



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

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

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO EN LAS VENTAS DE LA EMPRESA DINA DIESEL DEL CANTÓN LA MANÁ”

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

AUTORAS:

Calero Lucio Zoila Margarita

Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

TUTORA:

Ing. Verónica Alexandra Ponce Álava

LA MANÁ- ECUADOR
FEBRERO-2020

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel, declaramos ser las autoras del presente proyecto de investigación: “SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO EN LAS VENTAS DE LA EMPRESA DINA DIESEL DEL CANTÓN LA MANÁ, siendo la Ing. Verónica Alexandra Ponce Álava, tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

Calero Lucio Zoila Margarita
C.I: 050394447-2

Guanotuña Chiguano Nelly Maribel
C.I: 050371423-0

AVAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutora del Trabajo de investigación sobre el Título:

“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO EN LAS VENTAS DE LA EMPRESA DINA DIESEL DEL CANTÓN LA MANÁ”, de Calero de Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel, de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, consideramos que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad Académica de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, febrero del 2020



MSc. Ponce Alava Verónica Alexandra
C.I: 120428631-2
TUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad del Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias remitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas, por cuanto las postulantes : Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel, con el título de Proyecto de Investigación: SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO EN LAS VENTAS DE LA EMPRESA DINA DIESEL DEL CANTÓN LA MANÁ, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometidos al acto de sustentación de proyecto.

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

La Maná, 19 febrero del 2020

 MSc. Mauricio Rubén Franco Coello C.I: 050180544-4 LECTOR 1 (PRESIDENTE)	 MSc. Gabriel Fernando Viteri Berrones C.I: 060333991-2 LECTOR 2 (MIEMBRO)
 Mg. Ketty del Rocío Hurtado García C.I:120417633-1 LECTOR 3 (SECRETARIA)	

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a mi familia, por ellos pude concluir mi formación academia de tercer nivel, en especial a mi madre, que ha velado por mi bienestar y educación, siendo mi apoyo en todo momento, brindándome los recursos necesarios, apoyándome moralmente, aconsejándome y depositando su entera confianza y amor para cumplir mis objetivos.

A la memoria de mi hermano Armando Calero, quien fue una de las personas que me brindó su apoyo, consejos para seguir adelante con mis estudios y no darme por vencida.

A mi novio Stalin Olvera, quien me apoyado en los momentos más difíciles y me ha llenado de entusiasmo que gracias a su comprensión y amor, me ha motivado a seguir adelante para alcanzar mis metas propuestas.

Zoila

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo dedico al creador de todas las cosas “Dios”, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando he estado a punto de caer, por darme fuerza para continuar este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

Con todo el cariño para mis padres Alonso y Clara, por su amor, su apoyo incondicional, trabajo y sacrificio en todos estos años.

En el camino encuentras personas que iluminan tu vida que con su apoyo alcanzas de mejor manera tus metas, gracias a mi esposo Fernando por su amor, por tu apoyo, tus consejos y su paciencia me ayudo a concluir esta meta.

A mis adorados hijos Henry y Jair, esos hijos que más que el motor de mi vida son parte muy importante para lograr este objetivo.

Nelly

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme con el privilegio de vida y dotarme de perseverancia y conocimientos para alcanzar las metas que me he propuesto a nivel profesional.

Un eterno agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi, la cual abre sus puertas a jóvenes, preparándonos para un futuro competitivo.

A mis padres, quienes confiaron en mí y siempre me apoyaron, aun en los momentos más difíciles de esta etapa, guiándome con sus sabios consejos y fortaleciéndome con su amor incondicional.

A todos aquellos que contribuyeron a mi formación académica, a mis docentes que compartieron sus conocimientos conmigo a lo largo de mi educación universitaria, especialmente a la Ing. Verónica Ponce, por todo su apoyo y paciencia para la elaboración de este proyecto.

Zoila

AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios por ser mi guía mi acompañante en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres por ser el pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente en las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

A mi esposo por ser el apoyo incondicional en mi vida que, con su amor y respaldo, me ayudo a alcanzar mis objetivos.

Expreso mi agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrir sus puertas y formarnos como profesionales, a sus docentes de manera especial a quienes de una u otra manera nos han apoyado.

Al nuestro tutor Ing. Verónica Ponce por sus conocimientos y su apoyo en este presente trabajo investigativo y aquellos docentes que han compartido sus conocimientos durante nuestra trayectoria académica.

A la parte administrativa y colaboradores de la Empresa Dina Diesel por su colaboración para el desarrollo de la presente investigación.

Nelly

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO EN LAS VENTAS DE LA EMPRESA DINA DIESEL DEL CANTÓN LA MANÁ.

Autoras:

Calero Lucio Zoila Margarita

Guanotuña Chiguanu Nelly Maribel

RESUMEN

En la actualidad el control interno dentro de las empresas constituye un eje fundamental para el desarrollo de las mismas, porque permite a los responsables de una organización, tener un adecuado control y la fiabilidad de los procedimientos ejecutados, para alcanzar los objetivos propuestos, es por ello que se consideró indispensable que la empresa Dina Diesel cuente con una evaluación del sistema de control interno para el mejoramiento en sus ventas. Siendo necesario para ello la aplicación de los tipos de investigación: exploratoria, descriptiva, bibliográfica y, los métodos de investigación inductivo, deductivo, analítico y las técnicas de la observación, entrevista y encuestas a través de una lista de preguntas enfocadas a recopilar información sobre el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos en las ventas en la empresa. El diagnóstico de la situación actual y el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos en las ventas en la empresa, través de una entrevista al propietario y encuentros a los empleados se logró conocer que no se ha establecido una estructura funcional, políticas, misión, visión, objetivos, valores, manuales de organización y funciones, de manera documentada; además no se dispone de un sistema de seguimiento de las quejas e inconformidades de los clientes. Por ello se consideró fundamental el diseño de un manual de control interno mediante el modelo COSO I que estuvo estructurado por: el planteamiento de la misión, visión, valores, análisis FODA, organigrama estructural, orgánico funcional para el área de ventas, flujo gramas del proceso de ventas, indicadores de logro, macro procesos de control interno, el cuestionario de control interno. La evaluación del control interno permitió evidenciar un nivel de confianza del 70% y un riesgo del 30% para el componente de ambiente de control, el componente de evaluación reflejó un nivel de confianza del 50% y un riesgo del 50%, las actividades de control se situaron con un nivel de confianza del 50% y un riesgo del 50%, en lo que respecta a la información y comunicación el riesgo fue del 33% y las actividades de supervisión y monitoreo con un nivel de confianza del 67% y un riesgo del 33%. Las recomendaciones emitidas frente a cada hallazgo detectado contribuirán a mejorar los procedimientos de ventas en la organización, beneficiando de manera directa al propietario, empleados y clientes de la Empresa Dina Diesel del cantón La Maná.

Palabras claves: Control interno, manual, empresa comercial, mejoramiento, ventas.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

“INTERNAL CONTROL SYSTEM FOR IMPROVEMENT IN THE SALES OF THE COMPANY DINA DIESEL IN LA MANA CANTON.”

Author:

Calero Lucio Zoila Margarita
Guanotuña Chiguanu Nelly Maribel

ABSTRACT

Nowadays, internal control within companies constitutes a central axis for their development, because it allows those responsible for an organization to have an adequate control and the reliability of the procedures executed to achieve the proposed objectives, that is why it was considered essential for the company “Dina Diesel” to have an evaluation of the internal control system for the improvement of its sales. Being necessary for this, the application of the types of research: exploratory, descriptive, bibliographic and inductive, deductive, analytical research methods and the techniques of observation, interview and surveys through a list of questions focused on collecting information on the level of compliance with policies and procedures in sales in the company. The diagnosis of the current situation and the level of compliance with policies and procedures in sales in the company, through an interview with the owner and the employees, it was known that a functional structure, policies, mission, vision, objectives, values, organization manuals and functions has not been established in a documented manner; In addition, there is no monitoring system for customer complaints and disagreements. Therefore, the design of an internal control manual was considered essential through the COSO I model that was structured by: the mission statement, vision, values, SWOT analysis, structural organizational chart, functional organic for the sales area, flow charts of the sales process, achievement indicators, macro internal control processes, the internal control questionnaire. The evaluation of the internal control allowed to demonstrate a level of confidence of 70% and a risk of 30% for the control environment component, the evaluation component reflected a level of confidence of 50% and a risk of 50%, the activities of control was placed with a level of confidence of 50% and a risk of 50%, with regard to information and communication the risk was 33% and the supervision and monitoring activities with a level of confidence of 67% and a 33% risk. The recommendations issued against each finding detected will contribute to improving the sales procedures in the organization, directly benefiting the owner, employees and customers of the Dina Diesel Company in La Maná.

Keywords: Internal control, manual, commercial company, improvement, sales.

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por la estudiante Egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la facultad de ciencias administrativas, Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel , cuyo título versa “SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO EN LAS VENTAS DE LA EMPRESA DINA DIESEL DEL CANTÓN LA MANÁ”, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

La Maná, 19 febrero del 2020

Atentamente,



Mg. Ramón Amores Sebastián Fernando
C.L. 050301668-5
COORDINADOR CENTRO DE IDIOMAS

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
AVAL DE TRADUCCIÓN	xi
ÍNDICE GENERAL	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS	xvii
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	2
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	3
4.1. Beneficiarios directos e indirectos	3
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
5.1. Planteamiento del Problema	5
6. OBJETIVOS	6
5.1. General	6
5.2. Específicos	6
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS	7
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	8
8.1. Antecedentes de investigación	8
8.2. Fundamentación Teórica	9
8.2.1. Control	9
8.2.1.1. Importancia del control	10

8.2. 2. Control Interno	12
8.2.2. 1. Objetivos del Control interno	12
8.2.2.2. Responsabilidad del Control Interno	12
8.2.2.3. Alcance del Control Interno	13
8.2.2.4. Métodos de evaluación del control interno.....	13
8.2.2.5. Técnicas de evaluación del control interno	18
8.2.2.6. Clasificación del control interno.....	19
8.2.2.7. Informe de control interno.....	20
8.2.2.8. Sistema de control de ventas	21
8.2.2. 10. Evaluación del control interno para el área de ventas.	22
8.2.2.12. Control interno del área de ventas	22
8.2.2.13. Relación con otros ciclos	25
8.2.2.14. Ejes del control interno para el área de ventas	25
8.2.3. Empresas.....	26
8.2.3.1. Clasificación de empresas por tamaño	26
8.2.3.2. Empresas comerciales.....	26
8.2.3.3. Estructura organizacional de una empresa	27
8.2.3.4. Departamentos de las empresas comerciales.....	27
8.3. Fundamentación Conceptual	28
8.3.1. Evaluación del riesgo:	28
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS	30
10. METODOLOGÍAS	31
10.1. Tipos de investigación	31
10.1.1. nvestigación exploratoria.....	31
10.1.2. Investigación descriptiva	31
10.1.3. Bibliográfica	31
10.2. Métodos de investigación	32
10.2.1. Inductivo.....	32
10.2.2. Deductivo.....	32
10.2.3. Analítico	32

10.3.	Técnicas de investigación.....	33
10.3.1.	Observación.....	33
10.3.2.	Entrevista.....	33
10.3.3.	Encuesta.....	33
10.4.	Instrumentos de investigación	34
10.5.	Población y muestra.....	34
11.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	34
11.1.	Resultados de la entrevista aplicada al propietario de la Empresa Dina Diesel	34
11.2.	Análisis de los resultados de las encuestas realizadas a los empleados	38
11.3.	Análisis de los resultados de las encuestas.....	54
11.4.	La propuesta	55
11.4.1.	Justificación.....	55
11.4.2.	Manual de control interno.....	57
12.	IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y TÉCNICO	102
12.1.	Impacto social.....	102
12.2.	Impacto económico.....	102
12.3.	Impacto técnico.....	102
13.	PRESUPUESTO.....	103
14.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	104
14.1.	Conclusiones.....	104
14.2.	Recomendaciones	105
15.	BIBLIOGRAFÍA	106
16.	ANEXOS	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Beneficiarios directos e indirectos.....	3
Tabla 2. Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados.....	7
Tabla 3. Principios de ambiente de control.....	15
Tabla 4. Principios de evaluación de riesgo.....	16
Tabla 5. Principios de Actividades de control	16
Tabla 6. Principios de Información y comunicación.....	17
Tabla 7. Asientos que se generan en el área de ventas	24
Tabla 8. Documentos área de ventas	25
Tabla 9. Clasificación de empresas por tamaño	26
Tabla 10. Cargo desempeñado	38
Tabla 11. Tiempo de trabajo	39
Tabla 12. Conocimiento de misión, visión y objetivos	40
Tabla 13. Manual de funciones	41
Tabla 14. Afiliación al IESS	42
Tabla 15. Incentivos laborales	43
Tabla 16. Procedimientos aplicados al área de ventas	44
Tabla 17. Aplicación de autorización previa para entrega de productos.....	45
Tabla 18. Efectividad de la publicidad	46
Tabla 19. Garantías de la mercadería	47
Tabla 20. Cadena de valor del área de ventas	48
Tabla 21. Establecimiento de procedimientos de control de productos	49
Tabla 22. Capacitación al personal.....	50
Tabla 23. Evaluación del desempeño al personal	51
Tabla 24. Ambiente de trabajo	52
Tabla 25. Disposición de herramientas para el trabajo.....	53
Tabla 26. Productos que comercializa la Empresa Dina Diesel.....	61
Tabla 27. Orgánico funcional: Jefe de ventas	65
Tabla 28. Orgánico funcional: Vendedor	66
Tabla 29. Orgánico funcional: Secretaria	67
Tabla 30. Orgánico funcional: Cajera	67
Tabla 31. Orgánico funcional: Bodeguero.....	68
Tabla 32. Indicadores de resultado.....	72
Tabla 33. Análisis FODA	79

Tabla 34. Ambiente de control.....	81
Tabla 35. Nivel de riesgo y confianza: Ambiente de control	82
Tabla 36. Tabla interpretativa: Ambiente de control	82
Tabla 37. Falencias detectadas: Ambiente de control	82
Tabla 38. Evaluación de riesgos.....	83
Tabla 39. Nivel de confianza y riesgo: Evaluación de riesgos	84
Tabla 40. Tabla interpretativa: Evaluación de riesgos	84
Tabla 41. Falencias detectadas: Evaluación de riesgos	84
Tabla 42. Actividades de control.....	85
Tabla 43. Nivel de confianza y riesgo: Actividades de control	86
Tabla 44. Tabla interpretativa: Actividades de control	86
Tabla 45. Falencias detectadas: Actividades de control.....	86
Tabla 46. Información y comunicación	87
Tabla 47. Nivel de confianza y riesgo: Información y comunicación.....	88
Tabla 48. Tabla interpretativa: Información y comunicación.....	88
Tabla 49. Falencias detectadas: Información y comunicación	88
Tabla 50. Supervisión y monitoreo	89
Tabla 51. Nivel de confianza y riesgo: Supervisión y monitoreo	90
Tabla 52. Tabla interpretativa: Supervisión y monitoreo	90
Tabla 53. Falencias detectadas: Supervisión y monitoreo.....	90
Tabla 54. Hallazgo 1.....	91
Tabla 55. Hallazgo 2.....	92
Tabla 56. Hallazgo 3.....	93
Tabla 57. Hallazgo 4.....	94
Tabla 58. Hallazgo 5.....	95
Tabla 59. Hallazgo 6.....	96
Tabla 60. Hallazgo 7.....	97
Tabla 61. Hallazgo 8.....	98
Tabla 62. Hallazgo 9.....	99
Tabla 63. Hallazgo 10.....	100
Tabla 64. Hallazgo 11.....	101
Tabla 65. Presupuesto de la investigación	103

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Categorías de estudio	9
Figura 2. Control interno área de ventas.....	22
Figura 3. Actividades del Área de ventas	22
Figura 4. Proceso de venta online.....	24
Figura 5. Elementos de la estructura organizacional	27
Figura 6. Cargo desempeñado	38
Figura 7. Tiempo de trabajo	39
Figura 8. Conocimiento de misión, visión y objetivos	40
Figura 9. Manual de funciones	41
Figura 10. Afiliación al IESS	42
Figura 11. Incentivos laborales.....	43
Figura 12. Procedimientos aplicados al área de ventas.....	44
Figura 13. Aplicación de autorización previa para entrega de productos	45
Figura 14. Efectividad de la publicidad	46
Figura 15. Garantías de la mercadería	47
Figura 16. Cadena de valor del área de ventas.....	48
Figura 17. Establecimiento de procedimientos de control de productos	49
Figura 18. Capacitación al personal	50
Figura 19. Evaluación del desempeño al personal.....	51
Figura 20. Ambiente de trabajo	52
Figura 21. Disposición de herramientas para el trabajo.....	53
Figura 22. Logotipo de las auditoras	57
Figura 23. Misión.....	62
Figura 24. Visión.....	62
Figura 25. Organigrama estructural sugerido	64
Figura 26. Flujograma del proceso de ventas sugerido.....	70
Figura 27. Proceso de venta online sugerido	72
Figura 28. Flujograma de macro proceso de control interno del personal	73
Figura 29. Mapa de procesos Empresa Dina Diesel	74
Figura 30. Macro procesos Empresa Dina Diesel.....	75

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto “Sistema de Control Interno para el mejoramiento en las ventas de la empresa Dina Diesel del cantón La Maná”

Fecha de Inicio: Marzo 2019

Fecha de finalización: Febrero 2020

Lugar de ejecución: Cantón La Maná,-Provincia de Cotopaxi

Unidad Académica que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia: Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

Proyecto de investigación vinculado: Estudio del control interno en las Pymes – negociosasociados en el cantón La Maná.

Equipo de Trabajo:

- Ing. Verónica Alexandra Ponce Álava
- Srta. Zoila Margarita Calero Lucio
- Srta. Nelly Maribel Guanotuña Chiguano

Área de Conocimiento:

Administración
Negocio y Administración
Contabilidad y Auditoría

Línea de investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social

Esta línea estuvo orientada a generar investigaciones que abordaron temas relacionados con la mejora de los procesos administrativos e indaguen en nuevos modelos económicos que repercutieron 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 línea: Sistemas integrados orientados al fortalecimiento de la competitividad y sostenibilidad.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

En la actualidad el control interno dentro de las empresas constituyó un eje fundamental para el desarrollo de las mismas, pues permitió a los responsables tener un adecuado control y la fiabilidad de que los procedimientos al momento de las ventas serán realizados con eficacia y eficiencia para alcanzar los objetivos propuestos, es por ello que se consideró indispensable que la empresa Dina Diesel cuente con un adecuado control para establecer los puntos críticos y determinar las falencias existentes a través de un análisis precedente, que permitirá establecer la realidad del problema.

Para el cumplimiento de los objetivos se empleó la investigación: exploratoria, descriptiva, bibliográfica y, los métodos de investigación inductivo, deductivo, analítico y las técnicas de la observación, entrevista y encuestas a través de una lista de preguntas enfocadas a recopilar información sobre el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos en las ventas en la empresa.

Los resultados del diagnóstico permitieron el desarrollo de un manual de control interno, donde en la primera sección se describió las generalidades del control interno en la empresa a través del establecimiento de la misión, visión, valores, el análisis FODA, el organigrama estructural y el manual de funciones. En la sección II elaboraron los flujo gramas del proceso de ventas y en la sección III se encuentran los indicadores, los macro procesos, y el desarrollo del control interno con sus respectivos cálculos de los niveles de riesgos y confianza.

Los resultados obtenidos en la evaluación del control interno permitirán tomar los correctivos necesarios para mejorar el desarrollo de las actividades de ventas en la Empresa Dina Diesel del cantón La Maná.

Palabras clave: Control interno, manual, empresa comercial, mejoramiento, ventas.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El desarrollo de este proyecto fue importante porque a través del control interno se detectó debilidades existentes en la empresa Dina Diesel y de esta manera se realizó los correctivos necesarios que favorecieron al mejoramiento del nivel de ventas en la misma, además servirá como precedente para empresas que estuvieron enfrentando al mismo problema, debido que los

resultados pudieron ser considerado como una buena asesoría sobre la aplicación de un adecuado control interno.

La investigación causó impacto positivo en la consecución de los objetivos deseados, los cuales se vieron reflejados en una mejor toma de decisiones de la empresa, al poseer un sistema de control interno se tuvo la seguridad razonable de una información real, que facilitó el planteamiento de medidas preventivas y correctivas.

Este trabajo fue de gran utilidad porque permitió al propietario y empleados tener conocimientos básicos sobre la aplicación del control interno y sus componentes, facilitando el planteamiento de recomendaciones en torno a las necesidades de la empresa Dina Diesel y sustentadas en bases teóricas recopiladas de diversos autores.

La propuesta fue factible porque se dispuso de la asesoría del docente tutor y la disponibilidad y cooperación del personal de la empresa en cuanto a la aplicación de los diferentes métodos de investigación, la apertura para el análisis de la información necesaria para el desarrollo del control interno.

Los beneficiarios directos de la investigación constituyeron el propietario, empleados y clientes de la empresa Dina Diesel y de manera indirecta las entidades recaudadoras de impuestos y los estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi, quienes contribuyeron con una fuente nueva bibliográfica para el desarrollo de futuras investigaciones.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

4.1. Beneficiarios directos e indirectos

Tabla 1. Beneficiarios directos e indirectos

Beneficiarios directos		Beneficiarios Indirectos	
Propietario	1	Población del cantón La Maná	55.496
Empleados	9	Estudiantes Investigadoras	2

Fuente: Empresa Dina Diesel

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

A nivel mundial una de las causas de la no aplicación de un control interno esencialmente en las Pymes es el bajo nivel de políticas o reglamentos que no establecen su necesidad, otro hecho es el desconocimiento de los beneficios de las mismas, especialmente entre los propietarios, factores que perjudican no solo la estabilidad sino la rentabilidad de estas pequeñas empresas que tienden a desaparecer frente a los grandes emporios y marcas reconocidas que van ganando terreno en una agresiva y creciente competencia para captar un mayor segmento de mercado en lo que respecta a la ventas de partes de automotores.

El tiempo ha demostrado la importancia que tiene el control interno dentro de una empresa en el área administrativa, contable y ventas, ya que permite obtener información veraz y totalmente confiable. De tal manera, que en la actualidad el control de los registros y cualquier operación de la empresa es un aspecto importante para el éxito de las ventas. (Landeta, 2018).

En este sentido fue necesario que las empresas, sobre todo en una economía inestable como la que está en la actualidad el Ecuador, se establezca un control interno para el mejoramiento y surgimiento de las pequeñas y medianas empresas que propicien eficiencia de las gestiones en general, haciendo énfasis en las áreas administrativas, ventas, bodega y que generen fortalecimiento institucional en las empresas a nivel nacional. (Palacios, 2015).

A nivel regional la provincia de Cotopaxi fue una de las más pequeñas del Ecuador, pero se situó entre las 9 provincias con mayor población en el país, siendo el sector de la agricultura e industria las actividades que representan el 59% de la economía del mismo. En lo que respecta al desarrollo de empresas, especialmente las pequeñas empresas han denotado un bajo desarrollo y crecimiento a nivel empresarial e institucional, debido a factores como la no adopción de políticas y procedimientos de control interno que dificultaron la detección de graves inconsistencias que llevaron a la quiebra de muchos negocios.

La Empresa Dina Diesel ha venido desempeñando sus actividades económicas desde el año 2001 en la compra, venta de accesorios y piezas automotrices para buses, camiones americanos y japoneses en el cantón La Maná, no obstante no se efectuó actividades de control interno que permitieron conocer de manera certera el nivel de eficiencia de las ventas ni los posibles riesgos a los que se encuentra expuesta, de ahí la importancia del desarrollo de la presente investigación

que contribuyó a mejorar el control de las actividades desarrolladas en la empresa, además de permitir mejorar las ventas a través de recomendaciones que se plantearon acorde a las inconsistencias que se detectaran con el desarrollo de la investigación.

Entre las posibles causas generaron la problemática en la empresa Dina Diesel se citaron que desde el inicio de sus operaciones se evidenció problemas en el área de ventas, debido al bajo nivel de procedimientos y políticas definidas y por ello fue necesario mejorar sus procedimientos para tener una correcta distribución de las funciones en el proceso de ventas.

Otra de las causas que fue el bajo nivel de actividades de control interno que impidió la establecer la eficiencia y veracidad de las actividades relacionadas a las ventas de los repuestos automotrices en la empresa a consecuencia de esto el manejo operativo de la empresa no permitió un registro adecuado que facilite la toma de decisiones en cuanto a los presupuestos e inversiones.

Como efectos de las causas antes mencionadas se reflejó un bajo desarrollo institucional y deficiente incremento en el nivel de ventas con relación a la competencia, por ello como alternativa de solución se propuso el desarrollo de un control interno enfocado al mejoramiento de las ventas en la empresa Dina Diesel del cantón La Maná.

5.1. Planteamiento del Problema

¿Cómo mejorar el nivel de ventas de la Empresa Dina Diesel del cantón La Maná?

6. OBJETIVOS

5.1. General

- Evaluar el sistema de control interno de la empresa Dina Diesel del cantón La Maná para el mejoramiento en sus ventas.

5.2. Específicos

- Diagnosticar la situación actual y el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos en las ventas en la empresa Dina Diesel a través de un cuestionario de control interno basado en el COSO I.
- Determinar el modelo y el procedimiento de control interno que se adapte a la empresa Dina Diesel para el área de ventas.
- Proponer un diseño de manual de control interno que facilite el manejo de las actividades realizadas en la empresa Dina Diesel y mejore el nivel de sus ventas.

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

Objetivos	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)
Diagnosticar la situación actual y el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos de las ventas en la empresa Dina Diesel a través de un cuestionario de control interno basado en el COSO I.	*Diseño y aplicación de la entrevista y encuestas. *Aplicación y análisis de resultados	Mayor conocimiento del nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos.	*Se aplicó un cuestionario de control interno basado en los componentes del COSO I. *Observación directa en la empresa.
Determinar el modelo y el procedimiento de control interno que se adapte a la empresa Dina Diesel para el área de ventas.	*Mediante flujogramas detallar los procedimientos de control interno sugerido para el área de ventas.	La empresa podrá disponer un modelo y procedimientos de control interno para el área de ventas acorde a sus necesidades.	*Modelo de control interno seleccionado para el área de ventas. *Flujogramas de procedimientos de control interno para el área de ventas.
Proponer un diseño de manual de control interno que facilite el manejo de las actividades realizadas en la empresa Dina Diesel y mejore el nivel de sus ventas.	*Establecer la estructura organizacional y funcional. *Elaborar el flujograma de procesos. *Evaluar el control interno y la determinación de hallazgos.	Ofrecer un manual de control interno a la empresa.	*Diseño de manual de sistema control interno elaborado.

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1. Antecedentes de investigación

Antecedente 1. Control interno al área de ventas para mejorar la rentabilidad en BORLETI SA.

Diseñar una propuesta de control interno para el área de ventas de la empresa BORLETI SA, considerando que el área a investigar, para efectos de control y resultado involucra la cartera de crédito y facturación, así como también la relación con el departamento de geotecnia y laboratorio, ya que, se requiere de esencial cuidado en el control del proceso de ventas.

Establecer una propuesta de sistema de control interno significa, asignar de manera formal funciones, políticas y procedimientos en el área de ventas, que disminuyan posibles fraudes, o, errores involuntarios, por parte de los colaboradores, los que repercuten en su desarrollo económico, todo ellos con la finalidad de mejorar la productividad de la empresa, los cuales, se reflejaran en los resultados a final del periodo contable y podrá contribuir con el crecimiento económico y en el clima organizacional (Pilaloo & Orrala, 2016).

