a retirar el efectivo	Vendedor
6	Realizar el pago de la adquisición	Vendedor

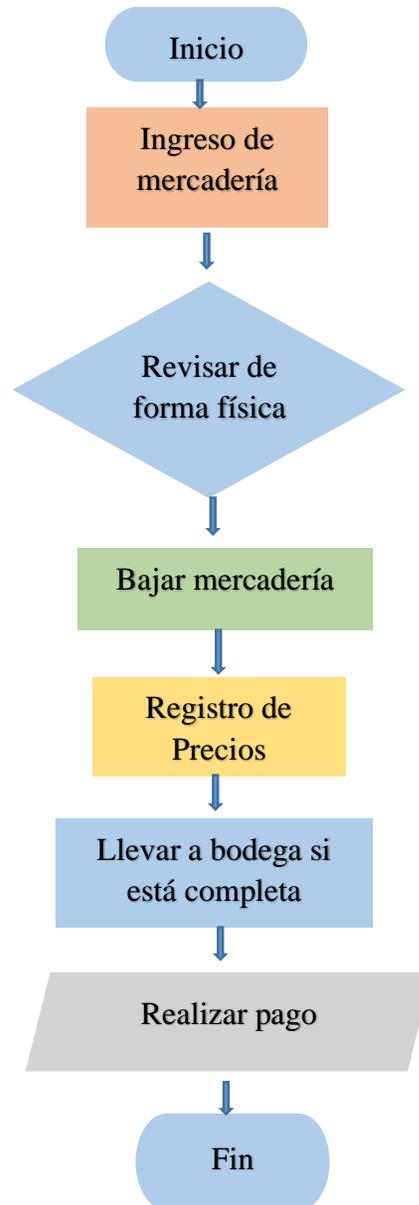
Elaborado por:
Faz Y. & Torres Y.

Aprobado por:
Econ. Carmen Ulloa

Fecha de Elaboración:
27/06/2023



Flujograma de compra de mercadería – Ingreso de mercadería



Elaborado por:
Faz Y. & Torres Y.

Aprobado por:
Econ. Carmen Ulloa

Fecha de Elaboración:
27/06/2023

13. IMPACTO ECONÓMICO, SOCIAL Y FINANCIERO

13.1. Impacto Social

El impacto social del presente proyecto de investigación, influirá en DEY-MAR el comisariato del Marisco con la propuesta del manual de funciones, políticas y procedimientos en cual beneficiará directamente a las personas involucradas como lo son: propietarios, empleados y proveedores, quienes podrán verificar el mejor funcionamiento en cada una de sus actividades, además contribuye a la mejora de la calidad de vida de la sociedad ya que los clientes del comisariato quedarán satisfechos con la atención y el servicio que brinde el personal.

13.2. Impacto Técnico

DEY-MAR el comisariato del Marisco ha venido desarrollando sus actividades económicas con mayor acogida de clientes en el cantón La Maná. Con la elaboración del presente proyecto incidirá de manera técnica permitiendo al gerente tomar las mejores decisiones estratégicas para un mayor control, supervisión y monitoreo de las actividades que realicen los colaboradores de acuerdo a sus actividades diarias.

13.3. Impacto Financiero

Mediante la aplicación del manual de funciones, políticas y procedimientos en DEY-MAR el comisariato del Marisco, con la aplicación del modelo de funciones, políticas y procedimientos se logrará un mejorar el funcionamiento en el área de ventas, el cual permita incrementar las ventas y con ello obtener una mayor rentabilidad y a la vez incrementar el número de consumidores, con este modelo se busca evitar tareas repetitivas dando mejor atención al cliente, ahorrar tiempo, y atención más eficiente.

14. PRESUPUESTO PARA EL PROYECTO

Tabla 41. *Presupuesto*

COMPONENTE	FUENTE DE FINANCIAMIENTO			TOTAL
	Internas			
	Autogestión	UTC	Comunidad	
Componente 1				
Diagnosticar la situación actual en el área de ventas en “DEY-MAR” el Comisariato del Marisco, Cantón la Maná Provincia de Cotopaxi.				\$185,00
Actividad 1: Implementación de entrevistas con el dueño y personal de la empresa			\$70,00	
Actividad 2: Revisión de la estructura organizacional.			\$40,00	
Actividad 3: Preparación de análisis FODA			\$75,00	
Componente 2				
Valorar el Control Interno aplicando COSO I para los procedimientos en el área de venta en DEY-MAR” el Comisariato del Marisco.				\$190,00
Actividad 1: Ejecución de cuestionarios de Control Interno al comisariato.			\$100,00	
Actividad 2: Análisis de los componentes de Control Interno COSO I			\$90,00	
Componente 3				
Analizar la rentabilidad mediante indicadores de rentabilidad en DEY-MAR” el Comisariato del Marisco.				\$100,00
Actividad 1. Solicitud de Estados Financieros al comisariato.			\$30,00	
Actividad 1. Diseño y aplicación de los indicadores de rentabilidad.			\$70,00	
Componente 4				

		\$530,00
<hr/>		
Proponer un manual de funciones, políticas y procedimientos en “DEY-MAR” el Comisariato del Marisco.		
<hr/>		
Actividad 1: Elaboración de un manual de funciones para el comisariato.	\$250,00	
<hr/>		
Actividad 2: Elaboración de un manual de políticas y procedimientos para el comisariato.	\$280,00	
<hr/>		
	TOTAL	\$1.005,00
<hr/>		
Elaborado por: Faz Y. & Torres Y.		

