



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL
MICROMERCADO LA ESPAÑOLA UBICADA EN LA PROVINCIA DE
COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA”**

Proyecto de investigación presentado previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, C.P.A.

Autora:
Chango Reyes Valeria Libeth

Tutor:
Dr. Msc. Parreño Cantos Jorge Alfredo

Latacunga – Ecuador

Febrero – 2016

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Yo Chango Reyes Valeria Libeth declaro ser autor (a) del presente proyecto de investigación: **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL MICROMERCADO LA ESPAÑOLA UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA**, siendo el Dr. Msc. Porteño Cantos Jorge Alfredo tutor (a) 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 mi exclusiva responsabilidad.

.....
Chango Reyes Valeria Libeth

C.I. 0503748592

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL MICROMERCADO LA ESPAÑOLA UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA”, de Chango Reyes Valeria Libeth, de la carrera Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, febrero, 2017

El Tutor

Dr. Msc. Jorge Alfredo Parreño Cantos

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, el o los postulantes: Chango Reyes Valeria Libeth con el título de Proyecto de Investigación: **IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL MICROMERCADO LA ESPAÑOLA UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

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

Latacunga, marzo, 2017

Para constancia firman:

Lector 1 (Presidente)

Ing. Walter Humberto Navas Olmedo

CC: 0501475057

Lector 2

Ing. Tito Marcelo Recalde Chávez

CC: 0501208268

Lector 3

Lcda. Jenny Criollo Salinas

CC: 1803017753

AGRADECIMIENTO

Con la culminación del presente trabajo, primeramente quiero agradecer a Dios por darme la vida y permitirme llegar a cumplir este sueño tan anhelado.

A mi madre Eugenia, por ser una amiga incondicional que supo apoyarme en todo momento y guiarme con sus sabios consejos para poder ser una persona de bien.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme las puertas y permitir llegar a ser una profesional.

A mi tutor de Proyecto de Investigación, Dr. Msc. Jorge Alfredo Parreño Cantos por su esfuerzo y dedicación, quien con sus sabios conocimientos, y su ardua experiencia, me supo guiar para que pueda culminar mis estudios con éxito.

A todos los ingenieros que desde el inicio de mi carrera me brindaron sus conocimientos, experiencias personales y profesionales de la mejor manera, para formarme como persona y profesional.

Son muchas las personas que han formar parte de mi vida profesional a las que me gustaría agradecer por cada una de sus palabras de apoyo y compañía en los momentos de dificultad de mi vida.

Valeria...

DEDICATORIA

*Este proyecto de investigación dedico, a Dios a mi madre, a mi compañero de vida y a mi familia.
A Dios por ser la luz de mi camino, cuidarme y darme la fortaleza para continuar, a mi madre, a mi compañero de vida a mi familia, quienes han estado en el arduo camino de mis estudios y han depositado toda su confianza sin dudar un solo momento de mi capacidad para el logro de mis objetivos.*

Valeria...

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TITULO: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL MICROMERCADO LA ESPAÑOLA UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA”

Autor/es:

Chango Reyes Valeria Libeth

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo diseñar un Sistema de Control Interno para el “Micromercado la Española” ubicada en la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi, que le permitirá alcanzar la eficiencia y eficacia en todas sus operaciones administrativas y comerciales, por cuanto la empresa no tiene un control interno adecuado. Para su análisis fueron aplicados como métodos generales de investigación el inductivo-deductivo, analítico-sintético. La aplicación y análisis de las técnicas de investigación, tales como la encuesta dirigida al personal y la entrevista a la propietaria permitió recopilar información para determinar las falencias en las que incurre la empresa al momento de desarrollar sus diferentes actividades comerciales. Es necesario indicar que de acuerdo a los resultados obtenidos se plantea una estrategia fundamental para el mejoramiento del proceso administrativo, como es el diseño de manuales de funciones y procedimientos en el que el personal tenga claro sus actividades a desarrollar, considerando las líneas de autoridad existentes en la misma y pueda cumplir de una manera correcta lo establecido en los manuales, al aplicar esta propuesta se pretende brindara una atención adecuada al cliente, generar confianza en los clientes, proveedores, en el sistema financiero y optimizar los recursos que posee el negocio, y de esta manera contribuir a su desarrollo y posicionamiento en el mercado de la provincia de Cotopaxi.

Palabras claves: Control interno, métodos de investigación, eficiencia y eficacia, manual de funciones y procedimientos.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

TITLE: "DESIGN OF AN INTERNAL CONTROL SYSTEM IN THE MICROMERCADO LA ESPAÑOLA LOCATED IN LATACUNGA CITY, COTOPAXI PROVINCE"

Author / s:

Chango Reyes Valeria Libeth

ABSTRACT

The objective of this research was to design an Internal Control System for the "Micromercado La Española" located in the Latacunga City Cotopaxi Province, which will allow achieving efficiency and effectiveness in all its administrative and commercial operations due to the company does not have an adequate internal control. For the analysis, the inductive-deductive, analytic-synthetic methods were applied as general methods of investigation. The application and analysis of investigative techniques, such as the personnel survey and the interview with the owner allowed to collect information to determine the shortcomings in which the company incurs in the development of its different commercial activities. It is necessary to indicate that according to the obtained results, a fundamental strategy for the improvement of the administrative process is proposed, the design of manuals of functions and procedures in which the staff activities to develop are clear, considering the existing lines of authority within it, and they can fulfill in a correct way the guideline established in the manuals; once this proposal will be applied, the researcher intend to provide an adequate attention to the client generating trust on customers, suppliers, in the financial system and to optimize the resources that own the business, and by this way to contribute its development and positioning in the market of the Cotopaxi Province.

Key words: Internal control, research methods, efficiency and effectiveness, manual of functions and procedures.

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del Proyecto de Titulación II, al Idioma Inglés presentado por la estudiante: Chango Reyes Valeria Libeth: Egresados de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas: cuyo título versa **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL MICROMERCADO LA ESPAÑOLA UBICADO EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI CATON LATACUNGA”**, 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 certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, marzo del 2017

Atentamente,

Ing. Wilmer Patricio Collaguazo Vega
DOCENTE CARRERA DE INGLÉS
C.C. 1722417571

INDICE GENERAL

Contenido	Pág.
PORTADA	i
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	vii
INDICE GENERAL.....	x
INDICE DE TABLAS.....	xiii
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
Título del Proyecto	1
Fecha de inicio.....	1
Fecha de finalización.....	1
Lugar de ejecución.....	1
Facultad que auspicia.....	1
Carrera que auspicia	1
Proyecto de investigación vinculado	1
Equipo de Trabajo	1
Área de Conocimiento:.....	1
Línea de investigación:.....	1
Sub líneas de investigación de la Carrera:.....	2
2. DESCRIPCION DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	2
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	3
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
6. OBJETIVOS.....	5
General.....	5
Específicos.....	5
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.....	5

Contenido	Pag.
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	7
Gestión Administrativa.....	7
Importancia.....	7
Objetivos.....	8
Gestión Financiera.....	8
Importancia.....	9
Objetivos.....	9
La Empresa.....	9
Importancia.....	10
Objetivos.....	10
Clasificación de la Empresa	10
Control Interno	11
Importancia del Control Interno.	12
Objetivos del Control Interno	12
Estructura del control interno.	13
Tipos de Control Interno	14
Control Interno Administrativo.	14
Control Interno Contable.....	14
Métodos de evaluación del control interno	14
Método de cuestionarios del Control Interno	14
Método de descripción narrativa	16
Método de diagrama de flujo.....	16
Riesgo de Control Interno	17
Riesgo de control.....	17
Riesgo Inherente	18
Riesgo de Detección	18
Sistema de control interno	18
Aspectos del Sistema de Control Interno	19
Manual de funciones.....	20
Importancia de los Manuales.....	21
Manual de Procedimientos	21
Importancia.....	22

Contenido	Pag.
Contenido del manual de procedimientos	22
9. VALIDACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS	22
10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL	23
Investigación descriptiva.	23
Metodología.....	23
Unidad de estudio.	24
Cálculo del tamaño de la muestra.....	24
Métodos y Técnicas.	25
Método Inductivo.	25
Método Analítico.....	25
TÉCNICAS.....	25
Entrevista.	25
Encuesta.....	26
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	27
Análisis e Interpretación de la Entrevista Dirigida a la Propietaria del Supermercado “La Española”.....	27
Análisis e Interpretación de la Encuesta Dirigida al Personal del Supermercado “La Española”.	28
Análisis FODA	37
Resultado de la investigación	40
Diseño del manual de funciones.....	41
Objetivos de manual de funciones.....	41
Diseño del manual de procedimientos.....	52
Evaluación de cumplimiento del manual de funciones	61
Análisis	62
12. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS)	62
13. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO.....	63
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
15. BIBLIOGRAFIA	65
16. ANEXOS.....	1

INDICE DE TABLAS

Contenido	Pag.
Tabla 1: Beneficiarios del proyecto.....	3
Tabla 2: Sistema de tareas en relación a los objetivos planteados	5
Tabla 3: Modelo de cuestionario de control interno.....	15
Tabla 4: Símbolos de Diagrama de flujo	16
Tabla 5: Unidad de Estudio	24
Tabla 6: Conocimiento del Control Interno.....	28
Tabla 7: Función del Control Interno	29
Tabla 8: Proceso del Control Interno.....	30
Tabla 9: Instrumentos de Control	31
Tabla 10: Desempeño de Funciones	32
Tabla 11: Distribución de puesto de trabajo de acuerdo al conocimiento de empleado.	33
Tabla 12: Capacitación al personal.....	34
Tabla 13: Beneficios de la Implementación del Sistema de Control Interno.	35
Tabla 14: Control de Asistencia	36
Tabla 15: Matriz EFI	37
Tabla 16: Matriz EFE	38
Tabla 17: Análisis estratégico FODA del Micromercado la Española.....	39
Tabla 18: Manual de funciones para el Gerente General	42
Tabla 19: Manual de funciones Jefe de Bodega	44
Tabla 20: Manual de funciones Vendedor.....	46
Tabla 21: Manual de funciones Contador	48
Tabla 22: Manual de funciones Jefe de Grupo	50
Tabla 23: Manual de procedimientos pedido de productos.....	53
Tabla 24: Diagrama de flujo de pedido de productos.....	54
Tabla 25: Manual de procedimientos pago de sueldo	55
Tabla 26: Diagrama de flujo de pago de sueldo	56
Tabla 27: Manual de procedimientos pago a proveedores	57
Tabla 28: Diagrama de flujo pago proveedores.....	58
Tabla 29: Manual de procedimientos atención al cliente	59

Contenido	Pag.
Tabla 30: Diagrama de flujo de Cobro de las ventas efectuadas.....	60
Tabla 31: Matriz de simulación cumple o no cumple con el manual de funciones.....	61
Tabla 32: Presupuesto para la Propuesta del Proyecto	63

INDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Pag.
Grafico 1: Estructura del Control Interno.....	13
Grafico 2: Estructura del manual.....	21
Grafico 3: Conocimiento del Control Interno	28
Grafico 4: Función del Control Interno	29
Grafico 5: Proceso del Control Interno	30
Grafico 6: Instrumentos de Control.....	31
Grafico 7: Desempeño de Funciones.....	32
Gráfico 8: Desempeño de Funciones.....	33
Gráfico 9: Capacitación al personal.....	34
Gráfico 10: Beneficios de la Implementación del Sistema de Control Interno.....	35
Gráfico 11: Control de Asistencia	36
Grafico 12: Organigrama estructural.....	40

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL MICROMERCADO LA ESPAÑOLA UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA”

Fecha de inicio:

Abril 2015

Fecha de finalización:

Enero 2017

Lugar de ejecución:

Centro - La Matriz – Latacunga – Cotopaxi - zona 3 - “Micromercado la Española”

Facultad que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Contabilidad y Auditoría

Proyecto de investigación vinculado:

Administración

Equipo de Trabajo:**Tutor titulación II**

Apellidos y nombres: Parreño Cantos Jorge Alfredo

Cedula de identidad: 0500802301

Teléfono: (032) 813-319 / 0979148854

Correo electrónico: jorge.parreno@utc.edu.ec

Coordinadora del proyecto de investigación:

Apellidos y nombres: Chango Reyes Valeria Libeth

Cedula de identidad: 0503748592

Teléfono: (032) 253-357 / 0995865759

Correo electrónico: valelv1993@gmail.com

Área de Conocimiento:

Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho.

Línea de investigación:

Desarrollo Técnico Social sostenible

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Gerencia Financiera, Auditoría y Costos

2. DESCRIPCION DEL PROYECTO

El desarrollo del proyecto fue por necesidades palpadas de manera directa ya que hace un tiempo atrás forme parte de esta entidad, en la que realizábamos actividades sin tener un conocimiento adecuado de cómo desarrollar dichas funciones.

En base a esta problemática surge esta idea “Diseño de un Sistema de Control Interno” que permita ordenar de una manera adecuada todas aquellas operaciones que se deben ejecutar para el funcionamiento de la entidad.

Para este estudio se desarrolló diversas investigaciones de contenidos teóricos de fuentes bibliográficas tomadas de libros y del internet, las mismas que permitieron tener una dirección definida de cómo dar una solución a la problemática encontrada previo a un análisis desarrollado, lo cual da lugar a diseñar alternativas que den lugar a mantener un adecuado control de las de las actividades.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La presente investigación se la desarrollo con la finalidad de determinar si existen deficiencias en el desarrollo de las actividades como la atención al cliente, el registro de la mercadería y el cobro de las ventas efectuadas en el “Micromercado la Española”, previo a este análisis proceder al Diseño de un Sistema de Control Interno.

El diseño de un sistema de control interno es importante por cuanto permitirá tomar medidas correctivas en las actividades y procedimientos que se desempeñan día a día, para con ello cambiar la situación actual en la que se encuentra la empresa.

La aportación que da la investigación, es que en la actualidad las Pequeñas y Medianas Empresas requieren buscar estrategias administrativas para poder posicionar sus productos en el mercado, el diseñar un sistema de control interno a la medida que sea necesaria se constituye en una herramienta primordial para el buen funcionamiento, y desarrollo de las actividades.

Los beneficiados conformarían los proveedores ya que al mantener un adecuado control de la entra y salida de la mercadería se podría tener un conocimiento de cuando se debe adquirir y de esta manera no correr el riesgo de que esta llegue a la fecha límite de consumo, el personal que brinda sus servicios ya que para ello se diseñará un manual de funciones, los clientes puesto que tendrían una mejor atención y productos actos para su consumo y por último la propietaria quien será la más beneficiada ya que mediante el diseño del sistema de control interno se direccionaría a la entidad a un mejor funcionamiento y por ende a generar una rentabilidad estable y satisfactoria.