Antecedente 2. El Control Interno en el Área de Ventas y su Incidencia en la Rentabilidad de la empresa La Casa de la Transmisión.

El presente tema: “El control interno en el área de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa la Casa de la Transmisión en el período de julio-diciembre 2014”, ha sido resultado de un análisis precedente, que permitió establecer la realidad del problema, para estructurar adecuadamente los instrumentos de recolección de información que una vez tabulados y analizados se concluyó que la empresa La Casa de la Transmisión no cumple con un adecuado Sistema de Control Interno en el área de ventas debido a que el personal administrativo y operativo no tienen definidas correctamente sus funciones, políticas y reglamentos para establecer responsabilidades, por lo tanto se recomendó a la Gerente Propietaria la implementación de un Sistema de Control Interno que facilitará la gestión administrativa y la eficacia del todo el personal al momento de realizar sus funciones de tal manera que lo entiendan y lo apliquen con responsabilidad para tener un control sobre las ventas, atención al cliente y de esta manera mejorar la rentabilidad y a la vez la comunicación interna y externa

con sus compradores; es por ello, que considero que este trabajo será de gran utilidad en la búsqueda de posibles soluciones para los procedimientos de ventas (Salazar, 2015).

8.2 Fundamentación Teórica

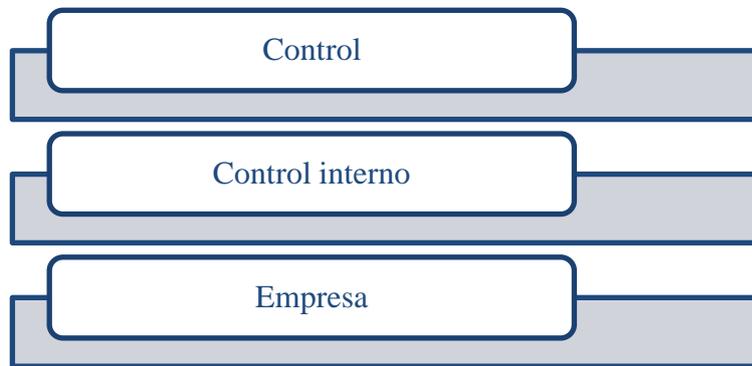


Figura 1. Categorías de estudio

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

8.2.1. Control

Según (Melendez, 2016) en esencia el control consiste en:

Verificar el cumplimiento de los objetivos de la organización, es conocido como la fase final del proceso administrativo, sin embargo, no quiere decir que en la práctica ocurra de esta forma, puesto que es conveniente incorporarlo durante la realización de los procesos y no únicamente a los resultados, de esta manera amplia sus horizontes hacia la prevención, en lugar de encasillarse en la corrección.

Portal (2016) sostuvo que “se refiere a una serie de procesos orientados a asegurar que la ejecución de actividad se adapte a las actividades planificadas” (pág. 21).

Los investigadores consideraron que se trata de una función esencial de la administración que en esencia consiste en verificar el desempeño y los resultados conseguidos hayan sido desarrollados en apego a determinados parámetros que bien podrían ser políticas, lineamientos y procedimientos establecidos.

8.2.1.1. Importancia del control

De acuerdo a (Landeta, 2018):

Para las empresas es vital desplegar la fase de control porque sin él no sería posible establecer mejoras, tanto en los productos como los servicios, otra de las premisas que evidencia su importancia es el cambiante entorno que rodea a los establecimientos de ahí que las actividades planificadas deben ser controladas a fin de evitar que se desarrollen en forma errónea y representen pérdidas de recursos o tiempo, ocasionando una disminución del nivel de utilidades, simplificando se puede decir que el control es útil para evitar incumplimientos en las actividades programadas, desperdicios de tiempo y dinero, bajos niveles de productividad, errores técnicos y del personal (pág. 80).

El control es un elemento crucial porque cumple una función indispensable en las organizaciones, en el sentido de que mantiene en el equilibrio deseado, de forma puntual hacer frente a los cambios, otorgar valor agregado, simplifica además la delegación de funciones y el trabajo en equipo.

a. Proceso de control

Según lo manifestado por (Cano, 2017) “el proceso de control se encuentra formado básicamente por: determinación de estándares, medición de resultados, comparación de resultados, establecimiento de medidas correctivas” (pág.19).

b. Determinación de estándares

Esta fase argumentó (Cano, 2017) “tiene que ver con identificar parámetros de comparación o una unidad de medida que sirve como patrón para aplicar el control, es decir que los estándares son sinónimo del estado de desempeño esperado, para ser más específicos, no son más que los objetivos empresariales” (pág. 35).

c. Medición de resultados

Según el manifestado por (Isaza, 2018):

De la misma forma que el resto de aspectos del control, la medición es un proceso continuo, y la frecuencia de aplicación dependerá del tipo de actividad que se mida, una vez efectuada la medición y obtenida esta información, será necesario comparar los resultados trazados en relación a un parámetro de referencia, evidenciando de esta forma las desviaciones, mismas que deberán ser reportadas con la mayor brevedad posible (pág. 48).

Se refiere a la valuación de la ejecución y los resultados, a través de la aplicación de unidades de medida, establecidas según los estándares. La determinación de tales unidades trae consigo una enorme carga de complejidad, sobre todo en áreas con aspectos de naturaleza cualitativa.

d. Comparación del desempeño con el estándar

De acuerdo a (Miranda, 2017) “la medición y control de los procesos ha llegado a niveles aplicación sorprendentes en todos los campos productivos, porque permite mejorar la calidad del producto y la eficiencia de los procesos reflejándose en las utilidades percibidas” (pág. 1).

Respecto al tema (Cano, 2017) agregó:

Que se trata de una fase que consiste en comparar los resultados obtenidos y los criterios pertinentes, si estos resultados corresponden a las normas, los directivos pueden suponer que todo está bajo control, en el caso de que no correspondan resulta fundamental saber en qué medida se aleja del estándar (pág. 35).

e. Tomar medidas correctivas

Según (Barbosa, 2016) Este ítem tiene relación directa con el propósito específico de:

Mejorar un producto o servicio y satisfacer en mayor medida las necesidades y expectativas de los clientes a los que se pretende llegar, en este sentido cada uno posee distintas características que describen la idea que se forma el consumidor, a dichas características en suma se les conoce como calidad y es precisamente allá que se orientan las medidas correctivas (pág. 16).

8.2. 2. Control Interno

De acuerdo a (Gortari & Roura, 2017) el control interno:

Deja entrever el plan organizacional de la empresa, así como los métodos y medidas que se coordinan en la empresa con la finalidad de salvaguardar los bienes, y corroborar con exactitud y autenticidad los datos e información no solamente a nivel contable, si bien el control interno en sus inicios se refirió exclusivamente a la parte financiera con el paso de los años fue ampliando sus horizontes, y en la actualidad se ha extendido a todas las áreas de las organizaciones (pág. 31).

(Jaramillo & Salazar, 2015) denominaron control interno “a los esfuerzos que realizan los directivos de una empresa para garantizar el adecuado uso de los recursos y el desempeño cabal de las funciones en apego a las políticas y lineamientos” (pág. 15).

8.2.2. 1. Objetivos del Control interno

(Carranza & Cespedes, 2016) manifestaron que “existe un criterio directo entre los objetivos de la empresa y el control interno que la misma implementa para asegurar el logro de tales objetivos una vez que se establecen estos parámetros se establecen los objetivos que se cumplen en periodo corto de tiempo” (pág. 65).

De acuerdo a (Landeta, 2018):

Con base en esta información la administración puede desarrollar respuestas apropiadas las cuales incluirán el diseño del control interno.

Otro de sus propósitos es precautelar la documentación de los establecimientos económicos de actos o procedimientos perjudiciales acontecidos por negligencia, o algún tipo de delito como fraude.

Certificar la exactitud y autenticidad de la información contable (pág. 26).

8.2.2.2. Responsabilidad del Control Interno

(Portal, 2016) manifestó que:

La responsabilidad del control interno corresponde a la dirección asignada a los departamentos de gestión ya que todo el personal debe cumplir con alguna función del control interno, brindando nuevas a través canales adecuados, quienes trabajan en la empresa deben estar organizado de que el control interno no es ajeno a ellos, sino que todos están implicados (pág.35).

Los responsables de las diversas funciones o actividades revisan los informes sobre los resultados alcanzados de esto se encarga la gestión directa de funciones por actividad, los auditores externos informan que los estados financieros, representan adecuadamente la situación financiera patrimonial, así como los resultados del periodo y los motivos de fondo (Céspedes & Estevez, 2016, pág. 21).

8.2.2.3. Alcance del Control Interno

Para (Karolys & Durán, 2015) el control interno es:

Una instancia que permite la evaluación integral de diferentes instancias, integrado por un conjunto de acciones estructuradas, coordinadas y un medio para lograr un fin. Lo llevan a cabo los empleados, trabajadores y administrativos o jefes departamentales, las personas deben actuar en todos los niveles, no se trata solamente de contar con manuales de organización y procedimientos.

Según (Zurita, 2017) “en cada área de administración la persona encargada de dirigirla es responsable por control interno de su jefe inmediato, dependiendo de los niveles de concreción que se presenten” (pág. 47).

8.2.2.4. Métodos de evaluación del control interno

a. COCO

De acuerdo a (Cuesta & Frías, 2016):

Contempla ciertos componentes de una empresa como: recursos, sistemas de proceso, culturas, estructuras y metas, que agrupadas coadyuvan al talento humano en el logro

de los objetivos de la organización, mantener niveles de efectividad y eficiencia en las actividades, credibilidad de los reportes internos o externos, cumplimiento de requisitos legales vigentes y marco de políticas internas (pág. 21).

b. COSO II

(Parra & García, 2015) manifestaron que “el Marco de Control Interno COSO-ERM es un punto de referencia que señala una serie de herramientas para que una empresa pueda ser administrada adecuadamente y que finalmente logre sus objetivos empresariales” (pág. 32).

c. CORRE

(Navas, 2016) sostuvo que las siglas corresponden a:

Control de los recursos y los Riesgos Ecuador, su estructura consiste en la unificación de ciertos criterios y elementos tomados de los demás modelos de evaluación de control interno, en cuanto a su presentación se basa en el COSO II ERM puesto que incluye al COSO I y MICIL, su principal peculiaridad es su intento por adecuarse a la situación del Ecuador y mostrar un esquema de valuación exento de complejidades que motive su aplicación.

d. MICIL

(Carvajal, 2015) argumentó lo siguiente “sus siglas corresponden a Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica, su contenido presenta los 5 elementos del control interno: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y supervisión; estos constituyen los cimientos para su aplicación” (pág. 47).

Según (Galván, 2016) “Su orientación contemporánea se concentra en los valores y principios de conducta ética del personal tanto individual e institucional, su aplicación es recomendable en las Pymes, porque promueve la simplificación en los procedimientos para las actividades de las empresas” (pág. 17).

e. COSO I

El autor (Rosero, 2015) “El Control Interno consta de 5 elementos relacionados entre sí, se derivan en la manera en que la dirección dirija la empresa y están integrados en el proceso de dirección” (pág. 59).

Aunque los procesos son aplicables a todas las empresas, las pequeñas y las grandes pueden implementarlos de forma distinta que las grandes. Aunque sus sistemas de control pueden ser menos formales y estructurados, una pequeña empresa puede tener un control interno eficaz (Salazar, 2015, pág. 29)

Elementos del control interno

El control interno presenta varios elementos, entre los cuales figuran los siguientes:

a. Ambiente de Control

Es evidente que la esencia de cualquier empresa son las personas y sus atributos individuales, entre los cuales salen a relucir la integridad, valores éticos, competencia y el entorno que dichas propiedades en conjunto con otros factores dejan como resultado. En resumen este componente consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización, (Landeta, 2018, pág. 30).

Tabla 3. Principios de ambiente de control

Principios	
Ambiente de control	1. Integridad y valores
	2. Relevancia del directorio de las empresas
	3. Estilo administrativo
	4. Estructura organizacional
	5. Compromiso con el personal
	6. Autoridad y autoridad
	7. Recursos humanos

Fuente: (Landeta, 2018, pág. 30).

Como parte elemental del ambiente de control enfatiza en el funcionamiento de una organización e incide en la concienciación del grupo humano sobre el control, de esta manera se erige como el soporte de todos los componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura.

b. Evaluación de Riesgo

Este elemento del control interno remarca que la entidad debe ser consciente de los riesgos y estar preparados frente a ellos, reviste de importancia en la actualidad por el entorno cambiante que rodea a las empresas sin distinción de sector o tamaño, ninguna está al margen de situaciones que podrían afectar sus actividades en menor o mayor medida, por es menester de la empresa de las organizaciones establecer mecanismos para identificar, analizar y gestionar los riesgos (Carranza & Cespedes, 2016, pág. 28)

Tabla 4. Principios de evaluación de riesgo

Principios	
Evaluación de riesgo	1. Evaluación del riesgo de fraude
	2. Importancia de los objetivos de información financiera
	3. Establecimiento y estudio de riesgos de información financiera

Fuente: (Carranza & Céspedes, 2016, pág. 48).

La identificación y análisis del riesgo es un proceso en curso y un componente crítico del control efectivo interno, la administración se debe enfocar en los riesgos de todos los niveles de la organización e implementar las medidas necesarias para mejorarlos.

c. Actividades de Control

Según (Cuesta & Frías, 2016):

Se refiere al objeto de análisis que son las políticas y procedimientos, que ayudan a asegurar que se implementen las acciones necesarias para abordar los riesgos que entrañan el cumplimiento de los objetivos de la entidad, la administración considera la forma en que el entorno, nivel de dificultad, índole y trascendencia de sus operaciones, así como las características específicas de la organización, influyen negativamente en la selección y desempeño de las actividades de control (pág. 21)

Tabla 5. Principios de Actividades de control

Principios	
Actividades de control	Elementos de una actividad de control
	Actividades de control relativas a evaluación del riesgo
	Selección y desarrollo de actividades de control

Fuente: (Cuesta & Frías, 2016, pág. 43).

Para (Gortari & Roura, 2017) Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos que direccionan y mitigan los riesgos realizadas, generalmente se relacionan con políticas y procedimientos que pertenecen a la separación de responsabilidades, el procesamiento de información, los controles físicos y las revisiones del desempeño (pág. 32).

d. Información y Comunicación

El autor (Moreno, 2018) sostuvo que “el propósito del sistema de información y comunicación de contabilidad de la entidad es sentar precedente, documentar, gestionar y difundir todo lo inherente a las operaciones de la entidad, y que resultaría de valor para la toma de decisiones”.

(Cowell, 2015) señaló que:

Este componente hace inferencia sobre la actuación la forma en que las empresas gestionar los datos e información que a diario deambula por cada uno de los rincones de la empresa y su capacidad para transformarla en valor agregado, se comunica además con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.

Tabla 6. Principios de Información y comunicación

Principios	
Información y comunicación	Necesidades de información
	Control de la información
	Comunicación gerencial
	Comunicación hacia arriba
	Comunicación del Directorio
	Comunicación con terceros

Fuente: (Moreno, 2018, pág. 30)

Dentro de este componente los empleados tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y como las actividades están relacionadas con el trabajo de los demás, asimismo han de tener medios para difundir la información de envergadura a su inmediato superior.

e. Monitoreo y seguimiento

Se trata de aquella fase que consiste en obtener y someter a análisis información y datos referente al desarrollo de un programa en función de la consecución de sus propósitos, para guiar las decisiones de gestión, se pretende la relevancia, impacto niveles de eficiencia y eficacia de las intervenciones y la medida en que han contribuido a alcanzar los resultados propuestos (Basteri, 2015, pág. 45).

Es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo, y por supuesto se ocupa de analizar el control interno en la empresa, se realiza con el propósito de establecer si está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones, incluyen actividades de supervisión realizadas de forma continua, directamente por las distintas estructuras de dirección (Céspedes & Estevez, 2016, pág. 61).

Se trata de actividades sistemáticas de valoración que se realizan para medir la implementación de un plan de trabajo, contempla tres fases: la determinación de bases para el proceso de monitoreo, diseño del proceso e implementación; su aplicación se da en forma constante y se desempeña por medio de un proceso de cuatro etapas que van consolidando resultados y culminan con el conocimiento de la efectividad de la operación de los controles de la empresa.

8.2.2.5. Técnicas de evaluación del control interno

Entre las principales técnicas de evaluación del control interno se encuentran las narrativas, cuestionarios y de tipo gráfico:

a. Narrativas

Según (Palma, 2015) es “la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema” (pág. 26).

Se caracteriza generalmente por mostrar de manera descriptiva el proceso predefinido a realizar, sujetándose a las formas y prácticas de labores de un auditor, es decir tomando en consideración los lineamientos, normas, planes, distribución de trabajo y la responsabilidad que compete a quienes conforman el equipo auditor, es utilizado por lo común cuando los procesos son relativamente extensos.

b. Cuestionarios

Para (Navas, 2016) “Consiste en situar por escrito, las preguntas para ser respondidas también en forma escrita, en el caso de la elaboración de un manual, es necesario conocer las necesidades de información que la empresa tiene en los diferentes departamentos o secciones que la conforman” (pág. 31).

(Millan & Obando, 2015) argumentaron que:

Se trata de una serie de pregunta sobre el desempeño de la función de control, en este sentido las apreciaciones del auditor deben ser sustentadas en la información recopilada por medio de los cuestionarios de control interno, acorde a los procedimientos a desarrollar; permiten además constatar la efectividad y cumplimiento del funcionamiento del establecimiento objeto de estudio (pág. 42).

c. Diagramas de flujo

Fue definido por (Walters, 2015) como “un método que permite describir la estructura orgánica las áreas en examen y de los procedimientos utilizando símbolos convencionales y explicaciones que dan una idea completa de los procedimientos de la entidad” (pág. 30).

La característica más sobresaliente de este método es su ideología la dilucidación de las actividades en forma ilustrativa, manteniendo una secuencia coherente, es decir indica paso a paso como llegar a un resultado en concreto, para tal caso se recurre a una serie de símbolos predefinidos; la principal ventaja que presenta es la delimitación de actividades.

8.2.2.6. Clasificación del control interno

El control interno, en función del objeto de análisis y verificación se clasifica en dos tipos:

a. Control interno administrativo

Para (Cowell, 2015) son los “esfuerzos de la dirección de la empresa resumidos en el plan de organización, métodos y procedimientos referidos la eficiencia en los procesos clave y apego a las políticas organizacionales, se caracteriza por su limitada relación con los registros financieros” (pág. 43).

Según (Cuesta & Frías, 2016) “su metodología se basa en el uso de análisis estadísticos, análisis de moción y tiempo, informes de operaciones, planes de entrenamientos de personal y controles de calidad en procesos o resultados” (pág. 103).

El control interno administrativo tiene que ver directamente con la valoración de la gestión y aplicación de los procesos estratégicos que a diario son determinados por el personal directivo, y en consecuencia, implica medidas referidas a la eficiencia operacional y cumplimiento de políticas correspondientes a cada área del establecimiento.

b. Control interno contable

(Correa & Rodríguez, 2015) argumentan que se trata de una planificación lógica y sistemática llevada a cabo por los establecimientos, para velar por veracidad de la información que se encuentra registrada en los estados contables.

Los procedimientos y registros vinculados estrechamente con la seguridad de los activos y la confiabilidad de los registros financieros y por consiguiente se diseñan para garantizar que:

- Los procesos sean desarrollados de acuerdo a la normativa contable pertinente.
- Tener acceso a los activos requiere de autorización de la administración.
- Se establece una verificación de los bienes físico con lo registrado en los balances y se toma las medidas pertinentes en el caso de identificar diferencias.
- Considerar el registro de las transacciones como el paso antecesor a la realización de los estados financieros (pág. 21).

Las autoras agregan que consiste básicamente en un conjunto de normas y políticas direccionadas a garantizar que los recursos de la empresa estén a buen recaudo por medio de la verificación de la información que proporcionan los balances financieros.

8.2.2.7. Informe de control interno

De acuerdo a (Carranza & Cespedes, 2016) de forma general el informe de control interno presenta en su estructura 4 partes claramente diferenciadas:

Resumen ejecutivo: comprende una percepción sintetizada respecto a la estructura conceptual del proceso de control interno, está orientado a directores, ejecutivos, miembros de consejo, etc.

Estructura conceptual: determina un concepto de control interno, detalla sus elementos y proporciona pautas para que el personal directivo y otros puedan estimar los sistemas de control de las organizaciones.

Reportes a partes externas: Constituye un documento cuya función es complementaria dado que proporciona un enfoque a aquellas entidades que publican informes sobre control interno además de la preparación de estados financieros.

Herramientas de evaluación: En esta parte del informe se pretende proveer instrumentos útiles en la realización de una evaluación de un sistema de control interno (pág. 31).

8.2.2.8. Sistema de control de ventas

El sistema de control de ventas según (Basteri, 2015) se define como “la verificación que la actividad económica de la empresa sea desarrollada con la mayor eficiencia y eficacia posible” (pág. 35).

De acuerdo a (Carvajal, 2015):

8.2.2.9. Objetivos de control interno para el área de ventas La implantación de un adecuado control en el área de ventas es necesario emplear la siguiente documentación fuente: facturas, notas de crédito, nota de pedido, recibo de ingreso de caja y órdenes de despacho; el control interno de ventas trae distintos matices a otras áreas de una organización porque se refiere a procedimientos y métodos cuyo propósito es establecer políticas adecuadas para el funcionamiento de los procesos de la empresa (pág. 26).

Según (Landeta, 2018) dentro del área de ventas, el control interno mantiene como eje los siguientes objetivos:

- Vigilar el cumplimiento de las políticas.
- Instaurar entre el personal una filosofía de control.

- Garantizar la integridad de todos los recursos pertinentes al área.
- Certificar que las políticas sean conocidas por el personal.
- Verificar que los recursos de la empresa sean racionalmente empleados (pág. 39).

8.2.2. 10. Evaluación del control interno para el área de ventas.

Según (Palacios, 2015) resulta sumamente importante realizar una evaluación al control interno, y para ello se debe considerar:

- Procurar un ambiente de confidencialidad y seguridad
- Emplear los fondos de empresa en forma racional.
- Establecer una buena contabilidad y documentación adecuada.
- Asegurar niveles de autorización y aprobación adecuados.
- Llevar a la práctica un proceso efectivo de supervisión (p.23).

8.2.2.12. Control interno del área de ventas

El control interno del área de ventas contempla el conjunto de tareas referidas a la transformación de efectivo con los clientes a cambio de los productos o servicios, a continuación, se da a conocer las principales. Antes un flujograma de compras que da inicio al proceso de ventas de los productos.

Figura 3. Actividades del Área de ventas

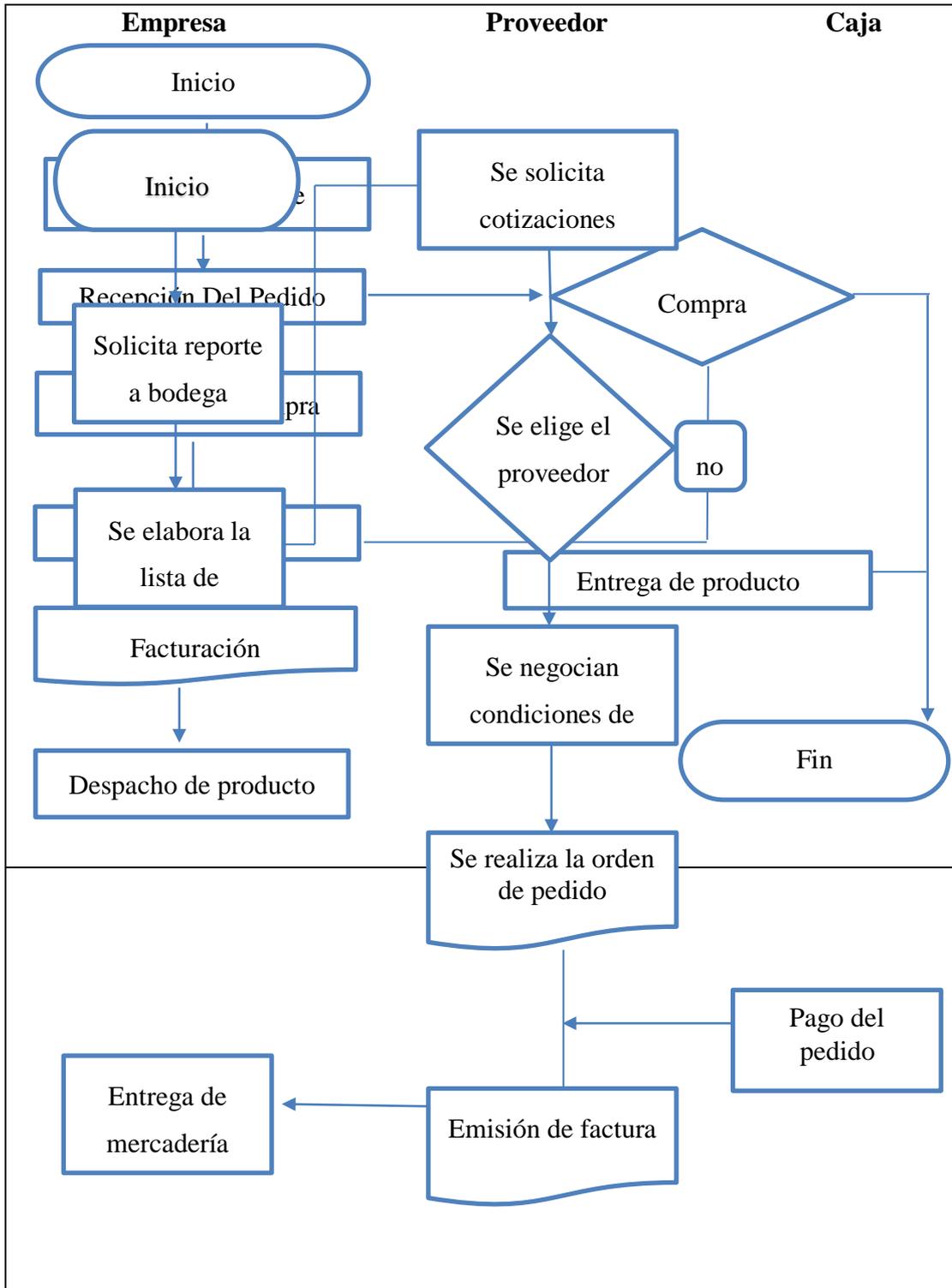
Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

Ventas online

Según (Correa & Rodríguez, 2015):

Figura 2. Control interno área de ventas

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel



Las ventas online constituyen una modalidad de venta en constante crecimiento, presenta múltiples ventajas para las empresas y los usuarios dado que minimiza el factor de la distancia, se trata de un sistema automatizado en el cual las compras se llevan a cabo por medio de alguna página web a la que se denomina comúnmente tienda online (pág. 71).

La venta online, consiste en ofrecer productos, servicios, ideas u otros mediante un sitio web en internet, de tal forma, que los posibles compradores puedan conocer en qué consisten y cuáles son sus ventajas y beneficios a través de ese sitio web, y en el caso de que estén interesados, puedan efectuar la compra por dicho medio.