15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

15.1. Conclusiones

Una vez culminado todos los procesos desarrollados para la entrega del proyecto de investigación con el tema “Control interno en el área de ventas y su incidencia en la rentabilidad en “DEY-MAR” el comisariato del Marisco” se concluye lo siguiente:

- Mediante el diagnóstico de la situación actual del comisariato en el área de ventas se pudo verificar mediante una entrevista que existen varios acontecimientos que no son favorables para el comisariato. Se pudo evidenciar en DEY-MAR que el área con mayor riesgo que presenta deficiencia es en las ventas dada que no existe un control interno adecuado, posteriormente el comisariato se decidió plantear un modelo de control interno que facilite el manejo identificando irregularidades en el área de ventas.
- Al determinar la aplicación, de control interno mediante los 5 componentes del COSO I se determinó que el comisariato tiene varias falencias en el desenvolvimiento de sus actividades lo que no permite al comisariato tener una mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus actividades, por lo cual arrojó un nivel de riesgo del 13% y un nivel de confianza del 87%.
- Mediante la aplicación de los indicadores efectuados se analizó la rentabilidad del comisariato de los estados financieros del periodo 2022 en DEY-MAR el Comisariato del Marisco dio como resultado que el margen de utilidad bruta se obtiene de un 40.30% en ventas el cual indica que el comisariato tiene un porcentaje por los costos de su mercadería vendida, seguido del margen operacional que arrojó un 20,40% en relación a las ventas netas del comisariato, en cambio el margen neto de utilidad interpreta el 6.93% de su utilidad por lo que es de mayor aprovechamiento para el comisariato si bien es cierto que ha mayor rentabilidad mejor oportunidad que como comisariato sean más competitivos.
- Se elaboraron manuales de funciones, políticas y procedimientos las cuales las cuales sirven como guías para mejorar al área de ventas cada procedimiento tiene sus respectivos flujos grama tales como fueron, políticas de almacenamiento de producto, políticas de ventas, políticas de caja, políticas compra de mercadería e ingreso de mercadería, mediante los manuales aplicado el comisariato podrá sobre llevar una mejor efectividad, con la finalidad

de permitir que DEY-MAR pueda obtener un mayor control en sus actividades y recursos económicos.

15.2. Recomendaciones

Previo a las conclusiones estipuladas se detalla las recomendaciones a continuación:

- La encuesta y las entrevistas permiten conocer de primera fuente la situación en la que se encuentra en el comisariato razón por la cual es importante su implementación continua para saber a ciencia cierta si existen falencias para reconocerlos y tomar decisiones oportunas que favorezcan al crecimiento de la empresa a través de la mejora de su rentabilidad, dando esto al propietario del comisariato DEY-MAR del cantón La Maná, que hagan cumplir con las disposiciones establecidas en las políticas, objetivos, manual de funciones y políticas y procedimientos sugeridos para la entidad, con el objetivo de obtener un correcto desempeño y confiabilidad en las actividades de ventas, ofreciendo un servicio de calidad a sus clientes
- Aplicar la evaluación de manera periódica de los cinco componentes del COSO I, en la cual se analice de manera individual sus riesgos y confianza para ver si se ha resuelto los problemas en el comisariato del marisco “DEY-MAR” la implementación de un modelo de Control Interno, que ayude a realizar un seguimiento continuo de todas las operaciones para mantenerse con el desarrollo de sus actividades el mismo que facilitará la gestión administrativa y operativa considerando las debilidades y amenazas a fin de tomar las medidas correspondientes de igual forma aprovechar las oportunidades y fortalezas con las que cuenta la empresa para el logro de su crecimiento, y de este modo socializar los resultados obtenidos a los empleados, así permitir a orientar y motivar al personal, teniendo un conocimiento de los principales factores que afectan a las misma.
- Se recomienda al gerente propietario del comisariato DEY-MAR aplicar indicadores de rentabilidad el mismo que favorezca y contribuya el diagnóstico profundo sobre el estado que se encuentra la empresa, el desarrollo de estos indicadores tiene que ser permanente y estar bien ejecutados por una persona que esté puesto para llevar el trabajo, teniendo como objetivo prevenir cualquier situación para tomar a tiempo las mejores decisiones.

- Aplicar o considerar manual de funciones políticas y procedimientos para alcanzar la eficiencia y eficacia en las distintas actividades, asegurando el cumplimiento de las funciones de los empleados y fomentando la puntualidad, responsabilidad de todos los miembros que conforman la empresa, debe estar enfocada en la evaluación del desempeño hacia el desarrollo profesional de cada individuo, si bien es una herramienta de motivación, cada persona debe presentar carácter estratégicas y evitar errores que se presentan.