Con la aplicación del diseño de un control interno permitirá tener un enfoque claro de trabajo en el que se establezca autoridad y responsabilidades. Y además establecer cuáles son las actividades, políticas y procedimientos que se deben cumplir para desarrollar las actividades de la entidad. El controlar un entidad no se basa en vender y generar rentabilidad, es todo lo contrario se debe mantener un adecuado uso y optimización de los recursos propios de la empresa.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Tabla 1: Beneficiarios del proyecto

NOMBRE	CARGO	N°
Sra. Cecilia Tapia	Propietario	1
Sra. Ligia Casa	Atención al cliente	1
Srta. Geomayra Casa	Atención al cliente	1
Sra. María Vasantes	Atención al cliente	1
Srta. Patricia Arboleda	Atención al cliente	1
Clientes		500
Proveedores		50
TOTAL		555

Fuente: Propia

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En Ecuador el control interno es aplicado por empresas grandes medianas y pequeñas, pero esta herramienta no es empleada en la totalidad de las entidades, en la que la máxima autoridad aplica para proporcionar seguridad razonable, de tal manera lograr los objetivos institucionales y la protección de sus recursos humanos, materiales y financieros que posee.

En Cotopaxi existen empresas, dedicadas a la comercialización de bienes y servicios que no tienen un control adecuado de sus actividades, lo cual dificulta para presentar una información financiera y administrativa confiable, dado estas circunstancias han decidido diseñar sistemas de control interno que permitan identificar las causas por las que se presentan estos problemas.

El control interno en las entidades ubicadas en la ciudad de Latacunga se considera muy bajo ya que los propietarios no tienen claro el beneficio que genera mantener controlada las actividades y procedimiento que se desempeñan para el funcionamiento de la empresa convirtiéndose en un obstáculo para la toma de decisiones.

El Micro Mercado la Española se dedica a la comercialización de víveres, carnes, lácteos, embutidos, etc., sus principales clientes son restaurantes, pizzerías y la colectividad. El problema que afronta la entidad es no poseer información relacionada a planificación estratégica, carece de manuales de funciones, de una estructura organizacional, de políticas contables que ayude al desarrollo de la entidad y con ello tener una visión hacia un futuro fructífero.

Para el diseño de un sistema de control interno, es primordial divisar los síntomas del problema que afecta a la empresa y de esta manera determinar las causas por las que se da. En la entidad uno de los síntomas que se puede identificar por la falta de un control interno, es la carencia de funciones que se torna en una desventaja para alcanzar el éxito, puesto que es la base para el desarrollo del negocio.

Es necesario analizar los efectos del problema y con ello comprender de manera lógica la estructura global de la entidad. Uno de los efectos que se presentara es el riesgo de perder clientes, ya que al no encontrar los productos que requieren, busquen otras fuentes de abasto.

La solución al problema detectado en el Micromercado objeto de investigación es el diseño de un Sistema de Control Interno acorde a las necesidades y realidad de la entidad, que permita proponer soluciones correctivas a las falencias encontradas.

6. OBJETIVOS:

General

- Diseñar un Sistema de Control Interno, que contribuya al mejoramiento de la situación administrativa del “Micromercado la Española” ubicado en el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi en el año 2017.

Específicos

- Investigar contenidos teóricos sobre el sistema de control interno mediante la revisión de fuentes bibliográficas que sustenten el trabajo de investigación.
- Diagnosticar la situación actual de la empresa a través de los instrumentos de investigación que permita identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que posee.
- Elaborar el Sistema de Control Interno mediante el diseño de manuales de funciones y procedimientos para el mejoramiento de los procesos administrativos y comerciales.

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

Tabla 2: Sistema de tareas en relación a los objetivos planteados

Objetivo	Actividad (tareas)	Resultado de la actividad	Medios de Verificación
Diseñar un Sistema de Control Interno, que contribuya al	Desarrollar métodos que	Manual de funciones	Entrevistas Encuestas

mejoramiento de la situación administrativa del “Micromercado la Española” ubicado en el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi en el año 2017.	permitan tener un control adecuado de cada una de las actividades que se desarrolla.	Manual de procedimientos	
Investigar contenidos teóricos sobre el sistema de control interno mediante la revisión de fuentes bibliográficas que sustenten el trabajo de investigación.	Recabar información	Definiciones Importancia Objetivos Tipos Modelos Metodología	Libros Páginas de internet Revistas Folletos
Diagnosticar la situación actual de la empresa a través de los instrumentos de investigación que permita identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que posee.	Conocer las fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas	Información sobre la situación en la que se encuentra la entidad.	Entrevista Encuesta
Elaborar el Sistema de Control Interno mediante el diseño de manuales de funciones y procedimientos para el mejoramiento de los procesos administrativos y comerciales.	Analizar qué tipo de modelo de control interno puede ser aplicable a el Micromercado.	Información del modelo apropiado a ser aplicable.	Entrevista Encuesta Procesos de seguimiento Análisis de la información financiera y administrativa

Fuente: Micromercado la Española

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

Gestión Administrativa

La Gestión Administrativa es considerada una herramienta fundamental dentro de una organización; ya que permite desarrollar las actividades que se llevarán a cabo para cumplir las metas y objetivos establecidos por los directivos de la empresa, considerando cuatro elementos que deben llevar a cabo: el Planeamiento, la Organización, la Dirección y el Control.

Para Hurtado (2008), señala que la Gestión Administrativa es “Un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, dirección y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.” (p.46)

Según Fayol (2011), indica que la gestión administrativa “Es el conjunto de actividades orientadas a coordinar los recursos disponible para conseguir los objetivos pre establecidos por la empresa.” (p.23)

La gestión administrativa es una fase en la que se diseña y mantiene un ambiente laboral compuesto por un grupo de personas que trabajan en equipo para cumplir con los objetivos y metas trazadas por la entidad. Para llegar a cumplir con una buena gestión administrativa se debe tener en cuenta cada una de las responsabilidades asignadas y cumplirlas de una mejor manera.

Importancia

Es importante la eficiente dirección de la empresa depende de la habilidades que tenga las personas que están a su cargo, ello conlleva a una escogencia de un excelente administrador en la organización, pues de él depende el manejo de todos los recursos empresariales y en corto plazo el que brindara las herramientas para la toma de decisiones de la gerencia.

La gestión administrativa se da a través de un administrador quien o quienes deben ser capaces e idóneos para gobernar una organización por medio de la utilización de técnicas de gestión, el

manejo del proceso administrativo, los cuales permitirán el control de las operaciones, para el uso adecuado de los recursos disponibles que facilitaran la toma de decisiones adecuadas, las mismas que contribuyan alcanzar los objetivos y metas planteadas por la organización.

Objetivos

- Determinar debilidades de los métodos o procedimientos administrativos.
- Evaluar la adecuación y efectividad de los controles internos.
- Determinar el grado de utilidad de la información que los ejecutivos entregan a la alta administración.
- Detectar las áreas críticas y detectar las medidas para superar la crisis.

Gestión Financiera

La Gestión Financiera está dirigida hacia la utilización eficiente de un importante recurso económico que es el capital de tal forma contribuye a la toma de decisiones en relación al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación.

La Gestión Financiera es el uso de herramientas para detectar los síntomas de problemas económico-financiero para de esta manera acudir a personas expertas en la materia para solicitar su consejo ante cualquier eventualidad, lo que posibilitara la adopción de las medidas más adecuadas en cada caso. (“Gestión Económica y Financiera” 2011, p. 33).

Para Nunes (2016) la Gestión Financiera es “Una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones, relacionadas con los medios financiero necesarios a la actividad de dicha organización.” (p.2)

La Gestión Financiera son procesos que le permite a la organización cumplir las actividades de manera eficiente permitiendo a los administradores controlara las operaciones que dirigen, de tal forma generar información en la que se de a conocer la situación real en la que se encuentra la empresa.

Importancia

La Gestión Financiera es importante porque es la responsable de administrar y planificar de manera correcta el uso del recurso económico y mantener el equilibrio de los flujos de dinero, una buena aplicación de la gestión financiera no solo se encarga de evaluar si dispone o no de dinero, pronostica mediante un análisis las probables faltas o excesos de dinero de esta manera contribuye a prevalecer cualquier tipo de inconvenientes que se puedan presentar en el futuro.

Objetivos

- La maximización de las ventas o de la cuota de mercado.
- Proporcionar productos y servicios de calidad
- En el largo plazo la empresa tiene responsabilidad en el bienestar de la sociedad.
- La empresa debe estar gestionada de acuerdo con el interés de los accionistas.

La Empresa

La empresa es creada por personas naturales o jurídicas las cuales invierten para en un determinado tiempo recuperar dicha inversión con la venta de sus productos o servicios según sea la actividad a la que se dedica.

Bravo (2011), señala que la empresa es “una entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica a actividades de producción, comercialización y prestación de bienes y servicios a la colectividad” (p.3)

Muñoz y Cuesta (2010), dice que la empresa es “una realidad compleja con una dimensión económica, técnica, jurídica y psicológica y cualquier definición que no contemple todos estos aspectos se convierte en una concepción parcial de la realidad empresarial” (p.230)

Según la investigadora las empresas son entidades creadas por una o varias personas que se dedican a la fabricación, comercialización, y prestación de servicios, con la finalidad de generar una fuente de ingreso y de esta manera satisfacer necesidades individuales como colectivas.

Importancia

La empresa es un eje transversal en el diario vivir de la colectividad ya que permite de una u otra manera satisfacer las necesidades, como también contribuir al desarrollo del país, debido que para su funcionamiento tiene que poseer permisos y pagar impuestos los mismos que sirve para generar las obras públicas, educación, salud, y vivienda.

Objetivos

- Alcanzar una rentabilidad en un tiempo determinada que le permita recuperar lo invertido.
- Posesionarse en nuevos mercados.
- Precautelar por el bienestar de sus trabajadores y la sociedad.
- Cumplir sus metas y objetivos de forma eficaz y eficiente.

Clasificación de la Empresa

La empresa se clasifica por:

Por su naturaleza: según la actividad que desempeña estas pueden ser:

- **Empresas Industriales.**- son aquellas entidades que requieren de materia prima, mano de obra y de los costos indirectos de fabricación para para obtener un producto nuevo.
- **Empresas Comerciales.**- son aquellas entidades que compran y venden productos terminados dándole algún valor agregado.
- **Empresas de Servicios.**- son aquellas que entregan un servicio a la comunidad.

Por el sector al cual pertenece: estas pueden ser:

- **Empresa publicas.**- son aquellas que para realizar sus actividades cuentan con un capital público o del estado.

- **Empresas privadas.**- son aquellas que trabajan con un capital de personas naturales y jurídicas.
- **Empresas mixtas.**- son las que trabajan con el capital público y privado para la ejecución de sus actividades.

Por su tamaño: estas pueden ser:

- **Empresas pequeñas.**- son entidades que trabajan con un capital sencillo y cuentan con una capacidad menor a 50 empleados.
- **Empresas medianas.**- se encuentran en mercados regionales y nacionales trabajan con 50 a 250 empleados sus ingresos son considerables.
- **Empresas grandes.**- estas organizaciones están divididas por departamentos ya que su actividad requiere contratar personal altamente capacitado por la demanda que tiene que satisfacer.

Por su integridad de capital.- pueden ser:

- **Unipersonales.**- son aquellas que poseen un capital de una persona natural o jurídica.
- **Sociedades.**- son las aquellas que se conforman por dos o más personas que aportan un capital ya sea en dinero o en bienes para el funcionamiento d la misma.

Control Interno

El control interno es un mecanismo que rige a una entidad, la misma que tiene como propósito presentar información confiable por lo tanto es considerado un elemento primordial ya que en base de la información obtenida se puede tomar decisiones y presentar alternativas para el manejo adecuado de los recursos de la entidad.

El Control Interno consiste en Todas las medidas tomadas por la empresa con el objeto de salvaguardar sus recursos contra perdida, fraude o ineficiencia, promover la exactitud y confiabilidad en la información contable y de operación, estimular y medir el acatamiento a

las políticas adoptadas por la compañía y juzgar la eficiencia de operaciones en todas las divisiones de la empresa. (Manco 2014, p.27)

Control Interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (“Coso” 2013, p.15)

El control interno cumple un papel importante en organización ya que permite examinar las operaciones financieras y administrativas de una organización, con el objetivo de verificar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos.

Importancia del Control Interno.

El control interno es una herramienta que evalúa y analiza el comportamiento de las actividades y funciones de la empresa, con la finalidad de verificar si la información financiera y administrativa es confiable y cumplen con todos los parámetros establecidos según la ley vigente.

Este elemento también se emplea para facilitar la delegación de funciones y así fomentar el trabajo en equipo, es decir elegir un representante el cual se dirija a mantener controlada la situación de la empresa.

Objetivos del Control Interno

- Verificar el cumplimiento de las normas establecidas.
- Vigilar las actividades que se desarrollan.
- Garantizar una información financiera y administrativa confiable.
- Optimizar los recursos de la empresa.
- Evaluar la eficiencia y la eficacia con las que se realizan las actividades.

