



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL SUPERCOMISARIATO KERLY DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA, DE COTOPAXI”.

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. C.P.A.

AUTORAS:

Chasipanta Baraja Esthela Alexandra

Llumiyinga Guaman Clelia Marisol

TUTORA:

M.Sc. Ponce Álava Verónica Alexandra

**LA MANÁ-ECUADOR
MARZO -2020**

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA

Nosotras Chasipanta Baraja Esthela Alexandra y Llumiquinga Guaman Clelia Marisol declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación “Diseño de un sistema de control interno para el Supercomisariato Kerly del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi”, siendo la Ing. Ponce Álava Verónica Alexandra tutora del presente trabajo; y examino expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



Chasipanta Baraja Esthela Alexandra
C.I.: 050352840-8



Llumiquinga Guaman Clelia Marisol
C.I.: 050294152-9



AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título: “Diseño de un sistema de control interno para el Supercomisariato Kerly del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi”, de Chasipanta Baraja Esthela Alexandra y Llumiquinga Guaman Clelia Marisol, de la carrera de Ingeniería en 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 honorable Consejo Académico de la Facultad Académica de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, Febrero 2020



Ing. M.Sc. Verónica Alexandra Ponce Álava
C.I: 120428631-2
TUTORA


APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas, por cuanto las postulantes Chasipanta Baraja Esthela Alexandra y Llumiquinga Guaman Clelia Marisol, con el título de Proyecto de Investigación “Diseño de un sistema de control interno para el Supercomisariato Kerly del Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi”, 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.

La Maná, Marzo 2020

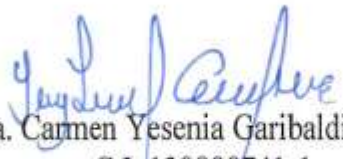
Para constancia firman:



Ing. M.Sc. Rosa Marjorie Torres Briones
C.I.: 120361711-1
LECTOR 1 (PRESIDENTA)



Ing. Mg. Díaz Córdova Pedro Enrique
C.I.:0602266060-6
LECTOR 2



Dra. Carmen Yesenia Garibaldi Alcívar
C.I.: 130888741-1
LECTOR 3 (SECRETARIA)

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a Dios por haberme regalado la vida, a mis padres Hugo Chasipanta y Lucila Baraja por darme todo su amor y apoyo incondicional. A mi esposo Edison Guamán por ser mi amigo, mi confidente, mi consejero y mi compañero de vida y a mi hija, quien desde que estuvo en mi vientre significo una bendición en mi vida. A mis familiares y amigos que siempre han estado en el momento preciso para darme su apoyo.

ESTHELA

Dedico a mis padres que están en el cielo ya que ellos me inculcaron valores, principios, perseverancia y empeño para instruirme. A todos mis hermanos por su comprensión y ayuda en momentos buenos y malos. A mi hija Alanys ya que ella es la razón de toda mi vida. Por su paciencia, por su comprensión, por su empeño, por su fuerza, por su amor puro e incondicional. Realmente ella me llena por dentro para conseguir un equilibrio que me permita dar el máximo de mí.

MARISOL

AGRADECIMIENTO

En esta oportunidad quiero agradecer en primer lugar a Dios, de igual forma quiero agradecer a mis amados padres, esposo e hija por su sacrificio y apoyo constante en el transcurso de mi carrera universitaria. También quiero agradecer a todos y cada uno de mis docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi, quienes compartieron sus conocimientos y me brindaron su apoyo incondicional y de manera muy especial a la Ing. Verónica Ponce por el apoyo, colaboración y asesoramiento durante el desarrollo de la tesis.

ESTHELA

Primero y, antes que nada, dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente. Agradecer hoy y siempre a mis hermanas y hermanos porque a pesar de no estar presentes físicamente, sé que han procurado mi bienestar desde el lugar donde estén. A mis padres, aunque no están físicamente, he sentido como ellos desde el cielo me han estado enviando fuerza y valor para batallar en este difícil reto.

MARISOL

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Título: “Diseño de un sistema de control interno para el Supercomisariato Kerly del Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi”

Autoras:

Chasipanta Baraja Esthela Alexandra

Llumiyinga Guaman Clelia Marisol

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal diseñar un sistema de control interno para el Supercomisariato Kerly del Cantón La Maná, Provincia, de Cotopaxi”, debido que esta empresa, ha logrado un desarrollo notable y en pocos años ha captado un amplio mercado de la parroquia El Carmen, debido a factores como la amplia experiencia de su propietaria, sin embargo, se evidenció ciertas falencias en lo que respecta a un sistema de control interno. Para este efecto se empleó la investigación bibliográfica, de campo, descriptiva y los métodos inductivos, deductivos y analíticos; teniendo como técnicas la observación directa, la entrevista dirigida al propietario y encuestas a los 11 empleados. Mediante el desarrollo del diagnóstico de la situación actual se pudo conocer que los procedimientos efectuados en la empresa son inadecuados, debido que no se cuenta con una misión y visión, objetivos, valores ni una estructura organizacional y funcional establecidos de manera documental, por lo que la mayoría de los empleados desconoce sobre los mismos, por ello se sugirió un direccionamiento estratégico conformado por la misión, visión, valores corporativos, un organigrama estructural, un manual de funciones con la descripción de las actividades efectuadas en los diversos departamentos de compras, de ventas, administrativo, bodega, control de inventarios; además de política para la concesión de créditos. Mientras que la aplicación del cuestionario de control interno evidencio hallazgos como la inexistencia de un manual de funciones, no socialización de los objetivos entre los empleados, ausencia de un plan de capacitaciones para el área administrativa, inexistencia de contar con procedimientos documentados para el área de ventas, no existe una cultura de administración de riesgos, ni se ha planteado indicadores para medir el desempeño del personal. Las recomendaciones sugeridas al ser aplicadas beneficiaran de manera directa al propietario, empleados y clientes de la empresa comercial.

Palabras clave: Control interno, políticas internas, procesos, riesgo, confianza.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

Title: “Design an internal control system for the Kerly Supercomisariato of The Mana Canton, Province, of Cotopaxi.

Authors:

Chasipanta Baraja Esthela Alexandra

Llumiyinga Guaman Clelia Marisol

ABSTRACT

The main objective of this research was to design an internal control system for the Kerly Supercomisariato of The Mana Canton, Province, of Cotopaxi”, because this company has achieved a remarkable development and in a few years has captured a wide market of the Carmen parish, due to factors such as the extensive experience of its owner, however, certain shortcomings were evident in regards to an internal control system. For this purpose, bibliographic, field, descriptive and inductive, deductive and analytical methods were used; having as techniques the direct observation, the interview directed to the owner and surveys to the 11 employees. Through the development of the diagnosis of the current situation it was known that the procedures performed in the company are inadequate, because there is no mission and vision, objectives, values or an organizational and functional structure established in a documentary way, therefore the Most of the employees are unaware of them, so a strategic direction was suggested, consisting of the mission, vision, corporate values, a structural organization chart, a manual of functions with the description of the activities carried out in the various purchasing, sales departments , administrative, warehouse, inventory control; In addition to the policy for granting credits. While the application of the internal control questionnaire evidenced findings such as the absence of a manual of functions, non-socialization of the objectives among employees, absence of a training plan for the administrative area, not having documented procedures for the sales area, there is no risk management culture, nor have indicators been raised to measure staff performance. Suggested recommendations when applied will directly benefit the owner, employees and customers of the commercial company.

Keywords: Internal control, internal policies, processes, risk, trust

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de docente del centro de idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná; en forma legal CERTIFICO que, la traducción del resumen del proyecto de investigación al idioma inglés, presentado por las señoritas egresadas: Chasipanta Baraja Esthela Alexandra y Llumiquinga Guamán Clelia Marisol, cuyo título versa “Diseño de un sistema de control interno para el Supercomisariato Kerly del Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi”, lo realizo bajo mi supervisión cumple con una correcta estructura gramatical del idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimare conveniente.

Atentamente



MSc. Ramón Amores Sebastián Fernando
C.I: 050301668-5
DOCENTE DEL CENTRO DE IDIOMAS

ÍNDICE

PORTADA	
DECLARACIÓN DE AUDITORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	ix
ÍNDICE.....	x
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	2
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	3
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
5.1. Planteamiento del problema	4
6. OBJETIVOS	5
6.1. Objetivo general	5
6.2. Objetivos específicos.....	5
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.....	6
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	6
8.1. Antecedentes de la investigación.....	6
8.2. Marco teórico.....	8
8.2.1. Control interno.....	8
8.2.1.1. Objetivos del control interno	9
8.2.1.2. Importancia del control interno	10
8.2.1.3. Principios del Control Interno	10
8.2.1.4. Tipos de control interno.....	12

8.2.1.5. Beneficios del control interno.....	13
8.2.1.6. Elementos del control interno según enfoque COSO	13
8.2.1.7. Sistema de control interno	20
8.2.1.8. Implementación de un Sistema de Control Interno.	20
8.2.1.9. Metodología para la estimar la efectividad del control interno	22
8.2.1.10. Técnicas de evaluación del control interno	23
8.2.1.11. Clasificación del control interno.....	24
8.2.1.12. Indicadores de gestión	26
8.2.2. Empresa	31
8.2.2.1. Clasificación de empresas	31
8.2.2.2. Estructura organizacional	32
8.2.2.2. Áreas funcionales de una empresa.....	32
8.2.3. Marco legal	35
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS	37
10. METODOLOGÍAS	38
10.1. Tipos de investigación	38
10.1.1. Investigación Bibliográfica.....	38
10.1.2. Investigación de Campo	39
10.1.3. Investigación Descriptiva	39
10.2. Métodos de investigación	39
10.2.1. Método Inductivo	39
10.2.2. Método Deductivo	39
10.2.3. Analítico	40
10.3. Técnicas de investigación.....	40
10.3.1. La Observación.....	40
10.3.2. Entrevista	40
10.4. Instrumentos	41
10.4.1. Cuestionario.....	41
10.5. Población y muestra.....	41
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	41

11.1. Diagnóstico de la situación actual de los procesos y políticas internas del Supercomisariato Kerly.....	41
11.1.1. Análisis de la entrevista efectuada al propietario del Supercomisariato Kerly del cantón La Maná.....	41
11.1.2. Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los empleados del Supercomisariato Kerly.....	44
11.2.1. Análisis de la entrevista y las encuestas	53
11.3. Aplicación control interno por Áreas	53
11.5.3.1. Determinación de hallazgos.....	65
11.5.3.2. Informe del control interno.....	69
11.3. Desarrollo de la propuesta del manual de funciones para el Supercomisariato Kerly del Cantón La Maná.....	73
11.3.2. Manual de funciones por Áreas.....	77
12. IMPACTO TÉCNICO, SOCIAL Y ECONÓMICO	105
12.1. Impacto técnico.....	105
12.2. Impacto social.....	105
12.3. Impacto económico.....	105
13. PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	106
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	107
14.1. Conclusiones.....	107
14.2. Recomendaciones	108
15. BIBLIOGRAFIA.....	109
16. ANEXO	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Beneficiarios del proyecto.....	3
Tabla 2. Actividades y sistema de tareas en relación de los objetivos planteado.....	6
Tabla 3. Matriz de riesgos: Posibilidad de ocurrencia.....	18
Tabla 4. Matriz de riesgos: Impacto	18
Tabla 5. Indicadores de economía	26
Tabla 6. Clasificación de empresa por actividad económica.....	31
Tabla 7. Análisis de la entrevista al propietario.....	42
Tabla 8. Tiempo de trabajo en el establecimiento	44
Tabla 9. Manual de funciones.....	45
Tabla 10. Conocimiento de políticas y objetivos	46
Tabla 11. Direccionamiento estratégico	47
Tabla 12. Organigrama estructural	48
Tabla 13. Percepción sobre el sueldo percibido	49
Tabla 14. Afiliación al IESS.....	50
Tabla 15. Capacitaciones para los empleados	51
Tabla 16. Criterio del personal en toma de decisiones.....	52
Tabla 17. Cuestionario control interno: Ambiente de control	54
Tabla 18. Matriz de interpretación de confianza y riesgo	58
Tabla 19. Cuestionario de control interno: Evaluación de riesgos	59
Tabla 20. Matriz de interpretación de confianza y riesgo:	59
Tabla 21. Cuestionario de control interno: Actividades de control	60
Tabla 22. Matriz de interpretación de confianza y riesgo:	61
Tabla 23. Cuestionario de control interno: Información y comunicación	62
Tabla 24. Matriz de interpretación de confianza y riesgo: Información	62
Tabla 25. Cuestionario de control interno: Monitoreo	63
Tabla 26. Matriz de interpretación de confianza y riesgo: Monitoreo	63
Tabla 27. Hallazgo 1.....	65
Tabla 28. Hallazgo 2.....	65
Tabla 29. Hallazgo 3.....	66
Tabla 30. Hallazgo 4.....	66
Tabla 31. Hallazgo 5.....	67
Tabla 32. Hallazgo 6.....	67
Tabla 33. Hallazgo 7.....	68
Tabla 34. Hallazgo 8.....	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Elementos del control interno COSO.....	8
Figura 2. Definición del control interno	9
Figura 3. Tipos de control interno	12
Figura 4. Beneficios del control interno	13
Figura 5. Componentes del control interno	13
Figura 6. Actividades del control interno	16
Figura 7. Riesgos	17
Figura 8. Flujograma de compra.....	29
Figura 9. Flujograma de venta.....	30

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Tiempo de trabajo en el establecimiento	44
Gráfico 2. Manual de funciones	45
Gráfico 3. Conocimiento de políticas y objetivos	46
Gráfico 4. Direccionamiento estratégico	47
Gráfico 5. Organigrama estructural	48
Gráfico 6. Percepción sobre el sueldo percibido	49
Gráfico 7. Afiliación al IESS.....	50
Gráfico 8. Capacitaciones para los empleados	51
Gráfico 9. Criterio del personal en toma de decisiones	52

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Hoja de vida de la docente tutora.....	112
Anexo 2. Hoja de vida de los investigadores - Estudiantes.....	113
Anexo 3. Hoja de vida de los investigadores – Estudiantes 2	114
Anexo 4. Formato de entrevista dirigida al propietario de Supercomisariato Kerly	115
Anexo 5. Formato encuesta a los colaboradores del Supercomisariato Kerly	117
Anexo 6. Formato cuestionario control interno.....	118
Anexo 7. Evidencias fotográficas.....	123
Anexo 8. Resultado del URKUND.....	125

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL SUPERCOMISARIATO KERLY DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”.

Fecha de inicio:

Marzo 2019

Fecha de finalización:

Febrero 2020

Lugar de ejecución:

Cantón La Maná – Provincia Cotopaxi

Unidad Académica que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Carrera Contabilidad y Auditoría

Equipo de Trabajo:

Ing. MSc. Ponce Álava Verónica Alexandra
Srta. Chasipanta Baraja Esthela Alexandra
Srta. Llumiyinga Guamán Clelia Marisol

Proyecto de investigación vinculado:

Control Interno a las Instituciones de Economía Popular y Solidaria del cantón La Maná provincia de Cotopaxi periodo 2014-2018

Área de Conocimiento:

04. Administración, Negocio y Legislación
041. Negocio y Administración
0411. Contabilidad y Auditoría

Línea de investigación:

8. Administración y Economía para el Desarrollo humano y social

Sub líneas de investigación de la Carrera: Sistemas integrados de contabilidad orientados al fortalecimiento de la competitividad y la sostenibilidad.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El Supercomisariato Kerly del cantón La Maná ha logrado un crecimiento notorio en los últimos años, no obstante, se requiere de acciones para lograr un desarrollo óptimo es por ello que se planteó como objetivo el diseño de un sistema de control interno para el Supercomisariato Kerly del cantón La Maná, provincia, de Cotopaxi” a través de diagnóstico de la situación actual del control interno existente, procesos y políticas internas del Supercomisariato Kerly mediante una entrevista dirigida al propietario y encuestas aplicadas a los 11 empleados de las diversas áreas, los resultados obtenidos fueron analizados, permitiendo determinar la estructura y el modelo del sistema de control interno COSO I, bajo los requerimientos necesarios para la empresa.

En la propuesta se estableció los procedimientos de las actividades efectuadas en el Supercomisariato, además se diseñó flujogramas descriptivos que permitieron una visualización clara de las actividades que deben seguir los colaboradores, y finalmente se aplicó el cuestionario de control interno basado en el COSO I, detectando hallazgos, frente a los cuales se emitieron recomendaciones que permita minimizar el riesgo operativo y garanticen un manejo adecuado de las operaciones efectuadas en el Supercomisariato Kerly, beneficiando de manera directa al propietario, empleados y clientes.

Palabras clave: Control interno, sistema, riesgo, confianza.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La presente investigación sobre el diseño de un control interno para el Supercomisariato Kerly fue importante porque a través del mismo se pudo lograr el fortalecimiento de la gestión de los recursos existentes y la identificación de posibles inconsistencias que requieran mejoras o correctivos.

Es factible porque se pretende contribuir a la mejora y funcionamiento de la parte administrativa, talento humano y ventas a través del cuestionario de control interno permitiendo el acceso a fuentes de información real, generando de esta manera una propuesta aplicable a las necesidades del comisariato.

La importancia de la aplicación del control interno es que a través de los resultados obtenidos facilitó la toma de decisiones, reflejando un mayor crecimiento económico, la satisfacción del personal, además se tendrá la certeza plena de que se cumple adecuadamente con el manejo de los recursos existentes en esta microempresa situada en la parroquia El Carmen.

Por lo dicho anteriormente la investigación estuvo direccionada a aplicar un adecuado control interno de acuerdo a las necesidades actuales de la empresa de tal manera que pueda cumplir los objetivos propuestos, empleando metodología inductiva y deductiva y la investigación bibliográfica, descriptiva y de campo.

Los beneficiarios directos de este proyecto investigativo, fueron el propietario, empleados y los clientes como efecto del diseño de un procedimiento documentado para estandarizar los procesos de control de interno.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Los beneficiarios directos e indirectos con el desarrollo de la presente investigación se describieron a continuación:

Tabla 1. Beneficiarios del proyecto

Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos
*1 propietario Supercomisariato Kerly *11 empleados Supercomisariato Kerly *400 clientes fijos	*2 estudiantes investigadoras *Universidad Técnica de Cotopaxi con la generación de conocimiento

Fuente: Estudiantes investigadoras

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En el Ecuador las cadenas de supermercados han ido incrementando su participación en los últimos años y han ido desplazando a las pequeñas de microempresas, tal es el caso de los Supermercados La Favorita que en el año 2018 facturó \$8.488 millones equivalente al 8,4% del PIB del país. No obstante, las pequeñas y medianas empresas siguen siendo la base fundamental para el desarrollo social, económico del país, creando fuente de empleo, lo preocupante de este tipo de microempresas es el escaso control de las actividades efectuadas en las mismas, factores

que dificultan un desarrollo óptimo creándose una gran desventaja frente a las grandes cadenas de supermercados.

En la provincia de Cotopaxi se ha evidenciado el desarrollo acelerado de las microempresas de comercialización, y demás negocios de emprendimientos que tienen cada vez más apogeo los comisariatos, antes esta notable mejora cada día existe mayor competencia en esta actividad comercial por ello es fundamental que estas entidades comerciales mantengan un proceso de control interno y el asesoramiento y preparación para llevar a cabo sus actividades y generen más credibilidad entre sus empleados, proveedores y clientes.

En el cantón La Maná se encuentran asentadas una serie de microempresas dedicadas al comercio, muchas de ellas como es el caso del Supercomisariato Kerly, que ha logrado un desarrollo notable y en pocos años ha logrado captar un amplio mercado de la parroquia El Carmen, factores como la amplia experiencia de su propietario han permitido situarse entre la preferencia de sus clientes, sin embargo se evidenció ciertas falencias en lo que respecta a un sistema de control interno, que permitiera conocer si se cumplió con los objetivos propuestos.

Entre las causas que generaron esta problemática en el Supercomisariato Kerly se encuentran el desconocimiento de los beneficios de la aplicación de un control interno, el bajo nivel de asesoramiento sobre el tema, lo cual acarrea efectos adversos como un deficiente control de los recursos existentes o excesiva compra de productos, factores que dificultan la toma de decisiones.

5.1. Planteamiento del problema

¿Cómo el diseño de un sistema de control interno mejorará las actividades ejecutadas en el Supercomisariato Kerly?

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo general

Plantear el sistema de control interno del Supercomisariato Kerly del Cantón La Maná, Provincia, de Cotopaxi”

6.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual del control interno existente, procesos y políticas internas del Supercomisariato Kerly.
- Aplicar el cuestionario de control interno, estableciendo sus niveles de confianza y riesgo por áreas.
- Desarrollar la propuesta del manual del sistema de control interno para el Supercomisariato Kerly del cantón La Maná.

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

Tabla 2. Actividades y sistema de tareas en relación de los objetivos planteado

Objetivos	Actividad (tareas)	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad
Diagnosticar la situación actual del control interno existente, procesos y políticas internas del Supercomisariato Kerly.	*Diseño y aplicación de una entrevista a la propietaria. *Diseño y aplicación de las encuestas al personal. *Tabulación y análisis de la información recopilada.	Conocimiento de la situación actual de los procesos y políticas internas.	Efectuar una entrevista estructurada al propietario y empleados del Supercomisariato Kerly.
Aplicar el cuestionario de control interno, estableciendo sus niveles de confianza y riesgo por áreas.	*Diseño y aplicación del cuestionario de control interno por áreas. *Establecer el nivel de confianza y riesgo. *Elaborar el informe de control interno.	Control interno aplicado por componentes.	Cuestionario de control interno
Desarrollar la propuesta del manual del sistema de control interno para el Supercomisariato Kerly del cantón La Maná.	*Diseño del manual de funciones. *Procedimientos de control interno. *Aplicar indicadores económicos.	Manual de funciones.	Manual de políticas y Procedimientos por áreas. Indicadores económicos

Fuente: Estudiantes investigadoras

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1. Antecedentes de la investigación

Para la elaboración del siguiente trabajo investigativo se tomó en consideración el contenido de varios proyectos, relacionados al tema y problemática tratados:

Proyecto 1. Diseño de un sistema de procedimientos de control interno administrativo financiero aplicado al comisariato automotriz.-La tesis actual se basó en el diseño de procedimientos administrativos y financieros aplicados al Comisariato Automotriz, el autor planteó como objetivo general establecer un control interno valiéndose de políticas, funciones,

actividades y de esta forma garantizar que el desempeño del personal se sustente en dichos parámetros; su importancia se debe a que permitirá aplicar un sistema de control interno que contribuya a una gestión equilibrada y acorde a las necesidades de la empresa, permitiendo optimizar recursos e incrementar sus niveles de productividad. Se mantuvo un enfoque cualitativo, el tipo de investigación bibliográfico y de campo resultaron sumamente claves; se empleó además los métodos inductivo y deductivo, y las técnicas de encuesta y entrevista. Posteriormente se estableció que una óptima gestión de los lineamientos y procesos permitirá dar seguimiento al cumplimiento de labores y así prevenir y establecer medidas correctivas. A través del estudio de necesidades del Comisariato Automotriz se diseñó un sistema de procedimientos administrativos y financieros en las áreas de ventas, compras, contabilidad, clientes internos y externos y talento humano (Iguasnia, 2016).

Proyecto 2. El control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2017.-El objetivo que orientó la investigación fue indagar como el control interno mejora la rentabilidad de la empresa Akabados, dedicada a la comercialización al por mayor y menor productos de cerámica, grifería y materiales para acabados de construcción, sean éstos nacionales o extranjeros, son de buena calidad tiene una gran variedad en todas las marcas; su establecimiento de operaciones se ubica en las calles Primera Imprenta y Tomás Sevilla; por medio del estudio se pudo establecer que el 100% del personal considera que es de gran relevancia acoger medidas de control a nivel de toda la organización ya que se logrará ser más competitivos en el mercado. El enfoque que se mantuvo fue cualitativo y en cuanto a la modalidad básica de investigación se seleccionó la de campo; de los resultados se destacó que el 63% de encuestados señaló que no se ha realizado evaluaciones de desempeño al talento humano siendo éste un punto clave, porque posibilita evaluar el desempeño, a fin de establecer medidas correctivas precisos y poder mejorar firmemente ya que la supervisión es un principio muy importante del control interno. Por otra parte el 75% indicó que un inadecuado sistema de control interno si afecta la rentabilidad de la empresa (Vega, 2015).

8.2. Marco teórico

8.2.1. Control interno

Control interno, se define como un plan de la empresa cuyo objetivo es garantizar la integridad y buen uso de los recursos, es decir describe las acciones afiliadas por los directores de entidades, gerentes o directores, para valorar y monitorear las operaciones en sus entidades, viene a comprender todo un plan organizacional, cuyo métodos y procedimientos, de manera coordinada, son adoptados en un negocio o finanza, para la protección de sus activos; obteniendo mayor información financiera segura; promocionando con la eficiencia, la operación y adhesión a políticas prescritas por la gerencia (Andino & Nogales, 2016, pág. 78).

Es un conjunto de procedimientos integrados a las operaciones direccionadas por la gerencia y el resto del talento humano de una empresa para dotar de un nivel de seguridad los procesos, observancia de las leyes, reglamentos y políticas, verificación de los recursos que tiene una empresa (Borja & Rosas, 2017, pág. 12).

Figura 1. Elementos del control interno COSO



Fuente: (Bermeo y Díaz, 2016)

Es un proceso diseñado para garantizar, que el desempeño se ajuste a los objetivos de la organización ya que de ellos dependen los logros medibles y alcanzables vinculados con los

esfuerzos de control que se diseñaron para su alcance, es de decir toma el lugar de la aplicación de las herramientas e instrumentos pertinentes, se relaciona con los siguientes términos:

Figura 2. Definición del control interno



Fuente: (Borja & Rosas, 2017)

Una vez vertidas las ideas de los autores bibliográficos se añade que el sistema de control interno vislumbra el plan de la organización junto a todos los métodos y medidas organizacionales conexas dentro de una empresa con la finalidad de salvaguardar sus activos y corroborar la confidencialidad de los datos contables.

