



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL
COMISARIATO “CASH MARKET” DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA
DE COTOPAXI, AÑO 2021.**

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

Autoras:

Chiguano Pilatasig Erika Vanessa.

Olaya Vera Madelyn Michelle.

Tutor:

Ing. MSc. Jaime Fernando Hidalgo Angueta

**LA MANÁ-ECUADOR
MARZO-2022**

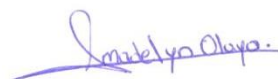
DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras **Chiguan Pilatasig Erika Vanessa y Olaya Vera Madelyn Michelle**, declaramos ser las autoras del presente proyecto de investigación: “CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL COMISARIATO “CASH MARKET” DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2021”, siendo el Ing. MSc. Jaime Fernando Hidalgo Angueta, tutor 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.



Chiguan Pilatasig Erika Vanessa
C.C: 1250940978



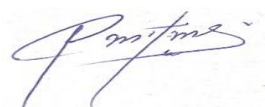
Olaya Vera Madelyn Michelle
C.C.:1726445511

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL COMISARIATO “CASH MARKET” DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2021, de Chiguano Pilatasig Erika Vanessa y Olaya Vera Madelyn Michelle, de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad Académica de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, Marzo 2022



Ing. MSc. Jaime Fernando Hidalgo Angueta
TUTOR


APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas por cuanto las postulantes: CHIGUANO PILATASIG ERIKA VANESSA Y OLAYA VERA MADELYN MICHELLE con el título de Proyecto de Investigación: “CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL COMISARIATO “CASH MARKET” DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2021”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.


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

La Maná, Marzo del 2022

Para constancia firman:


CPA. MSc. Resa Marjorie Torres Briones
C.I: 120361711-1
LECTOR 1 (PRESIDENTE)


Ing. MSc. Oña Sinchiguano Brenda Elizabeth
C.I: 050297203-7
LECTOR 2 (MIEMBRO)


Ing. MSc. Hurtado García Ketty del Rocio
C.I: 120417633-1
LECTOR 3 (SECRETARIA)

DEDICATORIA:

Este trabajo investigativo está dedicado con todo el amor del mundo a nuestro Dios por darnos la vida, la fortaleza y sabiduría para poder cumplir con nuestras metas, a nuestros padres por darnos la oportunidad de seguir adelante y el apoyo incondicional, por ayudarnos y motivarnos a culminar una etapa más de nuestras carreras profesionales.

Vanessa & Madelyn

AGRADECIMIENTO:

Agradecemos a la Universidad Técnica de Cotopaxi, especialmente a la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría. Por abrirnos las puertas para formarnos profesionalmente a si también a todos los docentes que forman parte.

Queremos extender un profundo agradecimiento, a quienes nos hicieron posible nuestro sueño, aquellos que nos guiaron cada camino y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza. Esta mención es para nuestros queridos Padres. Gracias de todo corazón.

Vanessa & Madelyn

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL COMISARIATO “CASH MARKET” DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2021.

Autoras:

Chiguano Pilatasig Erika Vanessa

Olaya Vera Madelyn Michelle

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en el Comisariato CASH MARKET ubicado en el cantón La Maná. Tuvo como objetivo general evaluar el control interno y su incidencia en la rentabilidad. Con este propósito se utilizó el método exploratorio, científico y analítico, así también se empleó la investigación del campo para el desarrollo de entrevista, encuesta y el cuestionario de control interno. Mediante el diagnóstico de la situación actual del control interno en el Comisariato CASH MARKET efectuado a través de la entrevista y encuestas se pudo conocer las siguientes falencias: no disponer de políticas definidas para el desarrollo de las actividades, manteniendo un manejo casi empírico. También se pudo evidenciar la inexistencia de la misión, visión, además que la rentabilidad no es óptima. En base a los resultados del cuadro comparativo y aplicación de los indicadores se evidenció la presencia de deficiencias en el direccionamiento estratégico, estructura organizacional, políticas y procedimientos, sistema de control interno, capacitaciones al personal y documentación de sustento en las operaciones que se realizan en la empresa; al evaluar los procedimientos de control interno según la metodología del COSO I se determinó un nivel de confianza del 72% y un riesgo moderado del 28% . finalmente, con los resultados obtenidos en la fase de diagnóstico y la evaluación del control interno se procedió al diseño de políticas y procedimientos de las actividades comerciales, políticas de compras, políticas de ventas, políticas del área de inventario, flujograma del proceso de cajero los cuales al ser aplicados beneficiaran de manera directa a la propietaria y colaboradores del comisariato.

Palabras claves: Control interno, rentabilidad, comisariato, manual.

ABSTRACT

The present research was carried out in the grocery store “Cash Market” located in La Maná. Its general objective was to evaluate internal control and its impact on profitability. For this purpose, the exploratory, scientific and analytical method was used, as well as field research for the development of interviews, surveys, and the internal control questionnaire. Through the diagnosis of the current situation of internal control in the grocery store CASH MARKET carried out through interviews and surveys, the following shortcomings could be known: not having defined policies for the development of activities, maintaining almost empirical management. It was also possible to demonstrate the non-existence of the mission, and vision, in addition to the fact that profitability is not optimal. Based on the results of the comparative table, it was possible to notice the presence of deficiencies in the strategic direction, organizational structure, policies and procedures, internal control system, staff training, and supporting documentation in the operations carried out in the company; Through the evaluation of the internal control procedures through the application of the COSO I methodology, it was possible to know that the level of risk was moderate with 72% and a moderate risk with 28%. Finally, with the results obtained in the diagnostic phase and the evaluation of internal control, we proceeded to design policies and procedures for commercial activities, purchasing policies, sales policies, inventory area policies, and a flowchart of the cashier process, when applied will directly benefit the owner and collaborators of the grocery store.

Keywords: Internal control, profitability, commissariat, manual.

AVAL DE TRADUCCIÓN

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

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL COMISARIATO “CASH MARKET” DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2021.”** presentado por las señoritas: **Chiguno Pilatasig Erika Vanessa y Olaya Vera Madelyn Michelle** egresadas de la Carrera de: **Licenciatura en Contabilidad y Auditoría** perteneciente a la Facultad de **Ciencias Administrativas**, 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 a las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

La Maná, Marzo del 2022

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
SEBASTIAN
FERNANDO
RAMONAMORES

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



ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
DEDICATORIA:	v
AGRADECIMIENTO:	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xvii
1. INFORMACION GENERAL	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	3
3. JUSTIFICACIÓN	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	4
4.1. Beneficiarios directos.....	4
4.2. Beneficiarios indirectos.....	4
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
5.1 Formulación del problema.....	6
5.2. Delimitación de la investigación.....	6
6. OBJETIVOS	6
6.1 General	6

6.2 Específicos.....	6
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	7
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICO	8
8.1 Antecedentes investigativos.....	8
8.1.1 Antecedentes internacionales.....	8
8.1.2 Antecedente nacional	9
8.1.3 Antecedentes locales	10
8.2 Fundamentación teórica	12
8.2.1 Control interno	12
8.2.1.1. Importancia del control interno.....	13
8.2.1.2. Objetivos del control interno	14
8.2.1.3. Tipos de control interno.....	14
8.2.1.4. Fases de estudio del control interno	15
8.2.1.5. Normas del control interno	16
8.2.1.6. COSO I	18
8.2.1.7. Informe COSO	18
8.2.1.8. Componentes del control interno según COSO	19
8.2.2 Rentabilidad.....	21
8.2.2.1 Importancia de la rentabilidad.....	22
8.2.2.2 Indicadores de rentabilidad	23
8.2.2.3. Margen operacional.....	24
8.2.2.4. Margen bruto de utilidad.....	24
8.2.2.5. Margen neto de utilidad	25
8.2.2.6. Rentabilidad sobre el patrimonio	25

8.2.2.7. ¿Cómo calcular la rentabilidad?.....	25
8.2.2.8. Utilidad de la rentabilidad.....	25
8.2.3. Empresa comercial.....	26
8.2.3.1. Comisariato.....	26
8.4. Marco conceptual.....	27
8.4.1. Control interno.....	27
8.4.2. Respaldos del control interno.....	27
8.4.3. Objetivos del control interno.....	27
8.4.4. Rentabilidad.....	28
8.4.5. Rentabilidad comercial.....	28
8.4.6. Manual de procedimientos.....	28
8.4.7. Empresa.....	28
8.5. Servicios de Rentas Internas (SRI).....	29
8.5.6. Normas y sistemas del control interno.....	29
8.5.7. COSO.....	30
8.5.8. Norma Internacional de Auditoría (NIA 315).....	31
8.5.9. Normas tributarias.....	31
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS:.....	32
10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
10.1. Tipo de investigación.....	33
10.1.1. Investigación exploratoria.....	33
10.1.2. Investigación descriptiva.....	33
10.2. Métodos de investigación.....	34
10.2.1. Método científico.....	34

10.2.2. Método analítico.....	34
10.3. Técnicas e instrumentos de investigación	35
10.3.1. La observación	35
10.3.2. La entrevista.....	35
10.3.3. La encuesta.....	35
10.3.4. Cuestionarios de control interno	35
10.3.5. Población y muestra	36
10.3.5.1. Muestra	36
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	36
11.1. Diagnóstico de la situación actual del control interno en el Comisariato CASH MARKET que refleje las principales deficiencias existentes	37
11.1.1. Entrevista aplicada a la gerente del comisariato CASH MARKET.....	37
11.1.2 Tabulación de la encuesta aplicada al personal que elabora el comisariato CASH MARKET.....	39
11.1.3. Tabulación de la encuesta aplicada a los clientes fijos del comisariato CASH MARKET	50
11.1.4. Resultados de las encuestas realizadas	59
11.2. Evaluar los procedimientos de control interno mediante la aplicación de la metodología del COSO I.....	60
11.2.1. Fase I: conocimiento preliminar.....	62
11.2.2. Fase II planificación de la evaluación de control interno	70
11.2.3. Fase III. Comunicación de resultados	94
11.3. Establecimiento de la incidencia del control interno en la rentabilidad del comisariato CASH MARKET.....	100
11.3.1. Cálculo de indicadores de rentabilidad.....	102
11.4. Desarrollo de la propuesta	111

11.4.1. Direccionamiento estratégico sugerido para el Comisariato CASH MARKET	115
12. IMPACTO ECONÓMICO SOCIAL Y FINANCIERO	129
12.1 Impacto económico	129
12.2 Impacto social	129
12.3 Impacto financiero	129
13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN:	130
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	131
14.1 Conclusiones	131
14.2 Recomendaciones.....	132
15. BIBLIOGRAFÍA	132
16. ANEXOS	137

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Equipo de trabajo	1
Tabla 2. Actividades y sistema de tareas con relación a los objetivos planteados	7
Tabla 3. Población de la investigación.....	36
Tabla 4. Direccionamiento estratégico.....	39
Tabla 5. Estructura organizacional	40
Tabla 6. Políticas y procedimientos	41
Tabla 7. Rentabilidad del CASH MARKET	42
Tabla 8. Cumplimiento de obligaciones con terceros.....	43
Tabla 9. Control interno	44
Tabla 10. Indicadores de rentabilidad	45
Tabla 11.Estados financieros.....	46
Tabla 12. Capacitaciones.....	47

Tabla 13. Documentación	48
Tabla 14. Atención recibida	50
Tabla 15. Seguimiento	51
Tabla 16. Mercadería en stock.....	52
Tabla 17. Necesidad de un manual	53
Tabla 18. Calificación de los servicios	54
Tabla 19. Descuentos de los servicios	55
Tabla 20. Cancelación de facturas	56
Tabla 21. Productos que oferta	57
Tabla 22. Infraestructura del comisariato.....	58
Tabla 23. Marca de auditoria.....	60
Tabla 24. Abreviatura de palabras y significado	61
Tabla 25. Fase de conocimiento preliminar	62
Tabla 26 Lista de proveedores.....	69
Tabla 27. Fase II planificación de la evaluación de control interno	70
Tabla 28. Matriz FODA	71
Tabla 29. Ambiente de control	72
Tabla 30 Nivel de confianza ambiente de control	73
Tabla 31 Riesgo y confianza: Ambiente de control.....	73
Tabla 32. Evaluación de riesgo.....	74
Tabla 33. Nivel de confianza evaluación de riesgo	75
Tabla 34. Riesgo y confianza: Evaluación de riesgo	75
Tabla 35 . Actividad de control	76
Tabla 36. Nivel de confianza actividad de control	77

Tabla 37 Riesgo y confianza: Actividad de control.....	77
Tabla 38. Información y comunicación	78
Tabla 39. Nivel de confianza información y comunicación.....	79
Tabla 40. Riesgo y confianza: Información y comunicación	79
Tabla 41. Supervisión y monitoreo	80
Tabla 42. Nivel de confianza supervisión y monitoreo	81
Tabla 43. Riesgo y confianza: Supervisión y monitoreo	81
Tabla 44. Nivel de riesgo y confianza.....	82
Tabla 45. Matriz de niveles de riesgo y confianza de los componentes del control interno ...	82
Tabla 46. Fase IV.....	94
Tabla 47. Cuadro comparativo de la incidencia	100
Tabla 48. Escala de puntuación	101
Tabla 49. Balance general	102
Tabla 50. Estado de resultados	103
Tabla 51. Simbología de los flujogramas.....	117
Tabla 52. Procedimientos de ventas.....	123
Tabla 53. Políticas del manejo de inventarios	126
Tabla 54. Procedimiento de toma física del inventario.....	127
Tabla 55. Presupuesto para la elaboración del proyecto	130

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Categorías fundamentales.....	12
Figura 2. Objetivos del control interno	14
Figura 3. COSO I.....	19
Figura 4. Direccionamiento estratégico	39
Figura 5. Estructura organizacional	40
Figura 6. Políticas y procedimientos.....	41
Figura 7. Rentabilidad del CASH MARKET	42
Figura 8. Cumplimiento de obligaciones con terceros.....	43
Figura 9. Control interno	44
Figura 10. Indicadores de rentabilidad.....	45
Figura 11. Estados financieros.....	46
Figura 12. Capacitaciones	47
Figura 13. Documentación	48
Figura 14. Área laboral	49
Figura 15. Atención recibida	50
Figura 16. Seguimiento	51
Figura 17. Mercadería	52
Figura 18. Necesidad de un manual.....	53
Figura 19. Servicios	54
Figura 20. Descuentos.....	55
Figura 21. Pago de facturas	56
Figura 22. Servicios	57
Figura 23. Infraestructura.....	58

Figura 24. Logotipo	67
Figura 25. Ubicación CASH MARKET	67
Figura 26. Estructura Organizacional	68
Figura 27. Procesos.....	115
Figura 28. Procedimiento de compras.....	118
Figura 29. Procedimiento compra proveedores.....	120
Figura 30. Flujograma de ingreso de mercadería	122
Figura 31. Flujograma de ventas (ingreso del cliente al comisariato)	124
Figura 32. Flujograma de ventas (facturación de productos).....	125
Figura 33. Flujograma de constatación física del inventario.....	128

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Datos informativos del investigador N°1 del proyecto	137
Anexo 2. Datos informativos del investigador N°2 del proyecto.	138
Anexo 3 Datos informativos del investigador N°3 del proyecto.	139
Anexo 4. Cuestionario entrevista.....	141
Anexo 5. Encuesta	143
Anexo 6. Encuesta a los clientes fijos.....	145
Anexo 7. Balance general y estado de resultados.....	147
Anexo 8. Fotografías.....	149
Anexo 9. Instalación del comisariato CASH MARKET	151
Anexo 10. Certificado Registro Único de Contribuyente	153
Anexo 11. Carta de aceptación del comisariato Cash Market.....	155
Anexo 12. Certificado de Urkund.....	156

1. INFORMACION GENERAL

Título: CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL COMISARIATO “CASH MARKET” DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2021.

Fecha de inicio:	Abril del 2021
Fecha de finalización:	Marzo del 2022
Lugar de ejecución:	Provincia de Cotopaxi- cantón La Maná- parroquia el Carmen
Facultad que auspicia:	Ciencias Administrativas
Carrera que auspicia:	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría
Proyecto de investigación vinculado:	Macro proyecto de la carrera de Contabilidad y Auditoría: Estudio los problemas contables tributarios de control en las pymes-Negocios Asociados en el cantón La Maná.

Equipo de Trabajo:

Tabla 1. Equipo de trabajo

Investigadores	
Nombre	Erika Vanessa Chiguano Pilatasig
Institución a la que pertenece	Universidad Técnica De Cotopaxi “Extensión La Maná”
Correo electrónico	erika.chiguano0978@utc.edu.ec
Nombre	Madelyn Michelle Olaya Vera
Institución a la que pertenece	Universidad Técnica De Cotopaxi “Extensión La Maná”
Correo electrónico	madelyn.olaya5511@utc.edu.ec
Coordinador	
Nombre	C.P.A Mg. Jaime Fernando Hidalgo Angueta
Institución a la que pertenece	Universidad Técnica de Cotopaxi “Extensión La Maná”
Correo electrónico	jaime.hidalgo5373@utc.edu.ec

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Área de Conocimiento:	Administración, Negocio y Legislación, Negocio y Administración, Contabilidad y Auditoría.
Línea de investigación:	Administración y economía para el desarrollo humano social.

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

Sub líneas de investigación de la Carrera: Contabilidad y Auditoría

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

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El trabajo de investigación se llevó a cabo en el comisariato CASH MARKET ubicado en el cantón La Maná. La empresa está dedicada a ofrecer servicios de insumos, el estudio se realizó con el objetivo de mejorar los controles internos que se verán reflejados en el incremento de la rentabilidad del comisariato.

El mundo empresarial vive constante cambios derivados en parte de los niveles crecientes de competitividad y exigencias del cliente, por tal razón es necesario implementar nuevas tendencias administrativas que permitan a las empresas mantenerse en el mercado, considerando esta necesidad se elaboró el trabajo de investigación en el comisariato CASH MARKET, un establecimiento comercial que ofrece sus servicios desde el año 2018. El control interno y su incidencia en la rentabilidad en el comisariato, ha sido resultado de un análisis previo de todas las actividades y procedimientos que se realizan dentro del comisariato, en donde se ha detectado falencias que se deben corregir inmediatamente, siendo los mismos motores importantes dentro las actividades comerciales, de ahí la importancia de realizar un control interno en el comisariato. Se realizó un manual de políticas y procedimientos con actividades de cumplimiento para el personal administrativo y el personal de ventas (despachadores), esto ayudará a cumplir las disposiciones en el servicio de buena calidad a los clientes para poder contribuir con el crecimiento y retomar el posicionamiento en el mercado local.

Palabras claves: Control interno, rentabilidad, comisariato, manual.

3. JUSTIFICACIÓN

La investigación actual fue importante, debido que mantener un control interno adecuado en una organización es de vital importancia para lograr una adecuada rentabilidad en termino económico y reducir la pérdida de recursos materiales y humano, de ahí que se consideró importante el desarrollo de una propuesta enfocadas con este fin.

Posee novedad científica por cuanto la función principal del control interno es otorgar un enfoque integral para el control de riesgos que puedan afectar al Comisariato CASH MARKET de la parroquia El Carmen, puesto que es un establecimiento joven en relación con la competencia existente en el sector que opera.

Fue relevante porque la investigación buscó analizar la incidencia del comisariato CASH MARKET, con el propósito de contribuir a lograr una mayor solidez y constituirse en una organización más efectiva a través de la obtención de información de fuentes primarias que permitan obtener datos relevantes para la toma de decisiones en torno la rentabilidad.

Fue importante resaltar su factibilidad en términos técnicos, puesto que se dispone de los conocimientos académicos previos para la evaluación del control interno, además de la asesoría de un docente tutor que orienta hacia una consecución exitosa de la investigación. Adicional a ello se pudo acceder a la información indispensable por parte de la propietaria y colaboradores, mediante la aplicación de la entrevista y encuestas.

Con la investigación actual sobre el control interno se estuvo favoreciendo de manera directa a la propietaria y empleados quienes percibirán un mejor control de las actividades desarrollada en el comisariato y por ende lograr una mejor rentabilidad económica, muy necesaria para el desarrollo empresarial del establecimiento.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

4.1. Beneficiarios directos

- 1 Propietaria del Comisariato CASH MARKET
- 5 Empleados del Comisariato CASH MARKET

4.2. Beneficiarios indirectos

- 2 Estudiantes investigadoras
- 1 Docente Tutor
- Estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En Ecuador se han desarrollado diversos cambios en el sector económico, incluyendo al sector comercial, en la cual abastece de materiales y productos en pequeños y grandes rangos para emplear un adecuado control en los alcances de los inventarios, ya que esto permite un manejo necesario del mismo que se realiza las compras e incluso las ventas para la correcta disposición y control en insumos disponibles. El cantón La Maná presenta un gran desarrollo económico

debido al crecimiento de la población, por efecto obtiene una amplia demanda en mercaderías de primera necesidad.

En la provincia de Cotopaxi en el cantón La Maná los comisariatos son fuentes de ingresos en el mercado, hoy en día en la provincia se ha incrementado la demanda los insumos de primera necesidad. La Maná, es un cantón que está en constante crecimiento económico y existe gran competencia en la comercialización de productos de víveres, por lo tanto, es recomendable que el comisariato CASH MARKET gestione las medidas que le favorezcan la amplitud de restaurar el nivel administrativo, en las compras y ventas.

En la mayoría de los comisariatos utilizan una actividad para controlar el desarrollo financiero, para en sí evitar pérdidas económicas. Una empresa que se encuentra en estas condiciones debe tener en cuenta que el control interno es la parte más importante, en su incidencia para determinar la información para favorecer los reportes en la rentabilidad. Es por ello que el comisariato tiene como objetivo de invertir firmamente en su infraestructura para la mejora de insumos en la cual tener una rentabilidad apropiada.

En la ciudad de La Maná parroquia el Carmen se encuentra el comisariato CASH MARKET, registrado por el Servicio de Rentas Internas “SRI” como persona natural no obligada a llevar contabilidad. El comisariato está dedicado a la venta de productos masivos, ofrece sus servicios desde hace aproximadamente 3 años. Entre los principales problemas que se pudieron denotar en el comisariato fue la inexistencia de un control interno, así como tampoco se disponen de instrumentos e indicadores que permitan la medición de los resultados en términos de rentabilidad, aspecto que perjudica la toma de decisiones acertadas y por consecuencia interfiere en la consecución de los objetivos del comisariato.

La problemática antes expuesta tuvo como origen el bajo nivel de capacitación de la propietaria en temas referentes al ámbito administrativo, generando desconocimiento sobre las ventajas y utilidades de estas herramientas en miras a lograr una rentabilidad adecuada.

Es por ello que se propuso como alternativa de solución analizar la incidencia del control interno en la rentabilidad del Comisariato CASH MARKET a través de un diagnóstico situacional previo, cuyos resultados darán la pauta para mejorar de manera significativa el crecimiento organizacional de esta empresa del cantón la Maná.

5.1 Formulación del problema

¿Cuál es la incidencia del control interno en la rentabilidad del comisariato CASH MARKET, en el cantón La Maná?

5.2. Delimitación de la investigación

- **Área:** Administrativa contable
- **Aspecto:** Control interno- rentabilidad
- **Aspecto espacial:** Comisariato CASH MARKET

6. OBJETIVOS

6.1 General

- Evaluar el control interno y su incidencia en la rentabilidad del comisariato CASH MARKET del cantón La Maná.

6.2 Específicos

- Diagnosticar la situación actual en el Comisariato CASH MARKET que refleje las principales deficiencias existentes.
- Evaluar los procedimientos de control interno mediante la aplicación de la metodología del COSO I.
- Establecer la incidencia del control interno en la rentabilidad en el comisariato CASH MARKET, mediante una matriz de entrada e indicadores.
- Proponer un manual de políticas y procedimientos para el comisariato CASH MARKET.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS

Tabla 2. Actividades y sistema de tareas con relación a los objetivos planteados

Objetivos específicos	Actividad (tareas)	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad (Técnicas e instrumentos)
<ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar la situación actual del control interno en el Comisariato CASH MARKET que refleje las principales deficiencias existentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño de entrevista al gerente. Diseño de encuestas empleados y clientes fijos. 	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de la situación actual del control interno del comisariato CASH MARKET. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista Encuestas
<ul style="list-style-type: none"> Evaluar los procedimientos de control interno mediante la aplicación del COSO I. 	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario de control interno. Aplicación el control interno. 	<ul style="list-style-type: none"> Datos del nivel de confianza y riesgo por componentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario de control interno. Hoja de hallazgo Informe de control interno.
<ul style="list-style-type: none"> Establecer la incidencia del control interno en la rentabilidad en el comisariato CASH MARKET, mediante una matriz de entrada e indicadores. 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño y cálculo de la matriz de doble entrada. Diseño y aplicación de indicadores de rentabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Medición de la incidencia del control interno en la rentabilidad del comisariato. 	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de doble entrada. Análisis información. Indicadores de rentabilidad.
<ul style="list-style-type: none"> Proponer un manual de políticas y procedimientos para el comisariato CASH MARKET. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de un manual de políticas y procedimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño del manual de políticas y procedimientos para el comisariato CASH MARKET. 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de políticas y procedimientos.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICO

8.1 Antecedentes investigativos.

Las investigaciones que a continuación se presentan, comprenden un antecedente puesto que orientaron los objetivos y metodología del presente estudio al brindar información valiosa acerca de las variables: control interno y rentabilidad.

8.1.1 Antecedentes internacionales

El control interno y su incidencia en la rentabilidad del hotel Boutique La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas.

La investigación tuvo por objetivo general determinar si el control interno incide en la rentabilidad del Hotel Boutique La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas, para tal efecto se mantuvo un enfoque cualicuantitativo, se utilizó los tipos de investigación: descriptiva-correlacional, el diseño de investigación fue no experimental y de corte transversal. Para la recolección de información se empleó entrevistas y encuestas obteniendo así datos primarios, a más de ello la observación directa y el análisis documental; como instrumentos se elaboraron cuestionarios, se utilizó una guía de observación y una ficha de observación. La validación de los instrumentos fue corroborada a través de la revisión por vía de expertos, mientras que su confiabilidad se verificó al aplicar el índice estadístico Alfa de Cronbach obteniendo así 0.837, calculado con los resultados de una prueba piloto aplicada a 17 empleados. En la parte de resultados se determinó que el control interno incide en la rentabilidad de la Boutique La Casona Monsante al existir correlación entre ambas variables debido que se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.811. En base a los hallazgos detectados se planteó estrategias de control interno para optimizar la rentabilidad de la empresa (Cruz, 2020).

Implementación del control Interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú: caso empresa fondo de cultura económica del Perú S.A Lima.

Este estudio fue desarrollado con el objetivo de determinar la incidencia de la inclusión del control interno en la rentabilidad de las empresas en el Perú: Caso empresa Fondo de Cultura Económica del Perú S.A. Lima, 2015. La principal problemática que se buscó atender fueron deficiencias relacionadas al control interno, que representaba una debilidad para la empresa. En relación a la metodología: se mantuvo un enfoque cualitativo-descriptivo, sustentado en los

tipos de investigación bibliográfico-documental y de caso. La población de la investigación correspondió a las empresas que pertenecen al rubro comercial en el Perú: específicamente empresa Fondo de la Cultura Económica del país Perú, la muestra estuvo conformada por 381 personas relacionadas con estas empresas. Los instrumentos que se aplicaron fueron revisión documental y entrevistas. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios, fichas bibliográficas y guías de análisis documental. En la parte de resultados se determinó que implementar un control interno es significativo en la rentabilidad de las empresas de Perú en vista que permite disminuir los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la actividad económica, al mismo tiempo que favorece el cumplimiento de objetivos planteados (Palomares, 2019).

8.1.2 Antecedente nacional

El control interno y la rentabilidad en la empresa Mil y una llantas de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

El presente trabajo de investigación se desarrolla frente a la problemática de un débil control interno y deficiencias en las políticas y manuales de procedimientos. El objetivo general que se planteó fue diseñar un sistema de control en la empresa Mil y una llantas para validar el mejoramiento de su rentabilidad. La metodología que se utilizó para desarrollar el estudio contempló la investigación aplicada, bibliográfica, de campo y descriptiva; las técnicas para recolectar información y datos fue la entrevista, y como instrumento el cuestionario. Los resultados permitieron conocer que el desconocimiento de aplicación de herramientas técnicas en la gestión de empresarial ha contribuido a que la empresa se encuentre más vulnerable frente a los riesgos. La revisión de teorías permitió estructurar un modelo de control interno, mismo que fue aplicado en la propuesta que está orientado a mejorar el manejo de los recursos, seguridad en la información, velar por los activos, comercialización de los productos; en consecuencia, elevar la rentabilidad de la empresa. Se aplicó indicadores del sistema de gestión de riesgos para medir el nivel de conocimiento y aceptación de los elementos del direccionamiento estratégico, eficacia y liderazgo (Caicedo, 2017).

Control Interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SALAZAR ES AUDIO MUSIC”

El presente trabajo se realizó sin contratiempos, debido a que la empresa SALAZAR ES AUDIO MUSIC, es una empresa pequeña, la cual esta categorizada como PYME, con una estructura sencilla, los valores reflejados en sus estados financieros no son de gran consideración. Existió una colaboración por parte de los trabajadores y del dueño del negocio para la aplicación de los instrumentos de la investigación diseñados, como limitante se puede citar el acceso a determinadas informaciones, este elemento es entendible si se tiene en cuenta que todas las organizaciones protegen sus informaciones para evitar que llegue a la competencia y se vea afectada posteriormente su propia gestión, así como sus resultados, lo que no solo afecta al dueño de la empresa sino también a sus trabajadores (Cevallos, 2019).

Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa “CODILITESA S.A”

La presente investigación se basa en un sistema de control de inventarios y la rentabilidad de la empresa “CODILITESA S.A” de la ciudad de Ambato que comercializa productos de primera necesidad dentro del mercado ambateño, con la finalidad de evaluar si dicha comercialización proporciona una rentabilidad satisfactoria al propietario mediante un análisis sistemático y adecuado de los elementos del control de inventarios. Además tiene como objetivo diseñar un sistema de control de inventarios para mejorar la rentabilidad, con la finalidad para proponer los componentes de un control de inventarios para los productos de la empresa “CODILITESA S.A”.

