



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ALMACÉN
CRÉDITOS MADRIL UBICADO EN EL CANTÓN LA MANÁ
PROVINCIA DE COTOPAXI”**

Proyecto de investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

AUTORAS:

Tatiana Elizabeth Florencia Suntasig

Diana Isabel Macías Correa

TUTORA:

CPA. Rosa Marjorie Torres Briones

**LA MANÁ – ECUADOR
MARZO – 2020**

DECLARATORIA DE AUDITORÍA

Nosotras Tatiana Elizabeth Florencia Suntasig y Diana Isabel Macías Correa, declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: “Sistema de control interno para el almacén créditos Madril ubicado en el cantón la Maná provincia de Cotopaxi”, siendo la CPA. Rosa Marjorie Torres Briones tutora del presente trabajo; y eximamos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

Tatiana Elizabeth Florencia Suntasig
C.I: 050367909-4

Diana Isabel Macías Correa
C.I: 050405679-7

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutora del proyecto de Investigación con el Título: “Sistema de control interno para el almacén créditos Madril ubicado en el cantón la Maná provincia de Cotopaxi”, de Tatiana Elizabeth Florencia Suntasig y Diana Isabel Macías Correa 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 evaluación del Tribunal de Validación del Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.



CPA. Rosa Marjorie Torres Briones
C.I: 120361711-1
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 Unidad Académica de Ciencias Administrativas ; por cuanto, las postulantes: Florencia Suntasig Tatiana Elizabeth y Macías Correa Diana Isabel, con el título de Proyecto de Investigación: Sistema de control interno para el almacén créditos Madril ubicado en el 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.

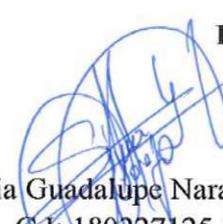
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, febrero del 2020

Para constancia firman:


Mg. Mauricio Rubén Franco Coello
C.I: 050180544-4
LECTOR 1 PRESIDENTE


Dra. Carmen Yesenia Garibaldi Alcívar
C.I: 130888741-1
LECTOR 2 MIEMBRO


Mg. Silvia Guadalupe Naranjo Lozada
C.I: 180227125-2
LECTOR 3 SECRETARIA

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento infinito a Dios, quien me dio la vida, la inteligencia y la capacidad para lograr mis sueños. Mi eterna gratitud a mis padres, hermanos y esposo, quienes supieron apoyarme en todo momento, que con sus palabras de ánimo no me han permitido abandonar mi meta. Agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi extensión La Maná, por ser importante centro de formación académica, en especial agradezco a mi tutora de tesis CPA. Rosa Torres, quien con su sabiduría colaboró de forma desinteresada en el desarrollo de este proyecto.

Tatiana

Agradezco a Dios por darme la fuerza necesaria para seguir adelante y cumplir mis metas. Con mucho amor a mis padres por darme la vida, por la formación y educación que con mucho esfuerzo e ímpetu lograron enseñarme. A mi esposo por brindarme su apoyo incondicional, que con su amor y confianza me ayudó a lograr mis objetivos. A mi tutora de tesis por su tiempo, paciencia y dedicación permitiéndome culminar con este proyecto de investigación.

Diana

DEDICATORIA

Este logro alcanzado se lo dedico a Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres Carlos y Ximena, quienes gracias a su amor y esfuerzo han velado por mi bienestar y educación. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presenta sin dudar ni un solo momento de mi inteligencia y capacidad. A mi esposo y hermanos por estar a mi lado en las buenas y en las malas brindándome su cariño y apoyo incondicional para seguir adelante. De manera muy especial a mi recordada abuelita porque es la luz que ilumina mi sendero, siendo la mujer que Dios destino para que sea mi Ángel en esta tierra aunque no esté presente físicamente.

Tatiana

Dedico esta meta alcanzada a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, a mis padres Norma y Bitervo quienes siempre me brindaron su apoyo incondicional siendo un pilar fundamental para la culminación de mi carrera, a mi esposo por sus palabras, confianza y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente, y a mi amada hija Scarleth por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

Diana

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ALMACÉN CRÉDITOS MADRIL UBICADO EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI”

Autoras:

Florencia Suntasig Tatiana Elizabeth
Macías Correa Diana Isabel

RESUMEN

La presente investigación se realizó con la finalidad de diseñar un Sistema de Control Interno para el Almacén Créditos Madril como parte primordial para el buen desarrollo de sus actividades, mediante políticas y procedimientos logrando un manejo adecuado en el proceso de sus operaciones, la cual brindará un mejor servicio e información precisa a sus clientes, proveedores y terceros, permitiendo maximizar sus ganancias y minimizar riesgos. El almacén Créditos Madril no cuenta con un sistema de control interno bien estructurado, lo cual no le permite cumplir con las metas y objetivos planteados, mismo que puede provocar pérdidas económicas, de eficiencia y razonabilidad de la información contable y tener como consecuencia una toma de decisiones incorrecta. Para la realización de este trabajo es necesaria la aplicación de una estrategia metodológica exploratoria en la que se utilizarán técnicas como la entrevista al Gerente la cual facilitará detectar los problemas existentes en el almacén, además se aplicó la técnica de la entrevista a los empleados para poder emplear la herramienta administrativa llamada FODA, que logrará identificar fortalezas relacionadas con la calidad de producto o servicio que ofrece la empresa, así como también las debilidades referidas a la ausencia de capacitaciones relacionadas con el tema de control interno, carencia de un manual de funciones y procedimientos. Los aportes que tendrá este proyecto es mejorar el desarrollo de los procesos operativos a través de políticas y procedimientos establecidos en el almacén. Este proyecto de investigación fue importante porque mediante un sistema de control interno el almacén Créditos Madril podrá obtener un control adecuado de todas las operaciones que se efectúan diariamente, obteniendo fiabilidad en la información administrativa y económica, cumpliendo a cabalidad con las políticas aplicadas. El impacto que tuvo este proyecto fue social y económico porque consiguió la satisfacción de los clientes obteniendo ganancias en las ventas realizadas, los beneficiarios de este proyecto son el propietario y el personal que labora en el almacén, ayudando a desenvolverse en el medio que laboran diariamente.

Palabras claves: Control Interno, Sistema, Almacén, Actividades, Operaciones

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

“INTERNAL CONTROL SYSTEM FOR THE APPLIANCE STORE “CREDITOS MADRIL” LOCATED IN LA MANÁ CANTON, COTOPAXI PROVINCE”

Authors:

Florencia Suntasig Tatiana Elizabeth
Macías Correa Diana Isabel

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the purpose to design an internal control system for the appliance store “Créditos Madril” as a fundamental part for the good development of its activities, through policies and procedures achieving an adequate management in the process of its operations, which will provide a better service and accurate information to its customers, suppliers and third parties, allowing to maximize profits and minimize risks. This appliance store does not have a well-structured internal control system, which does not allow it to meet the stated goals and objectives and can cause economic losses, efficiency and reasonableness of the accounting information and result in a takeover of wrong decisions. In order to carry out this work, it is necessary to apply an exploratory methodological strategy in which techniques such as the interview with the manager will be used, this will facilitate the detection of the problems existing in the store, in addition the technique of the interview to the employees was applied to be able to use the administrative tool called SWOT analysis, which will identify strengths related to the quality of product or service offered by the company, as well as weaknesses related to the lack of training related to the issue of internal control, lack of a manual of functions and procedures. The contributions that this project will have are to improve the development of operational processes through policies and procedures established in the store. This research project was important because, through an internal control system, the appliance store will be able to obtain an adequate control of all operations that are carried out daily, obtaining reliability in administrative and economic information, fully complying with the policies applied. The impact that this project had was social and economic because it achieved the satisfaction of the clients obtaining profits in the sales, the beneficiaries of this project are the owner and the staff that work in the store, helping to develop the environment where they work daily.

Keywords: Internal Control, System, Appliance Store, Activities, Operation

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: Florencia Suntasig Tatiana Elizabeth y Macias Correa Diana Isabel, cuyo título versa **“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ALMACÉN CRÉDITOS MADRIL 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 peticiarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimare conveniente.

Atentamente



Mg. Sebastián Fernando Ramón Amores
C.I: 050301668-5
COORDINADOR DEL CENTRO DE IDIOMAS

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
DECLARATORIA DE AUDITORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
INTRODUCCIÓN.....	xvii
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	4
4.1. Beneficiarios Directos	4
4.2. Beneficiarios Indirectos.....	4
5. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
6. OBJETIVOS.....	6
6.1. Objetivo general	6
6.2. Objetivos específicos.....	6
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS:.....	7
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA - TÉCNICA.....	8
8.1. ANTECEDENTES	8
8.1.1. Nacionales	8
8.1.2. Internacional	9
8.2. MARCO TEÓRICO	10
8.2.1. Empresa	10

8.2.1.1. La microempresa	10
8.2.1.2. Características de la microempresa	11
8.2.2. Control interno.....	11
8.2.2.1. Tipos de control interno.....	13
8.2.2.2. Fases de estudio del control interno	14
8.2.2.3. Normas del control interno	14
8.2.2.4. Componentes del control interno según el COSO.....	15
8.2.2.5. Elementos básicos del control interno	16
8.2.2.6. Método de evaluación de control interno	17
8.2.2.7. Métodos de evaluación	17
8.2.3. Importancia de los manuales	18
8.2.3.1. Objetivos de los manuales	18
8.2.3.2. Tipos de manuales	19
8.2.4. Manual de procedimientos.....	20
8.3. MARCO CONCEPTUAL	21
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS	23
10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL	23
10.1. Tipos de Investigación.....	23
10.1.1. Investigación de Campo	23
10.1.2. Investigación Descriptiva	23
10.2. Métodos de Investigación.....	24
10.2.1. Método deductivo	24
10.2.2. Método inductivo.....	24
11. INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN A UTILIZAR	24
11.1. Técnicas de investigación.....	24
11.1.1. Entrevista.....	25
11.2. Población y Muestra	25
11.2.1. Población	25
11.2.2. Muestra.....	25
12. PRESUPUESTO DE FINANCIAMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA	26
13. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	27
CAPÍTULO II.....	28

2.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	28
2.1.	Breve caracterización del Almacén Créditos Madril.....	28
2.2.	Datos de la empresa.....	28
2.2.1.	Identificación de la empresa	28
2.2.2.	Localización.....	28
2.2.3.	Actividades productivas de la empresa	28
2.2.4.	Misión.....	29
2.2.5.	Visión.....	29
2.3.	Análisis e interpretación de los resultados	30
2.3.1.	Entrevista dirigida al Administrador Propietario.....	30
2.3.2.	Entrevista dirigida al Área Operativa del Almacén Créditos Madril.....	32
2.3.3.	Comprobación de las preguntas científicas	34
2.3.4.	Impacto	35
2.3.4.1.	Impacto social.....	35
2.3.4.2.	Impacto económico.....	35
2.4.	Conclusiones.....	36
2.5.	Recomendaciones	37
	CAPÍTULO III	38
3.	LA PROPUESTA	38
3.1.	Diseño de la Propuesta	38
3.1.1.	Datos informativos	38
3.2.	Introducción.....	39
3.3.	Objetivos.....	40
3.3.1.	Objetivo General.....	40
3.3.2.	Objetivos Específicos	40
3.4.	Justificación	41
3.5.	Análisis FODA	42
3.6.	Descripción de la propuesta.....	43
	PORTADA	44
3.6.1.	Propuesta de la estructura organizacional del Almacén Créditos Madril.....	45
3.7.	Manual de funciones propuesto.....	46
3.8.	Actividades a realizarse	46
3.8.1.	Gerente General – Propietario	46

3.8.1.1.	Objetivo	46
3.8.1.2.	Perfil requerido	46
3.8.1.3.	Funciones.....	47
3.8.1.3.1.	Otras actividades.....	47
3.8.2.	Jefe de ventas.....	48
3.8.2.1.	Objetivo	48
3.8.2.2.	Perfil requerido	48
3.8.2.3.	Funciones.....	48
3.8.3.	Jefe de compras	49
3.8.3.1.	Objetivo	49
3.8.3.2.	Perfil requerido	49
3.8.3.3.	Funciones.....	49
3.8.4.	Jefe de bodega	49
3.8.4.1.	Objetivo	49
3.8.4.2.	Perfil requerido	50
3.8.4.3.	Funciones.....	50
3.8.5.	Vendedores	50
3.8.5.1.	Perfil requerido	50
3.8.5.2.	Funciones.....	51
3.9.	Políticas y procedimientos para el control interno del área de ventas, compras, bodega y vendedores dentro del almacén	51
3.9.1.	Importancia de los procedimientos.....	52
3.9.2.	Terminología del flujograma	52
3.9.3.	Políticas y procedimientos para el control interno área de ventas.....	54
3.9.4.	Políticas y procedimientos para el control interno del área de compras	56
3.9.5.	Políticas y procedimientos para el control interno del área de bodega	59
3.9.6.	Políticas y procedimientos para el control interno del área de vendedores.....	61
14.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
14.1.	Conclusiones.....	63
14.2.	Recomendaciones	64
15.	BIBLIOGRAFÍA	65
16.	ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Beneficiarios del Proyecto.....	4
Tabla 2. Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados	7
Tabla 3. Población del Almacén Créditos Madrid	25
Tabla 4. Presupuesto de financiamiento para la elaboración de la propuesta	26
Tabla 5. Cronograma de Actividades	27
Tabla 6. Terminología de flujograma	53
Tabla 7. Políticas y procedimientos para el área de ventas	54
Tabla 8. Diagrama de flujo de ventas	55
Tabla 9. Políticas y procedimientos del área de compras.....	56
Tabla 10. Diagrama de flujo de compras.....	58
Tabla 11. Políticas y procedimientos del área de bodega.....	59
Tabla 12. Diagrama de flujo de bodega.....	60
Tabla 13. Políticas y procedimientos del área de vendedores	61
Tabla 14. Diagrama de flujo del vendedor	62

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Hoja de vida tutora de proyecto de investigación	69
Anexo 2. Hoja de vida de las postulantes	70
Anexo 3. Entrevista al propietario	72
Anexo 4: Entrevista a los empleados.....	73
Anexo 5. Levantamiento de información	74
Anexo 6. Aprobación del almacén Madril para la realización del proyecto	75
Anexo 7. RUC del almacén Créditos Madril.....	76
Anexo 8. Resultado del URKUND.....	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura organizacional.....	45
Figura 2. Formato de orden de compra.....	57
Figura 3. Entrevista al Gerente	74
Figura 4. Respondiendo a la entrevista.....	74
Figura 5. Entrevista al personal	74
Figura 6. Respondiendo el personal a la entrevista	74

INTRODUCCIÓN

En la actualidad tanto organizaciones públicas como privadas están expuestas a errores de internos, pero también a acciones que de manera accidental o no exponen a la misma a pérdidas; motivo por el cual el Sistema de Control Interno es de suma importancia para la estructura administrativa y operativa de una organización, ya que este busca asegurar la confiabilidad de los estados financieros, la eficiencia en las operaciones y el cumplimiento de actividades, políticas y procedimientos.

Debido a la globalización y al constante avance en los diversos países, ha surgido la necesidad en toda organización grande o pequeña buscar instrumentos que permitan, suprimir y/o disminuir significativamente los riesgos a los cuales se encuentran expuestas, con el fin de evitar fraudes y lograr la eficiencia y eficacia operativa.

Es por ello que la presente investigación tiene como finalidad diseñar un manual de Sistema de Control Interno para el almacén créditos Madril ubicado en el cantón La Maná, el mismo que servirá de herramienta para la adecuada administración del talento humano, los recursos materiales y económicos, a través de la definición de funciones y procedimientos a seguir en el almacén con el fin de llegar a la excelencia en las actividades a realizar; esta investigación servirá además como base para que de acuerdo al crecimiento del negocio se siga incorporando nuevas políticas o procedimientos para mantener los estándares alcanzados.