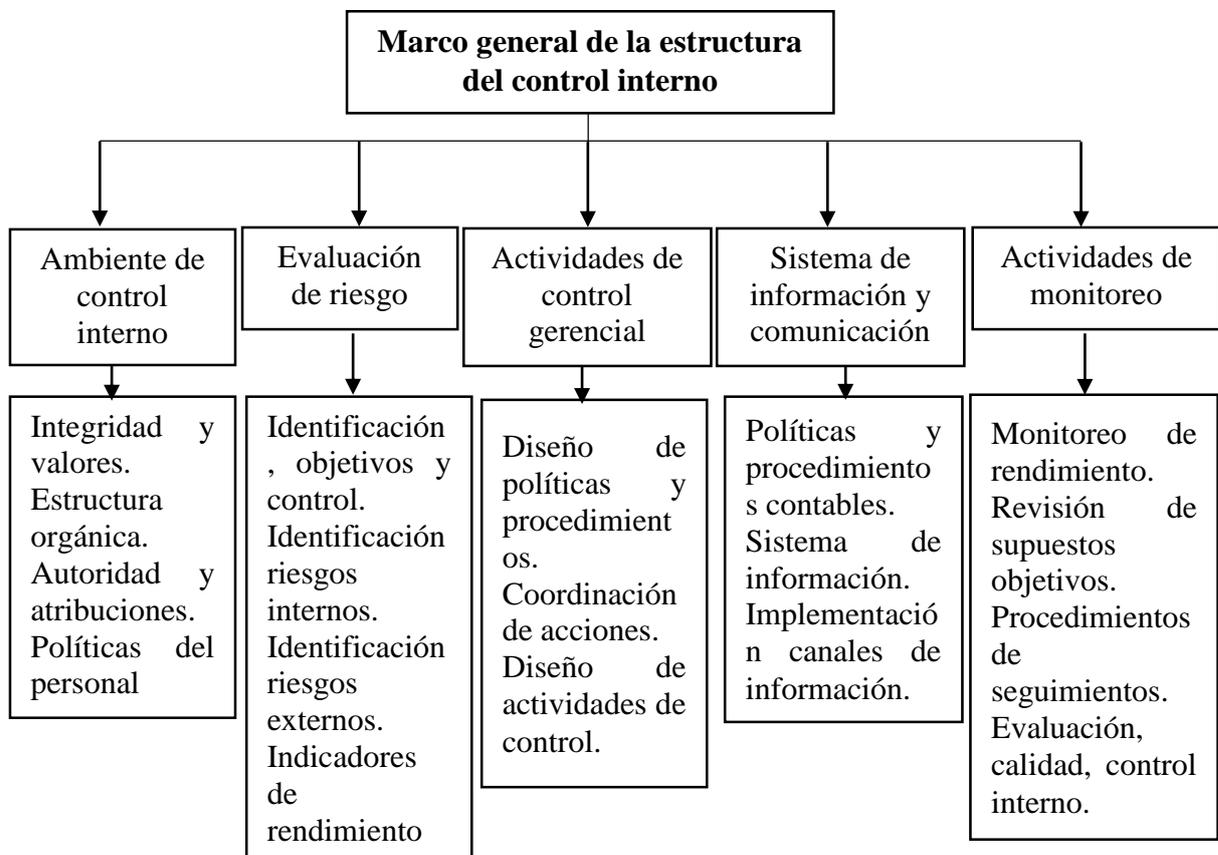
Estructura del control interno.

La estructura del control interno está conformada por un conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas, que incluyendo la actitud de la dirección de una entidad deben ser aplicados de manera correcta para ofrecer seguridad razonable, respecto a que están lográndose el cumplimiento de los objetivos del control interno.

También permite tener resultados esperados en cuanto al cumplimiento de las leyes, reglamentos y otras normas aplicables y de tal forma elaborar una información confiable y oportuna que permita tomar una decisión idónea para el bien de la entidad o empresa.

La estructura del control interno consta de cinco componentes como son; ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control gerencial, sistema de información y comunicación, actividades de monitoreo que se demuestran en el siguiente gráfico en el que se especifica las actividades que se debe ejecutar en cada área:

Gráfico 1: Estructura del Control Interno



Fuente: Libro Auditoria Gubernamental Moderno

Tipos de Control Interno

Se considera dos tipos de control interno:

Control Interno Administrativo.

Es aquel conjunto de procedimientos que se destina para evaluar todo el proceso administrativo, para garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

Control Interno Contable.

Son mecanismos que permiten analizar los registros contables, con la finalidad de verificar si los saldos presentados en los estados financieros son razonables.

Métodos de evaluación del control interno

Para evaluar al control interno se debe analizar la situación de la empresa por lo que el investigador se ve en la necesidad de elaborar un programa de pruebas de carácter selectivo que le permita tener confianza en las operaciones.

Existen varios métodos para poder valorar el Control Interno de una entidad los cuales son los cuestionarios, la descripción narrativa y el diagrama de flujo, se los puede emplear de acuerdo a cada circunstancia se requiera analizar considerando que se puede hacer una combinación de los mismos ya que el objetivo es obtener información que permita tener un conocimiento del funcionamiento de la empresa.

Los métodos para la evaluación del control interno son:

- **Método de cuestionarios del Control Interno**

Consiste en formular preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quien es el responsable de que se estén cumpliendo, las cuales deben ser contestadas por parte de la

entidad investigada, una vez obtenido las repuestas el investigador obtendrá evidencia que le permitirá determinar si los controles establecidos operan tal como fueron diseñados.

La ventaja de la aplicación de este método es que se puede obtener información de manera rápida, y la desventaja la extensión de la interpretación de la evidencia recabada.

Tabla 3: Modelo de cuestionario de control interno.

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Existen funciones y procedimientos establecidos para el desarrollo de las actividades?			
2	¿La empresa posee políticas contables?			
3	¿Tiene todos los permisos de funcionamiento en regla?			
4	¿Tienen manual de funciones?			
5	¿Existe maquinaria adecuada para la actividad que desarrolla?			
6	¿La maquinaria es suficiente para la actividad?			
7	¿Cuenta con suficiente personal			
8	¿El personal está capacitado?			
9	¿La empresa cuenta con un contador de planta?			
10	¿Las actividades estas distribuidas?			
11	¿Existe un buen ambiente de trabajo entre empleados?			
12	¿Los productos para la venta están en buenas condiciones?			
13	¿Tiene señalética de precaución?			
14	¿Se entregan comprobantes de venta?			
15	¿La atención al cliente es buena?			

Fuente: Micromercado la Española

- **Método de descripción narrativa**

Este método se basa en formular preguntas abiertas que permiten al investigado a expresarse de manera abierta con respecto a la interrogante planteada. La descripción debe hacerse de manera tal que siga el curso de las operaciones en todas las unidades que conforman la entidad.

La ventaja de este método consiste en que se puede tener una información detallada de cada uno de los procedimientos y operaciones que realiza la empresa, y su contra es que se puede dejar pasar por alto situaciones que perjudican la estabilidad de la entidad.

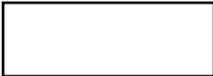
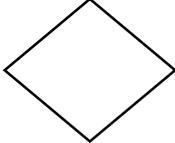
- **Método de diagrama de flujo**

El método de diagrama de flujo es aquel que está representado por medio de cuadros o gráficos en el que será necesario visualizar el flujo de la información y los documentos que se procesan.

El flujo grama debe estar bien formulado para aquel que conozca los símbolos pueda extraer información útil. Si el investigador utiliza flujo grama elaborados por la entidad debe ser capaz de leer e interpretar su simbología y sacar conclusiones de acuerdo al sistema representado en el flujo grama.

Se puede decir que ninguno de estos métodos permitirá tener una información confiable, lo que si facilita es que mediante su aplicación se puede ir analizando y verificando las falencias que posee la empresa y por ende ir presentando propuestas que ayuden a mejorar.

Tabla 4: Símbolos de Diagrama de flujo

NOMBRE	SÍMBOLO	FUNCIÓN
PROCESO		Cualquier tipo de operación que pueda originar cambio de valor.
		Indica operaciones lógicas o de comparación entre datos (normalmente dos) y en

DIFUSIÓN		función del resultado de la misma determinar cuál de los distintos caminos alternativos.
INDICADOR DE DIRECCION O LÍNEA DE FLUJO		Indica el sentido de la ejecución de las operaciones.
TERMINAL		Representa el inicio y fin de un programa.
DOCUMENTO		Indica la utilización de un documento.

Fuente: Vásquez Ana (2010)

Riesgo de Control Interno

Es la posibilidad de que los procedimientos de Control Interno, no puedan prevenir o detectar errores significativos, de manera oportuna. Por ello es importante en toda entidad contar con una herramienta, que garantice la correcta evaluación de los riesgos. Existen tres tipos de riesgos que se relacionan entre sí: Riesgo de Control, Riesgo Inherente y Riesgo de Detección.

- **Riesgo de control**

La evaluación preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y el control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa. El riesgo de control es el riesgo que no es detectado y rectificado por el Sistema de Control Interno de forma oportuna y que no podría cometerse en la aplicación de una auditoria siendo este material individual o en combinación con otros análisis.

- **Riesgo Inherente**

Es la susceptibilidad a errores o irregularidades significativas, antes de considerar la efectividad de los sistemas de control, es el riesgo propio de la empresa como tal.

El Auditor debe tener una comprensión de los Sistemas de Contabilidad, Ambiente de Control y Procedimientos de Control; esto le ayudará a tener un conocimiento del diseño general de la empresa; y junto a pruebas de Control vigilará que la evaluación de Riesgos sea menos que alta.

Es necesario en este sentido tener en cuenta lo siguiente:

- La Evaluación de los Riesgos inherentes a los diferentes subprocesos de la Auditoría
- La evaluación de las amenazas o causas de los riesgos.
- Los Controles utilizados para minimizar las amenazas o riesgos.
- La evaluación de los elementos del análisis de riesgos.

- **Riesgo de Detección**

Se basa en la intuición del auditor, la evaluación del riesgo de control junto a la evaluación del riesgo inherente, influye en la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos que den desarrollarse para reducir el riesgo de detección y por tanto el riesgo de auditoria, a nivel aceptablemente bajo. Los niveles de riesgo inherente y de control no pueden ser suficientemente bajos para eliminar la necesidad de desarrollar algún procedimiento sustantivo.

Sistema de control interno

El Sistema de Control Interno involucra a los directivos, funcionarios y trabajadores que forman parte de la entidad, por lo que la participación de cada uno de ellos, deberá estar claramente definida en los manuales de organización y funciones, de políticas y procedimientos, de Control de riesgos y normas de naturaleza similar establecidas por la empresa.

Se entiende por Sistema de Control Interno al conjunto de políticas, procedimientos y técnicas de Control establecidas por la empresa para alcanzar una adecuada organización Administrativa, Eficiencia operativa, confiabilidad de los reportes, apropiada identificación y administración de los riesgos que enfrenta y cumplimiento de las disposiciones que le son aplicables. (Hernández, 2010, p.24)

El Sistema de Control Interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las persona, los Sistemas de información, la supervisión y los procedimientos. Este es de vital importancia ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. (Juliet. 2008, p.34)

Todo Sistema de Control Interno va estrechamente relacionado con el organigrama de la empresa. Este debe reflejar la auténtica distribución de responsabilidades y líneas de autoridad, las obligaciones de un conjunto de empleados deben estar atribuidas de tal forma que uno o varios de éstos actuando individualmente comprueben el trabajo de los otros.

Es fundamental que toda empresa tenga una clara y bien planteada organización y cada uno de sus miembros tenga un conocimiento apropiado de su función.

Aspectos del Sistema de Control Interno

Según HERNÁNDEZ CELIS, Domingo, menciona “El Sistema de Control Interno comprende los siguientes aspectos:

- a) Sistema de organización y administración: corresponde al establecimiento de una adecuada estructura organizativa y Administrativa, en función a las características de cada empresa, que delimite claramente las obligaciones, responsabilidades y el grado de dependencia e interrelación existente entre las áreas operativas y Administrativas, las cuales deben estar contenidas en el respectivo manual de organización y funciones
- b) Sistemas de Control de riesgos: corresponde a los mecanismos establecidos en la empresa para la identificación y administración de todos los riesgos que enfrenta, principalmente el riesgo de cobranza (cobranza dudosa, provisión de deudas

incobrables, etc.). Incluye la evaluación permanente de dichos mecanismos, así como las demás acciones correctivas o mejoras requeridas según el caso.

- c) Sistema de Información: corresponde a los mecanismos destinados a la elaboración de información, tanto interna como externa, necesaria para desarrollar, administrar y Controlar las operaciones y las actividades de la empresa.”

Manual de funciones

Un Manual es aquel documento que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y funciones de una área o varias de ellas, así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal considerando los objetivos planteados.

El manual de funciones es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basado en los procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollarlas rutinas o labores cotidianas, sin inferir en las capacidades intelectuales ni en la autonomía propia e independiente mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados directrices de los superiores. (Posada, 2013 p.1)

Orozco. (2008) indica que el manual de funciones “Sintetizan la información sobre los diferentes organizacionales necesarios para la ejecución, describe cada una de las funciones, atribuciones y responsabilidades asignadas a cada cargo dentro de la organización” (p.30)

Implementar un Manual representa el momento crucial para traducir en forma visible las propuestas y recomendaciones en acciones específicas para elevar la productividad y el servicio de las entidades.

Importancia de los Manuales

El establecer la información en manuales se convierte en una herramienta de valiosa importancia. Esto se puede comprobar al considerar que aun siendo unos simples puntos de partida, los manuales son las guías por las cuales opera la organización, es decir son las manifestaciones concretas de una mentalidad directiva orientada a la relación Sistemática de las diversas funciones y actividades.

Grafico 2: Estructura del manual



Fuente: Vásquez Ana (2010)

Manual de Procedimientos

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

Posada. (2013) menciona que los manuales de procedimientos “son consignados metódicamente tanto las acciones como las operaciones que debe seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa” (p.3)

Es un componente del sistema de control interno el cual se crea para obtener información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre las políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización. (Anyela, 2011, p.3)

El manual incluye además los puestos o áreas que intervienen precisando su responsabilidad y participación, suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

Importancia

El Manual de Procedimientos es un instrumento esencial para el funcionamiento del Control Interno, siendo su objetivo la definición clara de las normas operativas de la entidad así como de las líneas de responsabilidad y autoridad, aquí debe quedar reflejados únicamente los aspectos estrictamente necesarios para la consecución de los objetivos y para la aplicación de los controles de cada proceso que se desarrolle.

Contenido del manual de procedimientos

- a. Identificación
- b. Objetivo
- c. Procedimientos
- d. Responsables
- e. Diagrama de flujo

9. VALIDACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS

“La implementación de un adecuado un sistema de control interno contribuirá a fomentar la eficiencia y eficacia en cada una de las actividades que desempeñan en el Micromercado la Española”

10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL

Investigación descriptiva.

Según Más. (2012), señala que la Investigación Descriptiva es aquella que “Tiene como objetivo primordial la descripción de la realidad, siendo sus principales métodos de recogida de la información, la encuesta e incluso la observación.” (p. 191)

Verugo. (2010), indica que la investigación descriptiva “describe los datos y características de una población o fenómeno de estudio en la que responde a las preguntas quien, que, donde, por que, cuando y como.”(p.2)

Esta investigación denominada descriptiva se empleara para definir claramente la situación financiera y administrativa del “Micromercado la Española” mediante un estudio de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas detectadas a través de la aplicación e interpretación de los instrumentos de investigación.