La propuesta planteada en el trabajo de investigación permitirá a la empresa establecer de manera adecuada los elementos en las diferentes áreas, así también de planificar y actualizar los registros de las existencias para garantizar la integridad y conservación física de las mismas, con una correcta y oportuna información (González, 2019)

8.1.3 Antecedentes locales

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo general analizar el proceso de control interno de inventarios del almacén casa PICA Megaplastic del cantón la Maná y su incidencia en la toma de decisiones, para lo cual se realizar un estudio de las actividades en relación a

inventarios para poder identificar las debilidades existentes que permita establecer políticas y procedimientos óptimos para el almacén, se debe recalcar que la base fundamental para toda empresa es contar con un adecuado control interno de inventario a fin de optimizar sus recursos.

Se proyecta identificar las posibles causas de un inadecuado manejo de control interno de inventarios, de tal manera que el almacén no se vea afectado por la pérdida de sus productos, para ello, se propone aplicar un manual de inventario con políticas internas, funciones y procedimientos que contribuyan a la mejora del control de sus inventarios y se pueda disminuir las posibles pérdidas en las existencias de la mercadería en base a las mejores decisiones que se tomen (Casa y Villamarin, 2020).

El control interno y su incidencia en la toma de decisiones de la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros “MACUCHI” de la provincia de Cotopaxi período 2019

El trabajo de investigación se justifica en la necesidad que tiene la empresa en la toma oportuna de decisiones y mejorar la calidad de sus servicios para ello es fundamental se realiza el análisis del control interno para definir si existen falencias y poder corregirlas. Además, posee importancia práctica y funcional en todos los niveles porque permite conocer los procesos que utiliza la cooperativa en la toma de decisiones además sirve como base para futuras investigaciones.

Se desarrolló un control interno que se centra en tres áreas de gran importancia: la planificación estratégica, la estructura organizacional y la planificación de gestión. Mediante el uso de esta herramienta se permite conocer las ventajas de llevar a cabo estos procesos y de qué manera pueden aplicarse (Guato y Herrera, 2020).

Sistema de control interno para el almacén créditos Madril ubicado en el cantón La Maná provincia de Cotopaxi.

El objetivo general de la investigación fue diseñar un sistema de control interno para el almacén Créditos Madril como parte primordial para el buen desarrollo de sus actividades mediante políticas y procedimientos para lograr un manejo adecuado en el proceso de sus operaciones, permitiendo un mejor servicio e información precisa a sus clientes, proveedores y terceros, permitiendo maximizar sus ganancias y minimizar riesgos.

En la empresa comercial Créditos Madril carece de un sistema de control interno bien estructurado, lo cual no le permite cumplir con las metas y objetivos planteados, provocando pérdidas económicas, de eficiencia y razonabilidad de la información contable y tener como consecuencia una toma de decisiones incorrecta.

Este proyecto de investigación fue importante porque mediante un sistema de control interno el almacén Créditos Madril puede obtener un control adecuado de todas las operaciones que se efectúan diariamente, obteniendo fiabilidad en la información administrativa y económica, cumpliendo a cabalidad con las políticas aplicadas (Florencia y Macías, 2021).

8.2 Fundamentación teórica

Figura 1. Categorías fundamentales



Elaborado por: Estudiantes investigadoras

8.2.1 Control interno

El control interno es un conjunto de actividades cuya responsabilidad corresponde al directorio, la gerencia y a los colaboradores, en síntesis, todos quienes forman la empresa se ven inmersos en aquel proceso. Su finalidad es proveer una seguridad razonable al manejo de recursos para alcanzar en la medida de lo posible los objetivos empresariales. El Marco COSO, es uno de los principales modelos de referencia, representa una estructura común y proporciona un modelo que orienta a las empresas en la implementación efectiva de Control Interno (Pereira, 2019).

Se trata de un conjunto de acciones, planes, políticas, normas, registro, procedimientos y métodos que están en el entorno de trabajo y actitudes que efectúan las personas que forman parte de una empresa. El propósito que persigue el control interno es evitar o mitigar los riesgos

que pueden afectar los resultados, para tal efecto se fundamenta en una metodología sustentada en 5 componentes funcionales que son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control directivo, información y monitoreo (Pavón, et al., 2019).

En función de las definiciones se establece que el control interno es aquel compendio de métodos establecidos por la gerencia para prevenir posibles riesgos en cierto periodo para mantener un grado de seguridad razonable respecto a la eficiencia y eficacia de las actividades que se realizan en una empresa. A través de su evaluación se detectan deficiencias de control interno, existen diferentes métodos para ello que permiten ampliar sus pruebas, investigar la causa del error, si se trata de algo puntual o recurrente, etc.

8.2.1.1. Importancia del control interno

En toda empresa el control interno es sumamente importante a nivel administrativo como operacional porque permite una gestión equilibrada de los recursos, funciones e información de una empresa con el propósito de proporcionar certidumbre a las actividades que desarrollan para alcanzar los objetivos. Tales controles implementados adecuadamente ayudan al funcionamiento eficiente y eficaz evitando que en los procesos y actividades se generen pérdidas, a través de información confiable y oportuna que favorece al cumplimiento de objetivos al detectar las desviaciones existentes para corregirlas (Pereira, 2019).

Fundamentalmente la importancia del control interno radica en la capacidad de proporcionar la certidumbre razonable al accionar de la empresa que se encuentra en manos de las personas que ejercen los cargos directivos, administrativos y operacionales, entre otras cosas:

- Impulsa el cumplimiento de políticas y procedimientos.
- Contribuye a la identificación de deficiencias y posibles
- Apoya al personal en el desarrollo de sus actividades
- Promueve que los recursos sean utilizados de manera responsable.
- Permite la detección de irregularidades y el establecimiento de medidas correctas, es decir que resulta muy útil para mejorar los procesos que la empresa tiene (Izasa, 2018).

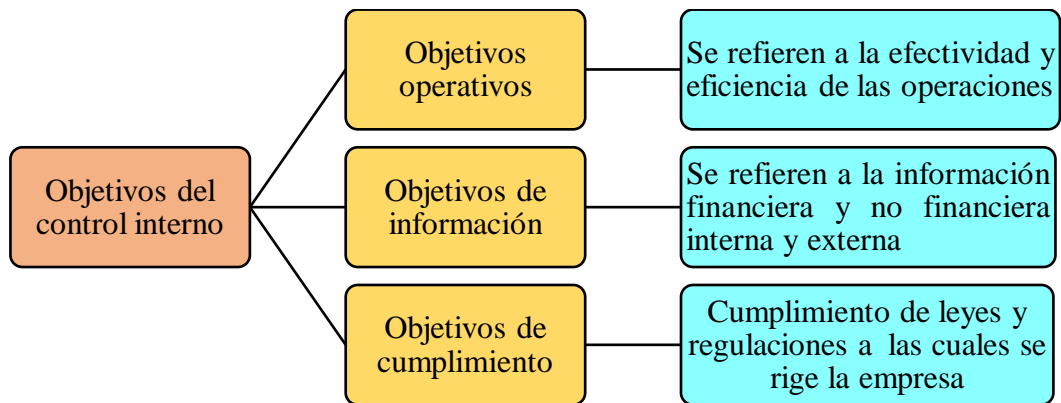
El control interno en las empresas es una tarea ineludible para aquellos que desean lograr competitividad en sus negocios; ya que una empresa que implementa controles internos disminuye la ocurrencia de errores y fraude en la información financiera, los entes reguladores

lo catalogarán como una empresa que cumple las leyes y regulaciones y a su vez generarán un impacto positivo en su negocio, pudiendo inclusive atraer a inversionistas que apuesten al crecimiento del mismo.

8.2.1.2. Objetivos del control interno

De acuerdo a Estupiñán (2021) los principales objetivos del control interno se relacionan con el alcance de una seguridad razonable a nivel administrativo y operacional, de cumplimiento de leyes y regulaciones pertinentes, específicamente aplicado a un proceso o actividad serían los siguientes: una adecuada autorización, su ejecución, registro en cuentas correspondientes y la custodia o salvaguarda de los recursos. Los objetivos del control interno pueden dividirse en:

Figura 2. Objetivos del control interno



Fuente: (Estupiñán, 2021).

Para delimitar los objetivos del control interno, es necesario asimilar que su estructura presenta planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una organización, se trata de un proceso realizado por una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable respecto al logro de sus objetivos, como son la eficiencia y eficacia y el cumplimiento de todas las normas legales vigentes.

8.2.1.3. Tipos de control interno

El control interno de una empresa según Mantilla (2018) funciona como una hoja de ruta para proporcionar la seguridad necesaria que ayuda a reducir la posibilidad de que ocurran los riesgos. Con este fin, las organizaciones deben contar con indicadores, historial de errores, pérdidas y fraudes. En función de su área de aplicación puede diferenciarse entre:

- **Control interno administrativo:** se enfoca en la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como del cumplimiento de las leyes y disposiciones.
- **Control interno contable:** este tipo de control enfatiza en proporcionar información contable y fidedigna, llegando a representar un medio para salvaguardar los recursos que posee la empresa.

Considerando la situación en que se aplica el control interno, se consideran los siguientes tipos:

- **Control interno preventivo:** es aquel que tiene por finalidad prever los riesgos de errores o fraudes en la empresa, se emplea para evitar que suceda algo que pudiera perjudicar el accionar empresarial.
- **Control interno detectivos:** permite detectar irregularidades que no han sido contemplados por los controles preventivos, se orienta en supervisar, revisar registros, archivos de verificación, entre otros.
- **Control interno correctivo:** se trata de proporcionar retroalimentación a los errores identificados, es decir ofrecer soluciones que permitan contrarrestar las irregularidades que impiden el correcto funcionamiento de la empresa (Elizalde, 2018).

8.2.1.4. Fases de estudio del control interno

Según Matute (2021) el control interno presenta las siguientes fases:

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

8.2.1.5. Normas del control interno

De acuerdo a Elizalde (2018) las normas del control interno son las siguientes:

Normas relativas al ambiente de control: La autoridad, los demás niveles gerenciales y de jefatura deben mantener y demostrar integridad y valores éticos en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones, así como deben establecer apropiadas políticas y prácticas de personal, principalmente las que se refieran a contratación, inducción, entrenamiento, evaluación, promoción y acciones disciplinarias.

Normas relativas a la valoración de riesgos: Definir los objetivos y metas institucionales, considerando la visión y misión de la organización y revisar periódicamente su cumplimiento.

Normas relativas a las actividades de control: Deben documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas y procedimientos de control que garanticen razonablemente el cumplimiento del sistema de control interno.

Normas relativas a la información y comunicación: Los sistemas de información que se diseñen e implanten deben ser acordes con los planes estratégicos y los objetivos institucionales, debiendo ajustarse a sus características y necesidades.

Normas relativas al monitoreo: Los niveles gerenciales y de jefatura responsables de una unidad o proceso, deben determinar la efectividad del sistema de control interno propio, al menos una vez al año.

Métodos de evaluación del control interno

Para la evaluación del control interno se puede utilizar varios métodos, a continuación, se describe en qué consiste cada uno:

- **Método descriptivo**

Este método trabaja por medio de interrogantes abiertas que proporcionan libertad al entrevistado para dar a conocer todo lo que considere oportuno en relación a un tema en particular, dicha descripción se realiza siguiendo el curso de las operaciones de gestión que están involucradas. Uno de los principales beneficios de este método es que brinda la

posibilidad de analizar cada uno de los procesos y procedimientos, permitiendo así conocer cada área y la empresa en su totalidad (Durán, 2018).

Es conocido como narrativo, se basa en el detalle de la descripción de los procedimientos y actividades en forma sistemática que los colaboradores desarrollan para el funcionamiento de la empresa, una de sus desventajas es que depende directamente de la capacidad narrativa del investigador, esto puede derivar en sesgos de información que impiden conocer la situación real del proceso (Grajales & Castellanos, 2018).

- **Método gráfico**

Este método permite representar los procesos de forma gráfica, valiéndose para ello de diagramas de flujo, es decir que consiste en reflejar la estructura organizacional y áreas examinadas por medio de símbolos predefinidos (Villavicencio, Génesis, 2020).

El diagrama de flujo o también diagrama de actividades es una manera de representar gráficamente un algoritmo o un proceso de alguna naturaleza, a través de una serie de pasos estructurados y vinculados que permiten su revisión como un todo. La representación gráfica de estos procesos emplea, en los diagramas de flujo, una serie determinada de figuras geométricas que representan cada paso puntual del proceso que está siendo evaluado. (Vivanco, 2017)

- **Método de cuestionario**

Este método es ampliamente conocido y consiste en utilizar como instrumento para la investigación, cuestionarios elaborados con anterioridad que contempla preguntas sobre la manera en que se gestionan los procesos y actividades de los colaboradores que intervienen en su manejo, la forma en que fluyen las operaciones a través de los puestos o lugares donde se define o se determinan los procedimientos de control para la conducción de las operaciones (Matute, 2021).

El método de cuestionario es utilizado extensamente por los auditores independientes como los auditores internos, consiste en una encuesta sistemática presentada bajo la forma de interrogantes referidas a temas del sistema de control interno, ante las cuales se presentan respuestas potenciales agrupadas en escalas (Izasa, 2018).

- **Sistema de control interno**

Los objetivos primordiales que persigue un sistema de control, se relacionan con la ejecución de una actividad, especialmente para la que fue programado, ahora bien, los objetivos se logran dependiendo del obstáculo para ejecutar la labor, así como la capacidad de control y programación, por tanto deben caracterizarse por ser estables, incorruptibles ante dificultades y fallas en los modelos; de igual forma por ser eficientes de acuerdo al criterio preestablecido, impidiendo actuaciones repentinas y anormales.

8.2.1.6. COSO I

The Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission (COSO) (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway) es una organización voluntaria Transmisión del proceso Base de datos Ingreso Manual de Datos Inicio y Fin Acción Proceso u operación Decisión Enlace o conectores Trayectoria del proceso Documento Listado Archivo Display Disquete Disco Magnético (sin ánimo de lucro) del sector privado dedicada a orientar, sobre una base global, a la administración ejecutiva y a las entidades de gobierno hacia el establecimiento de operaciones de negocio más efectiva, eficientes y éticas (Cruz, 2020).

El COSO I, provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo de la mejora continua. Está diseñado para controlar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, reduciendo dichos riesgos a un nivel aceptable, afirmando que el control interno proporciona razonables garantías para que las empresas puedan lograr sus objetivos, y mantener y mejorar su rendimiento (Cevallos, 2019).

Frente a las definiciones expuestas, resalta que tener cuenta que cada empresa debe tener su propio sistema de control interno, considerando sus características como, por ejemplo, industria, leyes y regulaciones pertinentes, tamaño y naturaleza de este puede contribuir al logro de objetivos.

8.2.1.7. Informe COSO

No es más que un documento que posee todas las directrices con las cuales se va a controlar un sistema de control interno en una determinada organización.

Figura 3. COSO I



Fuente: (Elizalde, 2018)

8.2.1.8. Componentes del control interno según COSO

De acuerdo a Izasa (2018) entender los componentes del control interno de una empresa facilita el diseño, implementación y operar efectivamente los controles en los procesos de tu negocio.

- **Ambiente de control interno**

Según Izasa (2018) la estructura del control interno de una empresa comienza por el ambiente de control interno, que es la actitud de una compañía frente a los procesos de auditoría y a los controles en el interior de la empresa. Lo conforman los elementos de la cultura organizacional que fomentan en todos los integrantes de la entidad los principios, valores y conductas orientados hacia el control. Es el pilar de todos elementos del sistema de control interno.

Existen varios elementos que debe tener un ambiente de control interno: la filosofía de la administración frente a la gestión de riesgo, el nivel de apetito al riesgo, un directorio comprometido, la integridad y los valores éticos, una estructura organizacional sólida y una adecuada asignación de funciones. Incluso, los sistemas mejor diseñados para gestionar el riesgo pueden fallar cuando la organización no cuenta con políticas estructuradas que establezcan directrices claras.

- **Evaluación de riesgo**

Entre los componentes del control interno de una empresa se encuentra la evaluación de riesgo. Esta consiste en la identificación de puntos claves en los procesos de la compañía en los que es fundamental llevar a cabo un control exhaustivo. Aquí el oficial de cumplimiento debe

preguntarse qué es lo que está saliendo mal para completar un análisis formal de la evaluación de riesgo, además, debe examinar en detalle las diferentes fases del negocio (Daza, 2016).

Se debe contar con un sistema de administración de riesgos que permita minimizar los costos y daños que estos causen, buscando con esto prevenir o evitar que se materialicen eventos que puedan afectar el desarrollo normal de los procesos y el cumplimiento de los objetivos empresariales. De acuerdo a Isaza (2018) los tipos de riesgos que se prevé evaluar son los siguientes:

- **Riesgo de control**

En esta clase de riesgo los sistemas de control interno que la empresa ejecuta, son determinantes, y que en ocasiones resultan poco suficientes para la aplicación y detección oportuna de deficiencias. Por tal causa es primordial que los directivos mantengan continuo monitoreo, verificación y retroalimenten los procesos de control interno.

- **Riesgo inherente**

Esta tipología de riesgo se relaciona únicamente con el rubro o giro del negocio del establecimiento, no tiene que ver con los sistemas de control interno que allí se estén aplicando; es decir que se encuentra al margen del accionar de la empresa puesto que proviene del ambiente que la rodea.

- **Riesgo de detección**

Los riesgos que se catalogan como de detección se vinculan con los procedimientos que desarrolla la empresa, se trata de la no detección de existencias de falencias en el proceso, por tanto, puede ser prevenida a través de determinadas iniciativas dependiendo del proceso que se trate.

- **Actividades de Control**

Son las políticas y los procedimientos que se deben seguir para lograr que las instrucciones de la administración que se relacionan con los riesgos y sus controles se cumplan; en otras palabras se trata de aquellas actividades que corresponden al cumplimiento de las políticas establecidas

para el adecuado funcionamiento de la empresa y su razón de ser es garantizar que los objetivos propuestos puedan ser alcanzados (Stevens, 2020).

La importancia de las actividades de control radica en sí mismas porque muestran la forma correcta en que deben ser realizadas las cosas, es decir que constituyen el medio más idóneo de llegar a las metas propuestas evitando desviaciones, dichas actividades son efectuadas por todos los colaboradores de una empresa (Lozano & Tenorio, 2015).

- **Información y comunicación**

La información y la comunicación forman parte de las características del control interno de una empresa. Ambos conceptos aluden al proceso de recopilar y distribuir información relacionada con los mecanismos de control a través de todas las dependencias de la entidad. Este proceso se hace efectivo cuando incluye sistemas de información que transmiten a cada funcionario las nociones básicas del manejo interno de los proyectos y de los procesos (Gómez, et al., 2021).

Otro de los componentes del control interno de una empresa es el monitoreo, que se refiere al mecanismo de auditoría por medio del cual se detectan fallas, se comprueba que los sistemas de control interno estén efectivamente diseñados y que continúen operando de manera adecuada. Esta característica del control interno comprende las actividades que realiza el personal de una compañía para asegurarse de que los controles están surtiendo efecto (Sánchez, 2017).

Estas actividades están diseñadas para abordar los eventos que se encontraron al evaluar el riesgo, para luego implementar las mejoras y monitorear su funcionamiento. Es un proceso en el cual se busca verificar la calidad de desempeño del control interno a través del tiempo. Se realiza por medio de la supervisión continua de jefes o líderes, así como por las evaluaciones periódicas que lleven a cabo la auditoría interna u órgano equivalente.

8.2.2 Rentabilidad

La definición que indica Minolta (2019) se utiliza para determinar si un negocio está produciendo suficientes beneficios para sostenerse y crecer o, por el contrario, está arrojando pérdidas. La rentabilidad puede calcularse para todas las líneas de negocio o por áreas de responsabilidad, divisiones o cualquier otra categorización que proceda.

La rentabilidad en el ámbito empresarial hace alusión a capacidad que posee un establecimiento para generar ingresos que desembolsos; generalmente es concebida como una magnitud o también como un índice que tiene relación directa con la forma en que es gestionada una organización (Eslava, 2016).

La rentabilidad como una expresión integral e importante en toda empresa, al analizarla se obtiene una valoración a una empresa respecto a su capacidad para producir beneficios y así financiar sus operaciones. Así tener un diagnóstico sobre la situación de una empresa, posibilita a los directivos tomar decisiones que maximicen el potencial de sus recursos, considerando que una decisión incorrecta genera graves dificultades que perjudican la mejora de la economía de la empresa.

8.2.2.1 Importancia de la rentabilidad

La importancia de la rentabilidad hace referencia al resultado que se obtiene tras realizar una inversión, de ahí que sea uno de las expresiones financieras de mayor relevancia, porque permite medir la capacidad de generar retornos de una inversión, normalmente se presenta en porcentaje y se mide con un horizonte temporal de un año. Toda empresa requiere reducir riesgos para disuadir la probabilidad o impacto de algún error y así elaborar una estrategia que permita rentabilizar la producción en su mayor expresión (Daza, 2016).

La rentabilidad es una métrica que sirve para todo tipo de instrumentos financieros, tanto de renta fija como de renta variable, pero también se utiliza como métrica para calcular el retorno de inversiones no financieras, como puede ser una inversión, es decir que sirve para evaluar la calidad de la administración que se mantiene en una empresa, se produce al combinar las características del entorno y la capacidad de la organización para generar riqueza, por tanto sirve para realizar comparaciones entre establecimientos (Aguirre, Barona y Gladys, 2019).

En base a las definiciones se destaca que la rentabilidad es importante porque es una medida de la idoneidad del manejo que se está dando a una empresa, se relaciona directamente con su capacidad de aprovechar los recursos y generar lucro a través con ello; al medirla se obtienen resultados valiosos que deben ser tomados en cuenta en la toma de decisiones.

Tipos de rentabilidad

De acuerdo a Eslava (2016) la rentabilidad se clasifica en los siguientes tipos:

- **Rentabilidad financiera**

La rentabilidad financiera comprende el beneficio que obtienen los socios de una empresa por haber invertido en una actividad económica, cuyo valor es proporcional al porcentaje de acciones que corresponda a cada socio. Se trata de una medida que muestra la información más relevante sobre las inversiones. Mientras mayor sea el resultado indica que la gestión es adecuada (Cantero & Leyva, 2016).

Esta rentabilidad muestra la capacidad de la empresa para generar ingresos con sus fondos. Esta información resulta de gran utilidad para los accionistas, los cuales pueden comparar este indicador con los de la competencia para analizar opciones de inversión dentro de un mismo sector. La rentabilidad financiera puede ser elevada al incrementar el margen de beneficio, con el aumento de las ventas manteniendo el margen e incurriendo en un mayor nivel de deuda.

8.2.2.2 Indicadores de rentabilidad

Los indicadores de rentabilidad en un negocio o una empresa son aquellos que sirven para determinar la efectividad del proyecto en la generación de riquezas, es decir, que permiten controlar la balanza de gastos y beneficios, y así garantizar el retorno. De acuerdo a Eslava (2016) la rentabilidad existente puede ser estimada utilizando los siguientes indicadores:

Para medir la rentabilidad, primero se calcula las ganancias antes del descuento por amortizaciones, depreciaciones, intereses e impuestos.

$$\text{Rentabilidad económica} = \frac{\text{Beneficio Bruto}}{\text{Recurso Totales}}$$

Dicho indicador es mejor conocido por sus siglas en inglés, EBITDA.

La fórmula del EBITDA es la siguiente:

$$\text{EBITDA} = \text{Ingresos} - \text{costes de los bienes vendidos} - \text{costes generales de administración}$$

O Alternativamente:

**EBITDA: Beneficio neto + Impuestos – Ingresos extraordinarios + Intereses -Ingresos
Financieros+ Depreciación + Amortización**

Este indicador permite acercamiento al nivel de rentabilidad que genera el negocio por su actividad económica. Por esa razón, se excluyen descuentos como los impuestos que no están relacionados a la operación comercial.

Según Eslava (2016) se conoce así al flujo neto de efectivo de la empresa antes de que se liquiden los impuestos y los gastos financieros.

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Beneficio Bruto}}{\text{Fondos Propios}}$$

8.2.2.3. Margen operacional

El margen operacional Aguirre et al., (2019) consiste en la relación entre ventas totales, de nuevo, y la utilidad operacional, por lo que mide el rendimiento de los activos operacionales de cara al desarrollo de su objeto social.

$$\text{Margen operacional} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$$

8.2.2.4. Margen bruto de utilidad

Consiste en la relación entre las ventas totales y a utilidad bruta, es decir, el porcentaje restante de los ingresos operacionales una vez descontado el costo de venta (Daza, 2016).

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costos de ventas}}{\text{Ventas}}$$

8.2.2.5. Margen neto de utilidad

El margen neto de utilidad Cantero y Leyva (2016) Consiste en la relación existente entre las ventas totales de la empresa (ingresos operacionales) y su utilidad neta. De ello dependerá la rentabilidad sobre los activos y el patrimonio.

$$\text{Margen neto} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

8.2.2.6. Rentabilidad sobre el patrimonio

El indicador de rentabilidad sobre el patrimonio de acuerdo a Eslava (2016) analiza la capacidad de la empresa para generar ganancias para los propietarios antes y después de hacer frente a los impuestos.

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

8.2.2.7. ¿Cómo calcular la rentabilidad?

Según Aguirre, et al., (2019) Para calcular la rentabilidad de una inversión debemos dividir la utilidad o ganancia obtenida o que se va a obtener entre la inversión realizada o que se va a realizar, y al resultado multiplicarlo por 100 para expresarlo en porcentajes:

$$\text{Rentabilidad} = (\text{Utilidad o Ganancia}/\text{Inversión})x100$$

8.2.2.8. Utilidad de la rentabilidad

De acuerdo a lo manifestado por Cantero y Leyva (2016) tener conocimiento sobre la rentabilidad implica saber qué porcentaje de los recursos invertidos se ha ganado o recuperado y, por tanto, qué tan bueno ha sido el desempeño de la inversión.

Mientras que conocer la rentabilidad de una inversión que aún no se ha realizado es decir la rentabilidad ofrecida o esperada, permite saber si la inversión es rentable, y qué porcentaje del dinero o capital que se va a invertir se va a ganar o recuperar y, por tanto, qué tan atractiva es para el inversionista.

8.2.3. Empresa comercial

Las empresas comerciales son aquellas cuyas principales características es que su rol o giro de negocio se basa en la compra venta de productos, es decir que asume la función de intermediación en los productores y consumidores. En base al volumen de comercialización pueden ser mayoristas o minoristas (Arguello et al., 2020).

Esta clase de empresa se dedica a poner al alcance de los consumidores los bienes que han adquirido de forma previa a otras empresas, en la actualidad algunas empresas cumplen el rol de producir y comercializar al mismo tiempo. Una empresa comercial de cualquier tipo y en cualquier sitio del mundo presenta una organización formada por persona dentro de diferentes niveles jerárquicos que realizan algo para alcanzar un fin, para tal efecto tiene que comercializar sus productos y tienen que innovar constantemente para asegurar su permanencia y crecimiento en el mercado (Navarro, 2019).

8.2.3.1. Comisariato

Desde una perspectiva general los comisariatos se definen como almacenes o tiendas que se dedican al comercio de productos de consumo masivo, donde los consumidores pueden seleccionar los bienes que quieren comprar, es decir que se mantiene el autoservicio, generalmente son ofertados a precios más bajos que en otros establecimientos (Calleja, 2016).

Se trata a establecimientos que efectúan acciones de compra y venta de una gran cantidad de productos que corresponden a diferentes líneas como alimenticias, de aseo, bazar, entre otros; generalmente la forma de expendio que se mantiene es el autoservicio (Arguello, Llumiguano, Gavilanez, & Torres, 2020).

Ventajas de un comisariato

Opera como un proveedor único, de manera que trata con los verdaderos proveedores y establece reglas estrictas para los productos solicitados, estándares en cuanto a calidad y precio, permitiendo la homogeneidad en lo que se ofrece al público. Establece las cantidades de materia prima que deben entregarse.

- Al actuar como proveedor único realiza pedidos en gran escala logrando bajar los costos para la empresa y, de nuevo, estandarizarlos, no sólo en calidad y cantidad sino también en precio.
- El resto de las áreas de la empresa se concentra en sus propias tareas sin preocuparse por la calidad, la higiene, la uniformidad y los costos del producto.
- Entrega a cada unidad del restaurante los alimentos procesados en la cantidad requerida y con la periodicidad necesaria para que nunca falten, se optimiza la logística.

8.4. Marco conceptual

8.4.1. Control interno

Según (Orellana, 2020) El control interno es un procedimiento que se enmarca en el control de recursos y activos de una empresa, y sirve para llevar un registro sobre su actividad y trazabilidad.

8.4.2. Respaldos del control interno

Según (Orellana, 2020) Así como se realiza un registro instantáneo de los recursos y actividades, es importante archivarlo para generar un expediente respecto a cada elemento controlado. Existen diferentes softwares de control interno que las empresas pueden contratar, o bien, una planilla de Microsoft Excel es suficiente, si es que está ordenada. Para evitar pérdidas, se puede comprar una nube virtual de almacenamiento y subir allí estos archivos para evitar su extravío. Si se tiene además el respaldo en papel con firmas de responsabilidad, es conveniente digitalizar estos documentos.

8.4.3. Objetivos del control interno

Según (Vergara, 2018) los objetivos del control interno son:

De tipo operacional porque se utiliza de manera eficaz y eficiente los recursos, financieros porque se da la creación y elaboración de los mismos, para mantener actualizada la información de la empresa, y debe ser legales, cumpliendo las disposiciones legales según corresponda.

8.4.4. Rentabilidad

Según (Regader, 2019) la rentabilidad es una métrica que sirve para todo tipo de instrumentos financieros, tanto de renta fija como de renta variable, pero también se utiliza como métrica para calcular el retorno de inversiones no financieras, como puede ser una inversión inmobiliaria.