La población del presente trabajo está constituida por el gerente propietario y los empleados del almacén y mediante la técnica de investigación como la entrevista se pudo recopilar la información requerida para el desarrollo de esta investigación, la misma que permite estructurar el Sistema de Control Interno idóneo para la empresa.

El contenido del presente trabajo de investigación se divide en tres capítulos, cuyo contenido es el siguiente:

El Capítulo I abarca aspectos teóricos sobre la empresa; microempresa y sus características; control interno; tipos, fases, normas y componentes del control interno; importancia de los manuales; objetivos, tipos y manual de procedimientos.

En el Capítulo II se realiza el diagnóstico de la situación actual del almacén créditos Madril, a través de entrevistas, cuyos resultados se analizan para su respectivo análisis.

En el Capítulo III se propone el Diseño de un Sistema de Control Interno para la empresa en el cual se establece el manual de funciones que detalla el objetivo del puesto de trabajo, el perfil requerido para ocupar cada cargo y las principales tareas que deben cumplir los miembros del almacén, también se incluye el manual de procedimientos con la descripción narrativa y gráfica de los principales procesos que la empresa realiza de regular, para finalmente contener las conclusiones y recomendaciones del trabajo investigativo.

Por último se presentan las conclusiones y recomendaciones que son el producto del trabajo de tesis, las mismas que deberían ser consideradas para una correcta toma de decisiones en el manejo y control de las actividades de la empresa; adicionalmente se presenta la bibliografía que es un listado de los libros , publicaciones y otras fuentes de consulta para extraer los diferentes conceptos, finalmente se presentan los anexos, conformados por cada uno de los documentos soporte que hizo posible la realización del presente trabajo de investigación.

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Título del proyecto

Sistema de control interno para el almacén Créditos Madril ubicado en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi

Fecha de inicio:	La investigación inició en marzo del 2019
Fecha de finalización:	Finalizó en febrero del 2020
Lugar de ejecución:	La investigación se llevó a cabo en la provincia de Cotopaxi cantón La Maná Av. General Enrique Gallo sector La Bahía
Unidad Académica que auspicia:	Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera que auspicia:	Contabilidad y Auditoría
Proyecto de investigación vinculado:	Gestión Contable y Financiera
Equipo de Trabajo:	
Tutora de proyecto de investigación:	CPA. Rosa Marjorie Torres Briones (Anexo 1)
Postulantes:	Tatiana Elizabeth Florencia Suntasig (Anexo 2) Diana Isabel Macías Correa (Anexo 3)
Área de Conocimiento:	Administración, negocio y legislación

Líneas de Investigación: Administración y economía para el desarrollo humano

Esta línea está orientada a generar investigaciones que aborden temas relacionados con la mejora de los procesos administrativos e indaguen en nuevos modelos económicos que repercutan en la consolidación del estado democrático, un sistema económico solidario y sostenible que fortalezca la ciudadanía contribuyendo a impulsar la transformación de la matriz productiva.

Sub líneas de investigación de la Carrera: Contabilidad y Auditoría

Denominación: Sistemas integrados de contabilidad orientados al fortalecimiento de la competitividad y la sostenibilidad.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La presente investigación se realizó con la finalidad de diseñar un Sistema de control interno para el almacén Créditos Madril como parte primordial para el buen desarrollo de sus actividades mediante políticas y procedimientos para lograr un manejo adecuado en el proceso de sus operaciones, permitiendo un mejor servicio e información precisa a sus clientes, proveedores y terceros, permitiendo maximizar sus ganancias y minimizar riesgos. Créditos “Madril” carece de un sistema de control interno bien estructurado, lo cual no le permite cumplir con las metas y objetivos planteados, provocando pérdidas económicas, de eficiencia y razonabilidad de la información contable y tener como consecuencia una toma de decisiones incorrecta.

Para la realización de este trabajo fue necesaria la aplicación de una estrategia metodológica exploratoria en la que se utilizaron técnicas como la entrevista al Gerente la cual facilitó detectar los problemas existentes en el almacén, además se aplicó la técnica de la entrevista a los empleados para poder emplear la herramienta administrativa llamada FODA, misma que logró identificar fortalezas relacionadas con la calidad del producto o servicio que ofrece la empresa, así como también las debilidades referidas a la ausencia de capacitaciones relacionadas con el tema de control interno. Los aportes que tuvo este proyecto es mejorar el desarrollo de los procesos operativos a través de políticas y procedimientos establecidos en el almacén.

Este proyecto de investigación fue importante porque mediante un sistema de control interno el almacén Créditos Madril puede obtener un control adecuado de todas las operaciones que se efectúan diariamente, obteniendo fiabilidad en la información administrativa y económica, cumpliendo a cabalidad con las políticas aplicadas.

El impacto que se obtuvo en este proyecto de investigación es social y económico. Los beneficiarios involucrados en este proyecto son el propietario y el personal que labora en el almacén.

Palabras claves: Control Interno, Sistema, Almacén, Actividades, Operaciones

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Créditos Madril, es una microempresa privada no obligada a llevar contabilidad, teniendo como actividad económica venta de artículos para el hogar, muebles de madera y sus partes. Ubicada en el Cantón La Maná provincia de Cotopaxi en la Av. General Enrique Gallo sector La Bahía. De acuerdo al plan nacional de desarrollo se puede complementar con el objetivo de impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.

Se establece la necesidad de diseñar un Sistema de Control Interno que garantice el correcto registro de los egresos e ingresos realizados por la empresa, además que sus actividades se las realice de manera correcta, que se convierta en una herramienta indispensable para la empresa, donde su contenido comprenda procedimientos de control como medida que contribuya a precautelar posibles debilidades e irregularidades en el manejo de estos, por tanto; la contribución en el desarrollo es importante, ya que al tener un sistema adecuado y concebido técnicamente, su propietario podrá salvaguardar los recursos humanos materiales y financieros como la toma de decisiones y el correcto manejo de sus fondos.

Se realizó esta investigación con el objeto de elaborar y establecer una herramienta útil para la toma de decisiones de la gerencia, procedimientos que deben adoptarse a fin de proteger sus bienes, se crearon políticas y regulaciones que al ser aplicadas respalde la planeación dentro del almacén, promoviendo la eficiencia y efectividad de la empresa causando cambios positivos que colaboren en el cumplimiento de las metas y propósitos planteados por el gerente en el tiempo determinado.

Beneficiando directamente al gerente, al personal que labora en la empresa y a los proveedores, como beneficiarios indirectos tenemos, el Servicio de Rentas Internas y a los estudiantes y docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Los aportes que tuvo este proyecto es mejorar el desarrollo de las actividades, políticas y procedimientos del almacén encaminados a la consecución de los objetivos planteados a un corto plazo. El impacto de esta investigación es económico y social generando mayor integridad e independencia de la información hacia sus clientes, menos condiciones de riesgos, detección y corrección de controles mal implementados e identificar si existe malversación de fondos e información.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Con la ejecución del presente proyecto de investigación se beneficiará un total de 9 personas, principalmente el beneficio de manera directa será, el propietario y los empleados, puesto que es viable la propuesta para la mejora de sus actividades administrativas y operativas en el Almacén, además como beneficio de manera indirecta se encuentran las estudiantes y docentes al permitirnos realizar el proyecto de investigación en el mencionado negocio para aportar con conocimiento impartidos en la carrera mencionada.

4.1. Beneficiarios Directos

- Propietario del almacén Créditos Madril – Sr. César Madrid
- Proveedores del almacén Créditos Madril
- Empleados del almacén Créditos Madril

4.2. Beneficiarios Indirectos

- Estudiantes y docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi - La Maná
- SRI (Servicio de Rentas Internas)

Tabla 1: Beneficiarios del Proyecto

DESCRIPCIÓN	HOMBRES	MUJERES
Propietario	1	
Proveedores	2	
Empleados	1	1
DIRECTOS: 5		
Estudiantes y Docentes		3
SRI	1	
INDIRECTOS: 4		

Fuente: Créditos “Madril”

Elaborado por: Las autoras

5. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

En Ecuador, es evidente que los países industrializados demuestran que los problemas y la situación se esté generalizando debido al nivel de competencia en que se encuentra las organizaciones, todo esto a causa de las debilidades de los controles internos, las dificultades por las cuales están pasando las finanzas y el crecimiento de los países, de las corporaciones y las empresas privadas, de las instituciones públicas del Poder Ejecutivo, de las Municipalidades, de las organizaciones de la sociedad civil, en la mayoría de los casos se deben a problemas que podrían prevenirse a través del control interno diseñado y aplicado formalmente, siempre que al menos una persona que participa en el proceso cumpla con responsabilidad social sus funciones y haga evidente las situaciones erradas a la autoridad adecuada en la estructura general de la sociedad.

En la provincia de Cotopaxi, la aplicación inadecuada del Control Interno dentro de una organización impide el alcance de los objetivos planteados y al no lograrlos surgen falencias que afectan la situación organizacional, y más aún cuando dicho control interno es inapropiado dentro del proceso de concesión de créditos y cobranzas, los mismos que ocurren por políticas y procedimientos de control inadecuados lo cual no genera seguridad razonable y existe un alto grado de riesgo que origina graves problemas de liquidez, disminuyendo la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones.

Con el transcurrir de los años, la micro, pequeña y mediana empresa del sector comercial del cantón La Maná se ha incrementado de manera significativa y con ello el número de empresarios muchos de los cuales carecen de un sistema de control interno, como es el caso del almacén Créditos Madril, el cuál presenta una serie de problemáticas que están caracterizando el desarrollo de las diferentes actividades administrativas y operativas, a falta de un Sistema de Control Interno que permita a sus empleados trabajar con empeño, aprovechando al máximo el tiempo y los recursos.

Créditos Madril, carece de un sistema de control interno bien estructurado a sus actividades lo cual no le permite cumplir con las metas y objetivos planteados, mismo que puede provocar pérdidas económicas, de eficiencia y razonabilidad de la información contable y tener como consecuencia una toma de decisiones incorrecta.

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo general

Diseñar un sistema de Control Interno para el almacén Créditos Madril ubicado en el Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi

6.2. Objetivos específicos

- Analizar individualmente las unidades operativas y administrativas del almacén para identificar los posibles riesgos y deficiencias de control.
- Establecer políticas y procedimientos de control para las actividades que desarrolla el Almacén en el ámbito administrativo y operativo para prevenir y neutralizar riesgos.
- Proponer el diseño de un manual de Sistema de Control Interno para el Almacén Créditos “Madril” para mejorar el desarrollo de sus actividades.

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

Tabla 2: Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados

N°	Objetivos Específicos	Actividad (Tarea)	Resultado de la actividad	Medio de Verificación
1	Analizar individualmente las unidades operativas y administrativas del almacén para identificar los posibles riesgos y deficiencias de control.	Visita Técnica al Almacén Créditos Madril Análisis de las unidades operativas y administrativas Entrevista al Gerente Entrevista a los empleados Elaboración de la matriz FODA Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas	Conocimiento de los posibles riesgos y deficiencias de control a causa del inadecuado Sistema de Control Interno	Entrevistas Matriz FODA
2	Establecer políticas y procedimientos de control para las actividades que desarrolla el Almacén en el ámbito administrativo y operativo para prevenir y neutralizar riesgos.	Elaboración de políticas y procedimientos de control	Políticas para la prevención de riesgos en el ámbito administrativo y operativo	Políticas Internas para el Manual de procedimientos
3	Proponer el diseño de un manual de Sistema de Control Interno para el Almacén Créditos “Madril” para mejorar el desarrollo de sus actividades.	Diseño de un manual de sistema de Control Interno	Políticas y procedimientos en el sistema de Control Interno	Manual de Sistema de Control Interno

Fuente: Créditos “Madril”

Elaborado por: Las autoras

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA - TÉCNICA

Realizado una búsqueda de información respecto a estudios investigativos como trabajos de grado y monografías nacionales e internacionales reseñamos:

8.1. ANTECEDENTES

8.1.1. Nacionales

Proyecto 1: Según, (Alvarado & Contreras, 2016), El presente trabajo denominado “Controles administrativos para la piladora contreras, Guayaquil – 2016” tiene como resumen:

“Este proyecto de investigación se desarrolló con el fin de mejorar el manejo de los recursos económicos en la piladora, mediante los controles administrativos para el manejo de los procedimientos de ingresos y gastos. La redacción de este informe permitió el cumplimiento de los objetivos planteados en el proyecto, desde que se recopiló la información y documentación fuente del periodo, se aplicaron procedimientos y métodos contables que permitieron determinar con exactitud la gestión operativa y la situación económica-financiera de la piladora; las conclusiones y recomendaciones relevantes, enfocados a mejorar el control administrativo y financiero en la piladora.

Proyecto 2: Según, (Imbaquingo, 2015), el presente trabajo de investigación denominado “Propuesta de implementación de procedimientos de Control Interno Administrativo Financiero para la Empresa "FRUTIMANIA S.A., tiene como resumen:

“La propuesta de esta tesis se desarrolla en la empresa Fruttimania S.A., ubicada en la provincia de Pichincha, Cantón Pedro Moncayo, parroquia la Esperanza, cuya actividad es el procesamiento y deshidratación de fruta fresca. Se obtiene como el principal problema de la empresa la desorganización con la que está desarrollando los procesos administrativos y financieros. El presente trabajo está desarrollado en cinco capítulos que contiene un conjunto sistemático de datos e información cualitativos que permite obtener como resultado final una “Propuesta de Implementación de Procedimientos de Control Interno Administrativo Financiero para la empresa FRUTTIMANIA S.A.”, el mismo que será de mucha utilidad ya que ayudará a organizar los procedimientos de las unidades administrativas, segregación de

funciones, permitirá delimitar las responsabilidades y obligaciones, las tareas que debe reportar los diferentes procesos, logrando con esto la optimización de recursos ya que se evita la pérdida de tiempo y en muchas ocasiones la duplicidad de funciones en el personal.”

Proyecto 3: Según, (Barros, 2015), el presente trabajo de investigación denominado “Propuesta e implementación de un sistema de control interno administrativo, aplicado al departamento de talento humano de la empresa de SEGURIDAD GRUNSEG. CÍA.”, tiene como resumen:

“El presente trabajo tiene como objetivo ayudar a controlar los procesos de la empresa, un control administrativo del Departamento de Talento Humano que permita orientar las actividades de una manera eficiente. Este trabajo se origina por la situación actual que se presenta en “SEGURIDAD GRUNSEG. CÍA. LTDA”. Ya que presenta deficiencias en sus diferentes procedimientos y no presenta un control que permitan su mejor funcionamiento.

Mediante procesos y flujo gramas, se aplicaran a los procedimientos y mejoramiento del departamento de talento humano por lo cual hubo un seguimiento investigativo en todo el proceso para poder establecer un sistema de control confiable, eficiente y eficaz.

Esto permitirá orientar al personal y también ayudar a declarar políticas y procedimientos, y proporcionar soluciones a los malos entendimientos y mostrar cómo puede contribuir el empleado al logro de los objetivos de la empresa. Un Control de Procedimientos permite mantener un orden en las actividades que se realizan en la empresa permitiendo a cada empleado de la empresa, saber el camino que debe seguir para conseguir el resultado del procedimiento que se. Esto permitirá que el presidente, gerente, puedan trabajar de una manera más ágil y les permitirá aumentar su eficiencia y competitividad siguiendo los procedimientos ya establecidos.”

8.1.2. Internacional

Proyecto 1: Según, (Gamboa & Huerta, 2017), el presente trabajo de investigación denominado “Sistema de control interno en almacenes de la empresa comercial GLORISA SAC en la ciudad de Trujillo por el periodo 2017”, tiene como resumen:

“La presente investigación surge con la necesidad de evaluar el nivel de Control interno en el área de almacén de la empresa GLORISA SAC, quien por ser una comercializadora, el

inventario que administra y custodia puede llegar a representar el 75 por ciento del capital, tal es así que la ausencia de un adecuado control interno podría ocasionar pérdidas no justificadas a la organización, el objetivo del Control interno es determinar cuál es el nivel de riesgo, evaluarlo con el fin de minimizarlo y finalmente proporcionar información razonable para los estados financieros.