8.2.1.1. Objetivos del control interno

El control interno se concibe dentro de cualquier ámbito empresarial como un proceso continuo e integrado, cuya responsabilidad recae específicamente sobre quienes tienen la responsabilidad de ejercer los cargos directivos y el resto de empleados y así brindar seguridad para cumplir los siguientes propósitos:

- Obtención de información financiera correcta y segura
- Salvaguarda de activos
- Eficiencia y eficacia de las actividades y procesos (Estupiñán, 2015, pág. 82).

De acuerdo a la apreciación de Meléndez, (2016) los principales objetivos del control internos tienen que ver con alcanzar la efectividad, eficiencia y economía en los distintos departamentos de una organización, malos manejos, empleo inadecuado, acciones que se encuentran fuera de

legal; acatar las leyes, reglamentos y otras normas establecidas por el gobierno, gestionar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad (pág. 28).

Según la opinión de las autoras el control interno tiene por objetivo principal instaurar en las empresas un sistema coherente de verificación de cumplimiento de las normas y políticas en la realización de las operaciones que permitan mantener a buen recaudo los recursos de la empresa.

8.2.1.2. Importancia del control interno

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la categoría de un adecuado sistema de control interno, pero cuando existen empresas magnas también se generan obligaciones compartidas, es inevitable contar con un adecuado método de control interno, este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización (Estupiñán, 2015, pág. 48).

Es sumamente importante porque constituye un valioso aporte para el desarrollo de una de las etapas del proceso administrativo: control, de ahí que su función de mayor envergadura sea la verificación del cumplimiento de los parámetros establecidos para la ejecución de las actividades que corresponden a cada departamento de una organización (Samaniego, 2017, pág. 51).

Una de las inquietudes que surge respecto a la importancia del control interno es que depende directamente del esfuerzo y compromiso del personal directivo para aplicarlo de forma adecuada y del resto de empleados para ejecutarlo; en consecuencia forma parte de la planificación de un establecimiento, contempla todos los métodos y técnicas que asume la administración de una institución para apoyar al logro de los objetivos empresariales por medio de la conducción eficiente y cumplimiento de las políticas garantizando de esta forma el buen recaudo de los activos.

8.2.1.3. Principios del Control Interno

El control interno se rige de acuerdo a varios principios, entre los cuales se encuentran los siguientes:

Principio de eficiencia

Pone en evidencia la importancia de organizar y llevar a cabo métodos de trabajo que contribuyan a alcanzar los objetivos y metas, en la búsqueda intacta de óptimos resultados (Bermeo & Díaz, 2016, pág. 20).

Principio de equidad

Sostiene que las actividades de control interno deben centrarse en satisfacer el interés general, sin favoritismos dados a personas o grupos específicos (Mariscal & Lavalle, 2017, pág. 25).

Principio de economía

Este principio enfatiza en que los resultados se obtengan a un costo coherente, es decir que se tomen las mejores alternativas financieras sin alterar la calidad, cantidad y oportunidad que requiere la situación (Ibídem, pág. 25).

Principio de ética

Por su lado la ética como principio del control interno se refiere a que los procesos deben ser realizados no solo cumpliendo las leyes vigentes en cada país, sino también los principios éticos o de conducta que deben prevalecer en cada una de las decisiones y acciones realizadas (Piloso, 2016, pág. 65).

Principio de eficacia

La eficacia pone énfasis en situar planes estratégicos y de acción en los cuales se identifiquen de forma clara los propósitos y metas cortas, medianas y largo plazo (Carrasco, pág. 43).

Principio de autogestión

Es la cabida institucional de la empresa, para descifrar, sistematizar, aplicar y valorar de forma efectiva, eficiente y eficaz la función administradora que le ha sido determinada por los directivos (Ibídem, pág. 43).

Principio de autocontrol

Se vincula a la facultad del personal a favor de la empresa, para inspeccionar su trabajo, detectar desorientaciones y efectuar correctivos para el adecuado desempeño de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función (Izquierdo, 2018, pág. 37)

Principio de autorregulación

Enfatiza en la aplicación del control interno de forma integral en la gestión, los métodos y políticas determinadas en la normatividad, que den paso al desarrollo y diseño de un sistema de control interno enmarcado en un ambiente de valores, eficacia y transparencia durante las fases de ejecución (Ibídem, pág. 37).

8.2.1.4. Tipos de control interno

El control interno puede clasificarse de varias formas, no obstante, una de las más notorias es aquella que se refiere al ámbito en el cual sea aplicado, y de este modo se encuentran el control administrativo y el financiero, este primero hace énfasis en la efectividad del accionar de la gerencia y demás personal; mientras que el financiero se enfoca en la parte contable, es decir vela por el uso que se le está dando a los recursos (Plaza y Cabo, 2017, pág. 59).

El control interno de acuerdo al área en que se implemente, se clasifica del siguiente modo:

Figura 3. Tipos de control interno

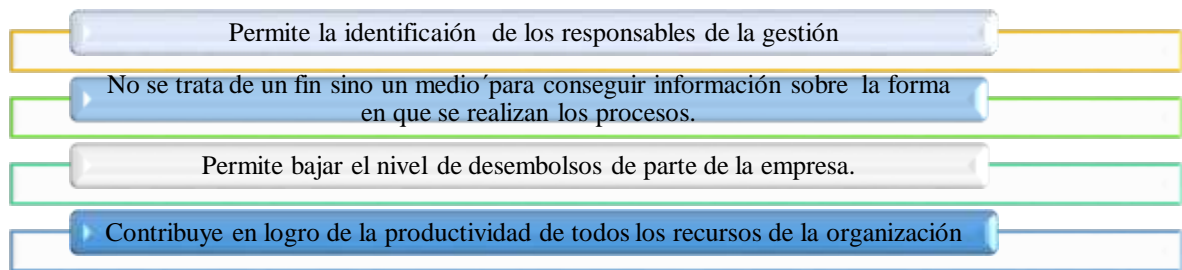


Fuente: (Plaza & Carbo, 2017)

8.2.1.5. Beneficios del control interno

Su beneficio queda en evidencia ante todo porque cualquier actividad emprendida requiere de control, para contar con los criterios y límites necesarios para medir, evaluar y perfeccionar, de no ser así la ineficiencia pondría en tela de juicio el manejo de los recursos por parte de los interesados (Iguasnia, 2016, pág. 25).

Figura 4.Beneficios del control interno



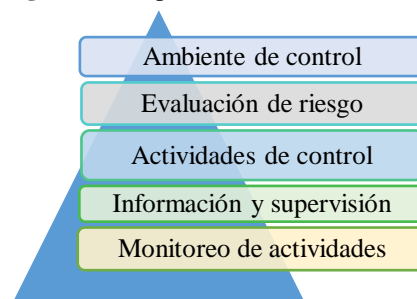
Fuente: (Estupiñán, 2015)

Entre los principales beneficios del control interno destaca la definición de medidas para corregir las actividades, su flexibilidad hace posible que su aplicación tenga distintos niveles de alcance, por tanto, puede ser aplicado a los recursos físicos, talento humano, procesos; también precisa sobre las causas que puede originar los errores y trabajar sobre ellos.

8.2.1.6. Elementos del control interno según enfoque COSO

Romero, (2015) manifestó que los elementos del control interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son administradas para valorar este proceso y determinar el impacto de sus resultados, a continuación, se da a conocer cada uno: (pág. 71).

Figura 5.Componentes del control interno



Fuente: (Andino & Nogales, 2016).

El control interno ha sido un tema sumamente debatido y abordado desde distintos enfoques sin embargo uno de los aceptados y difundidos es el COSO I que considera 5 componentes básicos primero se menciona el ambiente de control, seguido de la evaluación de riesgos, por su parte las actividades de control referida al alcance que posee el proceso, información y comunicación y por último monitoreo y seguimiento.

a. Ambiente de control interno

Dentro de este componente el personal resulta ser la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, instituyen el motor que la transporta y la base sobre la que todo descansa, el ambiente de control tiene gran preeminencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos. Dentro del ambiente de control se hallan los siguientes componentes:

- Compromiso, responsabilidad y valores
- Responsabilidad de supervisión
- Determinación de la estructura
- Demuestra compromiso con la competencia
- Desarrollo de rendición de cuentas (Quezada, 2017, pág. 71).

Abarca el entorno de la entidad, determina la forma en que el talento humano asimila y gestiona los riesgos, en consecuencia, se refiere al clima laboral y cultura institucional en el que son realizadas a diarios las actividades correspondientes a cada departamento. (Bermeo & Díaz, 2016, pág. 92).

De lo anterior se constató que el ambiente de control se relaciona de forma proporcional con el comportamiento de los sistemas de información y con las acciones de monitoreo, establece un ambiente que promueva y fomente el cumplimiento de las políticas y procedimientos determinados para cada actividad y proceso.

b. Evaluación del riesgo

Según Garrison, (2016) “su evaluación implica la caracterización, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la preparación de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad”. Dentro de la evaluación de riesgos se encuentran varios componentes:

- Especifica objetivos
- Identifica y analiza los riesgos
- Evalúa riesgo de fraude.
- Identifica y analiza cambios significativos (pág. 37).

El riesgo dentro de la temática de la auditoría se traduce como la probabilidad de que surja alguna eventualidad y tenga una incidencia negativa sobre las metas de una entidad a corto y largo plazo; incluyen eventos o situaciones que consiguen afectar el registro, procesamiento y reportaje de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros, esta actividad de autoevaluación que practica la dirección debe ser inspeccionada por los auditores internos o externos para asegurar que los objetivos, enfoque, alcance y ordenamientos hayan sido apropiadamente ejecutados. (Ríos, 2018, pág. 29).

Las investigadoras añaden que el establecimiento de controles efectivos se delinea en base a los objetivos, y a su vez estos deben estar sustentados en planes y presupuestos, el establecimiento de los objetivos representa el camino adecuado para emparejar factores críticos de éxito y establecer indicadores para estimar sus resultados.

c. Actividades de control

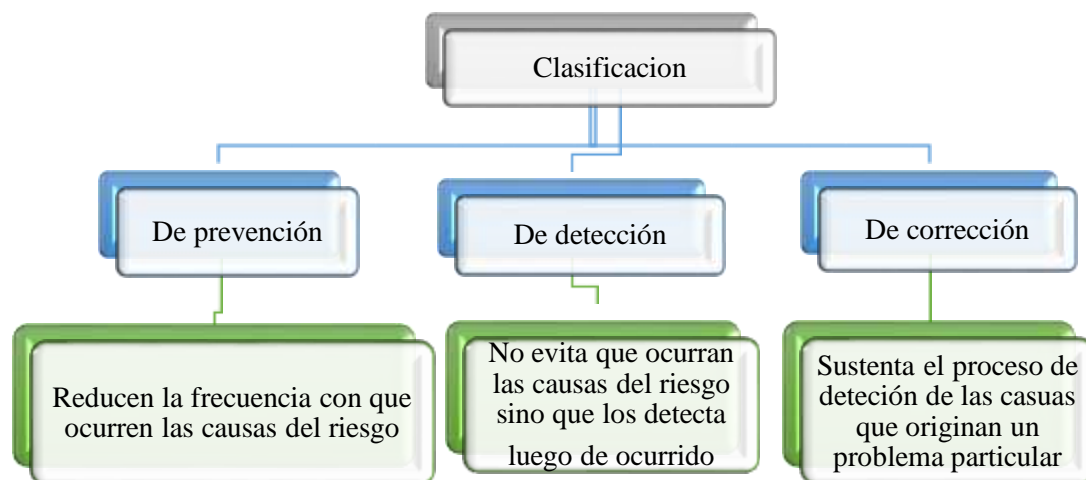
Se refieren a las operaciones que realizan la gerencia y demás personal de la entidad para desempeñar diariamente con las ocupaciones asignadas, son importantes porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y ordenamientos y la evaluación de su acatamiento, constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la entidad. Como elemento del control interno este elemento consta de varios factores, que son: (Roura, 2016, pág. 101).

- Sincronización entre las áreas y documentación.
- Grados definidos de autorización y diferenciación de actividades.
- Rotación del personal en procesos de mayor relevancia.
- Indicadores de desempeño.
- Control de las tecnologías de información.
- Control sobre disposición de los recursos, activos y registros.

Según Bermeo, (2016) en forma específica “el ambiente de control es aquel componente que influye en la ejecución adecuada de las actividades organizaciones partiendo del autocontrol”

Dentro de las actividades de control es importante identificar los tipos de riesgos (pág. 54).

Figura 6.Actividades del control interno



Fuente: (Andino & Nogales, 2016)

Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías: inspecciones de operación, vigilancias de información financieras e inspecciones de cumplimiento, las diligencias de protección y conservación de los activos, así como los controles de acceso a programas computarizados y archivos de datos. Dentro del ambiente de control se puede encontrar elementos como: habilidades para el logro de objetivos; vínculos entre las dependencias del establecimiento y finalmente el diseño de las actividades de control (Mantilla, 2015, pág. 54).

d. Riesgo

El riesgo en su acepción común apunta hacia la ocurrencia potencial de situaciones que podrían darse en la empresa o fuera de ella y a consecuencia perjudicaría el curso que el establecimiento tiene establecido para llegar hacia sus objetivos. Existen tres tipos de riesgos:

Figura 7. Riesgos



Fuente: (Piloso, 2016)

- **Riesgo inherente**

Se refiere a la exposición del saldo de una cuenta o clase de operación a una interpretación errónea que pudiera ser representativa, por separado o cuando se añade con deducciones equivocadas en otras cuentas o clases, dando por sentado la inexistencia de controles internos relacionados (Piloso, 2016).

- **Riesgo de control**

Se trata de tendencia potencial del sistema de control interno de no tener eficacia con el paso del tiempo y arriesgar, o no impedir la exposición de los recursos que custodia (Buendía, 2015).

- **Riesgo de detección**

Según argumentó Buendía (2015) “Comprende la probabilidad que se obtendrá un criterio de auditoría errado a partir de los resultados de un examen”.

Es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor o detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones, cuyo error incidiría considerablemente sobre los resultados obtenidos en el proceso y por tanto no se obtendría una

imagen realista de la situación del control interno en la empresa.

Matriz de riesgo

Constituye una herramienta de gestión cuyo fin es identificar de manera objetiva cuáles son los riesgos de mayor significancia que enfrenta una organización, es decir brinda la oportunidad de evaluar el grado de efectividad de la gestión y administración de los riesgos existentes que pudieron impactar los resultados y por supuesto al logro de las metas de un establecimiento económico (Meléndez, 2016, pág. 38).

Cualquier actividad o decisión tomada por más simple que parezca trae consigo riesgos, y su detección permite gestionarlos de forma adecuada, y para este fin se utilizan varios instrumentos de control, uno de ellos la matriz de riesgos cuya principal función es identificar las actividades claves de una empresa, el tipo y grado de riesgos propios de estas actividades y los factores internos y externos asociados con estos factores (Bermeo & Díaz, 2016, pág. 37).

Tabla 3. Matriz de riesgos: Posibilidad de ocurrencia

Probabilidad de ocurrencia	Nivel	Parámetros
Rara	1	Puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales
Frecuente	2	Debería ocurrir alguna vez
Esperada	3	Podría suceder varias veces

Fuente: (Samaniego, 2017)

Elaborado por: Las autoras

Tabla 4. Matriz de riesgos: Impacto

Impacto	Nivel	Parámetros
Insignificante	1	Bajo o imperceptible impacto.
Moderado	2	Incidencia visible.
Masivo	3	Presenta alta incidencia negativa sobre la empresa.

Fuente: (Samaniego, 2017)

Elaborado por: Las autoras

De similar forma esta herramienta brinda la oportunidad de evaluar el grado de efectividad de la gestión y administración de los riesgos existentes que pudieron impactar los resultados y por supuesto al logro de las metas de un establecimiento económico.

e. Monitoreo de actividades

Es el proceso que valora la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las situaciones así lo soliciten, debe orientarse a la identificación de controles débiles, insuficientes o inevitables para promover su reforzamiento (Quezada, 2017, pág. 40).

Resulta realmente importante porque infiere directamente sobre la calidad de las decisiones que se toman en cualquier establecimiento económico, independientemente de la magnitud de sus actividades económicas y facturación, y en base a los resultados de su estimación establecer medidas correctivas o preventivas (González & Giler, 2015, pág. 38).

De lo anterior se resalta que el monitoreo se lleva a cabo de tres formas primero en el desarrollo de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad, de forma separada, por personal que no es el comprometido directo de la ejecución de las actividades y mediante la composición de ambas modalidades

f. Información y comunicación

Según sostuvo Roura (2016) “debe asemejar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus compromisos” (pág. 32).

En la actualidad las empresas gracias a la tecnología tienen múltiples maneras de gestionar la información y obtener como resultado informe que cargada de información operativa y financiera relativa al cumplimiento de políticas y normas que facilitan el direccionamiento de un establecimiento en forma equilibrada. Los componentes de información y comunicación son:

- Uso de información sustancial
- Comunicación a nivel interno
- Comunicación a nivel externo.

La entidad debe contar con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y la obediencia de la normatividad para así lograr su

manejo y control (Samaniego, 2017, pág. 28).

Las autoras agregan que tales sistemas no sólo administran datos forjados internamente, sino también información sobre acontecimientos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la exposición de información a terceros.

8.2.1.7. Sistema de control interno

La expresión sistema de control interno representa todas las políticas y procedimientos controles internos adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la dirección de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio incluyendo el apego a las políticas administración la salvaguarda de los activos, la prevención de fraude y error, la precisión de integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confidencial (Buendía, 2015, pág. 34).

Según los autores Andino y Nogales, (2016) “El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de contabilidad” El sistema de control interno en una organización permite orientar los resultados organizacionales hacia el logro de los objetivos establecidos, partiendo con la identificación de riesgos y controles que direccionen a la continuidad del negocio (pág. 106).

Las autoras consideran pertinente señalar que un sistema de control no es una llave o instrumento mágico que asegura una confiabilidad del 100% a la empresa en relación al logro de sus objetivos; este sistema supone un apoyo para el talento humano y la efectividad de su aplicación dependerá del grado de compromiso y responsabilidad que el equipo demuestre.

8.2.1.8. Implementación de un Sistema de Control Interno

La implementación de un sistema de un sistema de control interno, se realiza entre fases:

Fase de planificación

Se inicia con el compromiso oficial de los directivos y el nombramiento de personal responsable del proceso, contempla una serie marcada de decisiones cuyo interés se encuentra impregnado en

la obtención de una visión lo más realista posible de la forma en que el control interno está gestionado en el establecimiento, que son de utilidad para el desarrollo de un plan de trabajo que garantice su factibilidad a nivel práctico y garantice resultados (Izasa, 2018, pág. 29).

Fase de ejecución.

Por su parte la ejecución es aquella etapa que consiste en el desarrollo de las actividades programadas a través del plan de trabajo; en su estructura se diferencia dos niveles:

- Por entidad
- Por procesos (Buendía, 2015, pág. 106).

A través del primero se determinan las políticas y lineamientos de control adecuados para garantizar en mayor medida el cumplimiento que cada una de las áreas de la empresa llegue hacia los objetivos propuestos según el enfoque de las normas de control interno y elementos que éstas establecen, en tanto que el siguiente objetivo permite poner en marcha acciones sistemáticas y coherentes para detectar el grado de eficiencia y eficacia del control interno de la entidad (Meléndez, 2016, pág. 39).

Fase de evaluación

Finalmente está la evaluación que se trata de una etapa que abarca las actividades orientadas al logro de un proceso de implementación y funcionamiento satisfactorio del sistema de control.

Limitaciones del control interno

Independientemente de lo detallado y estructurado que sea, ningún sistema de control interno puede garantizar una efectividad absoluta de los fines que motivaron su aplicación (Izquierdo, 2018).

Según Buendía, (2015) Aquello se debe a que posee varias limitantes, entre las que se incluyen las siguientes:

- Una de las principales limitaciones es que la relación costo-beneficios sea el principal parámetro de control.
- Mayor énfasis de controles de control sobre los procesos repetitivas en lugar de excepcionales
- El error humano debido a interpretaciones erróneas, descuidos y fatiga.
- La potencialidad de una colusión que pueda evadir los controles que dependen de la segregación de funciones.
- Capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para pasar por alto los controles para verse beneficiado.
- Acontecimientos externos que escapen al control de la organización (pág. 19).

En conjunto estas situaciones representan imposibilidad para alcanzar certeza total de la consecución de los objetivos de la entidad, es decir provee un nivel de seguridad equilibrado, más no al 100%; no obstante la dirección debe ser consciente de ellas cuando seleccione, desarrolle y despliegue los controles que reduzcan, en la medida máxima, estas limitaciones (Mantilla, 2015, pág. 106).

Según las autoras en cuanto al primer factor, se considera que el costo del control no puede ser superior al valor de aquello que está sujeto al control, por lo tanto, si un control se descarta por no ser, en los términos explicados, costo-beneficio.

8.2.1.9. Metodología para la estimar la efectividad del control interno

Los métodos para la evaluación de la efectividad del control interno, básicamente son tres:

Método del cuestionario

Consiste en la elaboración documental de preguntas sobre los aspectos básicos a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a dichas preguntas (Zamora, 2017, pág. 31).

Para Blanco (2015) “Es el procedimiento que tiene una serie de preguntas, normalmente se realiza por áreas” (pág. 54).

Se trata de plantear una serie de cuestiones en cada una de las áreas a ser examinadas, tendientes a conocer la aplicación de los procedimientos y políticas de control definidas por los directivos.

Método de descripción

Brinda la posibilidad de precisar con mayor grado de exactitud sobre cada uno de los principales procesos a ser evaluados en las áreas relevantes de la entidad, definiendo procedimientos, responsables a cargo, tipos de formularios utilizados, registros, niveles de aprobación, entre otros aspectos inherentes al tema (Samaniego, 2017, pág. 21).

Comprende la explicación, por escrito las rutinas definidas para el desarrollo de las operaciones o aspectos científicos del control interno, en pocas palabras consiste en la formulación a través de un documento de los pasos de un aspecto operativo (Bermeo & Díaz, 2016, pág. 29).

Método gráfico

Se basa en la utilización de símbolos cuyo significado está predefinido, y muestra gráficamente los procesos dentro de las distintas áreas de la institución (Rosales, 2016, pág. 22).

Por su parte el método gráfico posee como base la esquematización de las operaciones utilizando para tal fin dibujos, como resultado se obtienen los diagramas de flujo (Buendía, 2015, pág. 20).

Las autoras agregan que se trata de una representación simbólica de un sistema o serie de procedimientos en que estos se muestran en secuencia, al lector le da una imagen clara del sistema, muestra la naturaleza y la secuencia de los procedimientos, responsabilidades, el origen y término del proceso simbolizado.

8.2.1.10. Técnicas de evaluación del control interno

Según Andino y Nogales (2016) para la evaluación del sistema de control interno que la empresa posee, existen varias técnicas:

Verificación ocular

- Comparación
- Observación
- Revisión selectiva
- Rastreo

Verificación documental

- Análisis
- Conciliación
- Confirmación

Verificación verbal

- Indagación

8.2.1.11. Clasificación del control interno

El control interno en base al área en el cual sea aplicado se clasifica de la siguiente forma:

El control interno contable

Se desarrolla en el área de contabilización de las transacciones y se enfoca en garantizar su veracidad, sus fines son:

- Registro completo de las transacciones autorizadas.
- Precisión, autenticidad y validez de la información presentada.
- Actualización de los datos registrados
- Secuencia en los datos
- Resguardo de los archivos contables (Estupiñán, 2015, pág. 109)

Pone especial atención en planificar el trabajo ordinario, convirtiéndose en una guía de las tareas del examen en forma precisa y encaminada a hechos o áreas específicas, con explicación de lo

que debe hacerse, el programa de auditoría es un enunciado indudablemente ordenado y clasificado, de los ordenamientos de auditoría que han de emplearse y en qué oportunidad se aplicarán (Mantilla, 2015, pág. 12).

Según el criterio de las autoras implica el plan de la organización enfocado en salvaguardar los recursos y la seguridad de los registros contables, estos tipos de controles brindan seguridad razonable, es decir inciden directa o indirectamente en la confiabilidad de los resultados contables y la veracidad de los estados financieros, cuentas anuales o estados contables de síntesis.

Control interno administrativo

Se alcance no se restringe al plan de la organización y procedimientos, sino que infiere sobre el grado de eficiencia en las operaciones establecidas por el establecimiento (Plaza y Carbo, 2017, pág. 21).

Es aquel que se relaciona estrechamente con las políticas de dirección y organización de la organización, entre sus principales objetivos se hallan:

- Estructura organizacional
- Jerarquías y existencias de líneas de autoridad definidas.
- Presencia de manuales de procedimiento para los distintos procesos desarrollados en el establecimiento.
- Adopción y práctica de políticas adecuadas de gestión de activos (Piloso, 2016, pág. 62).

Se denomina de esta manera a una serie de lineamientos, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que coordinados entre sí y unidos a las personas que laboran en cualquier establecimiento, comprende un medio para llegar hacia sus objetivos, otorgándole capacidad de respuesta ante los grupos de interés.

8.2.1.12. Indicadores de gestión

Dentro de una organización, los indicadores de gestión, se definen como una referencia o forma de medición del cumplimiento de los objetivos que una empresa se ha propuesto en determinado plazo; su validez debe responder a varias características entre las cuales destacan: simplicidad, utilidad, pertinencia, oportunidad, etc. (Ripoll & Stanley, 2016, pág. 34).

Los indicadores de gestión son expresiones cuantitativas de la actuación de una variable en particular, consiste en estimarla tomando un punto de referencia, es de utilidad para tener una visión global de dicha magnitud y sobre todo para determinar cuál es el nivel de efectividad con que se está desarrollando su proceso (Centino, 2018, pág. 56).

Las autoras añaden que los indicadores de gestión son instrumentos de medición de las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización, su resultado es una expresión numérica producto del cálculo de fórmulas que relaciona una variable con otra.