La rentabilidad se utiliza principalmente para evaluar la solidez y la eficiencia de las empresas. Es una medida de la rentabilidad general y de qué tan bien el liderazgo de la empresa administra el dinero de sus acciones.

8.4.5. Rentabilidad comercial

Esta rentabilidad es calculada a través del cociente entre las ganancias procedentes de las ventas entre los recursos empleados en las propias ventas a lo largo de un plazo de tiempo de tiempo. La rentabilidad comercial, también denominada en numerosas ocasiones rentabilidad sobre ventas, se considera como una medida de evaluación de la calidad comercial de las organizaciones.

8.4.6. Manual de procedimientos

De acuerdo a Vivanco (2017) un manual de procedimientos es un documento que brinda información respecto a las distintas operaciones que realiza una organización, empresa o un departamento específico de ella. Es preparado por la misma institución u organización donde es utilizado y presenta su información de forma detallada, ordenada, sistematizada y comprensible.

8.4.7. Empresa

Una empresa es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación (Blanco, et al., 2020).

Según Arguello et al., (2020) A menudo la creación o formación de empresas responde a la necesidad de cubrir un servicio o una necesidad en un entorno determinado y mediante el cual

existe la posibilidad de salir beneficiado. Para ello, el emprendedor o el grupo de emprendedores reúne los recursos económicos y logísticos necesarios para poder afrontar dicho reto empresarial y cumplir los objetivos que se marquen y haciendo uso de los llamados factores productivos: trabajo, tierra y capital”.

8.5. Servicios de Rentas Internas (SRI)

El Servicio de Rentas Internas nació el 2 de diciembre de 1997 basándose en los principios de justicia y equidad, como respuesta a la alta evasión tributaria, alimentada por la ausencia casi total de cultura tributaria. Desde su creación se ha destacado por ser una institución independiente en la definición de políticas y estrategias de gestión que han permitido que se maneje con equilibrio, transparencia y firmeza en la toma de decisiones, aplicando de manera transparente tanto sus políticas como la legislación tributaria. Las funciones correspondientes de este organismo público son:

- Ejecutar la política tributaria aprobada por el Presidente de la República.
- Efectuar la determinación, recaudación y control de los tributos internos del Estado y de aquellos cuya administración no esté expresamente asignada por Ley a otra autoridad.
- Preparar estudios respecto de reformas a la legislación tributaria.
- Conocer y resolver las peticiones, reclamos, recursos y absolver las consultas que se propongan, de conformidad con la Ley.
- Emitir y anular títulos de crédito, notas de crédito y órdenes de cobro.
- Imponer sanciones de conformidad con la Ley.
- Establecer y mantener el sistema estadístico tributario nacional.
- Efectuar la cesión a título oneroso, de la cartera de títulos de crédito en forma total o parcial, previa autorización del Directorio y con sujeción a la Ley (SRI, 2021).

8.5.6. Normas y sistemas del control interno

La Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, dispone a este organismo, la regulación del funcionamiento del sistema de control, con la adaptación, expedición, aprobación y actualización de las Normas de Control Interno. A partir de este marco regulador, cada institución del Estado dictará las normas, políticas y manuales específicos que consideren necesarios para su gestión. Las Normas de Control Interno desarrolladas incluyen: normas

generales y otras específicas relacionadas con la administración financiera gubernamental, talento humano, tecnología de la información y administración de proyectos y recogen la utilización del marco integrado de control interno emitido por el Comité de Organizaciones que patrocina la Comisión Treadway (COSO), que plantea cinco componentes interrelacionados e integrados al proceso de administración, con la finalidad de ayudar a las entidades a lograr sus objetivos. (Estado, 2019)

Las Normas de Control Interno son concordantes con el marco legal vigente y están diseñadas bajo principios administrativos, disposiciones legales y normativa técnica pertinente. La actualización de las normas fue realizada con la participación, aporte y coordinación de usuarios internos y externos quienes proporcionaron información importante sobre áreas específicas de gestión, por tanto, es el resultado de un esfuerzo común. Es un documento que promueve el diseño, implantación y evaluación del sistema de control interno, que debe ser perfeccionado continuamente para incorporar el impacto de los nuevos avances y tendencias actuales en la administración, en beneficio de las instituciones del sector público, y de la sociedad en general, usuaria de los bienes y servicios que éstas proveen. (Estado, 2019).

8.5.7. COSO

Según (Solution, 2020) Es una organización compuesta por organismos privados, establecidos en los EEUU, dedicada a proporcionar un modelo común de orientación a las entidades sobre aspectos fundamentales de:

- Gestión ejecutiva y de gobierno
- Ética empresarial
- Control interno
- Gestión del riesgo empresarial
- Control de fraude
- Presentación de informes financieros.

El informe COSO concentró los distintos enfoques existentes en el ámbito mundial, en uno solo, definiendo al control interno como un modelo integrado a la gestión de las organizaciones, ejecutado por el personal de las entidades en sus distintos niveles jerárquicos; que promueve la honestidad y la responsabilidad y suministra seguridad razonable en el uso de los recursos para conseguir los objetivos de: impulsar el uso racional de estrategias, promover la eficiencia en las

operaciones, cumplir con las normativas aplicables y contar con una herramienta apropiada para prevenir errores e irregularidades. (Estado, 2019).

8.5.8. Norma Internacional de Auditoría (NIA 315)

Establece que hay que identificar y valorar cada uno de los riesgos de incorrección material siempre y cuando se tenga el conocimiento de la entidad y su entorno, y del control interno. (Pavón, Villa, Rueda, & Lomas, 2019).

La información que se puede obtener de la aplicación de procedimientos de valoración del riesgo y de las actividades relacionadas según la NIA 315 puede ser utilizada por el auditor como evidencia de auditoría para sustentar valoraciones de riesgos de incorrección material. El auditor tiene la elección de poder elegir entre los procedimientos que considere adecuado, ya sean, analíticos, sustantivos o pruebas de controles junto a los procedimientos de valoración de riesgo (Pavón et al., 2019)

8.5.9. Normas tributarias

Según Morales (2021) mediante Decreto ejecutivo N° 1292 con fecha 22 de abril 2021, el Presidente Constitucional de la República reforma el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno a continuación, los puntos más relevantes:

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

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS:

a. ¿Qué resultados reflejó el diagnóstico de la situación actual del control interno en el comisariato CASH MARKET?

Entre los resultados más relevantes que se obtuvo a través del diagnóstico de la situación actual del control interno en el Comisariato CASH MARKET efectuado a través de la entrevista y encuestas se apreció que no contaba con políticas definidas para el desarrollo de las actividades, inexistencia de la misión, visión, además que la rentabilidad no es óptima debido que no posee un buen apalancamiento financiero y no se dispone de un manual de control interno definido.

b. ¿Cuál fue el nivel de confianza y riesgo del control interno del Comisariato CASH MARKET del cantón La Maná?

Se evidencio que el nivel de riesgo se situó en moderado con el 72% y un riesgo moderado con el 28% en tanto que los hallazgos más relevantes fueron: la inexistencia de un manual de políticas y procedimientos, no cuenta con un plan de capacitación del personal, uso inadecuado de la tecnología por parte de los cajeros, no se elaboran estudios o informes sobre los riesgos, no disponen información sobre los proveedores, además de no contar con indicadores que permitan la medición de la rentabilidad financiera.

c. ¿Qué resultados reflejó el establecimiento de la incidencia efectuado a través de la matriz de entrada e indicadores de rentabilidad?

Los resultados de la matriz de doble entrada reflejaron que los ítems de la variable control interno presentaron en su mayoría respuestas poco favorecedoras en relación a: calificación de la rentabilidad, cumplimiento de obligaciones con terceros, aplicación de indicadores e información de los balances financieros del comisariato; de igual forma a través de los indicadores se evidenció que las deficiencias existentes en el control interno están incidiendo de forma negativa sobre la rentabilidad de la empresa, así lo reflejaron los resultados del margen bruto, operacional y neto que se ubicaron en 26%, 5.09% y 3.38% respectivamente. Por lo tanto, es necesaria la búsqueda de una solución que contribuya a mejorar el control interno y permita obtener mejores resultados en términos de rentabilidad.

d. ¿De qué manera la propuesta de un manual de políticas y procedimientos, beneficiará al comisariato CASH MARKET en el cantón La Maná?

El beneficio del manual de políticas y procedimientos en que el mismo ofrece orientación y guía para las actividades comerciales, políticas de compras, políticas de ventas, políticas del área de inventario, flujograma del proceso de cajero, recibimiento de mercadería que será de gran trascendencia para mejorar la rentabilidad del Comisariato CASH MARKET.

10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Según Ortega (2017) la metodología de la investigación es la disciplina que se encarga de definir, clasificar y sistematizar al conjunto de técnicas y sistemas que se utilizan en una investigación científica determinada. Existe un consenso sobre la validez de técnicas de investigación como la observación, la experimentación y la estadística basada en encuestas o cuestionarios.

A continuación, se detalla la metodología empleada en el desarrollo de la presente investigación:

10.1. Tipo de investigación

10.1.1. Investigación exploratoria

Según Arias (2020) la investigación exploratoria tiene como objetivo la aproximación a fenómenos novedosos. Siendo su objetivo obtener información que permita comprenderlos mejor; aunque posteriormente esta no sea concluyente.

La investigación fue de tipo exploratoria, en vista que se efectuó un acercamiento hacia la problemática identificada en el Comisariato CASH MARKET, se realizó una investigación bibliográfica en diversas fuentes secundarias; además se obtuvo información de fuentes primarias como la entrevista y encuestas, logrando explorar las variables en cuestión de manera más prolija y detallada.

10.1.2. Investigación descriptiva

Según Ortega (2017) este tipo de investigación tiene mucha utilidad a la hora de realizar estudios como, por ejemplo, cuando se desea conocer qué marca de gaseosa es más consumida

en un supermercado, donde solo interesa saber cuál es la más consumida, y no por qué es la más consumida.

Se enmarcó en este tipo de investigación porque se procedió a describir los resultados obtenidos en la entrevista, encuesta y la aplicación del control interno de manera clara y pormenorizada empleando valores absolutos y porcentuales para una mejor comprensión de los resultados obtenidos.

10.2. Métodos de investigación

10.2.1. Método científico

Según Máxima (2020) el método científico es uno de los procesos de investigación que, a través de una serie de pasos ordenados, permite llevar adelante un estudio, adquirir nuevos conocimientos o corroborar la veracidad de determinados fenómenos. El proceso puede repetirse varias veces a fin de corroborar la veracidad o no del resultado.

Fue de gran utilidad al momento de efectuarla fundamentación científico técnica, con información de criterio de varios autores que fueron de gran trascendencia para el desarrollo de la evaluación del control interno en el Comisariato CASH MARKET.

10.2.2. Método analítico

El método analítico o método empírico-analítico es un modelo de estudio científico basado en la experimentación directa y la lógica empírica. Es el más frecuentemente empleado en las ciencias, tanto en las ciencias naturales como en las ciencias sociales. Este método analiza el fenómeno que estudia, es decir, lo descompone en sus elementos básicos. Este método consiste en la aplicación de la experiencia directa (lo propuesto por el empirismo) a la obtención de pruebas para verificar o validar un razonamiento, a través de mecanismos verificables como estadísticas, la observación de fenómenos o la replicación experimental (Ortega, 2017).

Se utilizó el método analítico en el tratamiento de la información obtenida por medio de la encuesta y entrevista cuyos resultados fueron analizados de forma crítica y objetiva para seleccionar aspectos más relevantes para el diseño de los diversos apartados de la investigación y el desarrollo del control interno para el Comisariato CASH MARKET.

10.3. Técnicas e instrumentos de investigación

10.3.1. La observación

A través de la observación, consiguió mostrar y verificar las incidencias que tiene el comisariato CASH MARKET en el control interno, también se logró recopilar información que fue de gran ayuda para el desarrollo del proyecto de investigación.

10.3.2. La entrevista

Una entrevista es un intercambio de ideas u opiniones mediante una conversación que se da entre dos o más personas, todas las personas presentes en una entrevista dialogan sobre una cuestión determinada (Troncoso y Amaya, 2017).

Permitió determinar la situación actual del control interno en el comisariato, para este efecto se aplicó una entrevista a la gerente propietaria del CASH MARKET, cuyos resultados fueron de gran ayuda para conocer de manera detallada las deficiencias existentes.

10.3.3. La encuesta

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

La encuesta se aplicó a todo el personal del comisariato (empleados) también a clientes fijos del comisariato CASH MARKET, con el objetivo de conocer las opiniones de cada encuestado y obtener un conocimiento de los aspectos relacionados con la investigación con los datos reales constatamos las debilidades y falencias de la aplicación del control interno.

10.3.4. Cuestionarios de control interno

Es una herramienta de recolección de datos que una empresa les proporciona a sus empleados con el objetivo de realizar una auditoría y determinar cuáles son las áreas en las que se debe

enfocar una mejora. El objetivo de este cuestionario es ayudar a evaluar los controles generales e internos de una empresa. (Parra, 2021).

Se utilizó para comprender el grado de control interno en el comisariato. Donde se obtuvo la participación de los colaboradores (trabajadores) del comisariato donde se realizaron preguntas cerradas. Estas herramientas nos permiten observar y respaldar el control interno y brindar información para determinar el diagnóstico en el comisariato.

10.3.5. Población y muestra

Es un conjunto de individuos que viven en un preciso lugar. En términos sociológicos y biológicos, la población es vista como un grupo de elementos ya sean personas u organismos de determinada especie, que conviven en un espacio geográfico (Ortega, 2017).

La población que intervino en el desarrollo de la presente investigación se describió en la siguiente tabla:

Tabla 3. Población de la investigación

Población de intervienen en el comisariato		
Cargo	Población	Técnica
Gerente	1	entrevista
Cajera	2	encuesta
Despachador	3	encuesta
Clientes fijos	30	encuesta
Total	36	personas

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

10.3.5.1. Muestra

La muestra del presente proyecto de investigación estuvo constituida por la totalidad de la población, puesto que la misma fue menor a 100.

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se procedió a presentar los resultados obtenidos acorde a los objetivos específicos que rigen esta investigación:

11.1. Diagnóstico de la situación actual del control interno en el Comisariato CASH MARKET que refleje las principales deficiencias existentes

11.1.1. Entrevista aplicada a la gerente del comisariato CASH MARKET

Nombre del entrevistado: Loor Almeida Denisse Roxana

Cargo: Gerente

1. **¿El comisariato cuenta con políticas definidas para el desarrollo de las actividades?**
Específicamente no, debido que, como propietaria, efectúa un manejo casi empíricamente, guiado en la práctica y experiencia en observaciones de los hechos.
2. **¿Cuáles son las actividades que hace el comisariato CASH MARKET?**
Ventas de productos de consumo masivo, licores, librería y bazar y algunos productos complementarios y productos de primera necesidad.
3. **¿El comisariato cuenta con una misión y visión correctamente definidos?**
No se dispone de un direccionamiento estratégico conformado por una misión y visión en el comisariato.
4. **¿Se puede considerar que el comisariato CASH MARKET es un negocio rentable en estos últimos años?**
Si se considera un negocio rentable, pero esta consiente que falta invertir capital para ampliar su stock e innovación.
5. **¿Realizan inspecciones en el área de mercadería del comisariato?**
Si, se revisa el stock en el sistema y físico.
6. **¿Cree que el comisariato será más rentable si tiene los controles internos adecuados, especialmente a nivel del departamento de ventas?**
Si, efectivamente.
7. **¿Con que frecuencia realiza las compras de víveres de consumo masivo?**
Semanal / diario (productos que no se pueden mantener mucho tiempo guardados).
8. **¿El comisariato cuenta con un contador fijo o temporal?**
Solo se encarga el contador de recibir la documentación mensual, y el contador registra correctamente los ingresos y gastos al sistema.
9. **¿Cree que se mejorará la rentabilidad del comisariato con la implementación del manual de políticas y procedimientos?**
Si, ya que este manual ayudaría mucho al comisariato a sus actividades evitando las pérdidas de consumo masivos.

10. ¿Con que frecuencia inspecciona los productos más solicitados por sus clientes?

Semanal para evitar los faltantes de inventarios y mantenerse abastecidos para satisfacer las necesidades del cliente.

11. En su opinión, ¿Debería el comisariato implementar procedimientos de control en los ingresos de inventario?

Si, los cambios son buenos ya que debido al manejo de un buen inventario se puede registrar si hay un faltante o no de los consumos masivos.

12. ¿Cree usted que, si el comisariato no realiza un adecuado control sobre la mercadería, esto podría afectar su rentabilidad?

Si, en todos los aspectos;

- Insatisfacción de clientes
- Perdidas de mercadería
- Rentabilidad del negocio
- Hasta cierre del negocio

Análisis:

- A través de la entrevista realizada a la Ing. Loor Almeida Denisse Roxana, gerente del Comisariato CASH MARKET del cantón La Maná se pudo apreciar que no cuenta con políticas definidas para el desarrollo de las actividades, manteniendo un manejo casi empírico. También se pudo evidenciar la inexistencia de la misión, visión.
- Enfatizando que entre los aspectos positivo del establecimiento de las inspecciones frecuentes para la revisión del stock en el sistema y en físico y la disposición de la propietaria y colaboradores por contar con un manual de políticas y procedimiento que orienten el accionar del comisariato.
- En lo que respecta a la rentabilidad la entrevistada enfatizo que la rentabilidad no es óptima debido que no posee un buen apalancamiento financiero.
- Además, fue indispensable recalcar que en el comisariato no se dispone de un manual de control interno definido que contribuya con la consecución de los objetivos trazados por esta empresa relativamente joven.

11.1.2 Tabulación de la encuesta aplicada al personal que elabora el comisariato CASH MARKET.

1. ¿La empresa cuenta con un direccionamiento estratégico?

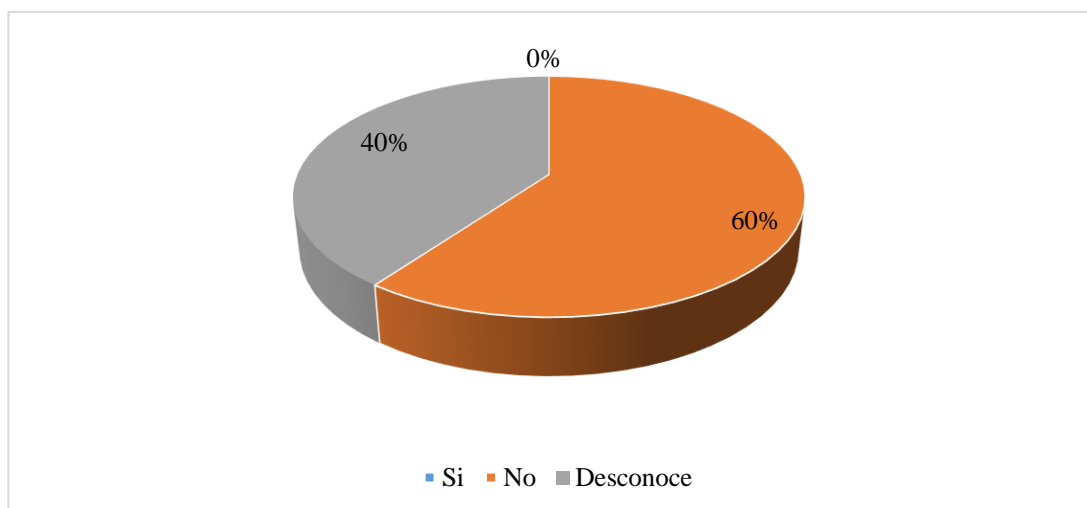
Tabla 4. Direccionamiento estratégico

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	0%
No	1	60%
Desconoce	1	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Figura 4. Direccionamiento estratégico



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis de interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta el 60% manifestó que la empresa no cuenta con un direccionamiento estratégico, mientras que el 40% desconoce sobre el tema; aquellos porcentajes permitieron apreciar que en la empresa CASH MARKET no se ha definido elementos tales como la misión, visión, valores y políticas así lo afirmó la mayoría de colaboradores a los cuales se aplicó la encuesta. Es importante mencionar que la falta de direccionamiento genera desorientación en la realización de las actividades y cumplimiento de objetivos empresariales.

2. ¿La empresa CASH MARKET cuenta con una estructura organizacional claramente definida?

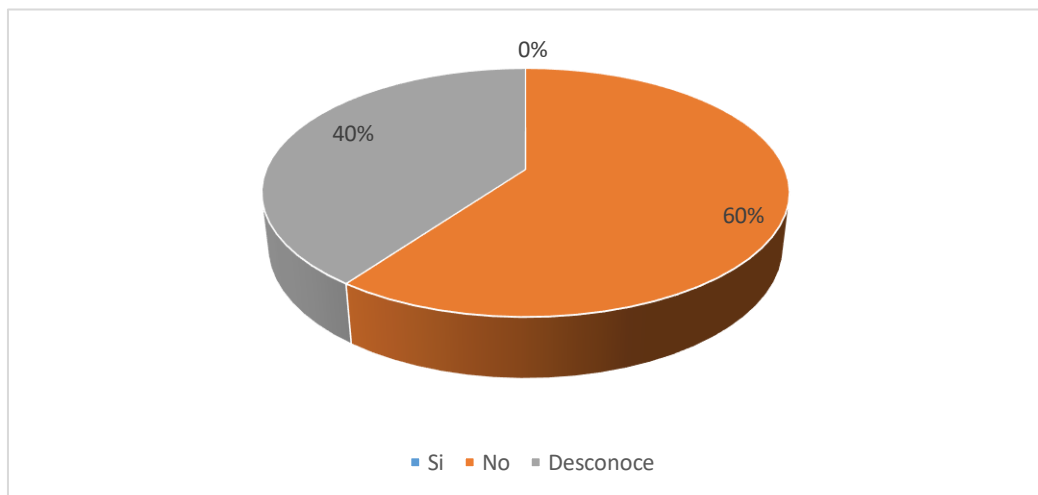
Tabla 5. Estructura organizacional

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	60%
Tal vez	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Figura 5. Estructura organizacional



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis de interpretación:

De acuerdo a los resultados expuestos en la figura se observa que el 60% de encuestados manifestó que la empresa no cuenta con una estructura organizacional definida, el 40% desconoce; los porcentajes obtenidos revelaron que la empresa CASH MARKET no cuenta con una herramienta que delimite las responsabilidades, jerarquías y tareas de manera formal a causa de ello los colaboradores no tienen claro cuáles son sus atribuciones.

3. ¿En el Comisariato CASH MARKET existen políticas y procedimientos para la realización de actividades?

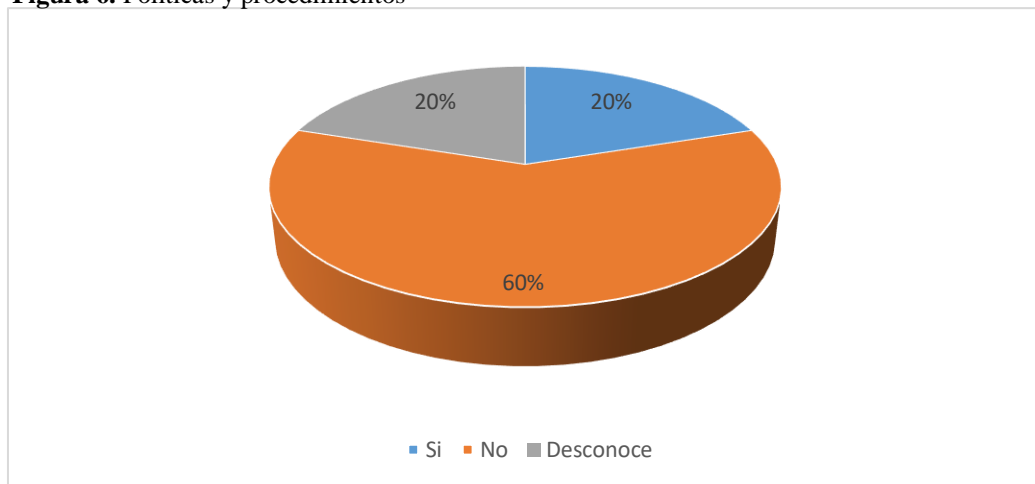
Tabla 6. Políticas y procedimientos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	3	60%
Desconoce	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Figura 6. Políticas y procedimientos



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis de interpretación:

Como se aprecia en la figura el 60% de encuestados manifestaron que en la empresa no se han definido políticas y procedimientos; mientras que el 20% señaló que sí; por último, el 20% respondió desconocer; los resultados de la encuesta revelaron que en la empresa CASH MARKET los colaboradores no disponen de políticas y procedimientos formalmente establecidos que orienten su accionar y permitan un adecuado desarrollo de actividades. Esta situación genera incertidumbre y en ocasiones confusión entre el personal puesto que desconocen cómo proceder frente a determinadas situaciones.

4. ¿De qué forma calificaría la rentabilidad del comisariato CASH MARKET?

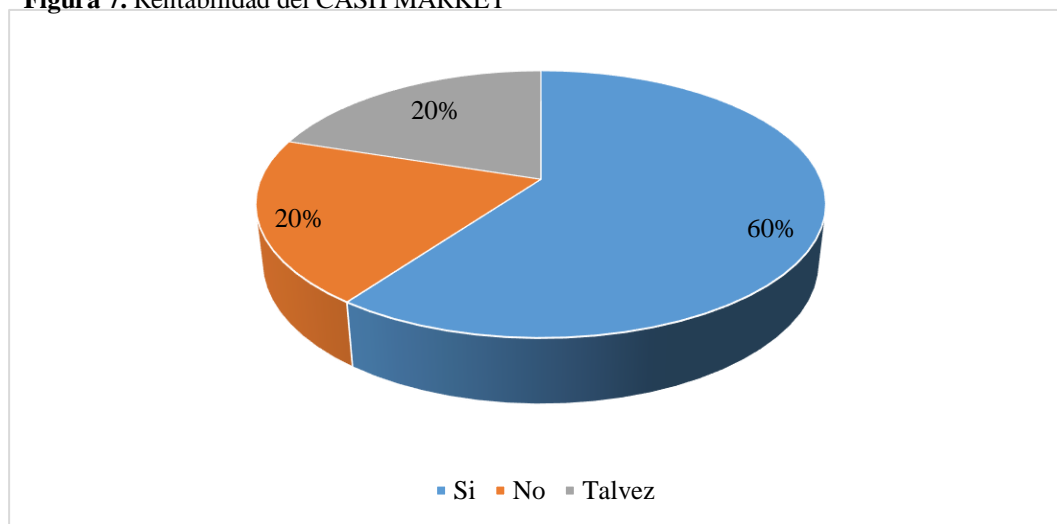
Tabla 7. Rentabilidad del CASH MARKET

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Baja	1	20%
Media	3	60%
Alta	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Figura 7. Rentabilidad del CASH MARKET



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis de interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, el 20% manifestó que la rentabilidad del Comisariato CASH MARKET es baja; mientras que el 60% concuerda que es media; y el 20% alta. De los porcentajes anteriores se reflejó que la rentabilidad de la empresa no se encuentra en un punto óptimo así lo corroboró la mayoría de colaboradores. Es importante mencionar que la rentabilidad es un factor primordial para la empresa en el cual influyen varios aspectos que podrían estar influyendo negativamente e impidiendo que se alcance los objetivos esperados.

5. ¿El comisariato cumple oportunamente sus obligaciones con terceros (¿proveedores y entidades financieras)?

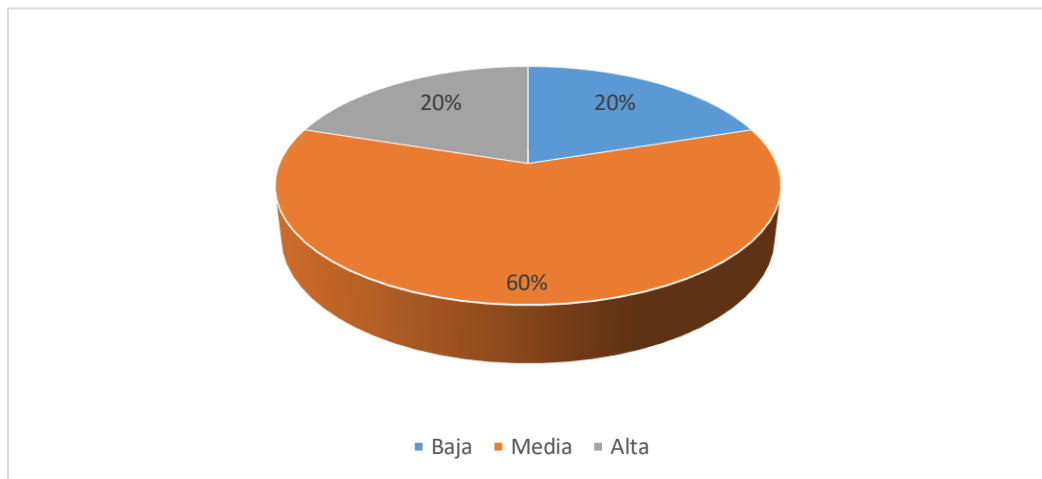
Tabla 8. Cumplimiento de obligaciones con terceros

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	1	20%
Desconoce	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Figura 8. Cumplimiento de obligaciones con terceros



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras.

Análisis de interpretación:

Se puede observar a través de la figura que el 60% de los encuestados coinciden que el comisariato si cumple con sus obligaciones; el 20% manifestó que no; mientras que el 20% restante desconocen; la información obtenida reflejó que la empresa si se preocupa por cumplir de forma oportuna con sus obligaciones contraídas con los proveedores y las entidades financieras, en este sentido se remarca que los proveedores son el punto clave para desarrollar la actividad económica en el CASH MARKET, de igual forma cumplir con los pagos con entidades financieras permite mantener un buen historial crediticio al mismo tiempo que no se generan intereses que pueden mermar la rentabilidad.

6. ¿El Comisariato cuenta con un modelo de sistema de control interno?