El proyecto de investigación tiene como objetivo principal evaluar el nivel de implementación de control interno en el área de almacén para lo cual según COSO es necesario analizar sus cinco componentes: Ambiente de control, actividades de control, evaluación de riesgos, información y comunicación y la supervisión y monitoreo. Para ello se ha realizado una investigación no experimental del tipo descriptivo- transversal, tomando una muestra de 30 trabajadores del área a los cuales se les aplica una encuesta además se realiza entrevistas al personal administrativo y la gerencia de la organización, finalmente para la tabulación de la información recaudada se emplea las tablas y gráficos estadísticos. Los principales resultados muestran que la empresa posee un bajo nivel de implementación de control interno, al analizarse los componentes se evidencia que son deficientes y no están implementados de forma tal que coadyuven a reducir el riesgo propio del área.”

8.2. MARCO TEÓRICO

8.2.1. Empresa

Una definición de empresa más cercana a la realidad de acuerdo con (Buj, 2019, págs. 1-2).

Implica reconocer el rol desempeñado por el empresario, tanto en el diseño organizativo como en el desarrollo de la acción empresarial. Si el empresario existe (y esto es extensible a la empresa) es porque la producción de bienes y servicios se realiza con su actuación que sin ella. Los factores productivos deben coordinarse y gestionarse en torno a una estrategia orientada a la consecución o logro de uno o más objetivos. El empresario (gestor) no se limita a corregir las marginalidades del sistema sino que debe llevar a cabo auténticas tareas de gestión, lo que incluye planificar, organizar, dirigir, coordinara y controlar.

8.2.1.1. La microempresa

El concepto de microempresa para (Raffino, 2019) es:

Un término utilizado para diferenciar una empresa por los ingresos mensuales o anuales que posee, además del tamaño. Está contenida dentro de la categoría de las Pymes. La microempresa suele ser creadas por diversos motivos, entre ellos la necesidad de ingresos para subsistir o para encontrar una salida económica a diversas habilidades. También por querer desarrollarse desde la base, es decir, se aspira a mediana y /o gran empresa.

8.2.1.2. Características de la microempresa

El (IEPS, 2018) determina que las características de una microempresa por su desarrollo económico y geográfico se configurarían las siguientes:

- La búsqueda de la satisfacción en común de las necesidades de sus integrantes, especialmente, las básicas de autoempleo y subsistencia;
- Su compromiso con la comunidad, la responsabilidad por su ámbito territorial y la naturaleza;
- La ausencia de fin de lucro en la relación con sus miembros;
- La no discriminación, ni concesión de privilegios a ninguno de sus miembros;
- La autogestión democrática y participativa, el autocontrol y la auto responsabilidad;
- La prevalencia del trabajo sobre los recursos materiales; de los intereses colectivos sobre los individuales; y, de las relaciones de reciprocidad y cooperación, sobre el egoísmo y la competencia.

8.2.2. Control interno

El Control Interno según (Vivanco M. , 2017) es:

La información contable sea confiable frente a los fraudes dando una eficiencia y eficacia operativa para ejecutar las actividades. Un sistema de control interno es fundamental para las entidades ya que este integra normas y procedimientos para el flujo de toda la información administrativa financiera, de forma detallada para las distintas operaciones que realiza la entidad.

El control interno para (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Perez, 2018) “es entendido y definido de maneras diferentes, y por consiguiente aplicado en formas distintas. Eso es, posiblemente, su mayor dificultad inherente”. En la búsqueda de soluciones a ello, se ha

intentado recoger en una sola definición los distintos elementos comunes que permiten alcanzar consenso sobre el particular.

De esos esfuerzos, el que más éxito y reconocimiento internacional ha tenido es COSO, si bien hay otras alternativas entre las cuales se destacan los esfuerzos de OCEG, UK FRC y CPA Canadá, entre otros. Para (Blanco, 2005) COSO define “el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización”. Tales objetivos para (Viloria, 2005) son: “eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos”.

Este último objetivo fue incorporado por la adenda realizada en 1994 y no corresponde a la estructura conceptual original habida cuenta que corresponde a la necesidad específica de entidades que tienen que controlar activos que no son de su propiedad pero que constituyen parte de sus objetivos de negocio. El proceso de control interno según (Cepeda, 2017, pág. 4) “separa en cinco componentes: ambiente de control; valoración de riesgos; actividades de control; información y comunicación; y, monitoreo”.

La definición que proporciona (Barquero, 2017), es el “proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos”. Además, el mismo (Barquero, 2017) las encuadra dentro de las siguientes categorías:

Eficacia y eficiencia de las operaciones.

Fiabilidad de la información financiera.

Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

De acuerdo con (Castro R. , 2004):

La mayor parte de las compañías utilizan este manual como marco para las revisiones anuales de sus procedimientos de control, revisiones que impone la Ley Sarbanes-Oxley. Las definiciones del Integrated Framework se han convertido en un estándar a nivel mundial, incluso las normas internacionales de auditoría emitidas por el International Auditing and Assurance Board son homogéneas con esta definición,

como se puede observar en las normas ISA 315, sobre cómo identificar y evaluar riesgos de errores significativos mediante el conocimiento de la entidad y su entorno, e ISA 330, sobre la respuesta del auditor a los riesgos evaluados.

8.2.2.1. Tipos de control interno

a) Control interno administrativo

Según (Estupiñán, 2015)

Existe un solo sistema de control, el administrativo, que es el plan de organización que cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado al logro del objetivo administrativo de :

Mantener informado de la situación de la empresa;

Coordinar sus funciones;

Asegurarse de que se estén logrando los objetivos establecidos;

Mantener una ejecutoria eficiente;

Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.

Para verificar el logro de estos objetivos, (Mantilla, 2018) establece:

El control del medio ambiente o el ambiente de control.

El control de la evaluación del riesgo.

El control y sus actividades.

El control del sistema de información y de la comunicación TICs.

El control de supervisión o control del monitoreo.

b) Control interno contable

Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, para (Vivanco M. , 2017) surge, como un instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos:

Que todas las operaciones se registren oportunamente correcto; en las cuentas apropiadas, y, en el periodo contable en que se lleva a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estaos financieros y mantener el control contable de los activos.

Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista este contabilizado. Investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.

Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales específicas de la empresa.

Que el acceso a los activos se permita sólo de acuerdo con autorización administrativa.

8.2.2.2. Fases de estudio del control interno

Según (Sánchez & Alvarado, 2014), se incluyen tres fases fundamentales:

- a. Revisión preliminar. El grado de fiabilidad de un sistema de control interno, se puede tener por: cuestionario, diagrama de flujo.
- b. Cuestionario sobre control interno. Un cuestionario, utilizando preguntas cerradas, permitirá formarse una idea orientativa del trabajo de auditoría.
- c. Revisión del sistema. La revisión de los papeles de trabajo de años anteriores, el análisis de manuales de organización de los procedimientos, consultas a los directivos y empleados de la empresa, observaciones del propio auditor, y otras actuaciones que sean necesarias para el conocimiento total del sistema de control interno, deberán ser puestas en práctica por el auditor.

8.2.2.3. Normas del control interno

Según (Lizarbe, 2016), las normas de control INTOSAI señalan que, “al establecer el marco correspondiente a las estructuras de control interno, deberá asignarse a una autoridad específica la responsabilidad de elaborar y promulgar las normas que deberán cumplirse al diseñar una estructura de control interno”. Esta responsabilidad a decir de (Cordero, 2019) “podrá asignarse a través de preceptos constitucionales o de otras normas legales, y se otorgara a un organismo central que tenga autoridad sobre diversos órganos de la administración pública”.

Las normas del control interno según (Escamilla, 2010) son las siguientes:

- a. Normas relativas al ambiente de control. La autoridad, los demás niveles gerenciales y de jefatura deben mantener y demostrar integridad y valores éticos en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones, así como deben establecer apropiadas políticas y prácticas de personal, principalmente las que se refieran a contratación, inducción, entrenamiento, evaluación, promoción y acciones disciplinarias.
- b. Normas relativas a la valoración de riesgos. Definir los objetivos y metas institucionales, considerando la visión y misión de la organización y revisar periódicamente su cumplimiento.
- c. Normas relativas a las actividades de control. Deben documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas y procedimientos de control que garanticen razonablemente el cumplimiento del sistema de control interno.
- d. Normas relativas a la información y comunicación. Los sistemas de información que se diseñen e implanten deben ser acordes con los planes estratégicos y los objetivos institucionales, debiendo ajustarse a sus características y necesidades.
- e. Normas relativas al monitoreo. Los niveles gerenciales y de jefatura responsables de una unidad o proceso, deben determinar la efectividad del sistema de control interno propio, al menos una vez al año.

8.2.2.4. Componentes del control interno según el COSO

Para (Fonseca, 2015) “los componentes del COSO, hacen las veces de criterios generales que aseguran la preparación de estados financieros libres de errores materiales o fraude, dentro de niveles de riesgo aceptable”.

COSO, para (Rivas, 2011) está conformado por cinco componentes interrelacionado y de igual importancia:

- a. Ambiente de control. Un ambiente de control es la mejor señal que podría una entidad brindar hacia el exterior, debido a que es una poderosa herramienta que opera en la conciencia de las personas y las orienta para hacer siempre lo correcto. Es decir, respeta las leyes, regulaciones y normas internas dictadas por la entidad.
- b. Evaluación del riesgo. Está definido como la probabilidad de que un evento afecte a la entidad, por lo que su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos involucrados que podrían afectar el logro de los objetivos de control

interno. Estos riesgos incluyen eventos internos o externos que podrían afectar el registro, procesamiento de las operaciones, al igual que las representaciones efectuadas por la gerencia de los estados financieros. Por ello, podría decirse que la evaluación del riesgo en el COSO comprende la identificación y análisis de los riesgos de errores materiales en los estados financieros, y de las fallas que podrían presentarse en las actividades de control.

- c. Actividades de control. Políticas y procedimientos que aseguran a la gerencia en el cumplimiento de las instrucciones impartidas a los empleados, para que realicen las actividades que le han sido encomendadas. Las políticas de control están representadas, principalmente, por dos elementos; políticas que establecen lo que deberían hacerse en la organización; y, procedimientos que son acciones que realizan las personas para implementar las políticas establecidas.
- d. Información y comunicación. El componente información y comunicación, está conformado por los métodos y procedimientos diseñados por la organización para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones financieras que, generalmente, se muestran en una estructura formalizada denominada estados financieros. La calidad de información financiera que brinda el sistema de información de la organización, es una condición que podría afectar la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas y controlar con efectividad las operaciones.
- e. Monitoreo. También denominado supervisión, es un proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. El monitoreo trabaja en conjunto con el resto de componentes del control interno y proporciona seguridad razonable de que la organización está logrando sus objetivos de control. Ello conlleva a la búsqueda y corrección de las deficiencias de control identificadas, antes que afecten el logro de los objetivos de control de la entidad.

8.2.2.5. Elementos básicos del control interno

De acuerdo con (Rubio P. , 2008) existen tres elementos básicos de control interno:

De autocontrol que es la capacidad que ostenta cada trabajador, al servicio de la empresa, para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función.

De autorregulación que es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la administración, los métodos y procedimientos establecidos en la normativa, que permite el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia de la actuación; y.

De autogestión que es la capacidad institucional de la empresa, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por los directivos.

8.2.2.6. Método de evaluación de control interno

El conocimiento de control interno para (Rubio E. , 2013) indica “cuáles son los procedimientos y métodos del sistema contable que proporcionen una seguridad razonable, según el criterio del auditor. Por el contrario, las deficiencias del sistema advierten que no se cumplen objetivos de control o que este no existe”.

Lo que justifica su revisión y su evaluación por parte del auditor según la (Norma Internacional de Auditoría 315, 2013) “es investigar su funcionamiento con la finalidad de conseguir un cierto grado de seguridad en el mismo sentido de que los errores y regularidades en el ámbito contable se puedan descubrir con prontitud, asegurando con ello la fiabilidad y la integridad de los riesgos”.

8.2.2.7. Métodos de evaluación

(Pelazas, 2015), estructura tres métodos de evaluación:

- a) Sistema descriptivo. Este método se trata de dejar constancia detallada y explicativa de las características del sistema que se está evaluando, tales como las operaciones que se realizan, secciones o departamentos en los que se producen, responsabilidades de cada área, soporte documental.
- b) Sistemas de cuestionarios. Es el método más tradicional y consistente en una batería de preguntas, de carácter general y estándar, relativo al área de trabajo que se va a auditar, que se debe ajustar a las características específicas del negocio.
- c) Flujogramas. Son representaciones gráficas de los circuitos operativos en un sistema de control, en función de los movimientos cronológicos de los documentos

y registros contables. El diagrama de flujos o flujogramas depende de quien lo haya preparado, pero hay una serie de características de general aceptación, como son la simbología estándar y la dirección de flujo vertical y horizontal. El proceso de elaboración del flujogramas se llevarán a cabo a partir de las informaciones responsables del área involucradas, realizando un borrado, que se discute posteriormente, sobre los que se harán las correcciones necesarias para confeccionar el diagrama definitivo.

8.2.3. Importancia de los manuales

Para (Flores, 2008), “la importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa”.

Para (Chiavenato, 2015)

Estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones. Además son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento.

Así también, para (Holmes, 2000)

Las empresas en todo proceso de diseñar e implementar el sistema de control, interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control, autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

8.2.3.1. Objetivos de los manuales

Para (Flores, 2008), los objetivos más relevantes de los manuales son los siguientes:

Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).

Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.

Coadyuvar a la correcta realización de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad del trabajo.

Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.

Agilizar el estudio de la organización.

Facilitar el reclutamiento, selección e integración de personal.

Determinar las responsabilidades de cada unidad y puesto en relación con el resto de la organización.

Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que lo componen.

Servir como vehículo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios o clientes con los que interactúa la organización.

8.2.3.2. Tipos de manuales

Según (Araya, 2016, pág. 131), “la descripción o clasificación de los manuales que puede elaborar un gobierno es muy variable. Dependerá del grado de desarrollo administrativo de este y de la existencia y amplitud de los servicios gubernamentales”.

(Vergara, 2017); Sin embargo, sugiere las siguientes posibilidades de desarrollo:

Manuales centrales de aplicación universal o muy general. En esta categoría podemos incluir los manuales sobre normas de personal aplicable a los empleados o ramas del gobierno cubiertas por la Ley o reglamento de servicio; normas y procedimientos generales.

Manuales aplicables a un ministerio, departamento o división específico sobre procedimientos internos o técnicos. En esta categoría incluiríamos los manuales de contabilidad y auditoría, manuales para descripción de normas y procedimientos de una sección particular de archivo.

8.2.4. Manual de procedimientos

(Ortega, 2017), señala que:

Un manual de procedimientos es un documento que describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades de una institución o unidad organizativa de acuerdo con sus atribuciones y tomando en cuenta lo necesario para la ejecución eficiente de las mismas, generalmente señalan quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse estas actividades.

Los manuales de funciones a decir de (Pérez, 2018) “definen las funciones, responsabilidades y decisiones asignadas a las diversas áreas de la empresa; también, formulan las políticas para la toma de decisiones”. Con independencia de esta función de complementariedad, los manuales para (Camacho, Depool, & Garbín, 2008) “en sí mismos constituyen un instrumento de control porque inducen al autocontrol: si una persona sabe que sus funciones van a ser revisadas, tratará de ajustarse a las pautas establecidas”. La existencia de manuales no debe confundir las prioridades; por el contrario, debe reconocerse que tan importante como controlar las actuaciones es propiciar la acción coordinada.

Por ello, para (León, Rivera, & Rivera, 2004), “los manuales de procedimientos deben apoyar la iniciativa y la creatividad en el marco de las políticas de la empresa, huyendo de normas rígidas y agobiantes que paraliquen el avance de la organización por el freno que representan”.