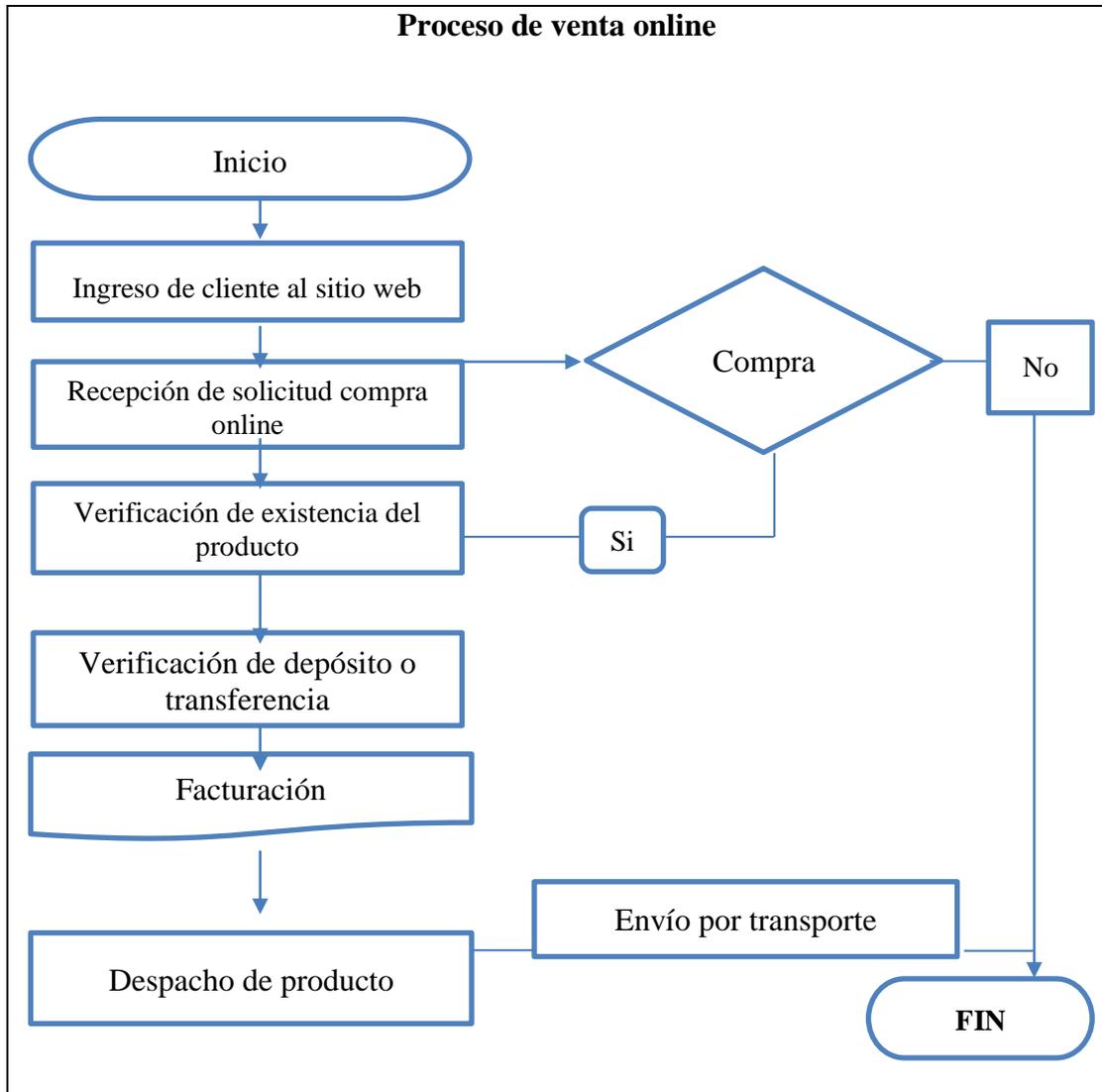


Figura 4. Proceso de venta online
Fuente: (Correa & Rodríguez, 2015, pág. 71)

Tabla 7. Asientos que se generan en el área de ventas

Asientos del área de ventas	Ventas
	Costo de ventas
	Ingresos de caja
	Devoluciones y rebajas

Fuente: (Isaza, 2018)

Tabla 8. Documentos área de ventas

Documentos área de ventas	Facturas de ventas
	Órdenes de venta
	Notas de crédito

Fuente: (Isaza, 2018).

8.2.2.13. Relación con otros ciclos

Según (Mrazz, 2018):

Las actividades del área de ventas se relacionan con las siguientes áreas y actividades: ingresos de caja que se enlazan con el ciclo de tesorería, se relaciona con el área de ventas, embarques de productos que se enlazan con el ciclo de producción, concentraciones de actividades (pólizas de registro contable) que se enlazan con el ciclo de informe financiero (pág. 65).

8.2.2.14. Ejes del control interno para el área de ventas

Acorde a (Coba, 2016) los ejes del control interno para el área de ventas son:

- Autorización de los clientes a crédito
- Precios y condiciones autorizados.
- Las facturas, cobros y los ajustes relativos deben aplicarse con exactitud a las cuentas apropiadas de cada cliente.
- Establecimiento de procedimientos de acuerdo a políticas adecuadas.
- Aprobación de pedidos de clientes que se ajusten a políticas establecidas por la administración.
- Requisición de solicitud o pedido aprobado antes de entregar mercancías.
- Cada pedido autorizado debe embarcarse correcta y oportunamente
- Únicamente los embarques y entregas efectuadas producen facturación.
- Las facturas deben prepararse correcta y oportunamente
- Control del efectivo cobrado desde su recepción hasta su depósito
- Las facturas deben clasificarse, concentrarse e informarse correcta y oportunamente.
- Clasificación correcta y oportuna de los costos de las mercancías y servicios vendidos.
- La información para determinar bases de impuestos derivada de las actividades de ingresos debe producirse correcta y oportunamente (p. 65).

8.2.3. Empresas

(Farfán, 2015) define a una empresa como un “organismo que aprovecha los elementos humanos, materiales, técnicos y financieros para proporcionar bienes o servicios a cambio de un precio que compense los costos de los recursos empleados y deje un margen de ganancia” (pág. 36).

La (Dirección General de Industria, pequeña y mediana empresa, 2019):

La define como la unidad productiva conformada por personas, deseo, realizaciones, recursos técnicos, económicos y financieros; mismos que en conjunto permiten dedicarse a la producción de bienes o la prestación de servicios para satisfacer la demanda de un mercado existentes en la sociedad, cuyo objetivo último es de obtención de lucro (pág. 31).

8.2.3.1. Clasificación de empresas por tamaño

De acuerdo al tamaño las empresas se clasifican de la siguiente forma:

Tabla 9. Clasificación de empresas por tamaño

Denominación	Volumen de ventas	Número de trabajadores
Grande	\$5'000.001 en adelante	200 en adelante
Mediana B	\$2'000.001 a \$5'000.000	100 a 199
Mediana A	\$1'000.001 a \$2'000.000	50 a 99
Pequeña	\$100.001 a \$1'000.000	10 a 49
Microempresa	< a \$100.000	1 a 9

Fuente: (INEC, 2014)

8.2.3.2. Empresas comerciales

El autor (Farfán, 2015) argumentó que practican “la compra y posterior venta de productos que pueden ser una materia prima o bienes terminados, percibiendo por este proceso un porcentaje de ganancia; esta clase de establecimientos tienen un rol: la intermediación” (pág. 31).

En base a la percepción de (Cano, 2017):

Son aquellas que tienen por actividad económica la compra y venta de productos, es de decir adquieren productos elaborados y sin efectuar cambios en la naturaleza del

producto lo ofertan al consumidor, su actividad puede ser considerada como intermediación entre las empresas industriales y los consumidores finales (pág. 24).

8.2.3.3. Estructura organizacional de una empresa

En relación a su definición (Farfán, 2015):

Constituye el marco formal interno en el que se desarrolla la empresa, mediante esta las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas para llegar a las metas propuestas, se encarga de representar la forma en que la entidad está organizada y unida, y como la responsabilidad y jerarquías han sido transferidas a través de la organización (pág. 62).

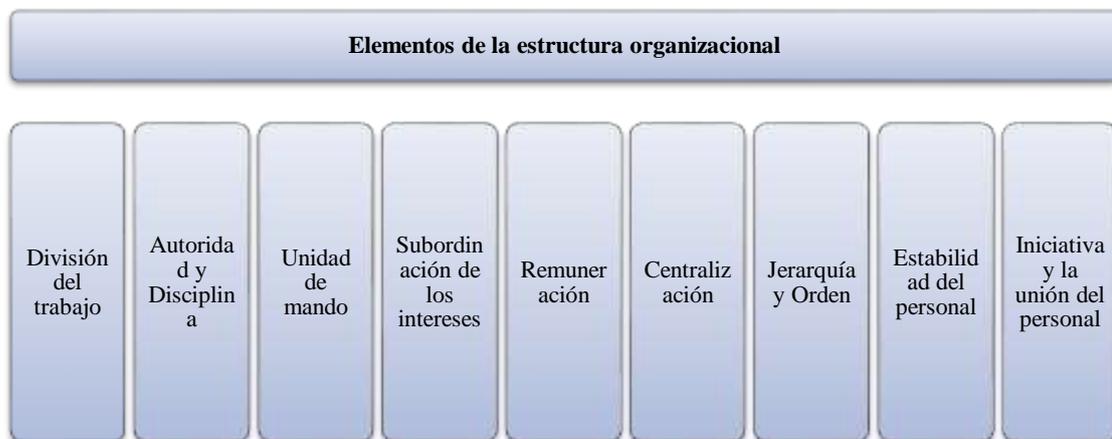


Figura 5. Elementos de la estructura organizacional
Fuente: (Jerez & Olalla, 2015)

En el diseño de la estructura organizacional resulta prioritario conocer cuáles son los elementos de mayor incidencia y procurar la claridad y coherencia entre las partes, diferentes autores dan a conocer a su consideración cuales son estos elementos, para su identificación se han propuesto elementos anteriormente citados.

8.2.3.4. Departamentos de las empresas comerciales

De acuerdo a lo señalado por (Rosero, 2015) “los departamentos que constituyen una empresa comercial son los siguientes: administrativo, talento humano, ventas y contabilidad” (pág. 41).

Para (Jerez & Olalla, 2015) “el departamento administrativo tiene por función esencial dirigir y coordinar al resto de departamentos por medio del desempeño las fases del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control” (pág. 12).

Por su parte (Carrasco, 2015) en su libro señaló que:

El departamento de talento humano tiene que ver con la administración de personal, su razón de ser es garantizar el funcionamiento normal de la empresa dotando de empleados capacitados que cubran los puestos, realizando contrataciones adecuadas, estableciendo un sistema de remuneraciones para sus trabajadores y los mantiene motivados (pág. 78).

En relación a este departamento (Ilera, 2016) indicó que tiene como fin “comercializar los bienes y cumplir los objetivos establecidos para que el establecimiento comercial tenga rentabilidad, satisfaciendo las necesidades de los consumidores y fidelizándolos” (pág. 36).

Contabilidad tiene por objetivo según (Jerez & Olalla, 2015) “establecer políticas, normas, sistemas y procedimientos vitales que aseguren idoneidad en el registro de las transacciones de ingresos como de desembolsos, realizados en las empresas para suministrar información contable que favorezca la toma de decisiones” (pág. 24).

8.3. Fundamentación Conceptual

8.3.1. Evaluación del riesgo:

Según (Vega & Nieves, 2016) “Es el proceso que debe conducir la entidad para identificar y evaluar cualquier riesgo que tenga relevancia para sus objetivos. Cumplida esta fase la gerencia debe establecer cómo manejar estos riesgos para disminuir al mínimo los potenciales errores que pueden presentarse” (pág. 33).

8.3.2. Actividades de control:

(Serrano, 2017) lo definió como “políticas establecidas para asegurar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la gerencia” (pág. 4).

8.3.3. Información y comunicación:

Según (Quinaluisa & Ponce, 2018) “Estos elementos claves ayudan a la gerencia a cumplir a cabalidad con sus responsabilidades, para esto, es menester que se definan adecuados canales de comunicación e información a todo nivel” (pág. 5).

8.3.4. Vigilancia:

De acuerdo a (Cowell, 2015) “Es el proceso a través del cual se comprueba la calidad del desempeño del control interno en el transcurso del tiempo” (pág. 79).

Fundamentación Legal

Todo proyecto de investigación para su desarrollo debe respaldarse en leyes y/o en normas legales que dictaminen las instituciones que regulan el desarrollo económico del país. Así, el trabajo investigativo que se propone se desarrollará tomando como base legal bajo la siguiente.

**Norma: “LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO (LORTI)
Capítulo VI CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS.**

Según el artículo 19 la obligación de llevar contabilidad y declarar el impuesto se aplica en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades, además lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que en un periodo contable desarrollen sus actividades con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a las cantidades establecidas.

Esta obligación aplica a quienes lleven a la práctica actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

Art. 20.- Estas directrices señalan que el proceso contable se llevará por el sistema de partida doble, en español y la moneda en curso, según los principios contables de generalmente aceptados.

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

1. ¿Cuál fue el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos en la empresa Dina Diesel efectuado a través de un cuestionario de control interno?

La evaluación del control interno empleando el modelo del COSO I, permitió establecer que el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos fue bajo, debido a inconsistencias como la ausencia de un manual de funciones, no se han definido un sistema de sanciones, no se han identificado los eventos de riesgos en las ventas, tampoco se han definido políticas referentes a las condiciones generales de ventas.

2. ¿Qué modelo y procedimientos de control interno fueron los adecuados para mejorar el nivel de ventas de la Empresa Dina Diesel?

Se consideró adecuado emplear el modelo de control interno COSO I, que estuvo conformado por cinco componentes; con el propósito de mejorar las ventas se consideró necesario el diseño de la visión, misión, valores que orienten en el accionar de la empresa. También se estableció de forma documentada una estructura organizacional y funcional; además del proceso de ventas mediante flujogramas y los macro procesos del control interno para el personal de ventas.

3. ¿Cómo influye el diseño de un manual de un sistema de control interno en mejoramiento de las ventas de la empresa Dina Diesel?

Con la aplicación del manual de un sistema de control interno para la empresa Dina Diesel se espera impactos en el aspecto social debido que mejora la calidad de vida de los colaboradores y su ambiente laboral, ofreciendo una atención de calidad para los clientes, contribuyendo con ello al logro de los objetivos de ventas, en el aspecto económico se va a minimizar los costos y gastos a través de una adecuada utilización de sus recursos.

10. METODOLOGÍAS

10.1. Tipos de investigación

10.1.1. Investigación exploratoria

La investigación exploratoria se realiza para conocer el contexto sobre un tema que es objeto de estudio, su objetivo es encontrar todas las pruebas relacionadas con el fenómeno del que no se tiene ningún conocimiento y aumentar la posibilidad de realizar una investigación completa. (Andrade, 2017, pág. 52).

Este tipo de investigación permitió conocer posibles inconsistencias a través del control interno y sus posibles recomendaciones a través de la búsqueda de antecedentes de resultados anteriores, así como la información óptima y oportuna, preparando el campo para el diseño de un manual sobre un sistema de control interno para la Empresa Dina Diesel del cantón La Maná.

10.1.2 Investigación descriptiva

La investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando, en otras palabras, su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. (Andrade, 2017, pág. 49).

Permitió describir los resultados del control interno y el nivel de riesgo y confianza en forma detallada, facilitando de esta manera el diseño del manual del sistema de control interno para la Empresa Dina Diesel del cantón La Maná.

10.1.3. Bibliográfica

La investigación bibliográfica constituye una excelente introducción a todos los otros tipos de investigación, es la primera etapa de todas ellas, puesto que ésta proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes –teorías, hipótesis, experimentos, resultados, instrumentos y técnicas usadas- acerca del tema o problema que el investigador se propone investigar o resolver. (Andrade, 2017, pág. 49).

Para el sustento de las bases teóricas de la presente investigación se recopiló información teórica que fue respaldada con las notas bibliográficas detalladas de cada uno de los autores citados en el documento a través de la bibliografía acorde a las normas APA Sexta Edición.

10.2. Métodos de investigación

10.2.1. Inductivo

El método inductivo o inductivismo es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación (Grande, 2015, pág. 61).

El método inductivo se aplicó para la determinación de la problemática y las respuestas a las preguntas científicas sobre la aplicación de un sistema de control interno para la empresa Dina Diesel del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi.

10.2.2. Deductivo

Método deductivo para referirse a una forma específica de pensamiento o razonamiento, que extrae conclusiones lógicas y válidas a partir de un conjunto dado de premisas o proposiciones. Dicho de otra forma, un modo de pensamiento que va de lo más general (como leyes y principios) a lo más específico (hechos concretos). (Grande, 2015, pág. 61).

El método deductivo aportó a la investigación cuando se inició el estudio de principios universales de control interno, los mismos que fueron aplicados específicamente la elaboración del marco teórico y el diseño del manual de control interno.

10.2.3. Analítico

Dentro de la metodología científica se define como el estudio y descomposición de los elementos que se encuentran inmersos en una problemática (Grande, 2015, pág. 61).

El método de análisis facilitó entender el contexto global del control interno mediante los componentes del método COSO I, a ser aplicados mediante el diseño de un cuestionario, además este método permitió analizar los resultados obtenidos de la entrevista y encuestas.

10.3. Técnicas de investigación

En el desarrollo de esta investigación se empleó de las siguientes técnicas:

10.3.1. Observación

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del conjunto de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación. Los fenómenos son observados de manera sistemática y detallada para después analizarlo. (Balderas, 2017)

Esta técnica fue el pilar de todas, porque permitió detectar falencias existentes en el proceso de ventas, aspectos que contribuyeron al planteamiento de procedimientos de control interno adecuados, favoreciendo de esta manera a la toma correcta de decisiones en la empresa Dina Diesel

10.3.2. Entrevista

La entrevista a los directivos se encaminó, al levantamiento de datos para que el investigador tenga mayores argumentos sobre la problemática en estudio y el sistema de control interno que se aplicó para el mejoramiento de las ventas en la empresa a través de un diagnóstico.

Esta técnica se utilizó para obtener información del gerente de la empresa, para ello se planteó un cuestionario con una serie de preguntas estructuradas siguiendo un esquema acorde a los objetivos específicos de la investigación.

10.3.3. Encuesta

Es una de las formas más frecuentes de obtener información de primera mano, es decir de las partes involucradas, requiere de una serie de interrogantes claves contenidas y estructuradas por medio de un cuestionario (Balderas, 2017).

Esta técnica se aplicó a los empleados de la empresa con el propósito de conocer la situación real del área de ventas, para ello se efectuó un cuestionario de 16 preguntas enfocados a este fin.

10.4. Instrumentos de investigación

Los instrumentos empleados en la investigación fueron un cuestionario de preguntas abiertas para la entrevista al gerente y cuestionario de control interno con preguntas estructuradas.

10.5. Población y muestra

Para el desarrollo de la presente investigación en la Empresa Dina Diesel del cantón La Maná se tuvo como población universo al propietario del establecimiento y 9 empleados a quienes se aplicó una entrevista y el control interno respectivamente.

11. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

11.1. Resultados de la entrevista aplicada al propietario de la Empresa Dina Diesel

Nombre de la empresa: Dina Diesel

Nombre del entrevistado: Sr. Hugo Naranjo

Cargo que ocupa el entrevistado: Gerente propietario

Nombre de las entrevistadoras: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

1. ¿La empresa Dina Diesel cuenta una estructura orgánica funcional?

Según los datos proporcionados por el propietario de la empresa comercial Dina Diesel, sí cuentan con una estructura orgánica funcional, pero no se encuentra establecida de forma documental.

2. ¿Se han definido políticas y procedimientos en la empresa?

La empresa Dina Diesel sí cuenta con procedimientos, mientras que las políticas no han sido definidas.

3. ¿La empresa Dina Diesel cuenta con la misión, visión, objetivos y valores bien definidos?

El propietario de la empresa Dina Diesel supo señalar que no se han definido de manera documentada dichos elementos estratégicos, debido a factores como el bajo nivel de asesoría sobre los mismos.

4. ¿Existen manuales de organización y funciones para el personal que labora en la Empresa Dina Diesel?

Los trabajadores de la empresa Dina Diesel no disponen de un manual de funciones que oriente sus actividades, así lo expresó el entrevistado, señalando además que las labores a realizar por cada empleado son comunicadas verbalmente.

5. ¿Se dispone de un programa computarizado para el control de las ventas en la empresa?

La empresa cuenta con el programa TWT, que facilita la gestión de datos e información, además constituye una base de datos confiable.

6. ¿Los empleados de su empresa se encuentran afiliados al Seguro Social?

Según la información proporcionada por el gerente propietario, todos los empleados que actualmente laboran en la empresa se encuentran afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

7. ¿Existe algún plan estratégico para el manejo de las ventas en la Empresa Dina Diesel?

La empresa Dina Diesel no cuenta con un plan estratégico para gestionar sus ventas, así lo manifestó el gerente propietario de la empresa.

8. ¿Existe un área dividida para el área de ventas en la empresa?

Frente a este cuestionamiento el entrevistado señaló que el área de ventas si se encuentra debidamente dividida, puesto que se trata de una de las más importantes de la empresa.

9. ¿Existe un sistema de incentivos laborales para el mejor vendedor en la empresa?

El gerente supo manifestar que la empresa Dina Diesel no posee un sistema de incentivos laborales para el mejor vendedor de la empresa.

10. ¿Considera necesaria la implementación de un sistema de control interno como herramienta que permita mejorar la toma de decisiones con respecto a las ventas en la empresa?

La apreciación sobre la implementación de un sistema de control interno, fue realmente positivo, puesto que el gerente indicó que el control empleado en la actualidad ha resultado ineficiente.

11. ¿El proceso de ventas que lleva la empresa es el adecuado?

De acuerdo a la percepción del entrevistado, el proceso de ventas que actualmente llevan en la empresa es idóneo.

12. ¿Se realizan los presupuestos de ventas para los productos que comercializa la empresa?

En la empresa si se planifica sobre las ventas a realizar y como resultado se obtienen los presupuestos, aquello se realiza también con la finalidad de orientar las cantidades de mercadería a adquirir.

13. ¿Se efectúa una evaluación de los objetivos en ventas? Mencione la frecuencia y el instrumento que emplea para la evaluación.

No se realiza una evaluación del cumplimiento de los objetivos en ventas, aquello implica desconocer en qué medida han sido alcanzados.

15. ¿Se realiza un seguimiento de las quejas o inconformidades de los clientes sobre el proceso de ventas en la empresa?

Este aspecto ha sido descuidado por la empresa, es decir que no se ha establecido ningún tipo de seguimiento de las quejas o inconformidades de los clientes, siendo dicha situación un motivo para la pérdida de clientes.

16. ¿Se imparten capacitaciones a los colaboradores del área de ventas, mencione en qué temas?

La empresa no cuenta con un sistema de capacitaciones, por tanto, el personal de ventas no las ha recibido, así lo manifestó el entrevistado.

17. ¿Se mantiene un adecuado archivo de los documentos que respalden las ventas efectuadas en la empresa?

Efectivamente las ventas realizadas a diario se encuentran debidamente registradas en un archivo.

18. ¿Mencione qué estrategias emplea la empresa para mejorar su nivel de ventas?

Según lo manifestado por el gerente, las estrategias que se diseñan en la empresa para mejorar sus niveles de venta se basan en brindar precios justos y calidad en los productos

Análisis: Una vez efectuada la entrevista al propietario de la empresa Dina Diesel se pudo conocer que no se ha establecido una estructura funcional, políticas, misión, visión, objetivos, valores, manuales de organización y funciones de manera documentada, debido que los mismos se efectúan de manera verbal.

En lo que respecta a la parte tecnológica la empresa cuenta con el programa TWT, que facilita la gestión de datos e información, además constituye una base de datos confiable. No se dispone de un plan estratégico para gestionar sus ventas ni un sistema de seguimiento de las quejas e inconformidades de los clientes, no obstante, señaló que el área de ventas si se encuentra debidamente dividida y en ella se efectúan presupuestos de ventas, sin embargo no se efectúa una evaluación los mismos por lo cual se desconoció cuál es su nivel de cumplimiento, por ello consideró la importancia del desarrollo de un sistema de control interno puesto que este aspecto en la actualidad no es el adecuado.

En lo que respecta al talento humano el gerente supo manifestar que los empleados si se encuentran afiliados al IESS, pero no posee un sistema de incentivos laborales para el mejor vendedor de la empresa ni un plan de capacitaciones.

11.2. Análisis de los resultados de las encuestas realizadas a los empleados de la Empresa Dina Diesel

1. Qué cargo desempeña en la empresa Dina Diesel

Tabla 10. Cargo desempeñado

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Secretaria	1	11%
Bodeguero	2	22%
Vendedor	3	33%
Perchero	2	22%
Cajero	1	11%
Totales	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019
Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

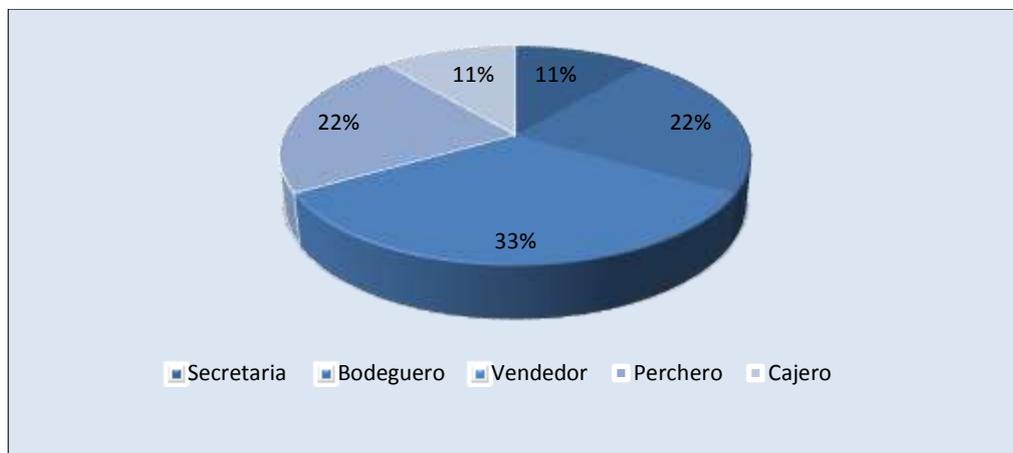


Figura 6. Cargo desempeñado

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019

Análisis

Según los datos proporcionado al aplicar las encuestas a los empleados: 3 que representa un 33% ocupa el cargo de vendedores, el 22% son bodegueros, otro 22% percheros, el 11% secretaria y el 11% son cajeros.

Interpretación

A través de los resultados de la gráfica se estimó el mayor porcentaje del personal de la empresa comercial Dina Diesel perteneció a las áreas de ventas, debido que en estas áreas se requieren de mayor personal para el normal desenvolvimiento de la empresa.