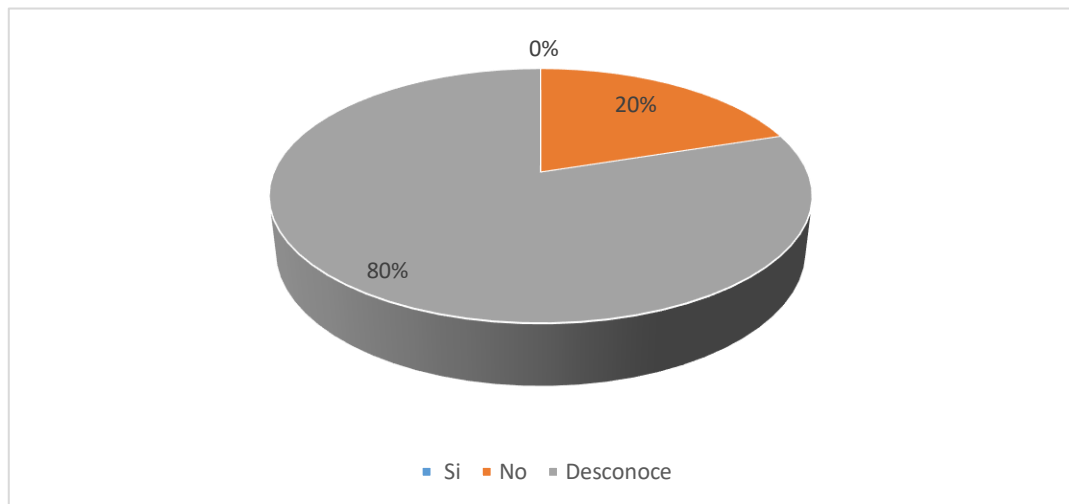
Tabla 9. Control interno

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	1	20%
Desconoce	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Figura 9. Control interno



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis de interpretación:

Según la información contenida en la figura se puede observar que el 80% de los encuestados desconoce si la empresa cuenta con un modelo de control interno; a diferencia el 20% afirma que no; en base a los resultados de la encuesta se determinó que existe desconocimiento sobre el control interno, aquello evidencia que no existe un manejo adecuado de este proceso, situación que pone en riesgo a la empresa CASH MARKET, lo cual puede derivar en serios inconvenientes puesto que no se está precautelando los recursos de la empresa.

7. ¿Se utiliza indicadores para medir la rentabilidad en el Comisariato CASH MARKET?

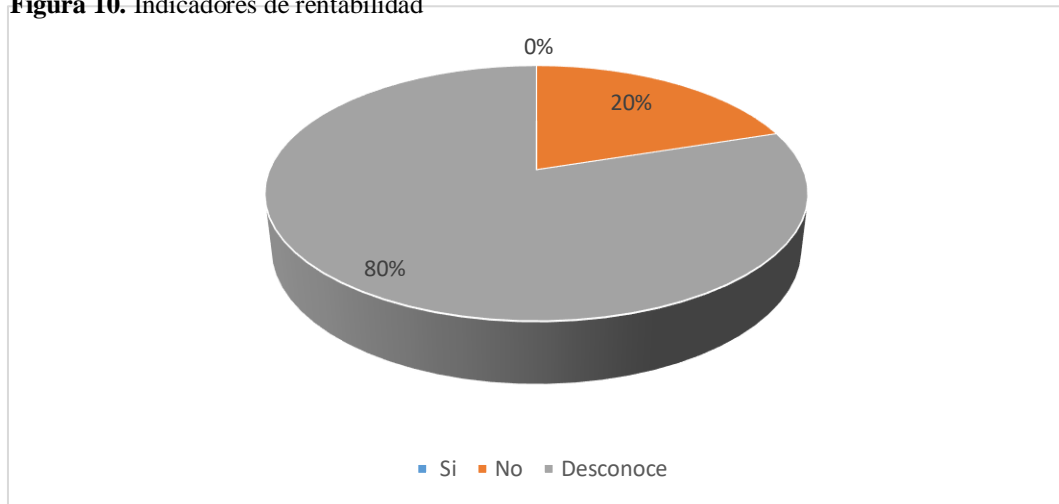
Tabla 10. Indicadores de rentabilidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	1	20%
Desconoce	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Figura 10. Indicadores de rentabilidad



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis de interpretación:

De acuerdo a los datos arrojados en las encuestas el 80% desconoce sobre el tema que se les consultó, el 20% afirmó que no cuentan con indicadores de rentabilidad; los porcentajes expuestos dejaron en claro que la empresa CASH MARKET no dispone de indicadores de rentabilidad que les permitan monitorear el manejo que se está dando a los recursos y la capacidad de la empresa para generar ingresos en determinado periodo de tiempo.

8. ¿Considera usted que los Estados Financieros en el Comisariato CASH MARKET reflejan la situación real de la empresa?

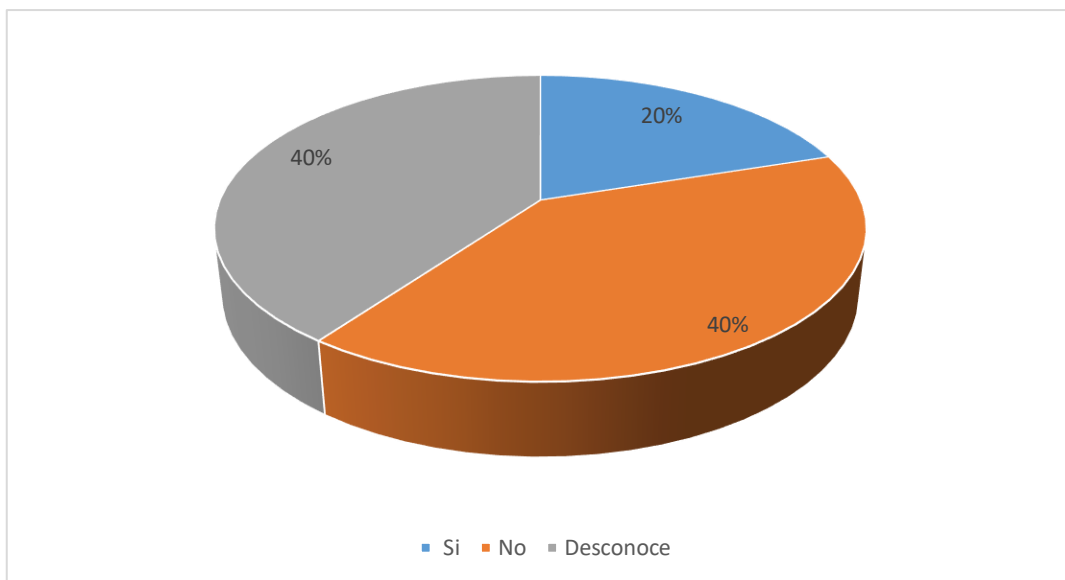
Tabla 11. Estados financieros

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	2	40%
Desconoce	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Figura 11. Estados financieros



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis de interpretación:

Se puede analizar que el 40% de los encuestados concuerda en que los estados financieros no demuestran la situación actual de la empresa; el otro 40% no tiene conocimiento acerca del tema y el 20% si; de los resultados arrojados por las encuestas se evidenció que la mayor parte de colaboradores del CASH MARKET consideró que los estados financieros presentan inconsistencias que impiden que la situación real de la empresa sea reflejada, este aspecto representa una barrera.

9. ¿Se realizan capacitaciones a los empleados del establecimiento?

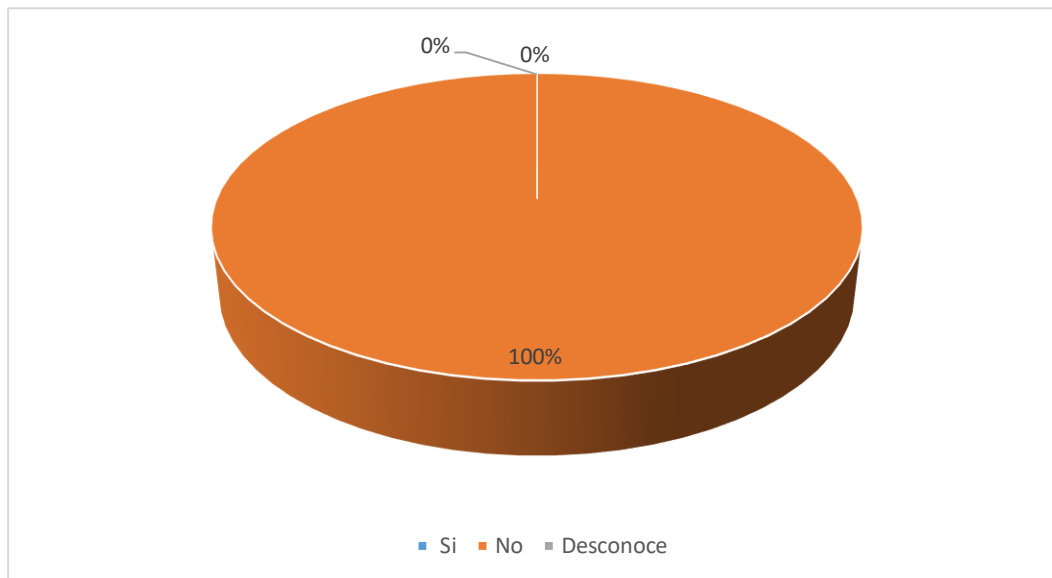
Tabla 12. Capacitaciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	0%
No	0	100%
Desconoce	1	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Figura 12. Capacitaciones



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis de interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que la totalidad de encuestados correspondiente a 5 personas manifestó que la empresa no capacita al personal; la información anterior dejó en claro que en CASH MARKET no se ha dado el debido interés a la formación y desarrollo de los colaboradores, puesto que no se brinda capacitaciones a los colaboradores, siendo aquel un aspecto fundamental para el adecuado desarrollo de las actividades que corresponden a cada cargo.

10. ¿Las operaciones de compra y venta en CASH MARKET se realizan con los debidos documentos de sustento?

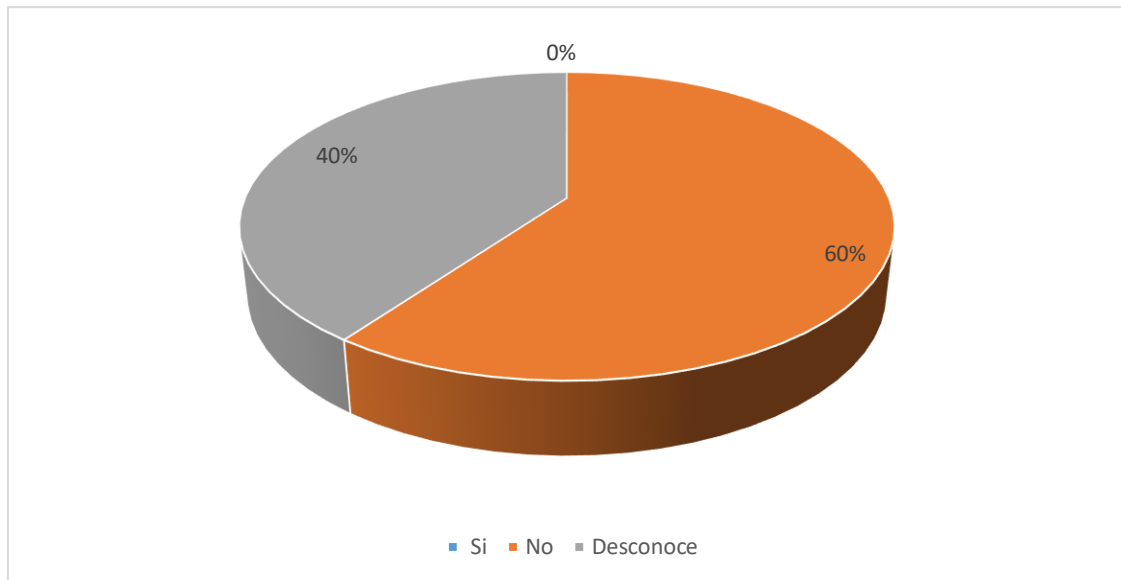
Tabla 13. Documentación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	1	20%
Desconoce	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Figura 13. Documentación



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis de interpretación:

Según el gráfico el 60% de los encuestados las operaciones de compra y venta no se realizan de forma adecuada con los documentos de sustentación; mientras que el 40% desconoce sobre el tema; de los resultados anteriores se establece que existe un débil control sobre las operaciones de compra y venta y la forma en que son efectuadas, dicha situación podría generar errores o confusiones que perjudican procesos claves en CASH MARKET como ventas o compras.

11. ¿Cree que sería necesario contar con un manual de políticas y procedimientos de control interno en CASH MARKET?

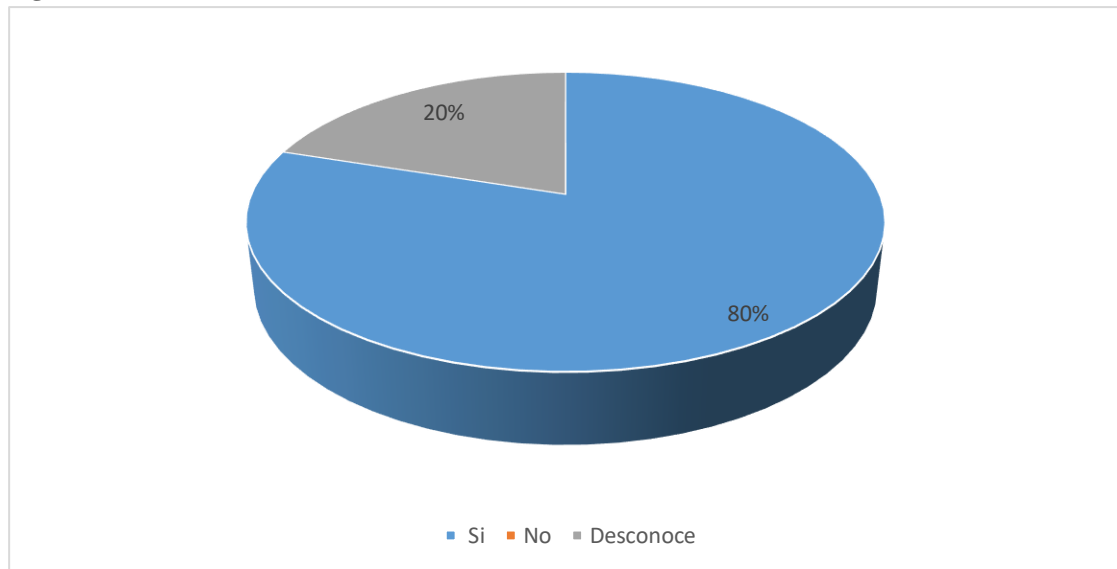
Tabla 11. Área laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	0	0%
Desconoce	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Figura 14. Área laboral



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis de interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que el 80% de los encuestados concuerda que si sería necesario contar con políticas y procedimientos de control interno; a diferencia del otro 20% desconoce si resultaría beneficioso. De lo anterior se determina que la mayoría de colaboradores de CASH MARKET tiene expectativas positivas acerca de las políticas y procedimientos de control interno, en vista que les permitiría desarrollar sus actividades de forma más coherente y segura, es decir que brindan un marco estandarizado sobre el funcionamiento integral de la empresa.

11.1.3. Tabulación de la encuesta aplicada a los clientes fijos del comisariato CASH MARKET

1. ¿Cómo calificaría la atención recibida de los empleados en el comisariato CASH MARKET?

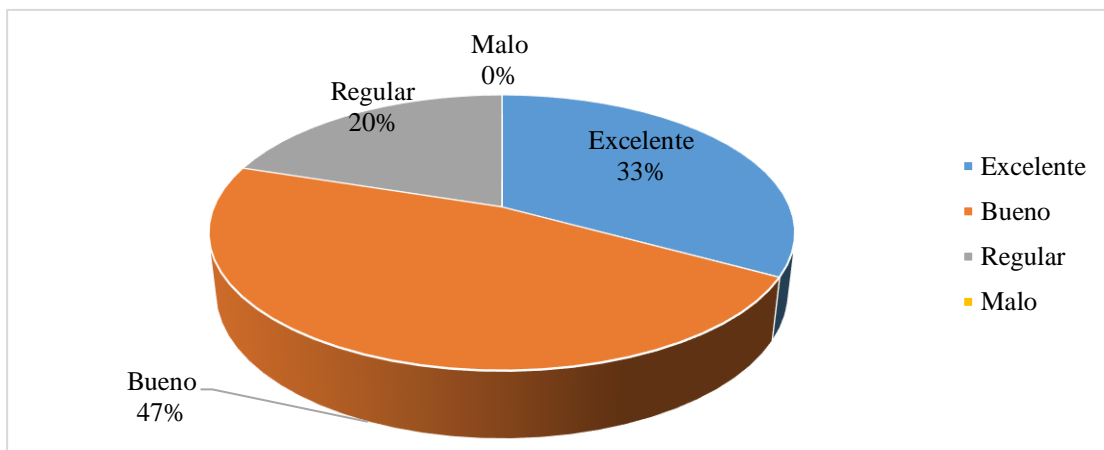
Tabla 14. Atención recibida

Opción	Frecuencia	%
Excelente	10	34
Bueno	14	47
Regular	6	20
Malo	0	0
Total.	30	100%

Fuente: Encuesta clientes del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Figura 15. Atención recibida



Fuente: Encuesta clientes del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis e interpretación

Un 33% que equivale a las 10 personas están de acuerdo que la atención al cliente es muy excelente, el 47% de las 14 personas encuestadas piensan que es bueno la atención, mientras tanto el 20% de las 6 personas encuestadas demuestran que la atención al cliente afirma que es regular, existiendo clientes satisfechos pero también hay una cantidad considerable de clientes inconformes, por lo que se recomienda que traten de mejorar en esta área para poder atraer más clientes aumentando y así las ventas tendrán un mejor ingreso en el comisariato.

2. ¿Cree que se debería hacer un seguimiento rutinario en el comisariato?

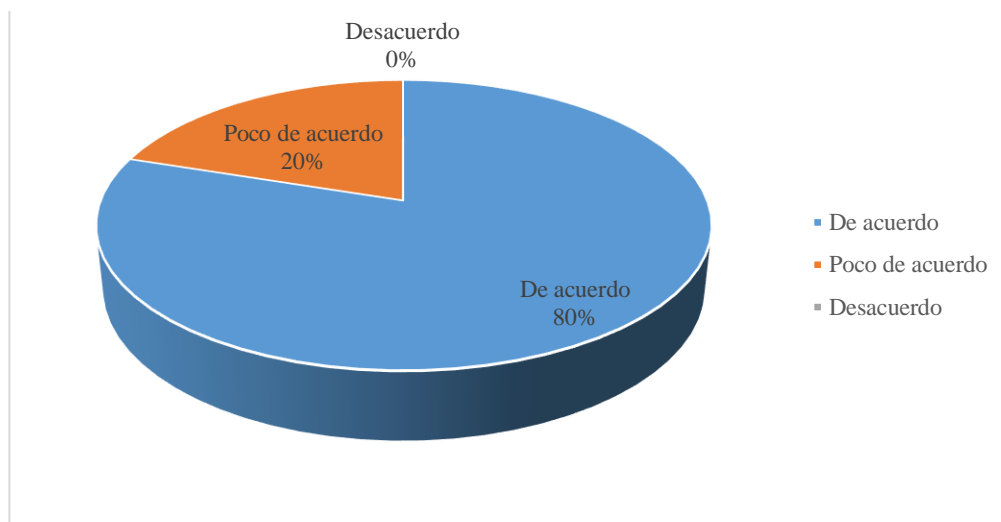
Tabla 15. Seguimiento

Opción	Frecuencia	%
De Acuerdo	10	34
Poco de acuerdo	14	47
Desacuerdo	6	20
Total.	30	100%

Fuente: Encuesta clientes del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Figura 16. Seguimiento



Fuente: Encuesta clientes del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis e interpretación

El 80% equivale a las 24 personas encuestadas creen que facilita la supervisión diaria, el 20% de las personas expresado por las ventas generadas hay poco interés en tener o no tal supervisión. Estos resultados en muchas ocasiones suelen ser generadas por el desconocimiento sobre esta actividad.

3. ¿Cree usted que hay suficiente mercadería en stock para satisfacer a los pedidos?

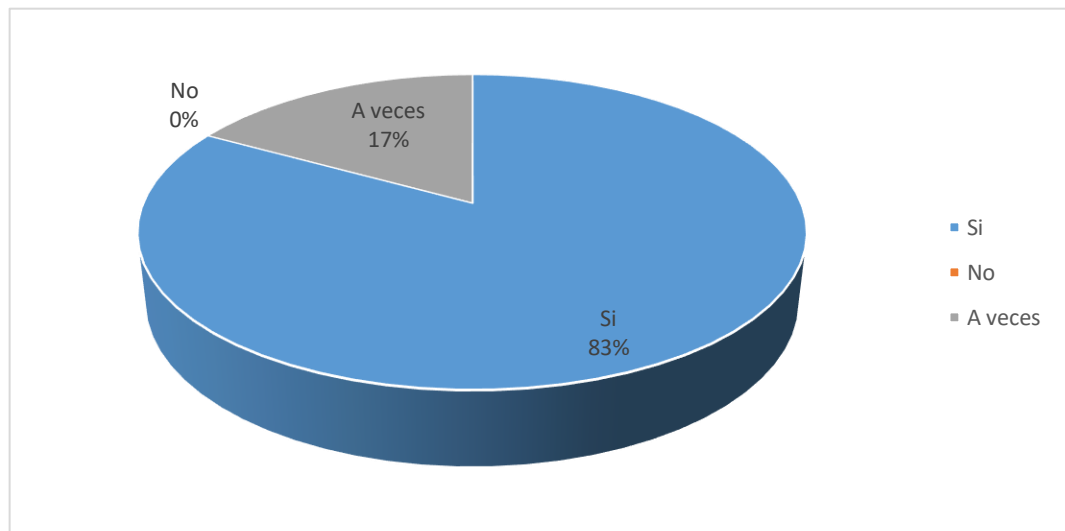
Tabla 16. Mercadería en stock

Opción	Frecuencia	%
Si	25	83%
No	0	0%
A veces	5	17
Total.	30	100%

Fuente: Encuesta clientes del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Figura 17. Mercadería



Fuente: Encuesta clientes del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis e interpretación

El 17% de los encuestados equivale a las 5 personas a veces encuentra productos que satisfacen sus necesidades, mientras que el 83% considera que si existe suficiente mercadería en stock. El comisariato tiene una variedad de productos, lo que demuestra es por eso que no siempre se puede satisfacer al 100% a los consumidores, pero tienen que ofrecer un poco más para que los clientes puedan seleccionar sus productos.

4. ¿Cree que se debería elaborar el manual de políticas y procedimientos para el comisariato CASH MARKET?

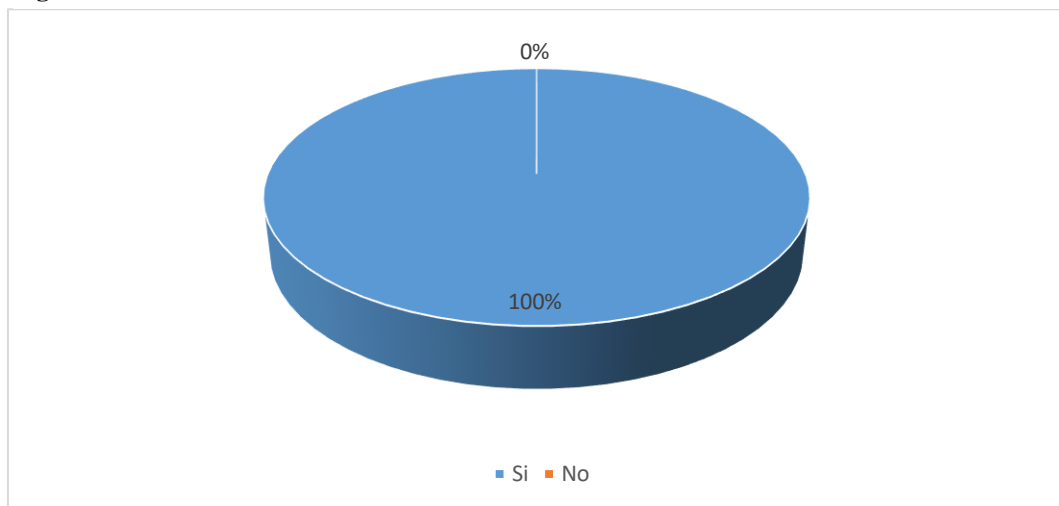
Tabla 17. Necesidad de un manual

Opción	Frecuencia	%
Si	30	100
No	-	-
Total.	30	100%

Fuente: Encuesta clientes del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Figura 18. Necesidad de un manual



Fuente: Encuesta clientes del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis e interpretación

Del 100% correspondiente las 30 personas encuestadas, todos estuvieron de acuerdo en que si se debe implementar el modelo de políticas y procedimientos. Este resultado fue muy relevante puesto que se apreció que si hay una buena disposición para la aplicación de la propuesta.

5. ¿Cómo califica los servicios que brindados el comisariato CASH MARKET?

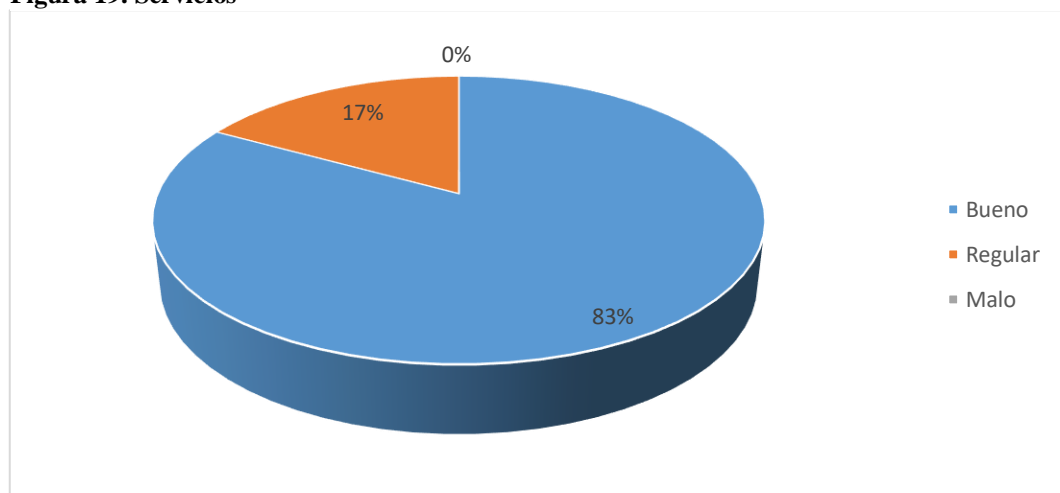
Tabla 18. Calificación de los servicios

Opción	Frecuencia	%
Bueno	25	83
Regular	5	17
Total.	30	100%

Fuente: Encuesta clientes del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Figura 19. Servicios



Fuente: Encuesta clientes del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis e interpretación

El 83% equivalente a 25 opinan que el servicio que brinda el comisariato es muy bueno, el 17% equivale a 5 personas fue calificado como regular.

A partir de la representación gráfica, se pudo verificar que la mayoría de los encuestados opinan que el servicio que brinda el comisariato es bueno debido a que reciben un buen trato de atención por parte del personal de ventas, siendo este un aspecto positivo para el comisariato.

6. ¿El comisariato ofrece un mayor descuento en los productos al realizar compras al contado?

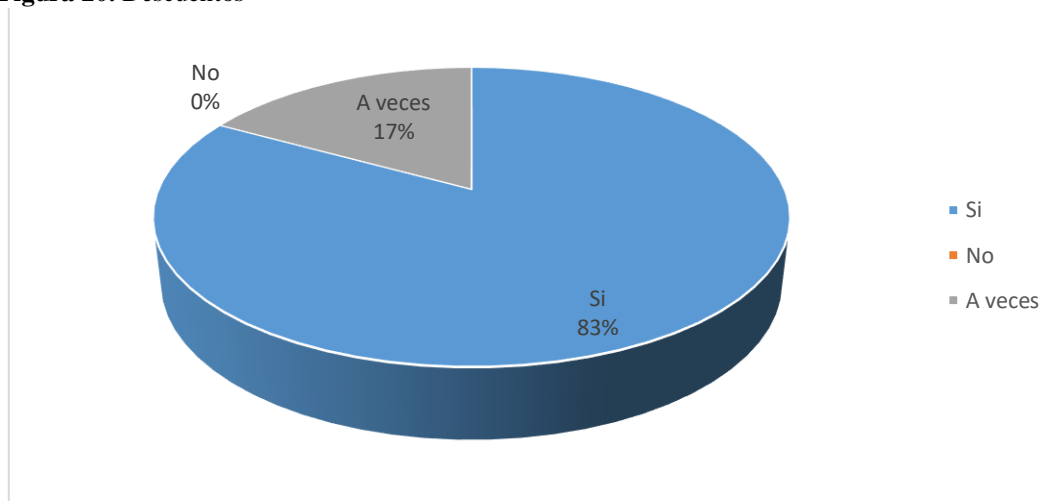
Tabla 19. Descuentos de los servicios

Opción	Frecuencia	%
Si	25	83
A veces	5	17
No	0	0
Total.	30	100%

Fuente: Encuesta clientes del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Figura 20. Descuentos



Fuente: Encuesta clientes del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis e interpretación

Con los datos obtenidos, 83% que equivale a 25 personas opina que el servicio que brinda el comisariato que si reciben descuento por parte del comisariato y el 17% de las personas encuestadas frecuentemente ha recibido descuento por parte del comisariato. De esto se puede concluir que la mayoría de las personas son clientes permanentes del comisariato les otorga un descuento en sus compras. Al mismo tiempo, algunos clientes habituales se les otorgan un descuento por compras en efectivo lo que indica que el comisariato debe establecerse una política de descuento en el beneficio de los clientes.

7. ¿Cancela sus facturas de crédito dentro de los plazos establecidos en el comisariato?