- **De eficiencia**

Este tipo de indicadores determinan el grado de correlación existente entre los costos de los insumos y los productos de proceso; determinan la productividad con la cual se administran los recursos, para la obtención de los resultados del proceso y el cumplimiento de los objetivos (Ibídem, pág. 57).

Tabla 5. Indicadores de economía

12	Fórmula	Significado
Rotación de inventario	$\frac{\text{Costo de mercancías vendidas}}{\text{Inventario promedio}}$	Se refiere a las veces en que el costo de inventario se transforma en efectivo.
Ventas a crédito	$\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$	Determina la cantidad de veces que las cuentas por cobrar rotaron en promedio por un determinado periodo.
Rotación de activos	$\frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activo total}}$	Representa productividad, identifica cuánto de dinero se ha producido.

Fuente: (Ripoll & Stanley, 2016, pág. 34).

Elaborado por: Las autoras

La esencia de los indicadores de eficiencia radica en la identificación del nivel de ejecución del proceso, se concentran en la manera en que se ejecutaron las actividades, miden el rendimiento de los recursos utilizados en determinado proceso, se relaciona de forma directa con la productividad (Ripoll & Stanley, 2016, pág. 34).

De productividad

De acuerdo a Izasa (2018) al abordar estos indicadores es importante señalar que la productividad se relaciona con producción creciente en la empresa y por supuesto a la gestión racional de la eficiencia y la eficacia, ejemplo de este tipo de razones es la siguiente:

$$\text{Indice de crecimiento} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo total} * \text{Utilidad neta}}$$

De endeudamiento

La principal función de este indicador es dar a conocer el destino del capital de la empresa, y el dinero proveniente de fuentes externas, por ejemplo, las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

$$\text{Estabilidad o financiamiento externo} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

De rentabilidad

En esencia los indicadores de rentabilidad permiten valorar la capacidad de un establecimiento económico para producir utilidades (Ibídem, pág. 34).

$$\text{Rentabilidad sobre las ventas} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} \times 100$$

$$\text{Rentabilidad sobre el activo} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}} \times 100$$

- **Flujogramas**

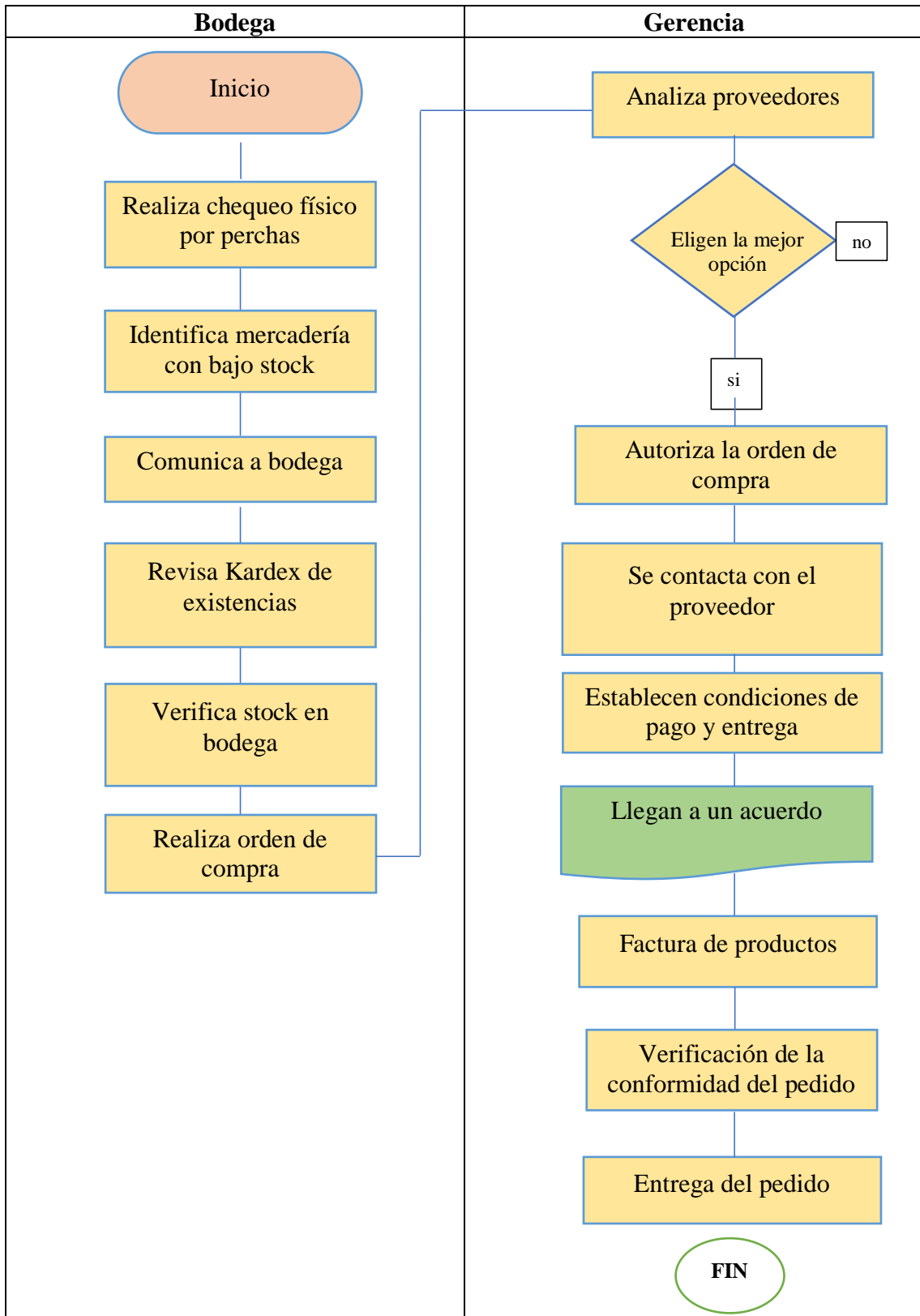
Herramienta de representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso, pueden ser empleados a todos los aspectos de cualquier proceso, desde el flujo de materiales hasta los pasos para efectuar una venta o darle mantenimiento a un bien. (Zandarti, 2016, pág. 11).

Esta herramienta es útil para efectuar representaciones gráficas de un proceso, de ahí su utilidad para la descripción de las actividades en diversas áreas del ámbito organizacional y empresarial (Marcillo, 2015, pág. 45).

Flujograma de compra

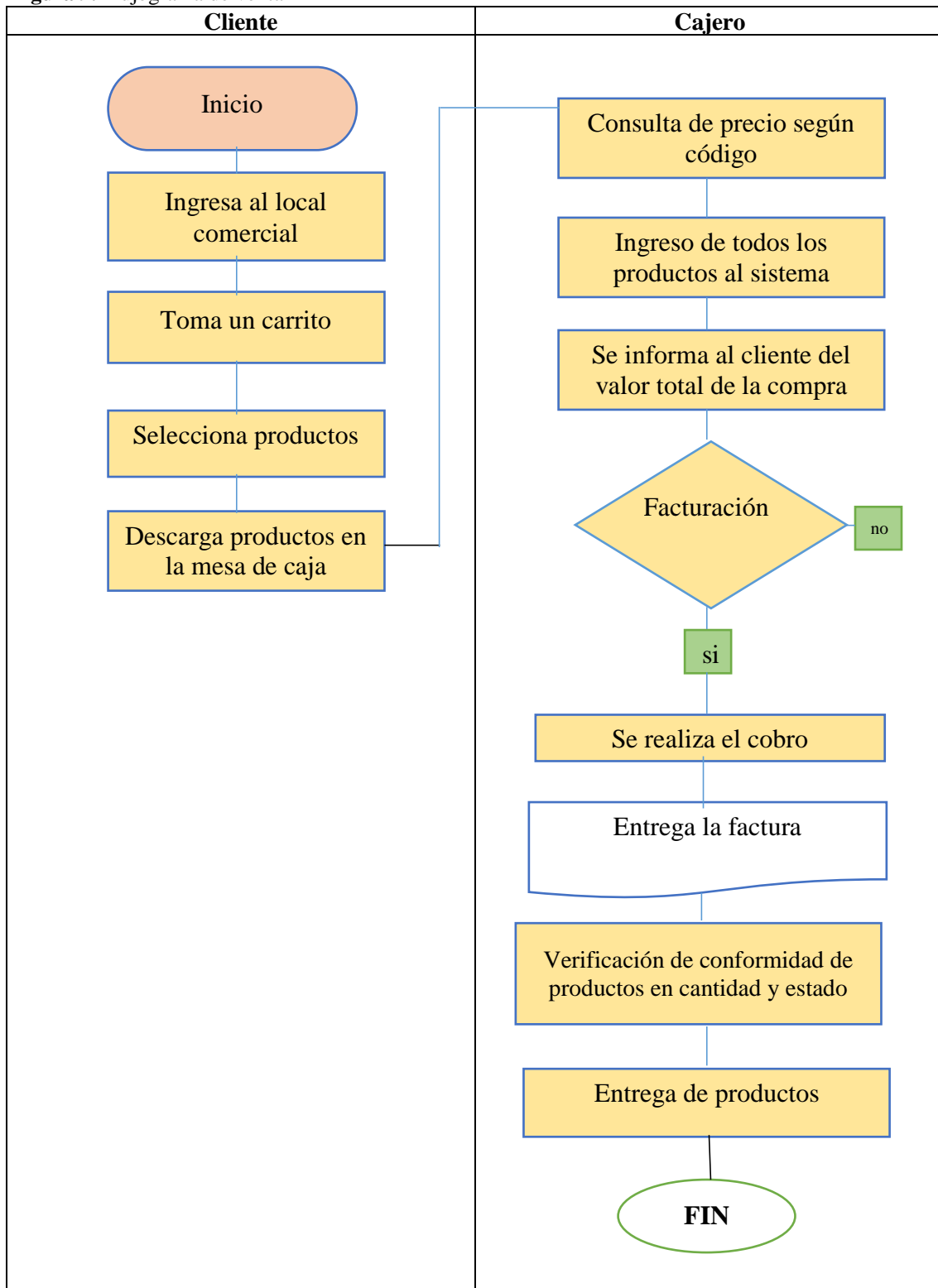
La palabra compra es aplicada a la acción de adquirir un producto, a cambio del otorgamiento de pago monetario o de una suma de dinero, puede ser un producto, así como también puede ser un servicio. (Marcillo, 2015, pág. 45).

Figura 8. Flujo de compra



Flujograma de venta

Figura 9. Flujograma de venta



8.2.2. Empresa

Conjunto de factores de producción coordinados, cuya función es producir y cuya finalidad viene determinada por el sistema de organización económica en el que la empresa se halle inmersa, en ella se da una combinación de serie de elementos (materiales, maquinarias, personales.) que son necesarios para obtener un producto que luego se transfiere en el mercado (Greco, 2016, pág. 34).

Es una entidad que conoce una actividad económica de forma regular para el fortalecimiento del desarrollo económico social del país. Es incuestionable que las empresas realizan una diversidad de actividades que varían acorde a la rama económica (industrial, comercial y de servicio) que pretenda desarrollarse al volumen de operaciones (Bodero, 2015, pág. 16).

Es el factor dinámico de la economía de una nación y a la vez constituye un medio de repartición que influye directamente en la vida privada de los habitantes, cumplen un papel principal a nivel económico, social y financiera en el desarrollo del país, todas estas empresas luchan con el fin de mantener posicionado en el mercado competitivo donde la oferta y la demanda hacen referencia a la hora de brindar sus productos y servicios.

8.2.2.1. Clasificación de empresas

Tabla 6. Clasificación de empresa por actividad económica

GIRO	DESCRIPCIÓN	EJEMPLOS
Industrial/ Producción	Su actividad básica es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materiales.	Mineras Pesqueras Agrícolas
Servicio	Son aquellos que genera un servicio para una colectividad.	Hoteles Restaurantes Instituciones bancarias Hospitales
Comercial	Adquieren mercancías, para venderla aumentando al precio de adquisición un porcentaje denominado margen de utilidad	Ferreterías Librerías Comisariatos

Fuente: (Greco, 2016, pág. 19).

Elaborado por: Las autoras

8.2.2.2. Estructura organizacional

Una estructura organizacional es el conjunto de patrones de diseño en que se divide el trabajo en tareas distintas y la posterior coordinación de las mismas; su propósito es alcanzar los objetivos empresariales que una entidad se ha planteado (Gili, 2017, pág. 30).

Se trata de las relaciones de orden que requieren los recursos, dado que el término organizar hace alusión a organismo, mismo que se vincula con uno y otro elemento; y su funcionamiento depende de la capacidad de los directivos para distribuir las tareas del talento humano trabajar juntas con eficiencia y obtengan satisfacción personal al hacer tareas seleccionadas bajo condiciones ambientales dadas para el propósito de realizar alguna meta u objetivo (Perales, 2018, pág. 71).

Las autoras consideraron acertado abordar la definición de estructura organizacional, misma que se relaciona básicamente con la jerarquía de subordinación dentro de las entidades que responden y contribuyen a servir a un objetivo en particular.

8.2.2.2. Áreas funcionales de una empresa

Por lo general las empresas requieren para su adecuado funcionamiento las siguientes áreas funcionales:

- **Área administrativa**

Quienes trabajan en dicha área, tienen la responsabilidad de gestionar que los procesos administrativos: planificación, organización, dirección y control dentro de una organización se desarrollen de forma eficaz, brindando estructuras y funciones al resto del personal, estas actividades pueden contemplar la gestión de recursos humanos, contabilidad, producción, etc. (Zandarti, 2016, pág. 26).

El área de administración contribuye al desarrollo del negocio a través de una gestión organizada y profesional, que permite alcanzar los objetivos de una organización, su principal propósito es la construcción de una estructura para operar las funciones del proceso administrativo, una de sus

características más sobresalientes es su naturaleza decisoria, puesto que el talento humano que ocupa dichos cargos diariamente tiene que tomar un sinnúmero de decisiones que influirán en mayor o menor medida sobre el curso de la empresa (Perales, 2018, pág. 33).

- **Área comercial (compras/ventas)**

Uno de sus principales propósitos es potenciar la fuerza de ventas de un establecimiento por medio de los canales de distribución que representen mayores beneficios a la empresa, con el fin transferencia de bienes y servicios considerando las políticas y métodos pertinentes (Perales, 2018, pág. 28).

Otra de las funciones que cumple se refiere a los estudios de mercados, mismos que permiten obtener valiosa información para estudiar la viabilidad de la actividad económica de la empresa, analizan el ambiente, es decir los consumidores, hábitos y frecuencias de compra, gustos, entre otros; adquiere un matiz mucho más profundo en las empresas de tipo comercial puesto que su actividad económica supone la compra- venta de artículos elaborados, y es precisamente allí que aparece el término inventarios que corresponde a la mercadería (Gili, 2017, pág. 77).

- **Área de talento humano**

Una de las premisas que la gerencia de cualquier tipo empresa debe tener presente es la importancia del talento humano y su adecuada gestión dentro de la cual se incluye la función de control , o su descuido, puede dar pie tanto al éxito como al fracaso de la empresa (Drucker, 2016, pág. 52).

Se ocupa de los procesos correspondientes a abastecimiento de personal calificado a fin de que la empresa pueda operar con normalidad, dentro de estas encuentran selección, inducción, formas de remuneración etc. (Perales, 2018, pág. 34).

- **Organigrama**

Es un documento a través del cual un establecimiento u organización, representa de forma gráfica la distribución de jerarquías o líneas de autoridad existentes (Gili, 2017, pág. 38).

En palabras de Meléndez (2016) “Es la representación gráfica de la estructura de una empresa o de una parte de la misma” (pág. 36).

- **Misión**

La misión es una forma de plasmar la razón de existencia de una empresa, se caracteriza por ser precisa y por sintetizar la actividad económica, el público al que está dirigido (Ibídem, pág. 38).

- **Visión**

La visión es un enunciado que permite establecer la situación a la que pretende llegar una empresa en un periodo determinado, resulta inspiradora y sirve de orientación para llegar a los objetivos propuestos (Ibídem, pág. 38).

- **Valores empresariales**

Son pautas de comportamiento o principios éticos y profesionales a través de los cuales una empresa decide encaminar sus actividades y que denotan de alguna manera la esencia de la misma (Ibídem, pág. 38).

- **Procesos**

Se define como un grupo de acciones sucesivas, siguen un orden para llegar a un resultado en particular, estas actividades se desarrollan por personas y elementos materiales los cuales son necesarios para que el proceso sea eficaz.

- **Políticas de control**

Define a las políticas internas como la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas,

procedimientos y responsabilidades de cada área de la organización (Trávez y Linares, 2018, pág. 29).

Se refiere a una acción ejecutiva que requiere compromiso para que se cumpla, en si es una declaración de metas, objetivos, y principios de operación de la empresa”. Debe hacerse en los niveles más altos de la empresa.

8.2.3. Marco legal

Servicio de Rentas Internas

Entre las obligaciones que la empresa Comercial Kerly cumple en relación al régimen tributario se encuentran las siguientes:

- Actualización del RUC
- Declaraciones mensuales del IVA
- Declaraciones anuales del Impuesto a la Renta
- Presentación de anexo en relación de dependencia
- Presentación de anexos

Permiso anual del Cuerpo de Bomberos

- Copia del permiso anterior
- Copia del RUC
- Copia de cédula de identidad
- Copia de papeleta de votación
- Copia del Pago del predio o planilla de servicios básicos
- Inspección del establecimiento

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

La empresa Supercomisariato Kerly para su funcionamiento requiere del servicio de varios empleados, mismos que se encuentran afiliados al IESS, mensualmente el establecimiento comercial aporta por dicho seguro el 11.15%, mientras que al empleado le corresponde el 9.45%.

Normas de control interno

Las normas de control interno constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras (Blanco, 2015, pág. 37).

Estas normas permiten contar con un marco de orientación en el tema de control interno para la emisión de la normativa organizacional, de igual forma para la regulación de los procedimientos administrativos y operativos derivados de la misma, guiar es establecimiento de normas puntuales para el desarrollo de las actividades de gestión e información gerencial en las entidades, además pretenden homogenizar la aplicación del control interno en las entidades (Piloso, 2016, pág. 46).

Norma Internacional de Auditoría

La NIA 315 establece el siguiente concepto de control interno proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables de un establecimiento, cuya intención es proveer seguridad en la consecución de sus objetivos relacionados a los niveles de confianza de la información financiera, la efectividad de las operaciones, así como la aplicación de las disposiciones legales correspondientes (Estupiñán, 2015, pág. 142).

Norma de Auditoría Generalmente Aceptadas

1. Normas Generales o Personales

Preparación y capacidad profesional del auditor

Independencia

Cuidado o esmero profesional.

2. Normas de Ejecución del Trabajo

Planeamiento y Supervisión

Estudio y Evaluación del Control Interno

Evidencia Suficiente y Competente

3. Normas de Preparación del Informe

Desarrollo de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

Consistencia

Revelación Suficiente

Opinión del Auditor (Estupiñán, 2015, pág. 142).

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

- **¿Qué efecto causará el diseño de los procesos y políticas internas en el Supercomisariato Kerly?**

El diseño de los procedimientos del direccionamiento estratégico, organigrama estructural y la descripción de las actividades efectuadas en los departamentos de compras, ventas a través de un manual de procedimientos permitió orientar y constituirse en una guía para mejorar cada uno de los procedimientos efectuado en el Supercomisariato Kerly, mejorando con ello la productividad y cumplimiento de los objetivos planteados.

- **¿Qué efecto tendrá el mapa de proceso planteado para el Supercomisariato Kerly del cantón la Maná?**

Al contar con un mapa de proceso definido acorde a la realidad y necesidades de la empresa, se ofreció un instrumento empresarial que facilitará el cumplimiento de las políticas y normas en los diversos departamentos.

- **¿Cómo ayudará la propuesta del manual del control interno en el Supercomisariato Kerly del cantón La Maná?**

Ayudará a mejorar de manera técnica la fluidez y productividad de cada uno de los colaboradores, contribuyendo a elevar los niveles de ventas de la organización, un impacto social, debido se mejora la calidad de vida de todos los colaboradores y sus familias y un impacto económico, puesto que favoreció el desarrollo de las actividades encaminadas a las ventas, y con ello el nivel de los ingresos económicos se elevarán de manera positiva, permitiendo expandirse a nivel regional y ser más competitivos.

10. METODOLOGÍAS

Para la presente investigación se utilizó los siguientes tipos, métodos, instrumentos y técnicas que permitió obtener información veraz y confiable para el diseño del control interno.

10.1. Tipos de investigación

10.1.1. Investigación Bibliográfica

A través de ella se obtuvo información teórica que respaldó el desarrollo del control interno en Supercomisariato Kerly, además de proporcionar una guía y referente para una adecuada aplicación de la misma a través del criterio de los diversos autores.

10.1.2. Investigación de Campo

Resultó necesario acogerse a la investigación de campo puesto que se acudió a las instalaciones del comisariato para el desarrollo de la entrevista al propietario y las encuestas dirigidas a los empleados.

10.1.3. Investigación Descriptiva

Los resultados obtenidos en la aplicación del control interno fueron descritos y analizados para una mejor comprensión y posterior toma de correctivos.

10.2. Métodos de investigación

10.2.1. Método Inductivo

La inducción trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades haciendo registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y la entrevista estructurada. (Balderas, 2017).

Este método permitirá inferir a la población estudiada con sustento en el cuestionario de control interno diseñado en base a las necesidades de Supercomisariato Kerly.

10.2.2. Método Deductivo

Este método permite el desarrollo real de los conocimientos sobre un determinado proceso, su comportamiento y sus interacciones están basados en hipótesis que generan teorías, surge a partir de hechos observados. (Lomelí, 2014)

La utilización de este método consistió en deducir mediante la entrevista al propietario, administrativos y las encuestas a los empleados, el conocimiento sobre las actividades que se realizan y la detección de las falencias existentes.

10.2.3. Analítico

Consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos (Lomelí, 2014).

Los resultados obtenidos de la aplicación del control interno fueron analizados por cada uno de los componentes del COSO I, logrando de esta forma la detección de anomalías y errores en las actividades realizadas en el Supercomisariato Kerly.

10.3. Técnicas de investigación

10.3.1. La Observación.

La observación puede utilizarse junto a otros ordenamientos o técnicas (la entrevista, el cuestionario, etc.), lo cual permite una comparación de los resultados obtenidos por diferentes vías, que se complementan y permiten alcanzar una mayor precisión en la información recogida (Lomelí, 2014).

Esta técnica fue el pilar de todas, ya que permitió evidenciar falencias existentes en las diversas áreas del Supercomisariato Kerly.

10.3.2. Entrevista

Esta técnica se utilizó para obtener datos mediante un diálogo entre dos personas el entrevistador y el entrevistado; se realizó con la finalidad de obtener la información requerida dirigiendo las preguntas al entrevistado de quien se obtuvo opiniones, forzando sus respuestas dentro de un parámetro preestablecido, apoyado en un cuestionario de preguntas (Balderas, 2017).

Para la recopilación de la infracción sobre el sistema de control interno aplicado en el comisariato fue necesario aplicar una entrevista al gerente propietario dará su criterio acerca de las operaciones que se llevan a cabo y así poder determinar las falencias existentes.

10.3.3. Encuesta

La encuesta es un instrumento estructurado por preguntas relacionadas con la problematización, sistematización, objetivos, hipótesis y variables del estudio; permitió levantar criterios primarios que se convierten en ejes orientadores de investigación. (Balderas, 2017).

Fue necesario efectuar encuestas a los empleados con el propósito de conocer las deficiencias que presente el sistema de control interno del comisariato.

10.4. Instrumentos

10.4.1. Cuestionario

Para la aplicación de la entrevista fue necesario el diseño de un cuestionario de preguntas abiertas, de la misma forma para el desarrollo de las encuestas se elaborará un cuestionario de control interno según los componentes del COSO I.

10.5. Población y muestra

La población universo de la presente investigación estuvo compuesta por el propietario y los 11 empleados del Supercomisariato Kerly, a quienes se aplicó una entrevista y un cuestionario de control interno respectivamente.

Dado que la población en estudio es relativamente baja no se empleó la fórmula de muestreo estadístico, y se procedió a aplicar a la totalidad de la población.