16. BIBLIOGRAFÍA

AEA. (2019). *COSO*. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>

Agurto Heidy y Varela Erick. (Agosto de 2021). *Repositorio UTC*. Obtenido de CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL CENTRO COMERCIAL KELVIN DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LA MANÁ AÑO 2020: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7644/1/UTC-PIM-000331.pdf>

Arias, E. R. (09 de Diciembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Investigación documental: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-documental.html>

Ballesteros, C. L. (28 de Abri de 2017). *ANÁLISIS FINANCIERO*. Obtenido de Rentabilidad Sobre Patrimonio: <https://ballesteros analisis financiero.wordpress.com/2017/04/28/7-3-rentabilidad-sobre-patrimonio/>

Bertani, Polesello, Sanchez y Troila. (2018). *UNCUYO*. Recuperado el 2022, de COSO I Y COSO II UNA PROPUESTA INTEGRADA: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf

Bravo Tamara y Valenzuela Susana. (2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios*. Obtenido de <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>

Cabezas, D., Andrade, D., & Torres, J. (2019). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: ESPE. doi:978-9942-765-44-4

Canelo, C. S. (07 de Septiembre de 2021). *Linkedin*. Obtenido de Confiabilidad no es lo mismo que Fiabilidad: <https://www.linkedin.com/pulse/confiabilidad-es-lo-mismo-que-fiabilidad-carlos-s%C3%A1nchez-canelo/?originalSubdomain=es>

Cardenas, F. (05 de Mayo de 2022). *Blog Hubspot*. Obtenido de Diagrama de flujo de proceso: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-diagrama-flujo-procesos>

- Cardenas, F. (03 de Mayo de 2022). *Blog Hubspot*. Obtenido de Eficiencia y eficacia: <https://blog.hubspot.es/sales/eficiencia-y-eficacia>
- Carrillo, S. (15 de Junio de 2019). *Blog grupo Enroke*. Obtenido de ¿Qué son las PYMES?: [https://blog.grupoenroke.com/que-son-las-pymes#:~:text=En%20el%20pa%C3%ADs%20\(Ecuador\)%2C,en%20sus%20procesos%20de%20crecimiento.](https://blog.grupoenroke.com/que-son-las-pymes#:~:text=En%20el%20pa%C3%ADs%20(Ecuador)%2C,en%20sus%20procesos%20de%20crecimiento.)
- Castro, J. (07 de Octubre de 2021). *Blog Corponet*. Obtenido de ¿En qué consiste un correcto control en empresa?: <https://blog.corponet.com/correcto-control-en-empresa#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20control%20en,y%20con%20los%20principios%20establecidos.>
- CGE. (27 de Febrero de 2023). *CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO*. Obtenido de Normas de control interno: <https://www.conquito.org.ec/wp-content/uploads/documentos/30-Normas-de-Control-Interno-2023.pdf>
- Cruz, V. M. (Febrero de 2021). *IMPORTANCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5828/1/UPSE-TCA-2021-0041.pdf>
- Dashboard*. (30 de Junio de 2020). Obtenido de Indicadores de Rentabilidad : <https://tudashboard.com/indicadores-de-rentabilidad/>
- Dobaño, R. (14 de Diciembre de 2022). *Get Quipu*. Obtenido de ROA: <https://getquipu.com/blog/que-es-el-roa-y-el-roe/>
- Dobaño, R. (14 de Diciembre de 2022). *Quipu*. Obtenido de Roger Dobaño: <https://getquipu.com/blog/que-es-el-roa-y-el-roe/#que-es-roa>
- Ecuador, A. N. (09 de Noviembre de 2021). *Biblioteca Defensoria*. Obtenido de Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado: <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3373>
- Ecuador, I. (2020). *Normalizacion GOB*. Recuperado el 28 de Abril de 2023, de Mipymes y Organizaciones de Economía Popular y Solidaria son una pieza clave para la economía del país: <https://www.normalizacion.gob.ec/mipymes-y-organizaciones-de-economia-popular-y-solidaria-son-una-pieza-clave-para-la-economia-del-pais/#>

- Ejecutivo, D. (Octubre de 2018). *LEXIS FINDER*. Obtenido de REGLAMENTO A LA LEY DE PESCA Y DESARROLLO PESQUERO: https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Documento_Reglamento_Ley_Pesca_Reformado_2016.pdf
- Elizabeth Bertani, María Polesello, María Sanchez, Jorge Troila. (2018). *UNCUYO*. Recuperado el 2022, de COSO I Y COSO II UNA PROPUESTA INTEGRADA: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf
- Etecé. (05 de Agosto de 2021). *Concepto*. Obtenido de Rentabilidad: <https://concepto.de/rentabilidad/>
- Fernández, C. (2019). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Financiamiento, C. (11 de Mayo de 2023). *Camino financiero*. Obtenido de ¿Qué son los ingresos?: <https://www.caminofinanciamiento.com/es/diferencia-entre-ingreso-y-ganancia/#:~:text=Los%20ingresos%20se%20refieren%20al,se%20le%20resten%20los%20gastos.>
- Freire, E. P. (Diciembre de 2020). *Repositorio PUCESA*. Obtenido de MODELO DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA DE SAL FAMOSAL S.A.: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3070/1/77242.pdf>
- Galán, J. S. (01 de Marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Utilidad: <https://economipedia.com/definiciones/utilidad.html>
- García, Martínez , Martín y Sánchez . (s.f.). *Metodología*. Obtenido de Metodología de Investigación Avanzada: http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf
- Gasbarrino, S. (25 de Abril de 2023). *Blog Hubspot*. Obtenido de Inventario: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-inventario#:~:text=Un%20inventario%20es%20un%20documento,y%20deudas%20de%20una%20empresa.>