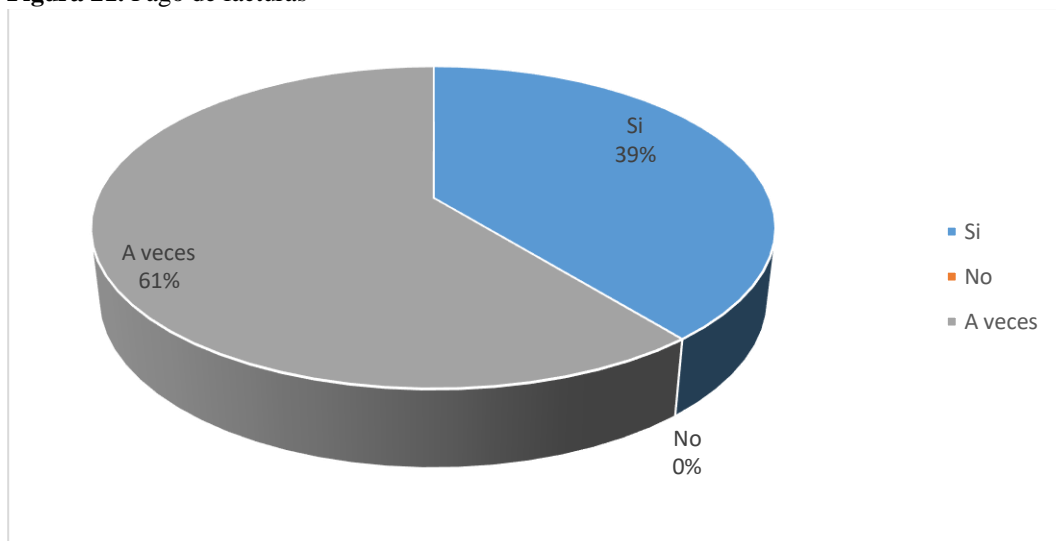
Tabla 20. Cancelación de facturas

Opción	Frecuencia	%
Si	27	90
A veces	3	10
Total.	30	100%

Fuente: Encuesta clientes del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Figura 21. Pago de facturas



Fuente: Encuesta clientes del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis e interpretación

Sobre la base de la encuesta realizada el 90% equivale a las 27 personas siempre pagaron contantemente sus facturas de crédito en los plazos establecidos por el comisariato, tan solo el 10% equivalente a 3 personas a veces lo hacen. Se puede inferir que el comisariato tiene buenos clientes porque la mayoría cancela su factura dentro del plazo establecido por el vendedor.

8. ¿Los productos y servicios que actualmente le ofrece el comisariato le satisface sus necesidades?

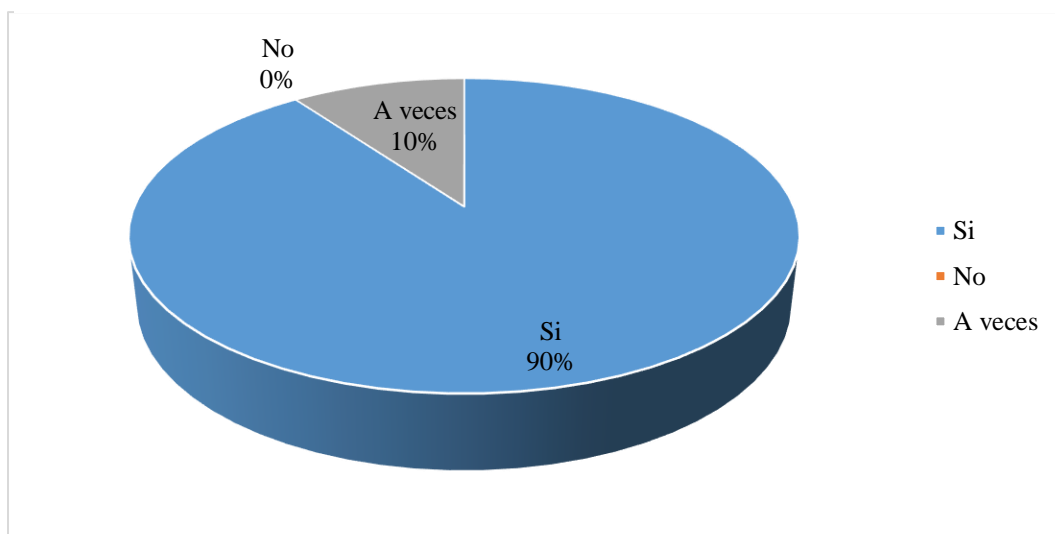
Tabla 21. Productos que oferta

Opción	Frecuencia	%
Si	27	90
No	3	10
Total.	30	100%

Fuente: Encuesta clientes del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Figura 22. Servicios



Fuente: Encuesta clientes del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis e interpretación

De 30 encuestadas, el 90% dice que los productos y servicios que ofrece en el comisariato satisfacen sus necesidades, el 10% respondió que a veces no satisface sus necesidades. Con los resultados obtenidos se puede decir si se puede aplicar la estrategia de enfocarse en la calidad del servicio debido a que la mayoría de los clientes no están satisfechos con los productos y servicios que ofrece el comisariato.

9. ¿La infraestructura con la que cuenta el comisariato es?

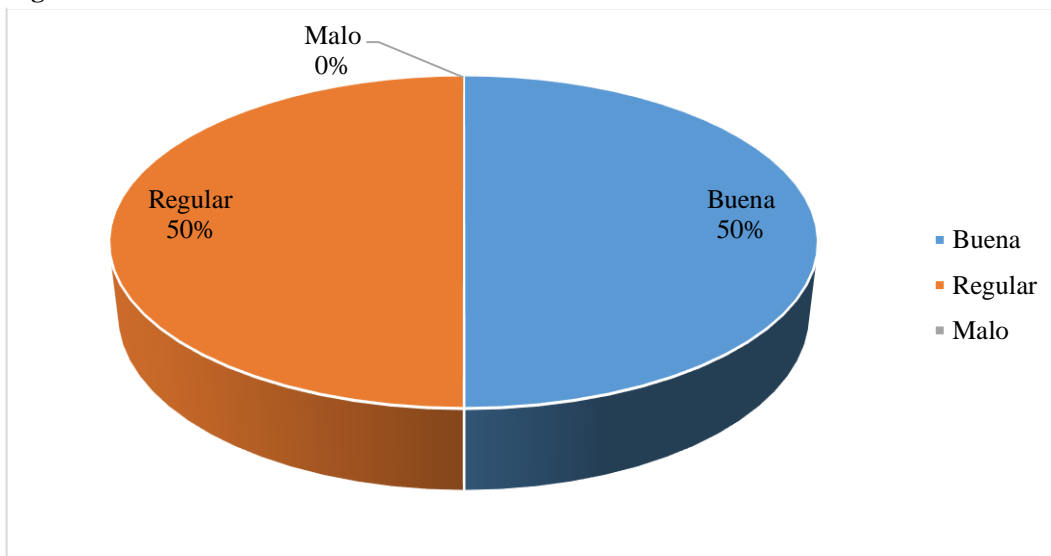
Tabla 22. Infraestructura del comisariato

Opción	Frecuencia	%
Bueno	15	50
Regular	15	50
Malo	0	0
Total.	30	100%

Fuente: Encuesta clientes del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Figura 23. Infraestructura



Fuente: Encuesta clientes del Comisariato CASH MARKET.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis e interpretación

De los 30 encuestados, el 50% manifestó que la infraestructura del comisariato es muy buena y el 50% dijo que la infraestructura es regular normalmente y es aceptable. Hemos considerado que la mayoría de los clientes consideran que la infraestructura del comisariato es buena, excelente ya que realizan renovaciones periódicamente.

11.1.4. Resultados de las encuestas realizadas

Luego de la tabulación de las encuestas realizadas se determinó lo siguiente:

- Al parecer el comisariato CASH MARKET si cuenta con el modelo de control interno, pero no lo utilizan en todas las áreas, en la cual que no le permite identificar los riesgos, se le recomendaría hacer uso del sistema de control interno para minimizar el riesgo.
- Por otro lado, también se puede observar que el comisariato no cuenta con un manual de políticas y procedimientos para sus empleados por lo cual implica un riesgo para el comisariato porque los empleados no pueden realizar sus actividades perfectamente sin esta guía, derivado del hecho de que en caso excepcionales las tareas y actividades de forma correcta.
- Finalmente, el comisariato CASH MARKET si cuenta con un sistema llamado IFASPOS 2018 (sistema administrativo financiero integrado) por la cual el sistema no se lo utiliza al 100% debido a que todos informes de pago a los proveedores se lo realizan manualmente, y esto hace que no se tenga actualizada la información inmediata.

11.2. Evaluar los procedimientos de control interno mediante la aplicación de la metodología del COSO I.

	<p>Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001</p>
<p>Razón social: Comisariato Cash Market Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo</p>	
<p align="center">CONTROL INTERNO EN EL COMISARIATO CASH MARKET</p>	
<p>REF/</p>	<p>CONTENIDO</p>
<p>FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR</p>	
<p>AB-1</p>	<p>Carta de presentación</p>
<p>AB-2</p>	<p>Visita y reconocimiento de la empresa</p>
<p>FASE II: PLANIFICACIÓN</p>	
<p>AC-1</p>	<p>Matriz de análisis FODA</p>
<p>AC-2</p>	<p>Aplicación del cuestionario de control interno</p>
<p>AC-3</p>	<p>Medición del riesgo de control interno</p>
<p>AC-4</p>	<p>Presentación de los hallazgos de la auditoria</p>
<p>FASE III: EJECUCIÓN</p>	
<p>AD-2</p>	<p>Calculo de los indicadores de rentabilidad</p>
<p>FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</p>	
<p>AE-1</p>	<p>Informe de control interno</p>

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Tabla 23. Marca de auditoria

MARCAS	SIGNIFICADO
Ⓞ	Verificado
Ω	Socializado
Φ	Revisado
®	Realizado
⊞	Totalizado
Ŝ	Resultados

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

NEA # 7: Planificación control interno

Tabla 24. Abreviatura de palabras y significado

CP	Carta de presentación
VRE	Visita y reconocimiento de la empresa
MF	Matriz de análisis FODA
LU	Logo y Ubicación
ACI	Aplicación del cuestionario del control interno
EAC	Entorno o ambiente de control
ER	Evaluación de riesgo
AC	Actividades de control
IC	Información y comunicación
SM	Supervisión y monitoreo
MRC	Matriz de riesgo y confianza
NRC	Nivel de riesgo y confianza
H	Hallazgos
IF	Indicadores financieros
ICI	Informe de control interno

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

NEA # 7: Planificación control interno

11.2.1. Fase I: conocimiento preliminar

Objetivos

- Autorizar la información relacionada al comisariato CASH MARKET, para que nos permita utilizar documentación como fuente de ayuda.
- Requerir al comisariato, la información necesaria como misión, visión, lista de clientes y proveedores.

Tabla 25. Fase de conocimiento preliminar

N°	DESCRIPCIÓN	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Enviar una carta de notificación a la gerente propietaria del comisariato CASH MARKET con el objetivo de notificar el inicio de la revisión del control interno y brindar información relevante utilizada en la misma.	AB-1	CH&O	10-01-2022
2	Realizar una visita preliminar a las instalaciones del comisariato y preparar el informe.	AB-2	CH&O	10-02-2022

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

NEA # 7: Planificación control interno

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	PT#: AB-1
		Marca: Ω:socializado
		Fecha: 10/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

CONTROL INTERNO EN EL COMISARIATO CASH MARKET

Carta de presentación

Ing. Denisse Loor

GERENTA PROPIETARIA DEL COMISARIATO CASH MARKET

Presente.

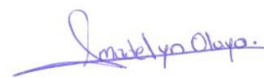
De nuestras consideraciones

Por medio de este presente es para solicitarle de la manera más comedida que, nos de su autorización para la realización de una evaluación de control interno en el comisariato que usted dirige, con la finalidad de conocer la rentabilidad del mismo,

La inspección se llevará a cabo con la más estricta confidencialidad, al mismo tiempo que crea la capacidad de detectar oportunidades en beneficio del comisariato y sugerencia útiles y oportunos para la entidad.



Chiguano Pilatasig Erika Vanessa
 C.C: 1250940978



Olaya Vera Madelyn Michelle
 C.C.:1726445511

NEA # 7: Planificación control interno

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	PT#: AB-2
		Marca: Ω: socializado
		Fecha: 10/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

VISITA Y RECONOCIMIENTO DEL COMISARIATO CASH MARKET

Antecedentes

Se efectúa la visita al comisariato CASH MARKET del cantón La Maná, provincia el Cotopaxi parroquia el Carmen, el día 13 de enero del 2022 aproximadamente a las 12:30 p.m. en la compañía de la Ing. Denisse Loor propietaria del comisariato CASH MARKET quien procedió a dar explicaciones sobre el comisariato y presentarnos al personal con el cual tendremos mayor información para la realización de la auditoria del control interno.

Antecedente de la empresa

El comisariato CASH MARKET, dedicada a la venta de productos de insumos masivos, sin embargo el comisariato a pesar de contar experiencia dentro del sector comercial no cuenta con un manual de funciones y procedimientos que le permita detectar la falencia dentro del comisariato.

La gerente es la encargada de nivelar y decretar los requisitos éticos, y las cualidades necesarias que deben reunir el personal, que elaboran en el comisariato; as mismo es importante fomentar y realizar actividades que ayuden al desarrollo del negocio.

NEA # 7: Planificación control interno

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	PT#: AB-2
		Marca: Ω: socializado
		Fecha: 10/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

VISITA Y RECONOCIMIENTO DEL COMISARIATO CASH MARKET

Esta actividad muestra una baja capacidad sobre el manejo del sistema de control interno lo que lleva que exista un alto nivel de debilidad en el comisariato debido a la falta de revisiones periódicas por parte del control limitando el desarrollo sea optimo ya que los altos niveles de competencia y los cambios.

Objetivo de la empresa

los objetivos del comisariato CASH MARKET son los siguientes:

- Ofrecer un servicio de productos masivos de excelente calidad
- Incrementar las cifras de ventas

Misión

No cuenta con una misión definida para el comisariato

Visión


No cuenta con una misión definida para el comisariato

Estructura organizacional

El comisariato CASH MARKET no cuenta con una estructura organizacional es por ello que no posee misión y visión establecidos de las cuales estamos dispuestos a realizar de una mejor manera y de suma importancia por lo cual se propone realizar una estructura organizacional para el comisariato.

NEA # 7: Planificación control interno

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	PT#: AB-2
		Marca: Ω: socializado
		Fecha: 10/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

VISITA Y RECONOCIMIENTO DEL COMISARIATO CASH MARKET

Tema: Control interno y su incidencia en la rentabilidad del comisariato “CASH MARKET” del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2021.

Razón social: Comisariato CASH MARKET

Dirección: La Maná, parroquia El Carmen Calle: San Pablo

Representante de la empresa: Lic. Loor Almeida Denisse

Teléfono:

Equipo investigador:

Coordinador:

Ing. Jaime Fernando Hidalgo Angueta

Investigadoras:

Chiguano Pilatasig Erika Vanessa

Olaya Vera Madelyn Michelle

NEA # 7: Planificación control interno

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------


	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	PT#: AB-2
		Marca:  verificado
		Fecha: 10/01/2022
Razón social: Comisariato Cash Market Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo		
VISITA Y RECONOCIMIENTO DEL COMISARIATO CASH MARKET		

Figura 24. Logotipo



Figura 25. Ubicación CASH MARKET



Fuente: Google maps

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

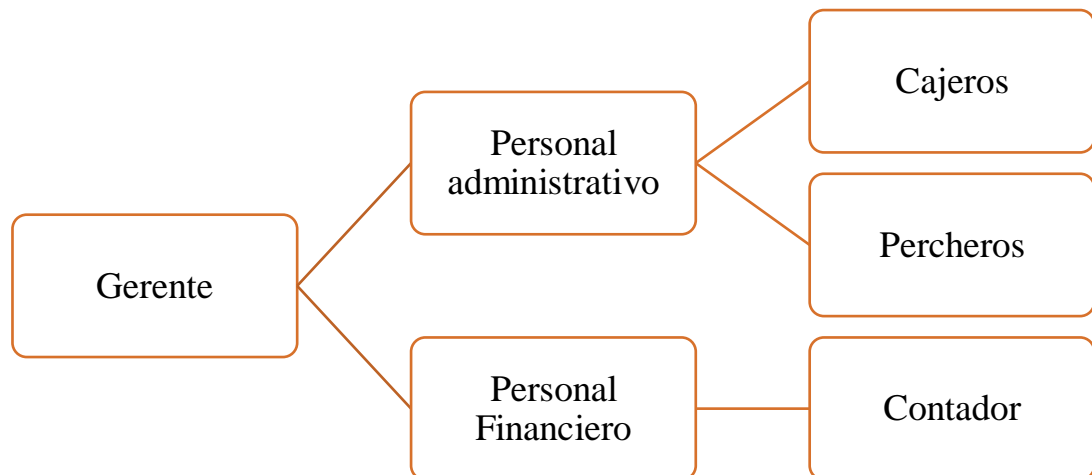
	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	PT#: AB-2
		Marca:  verificado
		Fecha: 10/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

VISITA Y RECONOCIMIENTO DEL COMISARIATO CASH MARKET



Estructura Organizacional del comisariato Cash Market

Figura 26. Estructura Organizacional



Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	PT#: AB-2
		Marca: : verificado
		Fecha: 10/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

VISITA Y RECONOCIMIENTO DEL COMISARIATO CASH MARKET

Tabla 26 Lista de proveedores

Lista de proveedores	
	
	
	
	

Fuente: Google

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Pagos a los proveedores y al personal (empleados)

- Transferencias
- Efectivos

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

11.2.2. Fase II planificación de la evaluación de control interno


Objetivos:

- Establecer un diagnóstico situacional con análisis FODA
- Realización de revisión del control interno en el comisariato CASH MARKET
- Determinar las principales vulnerabilidades y críticas en el comisariato
- Hacer una tabla de hallazgo durante la evaluación
- Establecer el nivel de confianza y el riesgo existente en el comisariato
- Elaborar el correspondiente informe del control interno

Tabla 27. Fase II planificación de la evaluación de control interno

N°	DESCRIPCIÓN	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Análisis FODA	AC-1	CH&O	22-01-2022
2	Aplicación de cuestionario de control interno por componentes en el comisariato	AC-2	CH&O	22-01-2022
3	Establecer el grado de confianza y el riesgo de auditoría	AC-3	CH&O	22-01-2022
4	Presentación de los hallazgos encontrados	AC-4	CH&O	22-01-2022
5	Realizar el informe del control interno	AC-5	CH&O	22-01-2022
Responsables:		CH.P.E.V y O.V.M.M		

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AC-1
		Marca: ®:realizado
		Fecha: 22/01/2022



Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

MATRIZ FODA

Tabla 28. Matriz FODA

FORTALEZA	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Amplitud del negocio • Cumple con los requisitos para su funcionamiento • Calidad y precio aceptable para los clientes • Las instalaciones son adecuadas para llevar a cabo las actividades comerciales • Tener una buena relación con los proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza al consumidor • Demanda del consumidor cliente • Mayor acogida en el mercado consumidor. • Precio competitivo en el mercado • Posicionamiento en la mente de nuestros clientes como una empresa de confianza
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Mal manejo del sistema de control interno • Falta de publicidad • Faltas de visión y misión empresarial en parte comercial • Falta de capacitaciones al personal 	<ul style="list-style-type: none"> • La infraestructura no es propia • Disminución en el nivel de ventas • Situación económica del país • Competencias del mercado • Covid -19 • No poseer misión ni visión definidas

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AC-2 Pág. 1/10
		Marca: verificado
		Fecha: 22/01/2022


Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AMBIENTE DE CONTROL

Tabla 29. Ambiente de control

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL				
N°	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Están documentadas las políticas y procedimientos utilizados en el comisariato Cash Market?		X	No, no tiene el manual de políticas y procedimientos
2	¿Hay capacitación del personal del comisariato?		X	No, solo se dan indicaciones
3	¿Se utilizan órdenes de pedidos para realizar ventas a clientes habituales?	X		
4	¿El departamento de ventas tiene autoridad directa al departamento de inventarios?	X		
5	¿El comisariato ha fijado un objetivo para el departamento de ventas?	X		
6	¿Se realizan reuniones mensuales para analizar el cumplimiento de las metas?	X		
7	¿Existe un sistema informático donde se facilite el registro diario de las ventas?	X		
8	¿Tiene el departamento un proceso para garantizar que todos los productos ofrecidos que se facturen?	X		
9	¿Conoce el mecanismo para evaluar el control interno del departamento de ventas?	X		
10	¿Se entregan las facturas a todos los clientes fijos?	X		
	Total Σ	8	2	

NIA # 400: Ejecución control interno

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AC-2 Pág. 2/10
		Marca: T:totalizado
		Fecha: 22/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

EVALUACIÓN DE RIESGO DE AUDITORÍA (CONTROL INTERNO)

Tabla 30 Nivel de confianza ambiente de control

Nivel de confianza		
Alto	Moderado	Bajo
76%-95%	51%-75%	15%-50%
Bajo	Moderado	Alto
24%-5%	49%-25%	85%-50%
Riesgo de control		

Tabla 31 Riesgo y confianza: Ambiente de control

Calificación total	CT	8
Ponderación total	PT	10
Nivel de confianza: $NC = CT/PT \times 100$	NC	80%
Nivel de riesgo inherente: $RI = 100\% - NC\%$	RI	20%
Calificación de riesgo	Bajo	
Calificación de confianza	Alto	

Elaborado por: Estudiantes investigadores

Análisis:

Los datos obtenidos muestran que el nivel de confianza es de 80% y el nivel de riesgo el 20% debido a las debilidades tales como no haber establecido políticas y procedimientos apropiados para el comisariato bajo el nivel de capacitación del personal y no realizar el proceso de verificación en las ventas de los productos.

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AC-2 Pág. 3/10
		Marca:  verificado
		Fecha: 22/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (EVALUACIÓN DE RIESGO)

Tabla 32. Evaluación de riesgo

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
COMPONENTE: EVALUACION DE RIESGO				
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Tiene el comisariato Cash Market un plan de contingencia para que compita con otros negocios en el mismo rubro?	X		
2	¿En el momento de la contratación se evalúa al nuevo empleado que podría adaptarse fácilmente a las actividades del comisariato?	X		
3	¿El comisariato está equipado con tecnología moderna para operar de manera efectiva?		X	No dispone con las nuevas tecnologías
4	¿El acceso al Sistema informático del punto de venta está restringido a empleados no autorizados?	X		
5	¿Se han identificado los riesgos que afectan al comisariato?	X		
6	¿Se han tomado acciones correctivas para los riesgos inidentificados?	X		
7	¿Se provee mercadería antes que los productos se agoten?	X		
8	¿Se están tomando acciones para desarrollar en cambio dentro del comisariato?	X		
9	¿En el comisariato Cash Market se realizaron estudios para evaluar los riesgos?		X	No se aplica ese tipo de estudios
10	¿El comisariato cuenta con información completa de los proveedores?		X	No se realiza con frecuencia
	Total Σ	7	3	

NIA # 400: Ejecución control interno

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AC-2 Pág. 4/10
		Marca: :verificado
		Fecha: 22/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

EVALUACIÓN DE RIESGO DE AUDITORÍA (CONTROL INTERNO)

Tabla 33. Nivel de confianza evaluación de riesgo

Nivel de confianza		
Alto	Moderado	Bajo
76%-95%	51%-75%	15%-50%
Bajo	Moderado	Alto
24%-5%	49%-25%	85%-50%
Riesgo de control		

Tabla 34. Riesgo y confianza: Evaluación de riesgo

Calificación total	CT	7
Ponderación total	PT	10
Nivel de confianza: $NC=CT/PT \times 100$	NC	70%
Nivel de riesgo inherente: $RI=100\% - NC\%$	RI	30%
Calificación de riesgo	Moderado	
Calificación de confianza	Moderado	



Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis:

En base en la aplicación del cuestionario del control interno del componente de Evaluación de Riesgo se determinó que el nivel de riesgo es de 30% representando el riesgo Moderado, lo que da una confianza del 70% asignado también en el nivel moderado.

NIA # 400: Ejecución control interno

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------


	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AC-2 Pág. 5/10
		Marca: :verificado
		Fecha: 22/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
ACTIVIDAD DE CONTROL

Tabla 35 . Actividad de control

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
COMPONENTE: ACTIVIDAD DE CONTROL				
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Existen estrategias para afrontamiento a los riesgos?	X		
2	¿Se ha establecido varios tipos horas de llegada y salida a los empleados?	X		
3	¿Tiene problemas en el sistema informático de ventas?		X	No, el sistema siempre es confiable
4	¿Se emplea métodos para controlar los ingresos y salida de productos?	X		
5	¿Los trabajadores están capacitados para usar correctamente el software de registro de ventas?		X	Hay escasez de conocimiento
6	¿Existe un nivel de Stock de productos?	X		
7	¿Llevan algún tipo de contabilidad?	X		
8	¿Cumplen las obligaciones tributarias?	X		
9	¿Utilizan algún tipo de indicador para medir la rentabilidad del comisariato?		X	no se aplica
10	¿Las funciones en el departamento están configurados correctamente los trabajos del departamento de ventas?		X	Indisponible de un manual de funciones.
	Total Σ	6	4	
NIA # 400: Ejecución control interno				
Responsables:		CH.P.E.V y O.V.M.M		

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AC-2 Pág. 6/10
		Marca: T̄:totalizado
		Fecha: 22/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

EVALUACION DE RIESGO DE AUDITORIA (CONTROL INTERNO)

Tabla 36. Nivel de confianza actividad de control

Nivel de confianza		
Alto	Moderado	Bajo
76%-95%	51%-75%	15%-50%
Bajo	Moderado	Alto
24%-5%	49%-25%	85%-50%
Riesgo de control		

Tabla 37 Riesgo y confianza: Actividad de control

Calificación total	CT	6
Ponderación total	PT	10
Nivel de confianza: $NC=CT/PT \times 100$	NC	60%
Nivel de riesgo inherente: $RI=100\% -NC\%$	RI	40%
Calificación de riesgo	Moderado	
Calificación de confianza	Moderado	

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis:

En la evaluación del componente ambiente de control, se refleja que el comercial CASH MARKET posee un moderado un nivel de confianza de 60%, mientras que el nivel de riesgo es de 40%

NIA # 400: Ejecución control interno

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AC-2 Pág. 7/10
		Marca:  verificado Fecha: 22/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN)

Tabla 38. Información y comunicación

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
COMPONENTE: INFORMACION Y COMUNICACIÓN				
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Se proporciona la información necesaria para el desarrollo de las actividades del comisariato Cash Market?		x	En ocasiones
2	¿El comisariato proporciona información como manual y política y procedimientos?		x	No se han fijado debidamente
3	¿Se recopilan y comunica al personal las quejas y sugerencias el cliente?	x		
4	¿Los objetivos del comisariato son conocidos por los empleados?	x		
5	¿La propietaria del Comisariato investiga y emite decisiones con respecto a las quejas presentadas?	x		
6	¿Se toman y comunican las acciones correctivas a todos los empleados dentro del comisariato?	x		
7	¿El personal que trabaja en el comisariato cumple con sus responsabilidades?	x		
8	¿Conocen los clientes las políticas de venta del comisariato?		x	No hay manual de políticas
9	¿Personas que necesitan datos de venta pueden acceder a la información fácilmente?		x	No todos pueden acceder a la información
10	¿Es aceptable el nivel de productividad dentro del comisariato?	X		
	Total Σ	6	4	

NIA # 400: Ejecución control interno

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AC-2 Pág. 8/10
		Marca: verificado
		Fecha: 22/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

EVALUACIÓN DE RIESGO DE AUDITORÍA (CONTROL INTERNO)

Tabla 39. Nivel de confianza información y comunicación

Nivel de confianza		
Alto	Moderado	Bajo
76%-95%	51%-75%	15%-50%
Bajo	Moderado	Alto
24%-5%	49%-25%	85%-50%
Riesgo de control		

Tabla 40. Riesgo y confianza: Información y comunicación



Calificación total	CT	6
Ponderación total	PT	10
Nivel de confianza: $NC = CT/PT \times 100$	NC	60%
Nivel de riesgo inherente: $RI = 100\% - NC\%$	RI	40%
Calificación de riesgo	Moderado	
Calificación de confianza	Moderado	

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis. Se obtienen un nivel de riesgo del 40% en la escala moderado y un nivel de confianza del 60%

NIA # 400: Ejecución control interno

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AC-2 Pág. 9/10
		Marca: :verificado
		Fecha: 22/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
 SUPERVISIÓN Y MONITOREO**


Tabla 41. Supervisión y monitoreo

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO				
N°	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Las actividades de control interno se realizan sobre actividades contables del departamento de ventas?		X	No, porque no dispone uno en específico.
2	¿Se analizan los errores y se toman acciones correctivas?	X		
3	¿Supervisan el registro de pagos y anticipos a proveedores?	X		El gerente siempre desarrolla esta actividad.
4	¿El gerente está constantemente monitoreando en el departamento de ventas en el comisariato?	X		
5	¿El gerente de ventas dispone información sobre todas las actividades?	X		
6	¿Los empleados se les controlan la puntualidad en el comercial?	X		
7	¿Supervisan la calidad del servicio al cliente?	X		
8	¿Se monitorean el cumplimiento de las actividades Y responsabilidad de los empleados?	X		
9	¿Se está tomando decisiones de gestión?	X		
10	¿Se conservan ordenadamente los documentos obtenidos en las actividades de compra y venta?	X		
	Total Σ	9	1	

NIA # 400: Ejecución control interno

Responsables: CH.P.E.V y O.V.M.M

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AC-2 Pág. 10/10
		Marca: T;totalizado
		Fecha: 22/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

EVALUACIÓN DE RIESGO DE AUDITORÍA (CONTROL INTERNO)

Tabla 42. Nivel de confianza supervisión y monitoreo

Nivel de confianza		
Alto	Moderado	Bajo
76%-95%	51%-75%	15%-50%
Bajo	Moderado	Alto
24%-5%	49%-25%	85%-50%
Riesgo de control		

Tabla 43. Riesgo y confianza: Supervisión y monitoreo

Calificación total	CT	9
Ponderación total	PT	10
Nivel de confianza: $NC = CT/PT \times 100$	NC	90%
Nivel de riesgo inherente: $RI = 100\% - NC\%$	RI	10%
Calificación de riesgo	Bajo	
Calificación de confianza	Alto	

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis:

El análisis de la sección de monitoreo y seguimiento muestra que el comisariato tiene un 90% esto se considera una alta confianza y el riesgo de control es bajo con un 10%.