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

11.1. Diagnóstico de la situación actual de los procesos y políticas internas del Supercomisariato Kerly

11.1.1. Análisis de la entrevista efectuada al propietario del Supercomisariato Kerly del Cantón La Maná



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN “LA MANÁ”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



La Maná, 06 de Agosto del 2019

Propietaria del Supercomisariato “Kerly”

Ing. Mirian Domitila Chalco Villa

Entrevista dirigida al Gerente del Supercomisariato Kerly del Cantón La Maná

Tabla 7. Análisis de la entrevista al gerente

Hora de entrevista: 16:14

Pregunta	Respuesta
1. ¿Supercomisariato Kerly cuenta con una misión y visión definidas? En caso de ser negativa la respuesta mencionar ¿por qué no se elaborado?	Según lo manifestado por el gerente si cuentan con una misión y visión definidas, pero no de forma documental.
2. ¿Se han definido objetivos y valores que rijan el accionar del Supercomisariato Kerly?	Al respecto el entrevistado manifestó que si cuentan con objetivos y valores no obstante no han sido difundidos entre todo el personal.
3. ¿El comisariato cuenta con una estructura orgánica funcional que señale los roles de los trabajadores en el Supercomisariato Kerly?	De acuerdo a señalado por el gerente no existe una estructura funcional establecida, sino que el orden funcional es determinado de manera verbal.
4. ¿Dispone de políticas y lineamientos que regulen las actividades dentro del Supercomisariato?	En relación a esta interrogante se manifestó que existen políticas y lineamientos sin embargo no han sido documentadas.
5. ¿Supercomisariato Kerly posee un logotipo que lo identifique?	Efectivamente el establecimiento comercial si cuenta con un logo.
6. ¿Se ha diseñado un plan publicitario que permita dar a conocer los productos que expende en el Supercomisariato Kerly?	Según lo señalado por el entrevistado si cuentan con un plan publicitario, además de una página web.
7. ¿Se efectúan capacitaciones? De ser positiva la respuesta mencione la frecuencia y temas.	Si se realizan, pero no existe una frecuencia constante para las capacitaciones.
8. ¿El comisariato dispone de equipo tecnológico actualizado para efectuar las actividades en el mismo?	El establecimiento comercial si cuenta con un equipo tecnológico, este es conocido como Dobranet.
9. ¿Considera necesario la implementación de un sistema de control interno como herramienta para la determinación de la información financiera en la empresa?	En efecto contar con un sistema de control interno resultaría beneficioso para el desempeño de la empresa.
10. ¿Planifica usted los gastos en un determinado período?	Los gastos son planificados al inicio de cada año, así lo afirmó el gerente de Supe comisariato Kerly.
11. ¿La empresa cuenta con funciones y procedimientos bien definidos?	De acuerdo a lo manifestado por el entrevistado sí disponen de procedimientos, sin embargo, no están claramente definidos.
12. ¿Considera que el diseño de un sistema de control interno beneficiará al Supercomisariato Kerly?	El diseño de un sistema de control interno si permitiría mejorar el funcionamiento de la empresa.
13. ¿Se efectúan evaluaciones del desempeño del talento humano que labora en el Supercomisariato Kerly?	No es frecuente que se realicen evaluaciones de desempeño al personal.
14. ¿Realiza supervisión al desempeño en el proceso de actividades de los colaboradores para tomar las medidas necesarias?	Según lo manifestado es poco común que se supervise el desempeño del personal.
15. ¿Se cuenta sistema contable computarizado?	No, se dispone de dicho sistema.
16. ¿La información de los estados financieros es recibida oportunamente para la adecuada toma de decisiones?	Según la percepción del entrevistado si se dispone de información financiera oportuna para la toma de decisiones, siendo este un factor clave para el crecimiento de esta empresa

	comercial.
17. ¿Considera que el proceso contable que lleva la empresa es el adecuado?	En relación a tal cuestionamiento, el gerente supo aclarar que el proceso contable es adecuado.
18. ¿Se efectúan ventas a crédito?	Sí, pero en cantidades y a clientes relativamente limitados.
19. ¿Se verifica la calidad de la mercadería antes de ser exhibida en las perchas? Mencione la frecuencia.	En efecto la calidad de los productos es verificada previa la recepción por parte de las personas de bodega y la frecuencia es semanal.
20. ¿Existen políticas sobre las actividades a realizar en caja?	Sí, se encuentran establecidas y socializada de forma verbal, pero no de forma documental.
21. ¿Con qué frecuencia se revisa los pedidos y la fecha de caducidad de los inventarios de los productos en el Supercomisariato Kerly?	La calidad de los productos y las fechas de vencimiento son revisadas de manera semanal por los percheros.
22. ¿Se emiten reportes sobre los productos caducados y pérdidas por deterioro?	Sí, se emiten reportes sobre productos con fecha de vencimiento expirado y por deterioro, factor determinante que ayuda a prevenir pérdidas innecesarias por caducidad y buscar las causas que generan el deterioro de los productos.
23. ¿Supercomisariato Kerly imparte capacitaciones al personal?	El establecimiento no cuenta con un sistema de capacitación para el personal.
24. ¿Supercomisariato Kerly otorga incentivos laborales a los empleados?	En efecto, el establecimiento ha establecido un sistema de incentivos para el personal.

Fuente: Entrevista efectuada al propietario del Supercomisariato Kerly.

Elaborado por: Las estudiantes investigadoras.

Análisis:

Acorde a las versiones del Gerente el Supercomisariato Kerly del cantón La Maná cuenta con una misión y visión, objetivos, valores, una estructura funcional establecida de manera verbal, por lo cual la mayoría de sus colaboradores desconoce sobre los mismos. En lo que respecta a la parte publicitaria si cuenta con un logo y una página web para promocionar los productos, además se conoció que el establecimiento comercial cuenta con el sistema informático Dobranet. Se efectúan capacitaciones dirigidas a los empleados, no se efectúan evaluaciones del desempeño del personal que permita conocer su desempeño laboral.

Otro de los aspectos fundamentales dentro de la empresa es que, sí se dispone de información financiera oportuna para la toma de decisiones y se efectúa una revisión continua de la calidad de los productos y las fechas de vencimiento de manera semanal por los percheros, emitiendo reportes sobre la fecha de vencimiento expirado y por deterioro.

11.1.2. Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los empleados del Supercomisariato Kerly

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en el Supercomisariato Kerly?

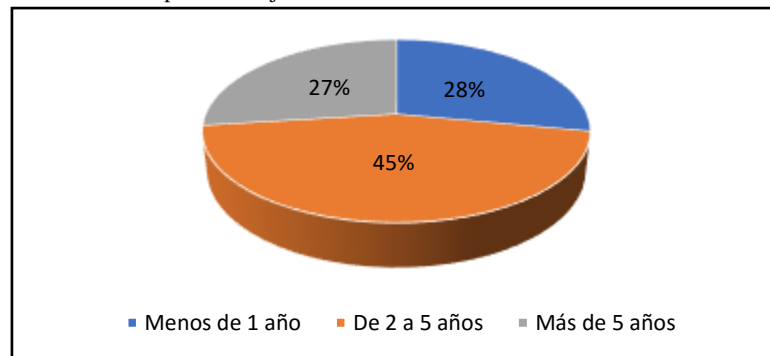
Tabla 8. Tiempo de trabajo en el establecimiento

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Menos de 1 año	3	28%
De 2 a 5 años	5	45%
Más de 5 años	3	27%
Totales	11	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Supercomisariato Kerly.
La Maná, Noviembre del 2019.

Elaborado: Las investigadoras

Gráfico 1. Tiempo de trabajo en el establecimiento



Fuente: Encuesta aplicada al personal de Supercomisariato Kerly.
La Maná, noviembre del 2019.

Elaborado: Las investigadoras

Análisis:

Según se observó en el gráfico el 28% equivalente a 3 empleados tiene menos de 1 año en la empresa, el 45% que correspondió a 5 trabajadores tiene entre 2 y 5 años, y el 27% restante más de 5 años.

Interpretación:

Acorde a los resultados de la encuesta, en su mayoría los empleados de Supercomisariato Kerly llevan laborando alrededor de 2-5 años, porque no existe un índice de rotación continuo del personal en la empresa.

2. ¿Se ha proporcionado un manual de funciones para efectuar sus actividades?

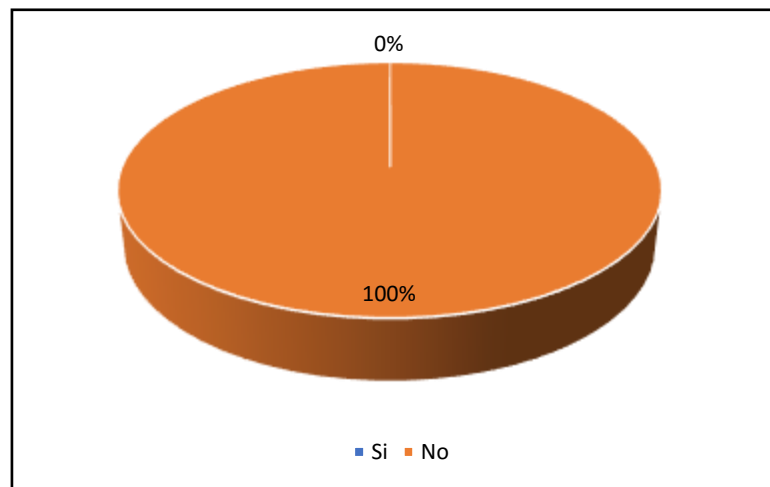
Tabla 9. Manual de funciones

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Si	0	0%
No	11	100%
Totales	11	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Supercomisariato Kerly.
La Maná, Noviembre del 2019.

Elaborado: Las investigadoras

Gráfico 2. Manual de funciones



Fuente: Encuesta aplicada al personal de Supercomisariato Kerly.
La Maná, Noviembre del 2019.

Elaborado: Las investigadoras

Análisis:

En base a los resultados arrojados por las encuestas al personal, se observó que el 100% correspondiente a 11 empleados manifestó que no cuentan con un manual de funciones.

Interpretación:

De los porcentajes presentados se concluyó que el talento humano de Supercomisariato Kerly no dispone de un manual de funciones para desarrollar de forma adecuada sus actividades, es decir que no tienen conocimiento fehaciente de las labores que realmente le competen, esta situación se produjo debido que la parte administrativa desconoce de la importancia de contar con esta herramienta administrativa importante.

3. ¿Conoce usted si existen políticas y objetivos dentro de la empresa?

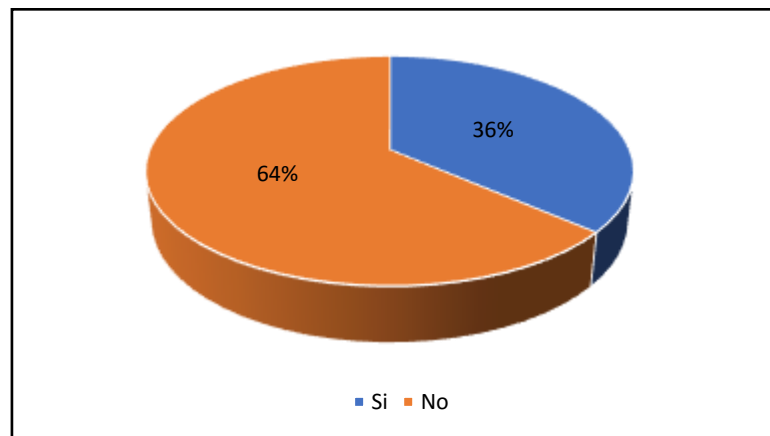
Tabla 10. Conocimiento de políticas y objetivos

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Si	4	36%
No	7	64%
Totales	11	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Supercomisariato Kerly.
La Maná, noviembre del 2019.

Elaborado: Las investigadoras

Gráfico 3. Conocimiento de políticas y objetivos



Fuente: Encuesta aplicada al personal de Supercomisariato Kerly.
La Maná, Noviembre del 2019.

Elaborado: Las investigadoras

Análisis:

Por medio de la presente gráfica se pudo apreciar que el 64% de empleados objeto de análisis señaló que no tiene conocimiento sobre la existencia de políticas y objetivos, mientras que el 36% manifestó que sí.

Interpretación:

De los datos anteriores se dedujo que el porcentaje de mayor proporción de empleados desconocía sobre la existencia de políticas y objetivos empresariales, cabe señalar que este desconocimiento se debió a la poca difusión sobre los mismos entre el personal de la empresa.

4. ¿Conoce usted si la empresa posee una misión, visión y valores definidos?

Tabla 11. Direccionamiento estratégico

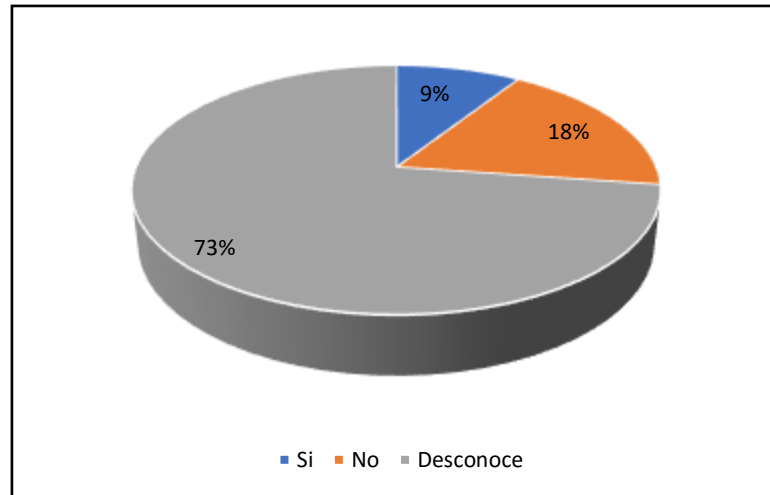
Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Si	1	9%
No	2	18%
Desconoce	8	73%
Totales	11	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Supercomisariato Kerly.

La Maná, noviembre del 2019.

Elaborado: Las investigadoras

Gráfico 4. Direccionamiento estratégico



Fuente: Encuesta aplicada al personal de Supercomisariato Kerly.

La Maná, Noviembre del 2019.

Elaborado: Las investigadoras

Análisis:

Al visualizar la gráfica se pudo apreciar que el 73% correspondiente a 8 empleados desconoce, el 18% cree que no cuentan con misión y visión, y el 9% señaló que efectivamente sí disponen de tales elementos de direccionamiento estratégico.

Interpretación:

Los datos permitieron conocer que el Supercomisariato Kerly no ha difundido la misión y visión entre su personal, esto se dio porque en la empresa no se dispone de estos elementos estratégicos.

5. ¿Tiene conocimiento si la empresa posee un organigrama estructural?

Tabla 12. Organigrama estructural

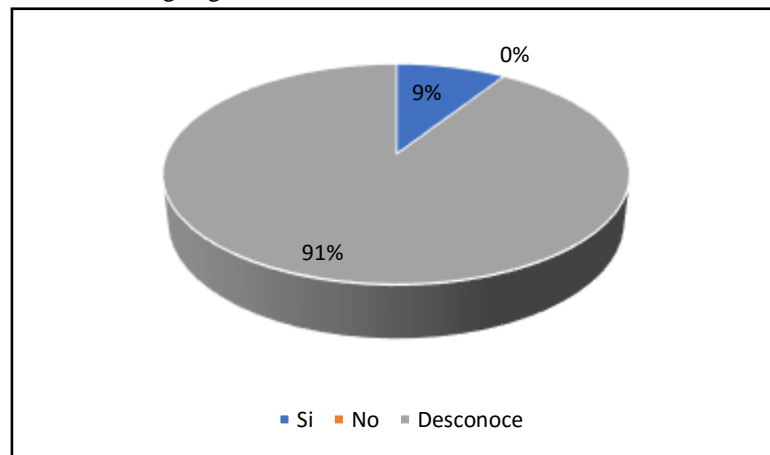
Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Si	1	9%
No	0	0%
Desconoce	10	91%
Totales	11	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Supercomisariato Kerly.

La Maná, noviembre del 2019.

Elaborado: Las investigadoras

Gráfico 5. Organigrama estructural



Fuente: Encuesta aplicada al personal de Supercomisariato Kerly.

La Maná, Noviembre del 2019.

Elaborado: Las investigadoras

Análisis:

En relación a la existencia de un organigrama estructural se apreció los siguientes resultados: el 91% desconoce sobre el tema, en tanto que el 9% si tiene noción sobre la existencia del organigrama.

Interpretación:

En función de la información arrojada por la encuesta se determinó que prácticamente la totalidad de empleados no sabe si Supercomisariato Kerly cuenta o no con un organigrama estructural, mismo que resulta de vital importancia para el establecimiento formal de la asignación de la jerarquía. En la empresa no se dispone de la estructura organizacional de manera documentada, de ahí su desconocimiento por los empleados.

6. ¿El sueldo percibido es acorde a las labores que usted desempeña

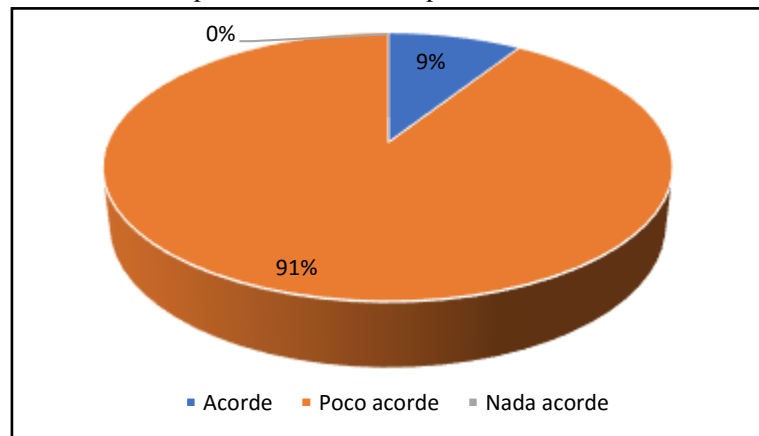
Tabla 13. Percepción sobre el sueldo percibido

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Acorde	1	9%
Poco acorde	10	91%
Nada acorde	0	0%
Totales	11	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Supercomisariato Kerly.
La Maná, Noviembre del 2019.

Elaborado: Las investigadoras

Gráfico 6. Percepción sobre el sueldo percibido



Fuente: Encuesta aplicada al personal de Supercomisariato Kerly.
La Maná, noviembre del 2019.

Elaborado: Las investigadoras

Análisis:

Al ser consultados sobre la idoneidad del sueldo que reciben por sus labores, el 91% mostró desacuerdo calificándolo como poco adecuado, por otro lado, un 9% sostuvo que sus remuneraciones si compensaban las labores que realizaban.

Interpretación:

Se evidenció el descontento entre el personal de Supercomisariato Kerly en relación al sueldo percibido al asegurar que sus labores podrían ser mejor remuneradas. Esta situación se suscitó porque no existe sistema de evaluación del talento humano para detectar estas inconsistencias.

7. ¿Se encuentra afiliado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)?

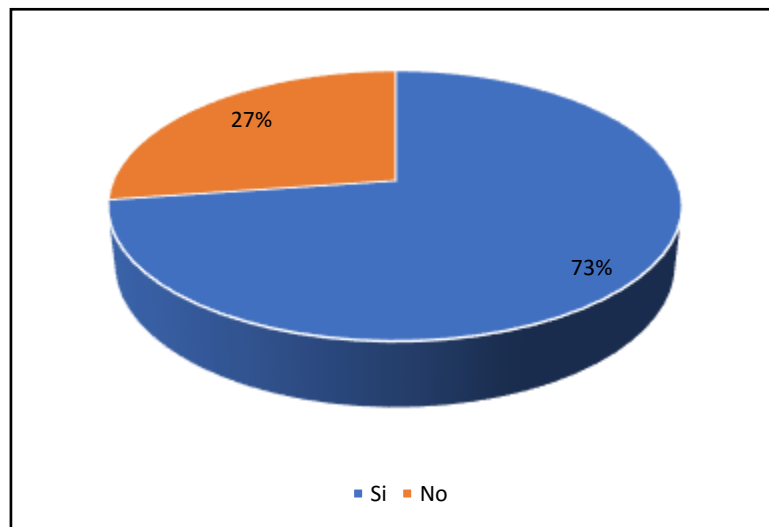
Tabla 14. Afiliación al IESS

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Si	8	73%
No	3	27%
Totales	11	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Supercomisariato Kerly.
La Maná, Noviembre del 2019.

Elaborado: Las investigadoras

Gráfico 7. Afiliación al IESS



Fuente: Encuesta aplicada al personal de Supercomisariato Kerly.
La Maná, noviembre del 2019.

Elaborado: Las investigadoras

Análisis:

Según la información expuesta en el gráfico, se aprecian los siguientes valores: el 73% señaló que, si se encuentran afiliados al Seguro Social, en tanto que el 27% no lo está.

Interpretación:

El Supercomisariato Kerly si cumple con sus obligaciones laborales y ha afiliado al Seguro Social a la mayor parte de su personal para mantenerse acorde a las exigencias legales vigentes.

8. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa para mejorar el desempeño de su cargo?

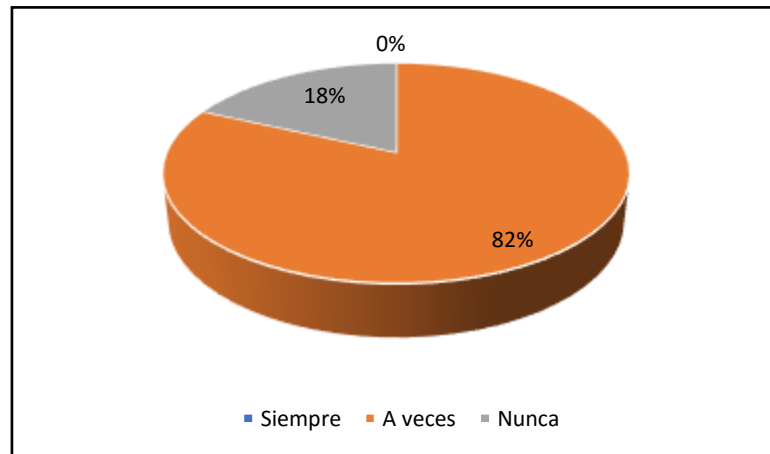
Tabla 15. Capacitaciones para los empleados

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	0	0%
A veces	9	82%
Nunca	2	18%
Totales	11	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Supercomisariato Kerly.
La Maná, Noviembre del 2019.

Elaborado: Las investigadoras

Gráfico 8. Capacitaciones para los empleados



Fuente: Encuesta aplicada al personal de Supercomisariato Kerly.
La Maná, Noviembre del 2019.

Elaborado: Las investigadoras

Análisis:

En relación a las capacitaciones, se aprecia en el gráfico actual que el 82% equivalente a 9 empleado señaló que a veces ha recibido capacitaciones, por otro lado, el 18% que contempla a 2 sostuvieron que nunca.

Interpretación:

Las capacitaciones al personal en Supercomisariato Kerly tienen una secuencia esporádica, porque no cuentan con un plan de capacitación que potencie las habilidades de los empleados.

9. ¿La parte administrativa toma en cuenta su opinión en la toma de decisiones?

Tabla 16. Criterio del personal en toma de decisiones

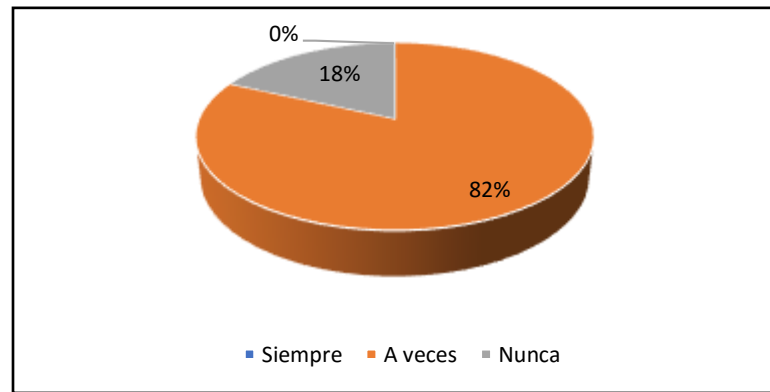
Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	0	0%
A veces	9	82%
Nunca	2	18%
Totales	11	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Supercomisariato Kerly.

La Maná, noviembre del 2019.

Elaborado: Las investigadoras

Gráfico 9. Criterio del personal en toma de decisiones



Fuente: Encuesta aplicada al personal de Supercomisariato Kerly.

La Maná, Noviembre del 2019.

Elaborado: Las investigadoras

Análisis:

Los resultados arrojados por las encuestas indicaron que el 82% de empleados cree que solamente a veces su opinión es tomada en cuenta, el 18% manifestó que nunca consideran sus criterios.

Interpretación:

La mayoría del personal de Supercomisariato Kerly percibió que sus opiniones no cuentan en la toma de decisiones, entre las posibles causas para esta situación sería el bajo nivel de reuniones entre la parte administrativa y colaboradores de la empresa; además de mantener un liderazgo un tanto autocrático.

11.2.1. Análisis de la entrevista y las encuestas

Mediante el desarrollo de la entrevista al propietario del Supercomisariato Kerly se pudo conocer que, si se ha definido la misión y visión, objetivos, valores, una estructura funcional establecida de manera verbal, por lo cual la mayoría de sus colaboradores desconoce sobre los mismos. En lo que respecta a la parte publicitaria si cuenta con un logo y una página web para promocionar los productos, además se conoció que el establecimiento comercial cuenta con el sistema informático Dobranet. Se efectúan capacitaciones dirigidas a los empleados, no se efectúan evaluaciones del desempeño del personal que permita conocer su desempeño laboral.

Otro de los aspectos fundamentales dentro de la empresa es que, sí se dispone de información financiera oportuna para la toma de decisiones y se efectúa una revisión continua de la calidad de los productos y las fechas de vencimiento de manera semanal por los percheros, emitiendo reportes sobre la fecha de vencimiento expirado y por deterioro.

El diagnóstico de la situación actual en el Supercomisariato Kerly permitió conocer que los empleados desconocen sobre la existencia de la misión y visión, objetivos, valores, otro de los aspectos positivos en esta empresa es que, si se cuenta con un logo y una página web para promocionar los productos, no obstante, en lo que respecta a la evaluación del desempeño del personal es deficiente.


Otro de los aspectos que se pudo evidenciar es que el control interno en la empresa es incompleto, debido que no se dispone de un sistema de control interno adecuado que permita la detección de falencias en las diversas áreas y por con ello se dificulta la toma de decisiones preventivas.

11.3. Aplicación control interno por Áreas

En este punto se procedió a evaluar el sistema de control interno del Supercomisariato Kerly, para ello se diseñó un cuestionario por áreas, permitiendo de esta manera establecer el riesgo de control de la empresa.