El manual de procedimientos para (Vivanco M. , 2017) es:

Un documento de apoyo para el personal de una entidad, en el cual contiene políticas, controles un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica. Los procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos.

8.3. MARCO CONCEPTUAL

Actividades de Control.- Las actividades de control son políticas y procedimientos que sirven para cerciorarse de que se cumpla las directrices de los ejecutivos. (Espino, 2017)

Administración.- Proceso de estructura y utilizar conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional. (Hitt, 2016)

Control administrativo.- Incluye, pero no se limita al plan de organización, procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración. (Vega, 2016)

Control contable.- Métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros contables. (Rey, 2013)

Eficacia.- Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno. (Rojas, Jaimes, & Valencia, 2018)

Gestión administrativa.- Conjunto de acciones que se encarga de que dicho proceso se haga de la manera más eficaz y eficiente posible, misma que cumple con premisas como se der oportuno, minimizar costos y ser riguroso y seguro. (Caldas, 2015)

Información.- Es el conjunto de datos generados por las operaciones y actividades (financieras y no financieras) que realiza una entidad. La información es necesaria en todos los niveles de organización, para el logro de objetivos. (Ruiz, 2015)

Manual contable.- Consiste en normas o instrucciones sobre prácticas, procedimientos y políticas contables en una organización que incluye el plan de cuentas y si descripción y clasificación. (Castro J. , 2014)

Manual de procedimientos.- Es un documento del sistema de control interno, el cual se crea para obtener información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las

instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de una empresa. (Vergara, 2017)

Monitoreo.- Proporcionar una evaluación periódica de los controles antifraude, el uso de las evaluaciones independientes del programa de gestión del riesgo; de igual manera, la implementación de la tecnología puede ayudar al continuo monitoreo. (Marquez Arcila, 2018)

Política.- Es un conjunto de prácticas, hechos, instituciones y determinaciones de un estado, entidad o ente económico, que representa un modo de ejercer autoridad en un estado o sociedad. (Del Toro, 2005)

Procedimientos.- Constituyen las políticas y métodos que deben ser seguidos al utilizar, operar y mantener un sistema de información. (Lapiedra, Devece, & Guiral, 2011)

Recaudaciones.- Como el conjunto de normas jurídicas que se refieren al establecimiento de los tributos, esto es, a los impuestos, derechos, contribuciones especiales, las relaciones jurídicas que se establecen entre la administración y los particulares con motivo de su nacimiento, cumplimiento, o incumplimiento, a los procedimientos oficiosos o contenciosos que pueden surgir, y a las sanciones establecidas por su violación. (De la Garza, 2017)

Riesgo operacional.- Es el riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación o de un fallo de los procesos, el personal o los sistemas, o bien como consecuencia de acontecimientos externos. (Fernandez, 2016)

Sistema.- Un sistema de información es un conjunto de elementos interrelacionados con el propósito de prestar atención a las demandas de información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de acciones. (Duany, 2018)

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

¿El análisis de las unidades operativas y administrativas del almacén permiten identificar los posibles riesgos y deficiencias de control?

¿Establecer políticas y procedimientos de control podría prevenir y neutralizar riesgos para las actividades que desarrolla el Almacén en el ámbito administrativo y operativo?

¿Proponer un diseño de Sistema de Control Interno para el Almacén Créditos “Madril” para podría mejorar el desarrollo de sus actividades?

10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL

10.1. Tipos de Investigación

10.1.1. Investigación de Campo

Para (Palella & Martins, 2015) la investigación de campo: “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos; sin manipular o controlar variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural”.

Este tipo de investigación se utilizó para la corroboración del problema suscitado en la empresa, ya que mediante la investigación de campo se pudo observar directamente las deficiencias en el área administrativa, hecho que fue ratificado, a través de la aplicación de las entrevistas.

10.1.2. Investigación Descriptiva

El propósito de este nivel de acuerdo a (Aguirre & Jaramillo, L, 2015) es: “interpretar realidades de hecho. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El nivel descriptivo hace énfasis sobre conclusiones o sobre cómo una persona, grupo o cosa funciona en el presente”.

Este tipo de investigación se empleó en la descripción del tema pues este conlleva al entendimiento del objeto de estudio, para luego proceder al análisis e interpretación de datos obtenidos, observando el desarrollo de las actividades y situaciones en la actualidad basados en estos hechos promover la posible solución.

10.2. Métodos de Investigación

10.2.1. Método deductivo

(Behar, 2017), señala que este método se trata de:

Establecer la verdad o falsedad de las hipótesis (que no podemos comprobar directamente, por su carácter de enunciados generales, o sea leyes, que incluyen términos teóricos), a partir de la verdad o falsedad de las consecuencias observacionales, unos enunciados que se refieren a objetos y propiedades observables, que se obtienen deduciéndolos de las hipótesis y, cuya verdad o falsedad estamos en condiciones de establecer directamente.

El método de investigación deductivo se utilizó para conocer en detalle todos los aspectos del almacén, partiendo de lo general a lo específico con lo cual la información obtenida se logró conocer el problema suscitado en Créditos Madrid.

10.2.2. Método inductivo

El método inductivo para (Rodríguez & Pérez, 2017) crea “leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; realiza una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones”.

Este método se aplicó para obtener mayores conocimientos de manera clara y precisa de los diferentes problemas que aquejan a otros almacenes debido al uso inadecuado de un sistema de control interno, este se lo realizó partiendo de lo específico a lo general.

11. INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN A UTILIZAR

11.1. Técnicas de investigación

Para el logro de los objetivos propuestos en el proyecto de investigación propuesto es fundamental la recolección de datos, lo que hace importante utilizar técnicas e instrumentos apropiados que permitan alcanzar el máximo de información y así obtener datos de manera exacta y lo más cercano a la realidad.

11.1.1. Entrevista

Para (Román, Montenegro, & Tapia, 2006) la entrevista:

Es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. Por razones obvias sólo se emplea, salvo raras excepciones, en las ciencias humanas.

Se utilizó el instrumento de la entrevista, misma en que las autoras de investigación pudieron explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información, se aplicó al propietario y a los empleados del almacén créditos Madril.

11.2. Población y Muestra

11.2.1. Población

La población involucrada en la presente investigación se circunscribe a 3 personas distribuidas entre el gerente propietario y empleados. El almacén vende al por menor generalmente a consumidores finales por lo que no se mantiene una base de datos de los mismos.

Tabla 3: Población del Almacén Créditos Madril

POBLACIÓN	NÚMERO
Propietario	1
Empleados	2
TOTAL DE POBLACIÓN	3

Fuente: Créditos "Madril"

Elaborado por: Estudiantes Investigadoras

11.2.2. Muestra

Por tal razón teniendo una población reducida se considera que no se justifica la aplicación de la fórmula de la muestra, y por este motivo la muestra es igual a la población establecida de 3 personas.

12. PRESUPUESTO DE FINANCIAMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA

Tabla 4. Presupuesto de financiamiento para la elaboración de la propuesta

FUENTES DE FINANCIAMIENTO				
Componentes/Rubros	Internas			TOTAL
	Autogestión	UTC	Comunidad	
Componente 1:				
Analizar individualmente las unidades operativas y administrativas del almacén para identificar los posibles riesgos y deficiencias de control.				\$ 105,00
Actividades:				
Visita Técnica al Almacén Créditos Madril	\$ 20,00			
Análisis de las unidades operativas y administrativas	\$ 60,00			
Entrevista al Gerente y empleados del almacén	\$ 15,00			
Elaboración de la matriz FODA	\$ 10,00			
Componente 2:				
Establecer políticas y procedimientos de control para las actividades que desarrolla el Almacén en el ámbito administrativo y operativo para prevenir y neutralizar riesgos.				\$ 95,00
Actividad:				
Elaboración de políticas y procedimientos de control	\$ 95,00			
Componente 3:				
Proponer el diseño de un manual de Sistema de Control Interno para el almacén Créditos Madril para mejorar el desarrollo de sus actividades.				\$ 100,00
Actividades:				
Diseño de un manual de sistema de Control Interno	\$ 100,00			
Total				\$ 300,00

Fuente: Estudiantes Investigadoras

Elaborado por: Las autoras

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

2.1. Breve caracterización del Almacén Créditos Madril

El almacén Créditos Madril es una microempresa privada no obligada a llevar contabilidad, teniendo actividad económica venta de artículos para el hogar, muebles de madera y sus partes. La empresa se encuentra ubicada en el centro de La Maná en la Av. General Enrique Gallo sector La Bahía, se creó en el año 1997 con la administración del Sr. Cesar Ricardo Madril con un capital propio y consta de dos trabajadores.

2.2. Datos de la empresa

2.2.1. Identificación de la empresa

El almacén Créditos Madril, es una empresa de tipo comercial, encontrarse ubicado en una zona central de la ciudad cuenta con los permisos respectivos del Servicio de Rentas Internas, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Maná, los mismos que realizan las inspecciones periódicas.

2.2.2. Localización

Almacén Créditos Madril, se encuentra ubicado en el cantón La Maná provincia de Cotopaxi, Av. General Enrique Gallo sector La Bahía.

2.2.3. Actividades productivas de la empresa

Créditos Madril es una microempresa privada no obligada a llevar contabilidad, teniendo como actividad económica principal la fabricación y venta de muebles de madera y sus partes: para el hogar. Créditos Madril es un almacén que cuenta con una buena aceptación en el mercado y por ende cuenta con un buen posicionamiento localmente.

2.2.4. Misión

Facilitar soluciones efectivas e innovadoras para el hogar y la familia mediante productos que proporcionan una mejor calidad de vida, apoyados en un solo equipo de colaboradores calificados, comprometidos, motivados, proactivos y comerciales.

2.2.5. Visión

Ser siempre la mejor opción de compra de nuestros clientes en el mercado donde operamos, facilitando soluciones innovadoras para la familia y el hogar; superando sus expectativas con alta calidad, dar servicio en cada momento de su vida. Seguir siendo una empresa confiable, rentable, solidaria, socio estratégico de nuestros proveedores y orgullo de nuestros clientes y colaboradores.

2.3. Análisis e interpretación de los resultados

2.3.1. Entrevista dirigida al Administrador Propietario

1. ¿El Almacén Créditos Madril cuenta con algún tipo de Sistema de Control Interno?

Si, contamos con un control interno pero no de una manera bien definida, lo aplicamos de manera irregular cumpliendo solo con algunas de las exigencias de los entes de control.

2. ¿Considera que las políticas y procedimientos se encuentran definidos y formalizados de acuerdo a cada área de trabajo?

Si, debido que a cada trabajador se le explica las actividades a desempeñar aunque todos realizan las mismas labores como es vender y cobrar.

3. ¿Al momento de contratar nuevo personal tiene conocimiento de la experiencia laboral que este posee?

Si, ya que al contratar a una persona se le realiza una entrevista previa además de la petición de la hoja de vida en la cual se puede constatar lugares donde ha laborado anteriormente.

4. ¿Los empleados que laboran en el almacén son capacitados para el desempeño de sus actividades?

Si, con capacitados de manera general pero abarcando temas relacionados con las actividades que se desempeñan en el almacén.

5. ¿Cuenta el almacén con un reglamento interno para delimitar la conducta del personal?

Si, se cuenta con un pequeño reglamento interno pero con normas básicas relacionado al horario de trabajo y otras cosas más en cuanto al perfil para un área de trabajo no.

6. ¿Creé usted que los objetivos diseñados en el almacén permitirán cumplir las metas en el tiempo establecido?

Si, debido que los objetivos más importantes para cumplir nuestras metas son la eficiencia y economía.

7. ¿Considera que el establecimiento de los controles permitirá al almacén un mejor manejo de la información y un mejor funcionamiento general?

Si, considero que es algo muy primordial en cuento a mi almacén es un tema que debería fortalecer debido que me falta complementar un programa de organización de métodos y controles internos que me eviten problemas serios que afecten la existencia del almacén.

8. ¿Usted como propietario del almacén, está de acuerdo con el diseño de un Sistema de Control Interno que se adapte a las necesidades y que contribuya a un mejor de la administración?

Claro que estoy de acuerdo con el diseño de un Sistema de Control Interno ya que con este se obtendrían mejores resultados de control interno como es actividades o perfil profesional de acuerdo al área de trabajo permitiendo una mejor presentación de información confiable que me permita realizar decisiones correctas para el buen funcionamiento del almacén y brindar un mejor trato a mis clientes.

Análisis e interpretación

Después de efectuar la respectiva entrevista y recopilada toda la información de campo realizada al Administrador Propietario del Almacén Créditos Madril, se puede resaltar que la aplicación de un sistema de control interno se efectúa de manera irregular ya que no se desconoce normativas y procedimientos que forman parte del control interno.

Además se puede evidenciar que no cuenta con políticas y procedimientos de control interno bien definidas lo cual impide alcanzar los objetivos propuestos por el almacén debido que al no existir políticas y procedimientos claros dificultan el desarrollo correcto de las actividades, por lo que el talento humano no tiene claro la delimitación de sus responsabilidades y obligaciones, dando como consecuencia la duplicidad de funciones ocasionando desorganización y desconfianza en el manejo de información.

2.3.2. Entrevista dirigida al Área Operativa del Almacén Créditos Madrid

1. ¿Conoce usted la importancia que representa el Sistema de Control Interno para el área donde labora?

No conocemos mucho acerca del tema debido a que no es un tema que se lo aplica de manera irregular, pero si tenemos normas de control y cumplimiento que debemos seguir.

2. ¿Se selecciona al personal de acuerdo a su capacidad técnica, profesional, honestidad y que no tenga impedimento legal para desempeñar el cargo?

Si, se fijan en nuestra honestidad pero más en que no tengamos ningún impedimento laboral, en cuanto a la profesión no tanto ya que todos realizamos la misma actividad nos dedicamos a vender, cobrar y ver cuanta mercadería existe en bodega.

3. ¿Al momento de ingresar a laborar en su área de trabajo, cree usted que debería ser debidamente capacitado?

Sí, nos deberían capacitar con el fin de conocer más acerca de las actividades que debemos realizar y el trato que debemos brindar.

4. ¿Existe en la empresa reglamentos internos para el personal y las actividades que efectúa?

Si, existe un reglamento interno relacionado con el horario de trabajo, en cuanto a lo que se refiere un perfil para un cargo a desempeñar no existen normas.

5. ¿Se comunican las responsabilidades y consecuencias de los incumplimientos a todos los empleados?

Sí, nos dan a conocer las responsabilidades y las consecuencias que implican no cumplir con las obligaciones encomendadas.

6. ¿La mercadería del almacén se encuentra organizada en estanterías de forma correcta?

Si, toda la mercadería se encuentra ubicada en el lugar correspondiente y área visible para el cliente.

7. ¿Se lleva un adecuado control de las existencias a fin de no tener volúmenes inadecuados que permitan que estas se vuelvan obsoletas y se deterioren?

Si, en la bodega todo se encuentra contabilizado para tratar de evitar pérdidas o daños en la mercancía pero no siempre se puede evitar la aglomeración de productos ya que no existe una persona específica para el cuidado de la bodega.

8. ¿Usted como empleado del almacén, considera que el diseño del Sistema de Control Interno permitirá un mejor control de las actividades que se desarrollan?

Si, sería muy bueno el diseño de un Sistema de Control Interno ya que nos ayudaría a tener información veraz de las actividades que realización además permitiría mantener registrada todo el volumen de mercadería existente en la bodega y también permitiría mantener un registro económico confiable evitando perdidas económicas.

Análisis e interpretación

Después de desarrollar la respectiva entrevista y recopilada toda la información de campo realizada al personal del Almacén Créditos Madril, se puede deducir que el almacén no posee un sistema de control interno bien estructurado lo que conlleva que la planificación interna sea irregular la cual da problemas de aglomeración de mercadería ocasionando pérdidas en la cartera, duplicidad en las actividades realizadas, debido a que existe una leve comunicación interna por la carencia de procedimientos adecuados para el manejo de inventarios e información ya que la relación que existe entre empleados y empleador no es óptima, afectando las actividades laborales, las mismas que se cumplen por obligación.