2. Tiempo de trabajo en la empresa Dina Diesel

Tabla 11. Tiempo de trabajo

Alternativas	Frecuencia	Valor porcentual
1 año	3	33%
2 años	2	22%
3 años	2	22%
4 años	2	22%
Totales	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

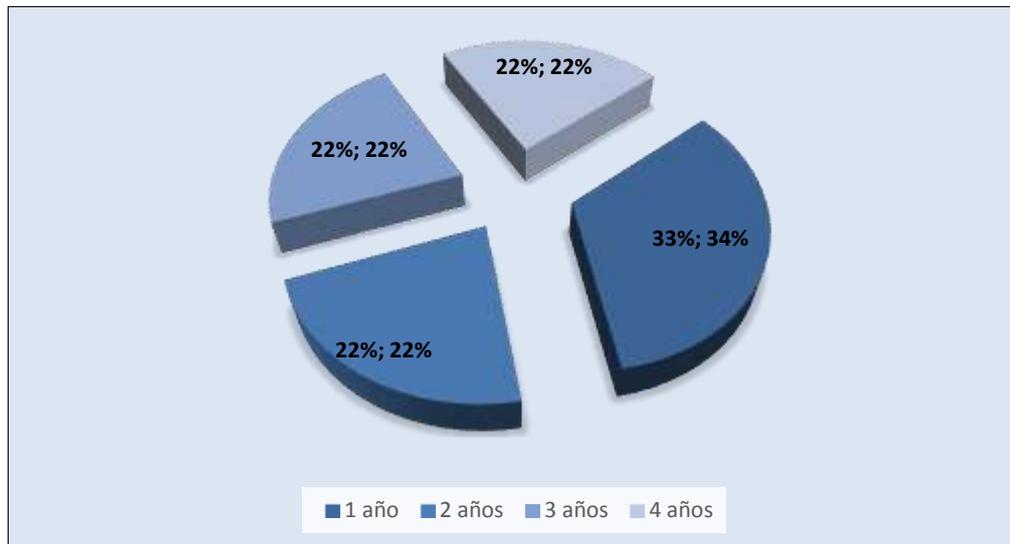


Figura 7. Tiempo de trabajo

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019

Análisis:

Por medio del gráfico fue posible evidenciar que el 22% del personal que contempla a 2 empleados ha trabajado 2 años, el 33% 1 año, el 22% 3 años otro 22% 4 años.

Interpretación:

En función de los resultados se extrajo que la mayoría de personal de la empresa comercial Dina Diesel del cantón La Maná lleva alrededor de un año prestando sus servicios en dicho establecimiento; esto debido que existe un de rotación alto del personal, factor que deja entrever insatisfacción del ambiente laboral existen en la empresa.

3. ¿Conoce si la empresa Dina Diesel posee misión, visión y valores definidos?

Tabla 12. Conocimiento de misión, visión y objetivos

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Si	2	22%
No	1	11%
Desconoce	6	67%
Totales	9	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

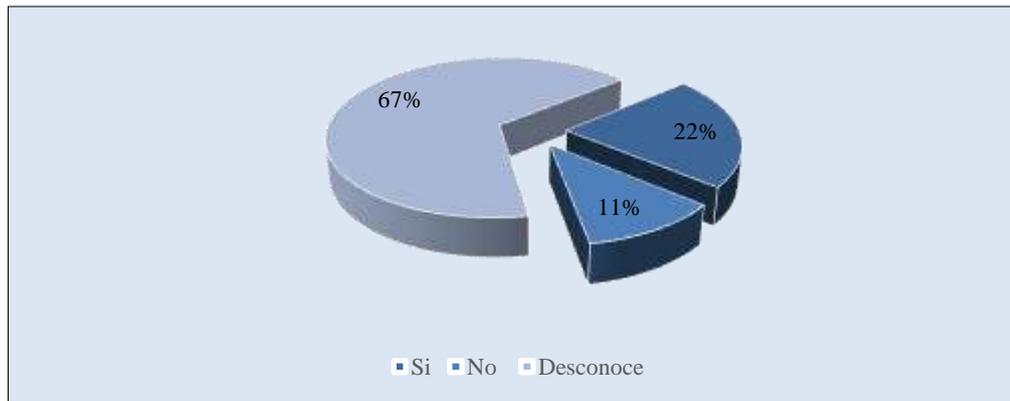


Figura 8. Conocimiento de misión, visión y objetivos

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019

Análisis

El gráfico actual mostró los resultados correspondientes a la existencia de la misión, visión y objetivos: el 67% desconoce sobre el tema, el 22% señala que conoce tales elementos del direccionamiento estratégico y el 11% afirmó que no.

Interpretación:

La mayoría de los empleados, desconoce sobre la existencia de la misión, visión y objetivos, debido la parte administrativa, no ha sido socializado los mismos; entre sus colaboradores.

4. ¿Conoce si la empresa ha proporcionado un manual de funciones para el desarrollo de las actividades que usted desempeña?

Tabla 13. Manual de funciones

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Si	4	44%
No	5	56%
Totales	9	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel



Figura 9. Manual de funciones

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019

Análisis:

En base al gráfico se estableció que el 56% de los empleados del establecimiento comercial sostuvieron que no cuentan con esta herramienta, el 44% manifestó que sí.

Interpretación:

Cabe señalar que un manual de funciones permite establecer de forma documental las tareas que competen a puesto de trabajo, el no contar con ella predispone a los trabajadores a un inadecuado desempeño. La ausencia del mismo en la empresa se debe al bajo nivel de capacitación para la elaboración del mismo.

5. ¿Se encuentra afiliado al IESS?

Tabla 14. Afiliación al IESS

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Si	3	33%
No	6	67%
Totales	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

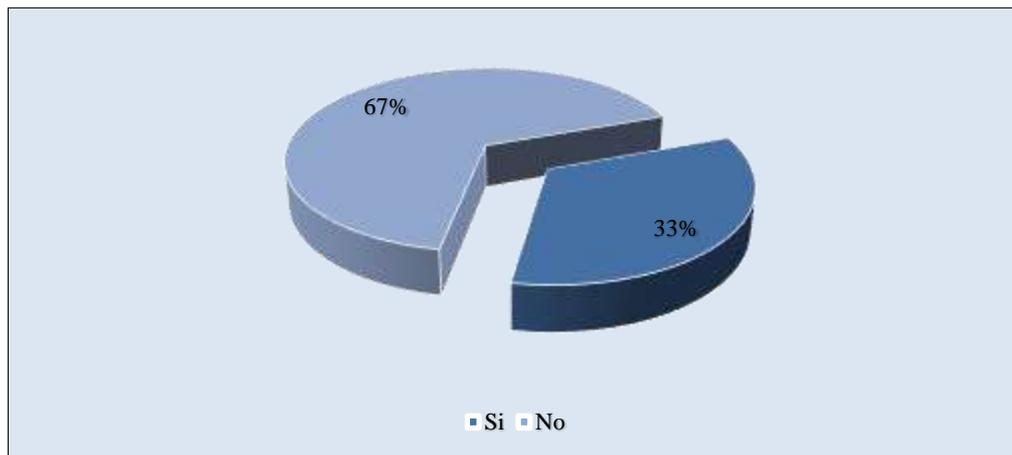


Figura 10. Afiliación al IESS

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019

Análisis

Al cuestionar sobre la afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el 67% de los empleados de la empresa Dina Diesel concordaron en que no se encuentran afiliados, contrario a esto el 33% si lo está.

Interpretación:

En función de los resultados de la encuesta se observó que la mayoría de personal de la empresa comercial objeto de estudio no se encuentran afiliados al Seguro Social, acorde al criterio emitido por el propietario los mismos serán partícipes de este beneficio en los próximos días.

6. ¿Ha recibido algún incentivo laboral en la empresa Dina Diesel?

Tabla 15. Incentivos laborales

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Si	7	78%
No	2	22%
Totales	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

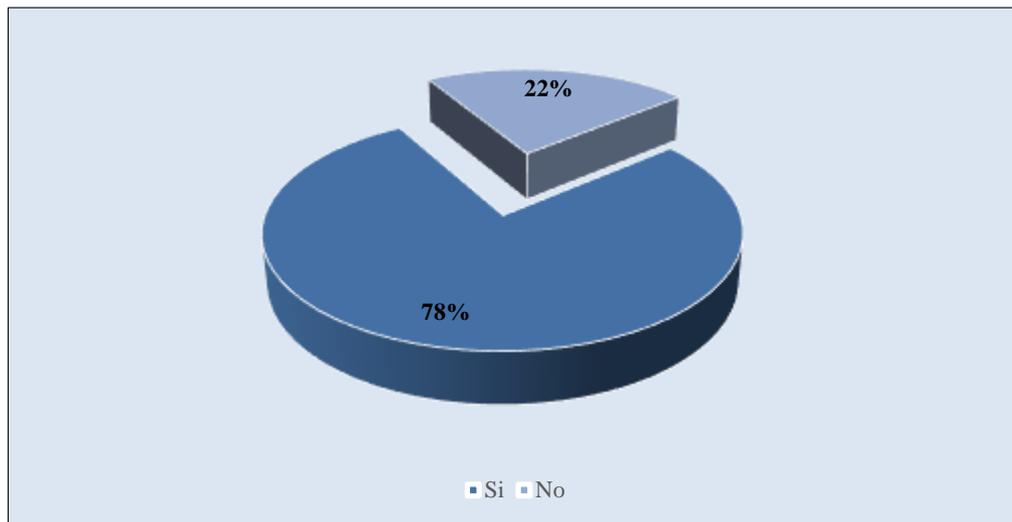


Figura 11. Incentivos laborales

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019

Análisis:

De acuerdo al gráfico, se pudo apreciar que el 78% que concierne a 7 empleados sostuvo que si, contrario a ello, el 22% aseguró no haber recibido algún incentivo por parte de la empresa.

Interpretación:

El mayor porcentaje de talento humano de la empresa comercial de auto repuesto Dina Diesel si ha recibido incentivos laborales, según especificaron se trataba de dinero en efectivo adicional a la remuneración percibida.

7. ¿Considera usted que los procedimientos que se aplican en el proceso de ventas se deberían?

Tabla 16. Procedimientos aplicados al área de ventas

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Mantenerse	2	22%
Reestructurarse	7	78%
Totales	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

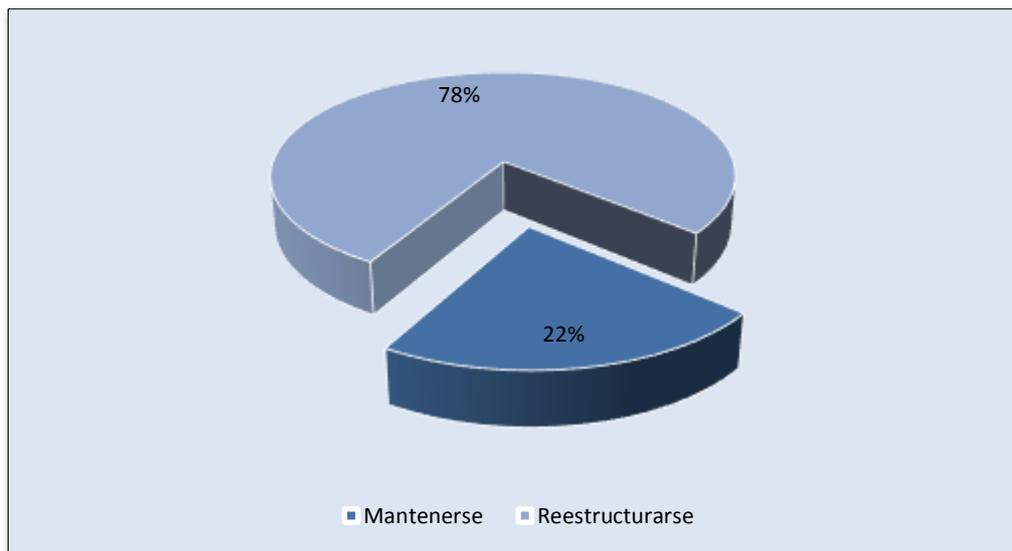


Figura 12. Procedimientos aplicados al área de ventas

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019

Análisis:

Según lo expuesto en el gráfico actual el 78% equivalente a 7 empleados sostuvo que es necesaria la reestructuración, por otro lado, un 22% que supone 2 personas señaló que debe mantenerse.

Interpretación:

De los datos anteriores se dedujo que los procedimientos del área de ventas de la empresa Dina Diesel no son los más adecuados dado que la mayoría de empleados indicó que deben ser reestructurados, en lugar de mantenerse.

8. ¿Se efectúa una autorización de previa al momento de la entrega del producto?

Tabla 17. Aplicación de autorización previa para entrega de productos

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Siempre	2	22%
Casi siempre	4	44%
Nada	3	33%
Totales	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguanó Nelly Maribel

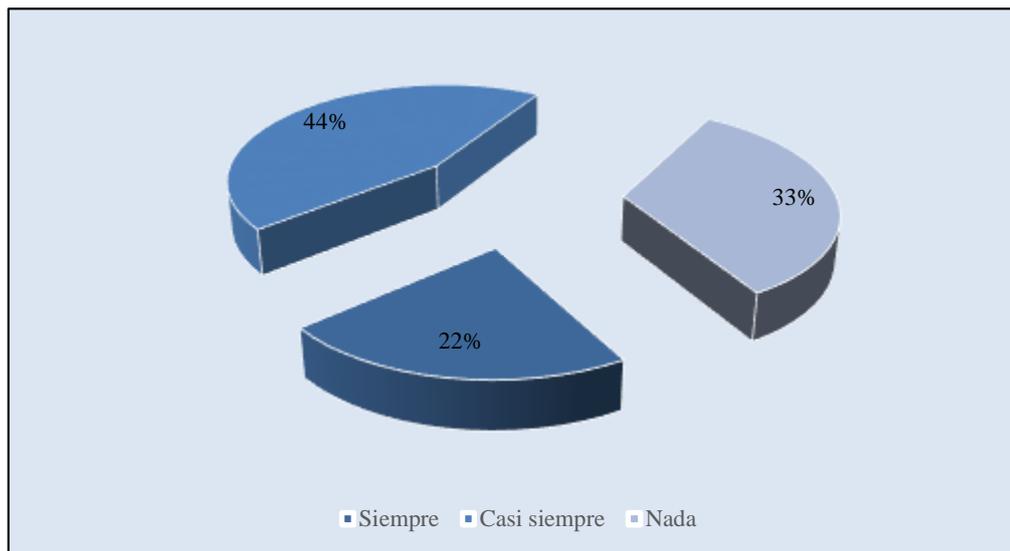


Figura 13. Aplicación de autorización previa para entrega de productos

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019

Análisis

De acuerdo a lo observado en el gráfico se pudo contemplar que el 44% equivalente a 4 señalaron que se efectúa una autorización previa al momento de la entrega del producto, 22% siempre y el 33% nunca.

Interpretación:

Del análisis anterior se pudo conocer que la parte más numerosa de talento humano de la empresa comercial Dina Diesel argumentó que es poco común que se realice tal documento, debido que no se contempla dicha actividad en el manual de funciones.

9. Considera usted que la publicidad empleada en la empresa es:

Tabla 18. Efectividad de la publicidad

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Adecuada	1	11%
Poco adecuada	5	56%
Nada adecuada	3	33%
Totales	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019.

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

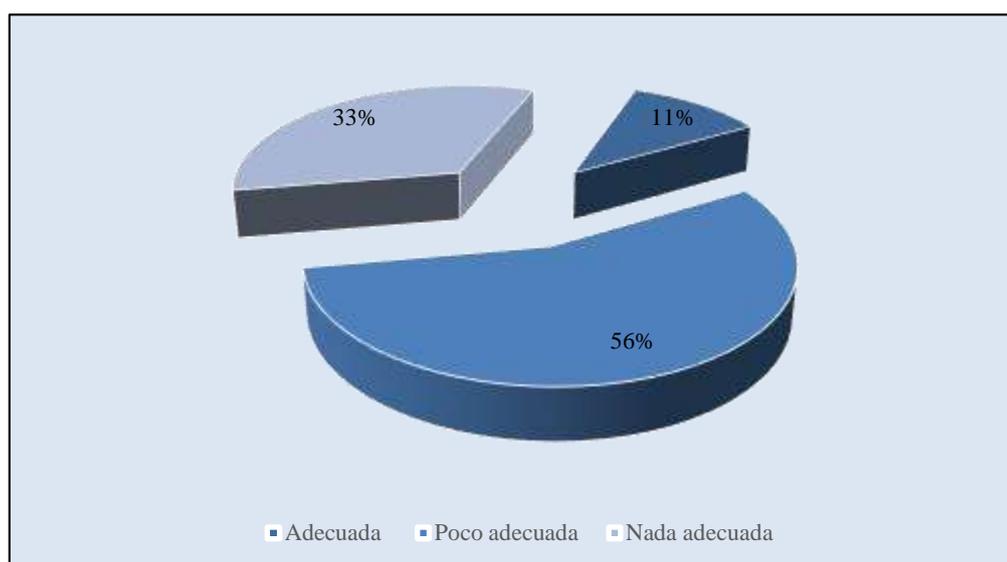


Figura 14. Efectividad de la publicidad

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019

Análisis e interpretación:

En relación a la publicidad empleada el gráfico mostró que el 56% del personal la calificó como poco adecuada, el 33% como nada adecuada y el 11% adecuada.

Interpretación:

En consecuencia, se evidenció que la mayoría de trabajadores de la empresa comercial Dina Diesel cree que la publicidad utilizada en el establecimiento no resulta eficaz para darse a conocer conseguir un mayor número de clientes. Al inicio se dio un mayor énfasis a este aspecto y en la actualidad no se emplean un plan de publicidad amplio que permita una mejor difusión de los productos que ofrece esta empresa.

10. ¿Los proveedores que distribuye la empresa cuentan con garantías y servicios técnicos de sus proveedores?

Tabla 19. Garantías de la mercadería

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Si	1	11%
No	3	33%
Desconoce	5	56%
Totales	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019.

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

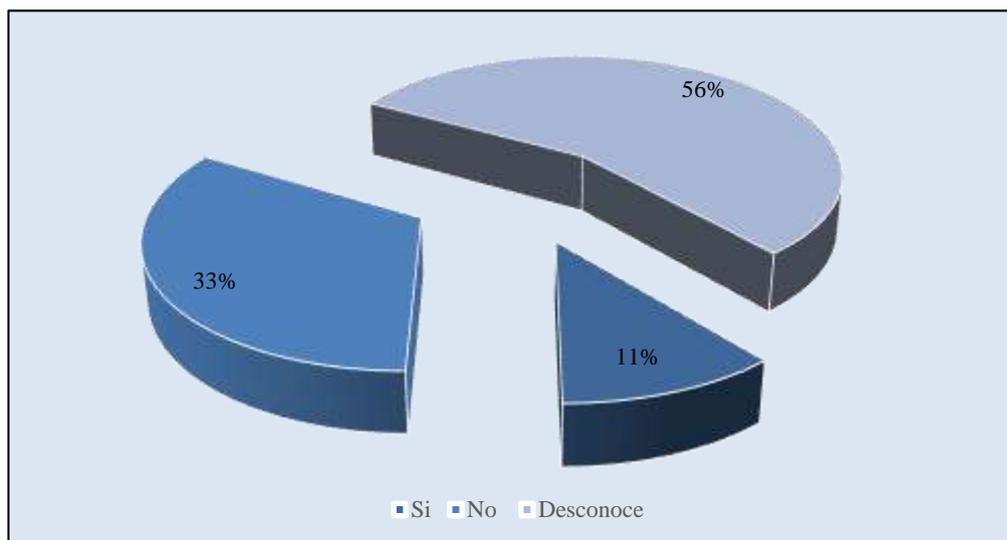


Figura 15. Garantías de la mercadería

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019.

Análisis:

Tomando como punto de partida el gráfico actual se estableció que el 56% de empleados de la empresa Dina Diesel, afirmó que desconocen sobre el particular, el 33% sostuvo que no, mientras que el 11% manifestó que sí.

Interpretación:

En síntesis, la mayoría de personal que labora en la empresa Dina Diesel dijo que desconoce si los proveedores que distribuye la empresa cuentan con garantías y servicios técnicos de sus proveedores.

11. ¿Considera usted que la estructura de la cadena de valor en el área de ventas se ajusta a las necesidades de la misma?

Tabla 20. Cadena de valor del área de ventas

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Si	3	33%
No	6	67%
Totales	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019.

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

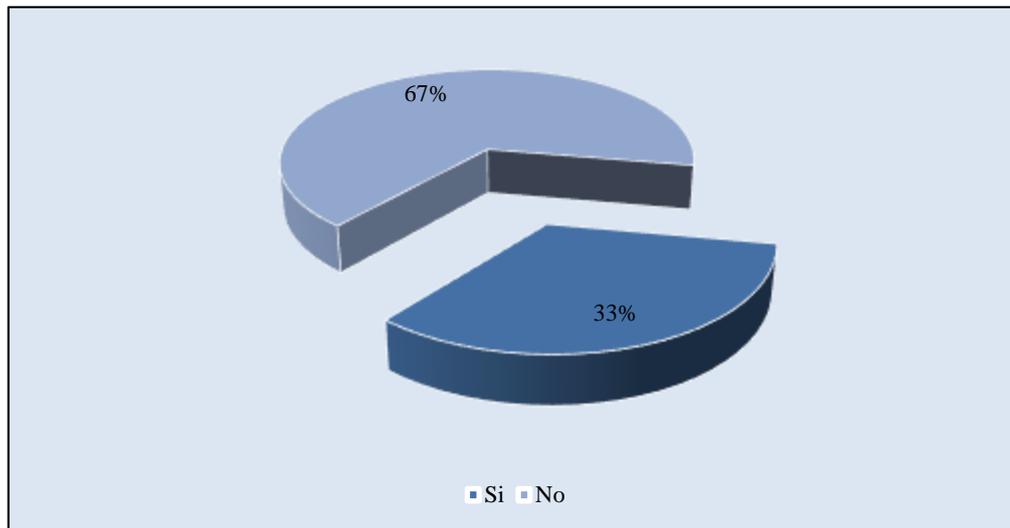


Figura 16. Cadena de valor del área de ventas

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019.

Análisis:

Según datos de la encuesta, el 67% de los encuestados no cree que la estructura de la cadena de valor en el área de ventas sea adecuada, mientras que el 33% consideró que sí.

Interpretación:

En función de los resultados se observó prácticamente que las tres terceras partes de los empleados no tiene una buena apreciación acerca de los procesos y procedimientos del área de ventas, aquello incide notoriamente en la calidad de servicio que brindan a los clientes.

12. ¿La empresa ha establecido procedimientos de control para garantizar la entrega del producto a sus clientes?

Tabla 21. Establecimiento de procedimientos de control de productos

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Si	2	22%
Tal vez	2	22%
Nunca	5	56%
Totales	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019.

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

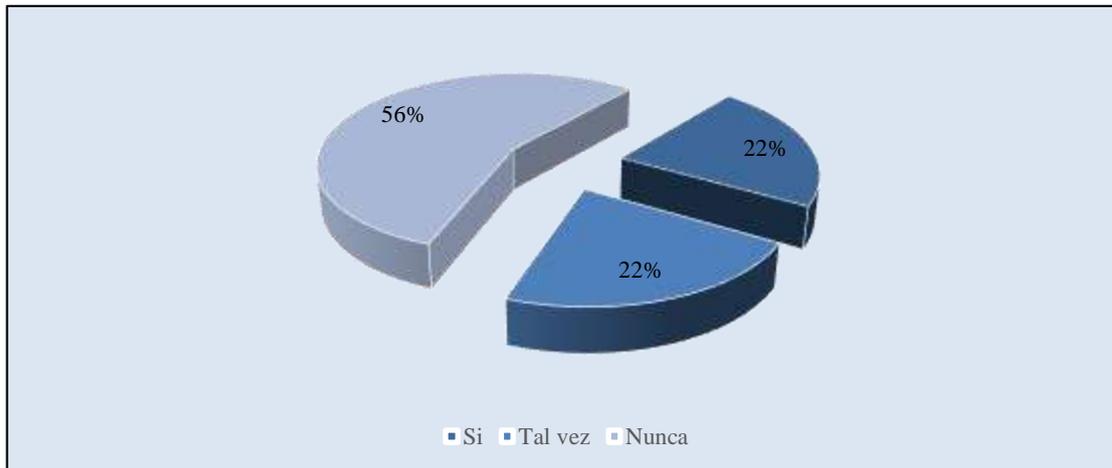


Figura 17. Establecimiento de procedimientos de control de productos

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019.

Análisis:

A través de la gráfica actual se pudo apreciar que el 56% dijo que nunca se aplica el procedimiento de control para garantizar la entrega del producto a sus clientes, por su parte el 22% señaló que a veces y el 22% nunca.

Interpretación:

De tales resultados se concluyó que más de la mitad de población de empleados concordó en que no se aplican algún tipo de control que asegure la entrega del producto al cliente, este es un aspecto que debería ser considerado por la empresa, puesto que podría significar la pérdida de mercadería y clientes.

13. ¿Ha recibido capacitación para fortalecer sus conocimientos y habilidades en el área de ventas?

Tabla 22. Capacitación al personal

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Si	4	44%
No	5	56%
Totales	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

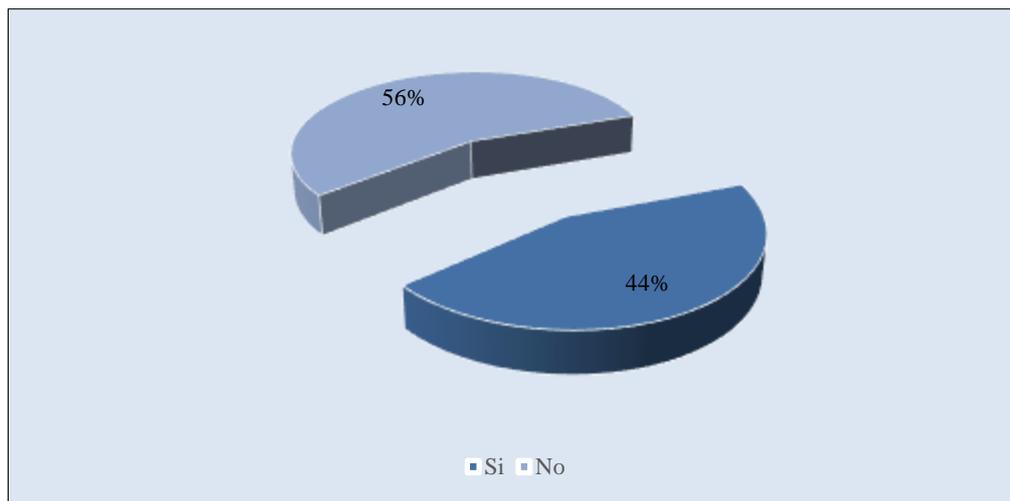


Figura 18. Capacitación al personal

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019

Análisis:

De acuerdo al presente gráfico se observó que el 56% afirmó que no ha recibido capacitaciones, contrario a ello el 44% dijo que sí.

Interpretación:

Acorde a los resultados anteriores, se estableció que la mayoría de empleados de la empresa Dina Diesel no recibió capacitación que permitan fortalecer sus habilidades y conocimientos para mejorar el desempeño en el área de ventas de dicha empresa comercial. Situación que se ha suscitado porque no se ha definido un plan de capacitaciones para el personal.

14. ¿No es evaluado periódicamente su desempeño al frente del puesto de trabajo que realiza en la empresa Dina Diesel?

Tabla 23. Evaluación del desempeño al personal

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Si	1	11%
No	8	89%
Totales	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019.