Control interno

Tabla 17. Cuestionario control interno: Ambiente de control

		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			REF.
		SUPERCOMISARIATO KERLY San Pablo y 27 de Julio Parroquia El Carmen- La Maná COMPONENTE: AMBIENTE CONTROL			01/10
Nº	Área: Administrativa	SI=1	NO=0	S/N	OBSERVACIONES
1	¿En el Supercomisariato se cuenta con un Código de ética?			X	
2	¿Existe una estructura orgánica funcional?	X			
3	¿Existe un manual de funciones que permita la asignación de responsabilidades?	X	X		Se efectúan las especificaciones de forma verbal.
4	¿La parte administrativa de la empresa ha definido objetivos globales para la empresa?	X			
5	¿Se han socializado estos objetivos entre los empleados de la empresa?		X		Están documentados y no se han socializado.
6	¿Existen controles adecuados para la medición del cumplimiento de los objetivos?		X		No se efectúa de forma documentada.
7	¿En el Supercomisariato Kerly se efectúa la delegación de autoridad?	X			
8	¿Existe un programa de capacitación para la parte administrativa?		X		Se utiliza la experiencia para la enseñanza de actividades.
9	¿Se toman acciones indispensables para evaluar a los competidores?	X			
10	¿Se efectúan estudios que permitan detectar y prevenir riesgos en la empresa?		X		
11	¿La administración del Supercomisariato Kerly promueve y mantiene un alineamiento de comunicación abierta?	X			
12	¿Se han establecido medidas para reportar quejas o sugerencias?		X		
Área: Caja					
13	¿El efectivo que ingresa al Comisariato es custodiado por una persona ajena al cajero?	X			
14	¿Es automático el sistema de facturación en el Área de Caja?	X			
15	¿Se programa por anticipado los ingresos		X		Pocas veces

	provenientes de ventas?				
16	¿El dinero que ingresa diariamente al Comisariato por concepto de ventas es depositado al final del día?	X			
17	¿Se archiva adecuadamente los comprobantes de depósitos y quedan disponibles para ser inspeccionados?	X			
18	¿Existe un procedimiento previo a la aceptación de cambio de cheques por compras?	X			
19	¿Reciben los empleados el pago de sueldo mediante cheques o transferencia?		X		Se realiza en efectivo al fin de cada mes.
20	¿Se emplea alguna cuenta bancaria especial para las nóminas?		X		Las nóminas son canceladas en efectivo.
21	¿El sistema de facturación del Comisariato funciona de forma eficiente?	X			
22	¿Se revisan periódicamente los accesos que tiene cada usuario en relación al sistema informático para que estos estén acorde a sus funciones?	X			
23	¿Para la salida de dinero de caja se requiere de la autorización escrita del propietario?		X		La autorización es en forma verbal y el mismo efectúa el registro.
24	¿Se mantiene una cantidad determinada para fondo de caja chica?	X			
25	¿Se lleva un registro de desembolsos para gastos menores?	X			
26	¿Existen políticas que establecen valores máximos de desembolsos en efectivo?	X			
27	¿Existe una persona responsable de la recepción de dinero de caja?	X			
28	¿Las salidas de efectivo solo pueden realizarse por personal autorizado?	X			
29	¿Este proceso está debidamente sustentado por algún documento (egreso de caja, recibo, etc.)	X			
	Área: Talento Humano				
30	Existen políticas para el desarrollo de los procesos:	X			
31	Reclutamiento	X			
32	Selección		X		
33	Capacitación	X			

34	Evaluación	X			
35	¿Dichas políticas son adecuadas?		X		
36	¿Existe en el Supercomisariato Kerly una persona que se encarga de realizar las evaluaciones de desempeño del personal?	X			
37	¿Existe conexión entre los objetivos del Comisariato y las estrategias de ventas?	X			
38	¿Se realiza de forma frecuente informe de cumplimiento de las actividades planificadas?		X		Solo se efectúa indicaciones de forma verbal.
39	¿El nivel de desempeño del talento humano en la empresa es aceptable?	X			
40	¿Se sanciona el incumplimiento de los valores éticos e institucionales?	X			
41	¿Se confirma la información proporcionada por el trabajador?	X			
42	¿Los colaboradores tienen el conocimiento y habilidades para desempeñar sus funciones?	X			
43	¿El número adecuado de personal para cumplir con todas las responsabilidades que tiene el departamento?	X			
44	¿Los pagos al personal se realizan de forma puntual?	X			
45	¿El personal del Comisariato se encuentra debidamente afiliado al IESS?	X			
	Inventarios				
46	¿Los productos de tipo perecedero están protegidos contra daños que presenta el ambiente?	X			
47	¿Se lleva un registro de los productos que presentan algún daño?		X		No cuenta con un documento donde se registren dichos daños.
48	¿Los productos son almacenados por separado según sus correspondientes características?	X			
49	¿La bodega en que se almacenan los productos se encuentra acondicionada?	X			
50	¿Se realiza verificaciones físicas de los productos?	X			
51	¿Existe una política de provisiones para obsolescencia de los productos?	X			
52	¿Existe una persona que se responsabiliza de la gestión de inventario	X			
53	¿Antes de realizar un pedido se realiza verifican las existencias?	X			

54	¿La persona responsable de la gestión de resultados dispone de un registro de proveedores de cada producto?	X			
55	¿Se realiza un presupuesto mensual para la adquisición de mercadería?	X			
56	¿Previo a la realización de un pedido se solicita la cotización de los productos a adquirir?	X			
57	¿Las adquisiciones de mercadería son sustentadas por órdenes de compra?	X			
	Ventas				
58	¿El personal de ventas conoce la visión y misión del Supercomisariato Kerly?		X		Existe, pero no se ha socializado con los colaboradores
59	¿Se efectúan capacitaciones para el personal del área de ventas?		X		Es bajo el nivel de capacitaciones.
60	¿Se han definidos reglas claras para la atención al cliente?	X			
61	¿Se han establecido indicadores para medir el logro de los objetivos en el área de ventas?		X		Se han definido, pero no se han aplicado.
62	¿Existe un manual de procedimientos para el área de ventas?		X		Se realiza según indicaciones verbales del jefe inmediato.
63	¿Se efectúan evaluaciones periódicas para el personal del área de ventas?		X		No se ha establecido un cronograma de actividades establecido.
64	¿Se efectúan actividades post venta?	X			
65	¿Se efectúan revisiones periódicas de las facturas emitidas en el área de ventas?	X			
66	¿Se dispone de un software para la emisión de comprobantes de venta?	X			
67	¿La estructura orgánica del Comisariato se encuentra claramente establecida?	X			
68	¿Posee el Comisariato un organigrama estructural?	X			
	TOTAL	45	22		
Elaborado por: Chasipanta Baraja Esthela Alexandra Llumiquinga Guaman Clelia Marisol		Revisado por: Ing. Ponce Álava Verónica Alexandra			

Fuente: Supercomisariato Kerly

Determinación del nivel de riesgo y confianza

Tabla 18. Matriz de interpretación de confianza y riesgo

Nivel de confianza		Riesgo
ALTO	76% - 95%	BAJO
MODERADO	51% - 75%	MODERADO
BAJO	15% - 50%	ALTO

Fuente: Supe, 2011.

Fórmulas nivel de confianza

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

$$NC = \frac{45}{67} \times 100$$

$$NC = 67,10\%$$

Nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 67,10\%$$

$$NR = 32,90$$

Una vez analizado el componente de ambiente de control del Supercomisariato Kerly con un total de 67 ítems se pudo establecer un nivel de confianza del 67,10% que significa **MODERADO** y un nivel de riesgo del 32,90% **ALTO**, esto debido que se detectaron 22 inconsistencias que requieren atención porque a corto plazo generarían problemas para las ventas.

Tabla 19. Cuestionario de control interno: Evaluación de riesgos

		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO MODELO COSO I			REF.
		SUPERCOMISARIATO KERLY San Pablo y 27 de Julio Parroquia El Carmen- La Maná COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS			01/10
N°	Preguntas	SI=1	NO=0	S/N	OBSERVACIONES
1	¿Existe una cultura de administración de riesgos en el Comisariato?		X		No se ha diseñado un sistema de prevención de riesgos.
2	¿Los directivos del Comisariato han establecido un sistema de control para el cumplimiento de las actividades planificadas?		X		
3	¿La gerencia ha definido objetivos y estrategias para cumplirlos?	X			Pero no han sido socializados.
4	¿Han sido difundidos dichos objetivos y estrategias a todo el talento humano?		X		
5	¿Se han establecido mecanismos para determinar errores o deficiencias que se pudieran estar suscitándose en alguna área?	X			
6	¿Se realiza constantemente arquezos de caja?	X			
7	¿Los empleados rotan en sus cargos de trabajo?	X			
TOTAL		4	3		
Elaborado por: Chasipanta Baraja Esthela Alexandra Llumiquina Guaman Clelia Marisol		Revisado por: Ing. Ponce Álava Verónica Alexandra			

Fuente: Supercomisariato Kerly

Tabla 20. Matriz de interpretación de confianza y riesgo:
Evaluación de riesgos

Nivel de confianza		Riesgo
ALTO	76% - 95%	BAJO
MODERADO	51% - 75%	MODERADO
BAJO	15% - 50%	ALTO

Fuente: Supe, 2011.

Fórmulas nivel de confianza

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

$$NC = \frac{4}{7} \times 100$$

$$NC = 57,14\%$$

Nivel de riesgo


NR= 100% -NC

NR=100%-57,14%

NR= 42,86

La evaluación del control interno del componente de Evaluación de riesgos empleando 7 interrogantes reflejo un nivel de confianza del 57,14% equivalente a **MODERADO** y un nivel riesgo del 42,86% **ALTO**, porque no se ha diseñado un sistema para la prevención de riesgos y los objetivos y estrategias no han sido socializados con sus colaboradores.

Tabla 21. Cuestionario de control interno: Actividades de control

		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			REF.
		SUPERCOMISARIATO KERLY San Pablo y 27 de Julio Parroquia El Carmen- La Maná COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL			01/10
N°	Preguntas	SI=1	NO=0	S/N	OBSERVACIONES
ACTIVIDADES DE CONTROL					
1	¿Los directivos realizan estudios para mitigar riesgos?		X		Se desconoce sobre este aspecto
2	¿Existen indicadores para medir el desempeño del personal?		X		Se desconoce sobre este aspecto
3	¿El sistema contable y de facturación de la entidad tiene una estructura para diseño e implementación, de manera que se controle su desarrollo y mantenimiento?	X			
4	¿Se capacita al personal para el manejo de sistemas informáticos?	X			
5	¿El uso o conocimiento de la clave lo tiene exclusivamente el propietario?	X			
6	¿En caso de daño del equipo informático la información del Comisariato se encuentra debidamente respaldada?	X			
7	¿Los equipos informáticos tienen un programa antivirus?	X			
	TOTAL	5	2		
Elaborado por: Chasipanta Baraja Esthela Alexandra Llumiquinga Guaman Clelia Marisol		Revisado por: Ing. Ponce Álava Verónica Alexandra			

Fuente: Supercomisariato Kerly

Tabla 22. Matriz de interpretación de confianza y riesgo:
Actividades de control

Nivel de confianza		Riesgo
ALTO	76% - 95%	BAJO
MODERADO	51% - 75%	MODERADO
BAJO	15% - 50%	ALTO

Fuente: Supe, 2011.

Fórmulas nivel de confianza

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

$$NC = \frac{5}{7} \times 100$$

$$NC = 71,42\%$$

Nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 71,42\%$$

$$NR = 28,58\%$$

El componente de Actividades de control en el Supercomisariato Kerly evidenció un nivel de confianza del 71,42% que significa **MODERADO** y un nivel de riesgo del 28,58% **ALTO**, debido a la inexistencia de estudios para la mitigación de riesgos y la ausencia de indicadores de gestión.

Tabla 23. Cuestionario de control interno: Información y comunicación

					REF. 01/10
		SUPERCOMISARIATO KERLY San Pablo y 27 de Julio Parroquia El Carmen- La Maná COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
N°	Preguntas	SI=1	NO=0	S/N	OBSERVACIONES
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
1	¿El personal conoce los objetivos, misión, visión y valores del Comisariato?		X		
2	¿Se generan reportes periódicos sobre las actividades desarrolladas?		X		
3	¿Calificaría como adecuado el sistema de comunicación del Comisariato?	X			No se han socializado con los colaboradores.
4	¿La comunicación y sistema de información son adecuados?	X			No existe un documento donde se puede registrar dicho procedimiento.
	TOTAL	2	2		
Elaborado por: Chasipanta Baraja Esthela Alexandra Llumiquinga Guaman Clelia Marisol		Revisado por: Ing. Ponce Álava Verónica Alexandra			

Fuente: Supercomisariato Kerly

Tabla 24. Matriz de interpretación de confianza y riesgo: Información

Nivel de confianza		Riesgo
ALTO	76% - 95%	BAJO
MODERADO	51% - 75%	MODERADO
BAJO	15% - 50%	ALTO

Fuente: Supe, 2011.

Fórmulas nivel de confianza

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

$$NC = \frac{2}{4} \times 100$$

$$NC = 50\%$$

Nivel de riesgo


$$NR = 100\% - NC$$

NR=100% - 50%

NR= 50%

El control interno del componente de información y comunicación evaluado a través de 7 ítems reflejo un nivel de confianza del 50% **BAJO** y un nivel de riesgo del 50% **ALTO**, siendo este componente que requiere mayor atención debido inconsistencias en la socialización de las normativas, objetivos y planes con los colaboradores.

Tabla 25. Cuestionario de control interno: Monitoreo

		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO SUPERCOMISARIATO KERLY San Pablo y 27 de Julio Parroquia El Carmen- La Maná COMPONENTE: MONITOREO Y SUPERVISIÓN			REF. 01/10
N°	Preguntas	SI=1	NO=0	S/N	OBSERVACIONES
	MONITOREO				
1	¿Considera que los reglamentos existentes que norman las actividades de la empresa son aplicables a las funciones que realiza?	X			
2	¿Existe una rutina de permanente seguimiento y evaluación del desempeño del control interno para determinar las mejoras y ajustes requeridos?		X		No existe estructurado un programa para dicha actividad.
3	¿Existen acciones de control y seguimiento para cada área?	X			
4	¿Se analizan con frecuencia el sistema de control interno?		X		No se ha definido un sistema de control establecido.
		2	2		
Elaborado por: Chasipanta Baraja Esthela Alexandra Llumiquinga Guaman Clelia Marisol		Revisado por: Ing. Ponce Álava Verónica Alexandra			

Fuente: Supercomisariato Kerly

Tabla 26. Matriz de interpretación de confianza y riesgo: Monitoreo

Nivel de confianza		Riesgo
ALTO	76% - 95%	BAJO
MODERADO	51% - 75%	MODERADO
BAJO	15% - 50%	ALTO

Fuente: Supe, 2011.

Fórmulas nivel de confianza

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

$$NC = \frac{2}{4} \times 100$$

$$NC = 50\%$$

Nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 50\%$$


$$NR = 50\%$$

La evaluación del control interno del componente de monitoreo en el Supercomisariato Kerly permitió establecer un nivel de confianza del 50% **BAJO** y un nivel de riesgo del 50% **ALTO**, esto debido a la inexistencia de un programa para el seguimiento y evaluación del desempeño del control interno.

11.5.3.1. Determinación de hallazgos


Una vez aplicados los cuestionarios a los cinco componentes evaluados se obtuvieron los siguientes hallazgos:

Tabla 27. Hallazgo 1

	HALLAZGO CONTROL INTERNO COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
HALLAZGO N° 1	
Título: Inexistencia de un manual de funciones	
Condición: El desarrollo del control interno efectuado al componente de ambiente de control en el Supercomisariato Kerly refleja que no se dispone con un manual de funciones que oriente el desarrollo de las actividades en esta empresa comercial del Cantón La Maná.	
Criterio: Omisión al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones Capítulo II. De los Órganos de Regulación de la MIPYMES, Art. 54 Institucionalidad y competencias, literal f. promover la aplicación de los principios, criterios necesarios para lograr un servicio de calidad.	
Causa: No se ha elaborado debido, que estas especificaciones se efectúan de forma verbal.	
Efecto: Debido a ello los empleados no conocen de manera detallada los procedimientos a efectuar en determinados casos en el desarrollo de sus labores, o duplicidad de funciones.	
Conclusión: La inexistencia de un manual de funciones, genera que los empleados no efectúen de manera adecuada sus labores.	
Recomendación: Al propietario: Es fundamental que se elabore un manual de funciones y sea socializado entre su personal.	


Elaborado por: las investigadoras

Tabla 28. Hallazgo 2

	HALLAZGO CONTROL INTERNO COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
HALLAZGO DE CONTROL INTERNO N° 2	
Título: No se han socializado los objetivos entre los empleados	
Condición: La evaluación del control interno permitió conocer que en el Comisariato Kerly no se ha socializado los objetivos entre sus colaboradores.	
Criterio: Omisión al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones Art. 320. Establece que las empresas en cualquiera de sus formas deberán sujetarse a principios, normas y sostenibilidad, valoración del trabajo para lograr la eficiencia económica y social.	
Causa: Estos objetivos si están establecidos, pero no se ha contemplado su socialización, debido que esta información reposa solo para conocimiento de la parte administrativa.	
Efecto: Bajo nivel de compromiso de los empleados hacia la empresa, debido que no se sienten parte activa en los objetivos de la organización.	
Conclusión: La no socialización de los objetivos trae como consecuencia un bajo nivel de compromiso de los empleados.	
Recomendación: Al propietario del Supercomisariato Kerly: Debe considerar de manera prioritaria hacer partícipe a sus empleados mediante la socialización de los objetivos propuesto.	


Elaborado por: las investigadoras

Tabla 29. Hallazgo 3

	HALLAZGO CONTROL INTERNO COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
Hallazgo 3: Inexistencia de un plan de capacitaciones para el área administrativa	
Condición: La evaluación del control interno al componente del ambiente del control evidenció la inexistencia de un plan de capacitaciones para el área administrativa.	
Criterio: Omisión al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones Art.2. Actividad Productiva, literal i. promocionar la capacitación técnica y profesional basada en competencias laborales y ciudadanas que permitan resultados idóneos para todos.	
Causa: No se ha desarrollado puesto, que el propietario considera que se utiliza la experiencia para la enseñanza de actividades.	
Efecto: Desactualización de las nuevas técnicas administrativas que permitan un mejor desarrollo de las actividades en la empresa.	
Conclusión: Debido a la inexistencia de un plan de capacitaciones para el área administrativa se pueden estar manteniendo una administración tradicionalista y dejando de lado estrategias y técnicas que podrían ser de gran ayuda para el crecimiento del comisariato.	
Recomendación: Al propietario y empleados: Es prioritario que se contemple el desarrollo de un plan de capacitaciones para el área administrativa acorde a su disponibilidad de tiempo y conocimientos por adquirir.	

Elaborado por: las investigadoras


Tabla 30. Hallazgo 4

	HALLAZGO DE CONTROL INTERNO COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL
Título: Inexistencia de procedimientos documentados para el área de ventas	
Condición: Otro de los aspectos que presentó deficiencia en el ambiente de control fue la inexistencia de procedimientos documentados para el área de ventas.	
Criterio: Omisión al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones Art. 53. Capítulo I. DEL Fomento a la micro, pequeña y mediana empresa, literal b. Formular y coordinar acciones para el desarrollo sostenible de la MIPYMES.	
Causa: No se efectúa debido que se realiza según indicaciones verbales del jefe inmediato.	
Efecto: El hecho de no poseer un documento que especifique de manera clara los procedimientos del área de ventas perjudica de manera directa a esta área, debido que los colaboradores no tienen una idea clara de los procedimientos a seguir en los procedimientos de ventas.	
Conclusión: La inexistencia de procedimientos documentados para el área de ventas ocasiona el desconocimiento de ciertos procesos entre el personal dedicado a esta actividad.	
Recomendación: Al propietario y empleado del área de ventas: Definir procedimientos documentados para el área de ventas y socializar entre todos los involucrados en este tema.	

Elaborado por: las investigadoras

EVALUACIÓN DE RIESGOS


Tabla 31. Hallazgo 5.

	HALLAZGO DE CONTROL INTERNO COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS
Título: No existe una cultura de administración de riesgos	
Condición: A través del desarrollo del control interno del componente de evaluación de riesgos se detectó que en el Comisariato Kerly no existe una cultura de administración de riesgos.	
Criterio: Omisión al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones Art. 53, literal a. Aprobar las políticas, planes, programas y proyectos recomendados por el organismo ejecutor, así como el monitoreo y evaluación considerando variadas particularidades del entorno.	
Causa: Se desconoce este efecto porque no se ha diseñado un sistema de prevención de riesgos para la empresa.	
Efecto: Mayor exposición a situaciones de riesgos que podrían ser evitados.	
Conclusión: No tener una cultura de prevención de riesgos genera a largo plazo la pérdida de recursos de forma innecesaria, porque en algunos casos se podría minimizar o evitar.	
Recomendación: Al propietario y jefes de áreas: Es fundamental que se diseñe un sistema de prevención de riesgos y se efectúe un seguimiento continuo de los posibles riesgos detectados.	

Elaborado por: las investigadoras

ACTIVIDADES DE CONTROL


Tabla 32. Hallazgo 6

	HALLAZGO DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
Título: No se han definido indicadores para medir el desempeño del personal	
Condición: La evaluación de las actividades de control interno reflejó que no se han diseñado indicadores para medir el desempeño de sus colaboradores.	
Criterio: Omisión al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones Art. 2. Actividad productiva, literal i. promocionar la capacitación técnica y profesional basada en competencias laborales que permita una transformación apropiada para todos.	
Causa: Bajo nivel de conocimiento sobre el planteamiento e importancia de los mismos por la parte administrativa.	
Efecto: Desconocimiento del desempeño laboral real de su personal.	
Conclusión: La ausencia de indicadores para la medición del desempeño del personal hace que se desconozca sobre su rendimiento laboral real.	
Recomendación: Al propietario y Jefe de áreas: Es importante que se defina indicadores que permitan la medición del desempeño laboral de sus colaboradores a través de los cuales se podrán realizar mejoras salariales o motivacionales.	

Elaborado por: las investigadoras

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN


Tabla 33. Hallazgo 7

	<p style="text-align: center;">HALLAZGO DE CONTROL INTERNO COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>
<p>Título: Inadecuado sistema de comunicación interna</p>	
<p>Condición: La evaluación del componente de información y comunicación reflejó que no existe un sistema adecuado de comunicación interna en el Supercomisariato Kerly.</p>	
<p>Criterio: Omisión al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones Art. 2. Actividad productiva, literal d. Generar empleos de calidad y dignos que cumplan con todos los derechos laborales, dentro de las cuales se hace énfasis a un sistema de comunicación adecuado entre todos los integrantes de una organización.</p>	
<p>Causa: Bajo nivel de reuniones y actividades de acercamiento laboral, además de la inexistencia de un sistema establecido que permita una fluidez de información de ambos extremos.</p>	
<p>Efecto: Desconocimiento de los planes, objetivos de la empresa, pérdida de tiempo y recursos por la comunicación ineficaz.</p>	
<p>Conclusión: La ineficiencia en los canales de comunicación trae como consecuencia pérdida de tiempo y recursos por el bajo nivel de fluidez de la información.</p>	
<p>Recomendación: Al propietario y Jefe de Áreas: Es fundamental que se defina un sistema de comunicación que permita una mayor fluidez de la información en el tiempo oportuno.</p>	

Elaborado por: las investigadoras

MONITOREO Y SEGUIMIENTO

Tabla 34. Hallazgo 8

	<p style="text-align: center;">HALLAZGO DE CONTROL INTERNO COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>
<p>Título: No se ha definido un sistema de control interno</p>	
<p>Condición: La evaluación del componente del componente de monitoreo y seguimiento en el Supercomisariato Kerly reflejó que no se ha definido un sistema de control interno para la empresa.</p>	
<p>Criterio: Omisión al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones Art. 54, literal a. aprobar, planes, programas y proyectos recomendados por los organismos ejecutores, así como monitorear y evaluar la gestión de los entes encargados de la ejecución.</p>	
<p>Causa: No existe estructurado un programa de control interno, debido a la despreocupación sobre el tema entre la parte directiva del Supercomisariato Kerly.</p>	
<p>Efecto: Desconocimiento de factores de riesgo en la actividad en la empresa que afectan d manera directa a las ventas generadas a diario en la empresa.</p>	
<p>Conclusión: La inexistencia de un sistema de control interno afecta de manera directa al accionar de las áreas de la empresa.</p>	
<p>Recomendación: Al propietario y Jefes de áreas: Es prioritario el establecimiento y aplicación de un sistema de control interno que permita la detección de inconsistencias y se tomen los correctivos necesarios.</p>	

Elaborado por: las investigadoras



11.5.3.2. Informe del control interno

La Maná 27 de diciembre del 2019

Ing.

Mirian Domitila Chalco Villa

GERENTE PROPIETARIA DEL SUPERCOMISARIATO KERLY

Presente.

Reciba un cordial y afectuoso saludo, mediante el presente informe se procede a presentar los resultados del control interno efectuado a las áreas de: ventas, compras, talento humano e inventarios, enfatizando que la estructura del control interno es única y exclusiva responsabilidad del área administrativa.

RESULTADOS:

Hallazgo 1.

Título: Inexistencia de un manual de funciones

Conclusión:

La inexistencia de un manual de funciones, genera que los empleados no efectúen de manera adecuada sus labores.

Recomendación al propietario:

Es fundamental que se elabore un manual de funciones y sea socializado entre su personal.

Hallazgo 2.

Título: No se han socializado los objetivos entre los empleados

Conclusión: La no socialización de los objetivos trae como consecuencia un bajo nivel de compromiso de los empleados.

Recomendación al propietario del Supercomisariato Kerly

Debe considerar de manera prioritaria hacer partícipe a sus empleados mediante la socialización de los objetivos propuesto.

Hallazgo 3:

Título: Inexistencia de un plan de capacitaciones para el área administrativa

Conclusión:

Debido a la inexistencia de un plan de capacitaciones para el área administrativa se pueden estar manteniendo una administración tradicionalista y dejando de lado estrategias y técnicas que podrían ser de gran ayuda para el crecimiento del comisariato.

Recomendación al propietario y empleados:

Es prioritario que se contemple el desarrollo de una plana de capacitaciones para el área administrativa acorde a su disponibilidad de tiempo y conocimientos por adquirir.

Hallazgo 4.

Título: Inexistencia de procedimientos documentados para el área de ventas

Conclusión:

La inexistencia de procedimientos documentados para el área de ventas ocasiona el desconocimiento de ciertos procesos entre el personal dedicado a esta actividad.

Recomendación al propietario y empleados:

Definir procedimientos documentados para el área de ventas y socializar entre todos los involucrados en este tema.

Hallazgo 5.**Título: No existe una cultura de administración de riesgos****Conclusión:**

No tener una cultura de prevención de riesgos genera a largo plazo la pérdida de recursos de forma innecesaria, porque en algunos casos se podría minimizar o evitar.

Recomendación al propietario y Jefe de Áreas:

Es fundamental que se diseñe un sistema de prevención de riesgos y se efectúe un seguimiento continuo de los posibles riesgos detectados.