Metodología

Para Díaz. (2009), dice que el Método no Experimental se caracteriza por “La imposibilidad de manipular las variables independientes. Aquí solo se observa los fenómenos tal y como se producen naturalmente, para después analizarlos.”(p.121)

Según Kerlinger. (2009), Método no Experimental “Es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables” (p.243)

Para la investigación se considera el método no experimental, por el motivo de que no se planteó una hipótesis, lo cual quiere decir que no se podrá manipular las variables solamente se realizar un análisis del fenómeno de estudio para constatar sus efectos, por cuanto el trabajo investigativo se basa en preguntas científicas.

Unidad de estudio.

Para el estudio investigativo se considerara el total de la población en cuanto al Gerente Propietario y al personal que brinda sus servicios cabe recalcar que la entidad no se encuentra dividida por departamentos.

Tabla 5: Unidad de Estudio

NOMBRE	CARGO	N°
Sra. Cecilia Tapia	Propietario	1
Sra. Ligia Casa	Atención al cliente	1
Srta. Geomayra Casa	Atención al cliente	1
Sra. María Vasantes	Atención al cliente	1
Srta. Patricia Arboleda	Atención al cliente	1
TOTAL		5

Fuente: Micromercado la Española

Cálculo del tamaño de la muestra

Se utilizará para el cálculo de la muestra la siguiente fórmula.

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

PQ= Varianza media de la población (0.25)

N= Población o Universo

E= Error admisible

K= Coeficiente de corrección del error (2)

Aplicación:

$$n = \frac{PQ \cdot N}{(N - 1)[E/K]^2 + PQ}$$

En vista que la población de investigación se pequeña no se considera el cálculo del tamaño de la muestra.

Métodos y Técnicas.

Método Inductivo.

Según Sánchez. (2012), señala que el método inductivo consiste en “En enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observación o experiencias para plantear enunciados universales, como hipótesis o teorías” (p.83)

Este método ayudará a interpretar los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación al factor interno como externo de la empresa y de esta manera generar información de forma global acerca del comportamiento de la empresa.

Método Analítico

Método analítico se descompone el contenido del objeto o elementos en sus partes para observar su naturaleza, causas y efectos. Para ello es necesario poseer amplios conocimientos sobre el hecho a investigar. A través de este método puede conocerse el hecho en su integridad, explicarlo, describirlo y formular nuevas teorías. (Ibáñez, 2011, p. 102).

Este método permitirá analizar la información financiera y administrativa proporcionada por la empresa, con el propósito de conocer el origen y su evolución y con ello obtener información para ir analizando y explicando de una manera detallada y coherente con la finalidad de generar comentarios significativos que ayuden al progreso de la entidad.

TÉCNICAS

Entrevista.

Según Ibáñez (2015) señala que la entrevista es “La interacción personal enfocada a la obtención de una determinada información.” (p.112)

Esta técnica permitirá recopilar información mediante un diálogo entre una persona denominada entrevistador (quien realiza las preguntas) y la otra entrevistado (quien responde) y está al tanto de lo que se está investigando, esta técnica será aplicada al Gerente Propietario y a la Contadora ya que contendrá preguntas relacionadas a la información financiera, administrativa y a las obligaciones que contrae para su funcionamiento.

Encuesta.

Para Díaz. (2010), señala que la encuesta es “Una búsqueda sistémica de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener y posteriormente, reúne estos datos individuales para obtener resultados favorables” (p.13)

Este mecanismo de investigación se aplicará al personal, clientes y proveedores mediante un cuestionario previamente realizado el mismo que está direccionado a obtener información referente al control interno, contendrá preguntas cerradas en las que debe responder sí o no, y preguntas abiertas en las que expondrá la respuesta que creyera correcta .

11. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Análisis e Interpretación de la Entrevista Dirigida a la Propietaria del Supermercado “La Española”.

1. ¿Qué es el Control Interno?

Es controlar todos los procesos y actividades que deben cumplir cada uno de las áreas de la entidad.

2. ¿Existe o no un mecanismo de Control Interno?

No existe.

3. ¿Cuál son los mecanismos de Control Interno que se aplica para el personal?

No disponemos de ningún mecanismo por lo que solo se establecerlas reglas de forma verbal.

4. ¿Están establecidas las funciones del personal?

No.

5. ¿Considera usted que la aplicación del Sistema de Control Interno mejorará la efectividad en el desarrollo de las actividades del personal?

Si en función que en él se establecerán las funciones y de esta manera se tendrá un control riguroso de todas las actividades.

Análisis de la Entrevista:

Mediante la entrevista aplicada al a propietaria del “MICROMERCADO LA ESPAÑOLA” Será. Cecilia Tapia se pudo conocer que no tiene claro lo que es el Control Interno, para el cumplimiento de las actividades no tiene ningún control lo hace de forma verbal la ordenanza y asignación de funciones, por lo que es necesario la implementación del Sistema de Control Interno el mismo que integra el Manual de Funciones y el Manual de Procedimientos.

Análisis e Interpretación de la Encuesta Dirigida al Personal del Supermercado “La Española”.

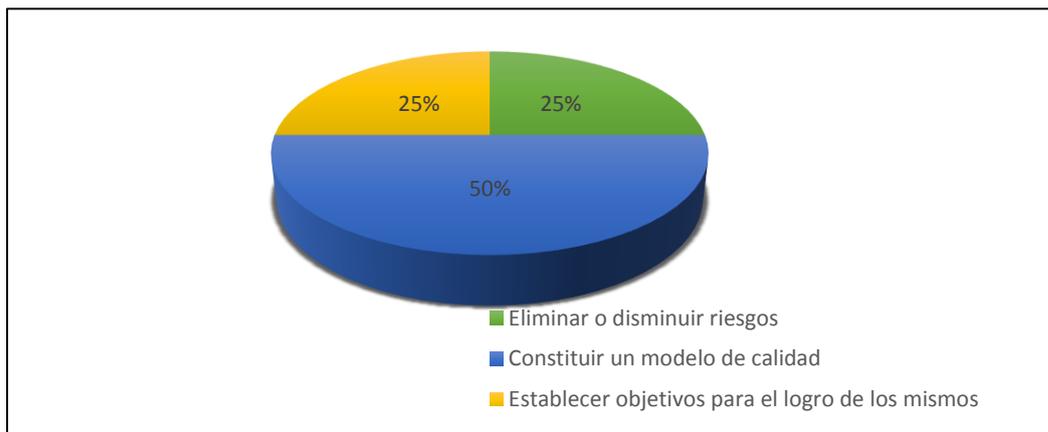
1. ¿Usted conoce para qué sirve el control interno?

Tabla 6: Conocimiento del Control Interno

ALTERNATIVAS	PERSONAS ENCUESTADAS	%
Eliminar o disminuir riesgos	1	25
Constituir un modelo de calidad	2	50
Establecer objetivos para el logro de los mismos	1	25
TOTAL	4	100

Fuente: Micromercado La española

Grafico 3: Conocimiento del Control Interno



Fuente: Micromercado La española

Análisis e Interpretación

El 25 % considera que el Control Interno es eliminar o disminuir los riesgos en los que incurra la organización, el 50% opinan que el Control Interno es constituir un modelo para el aseguramiento de la calidad y el 25 % manifiesta que el Control Interno es establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos.

El Personal desconocen para qué sirve el Control Interno consideran que el Control Interno sirve para construir un modelo de calidad lo cual es erróneo.

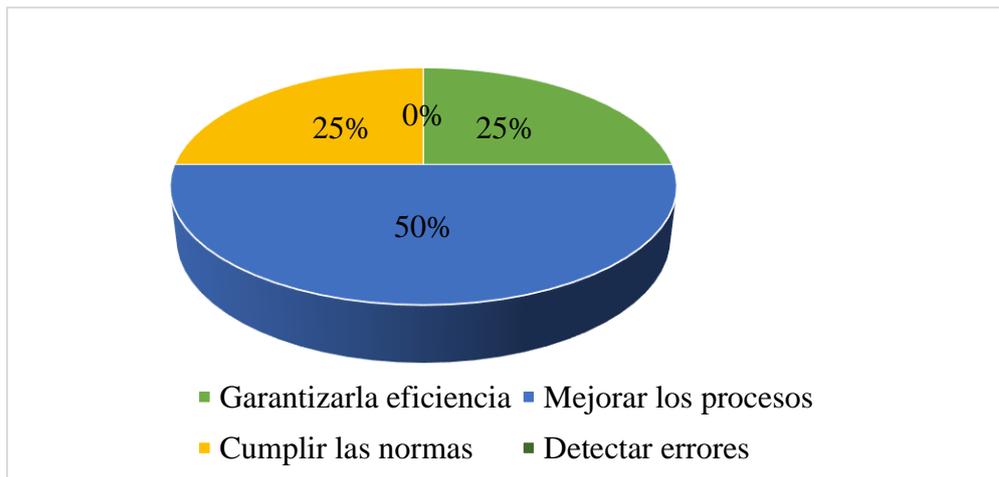
2. ¿Cuál Cree que sería la función principal del control interno en la entidad?

Tabla 7: Función del Control Interno

ALTERNATIVAS	PERSONAS ENCUESTADAS	%
Garantizarla eficiencia	1	25
Mejorar los procesos	2	50
Cumplir las normas	1	25
Detectar errores	0	0
TOTAL	4	100

Fuente: Micromercado La española

Gráfico 4: Función del Control Interno



Fuente: Micromercado La española

Análisis e Interpretación

Se puede determinar que el 25% considera que la función del Control Interno es garantizar la eficiencia, eficacia y economía en las actividades, el 50% opinan que la función del Control Interno es mejorar los procesos operativos de cada área, el 25% manifiesta que la Función del Control Interno es cumplir las normas, políticas y leyes.

De acuerdo con lo indicado, se podría decir que la Función del Control Interno permite alcanzar la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones que el personal realiza, mejorando los procesos y cumpliendo con las normas, políticas y leyes implantadas por la persona indicada para alcanzar los objetivos y metas establecidas.

3. ¿Cuál de los siguientes procesos de control considera, que es de mayor relevancia aplicar en una organización?

Tabla 8: Proceso del Control Interno

ALTERNATIVAS	PERSONAS ENCUESTADAS	%
Sistema de Control Interno	1	25
Revisión por parte de la Dueña	2	50
Pruebas aplicadas al personal	1	25
TOTAL	4	100

Fuente: Micromercado La española

Grafico 5: Proceso del Control Interno



Fuente: Micromercado La española

Análisis e Interpretación

El 50% manifiesta que el Sistema de Control Interno es uno de los procesos de control de mayor relevancia, el 25% señala que el Proceso de Control que se debería aplicar con frecuencia en una entidad son las revisiones efectuadas por Dueña y el 25% considera que para el desarrollo de una organización bastaría pruebas aplicadas al personal para medir su grado de conocimiento

Se podría decir que el Sistema de Control Interno es uno de los procesos más importantes que se debe aplicar en una organización, pues este abarca la mayor parte de mecanismos de control, permite detectar falencias y posibles soluciones para alcanzar la eficiencia en las operaciones.

4. ¿Indique cuál de los siguientes instrumentos de control posee la entidad?

Tabla 9: Instrumentos de Control

ALTERNATIVAS	PERSONAS ENCUESTADAS	%
Manual de funciones	0	
Normas y reglamentos	0	
Manual de procedimientos	0	
Todos	0	
Ninguno	4	100
TOTAL	4	100

Fuente: Micromercado La española

Grafico 6: Instrumentos de Control



Fuente: Micromercado La española

Análisis e Interpretación

Se ha podido observar que el 100% manifiesta que la entidad no posee ningún instrumento de Control.

Se puede definir que la empresa no cuenta con Manuales de Funciones y Procesos, normas y reglamentos y manual de procedimientos q regulen cada uno de las actividades a efectuarse en las diferentes áreas de la organización.

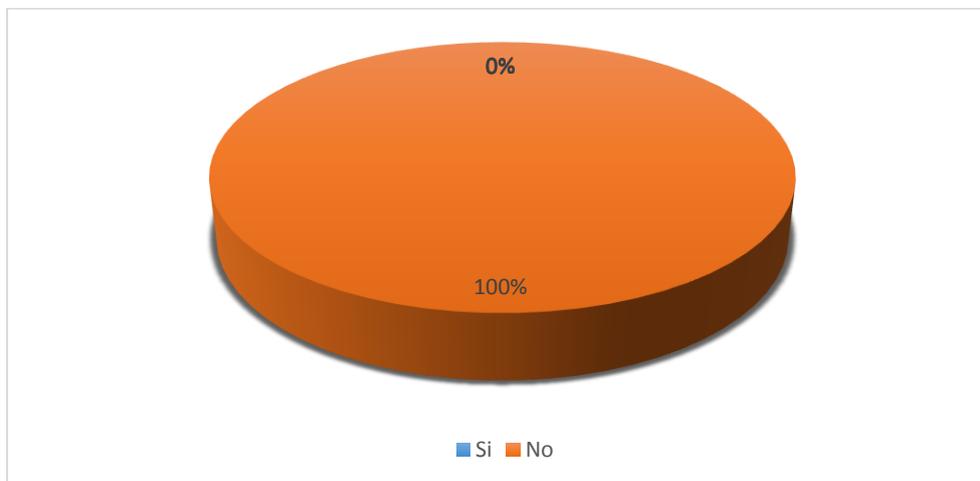
5. ¿Se encuentra usted desempeñando las funciones para las cuales fue contratado?

Tabla 10: Desempeño de Funciones

ALTERNATIVAS	PERSONAS ENCUESTADAS	%
Si	0	0
No	4	100
TOTAL	4	100

Fuente: Micromercado La española

Grafico 7: Desempeño de Funciones



Fuente: Micromercado La española

Análisis e Interpretación

El 100% señalan que no están desempeñando las funciones para la cuales fueron contratados.

En base al resultado obtenido de las encuestas aplicadas al Personal, se ha observado que el no cumplen las funciones para la cual fue contratado en vista que desarrollan diversas actividades.