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

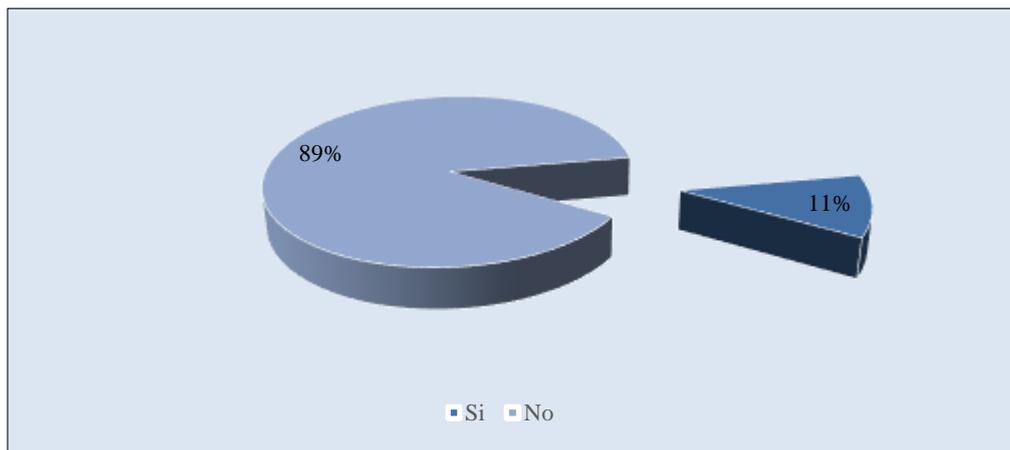


Figura 19. Evaluación del desempeño al personal

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019

Análisis:

En relación al presente gráfico se pudo apreciar los siguientes porcentajes: el 89% aseguró no haber sido evaluado, en tanto que el 11% sí.

Interpretación:

Los resultados anteriores permitieron concluir que en la empresa Dina Diesel no se acostumbra realizar evaluaciones de desempeño al personal, debido a la inexistencia de formatos o herramientas elaboradas con este fin. Este factor dificulta identificar las deficiencias o fortalezas existentes de su talento humano, por tanto, debería ser un aspecto a considerar.

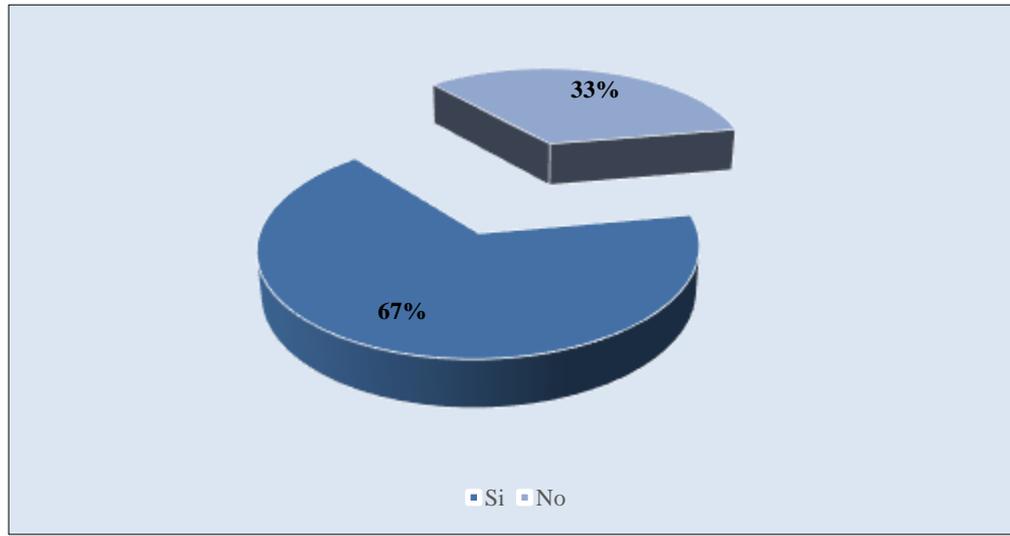
14. ¿Considera que existe un buen ambiente de trabajo en la empresa?

Tabla 24. Ambiente de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Si	6	67%
No	3	33%
Totales	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019.

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

**Figura 20.** Ambiente de trabajo

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019

Análisis:

Según los datos proporcionados por las encuestas se pudo apreciar que los empleados afirmaron lo siguiente: el 67% cree que el ambiente laboral es bueno y el 33% no.

Interpretación:

El ambiente de trabajo es un aspecto fundamental para que el personal pueda desarrollar sus actividades de forma óptima, y según la apreciación de la mayoría de personal en la empresa Dina Diesel si lo tiene.

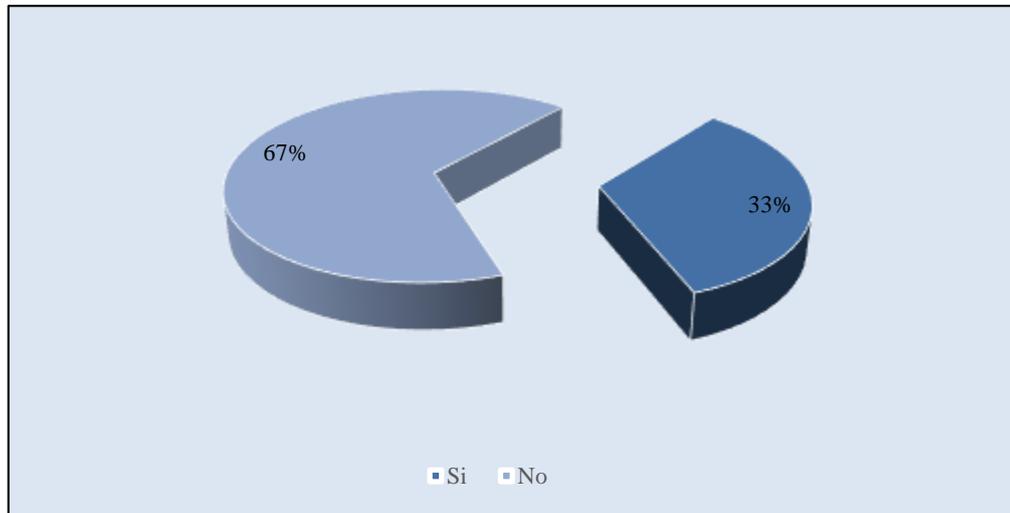
15. ¿La empresa ofrece las herramientas necesarias para cumplir con las actividades de ventas en la empresa?

Tabla 25. Disposición de herramientas para el trabajo

Alternativa	Frecuencia	Valor porcentual
Si	3	33%
No	6	67%
Totales	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019.

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

**Figura 21.** Disposición de herramientas para el trabajo

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa Dina Diesel. La Maná. Noviembre del 2019

Análisis:

En función de los resultados obtenidos se pudo apreciar que el 67% constituido por 6 empleados manifestó que la empresa no siempre dispone de las herramientas de trabajo necesarias, el 33% afirmó lo contrario.

Interpretación:

De la información presentada se estableció que la parte mayoritaria del personal de la empresa Dina Diesel del cantón La Maná, paso por experiencias laborales en las cuales no tuvo a disposición las herramientas requeridas para llevar a cabo sus actividades. Este factor se suscitó en parte por no contar con un control interno que permita determinar este de tipo de deficiencias que pueden ocasionar riesgos en las ventas de la empresa.

11.3. Análisis de los resultados de las encuestas

Una vez efectuadas la entrevista al propietario y empleados de la Empresa Dina Diesel del cantón La Maná se emitieron las siguientes conclusiones:

- A través del diagnóstico efectuado a la empresa Dina Diesel permitió conocer, que en ella no se cuenta una estructura funcional, políticas, misión, visión, objetivos, valores, manuales de organización y funciones de manera documentada, debido que los mismos se efectúan de manera verbal, estableciendo de esta forma que existió un bajo nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos, debido a la inexistencia de los aspectos antes mencionados.
- En el área de ventas se cuenta con el programa TWT, se encuentra debidamente dividida y en ella se efectúan presupuestos de ventas que facilita la gestión de datos e información, sin embargo, se evidenció debilidades como la ausencia de un plan estratégico para gestionar sus ventas, no se dispone de un sistema de seguimiento de las quejas e inconformidades de los clientes, no posee un sistema de incentivos laborales para el mejor vendedor de la empresa ni un plan de capacitaciones.
- El sistema de control actual es deficiente y no se efectúa una evaluación los mismos que impidió conocer el nivel de cumplimiento de los mismos, tanto la parte administrativa como los colaboradores consideraron la importancia del desarrollo de un sistema de control interno para la Empresa Dina Diesel del cantón La Maná.

11.4. La propuesta

Tema: Diseño de manual de control interno que facilite el manejo de las actividades realizadas en la empresa Dina Diesel y mejore el nivel de sus ventas.

Datos informativos:

- **Institución:** Empresa Dina Diesel
- **Ubicación:** Provincia Cotopaxi, cantón La Maná, Avenida 19 de mayo y Zacarías Pérez.
- **Representante Legal:** Sr. Hugo Naranjo
- **Periodo:** Enero a diciembre del 2019
- **Equipo investigador:**
 - Coordinadora:** Ing. Verónica Alexandra Ponce Álava
 - Investigadoras:** Calero Lucio Zoila Margarita
Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

11.4.1. Justificación

El desarrollo de la presente propuesta es importante debido que el diagnóstico efectuado mediante la entrevista y las encuestas evidenció que la empresa Dina Diesel presentó un sistema de control interno deficiente y no ha obtenido el rendimiento esperado en las ventas lo cual afecta al desarrollo adecuado de la empresa.

Mediante el diseño de un manual de control interno para empresa Dina Diesel se facilitará el manejo de las actividades realizadas en la empresa se logrando una eficiente gestión de las actividades que conducirán a una mayor rentabilidad, para ello se establecerán los hallazgos y posteriormente recomendaciones a través de un informe final.

La finalidad de esta propuesta fue proporcionar información útil para el propietario y empleados que al ser aplicado ayudó a lograr una mayor competitividad en la venta de repuestos automotrices, minimizando costos y gastos innecesarios, manteniendo un balance óptimo en las ventas como fuente principal para el desarrollo de la organización.

Es relevante porque el diseño del manual se efectuó sobre bases científicas para todo el procedimiento a seguir, además se contó con la colaboración del propietario y empleados de la empresa a través de los cuales se obtuvo información sobre la situación actual de la empresa específicamente en el contexto de las ventas.

La utilidad práctica hacia la empresa Dina Diesel es que la investigación ayudará aprovechar de manera más eficiente los recursos existentes, mediante la detección de hallazgos y emisión de recomendaciones encaminadas a disminuir o evita posibles riesgos que afecten el nivel de ventas en la empresa.

Esta investigación beneficiará de manera directa a la empresa Dina Diesel del cantón La Maná, específicamente de manera directa al propietario, empleados y clientes, quienes podrán percibir una mejorar en cada uno de los procesos de control interno y la vez sirvió de referente para empresas que presenta una estructura y dificultades similares.

Su impacto será alto, debido que manejando un control interno adecuado y actualizado se podrá satisfacer las necesidades de los clientes, tomando decisiones acertadas apegadas a las necesidades y realidad de la empresa, favoreciendo de manera positiva a elevar el nivel de las ventas y con ello las utilidades serán más satisfactorias.

11.4.2. Manual de control interno



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



Figura 22. Logotipo de las auditoras

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL
MEJORAMIENTO DE LAS VENTAS EN LA
EMPRESA DINA DIESEL**

**Calero Lucio Zoila Margarita
Guanotuña Chiguano Nelly Maribel**

La Maná – Cotopaxi

Febrero 2020.

 <p>Calero & Guanotuña Auditores</p>	<p>MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi</p>	<p>Pág. 1</p>
---	--	----------------------

CONTENIDO

SECCIÓN I. GENERALIDADES

- 1.1. Introducción
- 1.2. Objetivo del manual
- 1.3. Base legal
- 1,4. Antecedentes de la empresa
- 1.5. Misión y visión
- 1.6. Valores
- 1.7. FODA

SECCIÓN II. ESTRUCTURA ORNIZACIONAL Y FUNCIONAL

- 2.1. Organigrama estructural
- 2.2. Manual de funciones para el área de ventas

SECCIÓN III. PROCESOS

- 3.1. Flujograma del proceso de ventas

SECCIÓN IV. EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO PERSONAL DE VENTAS

- 4.1. Indicadores de logro de resultados
- 4.2. Macro procesos del control interno del personal de ventas
- 4.3. Cuestionario de control interno
- 4.4. Nivel de confianza y riesgo
- 4.5. Informe final

 <p>Calero & Guanotuña Auditores</p>	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 2
---	---	---------------

1.1.Introducción

Ineludiblemente el control interno es un tema que resulta cada más frecuente en el sector empresarial, dado que sus funciones han adquirido mayor protagonismo en el desarrollo de las estrategias planteadas y consecuentemente sobre el grado de cumplimiento de los objetivos que cualquier establecimiento comercial se ha propuesto. Brinda a las empresas la posibilidad de ejercer revisiones y evaluaciones respecto al grado de validez, suficiencia, calidad y aplicación de los controles contables, financieros y operativos de una empresa promoviendo un control efectivo con costos razonables, trata además de evaluar la calidad y eficacia de la ejecución de las responsabilidades asignadas.

Tomando en consideración las razones anteriores se procedió a diseñar el presente manual, que busca fortalecer el sistema de control interno en la empresa Dina Diesel del cantón La Maná, para tal efecto se establece los lineamientos que promueven la efectividad de la función del control en la empresa, resultó vital establecer las bases legales, antecedentes, elementos de direccionamiento estratégico como el establecimiento de la misión, visión, valores, se detalló además la información general de Dina Diesel con el objeto de tener un panorama más claro del objeto de estudio y así plantear un sistema de control interno que potencie las buenas prácticas y disminuya el nivel de riesgo en relación a las actividades y recursos que son gestionados en el área de ventas.

1.2. Objetivo del manual

- Proporcionar al personal de la empresa Dina Diesel un conjunto lógico y sistemático de procedimientos a aplicar en el área de ventas que permitan reducir el grado de ocurrencia de riesgos.

 <p>Calero & Guanotuña Auditores</p>	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 3
---	---	---------------

1.3.Base legal

En primera instancia se consideró que la Constitución (2008), sustenta la elaboración del presente manual dado que en su sexto capítulo titulado como Trabajo y Producción, Sección Tercera referida a formas de trabajo y compensación, en su artículo 326 induce sobre el derecho al trabajo y específicamente los ítems 5 y 6; es conveniente señalar también que se relaciona con lo demás normativas relacionadas a la regulación del trabajo como el Código Laboral Ecuatoriano.

Asimismo, en el artículo 35 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal se expuso que “El Control Interno es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y establecidos acogidos dentro de un ente u organismo sujeto a esta Ley.

1.4.Antecedentes de la empresa

La empresa Dina Diesel es un establecimiento comercial que abrió sus puertas en el cantón La Maná hace 19 años, se encuentra localizada en la Avenida 19 de Mayo y Zacarías Pérez, funciona legalmente bajo la figura de persona natural obligada a llevar contabilidad, siendo su gerente propietario el Sr. Hugo Naranjo. La actividad económica a la que se dedica es la compra y venta de piezas de vehículos de todo tipo, en los últimos años ha venido extendiendo la oferta de sus productos, y con ello se incrementan la responsabilidad que posee cada uno de los cargos sobre todo en el área de ventas, una de las más importantes dentro de cualquier organización de carácter comercial.

 <p>Calero & Guanotuña Auditores</p>	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 4
--	---	---------------

Productos:

Tabla 26. Productos que comercializa la Empresa Dina Diesel

Amortiguación	Frenado	Filtros	Motor	Carrocería	Suspensión
Amortiguadores	Pastillas de freno	Filtro de aceite	Aceite de motor	Amortiguador de maletero	Cojinete de rueda
Copelas del amortiguador	Discos de freno	Filtro de aire	Soporte de motor	Espejo retrovisor	Bieletas de suspensión
Muelles de suspensión	Pinza de freno	Filtro de polen	Tapón de cárter	Piloto trasero	Brazo de suspensión
Guardapolvos amortiguador & topes de suspensión	Latiguillos de freno	Filtro de combustible	Tornillos de culata	Cristal espejo retrovisor	Rótula de suspensión
Kit de suspensión muelles	Sensor de desgaste de pastillas de frenos	Filtro de aire deportivo	Varilla de aceite	Faros delanteros	Silentblock brazo suspensión

Fuente: Empresa Dina Diesel

 <p>Calero & Guanotuña Auditores</p>	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 5
---	---	---------------

1.5. Misión de la Empresa Dina Diesel

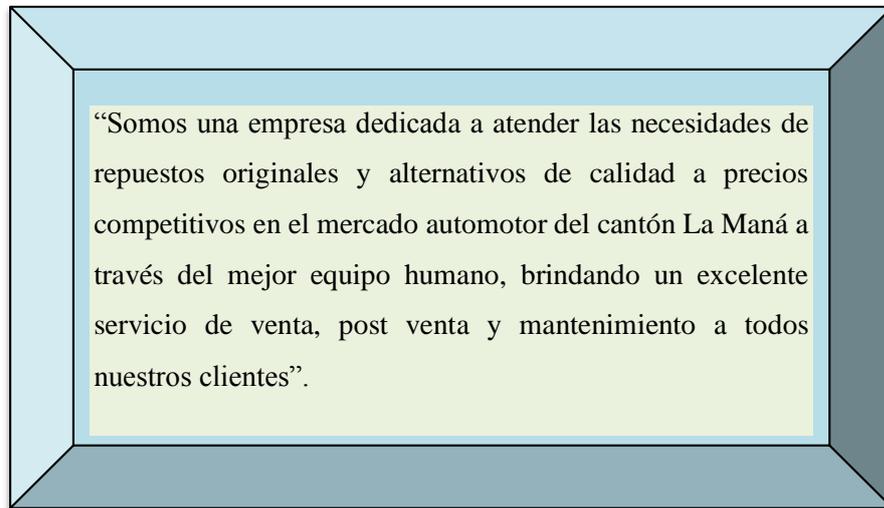


Figura 23. Misión

Visión

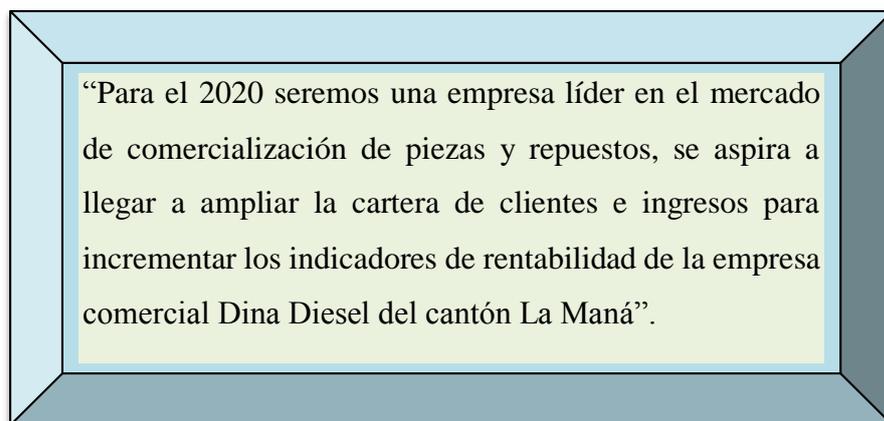


Figura 24. Visión

1.6. Valores

La empresa Dina Diesel mantiene responsabilidad social por medio de la prestación de sus productos y servicios.

 <p>Calero & Guanotuña Auditores</p>	<p>MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi</p>	<p>Pág. 6</p>
---	--	----------------------

El Respeto

Se promueve el respeto mutuo y la dignidad de trabajadores, clientes, proveedores y con la sociedad en general.

Integridad

La empresa se conduce con total transparencia y honestidad, desempeñándose de manera responsable por medio de acciones materiales o verbales, tanto de grupal como individualmente.

Compromiso

El trabajo con una alta vocación de servicio, de forma que ofrecemos lo mejor de nosotros y recibimos la satisfacción de servir.

Excelencia

Siempre se aspira a alcanzar los más altos estándares de desempeño, desarrollando las habilidades y conocimiento del talento humano, trabajando en equipo para lograr una mejor calidad de vida.

Lealtad

Con las personas, los compromisos, con los clientes y en general con la estrategia de nuestra empresa.

Equipo

Trabajamos en equipo lo que supone colaborar, compartir esfuerzos y multiplicar logros

	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL LA MANÁ-COTOPAXI	Pág.7
---	---	--------------

2. Estructura

La estructura organizacional de la empresa comercial Dina Diesel se caracteriza por presentar líneas de mando directas, en cuya parte superior se encuentra ubicada la gerencia misma que pertenece al nivel administrativo, es ocupada por su gerente propietario el Sr. Hugo Naranjo, del área operativa se desprende los cargos de vendedores, bodeguero, secretaria, mientras que en la parte administrativa se destaca además de la gerencia, el puesto de contador cuyo cargo actualmente es desempeñado por un contador ajeno a las actividades económicas de la entidad.

2.1. Organigrama

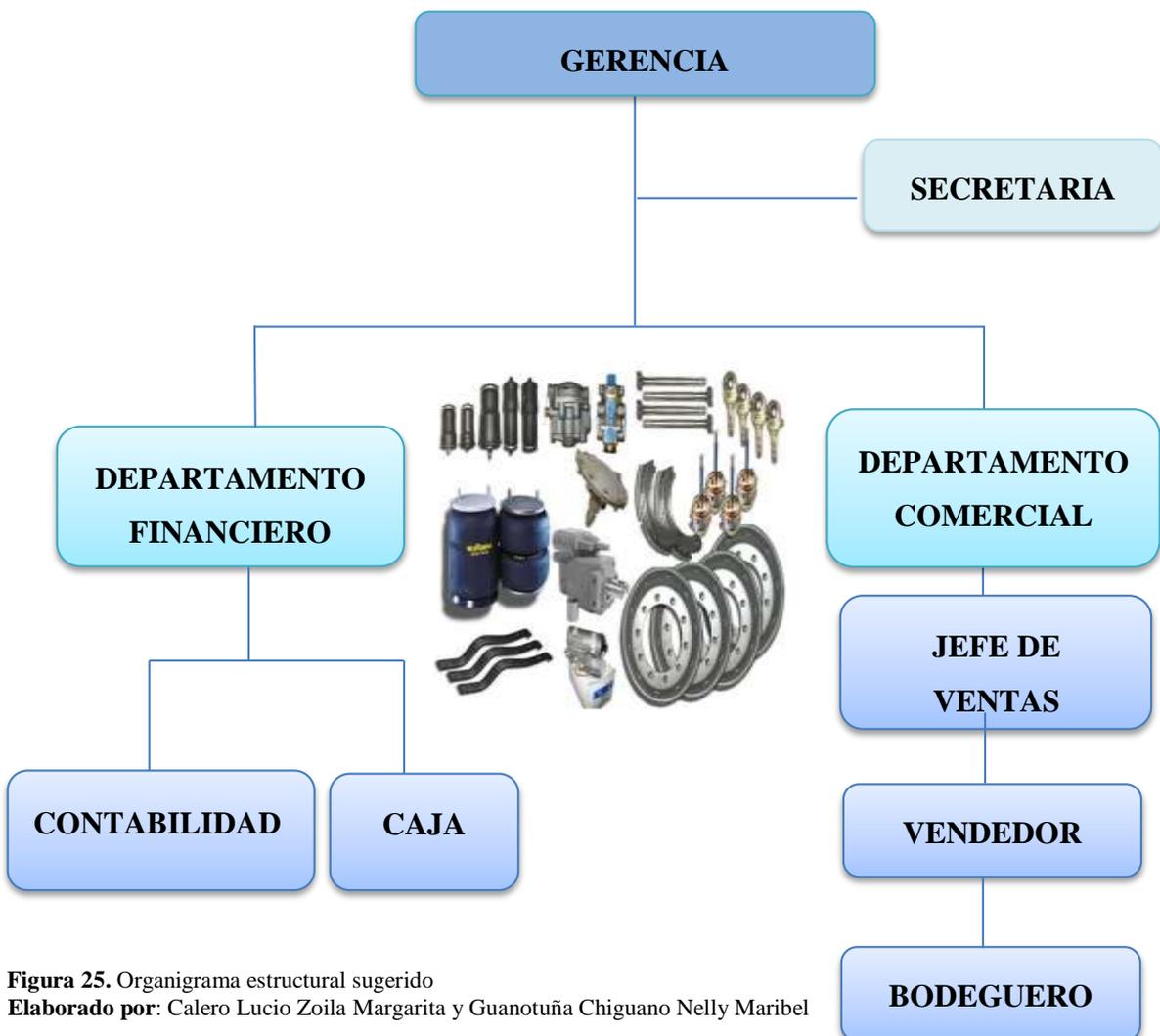


Figura 25. Organigrama estructural sugerido
 Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

2.2. Orgánico funcional para el área de ventas de la Empresa Dina Diesel

	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 8
---	---	---------------

Tabla 27. Orgánico funcional: Jefe de ventas

Definición del puesto	Jefe de ventas
Funciones y tareas	Gestión del proceso de comercialización
Departamento	Comercial
Dependencia	Directa
Perfil requerido	<p>Educación Titulado superior universitario</p> <p>Formación Recomendable título de ingeniería comercial</p> <p>Experiencia Experiencia como jefe de ventas mínimo 2 años Habilidades para la solución de problemas Habilidades para la comunicación escrita y verbal Trabajo en equipo Liderazgo y organización</p>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar un plan de ventas * Diseñar un plan de marketing * Supervisar a los vendedores * Elaborar un reporte mensual de las ventas * Coordinar los pedidos de mercadería con bodega

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

 <p>Calero & Guanotuña Auditores</p>	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 9
--	---	---------------

Tabla 28. Orgánico funcional: Vendedor

Definición del puesto	Vendedor
Funciones y tareas	Atención al cliente
Departamento	Comercial
Dependencia	Directa
Perfil requerido	<p>Educación</p> <p>Cursando estudios de tercer nivel</p> <p>Experiencia</p> <p>Experiencia en atención al cliente mínimo 2 años</p> <p>Habilidades para la comunicación escrita y verbal</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Atención al cliente</p>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> * Ofertar los servicios * Atender a los clientes * Realizar facturaciones * Ordenar la mercadería en las estanterías

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 10
---	---	----------------

Tabla 29. Orgánico funcional: Secretaria

Definición del puesto	Secretaria
Departamento	Administrativo
GggDependencia	Directa del jefe de ventas y gerencia general
Perfil requerido	<p>Educación Bachiller</p> <p>Formación Administración y afines</p> <p>Experiencia Experiencia mínimo 2 años en cargos similares Habilidades para la comunicación escrita y verbal Trabajo en equipo Liderazgo y organización Manejo de sistemas informáticos y contables</p>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> * Lleva control de cheques a pagar, recibos de pago y otros. * Registra directamente los movimientos de entrada y salida de dinero. * Realiza depósitos bancarios * Realiza roles de pago * Lleva control de asistencias * Mantener limpias las instalaciones del local comercial.