NIA # 400: Ejecución control interno

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AC-3 Pág. 1/2
		Marca: T:totalizado
		Fecha: 22/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

EVALUACIÓN DE RIESGO DE AUDITORÍA (CONTROL INTERNO)

Matriz de nivel de riesgo y confianza

Para medir el nivel de riesgo de la auditoría con relación del control interno en el comisariato CASH MARKET, se utiliza la siguiente matriz:

Tabla 44. Nivel de riesgo y confianza

Nivel de confianza		
Alto	Moderado	Bajo
76%-95%	51%-75%	15%-50%
Bajo	Moderado	Alto
24%-5%	49%-25%	85%-50%
Riesgo de control		

Tabla 45. Matriz de niveles de riesgo y confianza de los componentes del control interno

Componentes	Nivel de confianza	Nivel de riesgo	
Ambiente de control	8		2
Evaluación de control	7		3
Actividades de control	6		4
Información y comunicación	6		4
Supervisiones y Monitoreo	9		1
TOTAL	36		14
Calificación total		CT	36
Ponderación total		PT	50
Nivel de confianza $NC=CT/PT \times 100$		NC	72%
Nivel de riesgo inherente: $RI=100\%-NC\%$		RI	28%
Calificación de riesgo		Moderado	
Clarificación de confianza		Moderado	

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

NIA # 400: Ejecución control interno

Responsables: CH.P.E.V y O.V.M.M

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AC-3 Pág. 2/2
		Marca: \hat{S}: resultados
		Fecha: 22/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market

Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad

Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

EVALUACIÓN DE RIESGO DE AUDITORÍA (CONTROL INTERNO)

Análisis:

El sector comercial CASH MARKET se evaluó en base la aplicación del control interno y sus componentes determinan que el nivel de confianza tiene un porcentaje de 72% en la cual es moderado, mientras que el nivel de riesgo es 28% demostrando que el nivel es moderado, donde se mostró en la primera parte hay una desventaja por la inexistencia de un manual de políticas y procedimientos las capacitaciones son inexistentes al personal que elabora en el comisariato, adicionalmente, componente de evaluación de riesgo no elabora investigaciones ni informes sobre los riesgos que existen en el departamento de ventas. Tener información completa sobre sus proveedores le permite decidir cuál de sus proveedores cumple con los mejores requisitos para la entrega de producto. El tercer factor de que se pudieron evaluar los problemas como la imposibilidad de utilizar adecuadamente el software existente para el procedimiento de la información del comisariato y la falta de indicadores financieros para medir la rentabilidad. Para el último componente, existe un menor control sobre las operaciones en el comisariato y una vigilancia especial sobre el procedimiento de pagos y anticipos a proveedores que realizan el propietario.

NIA # 260: Hallazgos significativos auditoría.

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AC-4 Pág. 1/10
		Marca: \hat{S}:resultados
		Fecha: 22/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market

Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad

Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

HALLAZGOS

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

Hallazgo 1.- Inexistencia de una manual de políticas y procedimientos.

Condición: Los controles sobre este componente han resultado en la inasistencia de un manual de políticas y procedimientos para el comisariato CASH MARKET por lo tanto el comisariato no cuenta con una guía de desarrollo para trabajar de una manera eficiente.

Criterio: Debido a la falta de esta herramienta de gestión se ignora el art. 54 del Código de Comercio e Inversiones que establece que la sociedad debe seguir las normas, principios que en cualquier forma pueda crear: una guía para la eficiencia económica y social.

Causa: Una de las principales razones es la falta desconocimiento sobre los beneficios que brinda el manual de políticas y procedimiento al momento de orientar el desarrollo de cada actividad de manera organizada y específica


Efecto: Interrupción de actividades de los empleados y por ende baja de la eficacia.

Conclusión: Sin un manual de funciones los empleados no saben que deben realizar.

Recomendación: Desarrollo de un manual de políticas y procedimientos que explique claramente a cada uno de los empleados sobre el modelo de procedimiento que debe seguir a empresa.

NIA # 260: Hallazgos significativos auditoría.

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AC-4 Pág. 2/10
		Marca: \hat{S}:resultados
		Fecha: 22/01/2022

Razón social: *Comisariato Cash Market*
Persona jurídica: *no obligada a llevar contabilidad*
Dirección: *La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo*

HALLAZGOS

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

Hallazgo 2.- Capacitación al personal

Condición: En el hallazgo que se muestra es que en el comisariato CASH MARKET no cuenta con una capacitación para los empleados, contratan empleados en función de la experiencia laboral en las actividades a desempeñar.

Criterio: El Reglamento de la Cámara de Comercio, Art. 4. Enfatiza sobre la importancia de la promoción técnica a nivel profesional que permita mejorar las competencias laborales, para lograr una transformación apropiada de todos los integrantes.

Causa: El motivo puede ser el descuido por parte de la propietaria al preparar el plan de entrenamiento, esto se debe principalmente al desconocimiento por su desconocimiento de los beneficios de realizar conversaciones que promueva su desarrollo y habilidades de cada trabajador.


Efecto: Como resultado, el nivel de habilidad y la productividad y productividad siguen siendo bajos porque el empleado no tiene la capacidad adecuada para realizar las actividades pertinentes de la manera más eficiente posible

Conclusión: La falta de capacitación conduce a que los empleados no tengan un nivel deficiente en cada competencia laboral.

Recomendación: Al propietario: se recomienda que desarrolle un plan de capacitación para aumentar el nivel de conocimiento y habilidades del personal en el comisariato CASH MARKET.

NIA # 260: Hallazgos significativos auditoría.

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AC-4 Pág. 3/10
		Marca: S: resultados
		Fecha: 22/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

HALLAZGOS

COMPONENTE: ACTIVIDAD DE CONTROL

Hallazgo 3.- Uso inadecuado de la tecnología por parte de los cajeros

Condición: El comisariato CASH MARKET tiene un software para registrar y mover las actividades de cada venta que se realiza, pero los cajeros no lo usan de manera óptima.

Criterio: En el artículo 284 de la Constitución de la Republica uno de los objetivos de la producción económica, incluye incentivar la producción nacional mediante la acumulación de conocimiento técnico, para lo cual las unidades productivas deberán implementar las mismas.

Causa: El uso de la aplicación que está utilizando no es óptimo debido al bajo nivel de capacitación en el uso del software en el comisariato CASH MARKET.


Efecto: Debido a las deficiencias en este criterio, se ha presentado un uso inadecuado del sistema de registro de ventas, lo que ha impedido que los cajeros realicen ciertas actividades o tareas debido el alto nivel de uso de la tecnología.

Conclusión: Debido a que la tecnología no se está utilizando correctamente en las actividades

Recomendación: Al propietario se recomienda desarrollar capacitaciones sobre el uso de la tecnología para mejorar las actividades del personal que trabaja en caja.

NIA # 260: Hallazgos significativos auditoría.

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AC-4 Pág. 4/10
		Marca: \hat{S}:resultados
		Fecha: 22/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market

Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad

Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

HALLAZGOS

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGO

Hallazgo 4.- No elabora estudios o informes sobre los riesgos en el comisariato CASH MARKET.

Condición: El comisariato CASH MARKET no cuenta con documentos

Criterio: La elaboración de estudios o informes sobre la detección de riesgo debería ser un aspecto prioritario en el comisariato, no obstante al omitir se está incumpliendo la norma e control interno: 300-01 sobre la identificación de riesgos.

Causa: Las principales razones no hay un responsable de manejar dicha información ni un formato para la presentación de la misma.


Efecto: El desconocimiento de los eventos de riesgos por desconocimiento del mismo los expone a posibles eventos de riesgos, impidiendo el desarrollo oportuno de acciones preventivas o correctivas.

Conclusión: Al no disponer la información de los riesgos existentes en el comisariato es probable que la empresa tenga riesgos inminentes dentro del comisariato.

Recomendación: Al propietario, se sugiere brindar formatos para la evaluación de riesgo al comisariato, así como brindar orientación a los responsables que realizan las actividades, de esta manera se reduciría una gran parte, mediante una adecuada toma de decisiones.

NIA # 260: Hallazgos significativos auditoría.

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AC-4 Pág. 5/10
		Marca: \hat{S}:resultados
		Fecha: 22/01/2022

Razón social: *Comisariato Cash Market*

Persona jurídica: *no obligada a llevar contabilidad*

Dirección: *La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo*

HALLAZGOS

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGO

Hallazgo 5.- No disponen la información completa sobre los proveedores

Condición: En el comisariato CASH MARKET en la información completa sobre el historial no está disponible los elementos que mantiene con sus proveedores, como el rendimiento de la entrega y los niveles de calidad del producto que facilitan la selección del producto más adecuado.

Criterio: Omisión del Art. 53 del capítulo I de la ley orgánica de la producción, el comercio y la inversión, que enfatiza en la promoción del desarrollo y establecimiento de acciones coordinadas para mantener un sistema de información adecuado.

Causa: La información detallada de los proveedores no está disponible ya que no hay un departamento directamente responsable de las actividades de gestión y el número de proveedores del comisariato CASH MARKET.


Efecto: Si no se proporciona la información del proveedor, la gestión del campo administrativo será ineficaz.

Conclusión: Debido a la falta de personal dedicado a la gestión de proveedores, no se proporciona información detallada que les permita tomar decisiones adecuadas en la selección.

Recomendación: Se debe mantener un archivo de documentación que contenga los detalles del proveedor para mejorar la gestión de proveedores y actualizarse constantemente.

NIA # 260: Hallazgos significativos auditoría.

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AC-4 Pág. 6/10
		Marca: \hat{S}:resultados
		Fecha: 22/01/2022

Razón social: *Comisariato Cash Market*
Persona jurídica: *no obligada a llevar contabilidad*
Dirección: *La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo*

HALLAZGOS

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

Hallazgo 6.- Insuficiente tecnología utilizada por los cajeros

Condición: Software que permite grabar el movimiento de eventos que está particularmente relacionado con las ventas, pero los cajeros no lo están aprovechando al máximo.

Criterio: Al incumplir este ítem el Comisariato MARKET CASH, no se está cumpliendo con lo dispuesto en el Art. 4 del Código Orgánico de la Producción e Inversiones, literal e. que trata sobre generar un sistema integral para la innovación tecnológica continua.

Causa: Existe un bajo nivel de capacitación en el uso de software, por lo que no existe un aprovechamiento óptimo de las aplicaciones utilizadas.

Efecto: Debido a las deficiencias en este criterio, se ha producido un mal uso del sistema de registro de ventas, lo que ha impedido que los cajeros realicen


Conclusión: Debido a que la tecnología no se utiliza de manera óptima para realizar esta actividad, se han identificado vulnerabilidades en la información de registro para llevar a cabo las actividades.

Recomendación: Para el propietario se le recomendaría que debe considerarse capacitaciones en el uso de tecnología para mejorar las operaciones de caja.

NIA # 260: Hallazgos significativos auditoría.

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

	Comisariato Cash Market	AC-4 Pág. 7/10
--	--------------------------------	-----------------------

<p>Entregas a domicilio 0989665818</p> 	<p>Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001</p>	<p>Marca: \hat{S}:resultados</p> <p>Fecha: 22/01/2022</p>
--	---	--

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

HALLAZGOS

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Hallazgo 7.- Falta de aplicación de indicadores para medir la rentabilidad de las actividades comerciales.

Condición: Durante la información mediante la aplicación del control interno el Comisariato CASH MARKET no utiliza ratios financieras que permitieran conocer anualmente la utilidad.

Criterio: Se apreció incumplimiento del Art. 146. Perfiles de Riesgo del Código orgánico de la Producción e Inversiones que hace énfasis en el uso predeterminado de indicadores, basados en información analizada y jerarquizada.

Causa: Falta de conocimiento sobre los beneficios del uso de indicadores una herramienta financiera para medir la rentabilidad del comisariato.


Efecto: Comisariato CASH MARKET puede operar de manera menos estables con fines de lucro si ni se detecta a tiempo puede haber consecuencias graves para el comisariato.

Conclusión: Al no existir indicadores financieros no es posible conocer cuál es la rentabilidad

Recomendación: Desarrollar el uso de razones financieras de rentabilidad

NIA # 260: Hallazgos significativos auditoría.

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AC-4 Pág. 8/10
		Marca: \hat{S}:resultados
		Fecha: 22/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market

Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad

Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

HALLAZGOS

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Hallazgo 8.- No proporciona la información necesaria para el crecimiento del negocio.

Condición: Se ha evaluado que en el comisariato no existe una buena difusión de información operativa dentro del departamento con respecto a las actividades que debe ejecutar por el personal que elabora dentro el comisariato CASH MARKET.

Criterio: Se incumple el art. 53 del reglamento del Código de la Producción, Comercio e Inversiones que establece que las entidades deben mantener una buena coordinación de acciones documentadas para desenvolverse adecuadamente en el mercado.

Causa: Las razones principales es que no existe un manual que detalle todas las políticas y procedimiento relacionados con las actividades que tiene que realizar el comisariato.

Efecto: La baja capacitación de difusión de información de las actividades realizadas tiene un gran impacto en el desempeño del negocio y provoca consecuencias negativas en forma de desequilibrio comerciales.


Conclusión: Genera una información insuficiente sobre las operaciones comerciales y los empleados, ya que los empleados no reciben la orientación necesaria para el correcto desarrollo del negocio.

Recomendación: Para el propietario se recomienda enfáticamente que las actividades o los procedimientos realizados para los empleados se detallen y se incluyan en el manual de política y procedimientos para el comisariato CASH MARKET.

NIA # 400: Ejecución control interno

Responsables:

CH.P.E.V y O.V.M.M

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AC-4 Pág. 9/10
		Marca: \hat{S}:resultados
		Fecha: 22/01/2022

Razón social: *Comisariato Cash Market*
Persona jurídica: *no obligada a llevar contabilidad*
Dirección: *La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo*

HALLAZGOS

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Hallazgo 9.- Bajo nivel de difusión de la información sobre los objetivos dentro del comisariato a todo el personal.

Condición: Se encontró que dentro del Comisariato CASH MARKET una ligera falta de comprensión de los objetivos comerciales por parte de los empleados que trabajan en el comisariato.

Criterio: Al igual que en el caso anterior se evidencia la omisión en cuanto el Art. 53 del Código Orgánico sobre Producción y Comercio e Inversiones que se establece el formulario es necesario desarrollar estas acciones para asegurar su desarrollo sostenible en el mercado.

Efecto: Poco conocimiento de estos parámetros comerciales


Debido a estos muchos empleados no se esfuerzan lo suficiente en el cumplimiento planamente con las metas establecidas.

Conclusión. No se conocen los objetivos del comisariato, siendo una debilidad de la empresa.

Recomendación: Alcanzar metas corporativas y supervisiones para el comisariato.

NIA # 400: Ejecución control interno

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

	<p>Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001</p>	<p>AC-4 Pág. 10/10</p> <hr/> <p>Marca: \$:resultados</p> <hr/> <p>Fecha: 22/01/2022</p>
---	---	--

Razón social: *Comisariato Cash Market*
Persona jurídica: *no obligada a llevar contabilidad*
Dirección: *La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo*

HALLAZGOS

COMPONENTE: MONITOREO Y SUPERVISIÓN

Hallazgo 10.- Seguimiento deficiente con el departamento de ventas.

Condición: Se evidenció que en el departamento de ventas en el comisariato CASH MARKET, el gerente no controla el departamento con regularidad para verificar que funcione correctamente.

Criterio: Al no contar con la actividad, la entidad no cumple con los parámetros clave establecidos en el cual dice diseñar actividades de información que promuevan el desarrollo de la organización se omitió el acuerdo 0-39-CG-5 de las Normas de Control Interno sobre el establecimiento de estrategias para la mitigación de riesgos y su respectiva difusión.

Causa: Una de las principales razones es el descuido del propietario en la supervisión del departamento

Efecto: De no realizarlo de manera continua, se genera una debilidad de la empresa por una atención inadecuada, lo cual es importante mantener un control adecuado en el comisariato.

Conclusión: Sin el control adecuado, la empresa corre el riesgo de que el propietario no sepa si el responsable del departamento está cumpliendo a cabalidad con las tareas que tiene asignadas en el comisariato

Recomendación: A propietario, se le recomendaría estimar tiempo suficiente para monitorear continuamente al equipo de ventas para controlar mejorar sus ventas en actividades y resultados.

NIA # 260: Hallazgos significativos auditoría.

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

11.2.3. Fase III. Comunicación de resultados


Objetivos:

- Establecer el informe de control interno, posterior a la evaluación de control interno al comisariato CASH MARKET.

Tabla 46. Fase IV.

N°	DESCRIPCIÓN	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elaboración del informe del control interno	AE-1	CH&O	02-02-2022

NIA #700: Estructura y contenido del informe.

	<p>Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001</p>	<p>AE-1 Pág. 1/5</p> <hr/> <p>Marca: \hat{S}:resultados</p> <hr/> <p>Fecha: 02-02-2022</p>
---	---	--

Razón social: *Comisariato Cash Market*
Persona jurídica: *no obligada a llevar contabilidad*
Dirección: *La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo*

INFORME DE CONTROL INTERNO

La Maná, 02 de febrero del 2022

Sra. Loor Almeida Denisse Roxana

Propietaria del comisariato CASH MARKET

De nuestras consideraciones:

Tenga un cordial saludo de parte de las alumnas de la Universidad Técnica Cotopaxi Extensión La Maná.

Comenzando el análisis de confiabilidad y la medición de riesgo, los resultados que indica son Moderados, este factor refleja las debilidades existentes en el comisariato se realizó el análisis los hallazgos confirmados son los siguientes:


Hallazgo 1.- se puede evidenciar que no existe manual de políticas y procedimientos para los colaboradores, por lo tanto, no existe lineamiento para el desarrollo de las actividades.

Recomendación:

Debe haber un manual que describa claramente las políticas y procedimientos que los empleados deben seguir dentro del comisariato.

NIA #700: Estructura y contenido del informe.

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

<p>Entrega a domicilio 0989665818</p> 	<p>Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001</p>	<p>AE-1 Pág. 2/5</p> <hr/> <p>Marca: \hat{S}:resultados</p> <hr/> <p>Fecha: 02-02-2022</p>
---	---	--

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

INFORME DE CONTROL INTERNO

Hallazgo 2.- El bajo nivel de formación del personal dentro del comisariato hace que el desempeño en las ventas se genere de una manera deficiente dentro de las competencias laborales.

Recomendación para el Gerente:

Se debe diseñar un programa de formación que les permita aumentar los conocimientos y habilidades del personal que labora dentro del comisariato.


Hallazgo 3.- La existencia del Modelo de Control Interno en las ventas dentro del Comisariato CASH MARKET en la cual se ha detectado la falta de conocimiento en la utilización del sistema de control interno

Recomendación para el Gerente:

Se recomienda capacitaciones al personal en cargo del manejo del control interno para hacer un buen uso del sistema de control interno con el propósito de identificar los eventos que representa una amenaza para sus actividades contables en las ventas que realizan dentro del comisariato.

NIA #700: Estructura y contenido del informe.

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

<p>Entrega a domicilio 0989665818</p> 	<p>Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001</p>	<p>AE-1 Pág. 3/5</p> <hr/> <p>Marca: \hat{S}:resultados</p> <hr/> <p>Fecha: 02-02-2022</p>
---	---	--

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

INFORME DE CONTROL INTERNO

Hallazgo 4.- No hay estudios sobre los riesgos existentes dentro del Comisariato CASH MARKET que predisponga a tener riesgo en el Comisariato dentro de ello sin ser detectados.

Recomendación para el Gerente:

Se sugiere promocionar un formato de evaluación de riesgo en el Comisariato también es recomendable instruir al responsable respecto a las actividades donde se reduce a gran medida la exposición a los mismo donde se determina una adecuada toma de decisiones

Hallazgo 5.- No hay información completa de los proveedores donde se permita toma de decisiones a de cuada en la elección de los mismo a la hora de hacer pedidos de insumos masivos.

Recomendación para el Gerente:

Es fundamental mantener de forma documentada un archivo donde se encuentra los datos del proveedor para mejorar la gestión de los proveedores donde se actualiza continuamente para la realizar de mejor manera los pedidos de insumo masivo dentro del comisariato.


Hallazgo 6.- Uso inapropiado de la tecnología por parte de los cajeros.

Recomendación para el propietario

Se debe considerar la capacitación en el uso de tecnologías para en sí, mejorar a los cajeros que tenga una excelencia capacidad y manejo en tecnología.

NIA #700: Estructura y contenido del informe.

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AE-1 Pág. 4/5
		Marca: \hat{S}:resultados
		Fecha: 02-02-2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

INFORME DE CONTROL INTERNO

Hallazgo 7.- Inasistencia de indicadores financieros para medir la rentabilidad del comisariato.

Recomendación: para el propietario y contador.

Se recomienda el índice de rentabilidad financiera para obtener una imagen clara y precisa de la posición de la entidad al final del año comercial.

Hallazgo 8.- Falta información al personal, es necesario para llevar a cabo las actividades relacionadas, lo que resulta falta de información relacionadas a las actividades del comisariato.

Recomendación: para el propietario

Debe desarrollar principalmente en las actividades o procedimientos realizados por los empleados e incluirlos en el manual de política y procedimiento para el comisariato CASH MARKET.


Hallazgo 9.- Baja difusión de la información sobre los objetivos del comisariato a todos los empleados lo que puede afectar negativamente a la empresa, ya que implica un riesgo y puede conducir a la debilidad dentro del comisariato si no se hace de manera oportuna.

Recomendación:

Al propietario, la principal recomendación es hacer que los empleados comprendan o socialicen las metas establecidas por la unidad, de manera que optimicen el conocimiento de cada uno de ellos, ayuden a alcanzar las metas y generar mayor logro para el comisariato.

NIA #700: Estructura y contenido del informe.

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AE-1 Pág. 5/5
		Marca: \hat{S}:resultados
		Fecha: 02-02-2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

INFORME DE CONTROL INTERNO

Hallazgo 10.- el propietario tiene una supervisión deficiente en el departamento de ventas, lo que representa un riesgo para el comisariato, porque sin los controles adecuados

Recomendación:

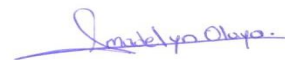
Al propietario, debe estimar el tiempo suficiente para monitorear continuamente a su equipo de ventas para controlar mejor las actividades y el desempeño de sus colaboradores.

Nota importante:

Se recomienda conservar dos copias de informes publicado como respaldo.



Chiguano Pilatasig Erika Vanessa
C.C: 1250940978



Olaya Vera Madelyn Michelle
C.C.:1726445511

NIA #700: Estructura y contenido del informe.

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

11.3. Establecimiento de la incidencia del control interno en la rentabilidad del comisariato CASH MARKET.

Con el propósito de medir la incidencia se procedió a realizar una matriz de doble entrada donde se efectuó un análisis comparativo:

Tabla 47. Cuadro comparativo de la incidencia

Variable: Control interno			Puntuación				Variable: Rentabilidad			Puntuación			
			1	2	3	4				1	2	3	4
Ítem: Direccionamiento o estratégico	60%	La empresa no tiene direccionamiento	x				Ítem: Calificación de la rentabilidad	20%	Baja	x			
	40%	Desconocen	x					60%	Media	x			
Ítem: Estructura organizacional	60%	No tiene estructura organizacional formal	x				Ítem: Obligaciones con terceros	20%	Mala	x			
	40%	Tal vez	x					60%	Si			x	
Ítem: Políticas y procedimientos	20%	Si			x		Ítem: Indicadores de rentabilidad	80%	Desconoce	x			
	20%	Desconoce			x			20%	No		x		
	60%	No	x					40%	No		x		
Ítem: Sistema de control interno	80%	Desconoce			x		Ítem: Estados financieros	40%	No		x		
	20%	No			x			40%	No		x		
Ítem: Capacitaciones al personal	100%	No	x				20%	Si				x	
Ítem: Documentación de sustento	60%	No			x								
	40%	Desconoce			x								

Elaborado por: Estudiantes investigadoras.

Interpretación del cuadro comparativo

Para desarrollar la interpretación del cuadro comparativo de variables se utilizó la siguiente escala de puntuación:

Tabla 48. Escala de puntuación

Puntuación	Significado
1	Respuesta nada favorable
2	Respuesta poco favorable
3	Respuesta favorable
4	Respuesta muy favorable


Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis: En base al cuadro comparativo se pudo apreciar claramente que en su mayoría las respuestas arrojadas a través de la encuesta se ubican en una puntuación poco favorable que corresponde a 2, dicha tendencia se presenta en los ítems de la variable control interno como rentabilidad. Tales resultados denotaron la presencia de deficiencias en el direccionamiento estratégico, estructura organizacional, políticas y procedimientos, sistema de control interno, capacitaciones al personal y documentación de sustento en las operaciones que se realizan en la empresa CASH MARKET.

De igual forma los ítems de la variable rentabilidad presentaron en su mayoría respuestas poco favorecedoras en relación a: calificación de la rentabilidad, cumplimiento de obligaciones con terceros, aplicación de indicadores e información de los balances financieros del comisariato.

De este modo se evidenció que las debilidades del control interno identificado en la empresa CASH MARKET están incidiendo negativamente sobre la rentabilidad, de modo que la búsqueda de una solución que contribuya a mejorar el control interno permitirá obtener mejores resultados en términos de rentabilidad.

11.3.1. Cálculo de indicadores de rentabilidad

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	EF 1
		Marca: Φ: revisado
		Fecha: 27/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

ESTADO FINANCIERO**Tabla 49.** Balance general

COMISARIATO CASH MARKET Balance General AL 31/12/2020 Emitido el 13/03/2021 a las 11:36:11			
ACTIVO			
ACTIVO CORRIENTE			
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO			
CAJA CHICA	455,82		
BANCO PICHINCHA	12.190,71		
TOTAL EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO		12.646,53	
ACTIVOS FINANCIEROS			
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR			
CLIENTES	8.334,39		
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	2.446,76		
TOTAL ACTIVOS FINANCIEROS		10.781,15	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE			23.427,68
ACTIVO NO CORRIENTE			
"PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO"			
VEHICULOS	17.525,47		
MUEBLES Y ENSERES	239,72		
INSTALACIONES	14.180,00		
EQUIPO DE COMPUTACIÓN Y SOFTWARE	3.702,68		
(-) DEPRECIACION ACUMULADA	-12.666,29		
TOTAL "PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO"		22.981,58	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE			22.981,58
TOTAL ACTIVO			46.409,26
PASIVO			
PASIVO CORRIENTE			
PROVEEDORES LOCALES	10.810,41		
UTILIDAD TRABAJADORES	2.491,30		
IMPUESTOS POR PAGAR	3.105,82		
TOTAL PASIVO CORRIENTE		16.407,53	
TOTAL PASIVO			16.407,53
PATRIMONIO			
CAPITAL		3.600,00	
GANANCIAS ACUMULADAS		18.990,19	
RESULTADO DEL EJERCICIO		11.011,54	
TOTAL PATRIMONIO			30.001,73
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO			46.409,26

Fuente: Departamento financiero Comisariato Cash Market


	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	EF 2
		Marca: Φ: revisado
		Fecha: 27/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

ESTADO FINANCIERO

Tabla 50. Estado de resultados

COMISARIATO CASH MARKET			
ESTADO DE RESULTADO DEL 01/01/2020 AL 31/12/2020			
Expresado en Dólar			
Emitido el 11/03/2021 a las 17:28:56			
INGRESOS			
INGRESOS OPERACIONALES			
VENTA MERCADERIAS GRAVADAS IVA	64.014,99		
VENTA MERCADERIAS NO GRAVADAS IVA	261.990,57		
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES		326.005,56	
TOTAL INGRESOS			326.005,56
EGRESOS			
COSTOS			
MERCADERIAS	241.244,11		
TOTAL COSTOS		241.244,11	
GASTOS			
GASTOS DE VENTAS			
GASTOS EN EL PERSONAL			
SUELDOS	19.692,84		
APORTES IESS Y FONDOS RESERVA	5.280,88		
BENEFICIOS SOCIALES	5.594,94		
TOTAL GASTOS EN EL PERSONAL		30.568,66	
GASTO COMERCIAL			
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	3.321,70		
SERVICIOS BASICOS	4.332,17		
SUMINISTROS Y MATERIALES	8.993,00		
DEPRECIACION PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	645,00		
PATENTES MUNICIPALES	2.133,00		
TOTAL GASTO COMERCIAL		19.424,87	
TOTAL GASTOS DE VENTAS		49.993,53	
GASTOS ADMINISTRATIVOS			
GASTOS EN EL PERSONAL			
SUELDOS	7.877,14		
APORTES IESS	957,07		
BENEFICIOS SOCIALES	2.345,66		
TOTAL GASTOS EN EL PERSONAL		11.179,87	
GASTOS DE ADMINISTRACION			
HONORARIOS PERSONAS NATURALES	1.660,80		
DEPRECIACION PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	1.400,00		
SEGUROS Y REASEGUROS	412,82		
COMBUSTIBLE	1756,00		
COMPRA DE OTROS BIENES	1350,21		
COMPRA DE OTROS SERVICIOS	233,48		
TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACION		6.813,31	
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS		17.993,18	
GASTOS FINANCIEROS			
COMISIONES BANCARIAS	166,08		
TOTAL GASTOS FINANCIEROS		166,08	
TOTAL GASTOS			309.396,90
RESULTADO DEL EJERCICIO			16.608,66
CONCILIACION TRIBUTARIA			
UTILIDAD DEL EJERCICIO			16.608,66
(-) PARTICIPACION TRABAJADORES			2.491,30
(=) BASE IMPONIBLE PARA CALCULO IMPUESTO A LA RENTA			14.117,36
IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO			3.105,82
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO			11.011,54

<p>Entregas a domicilio 0989665818</p> 	<p>Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001</p>	<p>IR Pág. 1/7</p> <hr/> <p>Marca: \hat{S}: resultados</p> <hr/> <p>Fecha: 27/01/2022</p>
--	---	---

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

INDICADORES DE RENTABILIDAD

Rentabilidad Bruta

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen Bruto} = \frac{326.005,56 - 241.244,11}{326.005,56} \times 100\%$$

$$\text{Margen Bruto} = 26\%$$


Fuente: Estado de resultados

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis:

Margen de beneficio bruto es un indicador que permite conocer el margen de rentabilidad en las ventas divididas por los gastos ante el impuesto al 26% indica que el costo de los bienes vendidos se administra adecuadamente.