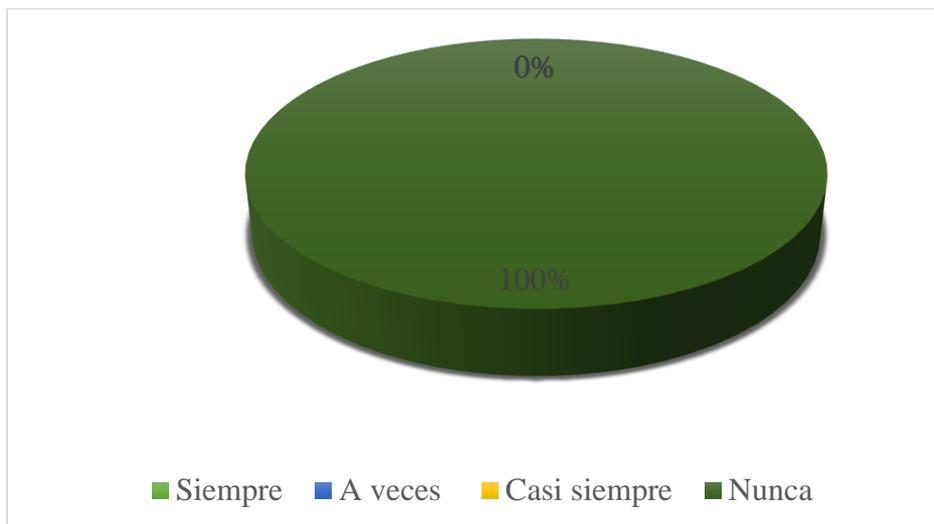
6. ¿Cree usted que los puestos de trabajo en las diferentes áreas son ocupadas acorde al perfil de conocimientos?

Tabla 11: Distribución de puesto de trabajo de acuerdo al conocimiento de empleado.

Alternativas	Personas encuestadas	%
Siempre	0	0
A veces	0	0
Casi siempre	0	0
Nunca	4	100
TOTAL	4	100

Fuente: Micromercado La española

Gráfico 8: Desempeño de Funciones



Fuente: Micromercado La española

Análisis e Interpretación

El 100% consideran que nunca sus puestos de trabajo son ocupados de acuerdo al conocimiento que tienen.

Los puestos de trabajo de acuerdo al conocimiento nunca son ocupados de acuerdo al conocimiento en vista de que si no sabe el compañero de trabajo de brinda sus conocimientos básicos.

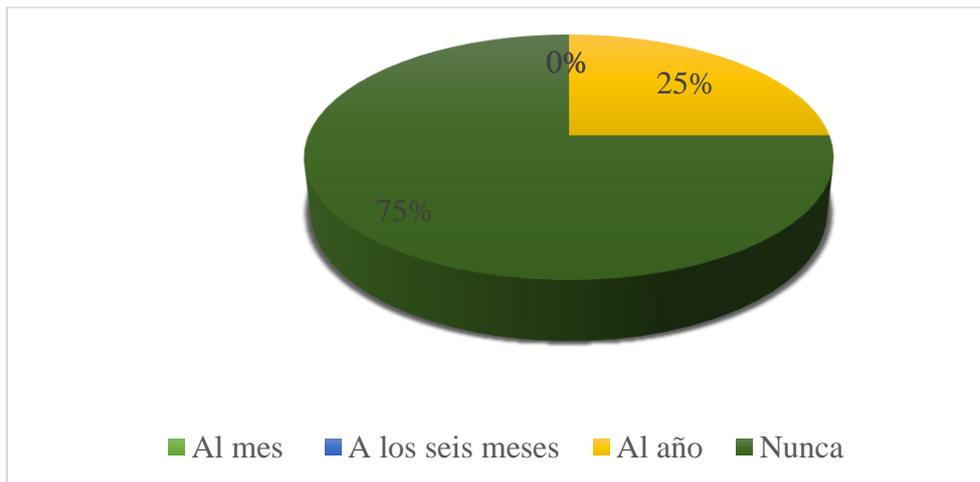
7. ¿Cada que tiempo usted se capacita?

Tabla 12: Capacitación al personal

ALTERNATIVAS	PERSONAS ENCUESTADAS	%
Al mes	0	0
A los seis meses	0	0
Al año	1	25
Nunca	3	75
TOTAL	4	100

Fuente: Micromercado La española

Gráfico 9: Capacitación al personal



Fuente: Micromercado La española

Análisis e Interpretación

El 25% consideran que al año recibe la capacitación en la cámara de comercio y el 75% manifiesta que nunca recibido una capacitación.

Con los resultados obtenidos se puede manifestar que la empresa no brinda una capacitación a sus empleados para que se desempeñen mejor en su are laboral.

8. ¿Cree usted que la implementación del sistema de control interno beneficiara al Micromercado?

Tabla 13: Beneficios de la Implementación del Sistema de Control Interno.

ALTERNATIVAS	PERSONAS ENCUESTADAS	%
Si	4	100
No	0	0
TOTAL	4	100

Fuente: Micromercado La española

Gráfico 10: Beneficios de la Implementación del Sistema de Control Interno.



Fuente: Micromercado La española

Análisis e Interpretación

El 100% considera que la Implementación del Sistema de Control Interno beneficiará a la Institución.

Se ha determinado que la mayoría de los encuestados, considera que es de vital importancia la implementación del Control Interno ya que de esta manera ayudará a mejorar los procesos y se brindará una mejor atención al cliente.

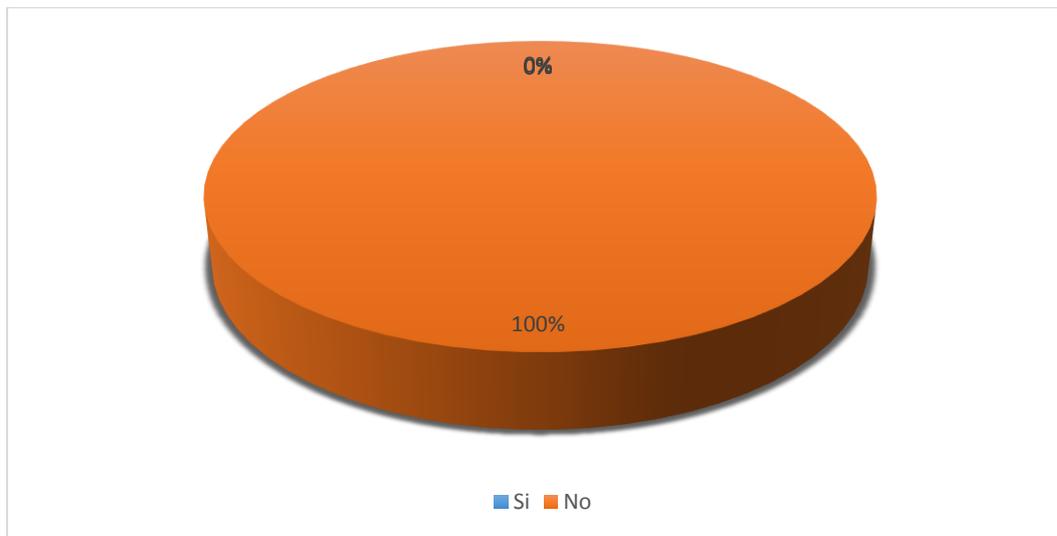
9. ¿Usted firma un registro de asistencia?

Tabla 14: Control de Asistencia

ALTERNATIVAS	PERSONAS ENCUESTADAS	%
Si	0	0
No	4	100
TOTAL	4	100

Fuente: Micromercado La española

Gráfico 11: Control de Asistencia



Fuente: Micromercado La española

Análisis e Interpretación

El 100% manifiesta que no firma en un registro de asistencia.

Lo que se puede determinar que no existe un control de asistencia en la entidad lo cual perjudica tanto a empresa como al trabajador, en vista que no cobran horas extras o no cumplirían con la carga horaria.

Análisis FODA

Al culminar el análisis de las técnicas aplicadas en el objeto de estudio, se procede a desarrollar una matriz FODA la misma que permitirá analizar los factores internos y externo con la finalidad de plantear estrategias que mejor cada una de las problemáticas encontradas.

Para esto primeramente ponderaremos cada una de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene la entidad en la matriz EFI Y EFE.

Tabla 15: Matriz EFI

Factores de éxito	Peso	Calificación	Total ponderado
FORTALEZAS			
Contar con local propio	0,06	3	0,18
Capital propio	0,06	3	0,18
Disponibilidad de equipo de trabajo	0,10	4	0,40
Satisface las necesidades del consumidor	0,22	4	0,88
Productos de calidad	0,12	4	0,48
Promoción	0,05	3	0,15
DEBILIDADES			
Instalación muy pequeña para la atención	0,05	1	0,05
Fuentes de financiamiento	0,06	1	0,06
Equipo de trabajo no capacitado	0,08	2	0,16
Inestabilidad de clientes	0,15	2	0,30
Productos con corto tiempo de vida	0,08	2	0,16
Precios más altos que la competencia	0,03	1	0,03
	1,00		3,02

Fuente: Micromercado La española

Resultado matriz EFI

El total ponderado obtenido es de 3,02. Lo que quite decir es que se debe trabajar para minimizar las debilidades ya que son los factores que limitan el desarrollo de la entidad y por consecuencia el cumplimiento de los objetivos.

Tabla 16: Matriz EFE

Factores de éxito	Peso	Calificación	Total ponderado
OPORTUNIDADES			
Ubicación geográfica	0,07	3	0,21
Generar rentabilidad	0,07	3	0,21
Capacitar al equipo de trabajo	0,08	4	0,32
Atención adecuada	0,13	4	0,52
Perdida de productos por la baja rotación	0,09	4	0,36
Análisis de precios en el mercado y mejorar	0,04	3	0,12
AMENAZAS			
Ingreso de nuevos micromercados	0,04	1	0,04
Bajas ventas	0,07	1	0,07
Falta de lealtad	0,10	2	0,20
Inestabilidad económica	0,15	2	0,30
Cientes que prefieren comprar en bodegas	0,10	2	0,20
Cierre de la entidad	0,06	1	0,06
			2,61

Fuente: Micromercado La española

Resultado matriz EFI

El total ponderado obtenido es de 2,61. Si hacemos un análisis no resulta ser un valor intermedio de la calificación de su entorno lo que resulta una guía para fortalecer y crear nuevas estrategias para alcanzar el cumplimiento de las metas trazadas

Tabla 17: Análisis estratégico FODA del Micromercado la Española.

Factores internos	Fortalezas	Debilidades
	Satisface las necesidades del consumidor	Inestabilidad de clientes
	Productos de calidad	Productos con corto tiempo de vida
	Disponibilidad de equipo de trabajo	Equipo de trabajo no capacitado
	Contar con local propio	Instalación muy pequeña para la atención
	Capital propio	Fuentes de financiamiento
	Promoción	Precios más altos que la competencia
Factores externos	Estrategias FO	Estrategias DO
	Mejores productos para la venta	Diseño de manual de funciones
	Atención adecuada	Buscar fuentes de abasto con mejor distribución
	Cambio de proveedores	Buscar medio de capacitación
	Capacitar al equipo de trabajo	Lograr que la empresa llegue a un mejor puesto en el mercado
	Ubicación geográfica	Buena atención mejores ventas
	Generar rentabilidad	No subir los precios considerando un margen de utilidad factible
Análisis de precios en el mercado y mejorar		
Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA
	Incrementar productos de bajo costo con una calidad igual	Mejorar la combinación con el cliente y brindarles la mejor atención.
	Inestabilidad económica	Capacitar al trabajador de acuerdo a la función que desempeña
	Cientes que prefieren comprar en bodegas	Mantener un precio similar
	Falta de lealtad	Incentivar al equipo de trabajo
	Ingreso de nuevos micromercados	Ampliar la infraestructura
	Bajas ventas	Implementar una publicidad y mejorar los precios.
Cierre de la entidad		

Fuente: Micromercado La española

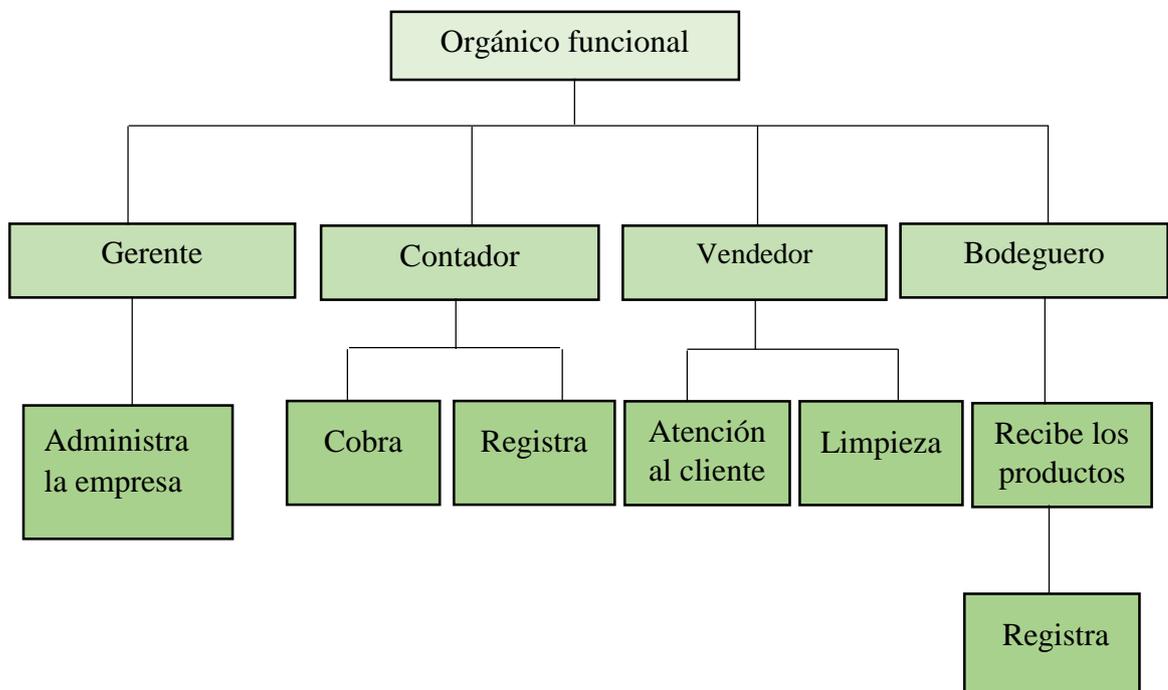
Resultado de la investigación

Como resultado de la investigación realizada se ha podido determinar que existe la necesidad de diseñar un sistema de control interno el mismo que se lo ejecutara con manuales de funciones y procedimientos para el Micromercado la Española ubicado en la ciudad de Latacunga.

El manual de funciones y procedimientos del Micromercado es una base fundamental que norma las funciones y procedimientos para poner en marcha a la entidad en todas sus áreas permitiendo que se disponga de una información veraz y oportuna, que permitirá mejorar la eficiencia y eficacia y mantener un control adecuado de los procesos de la empresa.