- Global, G. (2019). *GCF Global*. Obtenido de Símbolos de un diagrama de flujo: <https://edu.gcfglobal.org/es/conceptos-basicos-de-programacion/simbolos-de-un-diagrama-de-flujo/1/#>
- Gómez, G. (1 de Diciembre de 2020). *Gestiopolis*. Obtenido de Manual de procedimientos: qué es, objetivos, estructura y su justificación frente al control interno: <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- González, G. (12 de Julio de 2021). *Lifeder*. Obtenido de Método inductivo: <https://www.lifeder.com/metodo-inductivo/>
- Guevara, Verdesoto y Castro. (Julio de 2020). Metodologías de Investigación Educativa. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 166. Obtenido de <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>
- Hernández, J. (29 de Noviembre de 2021). *Concepto*. Obtenido de Definición de Eficiencia: <https://conceptodefinicion.de/eficiencia/>
- Herrera, Y. (2021 de Noviembre de 2021). *Contabilidad Financiera*. Obtenido de Margen de rentabilidad: <https://blog.nubox.com/contadores/margen-bruto>
- Indeed. (14 de Abril de 2023). *Qué son las empresas comerciales*. Obtenido de <https://es.indeed.com/orientacion-laboral/buscar-trabajo/que-son-empresas-comerciales>
- INEN. (2020). *Servicio Ecuatoriano de Normalización*. Obtenido de Mipymes: <https://www.normalizacion.gob.ec/mipymes-y-organizaciones-de-economia-popular-y-solidaria-son-una-pieza-clave-para-la-economia-del-pais/#:~:text=Las%20micro%2C%20peque%C3%B1as%20y%20medianas,es%20de%203%20a%C3%B1os%20y>
- Jimenez, D. (8 de Enero de 2022). *Pymes y Calidad*. Obtenido de ¿Qué Es Un Manual De Procedimientos Y Políticas?: <https://www.pymesycalidad20.com/que-es-un-manual-de-procedimientos-y-politicas-pdf.html>
- León, N. T. (2018). *Técnicas de Investigación*. Obtenido de Población y Muestra: <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

- Lozada, J. (2019). *Dialnet*. Obtenido de Investigacion aplicada: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20aplicada%20busca%20la,la%20teor%C3%ADa%20y%20el%20producto.>
- Machuca, F. (08 de Diciembre de 2021). *Crehana*. Obtenido de Ingresos Netos: <https://www.crehana.com/blog/negocios/que-son-ingresos-netos/>
- Marlon, M. (13 de Abril de 2023). *Contifico*. Obtenido de Indicadores de rentabilidad: <https://contifico.com/indicadores-de-rentabilidad/>
- Mendoza, García, Delgado y Barreiro. (28 de Octubre de 2018). *Dialnet*. Obtenido de El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf>
- Mendoza, M. y Bayón, M. (30 de Agosto de 2019). *Dialnet*. Obtenido de El control interno y las pymes: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7399802.pdf>
- Minolta, K. (18 de Enero de 2019). *Control*. Obtenido de Rentabilidad : <https://blog.controlgroup.es/medir-la-rentabilidad-una-empresa/>
- Morales, N. (26 de Abril de 2021). *BDO Ecuador*. Obtenido de NORMATIVAS EN EL ÁMBITO TRIBUTARIO: <https://www.bdo.ec/es-ec/noticias/2021/ultimos-cambios-en-normativas-en-el-ambito-tributario>
- Ocampo, D. S. (23 de Junio de 2020). *Investigalia*. Obtenido de La encuesta y el cuestionario: <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>
- Ortega, C. (2020). *Question Pro*. Obtenido de Investigación cuantitativa: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>
- Pereira. (2020). *Caleidoscopio de las ciencias*. Venezuela: Morela Ed. Obtenido de https://uploads-ssl.webflow.com/5c04129d54fdead855217145/5ed96ce4b17cb4ebf2df27ab_CONTROL%20INTERNO%20COMO%20HERRAMIENTA%20ANTIFRAUDE%20PARA%20LAS%20ORGANIZACIONES.pdf

- Quimiz Pozo y Palacios Ramírez. (20 de Septiembre de 2020). *OJS*. Obtenido de IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES:
<https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/242/327>
- Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega y Pérez. (Junio de 2019). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Scielo*. Obtenido de El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
- Racines, F. (2019). *IAI Ecuador*. Obtenido de COSO:
https://iaiecuador.org/documentos/Programa_Certificado_Gestion_Riesgos_COSO_ERM_2021.pdf
- Rios, P. (25 de Junio de 2021). *Blog Hubspot*. Obtenido de ¿Qué son las ventas?:
<https://blog.hubspot.es/sales/que-son-las-ventas>
- Rodriguez, J. (20 de Noviembre de 2021). *Blog Hubspot*. Obtenido de ¿Qué es un cliente?:
<https://blog.hubspot.es/sales/que-es-un-cliente>
- Rodríguez, R., & Aviles, V. (Septiembre de 09 de 2020). *Digital Publisher*. Obtenido de Las PYMES en Ecuador. Un análisis necesario.:
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/337
- Rojas Milagros y Vargas Herson. (14 de Enero de 2020). *Repositorio UNDAC*. Obtenido de El control interno como instrumento de gestión que contribuye en la función de los auditores de los gobiernos locales de la provincia de Pasco periodo 2018:
<http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1802>
- Tavella, J. M. (29 de Agosto de 2022). *AGICAP*. Obtenido de Rentabilidad - La importancia de la rentabilidad:
<https://agicap.com/es/articulo/rentabilidad-empresarial/#:~:text=La%20rentabilidad%20es%20una%20noci%C3%B3n,un%20determinado%20periodo%20de%20tiempo.>
- Tolaza, J. D. & Villamizar Hernandez, J. S. (2022). *Repositorio UTS*. Obtenido de Impacto del manual de funciones y cargos como alternativa para optimizar el proceso de gestión de talento humano en las Pymes:

<http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/10245#:~:text=La%20importancia%20del%20manual%20de,se%20ejecutan%20en%20el%20trabajo.>

Torres, D. (06 de Junio de 2022). *HubSpot*. Obtenido de Rentabilidad de una empresa: <https://blog.hubspot.es/sales/rentabilidad-empresa>

Vera Loor, R. Y. (2020). *Control interno como herramienta antifraude para las organizaciones*. Venezuela: Pereira Burgos, Morela. Obtenido de [https://uploads-ssl.webflow.com/5c04b0cb42e49e43b20d4b8d/5ed96c029ab04d5658c9f849_Caleidoscopio%20de%20las%20Ciencias%20Sociales%20\(2020\).pdf](https://uploads-ssl.webflow.com/5c04b0cb42e49e43b20d4b8d/5ed96c029ab04d5658c9f849_Caleidoscopio%20de%20las%20Ciencias%20Sociales%20(2020).pdf)

Westreicher, G. (01 de Febrero de 2020). *Encuesta*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

17. ANEXOS

Anexo 1. CURRICULUM VITAE

CURRICULUM VITAE

1.- DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos: Carmen Isabel Ulloa Méndez
Fecha de Nacimiento: 07 De Marzo De 1985
Cedula de Ciudadanía: 120587164-1
Estado Civil: Soltera
Números Telefónicos: 052761-121 0992380487
E-Mail: carmen.ulloa@utc.edu.ec
 carmen.u@hotmail.com



2.- FORMACIÓN ACADÉMICA

PREGRADO:

- Economista con Mención en Gestión Empresarial Especialización Finanzas.
 - Escuela Superior Politécnica Del Litoral – ESPOL
- Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.
 - Universidad Católica Santiago de Guayaquil - UCSG

POSGRADO:

- Diploma Superior en Tributación
 - Técnica Particular De Loja - UTPL
- Magíster En Contabilidad y Auditoría
 - Universidad Técnica Estatal De Quevedo – UTEQ
- Estudiante PhD. en Ciencias Económicas (egresada)
 - Universidad Católica Andrés Bello – UCAB

4.- EXPERIENCIA LABORAL

- **2011 – Act.** **Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná – UTC**
- **Cargo:** Docente Universitaria.
 (2019- 2021) Subdirectora Académica
 (2018 - 2019) Coordinadora de Planeamiento Ext. La Maná y Desarrollo académico.
 (2015- 2017) Coordinadora de Carrera de Ingeniería Comercial.
Función: Docente- Investigador
- **2009-2011 REYBANPAC S.A.**
Cargo: Auditor de Zona.
Función: Ejecución de Auditorías.
- **2008-2009 AGRILERTORA S.A. - AGRÍCOLA LERJUEZ S.A.**
Cargo: Asistente Contable – Administrativa.
Función: Nóminas, pagos, declaraciones, conciliaciones bancarias, etc.

Anexo 2. Datos informativos del investigador N°1 del proyecto**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI****DATOS INFORMATIVOS:****DATOS PERSONALES**

Nombres:	Lorena Yamilex
Estado Civil:	Soltera
Cedula de Ciudadanía:	0504537887
Lugar y Fecha de Nacimiento:	La Maná, 21 de septiembre del 2000
Dirección Domiciliaria:	Recinto Puenbo
Teléfono Convencional:	-
Teléfono Celular:	0991743826
Email Institucional:	lorena.faz7887@utc.edu.ec

**ESTUDIOS REALIZADOS**

Estudios Primarios:	Unidad Educativa “Juan Tulcanaz Arroyo”
Estudios Secundarios:	Unidad Educativa “Rafael Vásconez Gomes”
Universitario:	Universidad Técnica de Cotopaxi – Extensión La Maná

Cursando el 9^{no} semestre en la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

TÍTULO OBTENIDO

Bachiller Técnico – Polivalente en Contabilidad y Administración

CAPACITACIONES REALIZADAS**SERVICIOS DE RENTAS INTERNAS (SRI)**

Curso de Tributación Básica 1 Legal/Asesoría.

Capacitación – 8 horas.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

IV Congreso Internacional de Investigación Científica

Congreso – 40 horas.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

IV Jornada de Contabilidad y Auditoría sector Productivo

Jornada – 40 horas.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

V Congreso Internacional de Investigación Científica

Congreso – 40 horas.