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

<p>Entrega a domicilio 0989665818</p> 	<p>Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001</p>	<p>IR Pág. 2/7</p> <hr/> <p>Marca: \hat{S}:resultados</p> <hr/> <p>Fecha: 27/01/2022</p>
---	---	--

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

INDICADORES DE RENTABILIDAD

Indicadores Rentabilidad

Rentabilidad Operacional

$$\text{Margen operacional} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen operacional} = \frac{16.608,66}{326.005,56} \times 100\%$$

$$\text{Margen Operacional} = 5,09 \%$$


Fuente: Estado de resultados

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis:

El cálculo de la rentabilidad operacional la que mide la cantidad de ganancias que obtiene el comisariato por cada dólar de sus ventas, una vez que se cancela los salarios y gastos administrativos, en donde el cálculo demostró un margen operacional del 5,09% lo que se demostró que por cada dólar de venta el comisariato gana \$ 5.09.

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	IR Pág. 3/7
		Marca: \hat{S}:resultados
		Fecha: 27/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

INDICADORES DE RENTABILIDAD

Indicadores Rentabilidad

Rentabilidad Neta

$$\text{Margen neto} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen neto} = \frac{11.011,54}{326.005,56} \times 100\%$$

$$\text{Margen neto} = 3,38\%$$


Fuente: Estado de resultados

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis:

El indicador corresponde a la utilidad neta del comisariato por cada dólar invertido. Cuanto mayor sea el valor, más probable que el comisariato se le consideraría rentable.

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	IR Pág. 4/7
		Marca: \hat{S}:resultados
		Fecha: 27/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

INDICADORES DE RENTABILIDAD

Indicadores Rentabilidad

Fórmula: ROA Rentabilidad del patrimonio

$$\text{Rentabilidad del patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Rentabilidad del patrimonio} = \frac{11.011,54}{30.001,73} \times 100\%$$

$$\text{Rentabilidad del patrimonio} = 37\%$$


Fuente: Estado de resultados

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis:

El resultado de este indicador muestra que el patrimonio del Comisariato CASH MARKET durante este periodo económico obtuvo una rentabilidad del 37%.

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

<p>Entregas a domicilio 0989665818</p> 	<p>Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001</p>	<p>IR Pág. 5/7</p> <hr/> <p>Marca: \hat{S}:resultados</p> <hr/> <p>Fecha: 27/01/2022</p>
--	---	--

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

INDICADORES DE RENTABILIDAD

Indicadores Rentabilidad

Fórmula: Rentabilidad del activo

$$\text{Rentabilidad del activo} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo}}$$

$$\text{Rentabilidad del activo} = \frac{11.011,54}{46.409,26} \times 100\%$$

$$\text{Rentabilidad del activo} = 24\%$$

Fuente: Estado de resultados


Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis:

El resultado de este indicador muestra que el activo del Comisariato CASH MARKET durante este periodo económico obtuvo una rentabilidad del 24%.

Responsables:

CH.P.E.V y O.V.M.M

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	IR Pág. 6/7
		Marca: \hat{S}:resultados
		Fecha: 27/01/2022

Razón social: Comisariato Cash Market
Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad
Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo

INDICADORES DE RENTABILIDAD

Indicadores Rentabilidad

Fórmula: Margen de endeudamiento

$$\text{Margen de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$$

$$\text{Margen de endeudamiento} = \frac{16.407,53}{46.409,26} \times 100\%$$

$$\text{Margen de endeudamiento} = 35\%$$

Fuente: Estado de resultados

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Análisis:

El resultado de este indicador de rentabilidad muestra que el margen de endeudamiento del pasivo supone un 35% en relación al activo total que posee el Comisariato CASH MARKET

Liquidez corriente

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{23.427,68}{22.981,58}$$

$$\text{Liquidez corriente } 1.01$$

Análisis:

El resultado de este indicador de rentabilidad muestra que la medida en que el Comisariato CASH MARKET puede hacer frente a sus obligaciones a corto plazo recurriendo a los activos corrientes; de modo que este resultado muestra que la empresa si está en la capacidad de responder económicamente por las deudas contraídas.

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	AR- Pág. 7/7
		Marca: \hat{S}:resultados
		Fecha: 27/01/2022
Razón social: Comisariato Cash Market Persona jurídica: no obligada a llevar contabilidad Dirección: La Maná, parroquia El Carmen calle: San Pablo		
ANÁLISIS DE INDICADORES		

El indicador de margen bruto dejó como resultado 26% que reflejó una rentabilidad medianamente regular considerando el rubro de negocio del Comisariato CASH MARKET, es decir que la gestión de la empresa presenta ciertas deficiencias que podrían relacionarse con un elevado costo de ventas o inconsistencias en el establecimiento de precios que infiere directamente sobre las ganancias que perciben en cada periodo.

El indicador de margen operacional presentó un resultado de 5.09% que resulta bajo y corrobora la existencia de dificultades al interior del CASH MARKET, en vista que dicho porcentaje es un reflejo de la capacidad de la empresa para operar en el mercado generando rentabilidad, esta medición se realizó sin antes haber deducido los impuestos e intereses. En forma similar el margen neto presentó un resultado de 3.38% denotando que la utilidad neta del Comisariato CASH MARKET es relativamente baja al compararla con la cantidad de ingresos que la empresa alcanzó, no obstante, de ese valor lo que realmente obtiene la propietaria es mínimo, debido que los costos y desembolsos por impuestos e intereses que cancela constituyen una parte considerable del total de ventas.

A través del indicador de rentabilidad del patrimonio se observó que la empresa presentó un resultado de 37% que expresa la medida porcentual en que se generan ganancias con el valor que posee la empresa en la cuenta de Patrimonio, si bien el resultado es mayor que los anteriores indicadores, se debe a que el Patrimonio frente al ingreso por Ventas es sumamente bajo.

En relación a la rentabilidad del activo el Comisariato CASH MARKET presentó un resultado del 24% denotando que su accionar en esa medida ha sabido manejar los valores monetarios de sus activos para contribuir a la utilidad neta, al ser medianamente bajo sugiere la revisión de la forma en que se asignan los recursos y la estructura de los costos considerando que los dos principales rubros de desembolsos corresponden a mercaderías y remuneraciones al personal.

Al observar el resultado del indicador de endeudamiento se observa que la empresa presenta un margen de endeudamiento global bajo que se ubica en un 35% al considerar los activos y pasivos totales; similares resultados se pudo apreciar al comparar los activos y pasivos corrientes cuyo resultado de liquidez reflejó un 1.01 denotando que en el corto plazo la empresa si está en la capacidad de responder a sus obligaciones recurriendo únicamente a los activos corrientes.

Responsables:	CH.P.E.V y O.V.M.M
----------------------	---------------------------

11.4. Desarrollo de la propuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL
COMISARIATO “CASH MARKET” DEL CANTÓN LA MANÁ
PARROQUIA EL CARMEN, PROVINCIA DE COTOPAXI.



Autoras:

Chiguano Pilatasig Erika Vanessa

Olaya Vera Madelyn Michelle

Índice de contenido

N°	Pág.
Contenido.....	
Portada.....	112
Tema.....	113
Ubicación.....	113
Introducción.....	113
Justificación.....	113
Objetivos.....	114
Alcance.....	114
Direccionamiento estratégico.....	115
Simbología.....	118
Políticas, procedimientos y flujogramas.....	119
Flujograma de compra.....	119
Política de compra.....	119
Procedimiento de compra.....	119
Procedimiento compra proveedores.....	120
Política de ingreso de mercadería.....	121
Procedimiento de ingreso de mercadería.....	121
Flujograma de ingreso de mercadería.....	122
Política de venta.....	123
Procedimiento de venta.....	123
Flujograma de venta.....	125
Flujograma de ventas (facturación de productos).....	126
Política de constatación de inventario.....	127
Procedimiento de constatación física de inventario.....	128
Flujograma de constatación física de inventario.....	129

1. Tema: Manual de políticas y procedimientos para el comisariato “CASH MARKET” del cantón La Maná parroquia el Carmen, provincia de Cotopaxi.

2. Ubicación:

- **Provincia:** Cotopaxi
- **Cantón:** La Maná
- **Parroquia:** El Carmen

3. Introducción

El propósito del manual de políticas y procedimientos para el comisariato CASH MARKET. Es crear procesos funcionales que permita practicas comunes de desarrollo para facilitar un sistema de desarrollo dinámico a nivel institucional; además de optimizar recursos y construir servicios de calidad y fáciles de usar, otra característica importante del manual de políticas y procedimientos es que se alinea con la visión de la empresa de comprometer a todos los empleados para lograr las metas establecidas una herramienta fácil de usar para todos los empleados.

4. Justificación

El desarrollo de la presente propuesta de un manual de políticas y procedimientos para el comisariato CASH MARKET, fue importante porque estuvo basado en un diagnóstico situacional previo efectuado a través de una entrevista a la propietaria y encuestas a los colaboradores a través de los cuales se pudo conocer deficiencias relevantes como la inexistencia de la misión, visión y valores que rijan el accionar de las actividades de manera óptima.

Además, posee un impacto técnico científico relevante, debido que se contó con el criterio bibliográfico de varios autores contemplados en el desarrollo del fundamento científico y teórico de la investigación que dio la pauta para desarrollar una propuesta viable que aporte a la rentabilidad del comisariato y a quienes la integran.

Fue factible porque la descripción detallada de las políticas y procedimientos dio la pauta para mejorar las actividades desarrolladas en el establecimiento comercial, contribuyendo con ello a mejorar el manejo de los recursos disponibles y a través de ello se mejoró la rentabilidad económica obtenida por la empresa.

Con ello se logró beneficiar a la propietaria y colaboradores quienes podrán percibir una rentabilidad favorable que contribuyendo a mejorar las utilidades percibidas y a través de ellas ofrecer un mejor surtido y mejoras sustanciales en la infraestructura para beneficiar de esta manera a los clientes que acuden a diario a adquirir sus productos.

5. Objetivo general:

Proponer el manual de políticas y procedimientos del comisariato CASH MARKET para la creación y ejecución adecuada de sus procesos de manera sostenible que impulse el crecimiento empresarial.

Objetivos específicos:

- Proponer un direccionamiento estratégico para el Comisariato CASH MARKET.
- Establecer de manera gráfica los procesos ejecutados y la simbología de los flujogramas.
- Desarrollo de los procedimientos y políticas mediante flujogramas y cuadros explicativos.

6. Alcance:

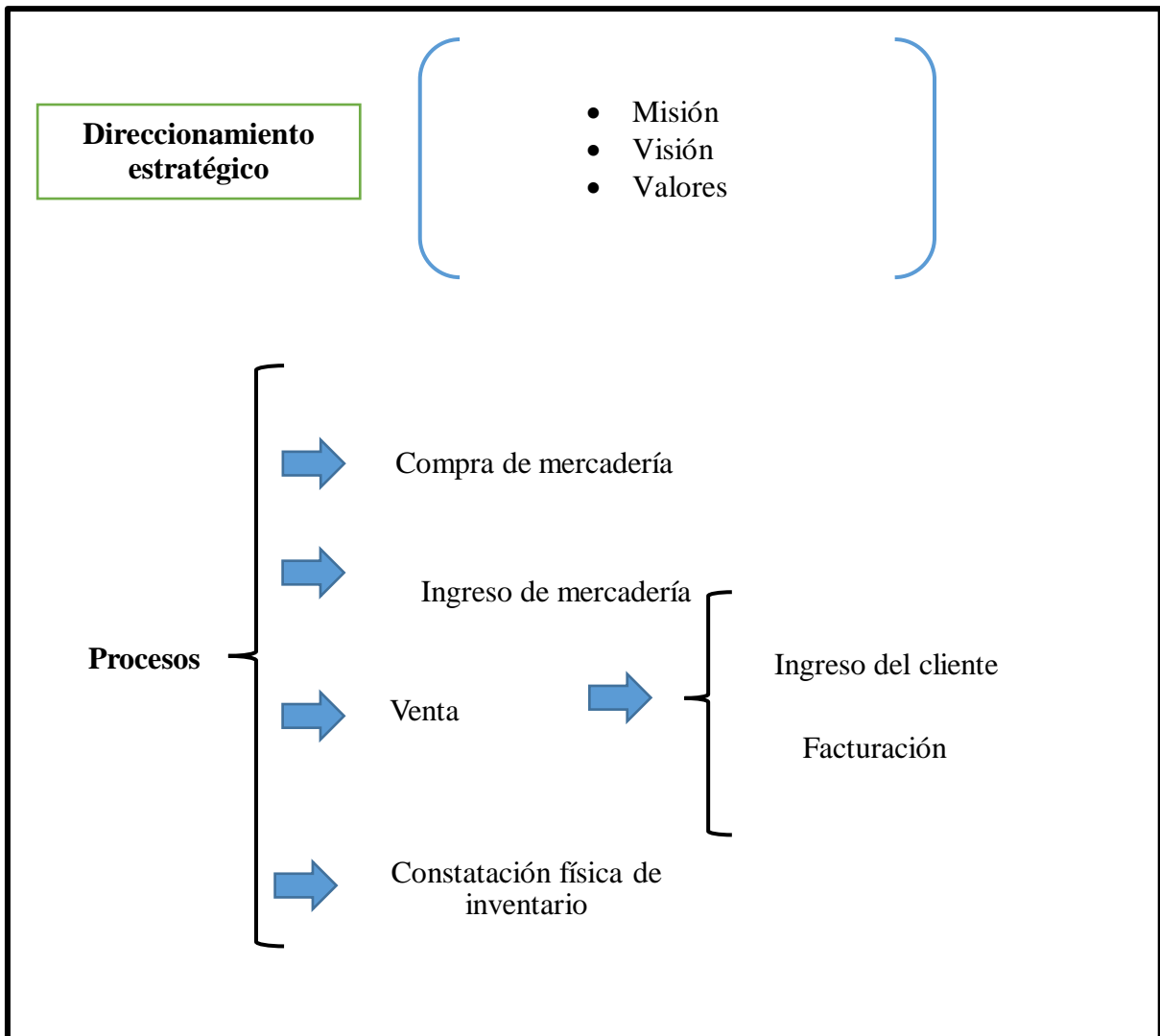
El propósito del manual de procedimiento es administrar de manera efectiva tratar sus prioridades de desarrollo, todas las acciones que definen acciones prioritarias pueden ser gestionadas como eje común, favoreciendo el desarrollo de las actividades en el Comisariato CASH MARKET, ofreciendo la oportunidad de mejorar los índices de rentabilidad obtenidos.

Entre los alcances de esta propuesta se mencionan los aspectos inherentes a la rentabilidad a través del planteamiento de un direccionamiento estratégico conformado por la misión, visión, valores, políticas y procedimientos que oriente el accionar de los integrantes de este establecimiento comercial en los siguientes aspectos:

- Mejoramiento del nivel de compromiso de los integrantes del comisariato.
- Perfeccionamiento de las habilidades de los colaboradores.

- Toma de decisiones más acertadas en torno a la rentabilidad.
- Oportunidad de crecimiento y expansión empresarial.

Figura 27. Procesos



11.4.1. Direccionamiento estratégico sugerido para el Comisariato CASH MARKET

A continuación, se planteó una misión, visión y valores corporativos que guiarán los objetivos organizacionales del comisariato:

a. Misión propuesta:

Somos un Comisariato enfocado en servir a nuestros clientes, ofertando productos de calidad a precios competitivos, adicionados con un ambiente familiar y agradable en búsqueda continua

para la excelencia logística y rotación de productos, buscando el bienestar de los clientes, proveedores y colaboradores.

b. Visión propuesta:

CASH MARKET, será un supermercado, posesionado entre la preferencia de la parroquia El Carmen, ofreciendo una amplia gama de productos que satisfagan las necesidades y preferencia de los consumidores.

c. Valores corporativos sugeridos:

- Responsabilidad social: con la microempresa y el medio ambiente.
- Respeto mutuo: entre colaboradores, clientes y proveedores.
- Trabajo en equipo: para la consecución de objetivo en común.
- Rectitud y honorabilidad: en cada una de las actividades efectuadas.
- Trato igualitario: para con todos a su alrededor.





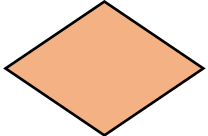

d. Objetivos institucionales propuestos

- Obtener la fidelidad de los clientes y colaboradores de CASH MARKET
- Lograr un crecimiento organizacional del 25% para el 2022, mediante la comercialización de productos de primera necesidad y afines.
- Ofrecer los mejores precios y productos de calidad a los clientes.
- Satisfacer las necesidades de los clientes y mantener un nivel competitivo optimo en el mercado.

1. Simbología de flujogramas

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	Pág. 1
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMEINTOS		

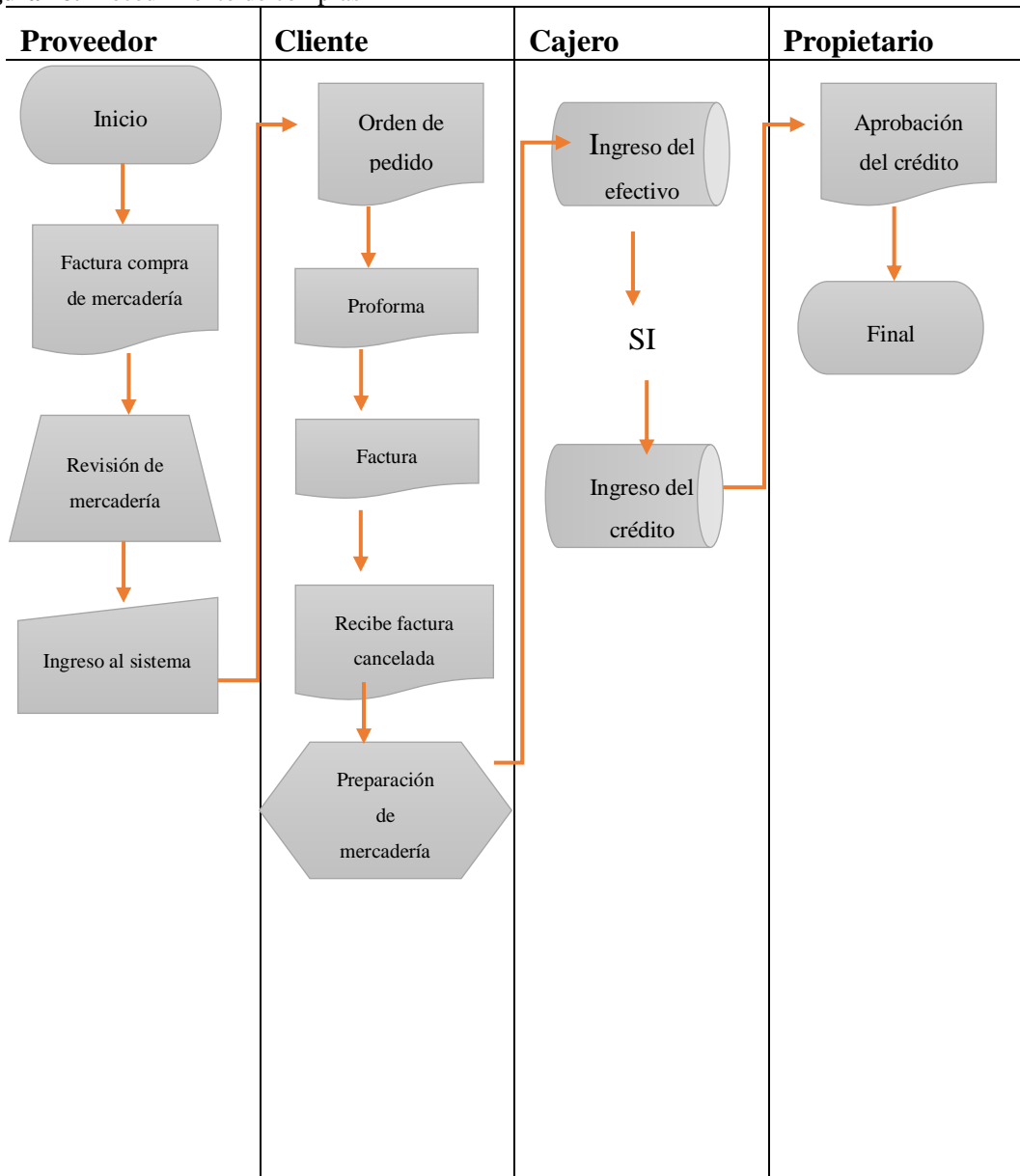
Tabla 51. Simbología de los flujogramas

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Indica la dirección del flujo que sigue el proc
	Señala un actividad dentro del proceso
	Señala la generación y uso de un documento
	Muestra la toma de decisión entre una activic y otra
	Entrada o salida de datos


2. Políticas, procedimientos y flujogramas

<p>Entregas a domicilio 0989665818</p> 	<p>Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001</p>	<p>Pág. 2</p>
<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMEINTOS</p>		

Figura 28. Procedimiento de compras



Elaborado por: Estudiantes investigadoras

	Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	Pág. 3
---	--	---------------


MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMEINTOS

Política de compras

- Para realizar un pedido es necesario tenerla firma de la persona responsable.
- Pedidos no autorizados y sellos validos por la gerencia.
- Calificar a los proveedores de la mercadería se determinan sobre la base de los siguientes parámetros:
 - Precios y calidad del producto
 - Seguridad y disponibilidad de entrega
 - Pagos a tiempo
- Establecer claramente los tiempos de entrega y formas de pago con los proveedores.
- No adquirir producto que no cuenten con el registro sanitario correspondiente.
- Aclarar al proveedor que solo se acepta los productos con las fechas de vencimiento próximas según conforme el producto.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Tabla Procedimientos de compras

	Comisariato CASH MARKET Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001	Pág. 4
---	--	---------------

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMEINTOS

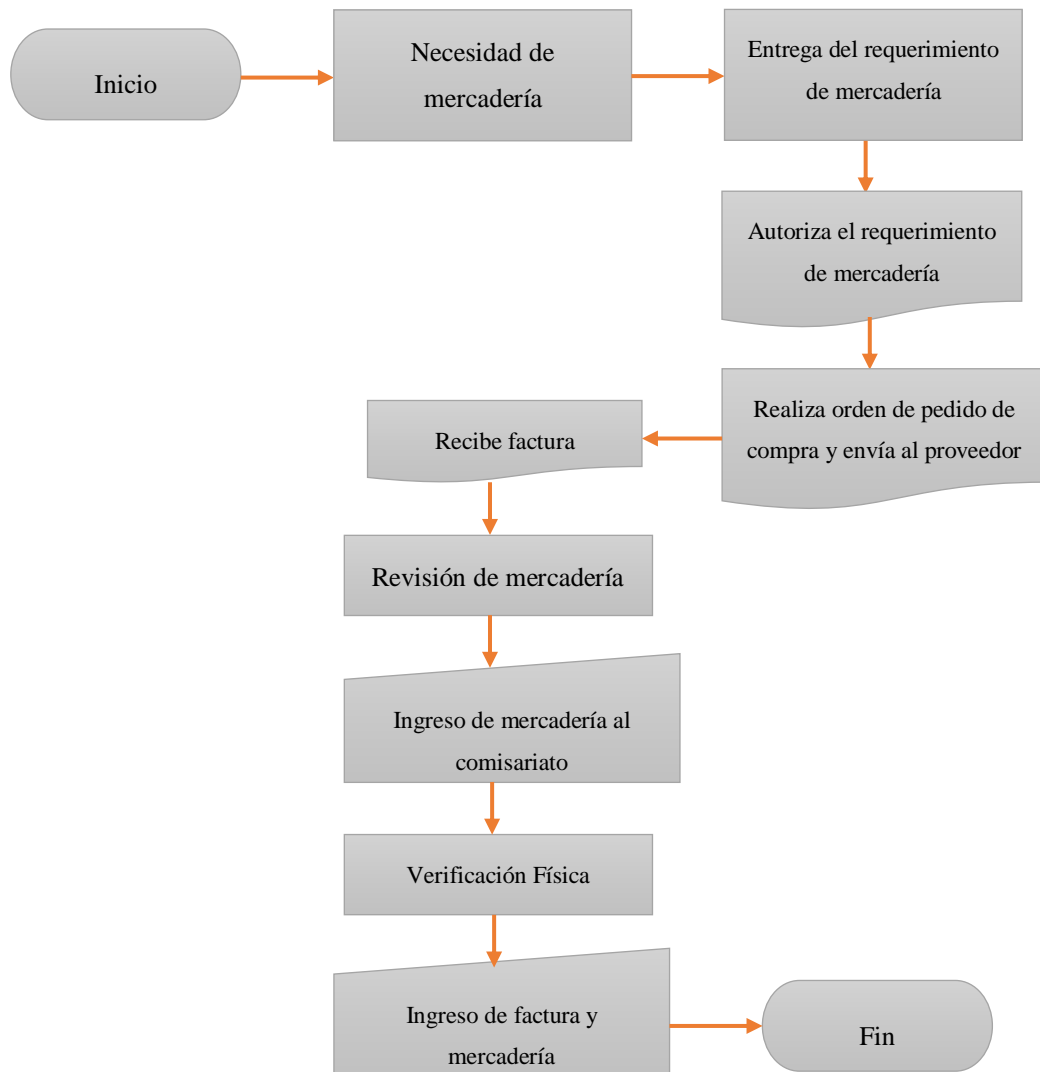
Procedimiento de compras


N°	Detalle	Responsable
1	Hacer el requerimiento de mercadería	Cajera
2	Recibir entregar mercancía según sea necesario	Proveedor
3	Realizar y autorizar solicitudes de compra	Gerente
4	Realizar ordenes de compras y enviarlas al proveedor	Cajera
5	Coordinar con el proveedor para la entrega del pedido.	Cajera
6	Recibir facturas y bienes adquiridos	Cajera
7	Comprobación de mercancías con factura de compras	Cajera
8	Registrar facturas y mercancías en el sistema	Cajera

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

<p>Entregas a domicilio 0989665818</p> 	<p>Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001</p>	<p>Pág. 5</p>
<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMEINTOS</p>		

Figura 29. Procedimiento compra proveedores




	<p align="center">Comisariato CASH MARKET Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001</p>	<p align="center">Pág. 6</p>
---	--	-------------------------------------

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMEINTOS

Políticas de ingreso de mercadería

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

Tabla *Procedimientos de ingreso de mercadería*

	<p align="center">Comisariato CASH MARKET Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001</p>	<p align="center">Pág. 6</p>
---	--	-------------------------------------

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMEINTOS

Procedimiento de ingreso de mercaderías

N°	Detalle	Responsable
1	Se verifican la mercadería con la orden de compra.	Cajera
2	Se revisa el estado de la mercadería de forma visual.	Proveedor
3	Se firma el documento de recibido al proveedor.	Gerente
4	La mercadería ingresa a bodega para su posterior clasificación.	Cajera
5	Se da aviso a gerencia de la llegada del pedido.	Cajera
6	Los productos recibidos son codificados.	Cajera
	Se almacena los productos de acuerdo a sus características en sus respectivos lugares ya sea en perchas o algunas permanecen en bodega.	
7	Se registra la mercadería en el sistema y se actualiza.	Cajera
8	Los productos que salen a perchas son colocados con sus correspondientes precios de venta al consumidor.	
9	La documentación de respaldo es entregada a gerencia.	Cajera


Elaborado por: Estudiantes investigadoras

<p>Entregas a domicilio 0989665818</p> 	<p>Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001</p>	<p>Pág. 7</p>
<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMEINTOS</p>		

Figura 30. Flujoograma de ingreso de mercadería



Elaborado por: Estudiantes investigadoras

	<p>Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001</p>	<p>Pág. 8</p>
---	---	----------------------

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Política de ventas

General

- Siempre actualice la información al cliente.
- La lista de precio debe actualizarse constantemente.
- Todos los procesos de compra deben estar respaldados por la factura correspondiente.
- Inspección a los productos antes del envío.
- La decisión de dar crédito de mercadería que corresponde a la gerente

Facturación

- La cajera es responsable de emitir la factura y debe completar requeridos en el sistema.
- Todos los que accedan al sistema deben tener su propio usuario.
- Previamente al envío de los productos, se solicita el pedido por parte del cliente
 Si hay un error en el sistema de registro, debe informarse al contador para mantener la veracidad de los estados financieros.