El objetivo de esta investigación es el diseño de un sistema de control interno que sirva de esquema para que el personal pueda desarrollar sus tareas en base a lo establecido en los manuales.

Grafico 12: Organigrama estructural



Fuente: Micromercado La española

Diseño del manual de funciones

El manual de funciones es un instrumento que contiene un conjunto de normas y tareas a desarrollar por cada uno de los empleados del Micromercado la Española en sus actividades diarias el mismo que fue elaborado con el propósito de brindar una información clara y precisa acerca de la descripción de cada uno de los puestos, el perfil y funciones que debe cumplir cada empleado que forma parte de la organización.

Objetivos de manual de funciones

- Este manual pretende servir como instrumento de apoyo para mejorar la administración del talento humano que forman parte del Micromercado la Española y en particular con la segregación y distribución de actividades, capacitación, desarrollo y ejecución del trabajo logrando de tal forma las metas propuestas.
- Al presentar el diseño del manual de funciones espera que el propietario aplique de una manera correcta par de esta manera obtener los resultados esperados como es la utilización adecuada de los recursos que la entidad posee.

Tabla 18: Manual de funciones para el Gerente General

 MICROMERCADO LA ESPAÑOLA	
MANUAL DE FUNCIONES	
IDENTIFICACIÓN	
AREA	Gerencia
CARGO	Gerente General
PERFIL DEL PUESTO	
<p>Experiencia requerida: Mínima 2 años en el área</p> <p>Nivel de estudio: Superior en el área administrativa y comercial</p> <p>Rango de edades: Indistinto</p> <p>Sexo: Indistinto</p> <p>Condiciones: Buen estado de salud física y mental</p>	
HORARIO DE TRABAJO	
Jornada:	Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 con la hora de almuerzo Sábado de 08:00 a 13:00
OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO	
Planear, proponer, aprobar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, comerciales, operativas y financieras de la empresa, si como resolver los inconvenientes que requieran de su intervención de cuerdo sus facultades.	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> a) Ejercer la dirección administrativa, operativa y financiera de la empresa de acuerdo a sus facultades. b) Representar judicial y legalmente a la empresa. c) Aprobar la contratación del personal y el alza de los sueldos. d) Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que brindan sus servicios. e) Vigilar que las actividades que se ejecuten en la empresa sean desarrolladas de la mejor manera. f) Asignar y supervisar al personal de la empresa. 	

<p>g) Elaborar presupuestos de ventas mensuales.</p> <p>h) Proporcionar a todas las condiciones necesarias para el desarrollo de su trabajo.</p> <p>i) Cumplir con las funciones encomendadas.</p> <p>j) Realizar Aqueo de caja</p>	
<p>RECOMENDACIONES ESPECIALES:</p>	<p>Persona prepara con altos conocimientos de controlar y dirigir una entidad considerando la disponibilidad de los recursos humanos, materiales y económicos.</p>

Fuente: Micromercado La española

Tabla 19: Manual de funciones Jefe de Bodega

		MICROMERCADO LA ESPAÑOLA
MANUAL DE FUNCIONES		
IDENTIFICACIÓN		
AREA	Bodega	
CARGO	Jefe de bodega	
PERFIL DEL PUESTO		
<p>Experiencia requerida: Mínima un año con conocimientos en el área de bodega</p> <p>Nivel de estudio: Bachiller en Contabilidad</p> <p>Rango de edades: Indistinto</p> <p>Sexo: Indistinto</p> <p>Condiciones: Buen estado de salud física y mental</p>		
HORARIO DE TRABAJO		
Jornada:	Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 con la hora de almuerzo Sábado de 08:00 a 13:00	
OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO		
Vigilar y controlar el almacén y estar pendiente de la disponibilidad de los productos tanto para la venta como para la dotación del personal que brinda sus servicios.		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> a) Realizarlas ordenes de pedido. b) Pasar las órdenes de pedido para que el gerente apruebe. c) Recibir los pedidos entregados por el proveedor. d) Revisar el pedido de acuerdo a las órdenes. e) Pasar las facturas al área contable para que estas sean registradas. f) Guardar la mercadería en el lugar correspondiente. 		

<p>g) Perchar los productos faltantes.</p> <p>h) Reportar si hay productos próximos a caducarse.</p> <p>i) Realizar el inventario de manera mensual.</p>	
<p>RECOMENDACIONES ESPECIALES:</p>	<p>Ser una persona justa que aplique los valores como la honestidad ante toda circunstancia.</p>

Fuente: Micromercado La español

Tabla 20: Manual de funciones Vendedor

 MICROMERCADO LA ESPAÑOLA	
MANUAL DE FUNCIONES	
IDENTIFICACIÓN	
AREA	Marketing
CARGO	Vendedor
PERFIL DEL PUESTO	
<p>Experiencia requerida: Dos años con conocimientos en ventas</p> <p>Nivel de estudio: Estudios en Contabilidad</p> <p>Rango de edades: 21 años hasta los 30 años</p> <p>Sexo: Indistinto</p> <p>Condiciones: Buen estado de salud física y mental</p>	
HORARIO DE TRABAJO	
Jornada:	lunes a viernes de 08:00 a 17:00 con la hora de almuerzo Sábado de 08:00 a 13:00 y domingos de 09:00 a 13:00
OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO	
Brindar una atención que satisfaga las necesidades del cliente ya que este es el elemento fundamental que tiene la empresa ya que en entorno.	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> a) Abrir el local y cerrar a las horas establecidas. b) Realizar el aseo de las instalaciones c) Verificar si tiene suficiente producto para la venta. d) Verificar que la mercadería este etiquetada de manera correcta. e) Revisar si tiene pedidos por entregar. 	

<p>f) Entregar los pedidos.</p> <p>g) Atender al cliente y ofertar los productos</p> <p>h) Pasar la lista con los productos comprados por el cliente a la caja para que estos sean cancelados.</p> <p>i) Entregar al cliente los productos, previo a la verificación de que estos fueron cancelados.</p> <p>j) Participar en la toma física el inventario</p>	
<p>RECOMENDACIONES ESPECIALES:</p>	<p>Debe ser una persona amable y rápida para que pueda satisfacer al cliente de la mejor manera.</p>

Fuente: Micromercado La española

Tabla 21: Manual de funciones Contador

 MICROMERCADO LA ESPAÑOLA	
MANUAL DE FUNCIONES	
IDENTIFICACIÓN	
AREA	Contabilidad
CARGO	Contador
PERFIL DEL PUESTO	
<p>Experiencia requerida: Mínima de 5 Años en el are contable</p> <p>Nivel de estudio: Superior en contabilidad</p> <p>Rango de edades: Desde los 23 años</p> <p>Sexo: Mujer</p> <p>Condiciones: Buen estado de salud física y mental</p>	
HORARIO DE TRABAJO	
Jornada:	<p>lunes a viernes de 08:00 a 17:00 con la hora de almuerzo</p> <p>Sábado de 08:00 a 13:00</p>
OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO	
<p>Cobrar y registrar todos los movimientos efectuados en el día y archivar con sus respectivos respaldos para de tal forma mantenga un adecuado archivo y poder brindar una información rápida y confiable cuando se lo requiera.</p>	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> a) Realizar los cobros de las ventas efectuadas b) Emitir las facturas a los clientes c) Realizar las retenciones d) Revisar y proceder con el cobro a los clientes que se encuentran en mora e) Pagar a los proveedores previa autorización del gerente general f) Conciliaciones bancarias g) Liquidaciones del IVA mensual 	

<p>h) Revisar y elaborar los estados financieros para fines contables, fiscales y financieros que sean analizados, verificados y aprobados por la gerencia</p> <p>i) Calcular y pagar los impuestos correspondientes</p> <p>j) Pago de roles</p>	
<p>RECOMENDACIONES ESPECIALES:</p>	<p>Ser una persona con principios éticos y morales, además con la capacidad de investigación, razonamiento y análisis crítico, capaz de identificar, anticipar y resolver problemas.</p>

Fuente: Micromercado La española

Tabla 22: Manual de funciones Jefe de Grupo

 MICROMERCADO LA ESPAÑOLA	
MANUAL DE FUNCIONES	
IDENTIFICACIÓN	
AREA	Recursos Humanos
CARGO	Jefe de grupo
PERFIL DEL PUESTO	
<p>Experiencia requerida: 3 años en cargos similares</p> <p>Nivel de estudio: Estudios superiores culminados</p> <p>Rango de edades: Indistinto</p> <p>Sexo: Indistinto</p> <p>Condiciones: Buen estado de salud física y mental</p>	
HORARIO DE TRABAJO	
Jornada:	lunes a viernes de 08:00 a 17:00 con la hora de almuerzo Sábado de 08:00 a 13:00
OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO	
Velar por el bienestar de cada uno de los empleados con la finalidad que estos ejerzan sus funciones a un cien por ciento.	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> a) Capacitar al personal b) Contratar al personal c) Evaluar al personal d) Exigir el cumplimiento de las funciones establecidas e) Realizar el cálculo de los roles de pago f) Registrar las horas extras en el IEES 	

<p>g) Calculo del pago de los beneficios de ley, décimo tercer sueldo, décimo cuarto sueldo, utilidades.</p> <p>h) Registra al personal en el ministerio de trabajo</p> <p>i) Organizar eventos que amerite la ocasión</p> <p>j) Analizar el desempeño del personal y entregar incentivos</p> <p>k) Entregar los roles de pago a los empleados</p>	
<p>RECOMENDACIONES ESPECIALES:</p>	<p>Persona activa con habilidades para controlar y dirigir al grupo de trabajo de la mejor manera para de esta manera llegar al cumplimiento de las metas propuestas.</p>

Fuente: Micromercado La española

Diseño del manual de procedimientos

El manual de procedimientos es una herramienta que norma los procesos para el desempeño organizacional de cada una de las áreas, en el que se define las actividades que deben desarrollar cada uno de los departamentos, su responsabilidad y participación, finalmente proporciona información a todo el personal con respecto al funcionamiento de la empresa, además otorga un orden lógico a todas las actividades con el fin de agilizar la atención al cliente, de tal forma evitar la duplicidad de funciones, optimizando los recursos y cumplir las metas de manera eficaz y eficiente.

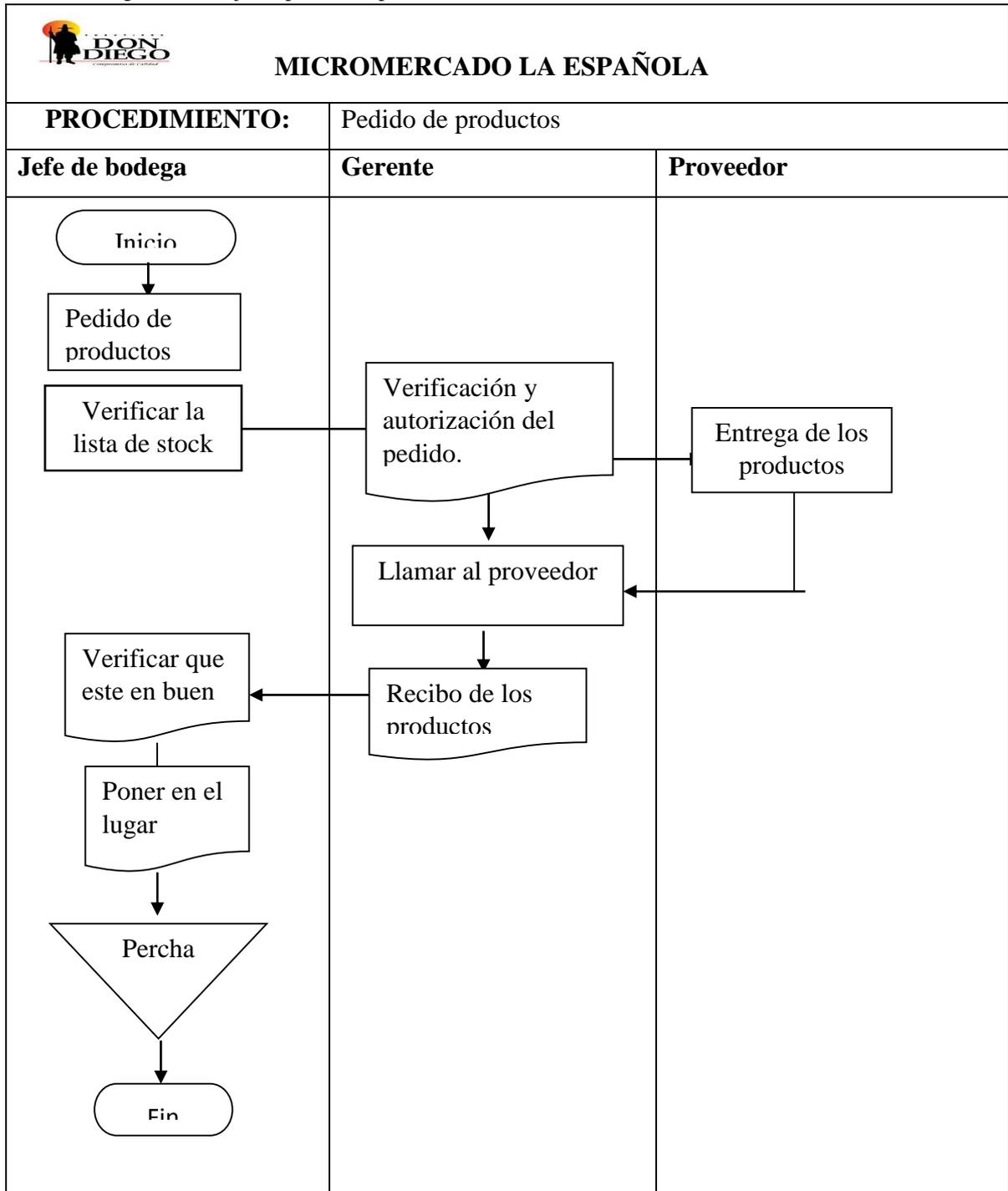
La estructura adecuada del manual de procedimientos refleja los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización así como los medios a utilizarse para la consecución de los objetivos esto permite que se facilite, la ejecución, seguimiento y evaluación del desempeño organizacional, otorgando a cada proceso un orden lógico y adecuado que apoye al proceso de actualización y mejora, mediante la simplificación de los procedimientos que contribuya al desempeño adecuado de las funciones de cada una de las áreas.