Razón por la cual sus empleados consideran de gran beneficio no solo para el almacén sino también para ellos el diseño de un control interno ya que mediante este ellos podrán definir claramente cuáles son sus responsabilidades y obligaciones, las mismas que les permitirán cumplir con eficiencia y eficacia las actividades encomendadas de acuerdo a su área de trabajo evitando la duplicidad de actividades y acumulación de mercadería.

2.3.3. Comprobación de las preguntas científicas

¿El análisis de las unidades operativas y administrativas del almacén permiten identificar los posibles riesgos y deficiencias de control?

Si, mediante la aplicación de la visita técnica y entrevistas efectuadas al propietario y empleados del almacén Créditos Madril, se pudo realizar un análisis de las unidades operativas y administrativas obteniendo como resultado que los riesgos y deficiencias que afronta el almacén son a causa del inadecuado sistema de control interno que se maneja dentro del negocio ocasionando pérdidas económicas, duplicidad de actividades y falsedad de información.

¿Establecer políticas y procedimientos de control podría prevenir y neutralizar riesgos para las actividades que desarrolla el almacén en el ámbito administrativo y operativo?

Si, debido que al contar con políticas y procedimientos de control interno permitirán al personal del almacén desarrollar de forma correcta y eficaz sus actividades logrando un mejor desenvolvimiento de sus funciones y responsabilidades, ayudando a prevenir riesgos económicos que afecten de forma crucial al ámbito administrativo y operativo del almacén.

¿Proponer el diseño de un manual de Sistema de Control Interno para el almacén Créditos Madril podría mejorar el desarrollo de sus actividades?

Sí, porque a través de un manual de Sistema de Control Interno adecuado ayudando al desarrollo correcto de sus actividades, además permitirá al almacén conservar su información de forma clara y ordenada, también servirá como apoyo al gerente para la toma de decisiones futuras con el fin de cumplir a cabalidad sus metas y objetivos planteados.

2.3.4. Impacto

Los impactos de la investigación sobre el diseño de un manual de sistema de control interno en el almacén créditos Madril ubicado en el cantón la Maná provincia de Cotopaxi, son los siguientes:

2.3.4.1. Impacto social

El presente proyecto de investigación es favorable para el almacén y la sociedad, mismo que permitirá brindar un mejor servicio e información a sus clientes, además, tener una adecuada organización de las actividades que se desarrollan diariamente dentro del almacén, contribuyendo de esta manera al crecimiento del negocio y el cumplimiento de sus metas.

2.3.4.2. Impacto económico

El impacto económico de este proyecto de investigación que otorga al almacén créditos Madril con el diseño de un manual de sistema de control interno, ayudará a incrementar los ingresos, a través de la correcta utilización de los recursos materiales y humanos; proporcionando mejores niveles de crecimiento y desarrollo económico.

2.4. Conclusiones

- Mediante el desarrollo de la investigación realizada al almacén créditos Madril, se pudo evidenciar que el control interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma efectiva el objeto social y los objetivos trazados por el almacén, para desenvolverse en un mercado competitivo.
- El análisis aplicado a las entrevistas del gerente y empleados tuvo previas observaciones y una de ellas es que el almacén carece de un manual de control interno bien estructurado que tenga procedimientos, funciones y políticas adecuadas, ocasionando dificultades en el desarrollo correcto de las actividades y en alcanzar sus objetivos propuestos.
- En el transcurso de esta investigación se pudo hacer la comprobación previa de las preguntas científicas, mismas que se desarrollaron a través de la aplicación de los objetivos específicos planteados, además se describieron los impactos económico y social de la presente investigación para generar mayor integridad e independencia de la información a sus clientes.

2.5. Recomendaciones

- Es recomendable que el almacén implemente el diseño del sistema de control interno propuesto, que ayudará a encaminar a la empresa mejorando la dirección del negocio y de esta manera llegar a ser un establecimiento muy competitivo en el mercado.
- Se sugiere la aplicación de un manual de funciones, políticas y procedimientos, mismos que al ser aplicados de acuerdo con el control interno mejorará la toma de decisiones por parte de la gerencia para el beneficio del almacén y la comunidad.
- Se recomienda tomar en consideración la comprobación de los objetivos planteados en esta investigación, mismos que se desarrollaron para aprovechar los recursos existentes y explotar las capacidades físicas e intelectuales de los miembros de la empresa, además de coordinar programas de acción que apunten a asegurar una ventaja sostenible a largo plazo.

CAPÍTULO III

3. LA PROPUESTA

3.1. Diseño de la Propuesta

“MANUAL DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ALMACÉN CRÉDITOS MADRIL UBICADO EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI”

3.1.1. Datos informativos

- **Institución:** Créditos Madril
- **Ubicación:** Provincia de Cotopaxi, Cantón La Maná
- **Dirección:** Av. General Enrique Gallo sector La Bahía
- **Representante legal:** Sr. César Enrique Madril Madril

3.2. Introducción

La investigación es un tema de interés para el propietario y miembros de la empresa los mismos que necesitan conocer fundamentos prácticos de Sistema de Control Interno y su incidencia en la gestión administrativa y operativa, tomando en consideración el desenvolvimiento del entorno y los diferentes cambios que se puedan presentar en el ambiente organizacional.

La propuesta de normas, políticas y procedimientos de Control Interno en el almacén Créditos Madril, permitirá determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos a utilizarse, esto se realizó en base a investigaciones y representa un proceso integrado y dinámico de sus operaciones, todo esto enmarcado en la visión global del futuro al que espera llegar la empresa.

Las metas corporativas que se plantean al inicio de las operaciones de la empresa deben estar perfectamente establecidas y comunicadas a todos los involucrados, sin importar el nivel jerárquico que tienen en la empresa, la misma que garantiza el cumplimiento de sus objetivos y metas.

3.3. Objetivos

3.3.1. Objetivo General

Diseñar un Sistema de Control interno para el almacén Créditos Madril, que permitan el mejoramiento eficaz de las actividades y un adecuado manejo administrativo/operativo de la empresa.

3.3.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar una estructura organizacional en la que se determine los lineamientos de autoridad y responsabilidad para complementar los controles de la organización.
- Definir las funciones y responsabilidades de cada departamento, así como las actividades de la organización esclareciendo todas las posibles lagunas o áreas de responsabilidad indefinida.
- Socializar el diseño de control interno con los funcionarios que laboran en el almacén.

3.4. Justificación

Para controlar una actividad se hace necesario trazarse metas y establecer planes, sin los cuales no se pueden evaluar los resultados. El control debe estar presente en cualquier actividad que se desarrolle; sería un error considerarlo solamente en el campo contable; no se puede registrar a ese marco, sino que debemos pensar en el como un sistema abarcador e integrador, que incluye todas las esferas y procesos.

En la actualidad es indispensable que las empresas tengan un excelente control en sus recursos sean estos humanos, financieros y económicos lo cual les permitirá revisar y analizar el desempeño de sus empleados así como también el saldo en sus cuentas.

El crecimiento del almacén Créditos Madril ha provocado el incremento de sus recursos económicos, por lo tanto es indispensable poseer un sistema de control interno que ayude a la gerencia a mantener la eficiencia en las operaciones, y de esta manera permita tomar las decisiones acertadas en el manejo del negocio.

Se establecerán responsabilidades a cada uno de los integrantes del almacén, con el propósito de comprometer sus esfuerzos para que las actividades de control se realicen acatándose al sistema de control interno propuesto y con esto se lograra reducir costos, propiciar orden y disciplina en las actividades a realizarse, fomentar el ahorro de recursos, y sobre todo a generar una buena imagen.

3.5. Análisis FODA

Abordar este punto es muy importante puesto que es la parte primordial para ensamblar el plan, visualizar las estrategias y ponerlas en práctica en los planes operativos. De esta manera se iniciara detallando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

A. Matriz FODA

a) Fortalezas

- Poseer una ubicación estratégica en el sector.
- Ser una empresa sin antecedentes negativos.
- Colaborar permanentemente y dar apertura para que los estudiantes tengan acceso a información de la empresa.
- Brindar las facilidades para que nuevos clientes se integren en el proceso de desarrollo del almacén.
- La capacidad que tienen para un crecimiento en el ámbito comercial.

b) Debilidades

- Poca capacitación para empleados.
- No tener un local propia que se encuentre en las calles principales de la ciudad.
- Tener limitados móviles para el transporte de mercadería.
- Incumplimiento de proyecciones en las ventas.
- Alta cartera de cobro vencida.

c) Oportunidades

- Captar más clientes en el mercado
- Abrir nuevas sucursales en zonas aledañas al cantón para una mejor atención de los clientes.
- Recibir asistencia técnica de profesionales que brinden capacitaciones al personal que labora en el almacén
- Mantener un equipo directivo unido y dinámico.
- Innovar su área de productos.

d) Amenazas

- Rápido crecimiento de la competencia en el mercado.
- Facilidades que otorgan otras empresas para la comercialización.
- Incremento de precio de los productos
- Inestabilidad política y económica del país.
- Desastres y fenómenos naturales que afecten a la empresa.

3.6. Descripción de la propuesta

La propuesta planteada en la presente investigación, corresponde a un “Diseño de sistema de control interno aplicado al almacén Créditos Madril de la ciudad de La Maná en la Provincia de Cotopaxi”, mismo que brindara metodologías, políticas, normas y procedimientos que permitan el control administrativo, financiero y operativo buscando evitar los riesgos capaces de afectar el normal funcionamiento de las actividades de la empresa.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



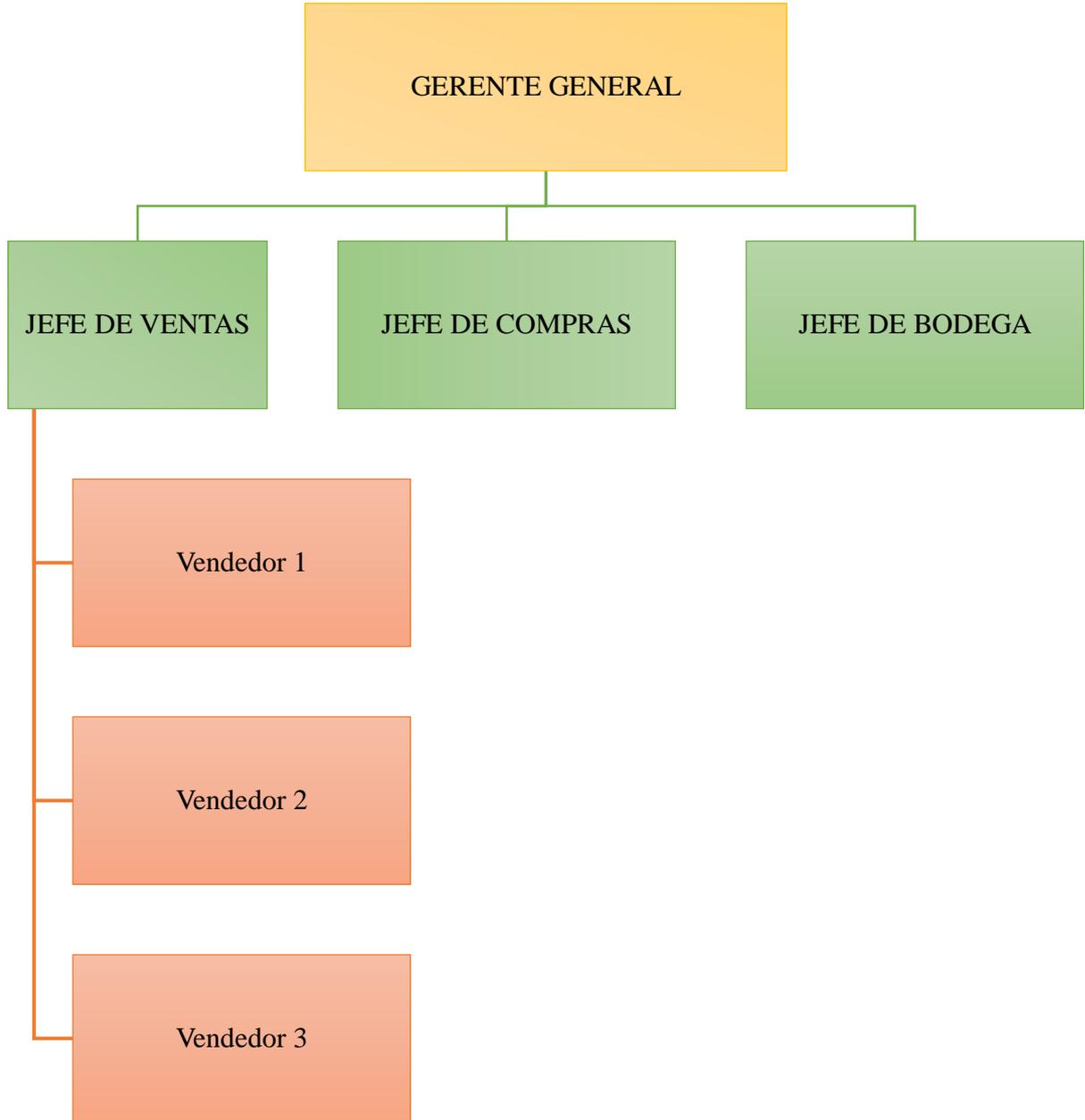
SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ALMACÉN
CRÉDITOS MADRIL.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO, DEPARTAMENTO
OPERATIVO

FEBRERO, 2020

3.6.1 Propuesta de la estructura organizacional del Almacén Créditos Madrid

Figura 1. Estructura organizacional



Elaborado por: Las autoras

3.7. Manual de funciones propuesto

El almacén Créditos Madril, deberá aplicar los manuales de funciones que le permitan desarrollar de una mejor manera las operaciones y para ello se designa a los responsables de su aplicación que serán los siguientes: Gerente General, Jefe de Ventas, Jefe de Compras y Jefe de Bodega, ellos lo deben realizar de manera organizada y en mutua colaboración con sus subordinados, el manual se debe actualizar una vez al año o cuando la ocasión lo amerite en busca del bienestar de la organización.

3.8. Actividades a realizarse

3.8.1. Gerente General – Propietario

3.8.1.1. Objetivo

Planificar las actividades y la gestión administrativa del almacén ya que de esto va a depender el éxito o fracaso de la empresa. El directivo debe estar preparado para gerenciar todos los aspectos relacionados con el que hacer de la compañía a fin de cumplir con los objetivos y metas de la misma.

3.8.1.2. Perfil requerido

Educación: Título superior universitario.

Formación: Recomendable que este titulado en operaciones administrativas

Experiencia: En la dirección administrativa y operativa de por lo menos 3 años.

Habilidades: Para la solución de problemas, facilidad de comunicación tanto escrita como verbal.

- Don de mando.
- Capacidad de Liderazgo y Organización.
- Manejo de información.
- Capacidad de gestión y solución de problemas.

3.8.1.3. Funciones

- Representar legalmente al almacén.
- Realizar el presupuesto para la entidad.
- Autorizar las adquisiciones y pagos dentro de la empresa.
- Dar el visto bueno para nuevos contratos con proveedores.
- Dar el visto bueno para créditos a clientes.
- Delegar funciones a los distintos departamentos.
- Tomar las funciones de relevancia para la empresa.
- Supervisar el trabajo realizado.
- Autorizar el desembolso del dinero en cheque o efectivo.
- Deberá desarrollar y mantener un programa continuo que asegure el control interno y revisar permanentemente su efectividad.
- Definir necesidades de personal consistentes con los objetivos y planes de la empresa.
- Seleccionar personal competente y desarrollar programas de entrenamiento para potenciar sus capacidades.
- Ejercer un liderazgo dinámico para volver operativos y ejecutar los planes y estrategias determinados.
- Desarrollar un ambiente de trabajo que motive positivamente a los individuos y grupos organizacionales.
- Medir continuamente la ejecución y comparar resultados reales con los planes y estándares de ejecución (autocontrol y Control de Gestión).