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

 <p>Calero & Guanotuña Auditores</p>	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 11
--	---	----------------

Tabla 30. Orgánico funcional: Cajera

Definición del puesto	Cajera
Funciones y tareas	Financiero
Departamento	Operativo
Dependencia	Directa del departamento y gerencia general
Perfil requerido	<p>Educación Bachiller</p> <p>Formación Administración y afines</p> <p>Experiencia Experiencia mínimo 2 años en cargos similares Habilidades para la comunicación escrita y verbal Trabajo en equipo Manejo de sistemas informáticos y contables.</p>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> * Cobros a los clientes por las ventas * Verificación de autenticidad del dinero * Elabora periódicamente relación de ingresos y egresos por caja. * Realiza arqueos de caja * Conciliaciones bancarias

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

 <p>Calero & Guanotuña Auditores</p>	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 12
--	---	----------------

Tabla 31. Orgánico funcional: Bodeguero

Definición del puesto	Bodeguero
Funciones y tareas	Gestión de inventario
Departamento	Operativo
Dependencia	Directa
Perfil requerido	<p>Educación Bachiller</p> <p>Formación Conocimiento de almacenamiento y gestión de inventarios</p> <p>Experiencia Experiencia como jefe de ventas mínimo 2 años Habilidades para la solución de problemas Habilidades para la comunicación escrita y verbal Trabajo en equipo Liderazgo y organización</p>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> * Mantener ordenadas las existencias de mercadería * Recibir la mercadería que llega a la empresa * Mantener un registro de existencias de repuestos

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 13
---	---	----------------

SECCIÓN III PROCESOS

3.1 Flujoograma del proceso de ventas

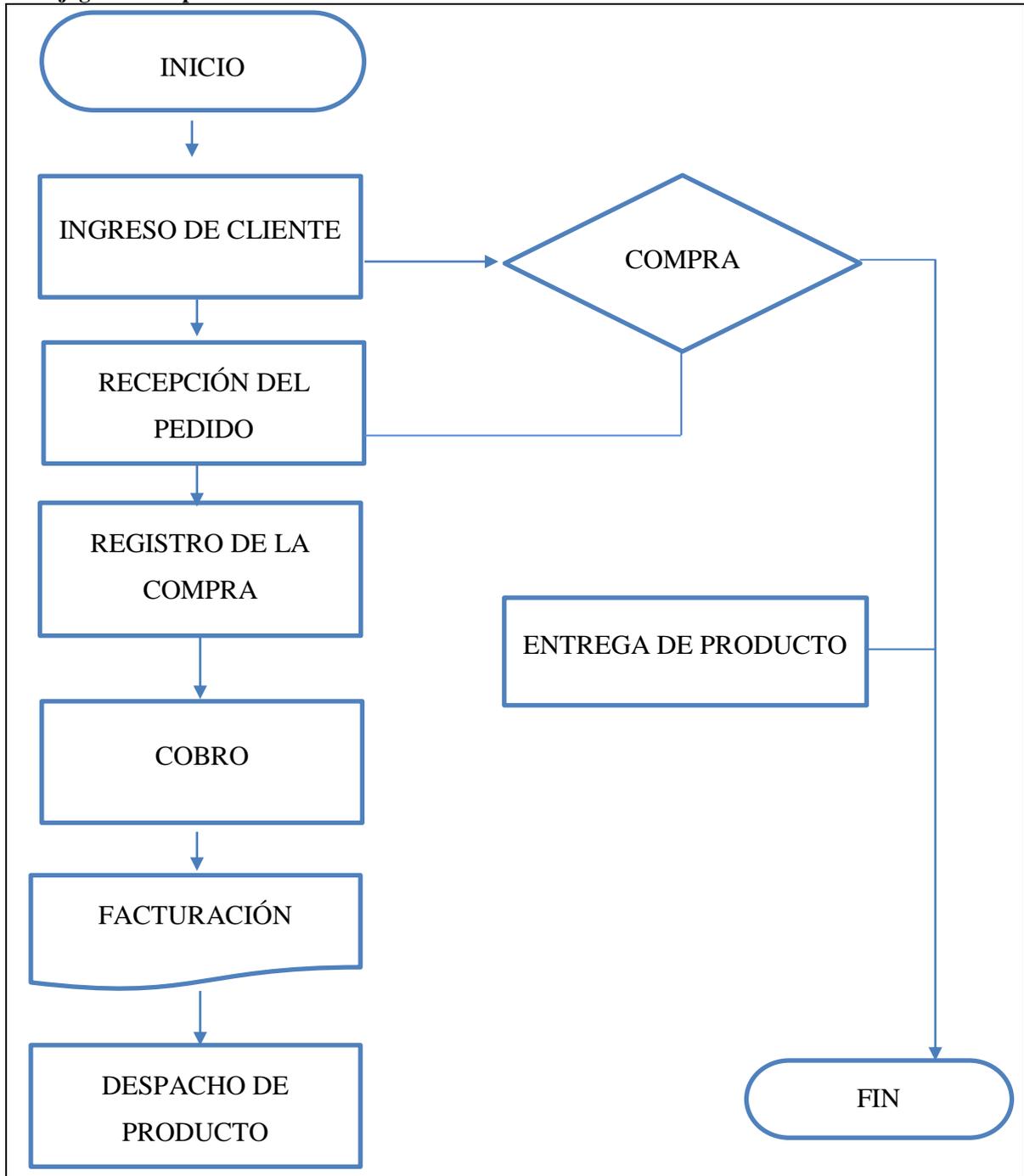
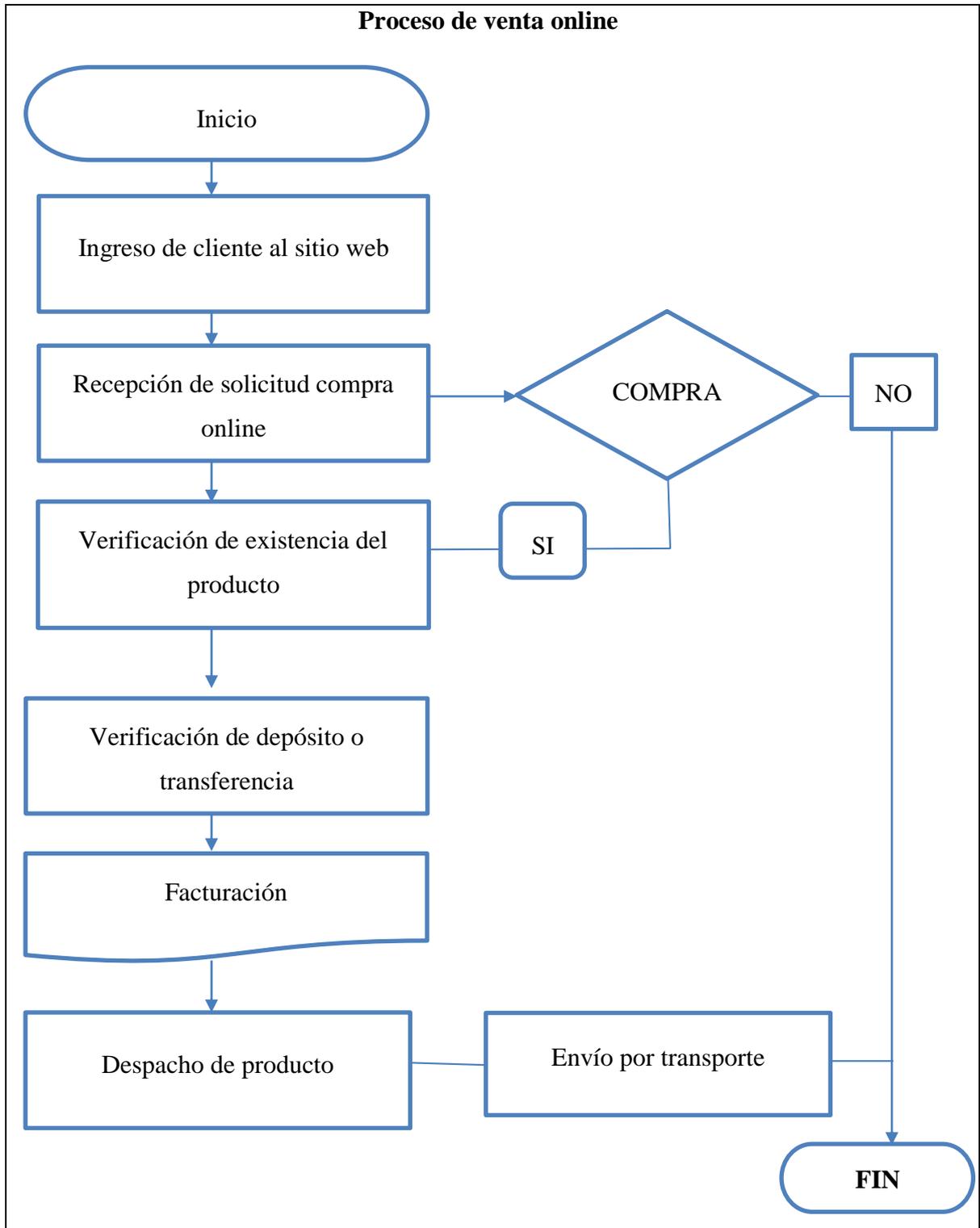


Figura 26. Flujoograma del proceso de ventas sugerido

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

 <p>Calero & Guanotuña Auditores</p>	<p>MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi</p>	<p>Pág. 14</p>
---	--	-----------------------



 <p>Calero & Guanotuña Auditores</p>	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 15
--	---	----------------

Figura 27. Proceso de venta online sugerido

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

SECCIÓN IV. EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO PERSONAL DE VENTAS

4.1. Indicadores de logro de resultado

Tabla 32. Indicadores de resultado

Variable	Denominación	Indicadores de resultados
Estabilidad laboral	Eficiencia	Bajar el nivel de rotación del talento humano al 1%
Capacitación	Eficacia	Disminución de errores en el proceso de ventas
Atención	Calidad	Mayor grado de satisfacción del cliente
Satisfacción del talento humano	Productividad	Alcanzar un crecimiento del 10% en los ingresos.
Margen de incremento de ventas		$((\text{Ventas del año 2019} / \text{Ventas del año 2018}) - 1) * 100$
Rendimiento de la inversión		Utilidad neta luego de impuestos / total activos
Margen neto de utilidad		Utilidad neta / Ventas
Satisfacción del cliente		Número de quejas de clientes / promedio de clientes mensuales.

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 16
---	---	----------------

4.2. Macro procesos del control interno del personal de ventas

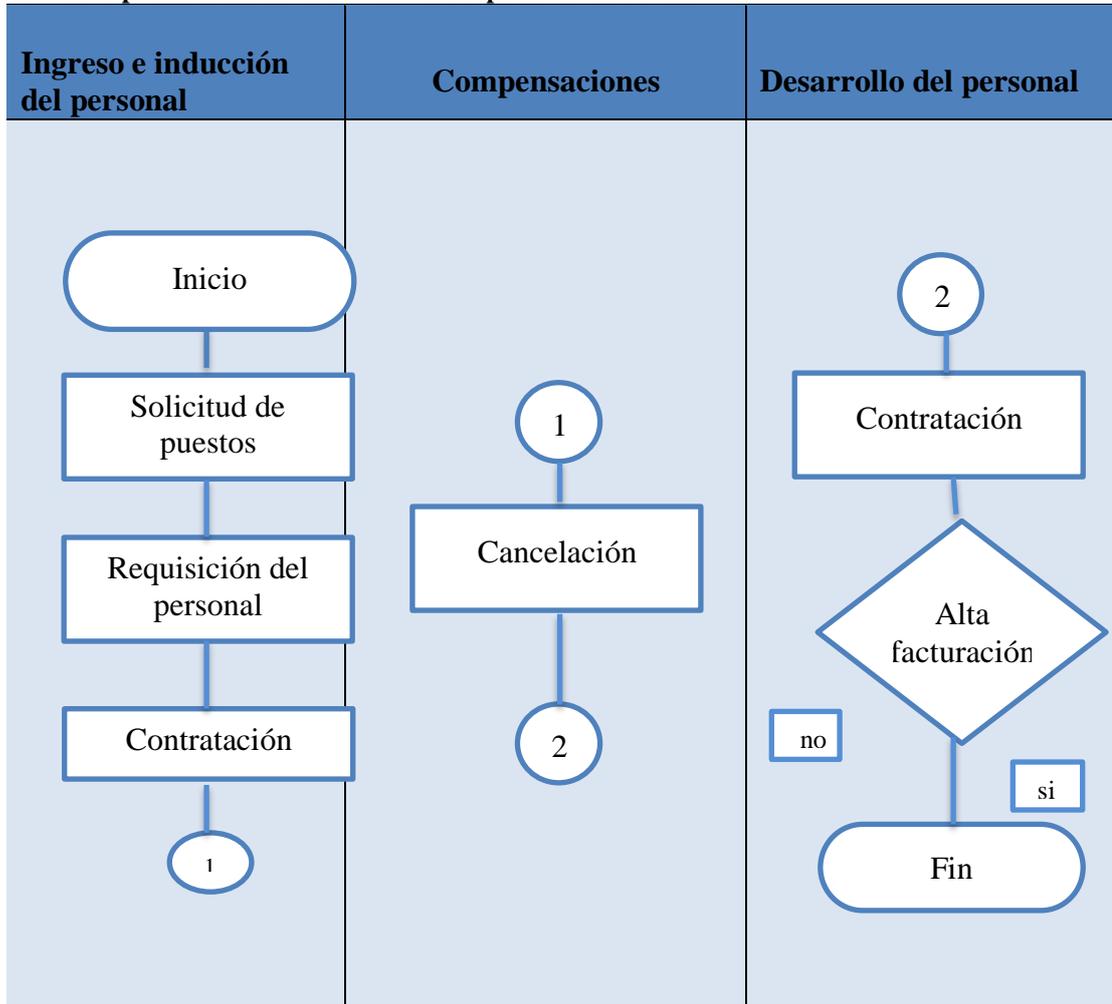


Figura 28.Flujograma de macro proceso de control interno del personal
Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

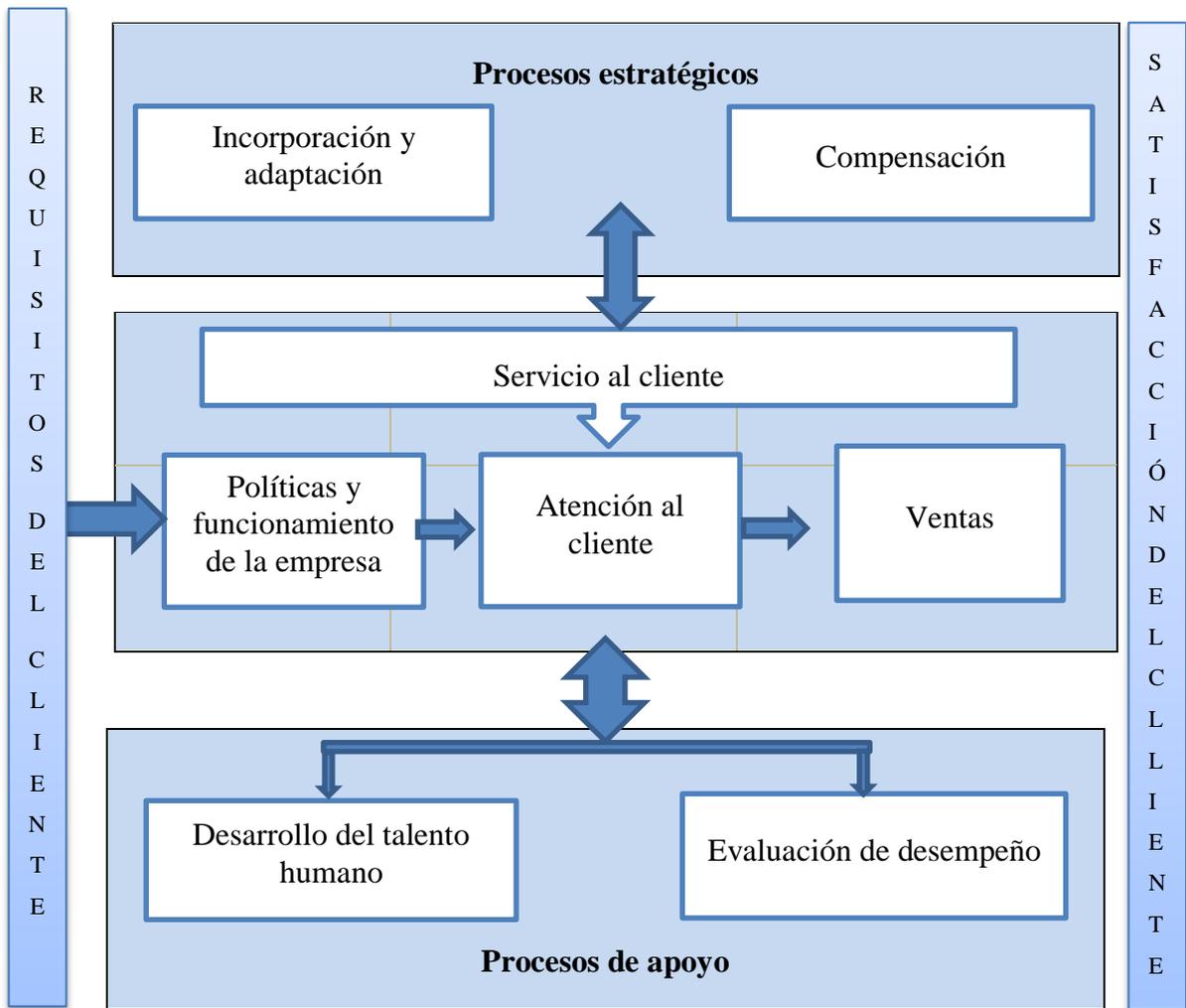


Figura 29. Mapa de procesos Empresa Dina Diesel
Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

Mapa de procesos

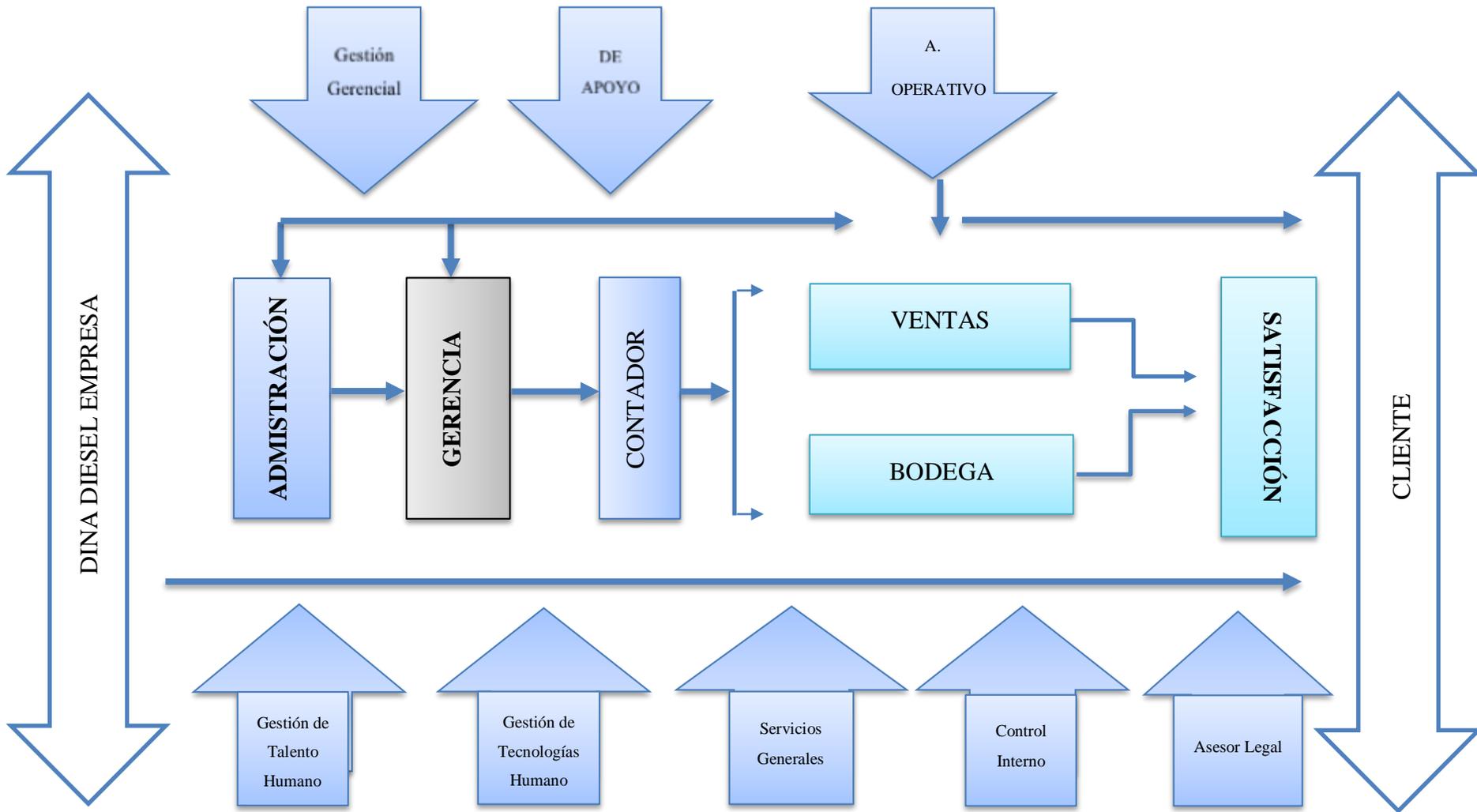


Figura 30. Macro procesos Empresa Dina Diesel

 <p>Calero & Guanotuña Auditores</p>	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 19
--	---	----------------

4.3. Cuestionarios de control interno

4.3.1. Conocimiento inicial de la Empresa Dina Diesel del cantón La Maná

La empresa Dina Diesel, viene desempeñando sus actividades económicas desde el año 2001 en la compra y venta de accesorios y piezas automotrices para buses y camiones americanos y japoneses en el cantón La Maná, no obstante, no dispone de un control interno adecuado, de ahí la importancia del desarrollo de la presente propuesta que contribuirá a mejorar el control de las actividades efectuada en la empresa y una administración adecuada de sus recursos.

4.3.2. Autoridades

- Propietario de la empresa Dina Diesel (Gerente)

Sr. Hugo Naranjo

4.3.3. Principales actividades

- Planificar y organizar los distintos pedidos de mercadería en base a los inventarios de existencias de piezas y repuestos automotores.
- Gestionar los pagos a proveedores
- Analizar las cotizaciones de precios de la mercadería
- Tomar decisiones respecto a las ganancias o déficit producto de la actividad económica.

4.3.4. Funciones generales

- Asegurar el cumplimiento del proceso y objetivo de ventas en la empresa Dina Diesel
- Buscar y desarrollar nuevos negocios para la empresa
- Atender y dar seguimiento a los requerimientos de los clientes internos y externos
- Promover y verificar el cumplimiento de políticas de prevención de riesgos del trabajo en las instalaciones del almacén de auto repuestos.

 <p>Calero & Guanotuña Auditores</p>	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 20
---	---	----------------

4.3.5. Normativa Legal de la empresa

- Servicio de Rentas Internas
- *Ministerio de Relaciones Laborales
- Ilustre Municipalidad del canon La Maná
- Benemérito Cuerpo de Bomberos

4.3.6. Normativa Legal para el desarrollo del Control interno

Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

Principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse en el desarrollo del control interno, donde El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

4.3.7. Sistemas y controles identificables

En la Empresa Dina Diesel se ha establecido una serie de normas para el desarrollo de las actividades administrativas y operativas, pero las mismas no han sido documentadas ni socializadas entre sus colaboradores.

Otro de los sistemas de control existentes en el establecimiento comercial es el de asistencia y puntualidad cuyo manejo está a cargo del propietario.

4.3.8. Departamentos de la empresa Dina Diesel

Departamento administrativo

La parte administrativa de esta empresa está a cargo del propietario quien es responsable del control de ingresos y egresos de manera conjunta con la contadora.

	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 21
---	---	----------------

Departamento de ventas

En el departamento de ventas de la Empresa Dina Diesel laboran en la actualidad dos personas, dentro de sus responsabilidades se encuentra la óptima gestión de las ventas y su respectiva para su respectiva facturación, así como el correcto registro de la mercadería que sale e ingresa al establecimiento comercial.

4.3.9. Objetivos del departamento

General

Alcanzar de forma eficiente todos los objetivos propuestos por la empresa que permitan asegurar la prestación de servicios por parte de la empresa para que sus clientes estén satisfechos con la atención.

Específicos

- Determinar la confiabilidad y exactitud de los datos contables y la efectividad de los procedimientos internos.
- Ayudar a la Dirección a lograr la administración más eficiente de las operaciones de la organización, estableciendo procedimientos para adherirse a sus planes.
- Revelar y corregir la ineficiencia de las operaciones para recomendar cambios necesarios en las diversas fases de operaciones.

	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 22
---	---	----------------

4.3.10. Análisis FODA

Tabla 33. Análisis FODA

Factores internos	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
*F1. Estrategias de mercadeo *F2. Canales de distribución de los productos y servicios. *F3. Amplia variedad de productos automotrices. * F4. Capacitación a personal en ventas y servicios. *F5. Buen trato con los proveedores	* D1. Bajo nivel de control informático en el área de ventas. * D2. Deficiente control interno en la empresa * D3. Bajo nivel de capacitaciones en ventas. * D4. Ausencia de manuales de manera documentada. * D5. No poseer una misión y visión definidas.
Factores externos	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
* O1.El mercado automotriz está en constante crecimiento. * O2. Facilidades de crédito para microempresarios. * O3. Accesos a nuevos adelantos tecnológicos. * O4. Programas de seguridad de bases de datos a costos más accesibles.	* A1. Inestabilidad política - económica del país. * A2. Aumento de la competencia en constante crecimiento en la ciudad * A3. El lugar donde esté ubicado este local comercial no sea el adecuado y no cumpla con las expectativas de venta. * A4. Incrementos de robos informáticos.

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 23
---	---	----------------

4.3.11. Metodología

La metodología a emplear para el desarrollo del control interno se detalló a continuación:

- Aplicación de encuestas al personal de la empresa
- Análisis de la información recopilada.
- Determinación de los hallazgos
- Elaboración del informe final con sus respectivas recomendaciones

Para el desarrollo de la evaluación se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Solicitud de los sistemas y formas de almacenamiento de información en desarrollo y en operación.
- Solicitud de manuales de funciones, clasificación de archivos y programas empleados para el desarrollo de las actividades diarias.
- Desarrollar un análisis del procedimiento administrativo para el análisis de los procedimientos administrativos en el flujo de información, formatos de reportes y consultas de los ingresos y egresos generados.
- Desarrollar una entrevista al propietario
- Efectuar un análisis y evaluación de la información recopilada
- Elaboración del informe con sus respectivos hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 24
---	---	----------------

4.3.12. Resultados del cuestionario del control interno

Objetivo: Diagnosticar la situación actual y el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos de las ventas en la empresa Dina Diesel a través de un cuestionario de control interno basado en el COSO I.

Tabla 34. Ambiente de control

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO COSO I						
Preguntas		RESPUESTA		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿La empresa Dina Diesel cuenta con un organigrama estructural establecido de manera documentada?		X	0	1	No se ha definido esta estructura de forma documental.
2	¿Se ha definido la misión y visión para la empresa?		X	0	1	Inexistencia de la misión y visión en la empresa.
3	¿En la empresa se ha definido valores y objetivos institucionales?		X	0	1	Los objetivos se han establecido de manera verbal.
4	¿Se ha definido políticas de ventas en la empresa?	X		1	0	
5	¿Existe un manual de funciones en la empresa?		X	0	1	El personal no cuenta con un manual de funciones que oriente sus actividades.
6	¿Se han establecido políticas de control para el departamento de ventas?		X	0	1	No se han establecido.
7	¿Existe un Código de ética en la empresa?	X		1	0	
8	¿Se han definido normas de conducta para los vendedores?	X		1	0	
9	¿Se ha establecido un sistema de sanciones en la empresa?		X	0	1	No se dispone ningún estándar sobre las sanciones a aplicar.
10	¿Se ha definido un manual de atención al cliente?		X	0	1	Se efectúa una pequeña capacitación al momento de inducción del personal.
TOTAL:				3	7	

Fuente: Control Interno Empresa Dina Diesel

	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 25
---	---	----------------

Determinación del nivel de riesgo y confianza

COMPONENTE 1. AMBIENTE DE CONTROL

Tabla 35. Nivel de riesgo y confianza: Ambiente de control

$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Puntaje óptimo}}$	Nivel de riesgo = 100% - nivel de confianza
$\text{Nivel de confianza} = \frac{3}{10}$	Nivel de riesgo = 100 - 30%
$\text{Nivel de confianza} = 0.30$	Nivel de riesgo = 70
$\text{Nivel de confianza} = 30\%$	Nivel de riesgo = 70%

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

Tabla 36. Tabla interpretativa: Ambiente de control

Rango	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1% - 40%	Bajo	Bajo
41% - 60%	Moderado regular	Moderado bueno
61% - 85%	Moderado bueno	Moderado regular
86% - 100%	Alto	Alto

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

Los resultados obtenidos son alarmante debido que el nivel de confianza es bajo y un nivel de riesgo moderado regular con el 70%, debido a los siguientes hallazgos: no se ha definido el organigrama estructura, misión, visión, objetivos, políticas, un código de ética, factores que afectan de manera significativa a las ventas de la Empresa Dina Diesel.