Anexo 3. Datos informativos del investigador N°2 del proyecto**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI****DATOS INFORMATIVOS:****DATOS PERSONALES**

Apellidos:	Torres Cedeño
Nombres:	Yordan Efrain
Estado Civil:	Soltero
Cedula de Ciudadanía:	1208939668
Lugar y Fecha de Nacimiento:	Manabí, Junio 18 Del 1998
Dirección Domiciliaria:	Vía Chipe Recinto La Experiencia
Teléfono Convencional:	-
Teléfono Celular:	0960232935
Email Institucional:	yordan.yorres9668@utc.edu.ec

**ESTUDIOS REALIZADOS**

Primaria:	Unidad Educativa Camilo Destrugue
Secundaria:	Unidad Educativa José María Vélaz
Universitario:	Universidad Técnica de Cotopaxi – Extensión La Maná

Cursando el 9^{no} semestre en la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditor

TÍTULO OBTENIDO

Bachillerato General Unificado (BGU)

CAPACITACIONES REALIZADAS**SERVICIOS DE RENTAS INTERNAS (SRI)**

Curso de Tributación Básica 1 Legal/Asesoría.

Capacitación – 8 horas.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

IV Congreso Internacional de Investigación Científica

Congreso – 40 horas.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

IV Jornada de Contabilidad y Auditoría sector Productivo

Jornada – 40 horas.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

V Congreso Internacional de Investigación Científica

Congreso – 40 horas.

Anexo 4. Carta de petición al gerente en “DEY-MAR” Comisariato del Marisco



Carrera de
Contabilidad y Auditoría
La Maná

La Maná, 17 de Abril del 2023

Lcdo.

César Vinicio Marca Baraja

PROPIETARIO EN “DEY-MAR” EL COMISARIATO DEL MARISCO

De mi consideración:

Extendiéndole un cordial y atento saludo por medio de la presente, yo Faz Cáceres Lorena Yamilex con Cl. 050453788-7 y Torres Cedeño Yordan Efrain con Cl. 120893966-8, en calidad de estudiantes de la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná, nos dirigimos a usted a fin de solicitar se nos permita, en la empresa que usted muy aceptadamente dirige, realizar el proyecto de Titulación denominado **“CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN “DEY-MAR” EL COMISARIATO DEL MARISCO, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”**, como requisito previo a la obtención del título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría.

Por su gentil atención, reciba nuestros agradecimientos deseándole éxito en sus labores diarias.

Srta. Faz Cáceres Lorena Yamilex
Estudiante UTC – Extensión La Maná
C.I.: 050453788-7

Sr. Torres Cedeño Yordan Efrain
Estudiante UTC – Extensión La Maná
C.I.: 120893966-8

Anexo 5. Carta de aceptación en “DEY-MAR” Comisariato del Marisco



La Maná, 19 de Abril del 2023

Ing. M.Sc.

Brenda Oña Sinchiguano

**DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ**

Presente;

De mi consideración

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de dar a conocer que la señorita **FAZ CÁCERES LORENA YAMILEX**, Cl. 050453788-7 y el señor **TORRES CEDEÑO YORDAN EFRAIN**, Cl. 120893966-8, estudiantes de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná, han sido administrados para el proyecto de Titulación denominado “**CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN “DEY-MAR” EL COMISARIATO DEL MARISCO, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI**” Indicando que se les facilitara la información necesaria para el correcto desarrollo de su trabajo.

Gracias por su gentil atención reciba mi agradecimiento

Atentamente,

Lcdo. César Vinicio Marca Baraja
PROPIETARIO EN “DEY-MAR” EL COMISARIATO DEL MARISCO
C.L. 050309998-8

Anexo 6. Formato de la encuesta dirigida al gerente general y personal de la Empresa

**ENCUESTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL Y PERSONAL EN “DEY-MAR” EL
COMISARIATO DEL MARISCO**

Objetivo: Recopilar información de suma importancia sobre el Control Interno al área de ventas y su incidencia en la rentabilidad en “DEY-MAR” el Comisariato del Marisco.

La información que usted asigne en la encuesta es de carácter confidencial y se utilizará únicamente como referente para la ejecución de la investigación. Sea claro en sus respuestas por lo que se agradece su colaboración.

Indicaciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una (X) la respuesta que considere correcta.

Nombre:

Cargo:

1. ¿Conoce usted la importancia del Control Interno?

() Si

() No

2. ¿Tiene conocimiento de que es rentabilidad?

() Si

() No

3. ¿Hace cuánto empezó tiempo a existir el comisariato DEY-MAR?

() Un año

() Más de dos años

4. ¿Cree usted que el Control Interno pueda incidir en la rentabilidad de la empresa?

() Si

() No

() No tengo conocimiento

5. ¿Cree usted que el control interno de la empresa brinda eficiencia para el cumplimiento de objetivos?

Si

No

6. ¿Cree Usted que se cumplen las políticas de control establecidas para la realización de ventas?

Si

No

Eventualmente

7. ¿Existen manuales de políticas de funciones de ventas empresa?

Si

No

8. ¿Actualmente existen un manual de procedimientos en el área de ventas?

Si

No

9. ¿El personal del departamento de ventas está capacitado para su correcto desempeño?

Si

No

10. ¿El personal que labora es de su completa confiabilidad?

Si

No

11. ¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones al personal del área de ventas?

Una vez al mes

Dos veces al mes

Más de tres veces al mes

12. ¿Existe algún mecanismo de control de ingreso y salida del personal?

Si

No

13. ¿Se utilizan indicadores para medir la rentabilidad en el Comisariato?

Si

No

14. ¿La rentabilidad del comisariato es la esperada?

Si

No

15. La persona encargada de los estados financieros es:

Interna

Externa

16. ¿Considera usted que el comisariato tendría mayor rentabilidad si implementara un adecuado control interno especialmente en el área de ventas?