Tabla 23: Manual de procedimientos pedido de productos

	MICROMERCADO LA ESPAÑOLA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
IDENTIFICACIÓN	
PROCESO: Pedido de productos	
OBJETIVO	
<p>Establecer un procedimiento en el que se describalas actividades necesarias para prestar el servicio y atención al cliente, que permita garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas mediante una atención personalizada y un producto de calidad.</p>	
PROCEDIMIENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> a) Verificar la lista del control de stock de productos. b) Realizar una lista de los productos que se necesitan c) Enviar a la gerente para su aprobación. d) Llamar al proveedor para preguntar si dispone de la mercadería. e) Hacer el pedido f) Recibir el pedido g) Ubicar la mercadería en el lugar indicado. h) Sacar a las perchas para colocar los faltantes. 	

Fuente: Micromercado La española

Tabla 24: Diagrama de flujo de pedido de productos



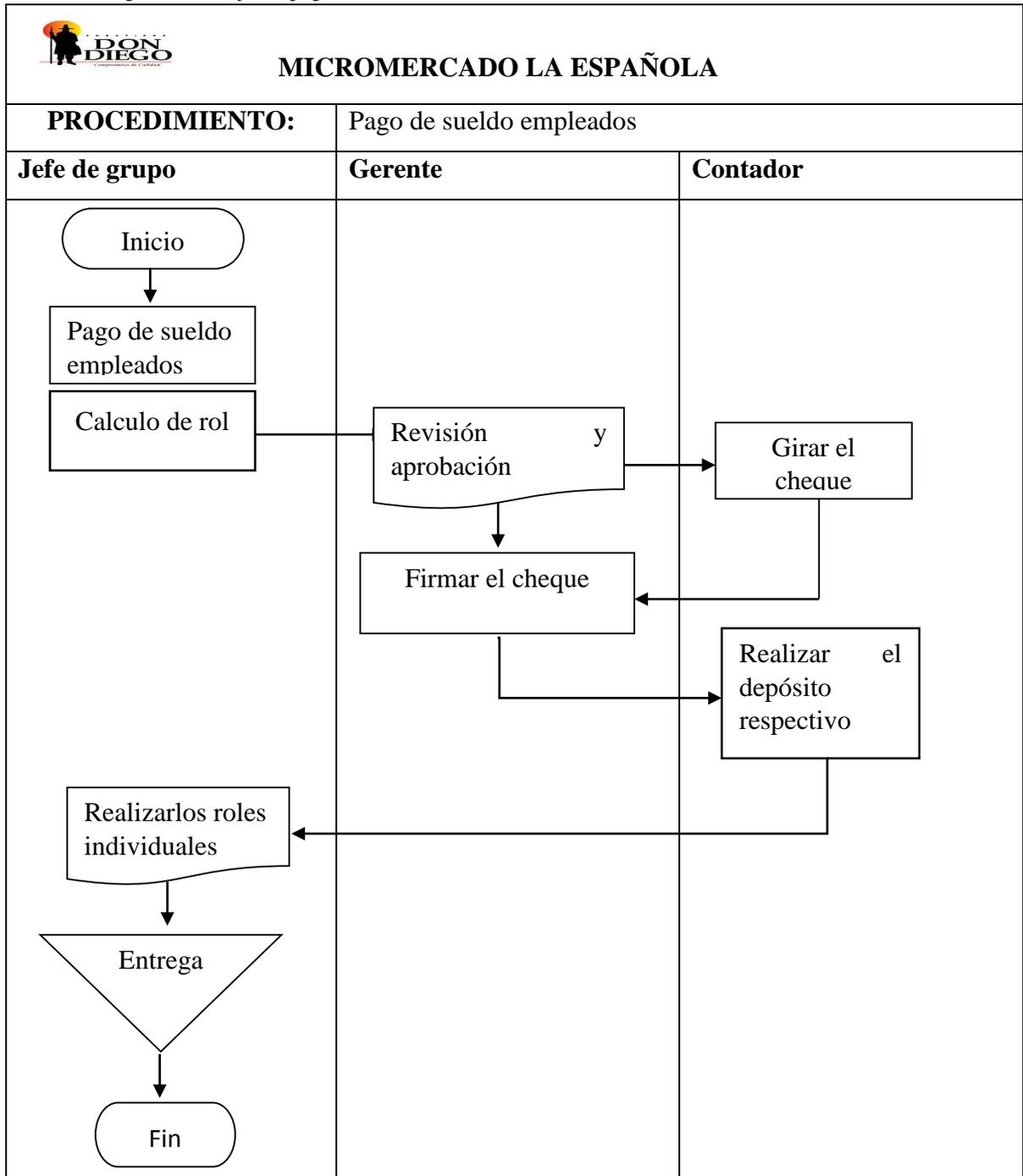
Fuente: Micromercado La española

Tabla 25: Manual de procedimientos pago de sueldo

	MICROMERCADO LA ESPAÑOLA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
IDENTIFICACIÓN	
PROCESO: Pago de sueldos	
OBJETIVO	
<p>Tener una documentación clara y sustentada para el pago de los sueldos en el que se refleje cada uno de los rubros que el trabajador percibe al mes con la finalidad de evitar discusión alguna.</p>	
PROCEDIMIENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> a) Verificar si el empleado tiene prestamos, anticipo de sueldos b) Registrar el anticipo, préstamo en caso de haber. c) Realizar el cálculo de los sueldos y generar el rol de pagos general d) Presentar a gerencia para su aprobación e) Pasar a la contadora para el pago respectivo f) Girar el cheque con el valor correspondiente y depositar g) Entregar los roles de pago con los depósitos correspondientes 	

Fuente: Micromercado La española

Tabla 26: Diagrama de flujo de pago de sueldo



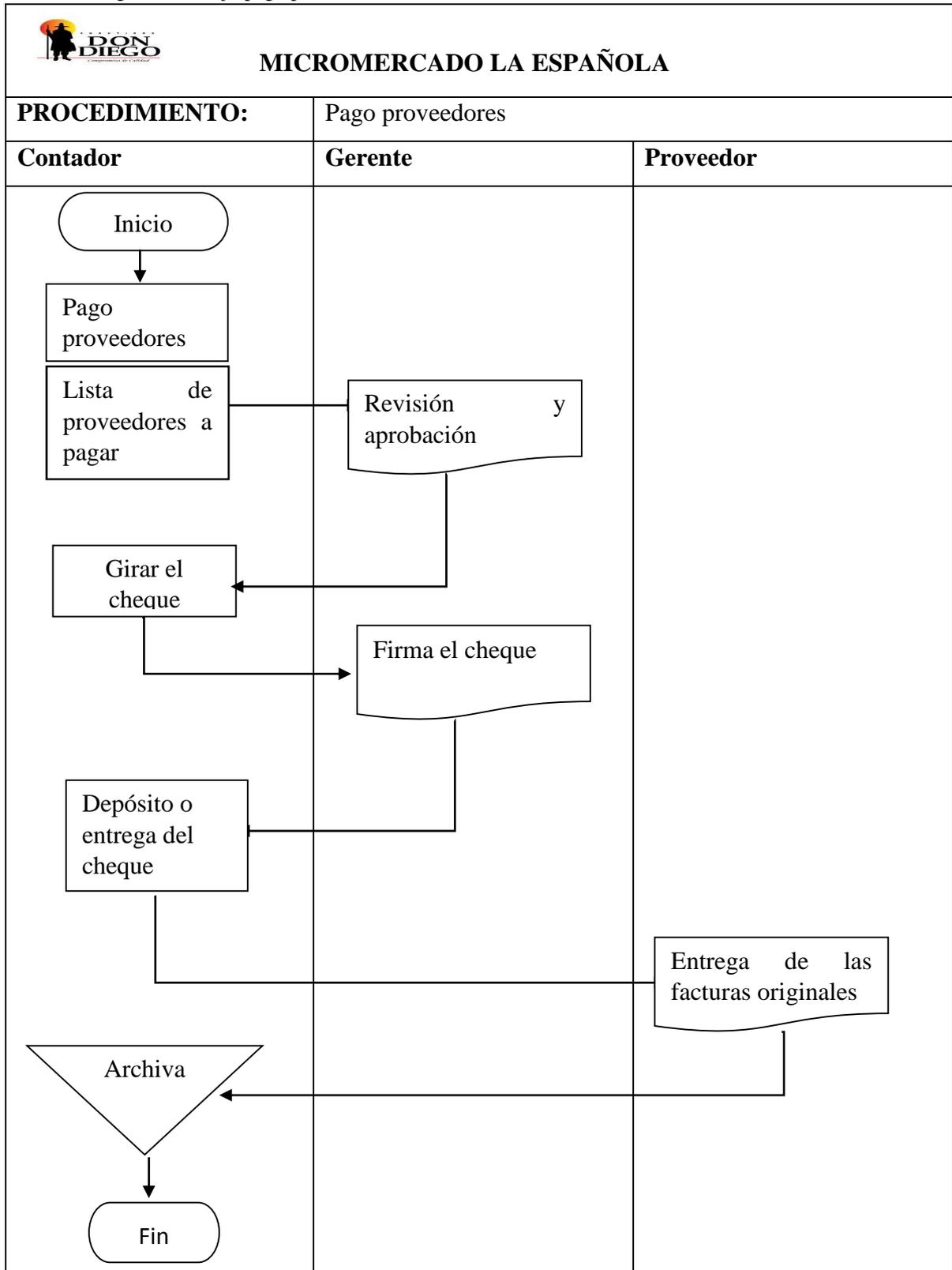
Fuente: Micromercado La española

Tabla 27: Manual de procedimientos pago a proveedores

	MICROMERCADO LA ESPAÑOLA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
IDENTIFICACIÓN	
PROCESO: Pago a proveedores	
OBJETIVO	
<p>Pagar a cada uno de los proveedores que se encuentre próximos a vencer el plazo establecido para de tal forma evitar recargos de interés por pagos tardíos y mantener una buena relación con los mismos.</p>	
PROCEDIMIENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> a) Revisar las cuentas por pagar de proveedores b) Realizar una lista de los clientes a pagar c) Pasar al gerente para su aprobación d) Girar el cheque para el proveedor a cancelar e) Firmar el cheque f) Depositar el cheque a la cuenta del proveedor o entregar personalmente g) Entregar las facturas originales con el respectivo sello o rúbrica de cancelado h) Archivar la factura con las retenciones efectuadas, copia del cheque y depósitos realizador 	

Fuente: Micromercado La española

Tabla 28: Diagrama de flujo pago proveedores



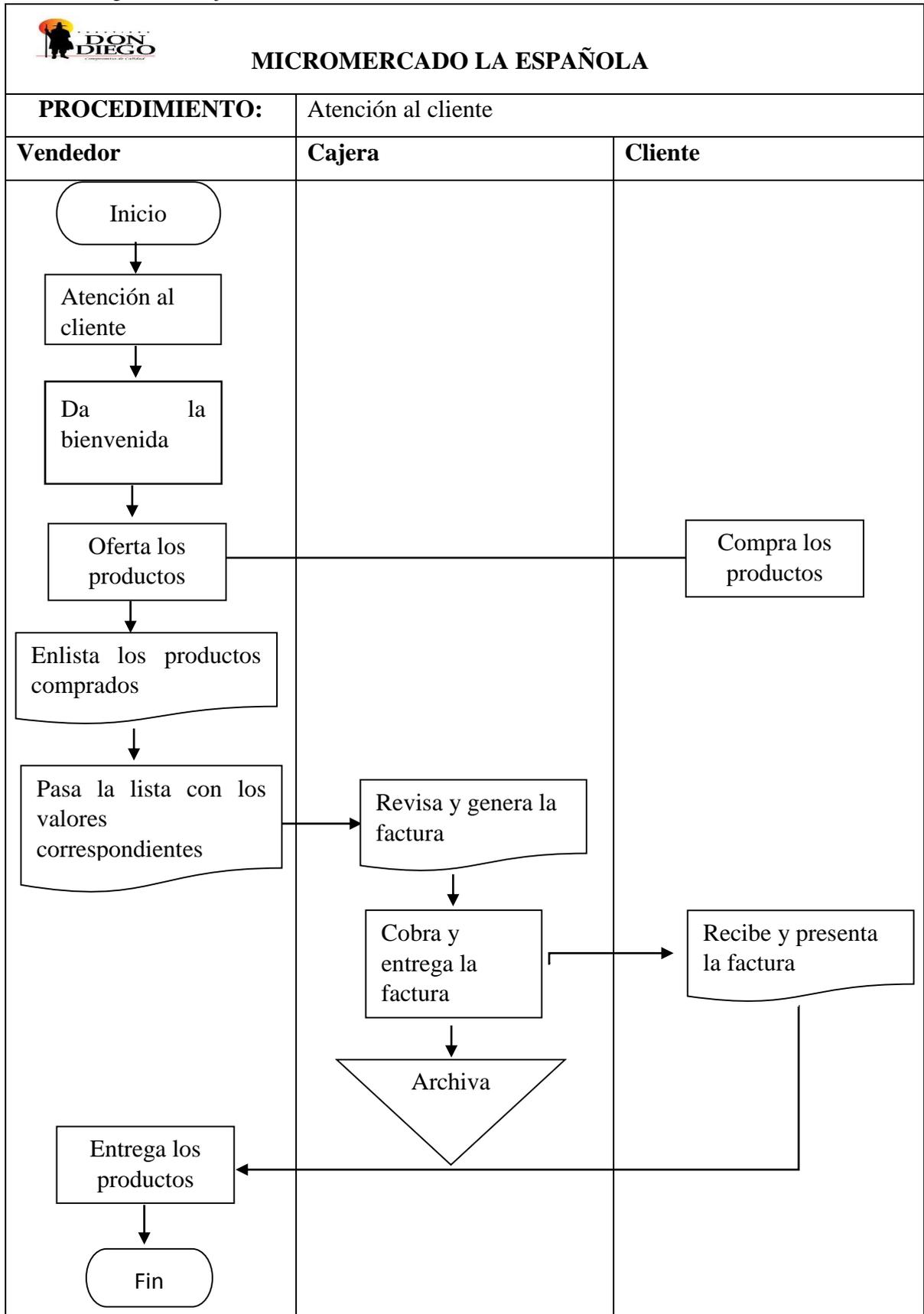
Fuente: Micromercado La española

Tabla 29: Manual de procedimientos atención al cliente

	MICROMERCADO LA ESPAÑOLA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
IDENTIFICACIÓN	
PROCESO: Atención al cliente	
OBJETIVO	
<p>Tener un mejor control de cada una de las ventas efectuadas en el día, a más de eso no generar una duplicidad de información y correr el riesgo de cobros indebido y generar discusión y mala relación con el cliente.</p>	
PROCEDIMIENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> a) Ofertar los productos al cliente b) Generar la lista con los productos requeridos por el cliente c) Pasar la lista a caja d) Generar la factura e) Cobrar f) Archivar las facturas g) Entregar los productos comprados previo la presentación de la factura cancelada h) Recibe los productos i) Agradece la compra realizada 	

Fuente: Micromercado La española

Tabla 30: Diagrama de flujo de Cobro de las ventas efectuadas



Fuente: Micromercado La español

Evaluación de cumplimiento del manual de funciones

Después de haber realizado el diseño del manual de procedimientos se evaluará con un análisis de cumple o no cumple con lo establecido en cada uno de ellos, de tal forma que permita conocer el grado de incumplimiento en cada uno de los componentes del manual para poder tomar medidas correctivas previa aprobación, aceptación y autorización del Propietario.