Hallazgo 6.**Título: No se han definido indicadores para medir el desempeño del personal****Conclusión:**

La ausencia de indicadores para la medición del desempeño del personal hace que se desconozca sobre su rendimiento laboral real.

Recomendación:

Es importante que se defina indicadores que permitan la medición del desempeño laboral de sus colaboradores a través de los cuales se podrán realizar mejoras salariales o motivacionales.

Hallazgo 7.**Título: Inadecuado sistema de comunicación interna**

Conclusión:

La ineficiencia en los canales de comunicación trae como consecuencia pérdida de tiempo y recursos por el bajo nivel de fluidez de la información.

Recomendación al propietario y Jefe de Áreas:

Es fundamental que se defina un sistema de comunicación que permita una mayor fluidez de la información en el tiempo oportuno.

Hallazgo 8.**Título: No se ha definido un sistema de control interno****Causa:**

No existe estructurado un programa de control interno, debido a la despreocupación sobre el tema entre la parte directiva del Supercomisariato Kerly.

Efecto:

Desconocimiento de factores de riesgo en la actividad en la empresa que afectan d manera directa a las ventas generadas a diario en la empresa.

Este informe fue elaborado para información exclusiva de la parte administrativa del Supercomisariato Kerly, con el propósito que se apliquen los correctivos sugeridos.

Atentamente:


Chasipanta Baraja Esthela Alexandra
C.I.: 050352840-8



Llumiquinga Guaman Clelia Marisol
C.I.: 050294152-9

11.3. Desarrollo de la propuesta del manual de funciones para el Supercomisariato Kerly del Cantón La Maná.



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



MANUAL DE FUNCIONES PARA PARA EL
SUPERCOMISARIATO KERLY

Febrero 2020.

CONTENIDO

Portada	1
Índice	2
Objetivos del manual	3
Generalidades de la empresa	3
Misión	3
Visión	3
Valores corporativos	3
Estructura organizacional	5
Manual de funciones	6
Área administrativa	6
Manual de funciones: gerente	6
Manual de funciones: contador	8
Área de compras	8
Manual de funciones: Encargado de compras	9
Área de ventas	9
Manual de funciones: Jefe de ventas	10
Manual de funciones: cajero	11
Manuales de funciones: Perchero	12
Área de inventario	12
Manual de funciones: Bodeguero	13
Manual de funciones: Guardia	14

11.3.1. Generalidades del Supercomisariato Kerly

El Supercomisariato Kerly si ha definido la misión, visión y valores corporativos los cuales se presenta a continuación:

Misión

“Supercomisariato Kerly es una empresa dedicada a comercialización de productos de consumo máximo y tiene como misión brindar un servicio de calidad con estándares de seguridad, higiene, ética, respeto y confiabilidad que contribuya al crecimiento económico y social del cantón La Maná.”

Visión

“Convertirse en líderes en la comercialización de productos de consumo masivo a nivel regional, con amplia variedad, con un valor agregado, generando de esta manera una cultura de atención personalizada, contando con un personal comprometido y motivado en búsqueda de un servicio de calidad a sus clientes y proveedores.”

Valores corporativos

Debido que en el comisariato no se dispone de valores y principios previamente establecidos de manera documentada, se detalla la misma:

- **Respeto:** Deberá exigir comprensión y empatía entre todos los colaboradores del Supercomisariato Kerly.
- **Cooperación:** En el comisariato el trabajo en equipo brindando aportes de manera conjunta, con un medio ambiente de respeto y profesionalismo complementando con sus capacidades físicas e intelectuales hacia un mismo ideal es una primicia primordial.
- **Responsabilidad:** Cada integrante cumplirá sus compromisos adquiridos y brindará un aporte efectivo al desarrollo competitivo y sostenible de la empresa.
- **Idea de servicio:** Brindar un servicio de óptima calidad, tomado como referencia a los clientes como un factor principal para el funcionamiento del comisariato.
- **Desarrollo del personal:** La formación permanente será una gran premisa entre los integrantes del comisariato con la finalidad de lograr el desarrollo de las actividades de mejor manera.
- **Iniciativa de inversión:** Mantener en continua innovación con la finalidad de seguir desarrollando e implantando tecnologías que permitan dar un mejor servicio y optimización de las actividades efectuadas en la empresa.
- **Responsabilidad social:** Mantener un compromiso hacia el medio ambiente y bienestar de la sociedad será una premisa entre los integrantes de la empresa.

Organigrama estructural

Otros de los aspectos en los cuales se evidencio deficiencia fue en no contar con un organigrama estructural establecido por ello se diseñó el siguiente organigrama estructura y funcional que permitirá un mejor control de la estructura y funcione ejecutadas en el Supercomisariato Kerly, evitando de esta forma la duplicidad de funciones.

Organigrama estructural

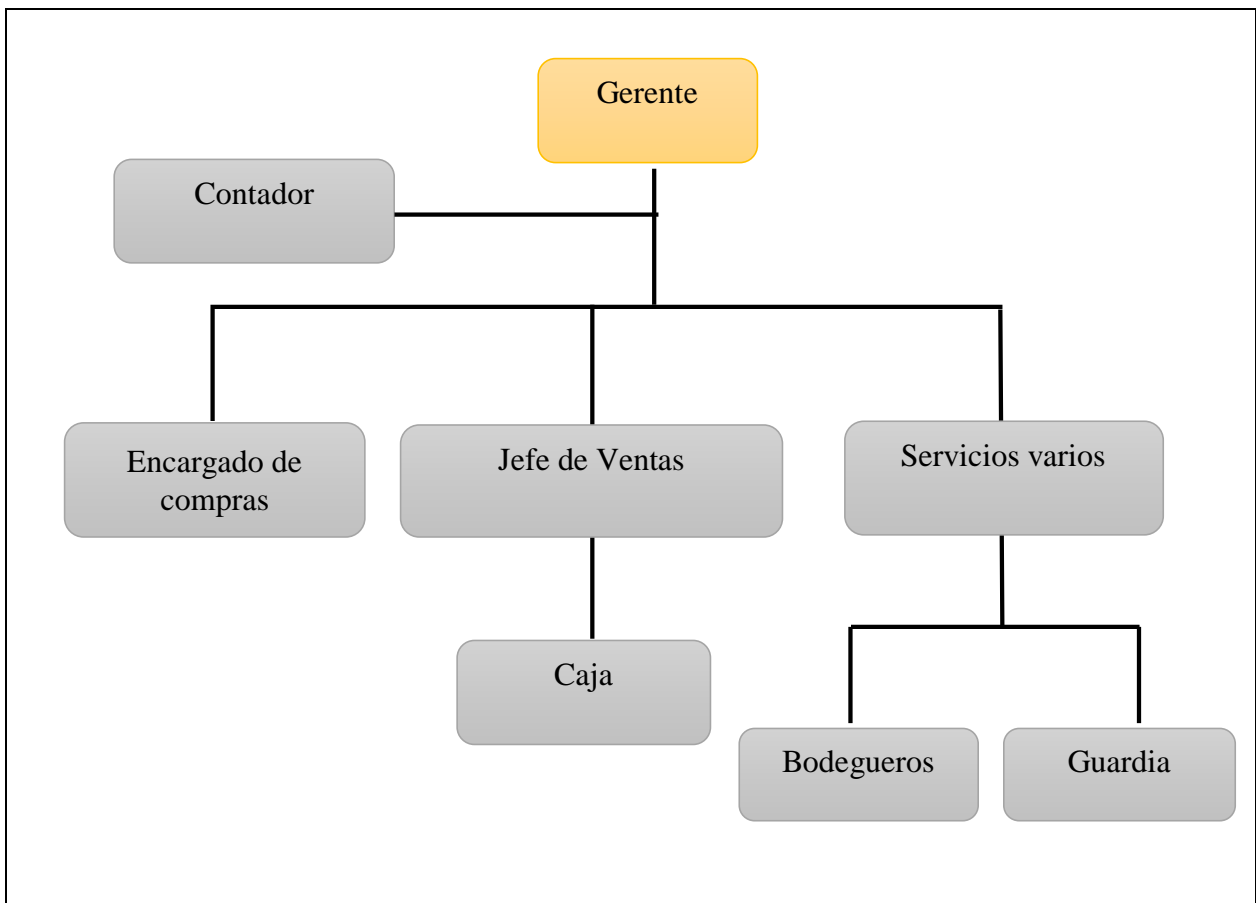


Figura 1. Organigrama estructural propuesto


Fuente: Gerente Supercomisariato Kerly

Se recomienda efectuar una socialización de los mismos en vista que los colaboradores desconocen sobre el direccionamiento estratégico.


11.3.2. Manual de funciones por Áreas

- Área Administrativa

Manual de funciones: Gerente


 SUPERCOMISARIATO KERLY	
Manual de funciones	Página: 1/8
Denominación del cargo	Gerente
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Planificar, organizar y dirigir las actividades del Supercomisariato en las áreas administrativas, operativas, de negocios y otras. *Dirigir la gestión financiera, administrativa y estratégica del Supercomisariato. *Elaborar planes estratégicos y operativos. *Controlar que las actividades se realicen de forma normal. *Resolver conflictos internos y externos *Realizar los pagos del personal. *Analizar y aplicar los procesos de gestión de personal *Negociar con los proveedores *Autorizar las compras de mercadería <p>Competencias:</p> <p>Capacidades de liderazgo y trabajo en equipo Don de mando y negociación. Habilidades de comunicación Personalidad proactiva y dinámica.</p> <p>Perfil:</p> <p>Título de tercer nivel en Administración de Empresas o afines Experiencia mínima 3 años en cargos similares Conocimientos en finanzas y economía.</p>	
Elaborado por: Chasipanta Esthela y Llumiquinga Marisol	Revisado:

Manual de funciones: Contador

 SUPERCOMISARIATO KERLY	
Manual de funciones	Página: 2/8
Denominación del cargo	Contador
<p>Funciones: Elaborar los balances financieros de forma oportuna. Elaborar y actualizar el plan de cuentas Mantener a buen recaudo los documentos fuente. Realizar las declaraciones mensuales y anuales según las fechas establecidas. Archivar la documentación contable bajo su responsabilidad</p> <p>Competencias: Capacidad para prever y solucionar situaciones conflictivas relacionadas con los aspectos contables. Poseer criterio y ética profesional, disciplina y honestidad. Conocimiento de normativa contable</p> <p>Perfil: Título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría Experiencia mínima de dos años en ejercicio Cursos de tributación</p>	
Elaborado por: Chasipanta Esthela y Llumiquinga Marisol	Revisado:


AREA DE COMPRAS

Manual de funciones: Encargado de compras


 SUPERCOMISARIATO KERLY	
Manual de funciones	Página: 3/8
Denominación del cargo	Encargado de compras
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Coordinar los pedidos de mercadería *Elaborar un presupuesto de compras mensual. *Realizar las órdenes de compra *Realizar las respectivas devoluciones de mercadería si existiera justificativos para tal efecto. *Presentar informes de las actividades realizadas en el área de compra. *Atender a los proveedores. *Coordinar los plazos de entrega y transporte de la mercadería adquirida. <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Amplio conocimiento sobre estándares de calidad *Buena presencia y pro actividad *Habilidades de negociación *Orientado a resultados *Apertura para aceptar sugerencias *Responsable <p>Perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Título de tercer nivel en Administración de Empresas o afines. *Experiencia mínima de dos años en cargos similares 	
Elaborado por: Chasipanta Esthela y Llumiquinga Marisol	Revisado:

AREA DE VENTAS


Manual de funciones: Jefe de ventas

 SUPERCOMISARIATO KERLY	
Manual de funciones	Página: 4/8
Denominación del cargo	Jefe de ventas
<p>Funciones:</p> <p>Dirigir y supervisar las actividades del equipo de ventas. Sugerir al gerente estrategias para mejorar las ventas Coordinar con el personal la distribución de los espacios y colocación de mercadería Elaborar informes semanales de ventas por grupo de productos. Participar en las constataciones físicas de mercadería. Reportar periódicamente las necesidades del comisariato en cuanto stock de productos. Proporcionar información de las ventas según requiera la gerencia</p> <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Habilidad para lograr la motivación *Capacidad de liderazgo y trabajo en equipo *Habilidades de comunicación y resolución de problemas <p>Perfil:</p> <p>Título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría Experiencia mínima de dos años en ejercicio</p>	
Elaborado por: Chasipanta Esthela y Llumiquinga Marisol	Revisado:

Manual de funciones: cajero


 SUPERCOMISARIATO KERLY	
Manual de funciones	Página: 5/8
Denominación del cargo	Cajero
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atender con amabilidad a los clientes Realizar el proceso de facturación Verificar que los datos de los clientes y los de las facturas sean correctos. Mantener el área de caja en perfecto orden. Atender los requerimientos de los clientes Manipular el sistema de facturación de acuerdo al manual de uso. Realizar el cuadro de caja diario. Verificar la autenticidad de los billetes. Justificar las salidas imprevistas de dinero de caja. Velar por el correcto funcionamiento del equipo de caja a su cargo. Cumplir con el horario establecido. <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Habilidades de comunicación *Buena presencia *Honradez comprobada *Carisma y actitud positiva <p>Perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Bachiller *Experiencia mínima de 1 año *Cursos de atención al cliente. 	
Elaborado por: Chasipanta Esthela y Llumiyinga Marisol	Revisado:

Manuales de funciones: Mercaderías


 SUPERCOMISARIATO KERLY	
Manual de funciones	Página: 6/8
Denominación del cargo	Mercadería
<p>Funciones:</p> <p>Colocar los productos en las estanterías Actualizar los precios de los productos en las etiquetas colgantes Proporcionar a los clientes información en caso de requerirlo Ordenar los productos y demás implementos del local comercial. Mantener limpio y ordenado el local comercial.</p> <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Habilidades de comunicación *Buena presencia *Honradez comprobada *Carisma y actitud positiva <p>Perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Bachiller *Experiencia mínima de 1 año *Cursos de atención al cliente. 	
Elaborado por: Chasipanta Esthela y Llumiquinga Marisol	Revisado:

AREA DE INVENTARIO

Manual de funciones: Bodeguero

 SUPERCOMISARIATO KERLY	
Manual de funciones	Página: 7/8
Denominación del cargo	Bodeguero
<p>Funciones:</p> <p>Realizar las hojas de requerimientos para el departamento de compras Comprobar la existencia de los productos por medio de control de inventario Codificar los productos que ingresan a la bodega. Plantear los pedidos de productos según las necesidades. Controlar la fecha de caducidad de los productos Llevar un registro de los productos caducados o en mal estado. Mantener con orden y limpieza la bodega.</p> <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Facilidad de comunicación con los trabajadores *Rapidez en el despacho *Conocimientos en normas de higiene y seguridad *Poseer disciplina y honestidad <p>Perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Técnico en Logística *Experiencia mínima de 1 año en actividades afines *Conocimiento de computación e inventarios 	
Elaborado por: Chasipanta Esthela y Llumiquinga Marisol	Revisado:

Manual: Guardia

 SUPERCOMISARIATO KERLY	
Manual de funciones	Página: 8/8
Denominación del cargo	Guardia
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Velar por la seguridad del local comercial *Cerciorarse que las puertas sean cerradas con la debida seguridad. *Revisar el área asignada al entrar a su turno. *Permanecer en el área asignada previamente por el encargado de turno. *Periódicamente, efectuar recorridos por toda su área de labores. *Reportar de inmediato al encargado de turno actividades que alteren el orden *No abandonar el área asignada sin la autorización correspondiente. *Utilizar el uniforme que los identifica <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Poseer disciplina y honestidad <p>Perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Curso en seguridad y vigilancia *Atención al cliente 	
Elaborado por: Chasipanta Esthela y Llumiquinga Marisol	Revisado:



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

**MANUAL DE POLITICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

Febrero 2020.

INDICE DE CONTENIDO

Contenido	Págs.
Portada	1
Índice	2
Introducción	3
Objetivo	3
Alcance	3
Simbología utilizada	4
Estructura del manual de procedimientos y políticas	5
Área de compra	6
Políticas de compra	6
Flujograma de compra	7
Procedimientos de compra	8
Políticas de pago a proveedores	9
Flujograma de pago a proveedores	10
Procedimientos de pago a proveedores	11
Área de ventas	12
Políticas de ventas	12
Flujograma de ventas	13
Procedimientos de ventas	14
Área de inventarios	15
Políticas de toma física de inventario	15
Flujograma de toma física de inventario	16
Procedimientos de toma física de inventario	17
Políticas de ingreso de mercadería	18
Flujograma de ingreso de mercadería	19
Procedimientos de ingreso de mercadería	20

Introducción




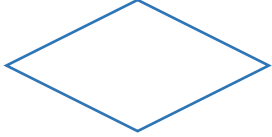





El presente manual de políticas y procedimientos pretende proporcionar lineamientos para la gestión de inventarios, y es que los inventarios constituyen una de las áreas de mayor importancia en una empresa comercial porque supone el objeto e insumo del proceso de generación de valor agregado para los consumidores, de ahí la relevancia de procurar una gestión eficiente para garantizar que los productos lleguen a la empresa en las cantidades, tiempo y condiciones adecuadas, por tanto implica una cantidad monetaria de gran magnitud que debe ser convertida en efectivo lo más rápido posible.


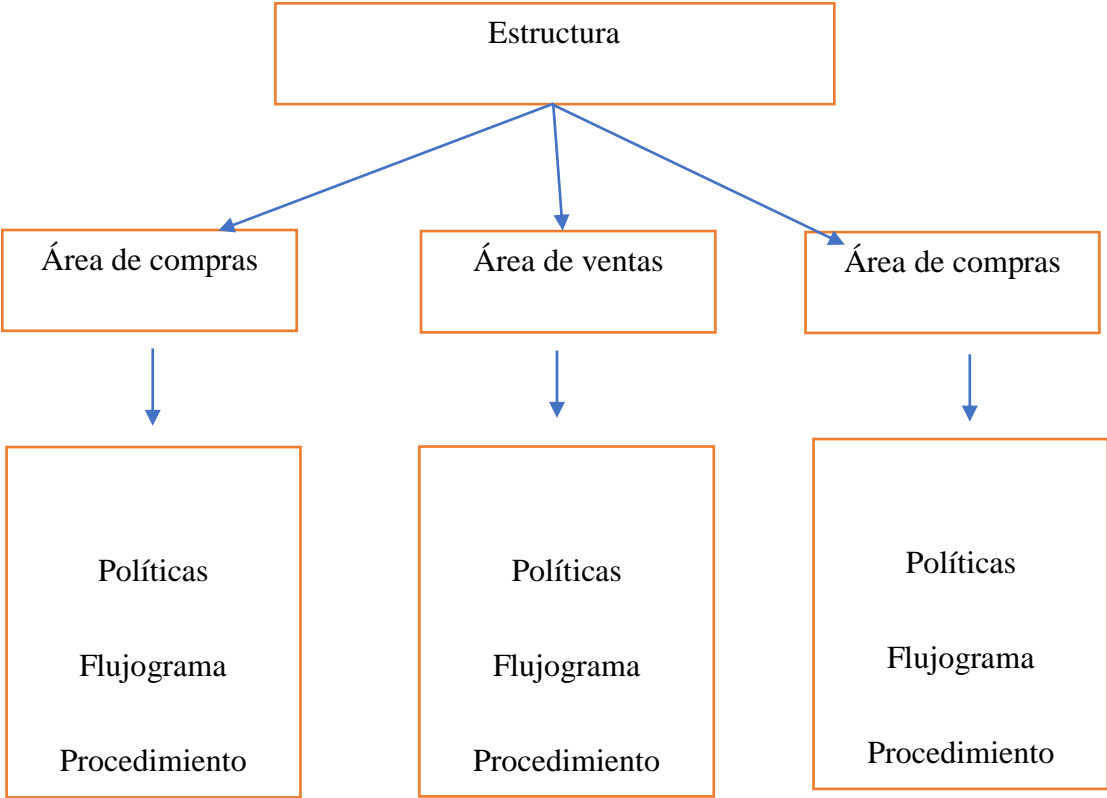
Objetivo general

- Proporcionar una herramienta administrativa que oriente el desarrollo de las actividades pertinentes a la gestión de inventarios en Supercomisariato Kerly.

Alcance

Cada una de las políticas y procedimientos expuestos por medio del presente documento debe ser puesto en práctica por todo el personal que corresponda y se halle involucrado en los procesos que corresponden a la gestión de inventarios, por lo tanto, su alcance se da sobre las áreas de compras, ventas e inventarios.

	SUPERCOMISARIATO KERLY	Pág. 4
	Tarjeta	
	Proceso o actividad	
	Indica alternativa	
	Datos	
	Documentos	
	Inicio del proceso	
	Operación manual	
	Almacenamiento interno	

	<p>SUPERCOMISARIATO KERLY</p>	<p>Pág. 5</p>
<p>Manual de procedimientos y políticas</p>		
 <pre> graph TD Estructura[Estructura] --> AC1[Área de compras] Estructura --> AV[Área de ventas] Estructura --> AC2[Área de compras] AC1 --> AC1_Box[Políticas Flujograma Procedimiento] AV --> AV_Box[Políticas Flujograma Procedimiento] AC2 --> AC2_Box[Políticas Flujograma Procedimiento] </pre>		
<p>Elaborado por: Chasipanta Esthela y Llumiquinga Marisol</p>	<p>Revisado:</p>	

AREA DE COMPRA

Políticas de compra


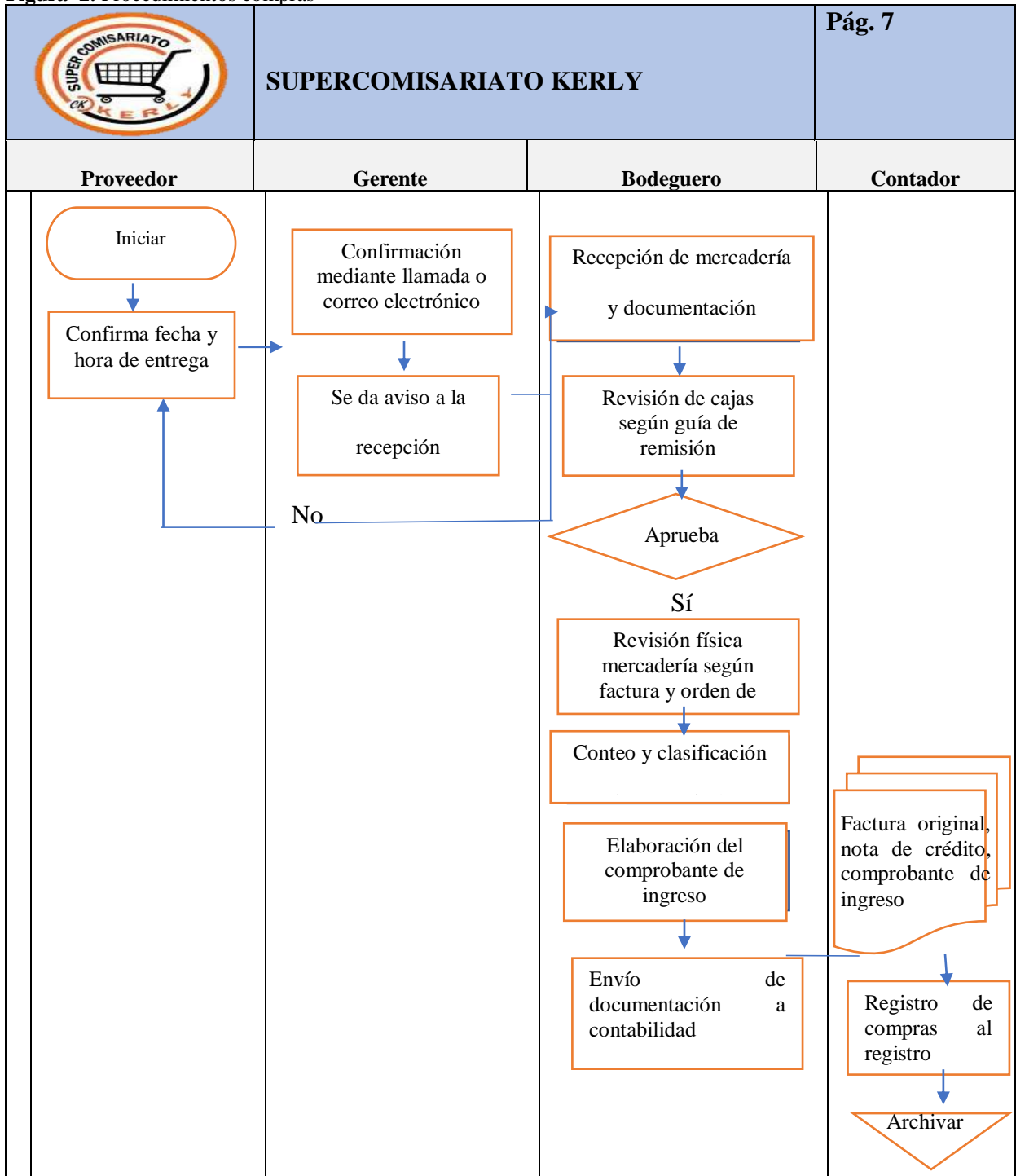

	SUPERCOMISARIATO KERLY	Pág. 6
Manual de procedimientos y políticas		
Políticas de compra:		
<p>*El gerente es el encargado de aprobar la compra según el precio, calidad, crédito, plazo y garantía de los productos, considerando la conveniencia de la empresa.</p> <p>*Las adquisiciones se efectuarán en base a un reporte del stock de los productos brindado por el bodeguero.</p> <p>*Es importante considerar que la factura es el documento que sirve de fundamento a cualquier operación de compra o de venta, siempre y cuando esté debidamente autorizada por el SRI; y para tal efecto debe cumplir una serie de condiciones:</p> <p>*Ser emitida acorde al Reglamento de comprobantes de ventas y retención.</p> <p>*Acatar el Reglamento de la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.</p> <p>*Ley de Régimen Tributario Interno.</p> <p>*Resoluciones dictaminadas por el SRI.</p> <p>*Se debe priorizar la existencia de una base de datos actualizada de los clientes.</p>		
Elaborado por: Chasipanta Esthela y Marisol Llumiquinga	Revisado:	