Tabla 37. Falencias detectadas: Ambiente de control

1	No se ha diseñado un organigrama estructural de manera documentada
2	No posee, visión, misión, valores y objetivos establecidos
3	Inexistencia de un manual de funciones
4	No se ha definido un sistema de sanciones
5	No se existe un manual de funciones en la empresa

	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 26
---	---	----------------

Fuente: Control interno componente Ambiente de control.

Objetivo: Diagnosticar la situación actual y el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos de las ventas en la empresa Dina Diesel a través de un cuestionario de control interno basado en el COSO I.

Tabla 38. Evaluación de riesgos

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO COSO I						
Preguntas		RESPUESTA		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
EVALUACIÓN DE RIESGOS		SI	NO	SI	NO	
1	¿Se ha identificado los eventos que afectan de manera directa a las ventas en la empresa?		X		1	No se efectúan actividades encaminadas a este fin.
2	¿Se mantiene un registro adecuado de los documentos que respalden las actividades de ventas efectuadas en la empresa?	X		1		Archivo sin las respectivas seguridad y orden.
3	¿Se restringe el acceso al personal sobre la información de ventas en la empresa?	X		1		Las contraseñas no son resguardadas de manera adecuada.
4	¿Se ha diseñado una matriz de riesgos para el área de ventas en la empresa?		X		1	No se ha diseñado ninguna actividad encaminada a este fin.
5	¿Se elaboran planes de contingencia para posibles riesgos en la empresa?		X		1	Desconocimiento del propietario sobre esta herramienta.
6	¿Se encuentra el área de ventas separada de otras áreas?		X		1	
7	¿Se efectúan capacitaciones para el personal del área de ventas en la empresa?		X		1	No existe un plan de capacitaciones.
8	¿Existe un plan de incentivos laborales por logros en las ventas mensuales?	X		1		
9	¿El personal de ventas de la empresa está afiliado a un seguro social?	X		1		No en su totalidad.
10	¿Existe un ambiente laboral armonioso en la empresa?	X		1		
11	¿Se efectúan reuniones frecuentes para analizar las metas de las ventas en la empresa?		X		1	Poco frecuente.
12	¿Existe mecanismos para conocer las quejas de los clientes?	X		1		
TOTAL:						

Fuente: Control Interno Empresa Dina Diesel

	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 27
---	---	----------------

Determinación del nivel de riesgo y confianza

COMPONENTE 2. EVALUACIÓN DE RIESGO

Tabla 39. Nivel de confianza y riesgo: Evaluación de riesgos

$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Puntaje óptimo}}$	$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{nivel de confianza}$
$\text{Nivel de confianza} = \frac{6}{12}$	$\text{Nivel de riesgo} = 100 - 50\%$
$\text{Nivel de confianza} = 0.50$	$\text{Nivel de riesgo} = 50$
$\text{Nivel de confianza} = 50\%$	$\text{Nivel de riesgo} = 50\%$

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

Tabla 40. Tabla interpretativa: Evaluación de riesgos

Rango	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1% - 40%	Bajo	Bajo
41% - 60%	Moderado regular	Moderado bueno
61% - 85%	Moderado bueno	Moderado regular
86% - 100%	Alto	Alto

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

La evaluación de este componente dio como resultado un nivel de confianza del 50% e igual porcentaje del nivel de riesgo que interpretado se situó en moderado bueno. El nivel de confianza moderado regular requirió atención por cuanto podría suscitarse muchos riesgos en caso de no tomar medidas preventivas frente a:

Tabla 41. Falencias detectadas: Evaluación de riesgos

1	No se ha identificado los eventos que afectan de manera directa a las ventas en la empresa
2	Inexistencia matriz de riesgos para el área de ventas en la empresa
3	No se han elaborado planes de contingencia para posibles riesgos en la empresa
4	El área de ventas no se encuentra separada de otras áreas
5	Bajo nivel de capacitaciones para el personal del área de ventas en la empresa.
6	No se efectúan reuniones frecuentes para analizar las metas de las ventas en la empresa

Fuente: Control interno componente Evaluación de riesgo

	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 28
---	---	----------------

Objetivo: Diagnosticar la situación actual y el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos de las ventas en la empresa Dina Diesel a través de un cuestionario de control interno basado en el COSO I.

Tabla 42. Actividades de control

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO COSO I						
Preguntas		RESPUESTA		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
ACTIVIDADES DE CONTROL	DE	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existe una adecuada planificación de las ventas en la empresa?		X		1	No se han diseñado una planificación estratégica para este efecto.
2	¿Existe un adecuado control de las ventas en la Empresa Dina Diesel?		X		1	Programa informático.
3	¿Se han establecido objetivos encaminados a respaldar las fortalezas del área de ventas de la empresa Dina Diesel?		X		1	No se efectuado la matriz FODA.
4	¿El área administrativa de la empresa ha establecido estrategias que permitan contrarrestar las amenazas en el área de ventas?	X		1		No se efectuado la matriz FODA.
5	¿Hay políticas referentes a condiciones generales de ventas?		X		1	
6	¿Se han definido estrategias para evitar que los clientes se queden sin atender?	X		1		
7	¿Se emiten facturas por cada venta realizada?	X		1		
8	¿Existe un control de las notas de ventas o facturas en la empresa?	X		1		
9	¿Existen presupuesto de ventas?		X		1	
10	¿Se efectúa un comparativo de las ventas presupuestadas con las ventas realizadas?		X		1	
TOTAL:				5	5	

Fuente: Control Interno Empresa Dina Diesel

	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 29
---	---	----------------

Determinación del nivel de riesgo y confianza

COMPONENTE 2. ACTIVIDADES DE CONTROL

Tabla 43. Nivel de confianza y riesgo: Actividades de control

$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Puntaje óptimo}}$	Nivel de riesgo = 100% - nivel de confianza
$\text{Nivel de confianza} = \frac{5}{10}$	Nivel de riesgo = 100 - 50%
$\text{Nivel de confianza} = 0.50$	Nivel de riesgo = 50
$\text{Nivel de confianza} = 50\%$	Nivel de riesgo = 50%

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

Tabla 44. Tabla interpretativa: Actividades de control

Rango	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1% - 40%	Bajo	Bajo
41% - 60%	Moderado regular	Moderado bueno
61% - 85%	Moderado bueno	Moderado regular
86% - 100%	Alto	Alto

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

El nivel de confianza de este componente fue del 50% moderado regular y el nivel riesgo moderado bueno con el 50%, esto debido a los siguientes hallazgos que la parte administrativa y personal de ventas debe tomar en consideración:

Tabla 45. Falencias detectadas: Actividades de control

1	No existe una adecuada planificación de las ventas en la empresa
2	Inadecuado control de las ventas en la Empresa Dina Diesel
3	No se han establecido objetivos encaminados a respaldar las fortalezas del área de ventas.
4	No se han definido políticas referentes a condiciones generales de ventas
5	No se efectúa un comparativo de las ventas presupuestadas con las ventas realizadas.

Fuente: Control interno componente Evaluación de riesgo

	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 30
---	---	----------------

Objetivo: Diagnosticar la situación actual y el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos de las ventas en la empresa Dina Diesel a través de un cuestionario de control interno basado en el COSO I.

Tabla 46. Información y comunicación

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO COSO I						
Preguntas		RESPUESTA		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		SI	NO	SI	NO	
1	¿La información generada en el proceso de ventas es tomada en cuenta en la toma de decisiones?	X		1	0	
2	¿Existe una eficiente línea de comunicación entre la parte administrativa y empleados?	X		1	0	
3	¿Se efectúan reuniones de manera periódica con los colaboradores de la empresa?	X		1	0	
4	¿Se toma en cuenta la opinión de los colaboradores en la toma de decisiones?	X		1	0	
5	¿Se elaboran reportes periódicos sobre las ventas efectuadas en la empresa?		X		1	Poco frecuente.
6	¿Se ha socializado entre los colaboradores sobre las políticas relacionadas a las ventas?		X		1	No se han establecido este tipo de políticas en la empresa.
TOTAL:				4	2	

Fuente: Control Interno Empresa Dina Diesel

	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 31
---	---	----------------

Determinación del nivel de riesgo y confianza

COMPONENTE 4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Tabla 47. Nivel de confianza y riesgo: Información y comunicación

Nivel de confianza $= \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Puntaje óptimo}}$	Nivel de riesgo = 100% - nivel de confianza
Nivel de confianza = $\frac{4}{6}$	Nivel de riesgo = 100 - 67%
Nivel de confianza = 0.67	Nivel de riesgo = 33
Nivel de confianza = 67%	Nivel de riesgo = 33%

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

Tabla 48. Tabla interpretativa: Información y comunicación

Rango	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1% - 40%	Bajo	Bajo
41% - 60%	Moderado regular	Moderado bueno
61% - 85%	Moderado bueno	Moderado regular
86% - 100%	Alto	Alto

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

Los resultados obtenidos en el componente de información y comunicación de la Empresa Dina Diesel se situaron en un nivel de confianza del 67% moderado bueno y un nivel de riesgo del 33% bajo, sin embargo, es fundamental hacer énfasis en los siguientes hallazgos con el propósito de prevenir o minimizar futuros riesgos correspondientes a este componente y puedan afectar de manera directa a las ventas de la empresa.

Tabla 49. Falencias detectadas: Información y comunicación

1	No se han elaborado reportes periódicos sobre las ventas efectuadas en la empresa.
2	No se ha socializado entre los colaboradores sobre las políticas relacionadas a las ventas.

Fuente: Control interno componente Evaluación de riesgo

 <p>Calero & Guanotuña Auditores</p>	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 32
--	---	----------------

Objetivo: Diagnosticar la situación actual y el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos de las ventas en la empresa Dina Diesel a través de un cuestionario de control interno basado en el COSO I.

Tabla 50. Supervisión y monitoreo

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO COSO I						
Preguntas		RESPUESTA		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
SUPERVISION Y MONITOREO						
1	¿Se efectúan actividades encaminadas a medir las políticas de ventas en la empresa?		X		1	No se han definido este tipo de políticas de forma documental.
2	¿Se evalúa de manera continua el desempeño laboral del personal de ventas de la empresa Dina Diesel?	X		1		No se han definido instrumentos de evaluación del personal de ventas.
3	¿Existe una persona encargada de evaluar los resultados de los objetivos plantados en el área de ventas?	X		1		
4	¿Se realizan actividades de control interno para mejorar las ventas en la empresa?		X		1	No se aplicado un cuestionario de control interno.
5	¿Existe una revisión continua de los datos que refleja el sistema de facturación?	X		1		
6	¿Se realiza una comprobación de las ventas efectuadas con el valor existente en la bodega?	X		1		
TOTAL:				4	2	

Fuente: Control Interno Empresa Dina Diesel

	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 33
---	---	----------------

Determinación del nivel de riesgo y confianza

COMPONENTE 5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO

Tabla 51. Nivel de confianza y riesgo: Supervisión y monitoreo

Nivel de confianza $= \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Puntaje óptimo}}$	Nivel de riesgo = 100% - nivel de confianza
Nivel de confianza = $\frac{4}{6}$	Nivel de riesgo = 100 - 67%
Nivel de confianza = 0.67	Nivel de riesgo = 33
Nivel de confianza = 67%	Nivel de riesgo = 33%

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

Tabla 52. Tabla interpretativa: Supervisión y monitoreo

Rango	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1% - 40%	Bajo	Bajo
41% - 60%	Moderado regular	Moderado bueno
61% - 85%	Moderado bueno	Moderado regular
86% - 100%	Alto	Alto

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

En lo que respecta al componente de supervisión y control el nivel de confianza se situó en el 67% que significó moderado bueno y el nivel de riesgo reflejó el 33% equivalente a bajo, entre los hallazgos detectados se mencionaron los siguientes:

Tabla 53. Falencias detectadas: Supervisión y monitoreo

1	No se efectúan actividades encaminadas a medir las políticas de ventas en la empresa.
2	No se realizan actividades de control interno para mejorar las ventas en la empresa.

Fuente: Control interno componente Supervisión y control.

	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 34
---	---	----------------

Informe de control interno

La Maná, 05 de diciembre del 2019

**SR. HUGO NARANJO
GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DINA DIESEL**

De nuestras consideraciones:

A través del presente informe damos a conocer los resultados de la evaluación que se efectuó al sistema de control interno, año 2019.

A continuación, se detallan los hallazgos detectados por componentes:

Tabla 54. Hallazgo 1

	Componente: Ambiente de control DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 1/11
Hallazgo 1. NO se ha diseñado un organigrama estructural de manera documentada.		
Condición: la Empresa no cuenta con un organigrama estructural que permita establecer los niveles jerárquicos existentes.		
Causas: Deficiente nivel de asesoramiento hacia la parte administrativa que permita orientar sobre el diseño de un organigrama estructural.		
Efectos: Debido a la ausencia de un organigrama estructural existe un alto nivel de desconocimiento sobre las jerarquías en la empresa, además la imagen de la misma se vio afectada.		
Conclusión: Se concluyó que la descripción de las jerarquías en la Empresa Dina Diesel es deficiente debido a la ausencia de un organigrama estructural, lo cual perjudica la imagen de la empresa a nivel instruccional.		
Recomendación: Se recomienda el diseño y socialización de un organigrama estructural para la Empresa Dina Diesel.		

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

Tabla 55. Hallazgo 2

 <p>Calero & Guanotuña Auditores</p>	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 2/11
HALLAZGOS		
Componente: Ambiente de control		
Hallazgo 2: No posee, visión, misión, valores y objetivos establecidos.		
Condición: Se pudo evidenciar que en la Empresa no se dispone de visión, misión, valores ni objetivos establecidos de manera documentada.		
Causas: Entre las principales causas de esta condición fue el bajo nivel de capacitaciones recibidas por parte del directivo en lo que respecta a la planificación estratégica, además del desconocimiento de la importancia del mismo para el desarrollo eficiente de la empresa.		
Efectos: Esto ocasionará a futuro no enfocarse a objetivos y metas en común, afectando de esta manera al nivel de ventas en la empresa.		
Conclusión: La alta gerencia de la Empresa Dina Diesel no se ha enfocado en la adecuada planificación estratégica, esencialmente en el área de ventas, dificultando el nivel de compromiso y trabajo conjunto hacia objetivos en común.		
Recomendaciones: Es prioritario el diseño y socialización de un direccionamiento estratégico que oriente el accionar de todos los colaboradores hacia una meta común.		

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

Tabla 56. Hallazgo 3

 <p>Calero & Guanotuña Auditores</p>	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 3/11
HALLAZGOS		
Componente: Ambiente de control		
Hallazgo 3: Inexistencia manual de funciones.		
Condición: En la empresa no se cuenta con un manual de funciones para el área de ventas, únicamente las indicaciones son emitidas de forma verbal.		
Causas: Ineficaz atención en lo que respecta al orgánico funcional, acorde a las áreas de la empresa.		
Efectos: Como consecuencia de tal desacierto se pudo palpar que los colaboradores no conocen de manera clara sus funciones y que hacer en casos especiales.		
Conclusión: Se concluyó que la inexistencia de un manual de funciones afecta de manera significativa a las actividades desarrolladas en la empresa, debido que los colaboradores no cuentan con directrices claras al momento de presentarse caso especial.		
Recomendación: Implementar un manual de funciones para los diversos cargos existentes en la empresa.		

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguan Nelly Maribel

Tabla 57. Hallazgo 4

 <p>Calero & Guanotuña Auditores</p>	<p align="center">MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL</p> <p align="center">La Maná – Cotopaxi</p>	<p align="center">Pág. 4/11</p>
HALLAZGOS		
Componente: Ambiente de control		
Hallazgo 4: No se ha definido un sistema de sanciones.		
Condición: Se notó la inexistencia de un manual o sistemas de sanciones definidas en caso de determinadas opciones a las normativas de la empresa.		
Causas: El propietario de la empresa no ha tomado las medidas necesarias para implementar un sistema de sanciones en la empresa.		
Efectos: La ausencia de un sistema de sanciones ha provocado que exista cierta incertidumbre al momento de sancionar debido que no existe ninguna directriz sobre el mismo.		
Conclusión: Es importante que el personal de la empresa conozca las diversas sanciones en caso de omisión de las normativas y no tener inconvenientes a futuro.		
Conclusión: Se concluyó que la inexistencia de un manual de funciones afecta de manera significativa a las actividades desarrolladas en la empresa, debido que los colaboradores no cuentan con directrices claras al momento de presentarse caso especial.		
Recomendación: Se recomienda al propietario, de manera conjunta con sus colaboradores diseñar un sistema de sanciones para las diversas áreas de la empresa, el cual deberá ser socializado y puesto en práctica.		

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

Tabla 58. Hallazgo 5

 <p>Calero & Guanotuña Auditores</p>	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 5/11
HALLAZGOS		
Componente: Evaluación de riesgos		
Hallazgo 5: No identificación de los eventos que afectan a las ventas.		
Condición: No se ha identificado los eventos que afectan de manera directa a las ventas en la empresa.		
Causas: Deficiente nivel de asesoramiento hacia la parte administrativa que permita orientar sobre el diseño de un organigrama estructural.		
Efectos: Debido a la ausencia de un organigrama estructural existe un alto nivel de desconocimiento sobre las jerarquías en la empresa, además la imagen de la misma se vio afectada.		
Conclusión: Se concluyó que la descripción de las jerarquías en la Empresa Dina Diesel es deficiente debido a la ausencia de un organigrama estructural		
Recomendación: Se recomienda el diseño y socialización de un organigrama estructural para la Empresa Dina Diesel.		

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

Tabla 59. Hallazgo 6

 <p>Calero & Guanotuña Auditores</p>	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 6/11
HALLAZGOS		
Componente: Evaluación de riesgos		
Hallazgo 6: No identificación de los eventos que afectan a las ventas.		
Condición: No se ha identificado los eventos que afectan de manera directa a las ventas en la empresa.		
Causas: La alta gerencia no ha considerado importante el desarrollo de esta actividad, esto como consecuencia del desconocimiento de beneficio de las mismas para mejorar el nivel de ventas.		
Efectos: Mayor exposición a riesgos a corto y largo plazo que pueden perjudicar de manera significativa en la venta de repuestos automotrices.		
Conclusión: Debido que no se identifican los eventos de riesgos en lo concerniente a las ventas se corre un gran riesgo a corto y largo plazo.		
Recomendación: Realizar la identificación de eventos de riesgos para el área administrativa y operativa, especialmente en lo que respecta a las ventas y los mismo deberán ser socializados entre todos sus colaboradores.		

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

Tabla 60. Hallazgo 7

 <p>Calero & Guanotuña Auditores</p>	<p align="center">MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL</p> <p align="center">La Maná – Cotopaxi</p>	<p align="center">Pág. 7/11</p>
HALLAZGOS		
Componente: Evaluación de riesgos		
Hallazgo 7: Inexistencia matriz de riesgos para el área de ventas en la empresa.		
Condición: La empresa no ha diseñado una matriz de riesgos que permita identificar los problemas y riesgos del área de ventas.		
Causas: Generalmente este hecho se suscitó por el bajo nivel de conocimientos sobre el mismo sumando a ello la despreocupación del propietario.		
Efectos: La inexistencia de esta importante herramienta provocará situaciones negativas para el área de ventas que se vería afectada de manera significativa en las utilidades percibidas.		
Conclusión: El hecho que la empresa no cuente con esta importante herramienta es una deficiencia al momento de detectar posibles problemas en el área de ventas, puesto que matriz de riesgos ayuda a prevenir riesgos futuros y dificultades.		
Recomendación: Efectuar matrices de riesgos que permitan identificar el nivel de impactos de los diversos riesgos que puedan afectar las ventas de los repuestos automotrices en la empresa.		

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

Tabla 61. Hallazgo 8

	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 8/11
HALLAZGOS		
Componente: Evaluación de riesgos		
Hallazgo 8: Bajo nivel de capacitaciones para el personal del área de ventas en la empresa.		
Condición: El personal del área de ventas no ha sido capacitado en los últimos años en relación a las ventas.		
Causas: La parte directiva de la Empresa Dina Diesel no ha hecho énfasis en el desarrollo de las capacitaciones sobre ventas.		
Efectos: Debido que el talento humano no se encuentra en una capacitación constante están en desventaja frente a los competidores, puesto que no conocen sobre las últimas técnicas de ventas.		
Conclusión: Se evidenció que en la empresa hubo un descuido del propietario con respecto a las capacitaciones del talento humano del área de ventas, factor que incide en la productividad y habilidades de los mismos al momento de prestar el servicio final a los clientes.		
Recomendación: Realizar un plan de capacitaciones y efectuar un seguimiento de los resultados del mismo en las ventas generadas en la empresa.		

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

Tabla 62. Hallazgo 9

 <p>Calero & Guanotuña Auditores</p>	<p align="center">MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL</p> <p align="center">La Maná – Cotopaxi</p>	<p align="center">Pág. 9/11</p>
<p align="center">HALLAZGOS</p>		
<p>Componente: Actividades de control</p>		
<p>Hallazgo 9. No existe una adecuada planificación de las ventas en la empresa.</p>		
<p>Condición: Se puso apreciar una inadecuada planificación de las ventas en la empresa puesto que no se han definido metas ni presupuestos que permitan orientar el accionar de esta actividad de manera adecuada.</p>		
<p>Causas: Haciendo énfasis sobre esta condición se pudo determinar como causa una inadecuada organización que perita efectuar una adecuada planificación para esta área.</p>		
<p>Efectos: Esto ocasionará a futuro que la empresa no obtenga utilidades satisfactorias, perjudicando de manera significativa al propietario y empleados.</p>		
<p>Conclusión: Debido que no existe una adecuada planificación sobre las ventas generadas en la empresa de no corregir los mismos prevé afectaciones significativas en las utilidades percibidas y a percibir.</p>		
<p>Recomendación: Efectuar una planificación adecuada de los objetivos, metas, presupuestos y el análisis del cumplimiento de los mismos con el propósito de asegura utilidades satisfactorias para la empresa.</p>		

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

Tabla 63. Hallazgo 10

 <p>Calero & Guanotuña Auditores</p>	MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL La Maná – Cotopaxi	Pág. 10/11
HALLAZGOS		
Componente: Información y comunicación		
Hallazgo 10. Inexistencia reportes sobre las ventas.		
Condición: No se han elaboran reportes periódicos sobre las ventas efectuadas en la empresa, por ello la parte directiva no se dispone de información inmediata y actualizada.		
Causa: Desorganización de la parte administrativa y la no delegación de funciones.		
Efectos: Desconocimiento sobre las variaciones de las ventas, las causas y también obstaculiza la toma de decisiones con respecto a las ventas.		
Conclusión: La inexistencia de reportes sobre las ventas dificulta la toma de decisiones con respecto a nuevas inversiones o estrategias que permitan mejorar los niveles de ventas en la empresa.		
Recomendación: Efectuar continuos reportes y su respectiva socialización para ver la viabilidad de los mismos.		

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

Tabla 64. Hallazgo 11

 <p>Calero & Guanotuña Auditores</p>	<p align="center">MANUAL DE CONTROL INTERNO DINA DIESEL</p> <p align="center">La Maná – Cotopaxi</p>	<p align="center">Pág. 11/11</p>
<p align="center">HALLAZGOS</p>		
<p>Componente: Información y comunicación</p>		
<p>Hallazgo 11. No medición de las políticas de ventas en la empresa.</p>		
<p>Condición: No se efectúan actividades encaminadas a medir las políticas de ventas en la empresa.</p>		
<p>Causas: No se pueden efectúa una medición precisa puesto que no se han elaborado políticas para las ventas de manera documentada.</p>		
<p>Efectos: La no medición de las políticas sobre ventas es un factor preocupante puesto que la omisión de los mismos genera un desconocimiento sobre las directrices a tomar en el accionar diario en el desarrollo de las ventas.</p>		
<p>Conclusión: No efectuar una medición del nivel de cumplimiento de las políticas de ventas provoco que se desconozcan el nivel de omisión de las mismas entre el personal de ventas lo cual podría repercutir directamente en la atención al cliente.</p>		
<p>Recomendaciones: Establecer políticas sobre las ventas y mantener un continuó monitoreo y seguimiento sobre el cumplimiento de las mismas.</p>		

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel

Nota: Mantener copias del respaldo de los diversos informes realizados

Atentamente:


 Calero Lucio Zoila Margarita
 C.I: 050394447-2


 Guanotuña Chiguano Nelly Maribel
 C.I: 050371423-0

12. IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y TÉCNICO

Con el desarrollo de la presente propuesta se prevé obtener los siguientes impactos para la Empresa Dina Diesel.

12.1. Impacto social

En el ámbito social, el modelo de control interno propuesto para la Empresa Dina Diesel se espera que el planteamiento de la misión, visión, objetivos, el manual de funciones orientaran el accionar de las actividades de ventas, mejorando la calidad de vida de los colaboradores y su ambiente laboral, ofreciendo una atención de calidad para los clientes, contribuyendo con ello al logro de los objetivos de ventas.

12.2. Impacto económico

Al poner en práctica la evaluación del control interno con sus directrices se va a minimizar los costos y gastos a través de una adecuada utilización de sus recursos económicos, con ello se logrará obtener una mayor utilidad, que incrementará su patrimonio, que podrá ser reinvertido en beneficio de la empresa.

12.3. Impacto técnico

El impacto técnico de la propuesta de un modelo de control interno es que ayudará a mejorar su manejo en varios procedimientos, favoreciendo a mejorar el proceso de ventas, permitiendo de esta forma mantenerse a la altura de los competidores y a las necesidades y exigencias de los clientes. Además, su impacto técnico se ve reflejado en las bases científicas que se encuentra sustentadas la propuesta, hacienda que la misma tenga un alto impacto técnico para su ejecución.