Si

No

Anexo 7. Formato matriz de observación**MATRIZ DE OBSERVACIÓN**

Objetivo: Obtener información mediante una matriz de observación en DEY-MAR el comisariato del Marisco en el cual se pueda observar los diferentes alineamientos de la empresa.

1) Identificación de la empresa

Razón social de la empresa:	
RUC:	
Dirección:	
Tiempo de funcionamiento de la empresa:	
Teléfono:	
Email:	

2) Tipo de infraestructura de la empresa

PROPIA	ARRENDADA	PRESTADA	OTROS

3) Identificación de las áreas de la empresa

ÁREAS	SI	NO
Gerencia		
Administrativa		
Contable		
Área de ventas		
Talento Humano		
Atención al cliente (Caja)		
Bodega		
Otros		

Otras observaciones:

--

Anexo 8. Formato de Cuestionario Control Interno

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN DEY-MAR EL COMISARIATO DEL MARISCO							
Evaluado:							
Evaluador:							
Fecha:							
AMBIENTE DE CONTROL							
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	CP	C/T	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
TOTAL:							

Anexo 9. Evidencias fotográficas en DEY-MAR el comisariato del Marisco

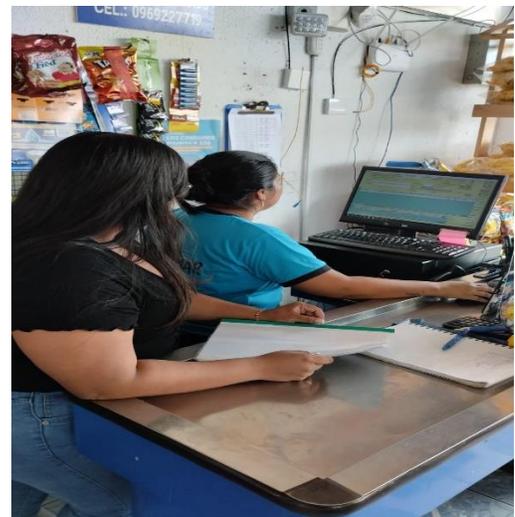
Foto N°1. Visita y reconocimiento del establecimiento



Foto N°2. Encuestas con el gerente



Foto N°3. Recopilación de datos



Anexo 10.Certificado Registro Único de Contribuyente

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
Apellidos y nombres MARCA BARAJA CESAR VINICIO		Número RUC 0503099988001	
Estado ACTIVO	Régimen RIMPE - EMPRENDEDOR	Artesano No registra	
Fecha de registro 26/03/2008		Fecha de actualización 12/10/2022	
Inicio de actividades 26/03/2008	Reinicio de actividades 22/07/2019	Cese de actividades No registra	
Jurisdicción ZONA 3 / COTOPAXI / LA MANA		Obligado a llevar contabilidad NO	
Tipo PERSONAS NATURALES	Agente de retención NO	Contribuyente especial NO	
Domicilio tributario			
Ubicación geográfica			
Provincia: COTOPAXI Cantón: LA MANA Parroquia: LA MANÁ			
Dirección			
Calle: EUGENIO ESPEJO Número: SOLAR 6 B Intersección: LA PSITA Referencia: FRENTE A LA PISTA			
Medios de contacto			
Celular: 0995462374 Teléfono domicilio: 032695096 Email: cesarmarca1986@hotmail.com			
Actividades económicas			
<ul style="list-style-type: none"> • G47210401 - VENTA AL POR MENOR DE PESCADO, CRUSTÁCEOS, MOLUSCOS Y PRODUCTOS DE LA PESCA EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS. • G47220201 - VENTA AL POR MENOR DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS (NO DESTINADAS AL CONSUMO EN EL LUGAR DE VENTA) EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS. • G47210101 - VENTA AL POR MENOR DE FRUTAS FRESCAS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS. • G47210102 - VENTA AL POR MENOR DE FRUTAS, LEGUMBRES Y HORTALIZAS FRESCAS EN CONSERVA EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS. • G46303301 - VENTA AL POR MAYOR DE PESCADO, CRUSTÁCEOS, MOLUSCOS Y PRODUCTOS DE LA PESCA. • G47210103 - VENTA AL POR MENOR DE VERDURAS, LEGUMBRES Y HORTALIZAS FRESCAS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS. • G47210201 - VENTA AL POR MENOR DE LÁCTEOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS. • G47110101 - VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS. 			
Establecimientos			
Abiertos		Cerrados	
3		0	

Apellidos y nombres
MARCA BARAJA CESAR VINICIO

Número RUC
0503099988001

Obligaciones tributarias

- 1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES
- 2021 - DECLARACIÓN SEMESTRAL IVA



Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: CATRCR2023000399832
 Fecha y hora de emisión: 14 de febrero de 2023 14:17
 Dirección IP: 167.250.180.83

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

Anexo 11. Cédula de identidad del Propietario de “DEY-MAR”