3.8.1.3.1. Otras actividades

- Supervisar constantemente los principales indicadores de la actividad de la empresa con el fin de tomar decisiones adecuadas, encaminadas a lograr un mejor desempeño de la empresa.
- Mantiene contacto continuo con proveedores, en busca de nuevas tecnologías o materias primas, insumos y productos más adecuados.
- Decide cuando un nuevo producto ha de ingresar al mercado.
- Se encarga de la contratación y despido de personal.
- Está autorizado a firmar los cheques de la compañía, sin límites de monto

- Cualquier transacción financiera mayor como obtención de préstamos, cartas de crédito, asignación de créditos a clientes, etc. Debe contar con su aprobación.

3.8.2. Jefe de ventas

3.8.2.1. Objetivo

Coordinar las ventas de los artículos que están en el almacén los cuales proporcionaran el total de ingresos con los que cuenta la entidad.

Reporta a: Gerente General

3.8.2.2. Perfil requerido

Educación: Título superior universitario.

Formación: Recomendable título del área de logística.

Experiencia: Un año de experiencia.

Habilidades: Seguir instrucciones orales y escritas.

- Comunicarse en forma efectiva tanto de manera oral como escrita.
- Efectuar cálculos con rapidez y precisión.

3.8.2.3. Funciones

- Formular el programa anual de ventas, de acuerdo a las políticas de comercialización.
- Proponer a la gerencia estrategias de comercialización que permitan incrementar ventas en el mercado.
- Participar en el proceso de adquisidores de mercadería.
- Seleccionar vendedores que cumplan con el perfil requerido por el almacén para la atención de clientes.
- Calificar el desempeño del equipo de ventas.
- Elaborar lista de precios para presentar al gerente general y esperar su aprobación.
- Elaboración de factura con datos del cliente.

3.8.3. Jefe de compras

3.8.3.1. Objetivo

Adquiere mercadería necesaria para el buen funcionamiento del almacén.

Reporta a: Gerente General

3.8.3.2. Perfil requerido

Educación: Bachiller/Estudios superiores

Formación: Bachiller mercantil y/0 marketing.

Experiencia: Un año de experiencia.

Habilidades: Seguir instrucciones orales y escritas.

- Comunicarse en forma efectiva tanto de manera oral como escrita.
- Efectuar cálculos con rapidez y precisión.

3.8.3.3. Funciones

- Abastecimiento de productos: electrodomésticos, muebles, TV plasmas etc. Necesarios.
- Buscar y seleccionar proveedores para analizar las características de los productos, calidad, precio y forma de pago.
- Manejar y controlar racionalmente los inventarios requeridos.
- Elaborar proformas.
- Registro y control de garantías.
- Pago del anticipo.
- Recepción de la mercadería.

3.8.4. Jefe de bodega

3.8.4.1. Objetivo

Determinar el almacenamiento de los materiales según dimensiones y características propias.

Reporta a: Gerente General

3.8.4.2. Perfil requerido

Educación: Título superior universitario.

Formación: Recomendable título del área de logística.

Experiencia: En la dirección por lo menos 1 año.

Habilidades: Capacidad de gestión y solución de problemas.

- Capacidad para el trabajo en equipo.
- Facilidad para la comunicación escrita o verbal.
- Capacidad de organización.

3.8.4.3. Funciones

- Recibir los productos de las compras a los proveedores y elaborar el ingreso a bodega.
- Elaborar egresos de bodega.
- Mantener el orden y limpieza de bodega.
- Espacio disponible para el almacenamiento de los materiales.

3.8.5. Vendedores

Los vendedores son la mayor fuerza que tiene el almacén ya que su con su iniciativa logran la venta eficiente de la mercadería que se ofrece y son de vital importancia para el crecimiento, prosperidad y bienestar de la empresa.

Reporta a: Jefe de ventas

3.8.5.1. Perfil requerido

Educación: Bachiller/Estudios superiores.

Formación: Bachiller mercantil y/o marketing.

Experiencia: En la dirección por lo menos 1 años.

Habilidades: Seguir instrucciones orales y escritas.

- Capacidad para el trabajo en equipo.
- Facilidad para la comunicación escrita o verbal.
- Capacidad de organización.

3.8.5.2. Funciones

- Atención personalizada a los clientes.
- Establecer un nexo entre el cliente y el almacén.
- Asesorar a los clientes a cerca de los productos que brinda el almacén.
- Asesorar al cliente acerca de cómo los productos que se ofrecen pueden satisfacer sus necesidades y como utilizarlos para sacar el mayor provecho de ellos.
- Comunicar a la gerencia las inquietudes de los clientes como requerimientos, quejas, reclamos y sugerencias y otros aspectos de relevancia.
- Contribuir activamente a la solución de problemas que tiene que ver con pérdida de clientes actuales, baja captación de nuevos clientes, bajos volúmenes de ventas, clientes insatisfechos, falta de asesoramiento para la correcta utilización de los artículos que se ofrecen.

3.9. Políticas y procedimientos para el control interno del área de ventas, compras, bodega y vendeores dentro del almacén

Se puede describir al sistema de control interno como un manual de procedimientos en el cual constan las normas, políticas y procedimientos a seguir en una organización, esto está dado en una forma lógica y secuencial de manera que es una guía.

Para la realización de este tema de tesis se encontrara el siguiente procedimiento:

- **Procedimiento de Oficina**

El procedimiento de oficina se caracteriza por estar relacionado directamente con el intelecto de las personas que forman el grupo de trabajo ya sea por medio de preparación o por medio de experiencia y se puede denominar el área administrativa del Almacén Créditos Madrid.

3.9.1. Importancia de los procedimientos

- Permite el funcionamiento interno de la empresa en base a la distribución y asignación de tareas a cada miembro de la organización.
- Es una buena herramienta que permite realizar el análisis y revisión del proceso existente.
- Facilita la elaboración de auditorías internas
- Aumenta la eficiencia y eficacia del trabajo de las personas que laboran en la empresa.
- Ayuda a la coordinación y efectivización de las operaciones en la organización.
- Los procedimientos a seguir en el diseño del sistema de control interno describen políticas y procedimientos mediante ilustraciones y en base a diagramas, cuadros y dibujos que ayudan a su comprensión.

3.9.2. Terminología del flujograma

Para su entendimiento de la forma secuencial de la operacionalización del Almacén Créditos Madril. Está fijada por una serie de símbolos gráficos que define cada uno de los tipos de elementos claves del sistema administrativo, financiero y operativo.

En la organización encontraremos la jerarquización de cada uno de los miembros en los diferentes niveles operacionales de la empresa, describiendo las simbologías y manteniendo la uniformidad en las actividades a todo se lo llama Diagrama de Flujo que es una herramienta de fácil comprensión y permite visualizar el proceso real en estudio.

Tabla 6. Terminología de flujograma

Simbología	Denominación	Significado
	Inicio o final del flujograma	Este símbolo se utilizará al inicio y final de un proceso que se realiza en la empresa.
	Realización de una actividad	Representa una acción de realización, edición o incorporación de información de la empresa.
	Líneas de flujo	Representan la conexión que existen entre dos símbolos, mediante documentos que se manejen en la empresa.
	Decisión	Se lo utiliza para representar que en la empresa existen alternativas las cuales se debe elegir.
	Archivo	Representa las funciones de archivo con un control de la misma unidad en la cual se están representando.
	Varios documentos/copias	Se lo utiliza para identificar varios documentos originados o copias de la empresa.
	Conexión o relación entre partes.	Se lo utiliza para enlazar dos partes de un diagrama, el mismo que forma una conexión en el mismo flujograma.
	Documento	Se lo utiliza para identificar los documentos originados en la empresa.
	Conector fuera de página	Este se lo utiliza para enlazar las partes que estén fuera de la página que se está realizando el flujograma.

Elaborado por: Las autoras

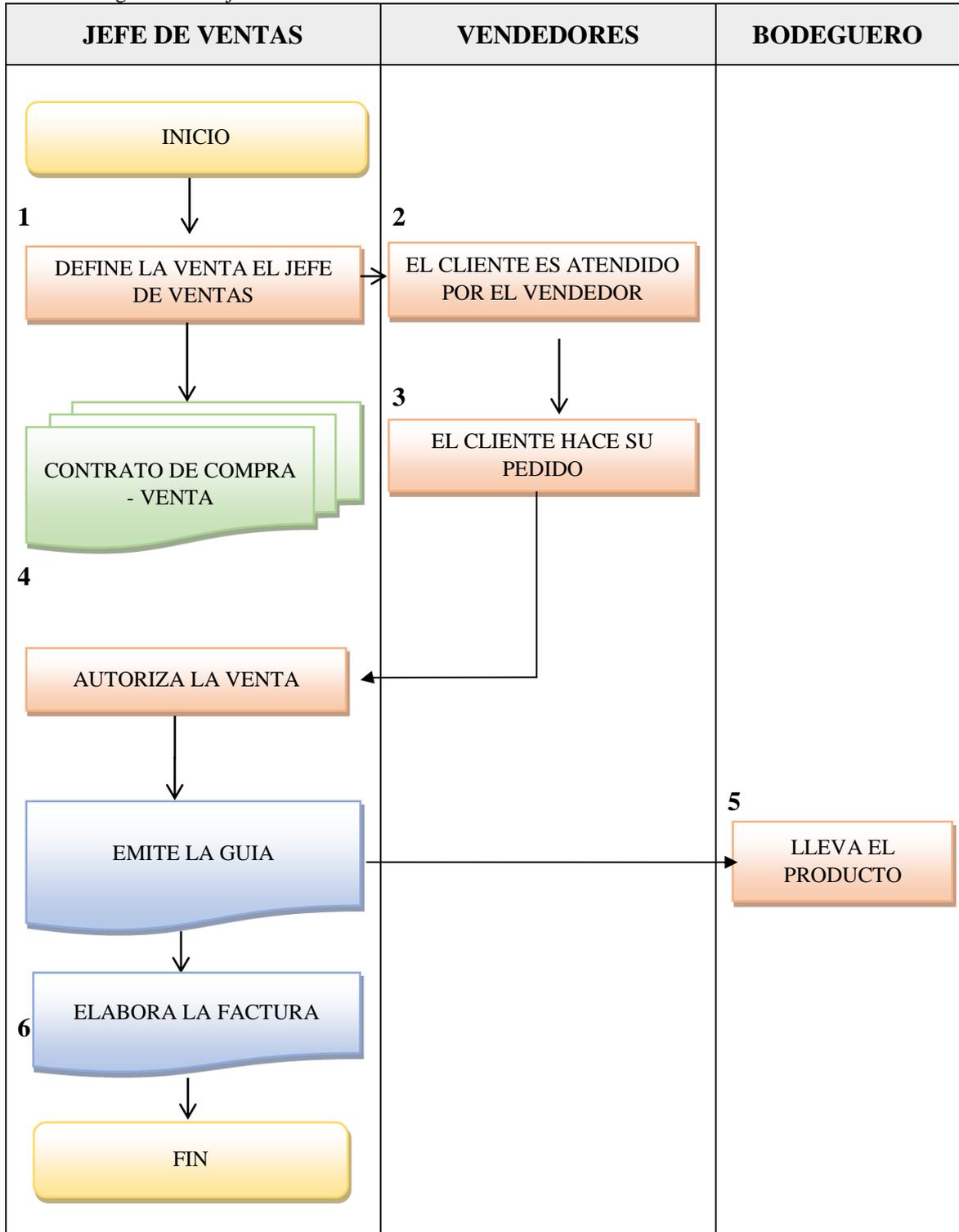
3.9.3. Políticas y procedimientos para el control interno área de ventas

Tabla 7. Políticas y procedimientos para el área de ventas

PROCESO: VENTAS
<p>OBJETIVO Controlar las ventas de mercaderías que se realizan en el almacén.</p>
<p>RESPONSABLES Jefe de Ventas Jefe de Bodega Vendedores</p>
<p>DOCUMENTOS Factura – Comprobantes de retención.</p>
<p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se facturan todas las ventas. • Se deberá respetar el orden de llegada de los clientes para su respectiva atención. • Ningún vendedor podrá atender llamadas o visitas personales mientras se encuentra atendiendo a los clientes. • Es responsabilidad del jefe de ventas el cuadro de caja al final del día.
<p>PROCEDIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Cliente se acerca al almacén para solicitar su pedido y ser atendido por el vendedor. • El jefe de ventas ingresa la información y le indica el precio del producto que requiere el cliente. • El cliente confirma la compra de la mercadería y el pago. • El jefe de ventas genera la factura y autoriza al bodeguero la salida de la mercancía para ser entregada al cliente. • El cliente revisa que los datos sean correctos y procede a cancelar el valor señalado. • Se archivan todas las facturas, incluyendo las anuladas para llevar un correcto control de todas las ventas. • Se realiza un análisis periódico de las ventas elaboradas mes a mes.

Elaborado por: Las autoras

Tabla 8. Diagrama de flujo de ventas



Elaborado por: Las autoras

3.9.4. Políticas y procedimientos para el control interno del área de compras

Tabla 9. Políticas y procedimientos del área de compras

PROCESO: COMPRAS
<p>OBJETIVO Normar el proceso de compras o adquisiciones.</p>
<p>RESPONSABLES Gerente General Jefe de Ventas Jefe de Bodega Proveedores</p>
<p>DOCUMENTOS Reporte de stock de productos Pedido de Compra Factura de Compra</p>
<p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • El distribuidor mantendrá informado al almacén de la variedad de los productos y el cambio en los precios. • Se entregará la mercadería a la persona indicada con la respectiva documentación por parte de los proveedores. • Cualquier reclamo sobre la cantidad o calidad de la mercadería será reportado por el almacén Madril durante la recepción de la mercadería o en 48 horas posteriores, al correspondiente proveedor. • Será responsabilidad del gerente y del jefe de bodega la revisión diaria de la mercadería que tengan un nivel mínimo de inventario, para generar la orden de compra correspondiente y abastecer de productos la bodega.
<p>PROCEDIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • El jefe de bodega emite un reporte de stock de mercaderías al gerente general, luego de haber verificado y constatar físicamente las existencias para realizar el pedido. • El gerente verifica el reporte y envía el informe. • El gerente general autoriza la compra y envía al jefe de bodega. • El jefe de bodega realiza la orden de compra de acuerdo a las necesidades del stock del almacén. • Se envía la orden de compra al distribuido, confirma el envío de la mercadería y la forma de pago. • Cuando llega la mercadería el jefe de bodega verifica la mercadería y envía la factura original al gerente general. • El gerente general recibe la factura y archiva en una carpeta para su posterior cancelación.