Figura 2. Procedimientos compras




Elaborado por: Las autoras

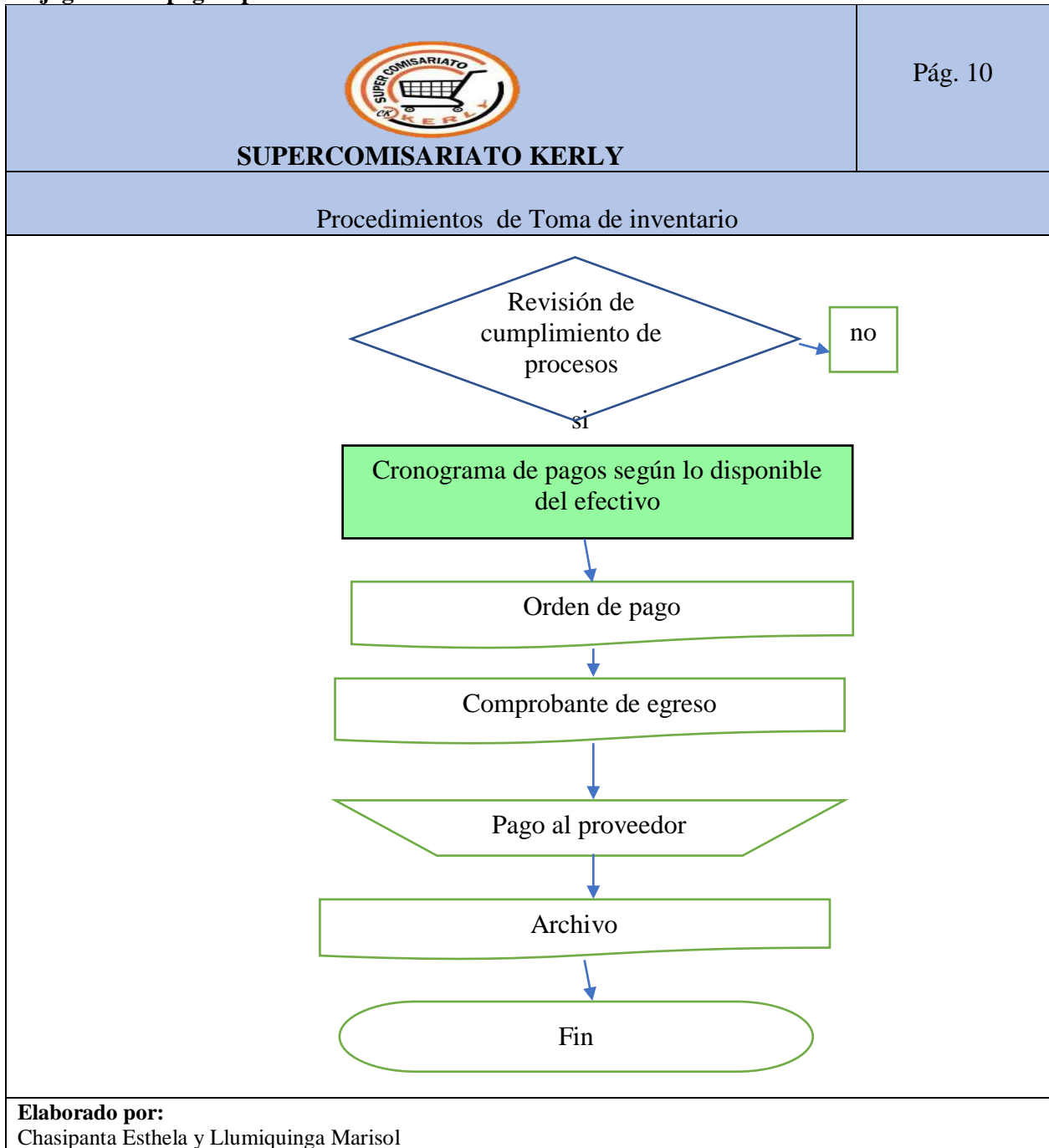
Procedimientos de compra

	Pág. 8
Manual de procedimientos	
Nombre del procedimiento:	Compras
<p style="text-align: center;">Procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> *La persona que se desempeñe en el cargo de bodega debe emitir al jefe administrativo un reporte de las existencias mínimas de productos en almacenamiento, posterior a la verificación. *El gerente analiza la disponibilidad de recursos económicos previa la aprobación de las compras. *El gerente estudia las necesidades de compras y las autoriza. *Desde bodega se emite la orden de compra. *El departamento financiero aprueba la orden de compra. *La mercadería es verificada por el bodeguero antes de proceder a almacenarla, y receipta la factura. *En el caso de que la mercadería no cumple con las condiciones especificadas no se acepta el ingreso a la bodega, de lo contrario la mercadería pasa a ser almacenada. *La factura original es remitida por el bodeguero a contabilidad. *El contador registra la transacción y se archiva la factura como documento fuente. *Previo la recepción de los productos para la venta se debe verificar que el comprobante y la guía de remisión hayan sido emitidas de forma correcta en cuanto a cantidades y detalles de los productos. *En el caso de existir inconsistencias entre lo facturado y las unidades físicas en relación a la calidad, precio u otros parámetros el reclamo debe ser presentado máximo en 24 horas contadas desde su recepción, y la persona encargada es el bodeguero. *La calificación de proveedores debe ser realizada de forma previa, y su aprobación es responsabilidad del jefe administrativo. *La selección de proveedores obedece a varios como calidad, precio, tiempo de entrega, plazos de pago. 	
Elaborado por: Chasipanta Esthela y I Llumiyinga Mariso	Revisado:


Políticas de pago a proveedores

 SUPERCOMISARIATO KERLY		Pág. 9
Manual de procedimientos		
Nombre del procedimiento:		Compras
<p>Políticas de pago a proveedores</p> <p>*El pago debe ser autorizado exclusivamente por el gerente propietario de la empresa comercial.</p> <p>*Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos.</p> <p>*Corroborar con el proveedor el pago.</p> <p>*Verificar la respectiva factura.</p> <p>*Los desembolsos por pago a proveedores superiores a \$200 serán realizados por medio de transferencia bancaria o cheques.</p> <p>*De forma previa y posterior comunicar al proveedor el pago realizado,</p>		
Elaborado por: Chasipanta Esthela y Llumiquinga Mariso		Revisado:

Flujograma de pago a proveedores




Procedimientos de pago a proveedores

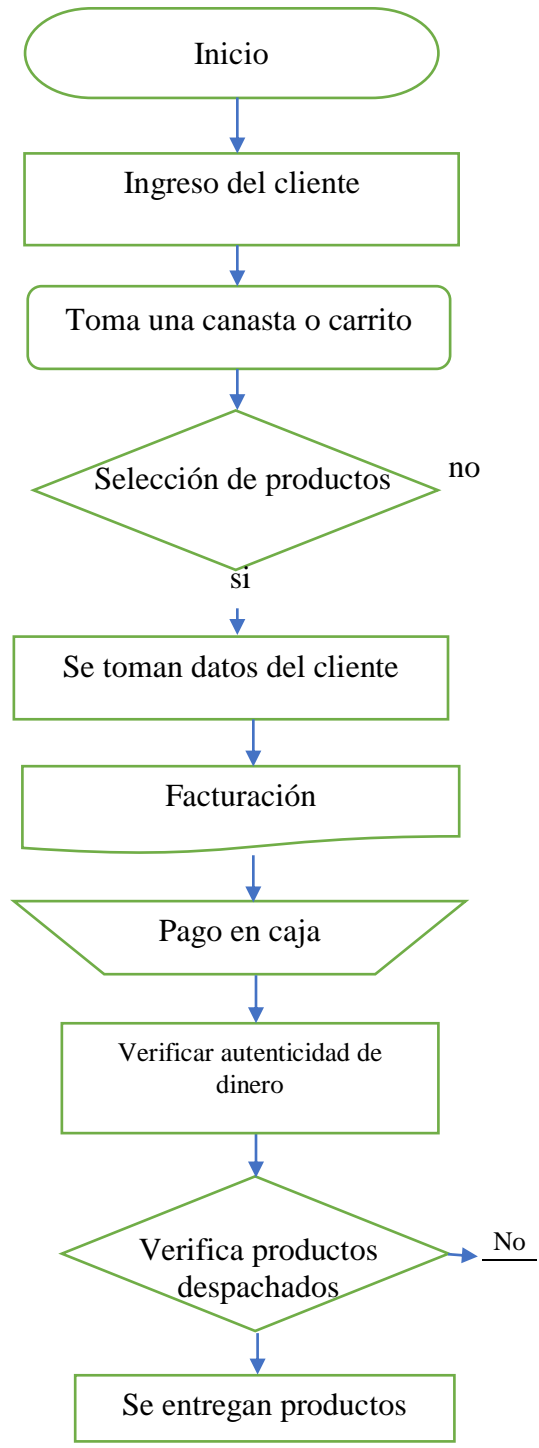
	SUPERCOMISARIATO KERLY	Pág. 11
Procedimientos de pago a proveedores		
<p>*Realiza control interno de los documentos fuentes y su registro contable</p> <p>*Ejecuta un cronograma de pagos según lo disponible del efectivo</p> <p>*Se envía a gerencia los trámites para su revisión y aprobación la orden de pago</p> <p>*Una vez autorizado el pago se ejecuta los comprobantes de egreso y cheque</p> <p>*Se procede a legalizar los cheques y comprobantes de egreso</p> <p>*Se procede al pago a los respectivos proveedores y legalización de los documentos</p> <p>*Se archiva en forma cronológica los trámites de pago adjunto todos los documentos de soporte del pago.</p> <p>*Culminar asegurando la información generada</p>		
Elaborado por: Chasipanta Esthela y Llumiquinga Marisol	Revisado:	

ÁREA DE VENTAS

Políticas de ventas

	SUPERCOMISARIATO KERLY	Pág. 12
Políticas de ventas		
<p>*La atención y servicio al cliente serán acciones de gran relevancia serán desarrolladas utilizando normas de cortesía, amabilidad y cordialidad.</p> <p>*El talento humano será debidamente capacitado para atender cualquier necesidad del cliente, simplificando procesos ya sean de la venta de productos o solución.</p> <p>*El talento de ventas deberá entregar conjuntamente con la mercadería vendida el respectivo comprobante de venta apegándose a lo dispuesto por el Servicio de Rentas Internas.</p> <p>*Para el pago por medio de cheque se debe solicitar la presentación de documentación.</p> <p>*Con una frecuencia trimestral se realizará un estudio de los clientes y límites para otorgar crédito.</p> <p>*Las ventas se pueden efectuar según dos formas a contado y a crédito, siendo que el crédito no puede ser superior a 45 días.</p> <p>*Una venta al contado es aquella cuyo pago se lleva a cabo en efectivo, cheques o depósitos a la cuenta de la empresa exclusivamente.</p> <p>*Los cheques posfechados no serán recibidos como parte de pago ya sea parcial o total.</p> <p>*Los vendedores deben proveer información a los clientes sobre los productos.</p>		
Elaborado por: Chasipanta Esthela y Llumiquinga Marisol	Revisado:	


Flujograma de ventas



Elaborado por:
Chasipanta Esthela y Llumiquinga Marisol


Revisado:

Procedimientos de venta

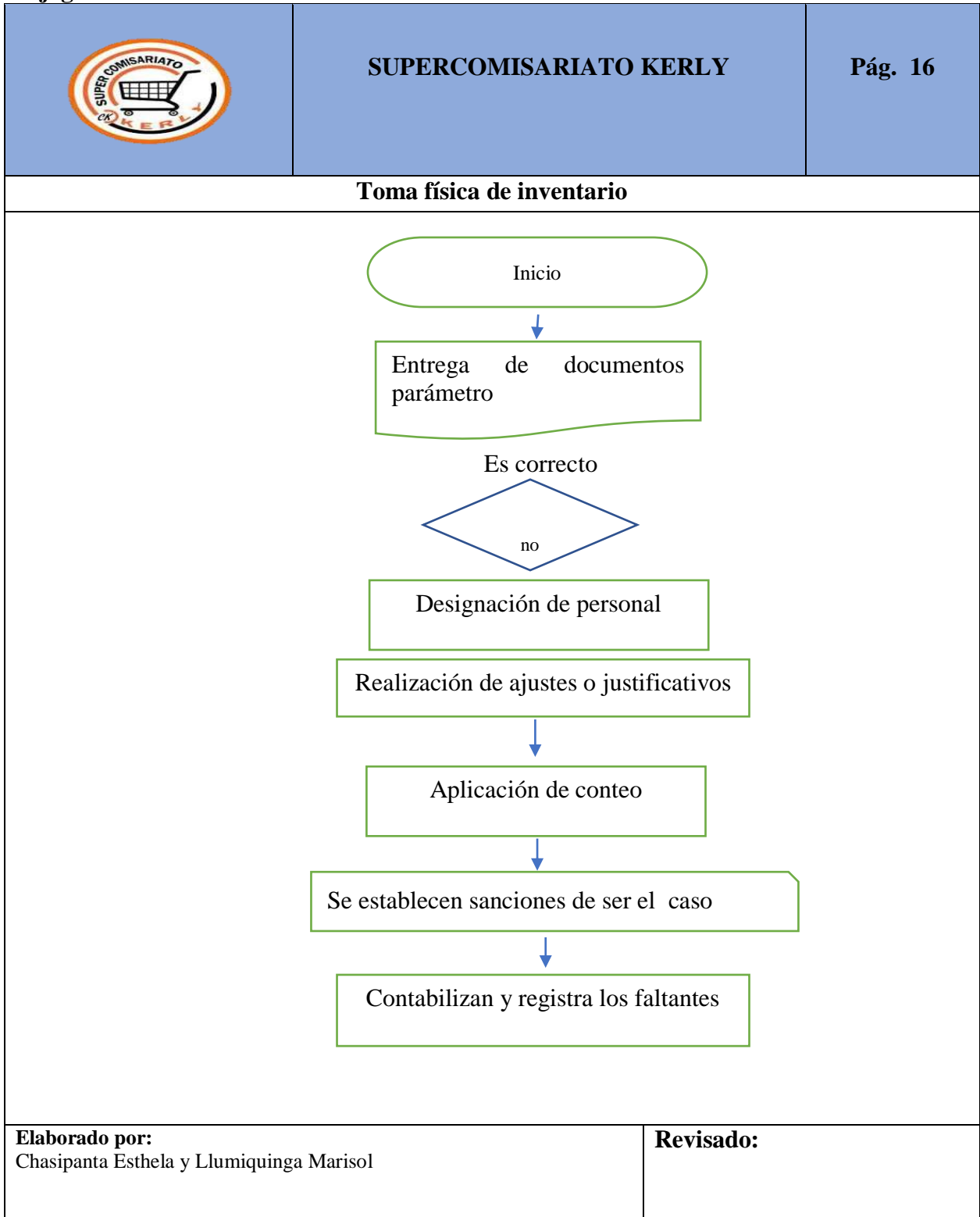
	SUPERCOMISARIATO KERLY	Pág. 14
<p>Procedimientos de ventas</p> <ul style="list-style-type: none"> *Saludar y recibir de forma amable al cliente. *El cliente toma un carrito o canasta para sus productos *El cliente se dirige hacia las estanterías y selecciona los productos que son de su agrado. *Para el pago el cliente acude a caja. *El cajero solicita datos al cliente *Revisión en el sistema si el cliente ya está registrado. *De no estarlo procede a su registro. *Factura los productos seleccionados. *Cobra el valor señalado en la factura. *Verifica los billetes y corrobora que no sean falsos. *Entrega el cambio de dinero en los casos que corresponda *Revisa los productos facturados con los productos despachados. *Entrega la factura y los productos vendidos al cliente. 		
Elaborado por: Chasipanta Esthela y Llumiquinga Marisol	Revisado:	


ÁREA DE INVENTARIO

Políticas de inventario

	SUPERCOMISARIATO KERLY	Pág. 15
Políticas de ventas		
<p>* Las tomas físicas de inventarios se desarrollan de forma parcial o de manera general.</p> <p>*La toma física del inventario general se realiza de forma semestral.</p> <p>*La toma física de inventario se efectuará luego de las fiestas o feriados.</p> <p>*La toma general será efectúa en presencia del contador.</p> <p>*Las diferencias existentes entre el inventario físico y el existente serán revisados con prontitud para identificar su origen y potenciales correcciones.</p> <p>*Las diferencias finales establecidas después de la revisión serán calculadas y atribuidas a personal responsable.</p> <p>*En caso de que los valores a ser descontados al personal sean considerables se realizará los descuentos en varias partes.</p>		
Elaborado por: Chasipanta Esthela y Llumiquinga Marisol		Revisado:

Flujograma de toma física de inventario

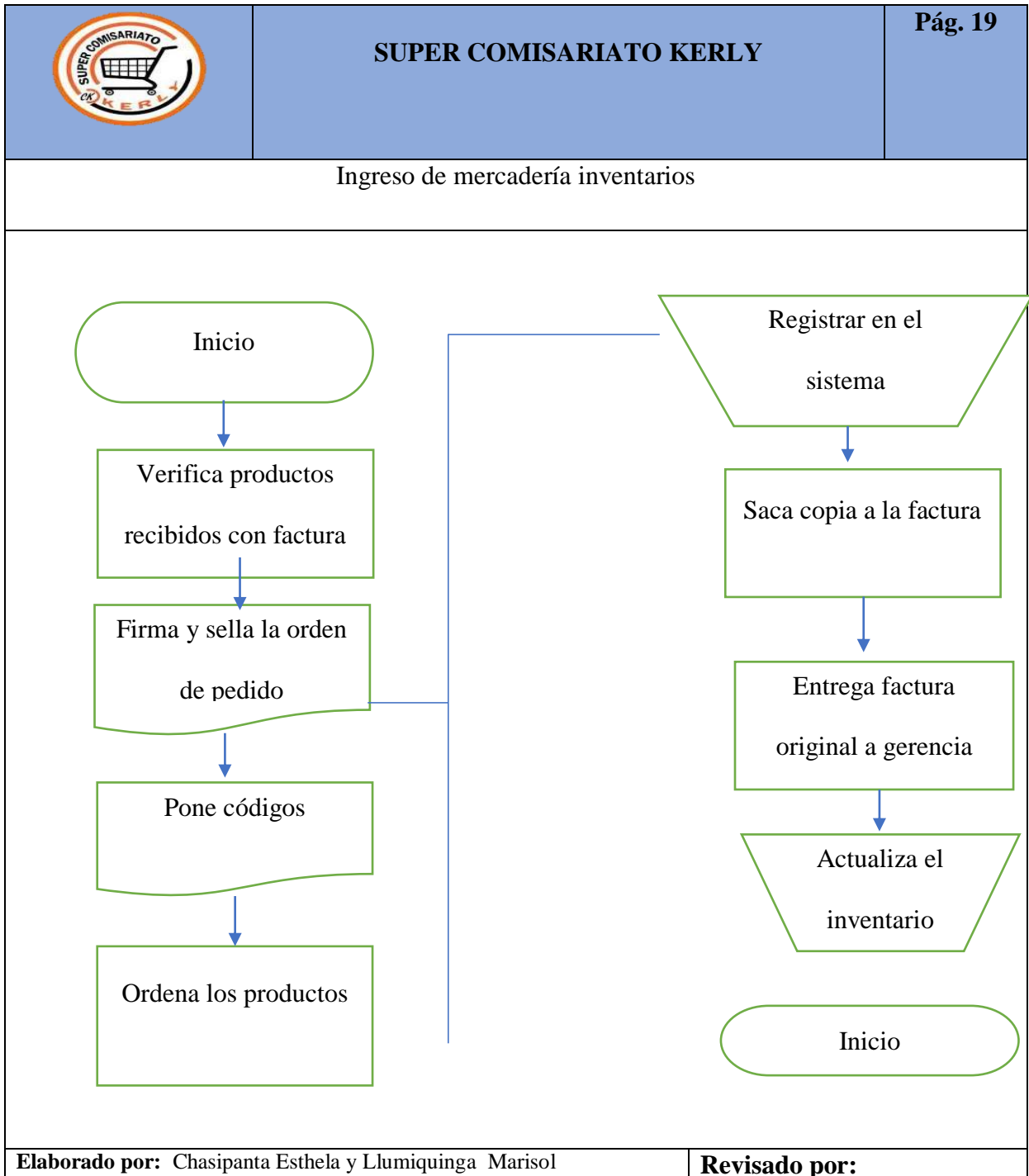


	SUPERCOMISARIATO KERLY	Pág. 17
Procedimientos de toma física de inventarios		
<p>*El gerente general solicita al contador la ejecución de la toma física de inventarios por medio del jefe administrativo financiero.</p> <p>*El contador elabora los formularios y cronograma de las personas que van a ser parte de la toma física y la fecha a ejecutarse y envía al gerente general para su aprobación.</p> <p>*El gerente general verifica y autoriza la ejecución de la toma física.</p> <p>*El contador emite un comunicado al personal involucrado en la toma de inventarios.</p> <p>*El contador imprime los saldos contables de inventario a la fecha de corte conjuntamente con los formularios para la toma física a ejecutarse.</p> <p>*El bodeguero junto con el contador procede al conteo de la mercadería supervisado por el jefe administrativo donde se observan y detallan las novedades de las existencias los mismos que serán anotados por el contador.</p> <p>*El contador posterior a la constatación física comparará los saldos contables de inventarios frente a los saldos de la toma física.</p> <p>*El contador elabora el informe sobre las diferencias de la toma física y envía el informe al gerente general.</p> <p>*El gerente general verifica y analiza los resultados de la toma física y toma decisiones por la cual se elabora un documento como respaldo.</p> <p>*El contador registra las novedades y soluciones aprobadas por el gerente general y se archiva la documentación.</p>		
Elaborado por: Chasipanta Esthela y Llumiquinga Marisol	Revisado:	


Ingreso de mercadería inventarios

	SUPER COMISARIATO KERLY	Pág. 18
Ingreso de mercadería inventarios		
<p>POLÍTICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> *El bodeguero deberá emitir reportes al gerente. *El encargado de la bodega dará informe al jefe administrativo financiero sobre productos maltratados o en mal estado en un plazo no mayor a 24 horas, posterior a la recepción de la mercadería. En cuanto sea: *El bodeguero se responsabilizará de contingentes de los productos en cuanto sea: <ul style="list-style-type: none"> *faltantes, *capacidad de productos, *productos en mal estado consecuencia del tipo de almacenamiento que maneje el bodeguero. *Únicamente el bodeguero podrá recibir y entregar mercadería y en caso que no esté presente deberá exigir un delegado autorizado por el gerente general. *El bodeguero receptorá devoluciones de productos en mal estado, las cuales no representan ingreso de mercadería y serán de consumo interno de la organización. 		
<p>Elaborado por: Chasipanta Esthela y Llumiquinga Marisol</p>	<p>Revisado:</p>	

Flujograma de ingreso de mercadería a ingreso



Procedimientos de ingresos de mercadería

	SUPER COMISARIATO KERLY	Pág. 20
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
<p>Procedimientos de ingresos de mercadería</p> <ul style="list-style-type: none"> *El proveedor se pone en contacto con el jefe administrativo financiero para confirmar la fecha y hora de la entrega de mercadería. *El jefe administrativo financiero notifica al bodeguero la hora de llegada de la mercadería. *El bodeguero recibe la mercadería conforme a la guía de remisión caso contrario no se recibe la mercadería y se da aviso al proveedor. *El bodeguero recibe la factura y demás comprobantes complementarios que sustentan la compra de la mercadería. *El bodeguero procede a revisar los productos según, lo acordado, se compara con la factura y orden de compra en caso de novedades se informa al jefe administrativo financiero para proceder un aviso de reclamo al proveedor. *La mercadería se almacena conforme a la línea de producto, código, medida y marca. *El bodeguero emite un comprobante de ingreso de la mercadería a su registro de inventarios. *Se entrega la factura original y comprobantes adicionales del proveedor al contador conjuntamente con el comprobante de ingreso de la mercadería para el registro de la compra. *El contador archiva la documentación con un previo análisis de la documentación recibida. 		
Elaborado por: Chasipanta Esthela y Llumiquinga Marisol	Revisado por:	

12. IMPACTO TÉCNICO, SOCIAL Y ECONÓMICO

12.1. Impacto técnico

El impacto técnico de la investigación será de manifiesto al momento de aplicar las políticas y procedimientos de ventas, incrementado la eficiencia en cada uno de los procesos ejecutados en el Supercomisariato Kerly, mejorando de manera técnica la fluidez y productividad de cada uno de los colaboradores, contribuyendo a elevar los niveles de ventas de la organización.

12.2. Impacto social

Debido que la propuesta estuvo encaminada a mejorar los procesos efectuado en la empresa, a través de la estructura del sistema de control interno por áreas, para el Supercomisariato Kerly del cantón la Maná, logrando mejorar el porcentaje de las ventas y con ello se reformará la calidad de vida de todos los colaboradores y sus familias.

12.3. Impacto económico

Al mejorar los procedimientos de control se favorecerá el desarrollo de las actividades encaminadas a las ventas, y con ello el nivel de los ingresos económicos se incrementara de manera positiva, permitiendo expandirse a nivel regional y ser más competitivos.

13. PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN

Componentes	FUENTE DE FINANCIAMIENTO			
	Internas			Total
	Autogestión	UTC	Comuni dad	
Componente 1				
Diagnosticar la situación actual del control interno existente, procesos y políticas internas del Supercomisariato Kerly.				200,00
Actividades				
Actividad 1. Diseño y aplicación de un cuestionario para la entrevista al propietario.	40,00			
Actividad 2. Diseño y aplicación de las encuestas al personal.	60,00			
Actividad 3. Tabulación y análisis de la información recopilada.	80,00			
Componente 2				
Aplicar el cuestionario de control interno, estableciendo sus niveles de confianza y riesgo por áreas.				200,00
Actividades				
Actividad 1. Diseño y aplicación del cuestionario de control interno por áreas.	100,00			
Actividad 2. Establecer el nivel de confianza y riesgo.	50,00			
Actividad 3. Elaborar el informe del control interno.	50,00			
Componente 3				
Desarrollar la propuesta del manual del sistema de control interno para el Supercomisariato Kerly del cantón La Maná.				460,00
Actividades				
Actividad 1. Diseño del manual de funciones.	150,00			
Actividad 2. Diseño y aplicación del cuestionario del control interno	150,00			
Actividad 3. Determinación del nivel de riesgo y los hallazgos.	100,00			
Actividad 4. Aplicación indicadores económicos	60,00			
Total				\$860,00

Fuente: Estudiantes investigadoras

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1. Conclusiones

- El diagnóstico de la situación actual en el Supercomisariato Kerly permitió conocer que los procedimientos efectuados en la empresa son inadecuados, debido que no se cuenta con una misión y visión, objetivos, valores ni una estructura organiza y funcional establecidos de manera documental, por ello la mayoría de los empleados desconoce sobre los mismos.
- La aplicación del cuestionario de control interno por áreas, permitió determinar los siguientes hallazgos: inexistencia de un manual de funciones, no socialización de los objetivos entre los empleados, ausencia de un plan de capacitaciones para el área administrativa, no contar con procedimientos documentados para el área de ventas, no existe una cultura de administración de riesgos, ni se ha planteado indicadores para medir el desempeño del personal, inadecuado sistema de comunicación interna y tampoco se han efectuado actividades de control interno, por ello se emitió recomendaciones encaminadas a subsanar y mejorar los aspectos que presentaron falencias.
- Con el propósito de mejorar las actividades efectuadas por los colaboradores del Supercomisariato Kerly se sugirió un direccionamiento estratégico conformado por la misión, visión, valores corporativos, un organigrama estructural, un manual de funciones con la descripción de las actividades efectuadas en los diversos departamentos administrativo, de compras, de ventas, e inventarios; además se planteó un manual de políticas y procedimientos enfocados a las áreas de compra, ventas e inventarios con el fin de mejorar significativamente la efectividad con que se realizan los procesos que competen a tales áreas.

14.2. Recomendaciones

- Se recomienda a la parte directiva del Supercomisariato Kerly aplicar políticas y funciones que ayuden a regular el comportamiento del personal con la finalidad de alinear el desarrollo de sus actividades y generar un compromiso con los objetivos y el cumplimiento de la visión y misión de la empresa.
- Se recomienda tomar en consideración cada una de las recomendaciones efectuadas frente a los hallazgos detectados, para resguardar y asegurar los recursos de la empresa, maximizando la productividad de su talento humano por medio de planes de capacitación basados en las necesidades del personal.
- Es importante que la implementación del manual de políticas y procedimientos sugeridos para los departamentos de compras, de ventas e inventarios sea acompañado de un adecuado proceso de difusión entre todo el personal para contribuir al buen funcionamiento y manejo adecuado de estos departamentos.

15. BIBLIOGRAFIA

- Amores, K. (2013). Fundamentos de auditoría (Primera ed.). Madrid, España: Publicaciones Vértice.
- Andino, M., & Nogales, P. (2016). Auditoria y control gubernamental (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: UOC.
- Balderas, J. (Junio de 2017). Tipos de Investigación. Recuperado el 20 de 01 de 2019, de <https://jose-mario-balderas-reyes-unadm.blogspot.com/2017/08/tipos-de-investigacion.html>
- Ballart, X. (2010). Innovación en la gestión pública y en la empresa privada (Primera ed.). Madrid, España: Publicaciones Andalucia.
- Bermeo, L., & Díaz, G. (2016). Análisis del control interno en las Organizaciones sin fines de lucro en Santa Cruz (Primera ed.). Santa Cruz de La Sierra: Editorial Horizontes Andinos.
- Blanco, Y. (2015). Auditoría integral: normas y procedimientos (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Buendía, W. (2015). Auditoría y control interno las dos caras de una moneda (Primera ed.). Madrid, España: Cengage.
- Carballo, J. (2013). Control de la gestión empresarial texto y caso práctico (Octava ed.). Madrid, España: Esic.
- Couto, L. (2011). Auditoría de la cultura empresarial (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones Sin Fronteras.
- Daft, R. (2011). Teoría y diseño organizacional (Décima ed.). México, México: Cengage.
- Drucker, P. (2016). Análisis de la Estrategia de las Organizaciones. (Segunda edición ed.). Bogotá: Editorial Antares.
- Estupiñán. (2015). Administración de riesgos y la auditoría interna (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: ECOE.
- Fernández, I., & Días, M. (2014). Composición de la economía: pequeñas y medianas empresas (Vol. 21 ed.). Lima, Perú: Revista Empresarial Perú Independiente.
- Fonseca, L. (2012). Introducción al Control interno (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Editorial UOC.

- Galván, O. (2014). Manual práctico de Auditoria . Buenos Aires, Argentina: Editorial Lid.
- Gili, J. (2017). Claves de la estructura organizativa (Primera edición ed.). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.
- González, X., & Giler, R. (2015). Bases de auditoría en empresas privadas (Primera ed.). Buenos Aires: Ediciones Dunken.
- Gorozabel, J. (2014). Diccionario contable y de auditoría (Primera ed.). Quito, Ecuador: Luz de América.
- Hernández, S. (2012). Contabilidad bancaria: financiera, de gestión y auditoría (Primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial adventure.
- Iguasnia, G. (2016). Diseño de un sistema de procedimientos de control interno administrativo financiero aplicado al comisariato automotriz. Quito, Ecuador: UCE.
- Iturbide, G. (2014). Apuntes de auditoría. México.: Editorial Patria.
- Izasa, A. (2018). Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas. (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Lama, M. (2016). La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño de la gestión del Gobierno de Piura (Primera ed.). Piura, Perú: Grin Verlag.
- Lomelí, N. (2014). Formacion profesional basica: campo del auditor (Primera ed.). Lima, Perú: Paralelo editorial.
- Lugo, J., & Ortiz, P. (2014). Reflexiones sobre la Auditoría financiera (Octava ed.). México: Editorial Patria.
- Mantilla, S. (2015). Control interno informe COSO. Lima: Ediciones ECOE.
- Meléndez, J. (2016). Control interno (Primera ed.). Tumbes, Perú: Universidad Católica de Chimbote.
- Rosales, J. (2016). Diseño de Manual de Procedimientos Contables para la Empresa Boop del Ecuador Cia.Ltda. UNAM, 70 P.
- Roura, T. (2016). Auditoría en el sector comercial: normas y procedimientos (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: UOC.
- Rueda, G., & Litardo, A. (2013). Auditoría Interna para PYMES (Segunda ed.). Santa Cruz, Bolivia: Horizontes Literarios.

- Sánchez, J. (2013). *Indicadores de gestión empresarial de la estrategia a los resultados* (Primera ed.). Estados Unidos, Estados Unidos: Palibrio.
- Serrano, A., Señalín, L., Vega, F., & Herrera, J. (2017). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras de Machala* (Vol. 39). (I. 0. 1015, Ed.) Machala, Ecuador: Revista Espacios.
- Supe, L. (2011). *Control interno en el departamento financiero y su incidencia en la presentación de información financiera*. Ambato, Ecuador: UTA.
- Tirado, K. (2014). *Fundamentos de auditoria* (Primera ed.). Valaparaíso, Chile: Editorial Norma.
- Uribe, M., & Reinoso, J. (2014). *Sistema de indicadores financieros* (Primera ed.). Madrid, España: Ediciones de la U.
- Valencia, L. (2011). *Entorno de las Pymes* (Vol. N° 13). (V. 3, Ed.) Bogotá: Revista Latitudes.
- Vega, R. (2015). *El control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010*. (12), 148 p. .

16. ANEXO

Anexo 1. Hoja de vida de la docente tutora



DATOS PERSONALES

NOMBRES Y APELLIDOS: VERÓNICA ALEXANDRA PONCE ÁLAVA

FECHA DE NACIMIENTO: 29 DE SEPTIEMBRE DE 1980

CEDULA DE CIUDADANÍA: 120428631-2

ESTADO CIVIL: UNIÓN LIBRE

NÚMEROS TELÉFONICOS:

CELULAR 0991407676;

DOMICILIO 052 – 770-430.

E-MAIL: veropa29@hotmail.com / veropa1980@hotmail.com

INFORMACIÓN ACADÉMICA

NIVEL PRIMARIO: ESCUELA DELIA IBARRA DE VELASCO

NIVEL SECUNDARIO: COLEGIO TÉCNICO SUPERIOR JUAN MONTALVO

NIVEL SUPERIOR: UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

PREGRADO: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

POSGRADO: UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TÍTULO / GRADO

DE POSGRADO: MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TÍTULOS OBTENIDOS

- INGENIERA EN CONTADURIA PUBLICA AUTORIZADA CPA, ESCUELA DE ECONOMIA Y FINANZA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES UTEQ.
- MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA – UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Anexo 2. Hoja de vida de los investigadores - Estudiantes**DATOS PERSONALES**

NOMBRES: ESTHELA ALEXANDRA
 APELLIDOS: CHASIPANTA BARAJA
 CÉDULA DE CIUDADANIA: 050352840-8
 FECHA DE NACIMIENTO: 10 DE FEBRERO 1993
 LUGAR DE NACIMIENTO: LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI
 NACIONALIDAD: ECUATORIANA
 ESTADO CIVIL: UNIÓN LIBRE
 CELULAR: 0995657228
 EMAIL: esthela.chasipanta8408@utc.edu.ec

**INFORMACIÓN ACADÉMICA**

PRIMARIA: ESCUELA TEÓFILO SEGOVIA
 SECUNDARIA: COLEGIO DE BACHILLERATO TÉCNICO LA MANÁ
 SUPERIOR: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN “LA MANÁ”

TÍTULOS OBTENIDOS

- MAESTRA DE CORTE Y CONFECCIÓN
- BACHILLER TÉCNICO EN COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN

CERTIFICADOS OBTENIDOS

SUFICIENCIA DE INGLÉS: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

LA BOLSA Y SU FUNCIONAMIENTO: BOLSA DE VALORES DE QUITO

CAPACITACIÓN TRIBUTARIA: SERVICIO DE RENTAS INTERNAS.

I CONGRESO INTERNACIONAL DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Anexo 3. Hoja de vida de los investigadores – Estudiantes 2**DATOS PERSONALES**

NOMBRES: CLELIA MARISOL
 APELLIDOS: LLUMIQUINGA GUAMAN
 CÉDULA DE CIUDADANIA: 050294152-9
 FECHA DE NACIMIENTO: 30 DE NOVIEMBRE 1983
 LUGAR DE NACIMIENTO: LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI
 NACIONALIDAD: ECUATORIANA
 ESTADO CIVIL: SOLTERA
 CELULAR: 0967776889
 EMAIL: marisol.llumiquinga1529@utc.edu.ec

**INFORMACIÓN ACADÉMICA:**

PRIMARIA: ESCUELA ERNESTO NOBOA Y CAAMAÑO
 SECUNDARIA: COLEGIO MONSEÑOR LEÓNIDAS PROAÑO EXTENSIÓN “LA MANÁ”
 SUPERIOR: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN “LA MANÁ”

TÍTULOS OBTENIDOS

BACHILLER CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

CERTIFICADOS OBTENIDOS

SUFICIENCIA DE INGLÉS: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

CAPACITACIÓN TRIBUTARIA: SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Anexo 4. Formato de entrevista dirigida al propietario de Supercomisariato Kerly



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN "LA MANÁ"
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Entrevista dirigida al gerente de Supercomisariato Kerly del cantón La Maná

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de los procesos y políticas internas del Supercomisariato Kerly.

1.- ¿El Supercomisariato Kerly cuenta con una misión y visión definidas?

.....

En caso de ser negativa la respuesta mencionar ¿por qué no se elaborado?

.....

2. ¿Se han definido objetivos y valores que rijan el accionar del Supercomisariato Kerly?

.....

3. ¿Se cuenta con una estructura orgánica funcional que señale los roles de los trabajadores en el Supercomisariato Kerly?

.....

4. Se dispone de políticas y lineamientos que regulen las actividades dentro del Supercomisariato?

.....

5¿El Supercomisariato Kerly posee un logotipo que lo identifique?

.....

6¿Se ha diseñado un plan publicitario que permita dar a conocer los productos que expende en el Supercomisariato Kerly?

.....

¿Mencione qué tipo de estrategias publicitarias emplea?

.....

7¿Se efectúan capacitaciones? De ser positiva la respuesta mencione la frecuencia y temas.

8¿Se dispone de equipo tecnológico actualizado para efectuar las actividades en el Supercomisariato Kerly?

9¿Considera necesario la implementación de un sistema de control interno como herramienta para la determinación de la información financiera en la empresa?

.....

10¿Planifica usted los gastos en un determinado período?

.....

11¿La empresa cuenta con funciones y procedimientos bien definidos?

.....

12¿Considera que el diseño de un sistema de control interno beneficiará al Supercomisariato Kerly?

.....

13¿Se efectúan evaluaciones del desempeño del talento humano que labora en el Supercomisariato Kerly?

.....

14. ¿Qué técnicas o instrumentos se emplea para este propósito?

.....

15¿Realiza supervisión al desempeño en el proceso de actividades de los colaboradores para tomar las medidas necesarias?

.....

16¿Se cuenta sistema contable computarizado?

.....

17¿La información de los estados financieros es recibida oportunamente para la adecuada toma de decisiones?

.....

18¿Considera que el proceso contable que lleva la empresa es el adecuado?

.....

19¿Se efectúan ventas a crédito?

.....

20¿Se verifica la calidad de la mercadería antes de ser exhibida en la perchas? Mencione la frecuencia.

.....

21¿Existen políticas sobre las actividades a realizar en caja?

.....

22¿Con qué frecuencia se revisa los pedidos y la fecha de caducidad de los inventarios de los productos en el Supercomisariato Kerly?

.....

23¿Se emiten reportes sobre los productos caducados y pérdidas por deterioro?

.....

24¿Se imparte capacitaciones al personal del Supercomisariato Kerly?

.....

25¿Se otorga incentivos laborales a los empleados en el Supercomisariato Kerly?

.....

Anexo 5. Formato encuesta a los colaboradores del Supercomisariato Kerly



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN “LA MANÁ”
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Encuesta dirigida a los colaboradores del Supercomisariato Kerly del Cantón La Maná.

OBJETIVO: Identificar la problemática, así como las posibles soluciones para Supercomisariato Kerly

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en el Supercomisariato Kerly?

Menos de 1 año	
De 2 a 5 años	
Más de 5 años	

2. ¿Se ha proporcionado un manual de funciones para efectuar sus actividades?

Si	
No	

3. ¿Conoce usted si existen políticas y objetivos dentro de la empresa?

Si	
No	

4. ¿Conoce usted si la empresa posee una misión, visión y valores definidos?

Si	
No	
Desconoce	

5. ¿Tiene conocimiento si la empresa posee un organigrama estructural?

Si	
No	
Desconoce	

6. El sueldo percibido es acorde a las labores que usted desempeña?

Acorde	
Poco acorde	
Nada acorde	

7. ¿Se encuentra afiliado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)?

Si	
No	

8. Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa para mejorar el desempeño de su cargo?

Siempre	
A veces	
Nunca	

9. La parte administrativa toma en cuenta su opinión en la toma de decisiones?

Siempre	
A veces	
Nunca	

Anexo 6. Formato cuestionario control interno



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN “LA MANÁ”
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Encuesta dirigida a los colaboradores del Supercomisariato Kerly del cantón La Maná.

OBJETIVO: Diagnosticar la situación actual del control interno existente, procesos y políticas internas del Supercomisariato Kerly.

Control interno					
AMBIENTE CONTROL					
Nº	Área: Administrativa	SI	NO	S/N	OBSERVACIONES
1	¿En el Supercomisariato se cuenta con un Código de ética?				
2	¿Existe una estructura orgánica funcional?				
3	¿Existe un manual de funciones que permita la asignación de responsabilidades?				
4	¿La parte administrativa de la empresa ha definido objetivos globales para la empresa?				
5	¿Se han socializado estos objetivos entre los empleados de la empresa?				
6	¿Existen controles adecuados para la medición del cumplimiento de los objetivos?				
7	¿En el Supercomisariato Kerly se efectúa la delegación de autoridad?				
8	¿Existe un programa de capacitación para la parte administrativa?				
9	¿Se toman acciones indispensables para evaluar a los competidores?				
10	¿Se efectúan estudios que permitan detectar y prevenir riesgos en la empresa?				
11	¿La administración del Supercomisariato Kerly promueve y mantiene un alineamiento de comunicación abierta?				
12	¿Se han establecido mediadas para reportar quejas o sugerencias?				
	Área: Caja				
13	¿El efectivo que ingresa al Comisariato es custodiado por una persona ajena al cajero?				
14	¿Es automático el sistema de facturación en el Área de Caja?				
15	¿Se programa por anticipado los ingresos provenientes de ventas?				
16	¿El dinero que ingresa diariamente al				

	Comisariato por concepto de ventas es depositado al final del día?				
17	¿Se archiva adecuadamente los comprobantes de depósitos y quedan disponible para ser inspeccionados?				
18	¿Existe un procedimiento previo a la aceptación de cambio de cheques por compras?				
19	¿Reciben los empleados el pago de sueldo mediante cheques o transferencia?				
20	¿Se emplea alguna cuenta bancaria especial para las nóminas?				
21	¿El sistema de facturación del Comisariato funciona de forma eficiente?				
22	¿Se revisan periódicamente los accesos que tiene cada usuario en relación al sistema informático para que estos estén acorde a sus funciones?				
23	¿Para la salida de dinero de caja se requiere de la autorización escrita del propietario?				
24	¿Se mantiene una cantidad determinada para fondo de caja chica?				
25	¿Se lleva un registro de desembolsos para gastos menores?				
26	¿Existen políticas que establecen valores máximos de desembolsos en efectivo?				
27	¿Existe una persona responsable de la recepción de dinero de caja?				
28	¿Las salidas de efectivo solo pueden realizarse por personal autorizado?				
29	¿Este proceso está debidamente sustentado por algún documento (egreso de caja, recibo, etc.)				
	Área: Talento Humano				
30	Existen políticas para el desarrollo de los procesos:				
31	Reclutamiento				
32	Selección				
33	Capacitación				
34	Evaluación				
35	¿Dichas políticas son adecuadas?				
36	¿Existe en el Supercomisariato Kerly una persona que se encarga de realizar las evaluaciones de desempeño del personal?				
37	¿Existe conexión entre los objetivos del				

	Comisariato y las estrategias de ventas?				
38	¿Se realiza de forma frecuente informe de cumplimiento de las actividades planificadas?				
39	¿El nivel de desempeño del talento humano en la empresa es aceptable?				
40	¿Se sanciona el incumplimiento de los valores éticos e institucionales?				
41	¿Se confirma la información proporcionada por el trabajador?				
42	¿Los colaboradores tienen el conocimiento y habilidades para desempeñar sus funciones?				
43	¿El número adecuado de personal para cumplir con todas las responsabilidades que tiene el departamento?				
44	¿Los pagos al personal se realizan de forma puntual?				
45	¿El personal del Comisariato se encuentra debidamente afiliado al IESS?				
	Inventarios				
46	¿Los productos de tipo perecedero están protegidas contra daños que presenta el ambiente?				
47	¿Se lleva un registro de los productos que presentan algún daño?				
48	¿Los productos son almacenados por separado según sus correspondientes características?				
49	¿La bodega en que se almacenan los productos se encuentra acondicionada?				
50	¿Se realiza verificaciones físicas de los productos?				
51	¿Existe una política de provisiones para obsolescencia de los productos?				
52	¿Existe una persona que se responsabiliza de la gestión de inventario				
53	¿Antes de realizar un pedido se realiza verifican las existencias?				
54	¿La personal responsable de la gestión de resultados dispone de un registro de proveedores de cada producto?				
55	¿Se realiza un presupuesto mensual para la adquisición de mercadería?				
56	¿Previo a la realización de un pedido se solicita la cotización de los productos a adquirir?				
57	¿Las adquisiciones de mercadería son				

	sustentadas por órdenes de compra?				
	Ventas				
58	¿El personal de ventas conoce la visión y misión del Supercomisariato Kerly?				
59	¿Se efectúan capacitaciones para el personal del área de ventas?				
60	¿Se han definidos reglas claras para la atención al cliente?				
61	¿Se han establecido indicadores para medir el logro de los objetivos en el área de ventas?				
62	¿Existe un manual de procedimientos para el área de ventas?				
63	¿Se efectúan evaluaciones periódicas para el personal del área de ventas?				
64	¿Se efectúan actividades post venta?				
65	¿Se efectúan revisiones periódicas de las facturas emitidas en el área de ventas?				
66	¿Se dispone de un software para la emisión de comprobantes de venta?				
59	¿La estructura orgánica del Comisariato se encuentra claramente establecida?				
60	¿Posee el Comisariato un organigrama estructural?				
	EVALUACIÓN DE RIESGOS				
61	¿Existe una cultura de administración de riesgos en el Comisariato?				
62	¿Los directivos del Comisariato han establecido un sistema de control para el cumplimiento de las actividades planificadas?				
63	¿La gerencia ha definido objetivos y estrategias para cumplirlos?				
64	¿Han sido difundidos dichos objetivos y estrategias a todo el talento humano?				
65	¿Se han establecido mecanismos para determinar errores o deficiencias que se pudieran estar suscitándose en alguna área?				
66	¿Se realiza constantemente arquezos de caja?				
67	¿Los empleados rotan en sus cargos de trabajo?				
	ACTIVIDADES DE CONTROL				
68	¿Los directivos realizan estudios para mitigar riesgos?				
69	¿Existen indicadores para medir el desempeño del personal?				
70	¿El sistema contable y de facturación de la				

	entidad tiene una estructura para diseño e implementación, de manera que se controle su desarrollo y mantenimiento?				
71	¿Se capacita al personal para el manejo de sistemas informáticos?				
72	¿El uso o conocimiento de la clave lo tiene exclusivamente el propietario?				
73	¿En caso de daño del equipo informático la información del Comisariato se encuentra debidamente respaldada?				
74	¿Los equipos informáticos tienen un programa antivirus?				
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
75	¿El personal conoce los objetivos, misión, visión y valores del Comisariato?				
76	¿Se generan reportes periódicos sobre las actividades desarrolladas?				
77	¿Calificaría como adecuado el sistema de comunicación del Comisariato?				
78	¿La comunicación y sistema de información son adecuados?				
MONITOREO					
79	¿Considera que los reglamentos existentes que norman las actividades de la empresa son aplicables a las funciones que realiza?				
80	¿Existe una rutina de permanente seguimiento y evaluación del desempeño del control interno para determinar las mejoras y ajustes requeridos?				
81	¿Existen acciones de control y seguimiento para cada área?				
82	¿Se analizan con frecuencia el sistema de control interno?				

Anexo 7. Evidencias fotográficas

Foto 1: Entrevistando al propietario



Foto 1: Programa informático empleado

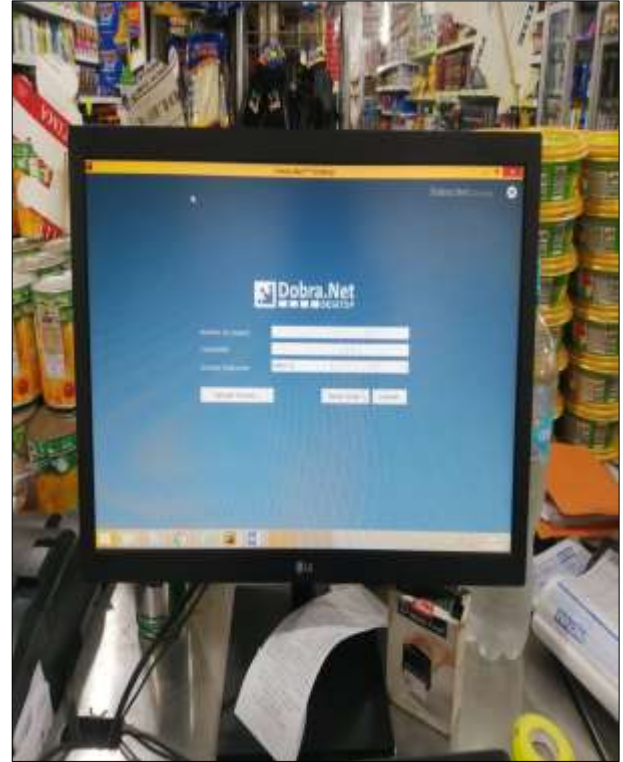
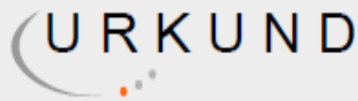


Foto 3: Encuestando Colaboradores



Foto 4: Encuestando colaboradores



Anexo 8. Resultado del URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS-CHASIPANTA-LLUMIQUINGA.docx (D64638831)
 Submitted: 2/29/2020 5:57:00 PM
 Submitted By: pedro.diaz0606@utc.edu.ec
 Significance: 8 %

Sources included in the report:

CALERO ANTIPLAGIO 21 DE FEBRERO MMM (2).docx (D64230597)
 CALERO ANTIPLAGIO 21 DE FEBRERO MMM (2).docx (D64230659)
 C&G tesis revisada y aceptada por presidente.docx (D64177569)
 TESIS GUERRA & QUINTANILLA F.docx (D64069869)
<https://docplayer.es/62007754-Tema-tesis-para-optar-al-titulo-de-maestro-en-contabilidad-con-enfasis-en-auditoria-autor-lic-florencio-german-perez-ubeda.html>
<https://docplayer.es/128305240-Analisis-control-interno-del-proceso-de-compra-del-inventario-de-la-lubricadora-blanquita-autor-cecilia-rocio-lopez-vera.html>
<https://docplayer.es/80148817-Universidad-tecnica-de-ambato-facultad-de-contabilidad-y-auditoria-carrera-contabilidad-y-auditoria-modalidad-semipresencial.html>

Instances where selected sources appear:

94