Anexo 12. Estados Financieros DEY-MAR el comisariato del Marisco

DEY-MAR EL COMISARIATO DEL MARISCO			
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
AL 01 DE DICIEMBRE DEL 2022			
ACTIVO			
Activo Corriente			
Caja	\$ 8.000,00		
Mercadería	\$ 1.320,00		
Publicidad pagada por anticipado	\$ 100,00		
Cuentas por Cobrar	\$ 150,00		
Inventario	\$ 1.250,00		
Otros Activos	\$ 120,00		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		\$ 10.940,00	
Propiedad Planta y Equipo			
Vehículo	\$ 6.500,00		
Muebles de oficina	\$ 900,00		
Maquinaria y Equipos	\$ 700,00		
Otros Activos	\$ 350,00		
TOTAL PRO.,PLAT. Y EQUIPO		\$ 8.450,00	
TOTAL ACTIVO			\$ 19.390,00
PASIVOS			
Pasivos Corrientes			
Cuentas por pagar	\$ 590,00		
Obligaciones Bancarias	\$ 1.000,00		
Otros Pasivos	\$ 200,00		
Proveedores	\$ 250,00		
Documentos por pagar	\$ 100,00		
TOTAL PASIVO CORRIENTE		\$ 2.140,00	
PATRIMONIO			
Capital Social	\$ 16.000,00		
Reservas	\$ 1.250,00		
TOTAL PATRIMONIO		\$ 17.250,00	
TOTAL PAS. + PATRI.			\$ 19.390,00

DEY-MAR EL COMISARIATO DEL MARISCO		
ESTADO DE RESULTADOS ANUAL		
AL 01 DE DICIEMBRE DEL 2022		
Ventas	\$ 10.050,00	
(-) Costos de ventas	\$ 6.000,00	
Utilidad Bruta		\$ 4.050,00
(-) Gastos Operativos	\$ 2.000,00	
Gastos Administrativos	\$ 500,00	
Gastos de Ventas	\$ 560,00	
Utilidad Operativa		\$ 2.050,00
(-) Gastos Financieros	\$ 1.000,00	
Utilidad antes de participación a trabajadores		\$ 1.050,00
% Participación 15%	\$ 157,50	
Utilidad antes de Impuesto		\$ 892,50
I.R. 22%	\$ 196,35	
Utilidad neta		\$ 696,15

Nota: La información presentada ha sido elaborada por los autores mediante la recopilación de datos dada por el gerente en DEY-MAR el comisariato del Marisco, con la finalidad de proteger la confiabilidad de sus estados financieros.

Lic. César Vinicio Marca Baraja
GERENTE

Anexo 14. Informe Antiplagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

CONTROL INTERNO VENTAS

4% Similitudes

3% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas

< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: CONTROL INTERNO VENTAS.docx

ID del documento: 47241444d9f58201842b8b9391b362696d73dce5

Tamaño del documento original: 2,15 MB

Depositante: BRENDA ELIZABETH OÑA SINCHIGUANO

Fecha de depósito: 10/8/2023

Tipo de carga: interface

fecha de fin de análisis: 10/8/2023

Número de palabras: 14.952

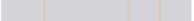
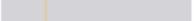
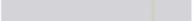
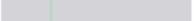
Número de caracteres: 98.811

Ubicación de las similitudes en el documento:

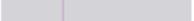
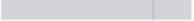
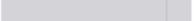
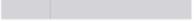


Fuentes

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.utc.edu.ec http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8498/1/UTC-PIM-000436.pdf 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (102 palabras)
2	www.edicioneslegales-informacionadical.com http://www.edicioneslegales-informacionadical.com/webmaster/ldirectorio/SU257_2023.pdf 7 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (68 palabras)
3	dSPACE.ups.edu.ec Diseño de los manuales de procedimientos para las áreas de co... http://dSPACE.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1796/13/UPS-GT000261.pdf 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (53 palabras)
4	www.mecalux.com.ar La recepción de mercaderías: fases y estrategias de mejora -... https://www.mecalux.com.ar/blog/recepcion-mercaderias-fases 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (43 palabras)
5	www.crehana.com Ingresos netos: ejemplos y plantillas gratis Crehana https://www.crehana.com/blog/negocios/que-son-ingresos-netos/	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (40 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	coggle.it investigación, Muestra, Población , Plan de muestreo , Unidades de... https://coggle.it/diagram/YXWITNACkxW/m6lm/t/investigacion#:~:text=La poblaci3n tiene la caracterist...	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (28 palabras)
2	blog.toyota-forklifts.es Recepción de mercancías: definición, fases y principales KPIs https://blog.toyota-forklifts.es/recepcion-mercancias-como-mejorar-con-automatizacion-o-carretillas-...	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (29 palabras)
3	www.mecalux.es Logística de entrada: definición y fases - Mecalux.es https://www.mecalux.es/blog/logistica-entrada	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (26 palabras)
4	repositorio.utn.edu.ec Estudio de factibilidad para la creación de un micro mercad... http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3006/3/02_ICA_634_TESIS.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (16 palabras)
5	blog.hubspot.es Eficiencia y eficacia: diferencia y ejemplos de aplicación https://blog.hubspot.es/sales/eficiencia-y-eficacia#:~:text=La eficacia se refiere a la capacidad de,herr...	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (10 palabras)

Anexo 15. Aval de Traducción del idioma inglés



CENTRO
DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN DEY-MAR EL COMISARIATO DEL MARISCO, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”**, presentado por **Faz Cáceres Lorena Yamilex y Torres Cedeño Yordan Efrain**, egresados de la Carrera de: **Licenciatura en Contabilidad y Auditoría**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

La Maná, agosto del 2023

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Faz P... Ch', written over a horizontal line.

Mg. Fernando Toaquiza
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0502229677