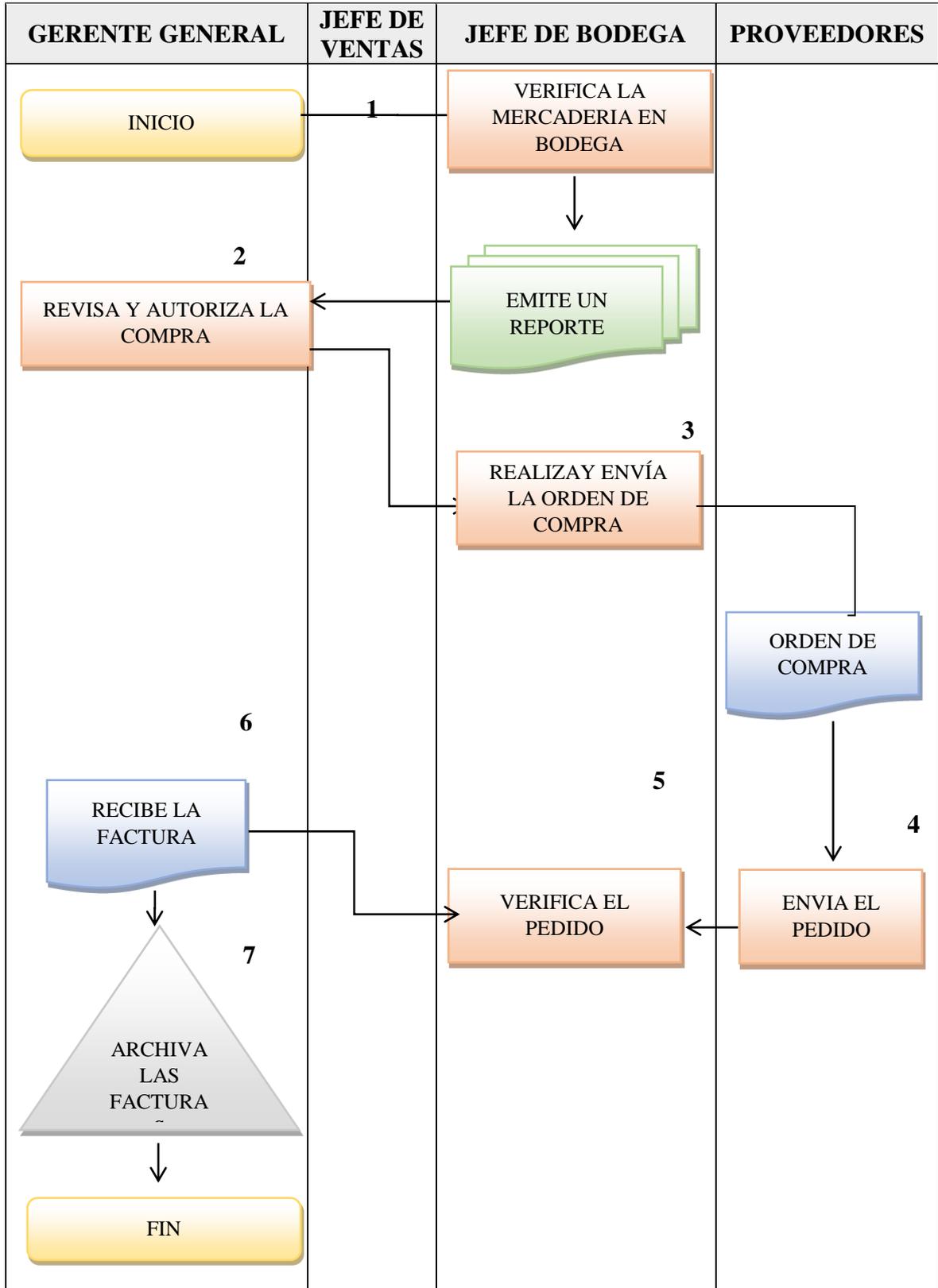
Elaborado por: Las autoras

Figura 2. Formato de orden de compra

ALMACÉN CRÉDITOS “MADRIL”		ORDEN DE COMPRA		No. 001
Proveedor _____				
Fecha de Pedido _____		Fecha de Pago _____		
Lugar de Entrega _____				
N.	ARTÍCULO	CANTIDAD	PREC. UNIT	PREC. TOTAL
			SUBTOTAL	
			IVA	
			TOTAL	
Suministrar las siguientes mercaderías:				
_____			_____	
GERENTE GENERAL			RECIBIDO POR	

Elaborado por: Las autoras

Tabla 10. Diagrama de flujo de compras



Elaborado por: Las autoras

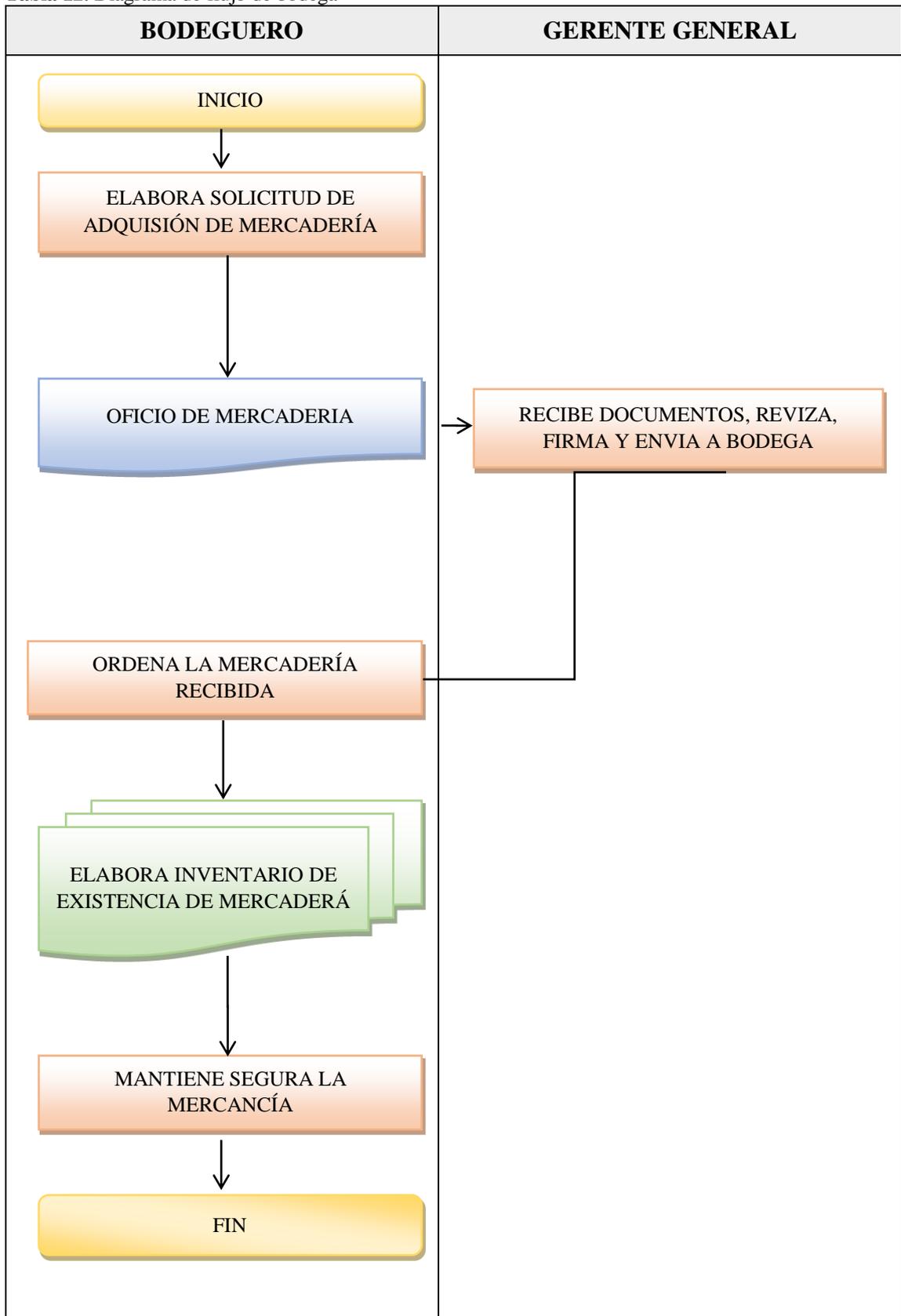
3.9.5. Políticas y procedimientos para el control interno del área de bodega

Tabla 11. Políticas y procedimientos del área de bodega

PROCESO: BODEGA
<p>DEFINICIÓN Es el área responsable de la recepción y almacenaje de las mercaderías.</p>
<p>RESPONSABLE Bodeguero Gerente general</p>
<p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener los saldos actualizados y los respaldos considerados apropiados para el control de mercaderías. • Revisar diariamente el stock de mercadería con el fin de realizar oportunamente los pedidos. • Las cantidades de mercadería que se solicite no deben producir inventarios que excedan los niveles establecidos. • Mantener siempre la bodega en orden y los productos deben tener su código de identificación.
<p>PROCEDIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recibe las mercaderías y se elabora el ingreso a bodega. • Elabora un informe y entrega al gerente. • El gerente recibe los documentos revisa, firma y entrega a bodega para su recepción. • El bodeguero mantiene siempre en orden los productos y la limpieza en general de la bodega. • Mantener en orden los documentos que soporten el movimiento de inventarios. • El departamento de bodega debe contar con la respectiva seguridad.

Elaborado por: Las autoras

Tabla 12. Diagrama de flujo de bodega



Elaborado por: Las autoras

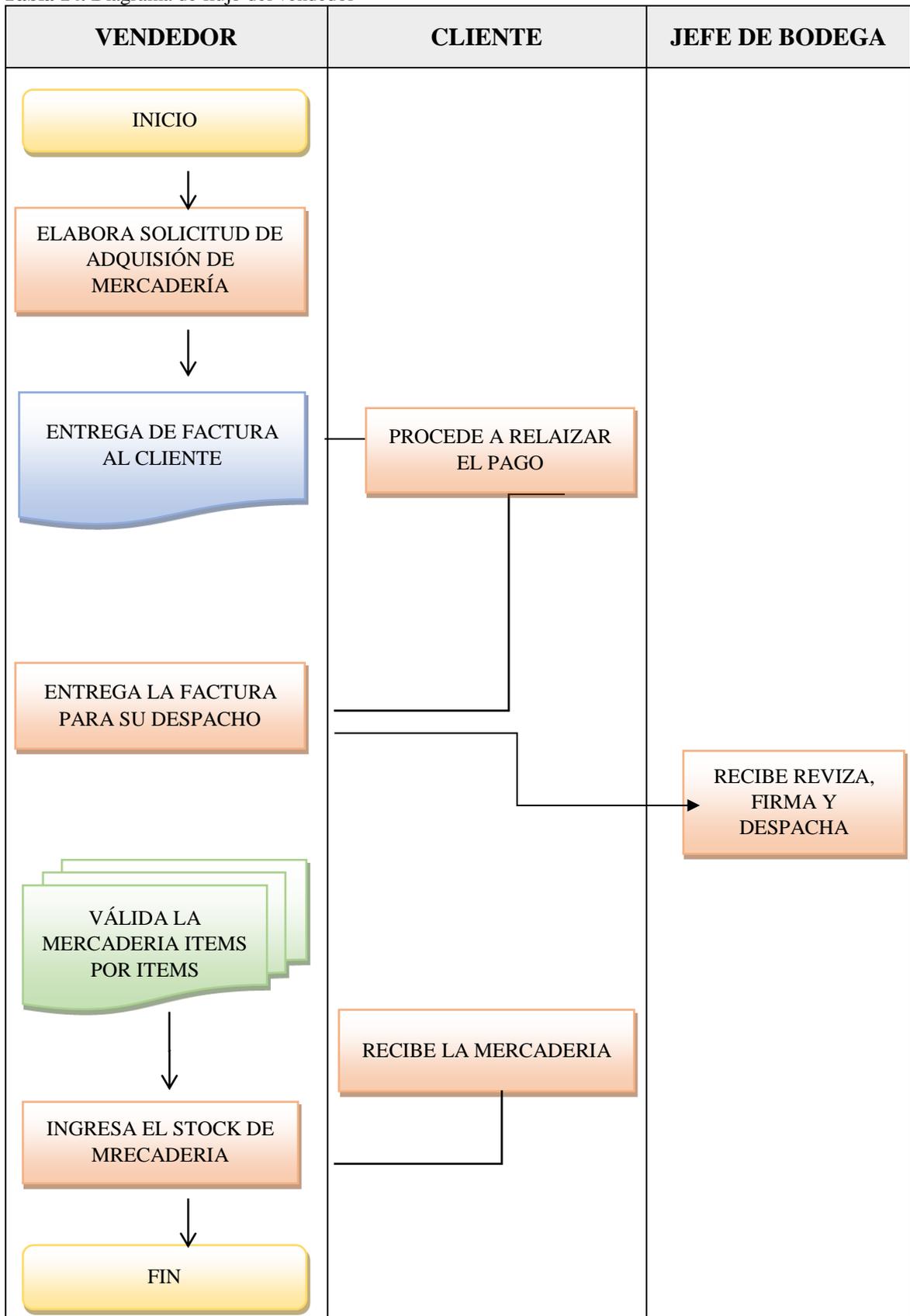
3.9.6. Políticas y procedimientos para el control interno del área de vendedores

Tabla 13. Políticas y procedimientos del área de vendedores

PROCESO: VENDEDOR
<p>DEFINICIÓN Encargado de custodiar y controlar con precisión la cantidad y calidad de mercaderías.</p>
<p>OBJETIVO Brindar la mejor atención a los clientes.</p>
<p>RESPONSABLES Vendedor Gerente general</p>
<p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicar al cliente las políticas del producto referentes al precio y forma de pago. • El jefe de ventas deberá recibir copia de la factura para revisar las ventas del vendedor en el día. • Los precios del mercado externo deben sr presentados con anticipación.
<p>PROCEDIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cliente observa la variedad de productos de las diferentes líneas de la que dispone el vendedor y decidirá solicitar la mercadería deseada. • El vendedor solicita sus datos personales para registrar los productos en la factura. • El vendedor entrega el original al cliente y se queda con la copia para ser reportada al momento de la liquidación. • Una vez agregada la factura al cliente el vendedor procede a recibir el pago por el valor de la factura. • Con la factura realizada el vendedor procede a indicarle al jefe de bodega los productos que se van a despachar. • Los productos despachados son validados ítems por ítems por el vendedor y cliente. • El vendedor procede al final del día a ingresar el stock de la mercadería para luego saber con cuanta mercadería cuenta el almacén.

Elaborado por: Las autoras

Tabla 14. Diagrama de flujo del vendedor



Elaborado por: Las autoras

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1. Conclusiones

- Mediante la aplicación de la entrevista al gerente se pudo conocer los problemas que enfrenta el almacén en las unidades operativas y administrativas, misma que carecen de un sistema de control interno bien estructurado en el cual se establezcan políticas y procedimientos, para poder evitar posibles riesgos en el desarrollo de sus actividades.
- Se establecieron políticas y procedimientos de control para el almacén créditos Madril, mismo que ha permitido que el personal pueda tener un conocimiento claro de sus actividades diarias, con el propósito de aumentar la rentabilidad, veracidad de información y pueda cumplir con sus metas y objetivos planteados.
- Se diseñó un manual de sistema de control interno, mismo que consta de funciones, políticas y procedimientos que beneficiará al almacén permitiendo salvaguardar y controlar adecuadamente los recursos económicos, materiales y actividades desarrolladas por cada uno de los integrantes, manteniendo una correcta distribución de funciones.

14.2. Recomendaciones

- Se recomienda que el gerente ponga en práctica la ejecución de políticas y procedimientos establecidos en la implementación de este proyecto, el mismo que les permitirá obtener beneficios importantes que se verán reflejados en el futuro éxito de la empresa permitiéndoles ser competitivos en el mercado, y de esta manera poder brindar a sus clientes un excelente servicio e información a fin de cumplir con sus expectativas.
- Se sugiere determinar funciones de acuerdo al perfil profesional que se establecieron en el manual de sistema de control interno, mismo que ayudará al personal realizar sus actividades de forma correcta y poder cumplir con sus responsabilidades y obligaciones.
- Aplicar el manual de políticas y procedimientos de control interno, mismo que permitirá al almacén controlar sus recursos y encaminarse por la dirección correcta, contando con una adecuada distribución de las funciones del personal para que lo desarrollen de manera eficiente, oportuna y eficaz.

15. BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, C., & Jaramillo, L. (2015). El papel de la descripción en la investigación cualitativa. *Cinta de moebio*, 175-189.
- Alvarado, L., & Contreras, E. (2016). Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14621/1/TESIS%20Cpa%20148%20-%20Controles%20administrativos%20para%20la%20Piladora%20Contreras.pdf>
- Araya, J. C. (2016). *Técnicas de Organización y Métodos*. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Diistancia.
- Barquero, M. (2017). *Manual Práctico de Control Interno*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/84110464.pdf>
- Barros, B. N. (Mayo de 2015). Repoditorio de la Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/8142/1/T-UCE-0003-CA060-2015.pdf>
- Behar, R. D. (2017). *Metodologia de la Investigacion* (A. Rubeira ed.). Argentina: Shalom.
- Blanco, S. (2005). *Auditoría del control interno*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/64110464.pdf>
- Buj, S. (2019). *Fundamentos de Gestión de Empresas*. Madrid: Ramón Areces.
- Caldas, B. M. (2015). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Madrid: Editex S.A.
- Camacho, M., Depool, R., & Garbín, S. (2008). Integral definida en diversos contextos. Un caso de estudio. *Educación matemática*, 33-57.
- Castro, J. (2014). *Procedimientos contables y manuales*. Madrid.
- Castro, R. (2004). Ley Sarbanes-Oxley: un nuevo enfoque de control interno. *Revista Internacional Legis de Contabilidad y Auditoría*, 13-42.
- Cepeda, G. (2017). *Auditoría de control interno*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Cordero, E. (2019). Los reglamentos como fuente del derecho administrativo y su control jurisdiccional. *Ius et Praxis*, 285-334.
- De la Garza, S. (2017). *Derecgo Fiscal*. Mèxico: Oxford University Press.
- Del Toro, R. J. (2005). *Control Interno* (MSc Argelia Cristina Reyes Galiano ed.). Cuba: Combinado de Periódicos Granma .
- Duany, D. A. (24 de Febrero de 2018). *Sistemas de Información*. Recuperado el 9 de Junio de 2019, de <https://www.econlink.com.ar/sistemas-informacion/definicion>

- Escamilla, H. (2010). Normas internacionales de Auditoría: principales impactos del proyecto Clarity. Partida doble, 68-79.
- Espino, M. (2017). Fundamentos de la Ley Sarbanes-Oxley. Obtenido de <https://erp.uladech.edu.pe/archivos/01/01018/teextobase/106.pdf>
- Estupiñán, G. (2015). Control interno y fraudes de Coso I,II,II. Obtenido de <https://erp.uladech.edu.pe/archivos/01/01018/textobase/106.pdf>
- Fernandez, A. (2016). La gestión del riesgo operacional. Madrid: Limusa Noriega.
- Flores, G. (2008). Monografías. Obtenido de <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/11592/7355/3/657.45-F634d-Capitulo%20II.pdf>
- Fonseca, L. O. (2015). Sistemas de control interno para organizaciones. Lima- Perú: IICO.
- Gamboa, D., & Huerta, L. (2017). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Obtenido de [http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11273/Huerta%20Alvarado%20Lucia%20Mabel%20-%20Gamboa%20Huancajulca%20Daysi%20Elizabeth%20-%20parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=yHitt,](http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11273/Huerta%20Alvarado%20Lucia%20Mabel%20-%20Gamboa%20Huancajulca%20Daysi%20Elizabeth%20-%20parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=yHitt)
- Hitt, M. (2016). Administracion. Obtenido de <https://docplayer.es/29222800-Universidad-laica-vicente-rocafuerte-de-guayaquil-facultad-de-ciencias-administrativas-escuela-de-ciencias-contables.html>
- Holmes, A. (2000). Auditoría, Principios y Procedimientos. México: Editorial Hispano Americana.
- IEPS. (10 de Julio de 2018). Ley de Economía Popular y Solidaria. págs. 4-5.
- Imbaquingo, C. G. (Octubre de 2015). Repositorio de la Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1795/1/T-UCE-0003-235.pdf>
- Lapiedra, R., Devece, C., & Guiral, J. (2011). Introduccion a la gestion de sistemas de informacion en la empresa. (P. d. I., Ed.) Castellon de la Plana: Col-lecció Sapientia.
- León, A., Rivera, D., & Rivera, C. (2004). Fundamentos para el control de la gestión empresarial. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Lizarbe, J. (12 de Junio de 2016). págs. <https://www.gestiopolis.com/normas-tecnicas-de-control-interno/>.
- Mantilla, S. (2018). Auditoría del Control Interno. Obtenido de <https://erp.uladech.edu.pe/archivos/01/01018/textobase/106.pdf>
- Marquez Arcila, R. H. (2018). Auditoria Forense. México: Shutterstock images.

- Norma Internacional de Auditoría 315, NIA-ES 315 (15 de 10 de 2013).
- Ortega, H. (11 de Febrero de 2017). Guía de Manuales Administrativos. Obtenido de Extraído el 11 de febrero de 2014: <http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/workspace/SpacesStore/f2ef05c6-005a-4d04-b0e5-e2bfd350bccb/guia-manuales-administrativos-2009.pdf>
- Parella, S., & Martins, F. (2015). Metodología de la investigación cuantitativa. Obtenido de <https://docplayer.es/60569587-Universidad-tecnica-de-ambato-facultad-de-contabilidad-y-auditoria-carrera-de-contabilidad-y-auditoria.html>
- Pelazas, M. (2015). Planificación de la Auditoría. España: Paninfo,S.A.
- Pérez, J. F. (2018). Control de Gestión Empresarial. Madrid: ESIC.
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Perez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. Cofin Habana, 268-283.
- Raffino, M. E. (9 de Febrero de 2019). Concepto de . Obtenido de <https://concepto.de/microempresa/>.
- Rey, J. (2013). Contabilidad y fiscalidad. Madrid: Paraninfo.
- Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. Obtenido de <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>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de contrucción del conocimiento. Universidad EAN, 1-26.
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (19 de Julio de 2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. Espacios, 11. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/eficacia/>
- Román, L., Montenegro, M., & Tapia, R. (2006). La investigación, eje fundamental en la enseñanza del derecho. Bogotá: Universidad Coperativa de Colombia.
- Rubio, E. (2013). Normas internacionales de auditoría. Revista AECA, 79-81.
- Rubio, P. (2008). Introducción a la gestión empresarial. Madrid: Instituto Europeo de Gestión Empresarial.
- Ruiz, A. R. (2015). Apuntes Digitales Plan 2012 Sistema de Control Interno. Obtenido de <http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2012/contaduria/4/1461.pdf>
- Sánchez, J., & Alvarado, M. (2014). Teoría y práctica de la auditoría I, concepto y metodología. Madrid, España: Pirámide.

- Vega, L. (2016). Control de gestión y control interno: binomio indisoluble en la dirección. *Espacios*, 25.
- Vergara, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*.
- Viloria, N. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. Obtenido de [https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/17086/GNOCCHI%20NO RBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/17086/GNOCCHI%20NO%20RBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 247-252.

16. ANEXOS

Anexo 1: Hoja de vida tutora de proyecto de investigación

DATOS INFORMATIVOS DEL TUTOR DEL PROYECTO

CURRICULUM VITAE



CEDULA	APELLIDOS	NOMBRES	SEXO
1203617111	Torres Briones	Rosa Marjorie	Femenino
FECHA DE NACIMIENTO	NACIONALIDAD	ESTADO CIVIL	TIPO DE SANGRE
30/08/1974	Ecuatoriana	Unión libre	A+
CONTACTO	TELEFONO CONVECIÓNAL	TELEFONO CELULAR	
	052785970	0994069974	
EMAIL		rosa.torres@utc.edu.ec	

INSTRUCCIÓN FORMAL

NIVEL	REGISTRO SENESCYT	INSTITUCION EDUCATIVA	TITULO OBTENIDO	PAÍS DONDE SE REALIZÓ LOS ESTUDIOS
Tercer	1014-04-489120	Universidad técnica estatal de Quevedo	Técnico Superior en Contabilidad y Auditoria	Ecuador
Tercer	1014-09-947341	Universidad técnica estatal de Quevedo	Contador Público Autorizado	Ecuador
Cuarto	1014-13-86034804	Universidad técnica estatal de Quevedo	Magister en Contabilidad y Auditoria	Ecuador

Anexo 2. Hoja de vida de las postulantes

DATOS INFORMATIVOS PERSONAL DEL ESTUDIANTE

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: Florencia Suntasig

NOMBRES: Tatiana Elizabeth

ESTADO CIVIL: Soltera

CEDULA DE CIUDADANÍA: 050367909-4

NUMERO DE CARGAS FAMILIARES: 0

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: La Maná 17 de Febrero de 1996

DIRECCIÓN DOMICILIARIA: Recinto El Moral Av. La Maná - Valencia

TELÉFONO CELULAR: 0959447846

CORREO PERSONAL: tatianaflorencia@hotmail.com

TIPOS DE DISCAPACIDAD: Ninguna



ESTUDIOS REALIZADOS:

PRIMARIA: Escuela “DR. Néstor Mogollón López”

SECUNDARIA: Unidad Educativa “Ciudad de Valencia”

SUPERIOR: Universidad Técnica de Cotopaxi Ext. La Maná

CERTIFICADOS OBTENIDOS

- ✓ Curso de tributación básica
- ✓ I Jornada de Contabilidad y Auditoría para Empresas de Economía Popular y Solidaria
- ✓ II Jornada de Contabilidad y Auditoría Sector Productivo, Comercial y Financiero.
- ✓ Curso de Idiomas C.E.F.R.-B1+
- ✓ Bolsa de Valores Quito Conferencia “Teórico – Práctica” y en la simulación bursátil “El Juego de la Bolsa”.
- ✓ Practicas Tributarias 2018

REFERENCIAS PERSONALES

Sra. Kenia Andrade 0967738562

Ing. Verónica Quevedo Ortega 0981543868

Anexo 3. Entrevista al propietario

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENTREVISTA DIRIGIDA AL PROPIETARIO DEL ALMACÉN CRÉDITOS
“MADRIL”

Nombre:..... Cargo:.....

Hora:..... Fecha:.....

OBJETIVO: Obtener información referente al manejo de las actividades de control administrativo, con el fin de conocer la viabilidad del proyecto de investigación sobre el Sistema de Control Interno para el Almacén Créditos “Madril”.

1. **¿El almacén Créditos Madril cuenta con algún tipo de Sistema de Control Interno?**
.....
2. **¿Considera que las políticas y procedimientos se encuentran definidos y formalizados de acuerdo a cada área de trabajo?**
.....
3. **¿Al momento de contratar nuevo personal tiene conocimiento de la experiencia laboral que este posee?**
.....
4. **¿Los empleados que laboran en el almacén son capacitados para el desempeño de sus actividades?**
.....
5. **¿Cuenta el almacén con un reglamento interno para delimitar la conducta del personal?**
.....
6. **¿Cree usted que los objetivos diseñados en el almacén permitirán cumplir las metas en el tiempo establecido?**
.....
7. **¿Considera que el establecimiento de controles le permitirá al almacén un mejor manejo de la información y un mejor funcionamiento general?**
.....
8. **¿Usted como propietario del almacén, está de acuerdo en que se diseñe un Sistema de Control Interno que se adapte a las necesidades y que contribuya a un mejor control dentro de la administración?**
.....

Anexo 4: Entrevista a los empleados

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL ALMACÉN CRÉDITOS “MADRIL”**

OBJETIVO: Obtener información referente al manejo de las actividades de control administrativo, con el fin de conocer la viabilidad del proyecto de investigación sobre el: Diseño de un Sistema de Control Interno para el Almacén Créditos “Madril”.

1. **¿Conoce usted la importancia que representa el Sistema de Control Interno para el área donde labora?**
.....
2. **¿Se selecciona al personal de acuerdo a su capacidad técnica, profesional, honestidad y que no tenga impedimento legal para desempeñar el cargo?**
.....
3. **¿Al momento de ingresar a laborar en su área de trabajo, cree usted que debería ser debidamente capacitado?**
.....
4. **¿Existe en la empresa reglamentos internos para el personal y las actividades que efectúa?**
.....
5. **¿Se comunican las responsabilidades y consecuencias de los incumplimientos a todos los empleados?**
.....
6. **¿La mercadería del almacén se encuentra organizada en estanterías de forma correcta?**
.....
7. **¿Se lleva un adecuado control de las existencias a fin de no tener volúmenes inadecuados que permitan que estas se vuelvan obsoletas y se deterioren?**
.....
8. **¿Usted como empleado del almacén, considera que el diseño del Sistema de Control Interno permitirá un mejor control de las actividades que se desarrollan?**
.....

Anexo 5. Levantamiento de información**Figura 3. Entrevista al Gerente****Figura 4. Respondiendo a la entrevista****Figura 5. Entrevista al personal****Figura 6. Respondiendo el personal a la entrevista**

Anexo 6. Aprobación del almacén Madril para la realización del proyecto

La Maná, 10 de Junio del 2019

Ing. M.Sc.

Brenda Oña Sinchiguano

DIRECTORA DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Presente:

De mi consideración

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de dar a conocer que las señoritas **FLORENCIA SUNTASIG TATIANA ELIZABETH**, C. I. **050367909-4** y **MACIAS CORREA DIANA ISABEL**, C. I. **050405679-7**, estudiantes de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, han sido admitidas para realizar el Proyecto de Titulación denominado “**Sistema de Control Interno para el almacén Créditos “Madril” ubicado en el Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi**” indicando que se les facilitara la información necesaria para el correcto desarrollo de su trabajo.

Por su gentil atención reciba mi agradecimiento.

Atentamente,



SR. CESAR RICARDO MADRIL
PROPIETARIO DEL ALMACÉN CRÉDITOS MADRIL
C.I. 050056121-2

GRACIAS A DIOS
CRÉDITOS MADRIL Y
EBANISTERÍA PICAPIEDRA
De: César Ricardo Madril
CEL. 098 260 4104 100% EL DURO
Dir.: Gonzalo Albarracín s/n y
Medardo Angel Silva

Anexo 7. RUC del almacén Créditos Madrid

Consulta de RUC

RUC 0500561212001 Razón social MADRIL CESAR RICARDO

Estado contribuyente en el RUC **ACTIVO** Nombre comercial EBANISTERIA PICAPIEDRA

Actividad económica principal		FABRICACIÓN DE MUEBLES DE MADERA Y SUS PARTES: PARA EL HOGAR	
Tipo contribuyente	Clase contribuyente	Obligado a llevar contabilidad	
PERSONA NATURAL	OTROS	NO	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
09/12/1999	25/10/2019		

Ocultar establecimientos

Establecimiento matriz:

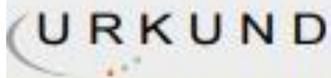
Lista de establecimientos - 1 registro

No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	Estado del establecimiento
001	EBANISTERIA PICAPIEDRA	COTOPAXI / LA MANA / LA MANA / GONZALO ALBARRACIN S/N Y MEDARDO ANGEL SILVA	ABIERTO

Establecimientos adicionales:

Lista de establecimientos - 3 registros

No. establecimiento ↕	Nombre comercial ↕	Ubicación de establecimiento ↕	Estado del establecimiento ↕
002	CENTRO TURISTICO EL PROGRESO	COTOPAXI / PUJILI / TINGO / PRINCIPAL S/N	CERRADO
003	GRACIAS A DIOS 'CREDITOS MADRIL'	COTOPAXI / LA MANA / LA MANA / GONZALO ALBARRACIN S/N Y MEDARDO ANGEL SILVA	ABIERTO
004		COTOPAXI / LA MANA / LA MANA / ALAMOS 05 Y G ALBARRACIN	ABIERTO

Anexo 8. Resultado del URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: PROYECTO FLORENCIA Y MACIAS (1) uLTIOSSS.docx (D64230906)
Submitted: 2/21/2020 7:05:00 PM
Submitted By: brenda.ona@utc.edu.ec
Significance: 3 %

Sources included in the report:

TESIS EMPRESA REGEPSA FINAL.doc (D46876945)
432656a0-d1ed-4e07-b778-ca5b6cf98fa0
<https://docplayer.es/60569587-Universidad-tecnica-de-ambato-facultad-de-contabilidad-y-auditoria-carrera-de-contabilidad-y-auditoria.html>
<https://docplayer.es/29222800-Universidad-laica-vicente-rocafuerte-de-guayaquil-facultad-de-ciencias-administrativas-escuela-de-ciencias-contables.html>
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/709/Liliana_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=3

Instances where selected sources appear:

21