13. PRESUPUESTO

Tabla 65. Presupuesto de la investigación

COMPONENTES:	FUENTES DE FINANCIAMIENTO			
	INTERNAS			TOTAL:
	Autogestión	UTC	Comunidad	
Componente 1				
Diagnosticar la situación actual y el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos de las ventas en la empresa Dina Diesel a través de un cuestionario de control interno basado en el COSO I.				200,00
Actividades				
Actividad 1: Diseño y aplicación de la entrevista y encuestas.	100,00			
Actividad 2: Aplicación y análisis de resultados.	100,00			
Componente 2				
Determinar el modelo y el procedimiento de control interno que se adapte a la empresa Dina Diesel para el área de ventas.				70,00
Actividades				
Actividad 1: Descripción del procedimiento de control interno.	70,00			
Componente 3				
Proponer un diseño de manual de control interno que facilite el manejo de las actividades realizadas en la empresa Dina Diesel y mejore el nivel de sus ventas.				300,00
Actividades				
Actividad 1: Establecer la estructura organizacional y funcional.	100,00			
Actividad 2. Elaborar flujograma de procesos.	100,00			
Actividad 3. Evaluar el control interno y la determinación de hallazgos.	100,00			
Total				\$570,00

Elaborado por: Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Marib

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al concluir el desarrollo del control interno para la Empresa Dina Diesel del cantón La Maná, se emiten las siguientes conclusiones y recomendaciones:

14.1. Conclusiones

- El nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos en la Empresa Dina Diesel fue bajo, debido que no se ha establecido una estructura funcional, políticas, misión, visión, objetivos, valores, manuales de organización y funciones de manera documentada; no se dispone de un sistema de seguimiento de las quejas e inconformidades de los clientes.
- La aplicación del control interno mediante el modelo COSO I, reflejó un nivel de confianza del 70% para el componente de ambiente de control, el 50% para el componente de evaluación de riesgo, el 50% para el componente de actividades de control, el 67% sobre las actividades de información y control; y, el 67% para la supervisión y monitoreo de las actividades de ventas, porcentajes que se ubican en un rango de moderado bueno.
- Para mejorar el nivel de ventas de la Empresa Dina Diesel, se planteó un manual de control interno, donde se estableció la misión, visión, valores, análisis FODA, organigrama estructural, orgánico funcional para el área de ventas, flujogramas del proceso de ventas, indicadores de logro, macro procesos de control interno, el cuestionario de control interno donde se pudo detectar los siguientes hallazgos: no contar con un organigrama estructural, ausencia de la misión, visión, valores, manual de funciones, sistema de sanciones, no se identifican los eventos que afectan a las ventas, bajo nivel de capacitaciones hacia el personal.

14.2. Recomendaciones

- Es necesario que el propietario de la Empresa Dina Diesel del cantón La Maná, hagan cumplir con las disposiciones establecidas en las políticas, objetivos, manual de funciones y procedimientos sugeridos para la entidad, con el objetivo de obtener un correcto desempeño y confiabilidad en las actividades de ventas, ofreciendo un servicio de calidad a sus clientes.
- El desarrollo del control interno deber ser permanente, para ayudar a evaluar la calidad de las actividades en los cinco componentes, de esta forma se minimizará los riesgos y elevará el nivel de confianza en las actividades efectuadas en la empresa que contribuirá a mejorar el nivel de ventas de manera significativa.
- Realizar una socialización del manual de control interno a todos los colaboradores de la Empresa Dina Diesel, con el propósito de que conozcan y pongan en práctica su contenido, el cual favorecerá la optimización de los recursos materiales, económicos y financiero.

15. BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, R. (2017). Metodología de la investigación. Cotopaxi: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.
- Balderas, J. (30 de Marzo de 2017). Tipos de Investigación. Recuperado el 20 de 01 de 2019, de <https://jose-mario-balderas-reyes-unadm.blogspot.com/2017/08/tipos-de-investigacion.html>
- Barbosa, R. (2016). Monitoreo y análisis estadístico de procesos con aplicaciones (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Universidad del Norte. Recuperado el Febrero de 2020
- Basteri, M. (2015). Introducción a la auditoría: control interno (Segunda ed.). Valencia, España: Paraninfo. Recuperado el Diciembre de 2019
- Cano, C. (2017). La administración y el proceso administrativo (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo.
- Carranza, Y., & Cespedes, S. (2016). Implementación del control interno en las operaciones de tesorería en la empresa de Servicios Suyelu S.A.C. del distrito Cercado de Lima en el Año 2013. UCH, Facultad de Ciencias Contables y Económicas. Los Olivos: Universidad de Ciencias y Humanidades. Recuperado el Diciembre de 2019
- Carrasco, T. (2015). Fundamentos de dirección y administración de empresa (Segunda ed.). Madrid, España: Pirámide. Recuperado el Diciembre de 2019
- Carvajal, A. (2015). Aplicación de la herramienta integrada de control interno y administración de riesgos, enmarcada en buen gobierno corporativo para pequeñas y medianas empresas en Colombia (Primera ed.). Bogotá: Universidad de Externado de Colombia.
- Céspedes, K., & Estevez, B. (2016). Control interno; práctica y teoría. Bogotá: Universidad cooperativa de Colombia.
- Coba, Z. (2016). Control interno (Primera ed.). Valencia, España: Paraninfo.
- Correa, N., & Rodríguez, Z. (2015). El papel del control interno en las empresas de hoy (Primera ed.). Valparaíso, Chile: Editorial Planeta Chile. Recuperado el 2019

- Cowell, B. (2015). Evaluación del Control Interno (Primera ed.). Buenos Aires, Argentina: UOC. Recuperado el Diciembre de 2019
- Cuesta, W., & Frías, A. (2016). Auditoría los nuevos retos de control (Primera ed.). Lima: Pearson.
- Direccion General de Industria, pequeña y mediana empresa. (2019). Empresa: creación y puesta en marcha (Segunda ed.). Madrid: Ministerio de Industria Comercio y Turismo.
- Farfán, P. (2015). Introducción a la gestión empresarial. Zulia, Venezuela: Instituto de Gestión Empresarial. Obtenido de http://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion_a_la_gestion_empresarial-pr.pdf
- Galván, A. (2016). Evaluación de control Interno COSO I y COSO II (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado el Diciembre de 2019
- Gortari, A., & Roura, F. (2017). Como innovar en la gestión empresarial y el control interno (Primera ed.). Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Grande, S. (2015). Formacion profesional basica. Lima: Editex.
- Ilera, R. (2016). Administración de empresas: prácticas y ejercicios (Primera ed.). Madrid, España: Editorial Universitaria Ramón Areces. Recuperado el Octubre de 2019
- INEC. (2014). Directorio de Empresas y Establecimientos (https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Empresas_2014/Principales_Resultados_DIEE_2014.pdf ed.). Quito: Ecuador en cifras.
- Isaza, A. (2018). Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas. (Tercera ed.). Madrid, España: Ediciones De la U.
- Jaramillo, M., & Salazar, L. (2015). Análisis del control interno del área de ventas y su incidencia en la rentabilidad de empresas comerciales del cantón la Troncal. Milagros: UNEMI.
- Jerez, M., & Olalla, E. (2015). Cómo poner en marcha una empresa (Primera ed.). Santiago de Chile, Chile: Editorial Planeta Chile.

- Karolys, A., & Durán, S. (2015). Auditoría y sus fases (Segunda ed.). Buenos, Aires, Argentina: Lamar.
- Landeta, D. (2018). Sistemas de control interno (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones UOC.
- Melendez, J. (2016). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “Viavia Café Ayacucho S.A.C” de Ayacucho, 2018. Tumbes: Universidad de Chimbote. Recuperado el Octubre de 2019
- Millan, A., & Obando, J. (2015). Evaluación del control interno según modelo COSO I en el área de bodega de la compañía Tecnomillan S.A. UPS, Carrera de Contabilidad y Auditoría. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado el Diciembre de 2019
- Miranda, J. (2017). Fundamentos de medición y control de procesos. Estados Unidos: Palibrio. Recuperado el Diciembre de 2019
- Moreno, A. (2018). El sistemas de control interno como herramienta indispensable de gestión (Segunda ed.). El Cid, España: Valencia.
- Mrazz, A. L. (2018). Control Interno Informe Coso. Madrid: El Cid Editor. Recuperado el 2019
- Navas, M. (2016). Control interno. La Paz: Editorial Corrientes bolivianas. Recuperado el Diciembre de 2019
- Palacios, C. (2015). Fundamentos de auditoría. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- Palma, A. (2015). Enfoque COSO I y COSO II (Segunda ed.). Lima, Perú: ARBA Editores. Recuperado el Diciembre de 2019
- Parra, M. V., & García, J. (2015). Control interno; enfoques contemporáneos (Primera ed.). Ibarra, Ecuador: UTN.
- Pilaloo, L., & Orrala, B. (2016). Control interno para el area de ventas para mejorar la rentabilidad en BORLETI S.A. Guayas: Universidad de Guayaquil.
- Plasencia, C. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. . Redalyc.

- Portal, M. (2016). Control interno e integridad: elementos necesarios para la gobernanza pública (Primera ed.). (U. A. Metropolitana, Ed.) Distrito federal, Colombia: El cotidiano. Recuperado el Diciembre de 2019
- Quinaluisa, N., & Ponce, S. (Enero-Junio de 2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. Revista Scielo, Vol. 12(Nº1). doi:ISSN 2073-6061
- Rivera Fernandez, D. (15 de 11 de 2015). Revista Vinculada. Obtenido de <http://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>
- Rosero, W. (2015). Nuevo manual de control interno (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Babel libros. Recuperado el Diciembre de 2019
- Salazar, G. (2015). El Control Interno en el Área de Ventas y su Incidencia en la Rentabilidad de la empresa La Casa de la Transmisión. Ambato: UTA. Recuperado el Octubre de 2019
- Serrano, A. (Septiembre de 2017). El control interno como herramienta básica de gestión. Revista Espacios, Vol. 39(Nº03), 30. doi:ISSN 0798 1015
- Vega, L., & Nieves, A. (Enero-Marzo de 2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. Redalyc, Vol. 22(Nº1). Recuperado el Enero de 2020
- Walters, P. (2015). Fundamentos de auditoría (Segunda ed.). Cali, Colombia: Editorial Norma. Recuperado el Diciembre de 2019
- Zurita, O. (2017). Implantación de sistemas de control interno en empresas del sector de servicios (Primera ed.). México: Patria. Recuperado el Diciembre de 2019

16. ANEXOS

Anexo 1. Hoja de vida de la Tutora

1. DATOS PERSONALES

NOMBRES Y APELLIDOS: VERÓNICA ALEXANDRA PONCE ÁLAVA
 FECHA DE NACIMIENTO: 29 DE SEPTIEMBRE DE 1980
 CEDULA DE CIUDADANÍA: 120428631-2
 ESTADO CIVIL: UNIÓN LIBRE
 NUMEROS TELÉFONICOS: 0991407676
 052 – 770-430
 E-MAIL: veropa29@hotmail.com / veropa1980@hotmail.com



2. INFORMACIÓN ACADEMICA

NIVEL PRIMARIO: ESCUELA DELIA IBARRA DE VELASCO
 NIVEL SECUNDARIO: COLEGIO TÉCNICO SUPERIOR
 JUAN MONTALVO
 NIVEL SUPERIOR: UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
 PREGRADO: INGIENERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
 POSGRADO: UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
 TÍTULO / GRADO
 DE POSGRADO: MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

3. TÍTULOS OBTENIDOS

- INGENIERA EN CONTADURIA PUBLICA AUTORIZADA CPA, ESCUELA DE ECONOMÍA Y FINANZA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES UTEQ.
- MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Anexo 2. Hoja de vida de la investigadora

1. DATOS PERSONALES

NOMBRES y APELLIDOS: ZOILA MARGARITA CALERO LUCIO

FECHA DE NACIMIENTO: 04 DE MARZO DE 1994

CEDULA DE CIUDADANÍA: 050394447-2

ESTADO CIVIL: SOLTERA

NUMEROS TELÉFONICOS: 0993121843

E- MAI: zoila.calero4472@utc.ed.ec



2. ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS

NIVEL PRIMARIO: ESCUELA CONSEJO PROVINCIAL DE COTOPAXI

NIVEL SECUNDARIO: COLEGIO INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
LA MANÁ

NIVEL SUPERIOR: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN
LA MANÁ CARRERA DE CONTABILIDAD
Y AUDITORÍA

Anexo 3. Hoja de vida de la investigadora

1. DATOS PERSONALES

NOMBRES y APELLIDOS: NELLY MARIBEL GUANOTUÑA CHIGUANO

FECHA DE NACIMIENTO: 14/04/1995

ESTADO CIVIL: SOLTERA
CEDULA DE CIUDADANÍA: 050371423-0
FECHA DE NACIMIENTO: 14 DE ABRIL DE 1995
NUMEROS TELEFÓNICOS: 032695100
0968933157
E-MAIL: nelly.guanotuña4230@utc.ed.ec

2. ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS

NIVEL PRIMARIO: ESCUELA LUIS ANDINO GALLEGOS
NIVEL SECUNDARIO: COLEGIO INSTITUTO TÉCNOLOGICO SUPERIOR
LA MANÁ
NIVEL SUPERIOR: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN
LA MANÁ CARRERA DE CONTABILIDAD
Y AUDITORÍA

Anexo 4. Cuestionario N° 1. Formato de entrevista al propietario de la Empresa Dina Diesel



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN “LA MANÁ”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Objetivo: Diagnosticar la situación actual y el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos de las ventas en la empresa Dina Diesel a través de un cuestionario de control interno basado en el COSO I.

DATOS INFORMATIVOS:

Nombre de la Empresa:

Nombre del Entrevistado:

Cargo que Ocupa el entrevistado:

Nombres de las entrevistadoras:

1. **¿La empresa Dina Diesel cuenta una estructura orgánica funcional?**
.....
2. **¿Se han definido políticas y procedimientos en la empresa?**
.....
3. **¿La empresa Dina Diesel cuenta con la Misión, Visión, Objetivos y valores bien definidos?**
.....
4. **¿Existen manuales de organización y funciones para el personal que labora en la Empresa Dina Diesel?**
.....
5. **¿Se dispone de un programa computarizado para el control de las ventas en la empresa? De ser positiva la respuesta mencione qué programa emplea.**
.....
6. **¿Los empleados de su empresa se encuentran afiliados al Seguro Social?**
.....
7. **¿Existe algún plan estratégico para el manejo de las ventas en la Empresa Dina Diesel?**
.....
8. **¿Existe un área dividida para el área de ventas en la empresa?**
.....

9. **¿Existe un sistema de incentivos laborales para el mejor vendedor en la empresa? Mencione cuáles.**

.....

10. **¿Considera necesaria la implementación de un sistema de control interno como herramienta que permita mejorar la toma de decisiones con respecto a las ventas en la empresa?**

.....

11. **¿El proceso de ventas que lleva la empresa es el adecuado?**

.....

12. **¿Se realizan los presupuestos de ventas para los productos que comercializa la empresa?**

.....

En caso de ser positiva su respuesta, mencione qué tipo de presupuesto y en qué tiempo se realizan:

.....

13. **¿Se efectúa una evaluación de los objetivos en ventas? Mencione la frecuencia y el instrumento que emplea para la evaluación.**

.....

14. **¿Se realiza un seguimiento de las quejas o inconformidades de los clientes sobre el proceso de ventas en la empresa?**

.....

15. **¿Se imparten capacitaciones a los colaboradores del área de ventas, mencione en qué temas?**

.....

16. **¿Se mantiene un adecuado archivo de los documentos que respalden las ventas efectuadas en la empresa?**

.....

17. **¿Mencione qué estrategias emplea la empresa para mejorar su nivel de ventas?**

.....

Anexo 5. Cuestionario N° 2. Formato de la encuesta dirigida a los empleados de la Empresa Dina Diesel



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



Objetivo: Diagnosticar la situación actual y el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos de las ventas en la empresa Dina Diesel a través de un cuestionario de control interno basado en el COSO I.

Encuesta

Cargo desempeñado:

Tiempo en el cargo:.....

1. ¿Conoce si la empresa Dina Diesel posee una visión y misión definidas?

- Si ()
 No ()
 Desconoce ()

2. ¿La empresa ha proporcionado un manual de funciones para el desarrollo de las actividades que usted desempeña?

- Si ()
 No ()

3. ¿Se encuentra afiliado al IESS?

- Si ()
 No ()

4. ¿Ha recibido algún incentivo laboral en la Empresa Dina Diesel?

- Si ()
 No ()

5. ¿Considera usted que los procedimientos que se aplican en el proceso de ventas se deberían:

- Mantenerse ()
 Reestructurarse ()

6. ¿Se efectúa una autorización previa al momento de la entrega del producto?

- Siempre ()
 Casi Siempre ()
 Nada

9. ¿Considera que la publicidad empleada en la empresa es?

Adecuada ()

Poco adecuado ()

Nada adecuado ()

10. ¿Los productos que distribuye la empresa cuentan con garantías y servicios técnicos de sus proveedores?

Si ()

No ()

11. ¿Considera usted que la estructura de la cadena de valor en el área de ventas se ajusta a las necesidades de la misma?

Si ()

No ()

12. ¿La empresa ha establecido procedimientos de control para garantizar la entrega del producto a sus clientes?

Si ()

Talves ()

Nunca ()

13. ¿Ha recibido capacitación para fortalecer sus conocimientos y habilidades en el área de ventas?

Si ()

No ()

14. ¿Es evaluado periódicamente su desempeño al frente del puesto de trabajo que realiza en la Empresa Dina Diesel?

Si ()

No ()

15. ¿Considera que existe un buen ambiente de trabajo en el Empresa?

Si ()

No ()

16. ¿La empresa ofrece las herramientas necesarias para cumplir con las actividades de ventas en la empresa?

Si ()

No ()

Anexo 6. Cuestionario control interno



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN “LA MANÁ”



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Objetivo: Diagnosticar la situación actual y el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos de las ventas en la empresa Dina Diesel a través de un cuestionario de control interno basado en el COSO I.

Preguntas	SI	NO	S/N
AMBIENTE DE CONTROL			
¿La empresa Dina Diesel cuenta con un organigrama estructural?			
¿Se ha definido políticas de ventas en la empresa?			
¿Existe un manual de funciones en la empresa?			
¿Existe un Código de ética en la empresa?			
¿Se dispone de un sistema informático para el registro de las ventas en la empresa Dina Diesel?			
EVALUACIÓN DE RIESGOS			
¿Considera que las contraseñas empleadas en la empresa son seguras?			
¿Se mantiene un registro adecuado de los documentos que respalden las actividades de ventas efectuadas en la empresa?			
¿Se restringe el acceso al personal sobre la información de ventas en la empresa?			
¿Se ha diseñado una matriz de riesgos para el área de ventas en la empresa?			
¿Se elaboran planes de contingencia para posibles riesgos en la empresa?			
¿Se encuentra el área de ventas separada de otras áreas?			
¿Se efectúan capacitaciones en el área de ventas en la empresa?			
¿Existe un plan de incentivos laborales por logros en las ventas mensuales?			
¿El personal de ventas de la empresa está afiliado a un seguro social?			
¿Existe un ambiente laboral armonioso en la empresa?			
¿Se efectúan reuniones frecuentes para analizar las metas de las ventas en la empresa?			
¿Existe mecanismos para conocer las quejas de los clientes?			
¿La empresa mantiene registros de inventarios permanentes de las existencias?			

ACTIVIDADES DE CONTROL			
¿Existe una adecuada planificación de las ventas en la empresa?			
¿Existe un adecuado control de las ventas en la Empresa Dina Diesel?			
¿Se han establecido objetivos encaminados a respaldar las fortalezas del área de ventas de la empresa Dina Diesel?			
¿El área administrativa de la empresa ha establecido estrategias que permitan contrarrestar las amenazas en el área de ventas?			
¿Hay políticas referentes a condiciones generales de ventas?			
¿Se han definido políticas sobre límites de créditos, gestión de cobros y registro de las ventas?			
¿Se han definido estrategias para evitar que los clientes se queden sin atender?			
¿Se emiten facturas por cada venta realizada?			
¿Existe un control de las notas de ventas o facturas en la empresa?			
¿Existen presupuesto de ventas?			
¿Se efectúa un comparativo de las ventas presupuestadas con las ventas realizadas?			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
¿Se cumple con los objetivos de ventas en la empresa?			
¿Existe una eficiente línea de comunicación entre la parte administrativa y empleados?			
¿Se efectúan reuniones de manera periódica con los colaboradores de la empresa?			
¿Se toma en cuenta la opinión de los colaboradores en la toma de decisiones?			
SUPERVISION Y MONITOREO			
¿Se evalúa de manera continua el área de ventas?			
¿Existe una persona encargada de evaluar los resultados de los objetivos plantados en el área de ventas?			
¿Se realizan actividades de control interno para mejorar las ventas en la empresa?			

Anexo 7. RUC de la Empresa Dina Diesel



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES



NÚMERO RUC: 1802494334001
 APELLIDOS Y NOMBRES: NARANJO GORDON HUGO VLADIMIRO

NOMBRE COMERCIAL: COPPIANO PEÑA VIVIANA KARINA
 CONTADOR: OTROS
 CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
 CALIFICACIÓN ARTESANAL: SIN

OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI
 NÚMERO: SIN

PEC. NACIMIENTO: 12/08/1971
 PEC. INSCRIPCIÓN: 13/12/2001
 PEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:

PEC. INICIO ACTIVIDADES: 01/12/2001
 PEC. ACTUALIZACIÓN: 15/02/2016
 PEC. REINICIO ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL
 VENTA AL POR MENOR DE ACCESORIOS Y PARTES DE VEHICULO@ AUTOMOTORES

DOMICILIO TRIBUTARIO
 Provincia: COTOPAXI Cantón: LA MANA Parroquia: LA MANA Calle: AV. 19 DE MAYO Número: SIN Intersección: MARIA ZAMBRANO Referencia: A TREINTA METROS DEL SINDICATO DE CHOFERES Teléfono: 032689046

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad. Derechos de asistencia o colaboración. Derechos económicos. Derechos de información. Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gob.ec. Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	1	ABIERTOS	1
JURISDICCIÓN	ZONA 3(COTOPAXI)	CERRADOS	0



Código: RIMRUC2019002910059

Anexo 8. Solicitud para efectuar la investigación en la empresa



La Maná, 29 de julio del 2019

Sr.

Hugo Naranjo

GERENTE DE LA EMPRESA "DINA DIESEL"

Presente.

Nosotras, CALERO LUCIO ZOILA MARGARITA y GUANOTUÑA CHIGUANO NELLY MARIBEL, estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la UTC- La Maná, le solicitamos nos conceda el permiso de realizar nuestro proyecto de tesis con el tema "Sistema de Control Interno para el Mejoramiento en las Ventas de la Empresa Dina Diesel" la cual usted dirige, comedidamente solicito a usted, se digne autorizarme mediante un escrito la aceptación.

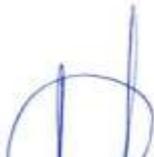
Por la atención que se digne dar a la presente, anticipo mis agradecimientos.

"POR LA VINCULACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CON EL PUEBLO"

ATENTAMENTE


 CALERO LUCIO
 ZOILA MARGARITA
 C.I. 050394447-2


 GUANOTUÑA CHIGUANO
 NELLY MARIBEL
 C.I. 050371423-0


DINA DIESEL
 Ruc. 1502494334001
 FON: 032688045 - 0995720277
 Sit. LA MARA - COTOPAXI
 Recibida 31- Julio -2019

Anexo 9. Autorización para efectuar la investigación**DINA DIESEL**

Repuestos Automotores
Buses-Camiones
Teléf. 032-568-730
La Maná - Cotopaxi - Ecuador

La Maná, 31 de Julio del 2019

Ing. M.Sc.
Brenda Elizabeth Oña
DIRECTORA DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a Usted para hacerle conocer que las señoritas estudiantes Calero Lucio Zoila Margarita y Guanotuña Chiguano Nelly Maribel alumnas de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná, se les concede la respectiva autorización para que realicen su respectivo proyecto de tesis con el tema "Sistema de Control Interno para el mejoramiento en las Ventas de la Empresa Dina Diesel", las mismas que consisten en su formación profesional y personal en el bien de la colectividad.

Esperando cumplir con lo solicitado.

Atentamente,

Sr. Hugo Vladimiro Naranjo G.
C.I. 180249433-4
Gerente

DINA DIESEL
Ruc. 1502494334001
FONO. 032568045 - 045720277
Dir. LA MANA - COTOPAXI

Dirección: Av. 19 de Mayo y María Zambrano
Email: dinadiesel_lamana@hotmail.com

Anexo 10. Formato factura emitida por la empresa

		R.U.C: 1802494334001 FACTURA Nº: 001-002-000007772 NUMERO DE AUTORIZACION 2210201901180249433400120010020000077721234567819 FECHA DE 22/10/2019 AUTORIZACION: AMBIENTE: Produccion EMISION: Normal CLAVE DE ACCESO  2210201901180249433400120010020000077721234567819				
NARANJO GORDON HUGO VLADIMIRO Direccion Matriz: AV.19 DE MAYO S/N Y MARIA ZAMBRANO Direccion Sucursal: Obligado a Llevar Contabilidad: SI Contribuyente Especial No: NO						
Razon Social/Nombres y Apellidos: SANTOS MARCELO RICARDO Fecha Emision: 22/10/2019		RUC/CI: 1900362433001 Guia de Remision:				
Código	Aux	Descripcion	Cant	Precio	Descuento	Total
AD-5965		ACEIT BALDE 40 DIESEL GULF	1.00	49.607	0.00	49.61
AD-9848		ACEIT HIDRAU BALD ISO68 GULF-HORSE POW	1.00	41.994	0.00	41.99
AD-17062		GRASA ROJA CHASIS HYDRAULAN	2.00	31.250	3.13	59.37
Información Adicional			SUBTOTAL % 12		150.97	
Email	dinafce@gmail.com		SUBTOTAL 0%		0.0	
Cliente :	SANTOS MARCELO RICARDO		SUBTOTAL No sujeto de IVA		0.00	
Direccion:	CIUDAD		SUBTOTAL Exento de IVA		0.00	
Vendedor :	GEOVANNY CHUZIN		SUBTOTAL SIN IMPUESTOS		150.97	
			DESCUENTOS		3.13	
			ICE		0.00	
			IVA		18.12	
			VALOR TOTAL		169.09	
Forma de Pago		Valor	Plazo	Tiempo		
Otros con utilizacion del Sistema Financiero		169.09	0	Dias		

Anexo 11. Trabajo de campo

Parte frontal de la Empresa Dina Diesel



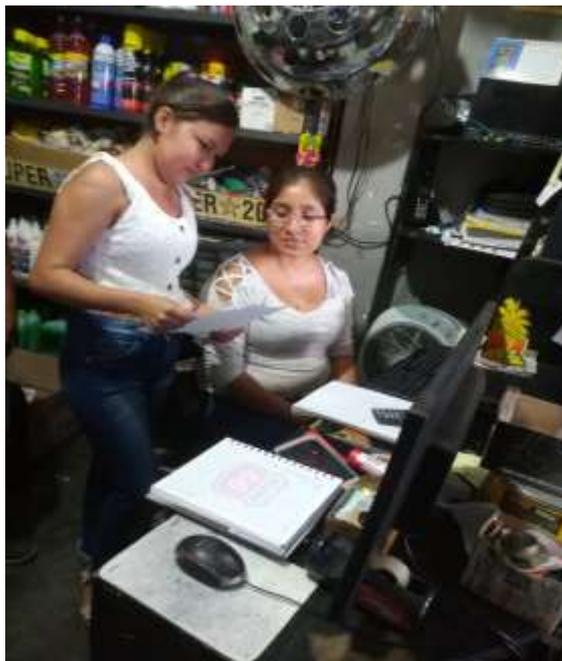
Fuente: Empresa Dina Diesel

Entrevista al propietario



Fuente: Empresa Dina Diesel

Encuesta a la secretaria



Fuente: Empresa Dina Diesel

Encuestas Jefe de bodega



Fuente: Empresa Dina Diesel

Encuesta bodeguero



Fuente: Empresa Dina Diesel

Encuesta vendedor



Fuente: Empresa Dina Diesel

Recopilación de la documentación



Fuente: Empresa Dina Diesel

Procesamiento de datos



Fuente: Empresa Dina Diesel

Anexo 12. Resultados del programa antiplagio Urkund



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Calero Guanotuña 21 DE FEBRERO Antiplagio segunda vez.docx (D64235403)
Submitted: 2/21/2020 9:40:00 PM
Submitted By: brenda.ona@utc.edu.ec
Significance: 2 %

Sources included in the report:

TRABAJO KAREN OSORIO.docx (D54466965)

Instances where selected sources appear:

10