Tabla 33: Matriz de simulación cumple o no cumple con el manual de funciones

PERSONA ASIGNADA	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Cecilia Tapia			
CARGO		x	No están establecidos los cargos a ocupar
PERFIL		x	Solo tiene instrucción secundaria en contabilidad
FUNCIONES ESTABLECIDAS		x	Realiza otras funciones como cobrar, pago a proveedores entre otras que no están dentro del diseño planteado
PERSONA ASIGNADA			
Ligia Casa			
CARGO		x	No segregada el cargo
PERFIL	x		Título de secundaria en contabilidad
FUNCIONES ESTABLECIDAS		x	Se encuentra desarrollo la actividad de corte de arnés y mantenimiento de cámaras de frio.
PERSONA ASIGNADA			
María Vasantes			
CARGO	x		Si cumple por que ejerce ese cargo pero no está asignado.
PERFIL	x		Tiene el título secundario en ciencias administrativas
FUNCIONES ESTABLECIDAS	x		Cumple en un 90%
PERSONA ASIGNADA			
Geomayra Casa			
CARGO		x	No asignado
PERFIL	x		Se encuentra estudiando para contador publico

FUNCIONES ESTABLECIDAS		x	Se encuentra desarrollando otras actividades como limpieza del establecimiento.
PERSONA ASIGNADA			
Patricia Arboleda			
CARGO		x	No asignado
PERFIL		x	Estudios secundarios culminados, título en Contabilidad
FUNCIONES ESTABLECIDAS		x	Se encuentra desempeñando las funciones como atención al cliente

Análisis

Mediante la aplicación del análisis de cumple o no cumple se ha llegado a la conclusión de que la entidad no cuenta con áreas divididas, por tal motivo no establecen cargos, el personal en su mayoría cumplen con el perfil requerido para la aplicación del diseño del manual de funciones por lo que se considera bueno, se deberá considerar una capacitación en las áreas para que tengan un mejor conocimiento de las actividades que debe desarrollas en cada uno de sus lugares de trabajo, a medida que esto surge es notable que las funciones que se propone en el diseño no cumple ya que se encuentran desarrollando actividades indistintas hasta que rotan en las mismas.

La aplicación de capacitación para el personal será considerada por el Propietario o a su vez contratar personal nuevo con los perfiles requeridos en el diseño de los manuales, esto se lo hará con la finalidad de mantener un buen manejo y control de cada una de las actividades.

12. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS)

El impacto en el ámbito técnico es que mediante la aplicación de instrumentos de investigación se determinó que el diseño de un sistema de control interno permitirá implementar herramientas en las que se establezca las funciones y procedimientos para cada uno de los empleados de forma mejorar la dirección de la entidad.

En lo social su impacto será que al no mantener un control de sus actividades, las ventas pueden decaer y formar plazas de desempleo, para evitar esta situación es importante que cada uno de los empleados tenga conocimientos de las responsabilidades.

Impacto ambiental, al tener segregada las funciones abra un responsable que tendrá el control de los productos y mantendrá un registro en el que indique el periodo de consumo de tal forma evitar que estos contaminen el medio ambiente.

En lo económico al poner en practica todos los procedimientos establecidos la empresa tendrá una mayor clientela y por ende una mejor rentabilidad.

13. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO

Tabla 13: Presupuesto para la Propuesta del Proyecto

Recursos	PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO			
	Cantidad	Unidad	V.Unitario	Valor Total
Equipos (detallar)			1000	1000
Transporte y salida de campo (detallar)			100	100
Materiales y suministros (detallar)			200	200
Material Bibliográfico y fotocopias. (detallar)			50	50
Gastos Varios (detallar)			120	120
Otros Recursos (detallar)			60	60
Sub Total				1530
10%				153
TOTAL				1377

Fuente: Propia

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- El estudio y diagnóstico de la situación actual de la Institución permitió conocer las necesidades de Diseño de un Sistema de Control Interno, ya que la Institución se basa en el Reglamento Interno.
- La ausencia de un manual de funciones y procedimientos ha permitido que el personal no tenga claras sus funciones, procedimientos para cumplirlas, líneas de autoridad en la entidad.
- El diseño de un manual de funciones y procedimientos permitirá a la institución optimizar recursos: materiales, económicos, y financieros ya que por medio de la reestructuración de los procesos se podrá obtener mayor efectividad en el desarrollo de las actividades del personal.

Recomendaciones

- Se recomienda a las autoridades realizar una socialización a todos los miembros de la organización para que conozcan y pongan en práctica lo que contiene el presente trabajo de investigación.
- Diseño de un el manual de funciones en vista que se encuentra establecidas cada una de las actividades a desarrollar por el trabajador y de esta manera contribuye a dar una mejor atención al cliente.
- El control interno debe ser permanente, el mismo que ayude a evaluar la calidad en las actividades, y de tal forma minimice riesgos y apoye en la consecución de las metas propuestas.

15. BIBLIOGRAFIA

Bibliografía Citada

- "COSO". (2013). *Control Interno-Marco Integral*. ESPAÑA: AUDITORES INTERNOS.
- Bravo, M. (2011). *CONTABILIDAD GENERAL*. QUITO: QUITO-ESCOBAR.
- Cegarra.J. (2012). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. Madrid: Díaz de Santos.
- Dario, H. (2009). *PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN*. Colombia: Fondo editorial ITM.
- Díaz, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística* (2da Edición ed.). Santiago de Chile: RIL editores.
- GESTIÓN, E. Y. (2011). *LA GESTIÓN ECONÓMICA Y LABORAL EN LAS PYMES*. España: Vertice.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Medellín: ITM.
- Ibáñez, J. (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación criminológica*. Madrid, Mexico: DYKINSON,S.L. Melendes Valdes,61-28015 Madrid.
- Manco, J. (2014). *Elementos básicos del control, la auditoría y la revisoría fiscal*. Colombia: Autores Editores.
- MAS.Francisco. (2012). *TEMAS DE INVESTIGACIÓN* (6ta Edición ed.). Alicante: Club Universitario.
- Muñoz, C. (2010). *CONTABILIDAD GERENCIAL*. España: Cristina Seco López.
- Varana, F. (2009). *La intervención apreciativa*. Barranquilla, Colombia: EDICIONES UNINORTE.
- Vertice, P. (2011). *LA GESTION ECONOMICA Y LABORAL EN LAS PYMES*. ESPAÑA: VÉRTICE.

Bibliografía consultada

- "COSO". (2013). *Control Interno-Marco Integral*. ESPAÑA: AUDITORES INTERNOS.
- Bravo, M. (2011). *CONTABILIDAD GENERAL*. QUITO: QUITO-ESCOBAR.
- Cegarra.J. (2012). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. Madrid: Díaz de Santos.
- Dario, H. (2009). *PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN*. Colombia: Fondo editorial ITM.

- Díaz, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística* (2da Edición ed.). Santiago de Chile: RIL editores.
- GESTIÓN, E. Y. (2011). *LA GESTIÓN ECONÓMICA Y LABORAL EN LAS PYMES*. España: Vertice.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Medellín: ITM.
- Ibáñez, J. (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación criminológica*. Madrid, Mexico: DYKINSON,S.L. Melendes Valdes,61-28015 Madrid.
- Manco, J. (2014). *Elementos básicos del control, la auditoría y la revisoría fiscal*. Colombia: Autores Editores.
- MAS.Francisco. (2012). *TEMAS DE INVESTIGACIÓN* (6ta Edición ed.). Alicante: Club Universitario.
- Muñoz, C. (2010). *CONTABILIDAD GERENCIAL*. España: Cristina Seco López.
- Varana, F. (2009). *La intervención apreciativa*. Barranquilla, Colombia: EDICIONES UNINORTE.
- Vertice, P. (2011). *LA GESTION ECONOMICA Y LABORAL EN LAS PYMES*. ESPAÑA: VÉRTICE.

Bibliografía virtual

- Vargas, C. (01 de diciembre del 2016). *Métodos de investigación*. *Monografias.com*. de <http://www.monografias.com/trabajos11/metods/metods2.shtml#mtodosinta>.
- Rosales, A. (30 de septiembre del 2012). *Métodos de investigación*. *Blogspot.com*. de <http://tiposdemetodosdeinstigacion.blogspot.com/2012/09/metodo-sistematico.htm>.
- Galindo, E. (23 de diciembre del 2016). *Control interno*. *Monografias.com*. de <http://www.monografias.com/trabajos37/control-interno/control-interno2.shtml>
- Fonseca, O (20 de enero del 2017). *Auditoría gubernamental moderna*. de <https://books.google.com.ec/books?id=KE7KCJLbjnMC&pg=PA301&dq=estructura+del+control+interno&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjBnfzo8ODRAhWRxiYKHUhhDPIQ6AEIGDAA#v=onepage&q=estructura%20del%20control%20interno&f=false>
- Porras, L (el 30 de enero del 2017). *Control interno y riesgos*. *Scribd*. de <https://es.scribd.com/doc/8583024/Control-Interno-y-Riesgos>

16. ANEXOS

Anexo 1: LA ENTREVISTA DIRIGIDA A LA PROPIETARIA DEL SUPERMERCADO “LA ESPAÑOLA”.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

OBJETIVO.

Conocer a la empresa mediante la aplicación del instrumento de investigación con el objetivo de estar al tanto de la actividad a la que se dedica.

- 1. ¿Qué es el Control Interno?**
- 2. ¿Existe o no un mecanismo de Control Interno?**
- 3. ¿Cuál son los mecanismos de Control Interno que se aplica para el personal?**
- 4. ¿Están establecidas las funciones del personal?**
- 5. ¿Considera usted que la aplicación del Sistema de Control Interno mejorará la efectividad en el desarrollo de las actividades del personal?**

Anexo 2: ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL SUPERMERCADO “LA ESPAÑOLA”.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Objetivo.

Averiguar las funciones y obligaciones que tienen los empleados del Micromercado mediante la aplicación de la encuesta.

Instrucciones:

Usted podrá elegir una sola respuesta marcando con una (x) en las preguntas de varias alternativas.

Preguntas.

1. ¿Usted conoce para qué sirve el control interno?

- a. Eliminar o disminuir riesgos ()
- b. Constituir un modelo de calidad ()
- c. Establecer objetivos para el logro de los mismos ()

2. ¿Cuál Cree que sería la función principal del control interno en la entidad?

- a. Garantizarla eficiencia ()
- b. Mejorar los procesos ()
- c. Cumplir las normas ()
- d. Detectar errores ()

3. ¿Cuál de los siguientes procesos de control considera, que es de mayor relevancia aplicar en una organización?

- a. Sistema de Control Interno ()
- b. Revisión por parte de la Dueña ()
- c. Pruebas aplicadas al personal ()

4. ¿Indique cuál de los siguientes instrumentos de control posee la entidad?

- a. Manual de funciones ()
- b. Normas y reglamentos ()
- c. Manual de procedimientos ()
- d. Todos ()
- e. Ninguno ()

5. ¿Se encuentra usted desempeñando las funciones para las cuales fue contratado?

- a. Si ()
- b. No ()

6. ¿Cree usted que los puestos de trabajo en las diferentes áreas son ocupadas acorde al perfil de conocimientos?

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

7. ¿Cada que tiempo usted se capacita?

- a. Al mes ()
- b. A los seis meses ()
- c. Al año ()
- d. Nunca ()

8. ¿Cree usted que la implementación del sistema de control interno beneficiara al Micromercado?

- a. Si ()
- b. No ()

9. ¿Usted firma un registro de asistencia?

- a. Si ()
- b. No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3: Tutor titulación II**HOJA DE VIDA****DATOS PERSONALES:**

Apellidos Nombres: Porteño Cantos Jorge Alfredo

Cedula de identidad: 0500802301

Fecha de nacimiento: 03 de Abril de 1957

Estado civil: Casado

Dirección: Latacunga Calle, Caranquis S/N Puruhaes

Teléfono: (032) 813-319 Cel. 0979148854/0998049408

E-mail: Jorge.parreno@utc.edu.ec

TITULOS OBTENIDOS:**Tercer nivel:**

Contador Público Auditor

Doctor de Ciencias Administrativas

Licenciado en Ciencias Administrativas

Cuarto nivel:

Magíster en Contabilidad y Auditoria

Master en Docencia Universitaria y Administración Educativa

HISTORIAL PROFESIONAL:

UNIDAD ADMINISTRATIVA O ACADEMICA EN LA QUE LABORA: Facultad de Ciencias Administrativas.

ÁREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

Anexo 4: Coordinadora del proyecto de investigación.

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES:

Apellidos Nombres: Chango Reyes Valeria Libeth

Cedula de identidad: 050374859-2

Fecha de nacimiento: 02 de enero de 1993

Estado civil: Soltera

Dirección: Latacunga Barrio San Felipe

Teléfono: (032) 253357 Cel. 0995865759

E-mail: valelv1993@gmail.com



FORMACIÓN ACADÉMICA:

Primaria: Escuela Fiscal "Argentina"

Secundaria: Colegio Nacional Técnico Once de Noviembre

Superior: Universidad Técnica de Cotopaxi

TITULOS OBTENIDOS:

Bachiller en Ciencias Administrativas Especialidad Contabilidad

CURSOS REALIZADOS:

Conferencia de Educación Financiera (3 horas).

Computación Avanzada (30 horas).

Experto en Control Financiero con Mención en Valor Razonable, Aplicación NIIF-NIAA y Gobierno Corporativo (3 horas).

I Congreso Internacional de Contabilidad y Auditoría (40 horas).

Pasantías pre-profesionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional (5 meses).