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Tabla 52. Procedimientos de ventas

N°	Detalle	Responsable
1	Saludar al cliente al momento que ingresa al comercial	empleados
2	Atender al cliente	cajero
3	Registrar por la compra del producto	cajero
4	Cobrar por la venta del producto	cajero
5	Registro sobre el producto; consumidor final o con datos	cajero
6	Entrega de factura	cajero
7	Empaquetamiento del producto	cajero
8	Agradecer gentilmente	empleados

Elaborado por: Estudiantes investigadoras


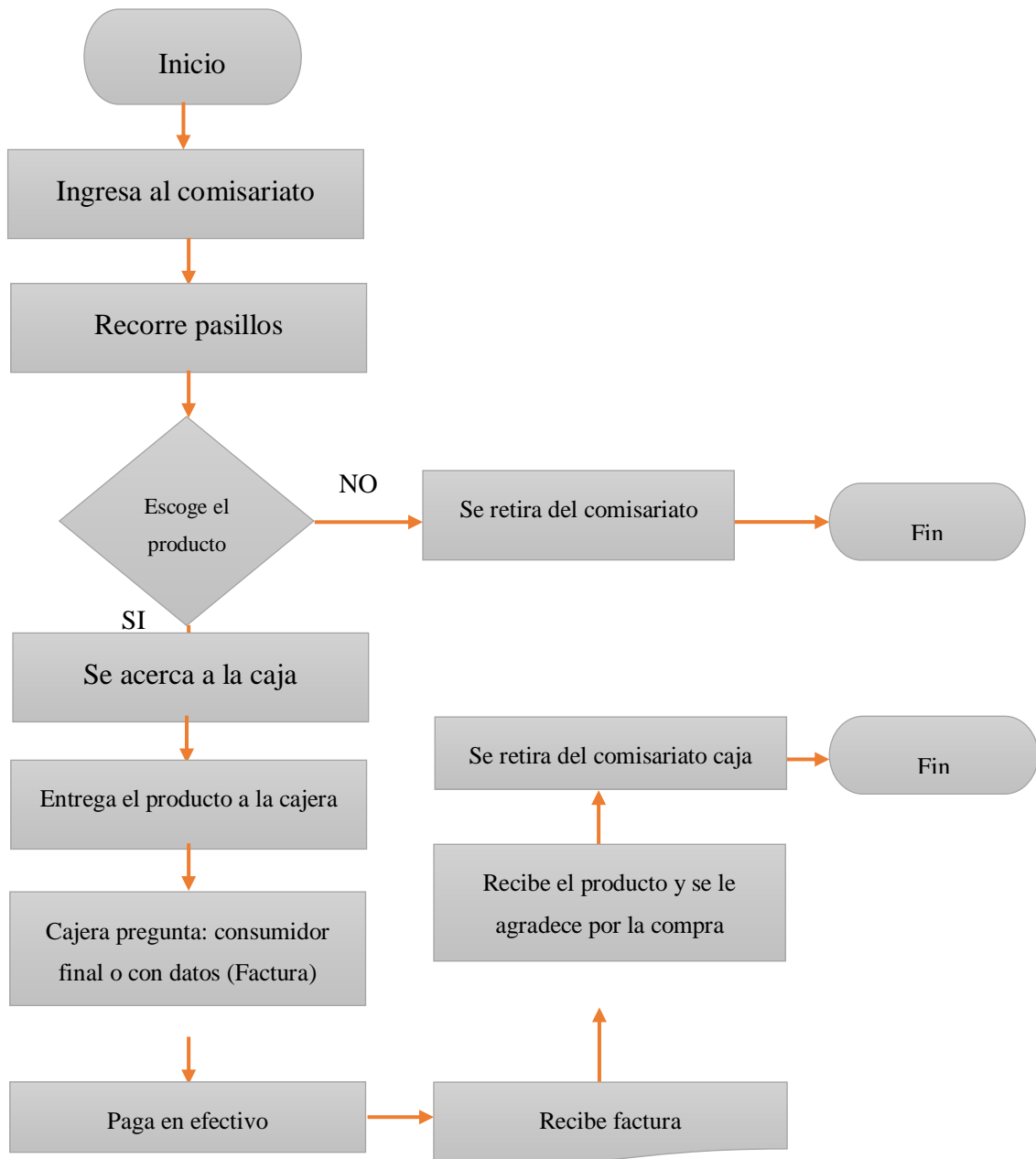
	<p>Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001</p>	<p>Pág. 9</p>
<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMEINTOS</p>		

Figura 31. Flujograma de ventas (ingreso del cliente al comisariato)



Elaborado por: Estudiantes investigadoras

<p>Entregas a domicilio 0989665818</p> 	<p>Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001</p>	<p>Pág. 10</p>
<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMEINTOS</p>		

Figura 32. Flujoograma de ventas (facturación de productos)

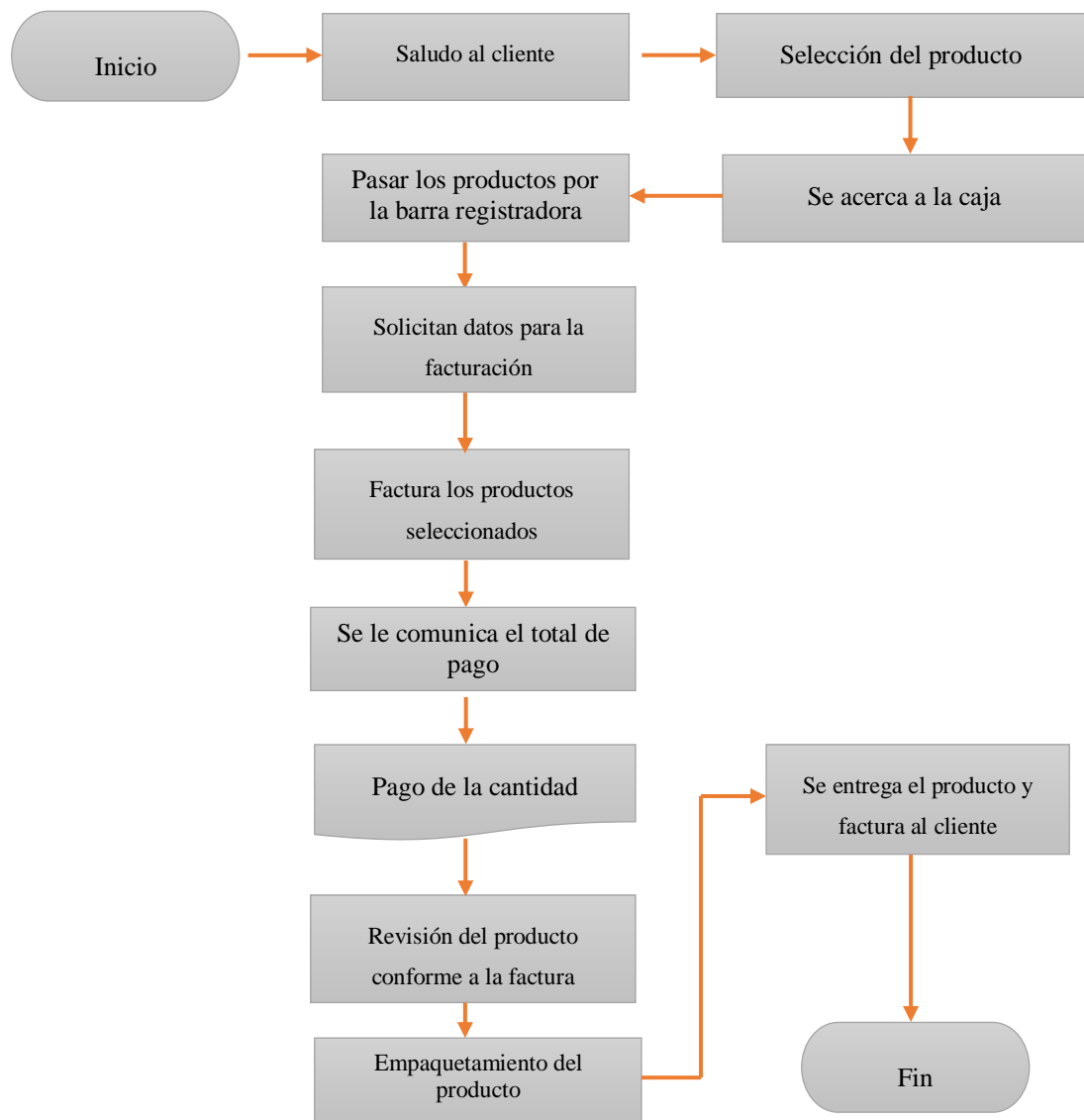


Tabla 53. Políticas del manejo de inventarios

	<p>Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001</p>	<p>Pág. 11</p>
---	---	-----------------------

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMEINTOS

Política de control en el área de inventario

En la política de manejo de inventario son todo lo que se encuentra en la bodega que determina cuantos artículos ordenamos y donde ordenarlos.

Los principales tipos de acciones son:


- Evaluación de inventario continuo o perpetuo
- El conteo físico no solo debe hacerse anualmente, sino que deben hacerse al menos trimestralmente y compararse con los registros contables.
- El almacén de mercadería debe tener un nivel de seguridad que no permita danos físicos.

Política para constataciones físicas de inventario

- Esta política se aplica tanto al departamento administrativo como al establecimiento comercial.
- La persona cargo de realizar la revisión física debe redactar un informe sobre las observaciones y resultados.
- Verificar los registros para asegurarse de que la mercadería haya sido documentada.
- Mantenga el orden al mover productos del stock para permitir para que los conteos sean más fáciles.
- Determinar quién es el responsable y verifique la eficiencia del trabajo del personal que trabaja en el almacén.
- Verifique las correcciones de los registros para asegurarse que la mercancía documentada no haya sido despachada.


Elaborado por: Estudiantes investigadoras

Tabla 54. Procedimiento de toma física del inventario

	<p align="center">Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001</p>	<p align="center">Pág. 12</p>
---	--	--------------------------------------

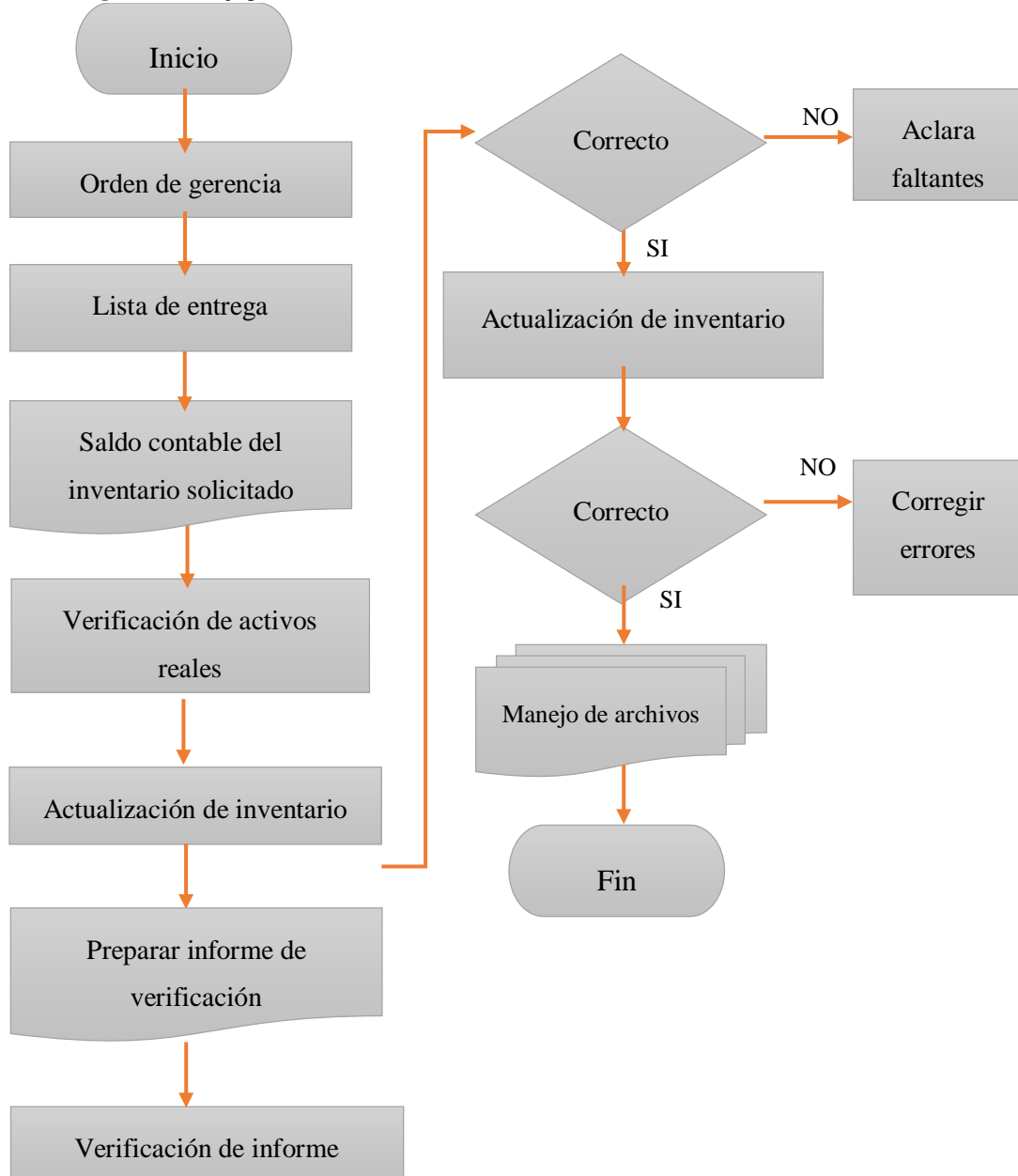
N°	Detalle	Responsable
1	Orden de gerencia para efectuar la toma física del inventario	propietario
2	Obtención de listado para toma física de los productos	contador
3	Obtención de listado en el sistema de ventas	empleado
4	Realizar la constatación física del producto	empleado
5	Actualización de los resultados obtenidos	empleado
6	Elaboración de un informe de proceso de constatación	contador
7	Verificación del informe	propietario
8	En caso de ser satisfactorio y no presentar inconsistencia es aprobado	propietario
9	Si se registran alguna anomalía se procede a solicitar los justificativo	empleado
10	Efectuar los respectivos ajustes	empleado
11	Archiva el informe y recopilar el proceso de toma física del inventario.	empleado

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

<p>Entregas a domicilio 0989665818</p> 	<p>Comisariato Cash Market Propietaria: Loor Almeida Denisse Actividad: Comerciante Ruc: 0504058439001</p>	<p>Pág. 13</p>
--	---	-----------------------

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Figura 33. Flujograma de constatación física del inventario



12. IMPACTO ECONÓMICO SOCIAL Y FINANCIERO

Con el desarrollo de la evaluación del control interno y la propuesta del manual de procedimientos se logró obtener los siguientes impactos:

12.1 Impacto económico

Con el desarrollo de la presente investigación el Comisariato CASH MARKET, obtendrá un impacto económico relevante, puesto que el planteamiento y aplicación de los indicadores de rentabilidad permitirán conocer de manera eficaz los niveles de rentabilidad obtenidos en un lapso determinado de tiempo, contribuyendo de esta forma a la parte directiva el planteamiento de estrategias que permitan minimizar los riesgos existentes que afecten la rentabilidad del comisariato.

12.2 Impacto social

La propuesta tuvo como objetivo medir la incidencia del control interno en la rentabilidad de la empresa, esta información obtenida beneficia directamente a quienes se dedican a esta actividad, es decir a la propietaria, empleados, proveedores quienes podrán percibir más agilidad en cada proceso realizado, contribuyendo a mejorar la calidad de vida del sector social del cantón La Maná. Además, los clientes del comisariato se sentirán completamente satisfechos con la atención y servicios que brindan.

12.3 Impacto financiero

El impacto financiero que proporciona el comisariato CASH MARKET ya que en su rentabilidad y costo aumente de manera favorable. Al aplicar este manual de políticas y procedimiento, las utilidades del comisariato se verán significativamente mejoradas ya que si el operador económico cuenta con un modelo de control interno que guie los procedimientos y permitan el análisis de los estados financieros, los ingresos aumentarán

13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN:

Tabla 55. Presupuesto para la elaboración del proyecto

Fuentes de Financiamiento				
Componentes/ Rubros	Internas			Total
	Autogestión	UTC	Comunidad	
Componente 1:				
Diagnosticar la situación actual del control interno en el Comisariato CASH MARKET que refleje las principales deficiencias existentes.				\$125
Actividades:				
Actividad 1: Conocimiento de la situación actual del control interno del comisariato CASH MARKET.	\$125			
Componentes 2				
Evaluar los procedimientos del control interno mediante la aplicación del COSO I				\$125
Actividades:				
Actividad 1: Datos del nivel de confianza y riesgo por componentes.	\$125			
Componente 3:				
Establecer la incidencia del control interno en la rentabilidad en el comisariato CASH MARKET, mediante una matriz de entrada e indicadores.				\$125
Actividades:				
Actividad 1: Diseño matriz de doble entrada	\$60,00			
Actividad 2. Calculo indicadores	\$65,00			
Componente 4:				
Proponer un manual de políticas y procedimiento para el comisariato CASH MARKET.				\$230
Actividades:				
Actividad 1. Diseñar un manual de políticas y procedimientos para el comisariato CASH MARKET	\$230			
Total				\$605

Elaborado por: Estudiantes investigadoras

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1 Conclusiones

Una vez desarrollada la investigación se obtuvo las siguientes conclusiones:

- Mediante el diagnóstico de la situación actual del control interno en el Comisariato CASH MARKET efectuado a través de la entrevista y encuestas se detectó las siguientes falencias: no disponer de políticas definidas para el desarrollo de las actividades, manteniendo un manejo casi empírico. También evidenció la inexistencia de la misión, visión, además que la rentabilidad no es óptima ya que no posee un buen apalancamiento financiero y no se dispone de un manual de control interno definido que contribuya con la consecución de los objetivos trazados por esta empresa relativamente joven.
- La evaluación de los procedimientos de control interno efectuada con la aplicación de la metodología del COSO I dio a conocer que el nivel de confianza se situó en moderado con el 72% y un riesgo moderado con el 28% y los hallazgos detectados fueron: la inexistencia de un manual de políticas y procedimientos, no cuenta con un plan de capacitación del personal, uso inadecuado de la tecnología por parte de los cajeros, no se elaboran estudios o informes sobre los riesgos, no disponen información sobre los proveedores, bajo nivel de aplicación de indicadores para medir la rentabilidad de las actividades comerciales.
- Mediante el cuadro comparativo se pudo apreciar claramente que en su mayoría las respuestas arrojadas a través de la encuesta se ubican en una puntuación poco favorable que corresponde a 2, esta tendencia se presenta en los ítems de la variable control interno como rentabilidad. Los resultados de los indicadores de margen bruto, operacional y neto se situaron en 26%, 5.09% y 3.38% respectivamente denotando un bajo nivel de beneficio percibido en relación al ingreso obtenido en el periodo; la rentabilidad del patrimonio y activo fue del 37% y 24% dichos resultados señalaron dificultades en el manejo de los recursos principalmente en la estructura de los costos de operación donde los rubros de mercadería y personal son los de mayor trascendencia.
- En el manual se diseñó políticas y procedimientos de las actividades comerciales, políticas de compras, políticas de ventas, políticas del área de inventario, flujograma del

proceso de cajero, recibimiento de mercadería que serán de gran trascendencia para mejorar la rentabilidad del Comisariato CASH MARKET.

14.2 Recomendaciones

Ante las conclusiones emitidas se desarrolló las siguientes recomendaciones:

- Se sugiere a la gerencia del Comisariato CASH MARKET mantener con el desarrollo de actividades encaminadas al diagnóstico situacional y socializar los resultados con los colaboradores de modo que se conviertan en una herramienta que permita orientar y motivar el accionar de cada uno de los colaboradores.
- Para que la empresa pueda monitorear constantemente los niveles de rentabilidad se sugiere la aplicación de indicadores, cuyos resultados proporcionan información valiosa acerca de la capacidad que tiene el Comisariato CASH MARKET para obtener beneficios con los recursos que posee, de este modo la gerencia puede tomar decisiones basadas en información real y oportuna que permitirá mejorar su rentabilidad en el corto y largo plazo.
- Es importante que se desarrolle y aplique los indicadores rentabilidad para la implementación del control interno en el Comisariato CASH MARKET que favorezca el adecuado desarrollo de las actividades, que brinde a los colaboradores un marco de actuación frente a cada uno de los procesos que a diario desarrollan como parte de su trabajo.
- Se recomienda a la propietaria y colaboradores del Comisariato CASH MARKET acoger y aplicar el manual de políticas y procedimientos para asegurar que las actividades y procesos sean realizados acorde a lo previsto, disminuyendo al mínimo los riesgos que pudiesen repercutir negativamente sobre el cumplimiento de objetivos. Asimismo, sería fructífero establecer un sistema de capacitaciones para el personal que les permita desarrollar sus habilidades y conocimientos, al mismo tiempo que se concientice sobre la importancia de aplicar las correspondientes normas y procedimientos de control interno.

15. BIBLIOGRAFÍA

Aguirre, C., Barona, C., & Gladys, D. (2019). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una. *Revista Valor Contable*, 7(1).

- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilanez, & Torres, L. (02 de diciembre de 2020). *Administración de empresas*. Bolívar: Pons Publishing House.
- Arias, E. R. (10 de diciembre de 2020). *Investigación exploratoria*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-exploratoria.html>
- Blanco, A., Vasquez, A., & García, R. (2020). Estructura organizacional como determinante competitivo en pequeñas y medianas empresas del sector alimentos. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2).
- Caicedo, M. (2017). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Mil y una llantas de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura*. Tesis de grado, Universidad regional Autónoma de Los Andes, Ambato.
- Calleja, F. (18 de Agosto de 2016). *contexto.udlap*. Obtenido de <https://contexto.udlap.mx/los-comisariatos/>
- Cantero, H., & Leyva, E. (2016). La rentabilidad económica, un factor para alcanzar la eficiencia empresarial. *Revista Ciencias Holguín*, 22(4).
- Casa, E., & Villamarin, M. (Septiembre de 2020). *Control Interno de Inventarios y su Incidencia en la Toma de Decisiones del Almacén Casa Pica Megaplastic del cantón La Maná Provincia de Cotopaxi Año 2019*. Tesis de grado, Universidad Tecnica de Cotopaxi, La Maná.
- Cevallos, D. (Marzo de 2019). *Universidad de Guayaquil*. Tesis de grado, Control Interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Salazar es Audio Music, Guayaquil.
- Contraloria general de la republica. (2017). *ongreso.gob.pe*. Recuperado el 05 de Febrero de 2022, de <https://www.congreso.gob.pe/comitedecontrolinterno/implementacion-sci/>
- Cruz, Liliana. (2020). *El control interno y su incidencia en la rentabilidad del hotel Boutique*. Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo , Chiclayo.
- Daza, J. (2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño. *Revista contaduría y administración*, 61(2).
- Durán, A. (2018). El nuevo enfoque de riesgo en el control interno de la administración pública venezolana. *Revista Sapiencia*, 5(9).
- Elizalde, L. (2018). Control interno desde el enfoque contemporáneo Modelo COSO y COCO. *Revista Contribuciones a la Economía*.

- Eslava, J. (24 de Enero de 2016). *La rentabilidad análisis de costos y resultados*. España: Esic Ediciones.
- Estado, C. g. (13 de mayo de 2019). <https://www.unemi.edu.ec/>. Obtenido de <https://www.unemi.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/NORMAS-DE-CONTROL-INTERNO-DE-LA-CONTRALORIA.pdf>
- Estupiñán, R. (29 de Marzo de 2021). *Control interno y fraudes* (Cuarta ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Florencia, T., & Macías, D. (Marzo de 2021). *Universidad Técnica de Cotopaxi*. Tesis de grado, Sistema de control interno para el almacén créditos Madril ubicado en el cantón La Maná provincia de Cotopaxi”, La Maná.
- Gómez, H., Formoso, A., Niama, J., & Puchaicela, D. (2021). Proceso de control interno basado en Coso II en una empresa operadora de viajes. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 4(3).
- González & Ruth. (2019). *Universidad Regional Autónoma de los Andes*. Recuperado el 29 de Junio de 2021, de file:///C:/Users/Javier%20Olaya/Downloads/TUAEXCOMCYA003-2019.pdf
- Grajales, D., & Castellanos, P. (2018). Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín. *Revista CEA*, 4(7).
- Guato & Herrera. (Septiembre de 2020). *UTC Universidad Técnica de Cotopaxi Ext. La Maná*. Recuperado el 29 de Junio de 2021, de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6898/1/UTC-PIM-000246.pdf>
- Izasa, T. (06 de Octubre de 2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación*. Bogotá, Colombia.
- Loor, R. (2022). *factureromovil.com*. Obtenido de <https://www.factureromovil.com/que-es-sri-y-sus-funciones>
- Lozano, G., & Tenorio, J. (2015). El sistema de control Interno una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial. *Revista Accounting power of business*.
- Mantilla, S. (14 de Agosto de 2018). *Auditoría del control interno* (Cuarta ed.). Bogotá.
- Matute, C. (2021). *El control interno en el estado mexicano*. Ciudad de México: Editorial Tirant Blanch.
- Máxima, J. (05 de Noviembre de 2020). *Caracteristicas.co*. Recuperado el 09 de Julio de 10, de <https://www.caracteristicas.co/metodo-cientifico/>

- Minolta, K. (18 de Enero de 2019). *Control Group*. Obtenido de <https://blog.controlgroup.es/medir-la-rentabilidad-una-empresa/>
- Morales, N. (26 de Abril de 2021). *bdo.ec/es*. Obtenido de <https://www.bdo.ec/es-es/noticias/2021/ultimos-cambios-en-normativas-en-el-ambito-tributario>
- Navarro, A. (2019). *La función comercial*. España: Universidad de Jaén.
- Orellana, P. (03 de Abril de 2020). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/control-interno.html>
- Ortega, G. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*.
- Paguay, G. C. (15 de Septiembre de 2017). *evistapublicando.org*. Recuperado el 05 de Febrero de 2022, de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/686#:~:text=La%20Matriz%20de%20Riesgo%20aplica,gesti%C3%B3n%20administrativa%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>.
- Palomares, J. (2019). *Implementación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú: Caso Empresa Fondo De Cultura Economica Del Perú S.A Lima*. Tesis de grado, Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima.
- Parra, A. (2021). *Questionpro.com*. Recuperado el 10 de Julio de 2021, de <https://www.questionpro.com/blog/es/cuestionario-de-control-interno/>
- Pavón, D., Villa, L., Rueda, M., & Lomas, E. (2019). Control interno de inventario como recurso competitivo en una PyME de Guayaquil. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 01.
- Pereira, A. (24 de Enero de 2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad* (Primera ed.). Ciudad de México.
- Pérez Cortez, Y. (20 de Diciembre de 2018). *Universidad San Pedro*. TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA, Chimbote.
- Prado, E. d. (13 de Febrero de 2018). *Audalia Nexia*. Obtenido de <https://www.audalianexia.com/blog/auditoria/control-interno-y-auditoria/>
- Quinaluisa, V., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (31 de agosto de 2020). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Revista*.

- Regader, J. (18 de Agosto de 2019). *bolsaexpertos*. Obtenido de <https://www.bolsaexpertos.com/rentabilidad/>
- Reglamento de Comprobantes de Venta Retención y Documentos Complementarios, S. (16 de Junio de 2014). *Normativa Tributaria*. Recuperado el 04 de Julio de 2021, de http://www.sri.gob.ec/web/guest/bases-legales?p_auth=X2SFKfdh&p_p_id=busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7&p_p_lifecycle=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_IN
- Rus, E. (09 de Diciembre de 2020). *Economipedia.com*. Recuperado el 09 de Julio de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-documental.html>
- Sánchez, W. (24 de Junio de 2017). *Teoría del control: Control, SCI & Auditoría* (Primera ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Serrano, V. (13 de enero de 2019). *psicosociosanitario*. Obtenido de <http://psicosociosanitario.blogspot.com/2019/01/tecnicas-e-instrumentos-de-observacion.html?m=1>
- Solution, G. (06 de Mayo de 2020). <https://www.globalsuitesolutions.com/es/>. Obtenido de <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-modelo-coso/>
- SRI. (2021). *sri.gob.ec*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/RUC#tipos-de>
- SRI. (2022). *sri.gob.ec*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/que-es-el-sri>
- Stevens, R. (30 de Enero de 2020). *Rankia*. Recuperado el 29 de Junio de 2021, de <https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/3625005-que-sistema-control-interno>
- Troncoso, C., & Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de Fac Med*, 65(2).
- Vargas, G. (2019). *Análisis del sistema de control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Llantas & Llantas Hugo Car de la ciudad de Machala*. Tesis de grado, Universidad Técnica de Machala, Machala.
- Vergara, L. (27 de Noviembre de 2018). *lorenavergarasuarez*. Obtenido de <https://lorenavergarasuarez.blogspot.com/2018/12/control-interno.html?m=1>
- Villamarin & Casa. (Septiembre de 2020). *UTC. Universidad Tecnica de Cotopaxi*. Recuperado el 28 de Junio de 2021, de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6897/1/UTC-PIM-000245.pdf>

Villavicencio, Génesis. (2020). *Control de inventarios y la rentabilidad de la ferretería Ferriplast, del cantón Guayaquil, provincia del Guayas año 2018*. Tesis de grado, Universidad Estatal de la Península de Santa Elena, Santa Elena.

Vivanco, L. (2017). El control interno y su influencia en la gestión. *Revista de Ciencia Económicas EIBER*, 2(16).

Westreicher, G. (2020). Encuesta. *Economiopedia*, 1.


16. ANEXOS

Anexo 1. Datos informativos del investigador N°1 del proyecto

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DATOS INFORMATIVOS:

DATOS PERSONALES

APELLIDOS:	Chiguano Pilatasig	
NOMBRES:	Erika Vanessa	
FECHA DE NACIMIENTO:	14 de noviembre de 1998	
ESTADO CIVIL:	Soltera	
CEDULA DE CIUDADANÍA:	1250940978	
NACIONALIDAD	Ecuatoriana	
DIRECCIÓN DOMICILIARIA:	Recinto San Pablo de Maldonado	
TELÉFONO CELULAR:	0991935333	
EMAIL INSTITUCIONAL:	erikachiguano0978@utc.edu.ec	
TIPO DE DISCAPACIDAD:	Ninguna	

ESTUDIOS REALIZADOS

Primaria:	Escuela Municipal Ing. Soto Mayor Navas
Secundaria:	Colegio Unidad Educativa La Maná

TÍTULO OBTENIDO

Técnico- de Servicio Contabilidad	21-0302017	ME-REF-04994545
--	------------	-----------------

CERTIFICADOS OBTENIDOS

Certificado de I Jornada de Contabilidad y Auditoría para empresas de economía popular y solidaria, realizada en la Universidad Técnica de Cotopaxi, extensión La Maná año 2017, desde el 13 al 15 de diciembre del 2017, con una duración de 40 horas académica .

III Jornada de Contabilidad y Auditoría 2019, organizado con la carrera de Contabilidad y Auditoría, del 20 al 22 de noviembre de 2019, con una duración de 40 horas académicas.

III Congreso Internacional de Investigación científica UTC- La Maná, realizado desde el 29 al 31 de enero del 2018, con una duración de 40 horas.


FIRMA

Anexo 2. Datos informativos del investigador N°2 del proyecto.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DATOS INFORMATIVOS:

DATOS PERSONALES	
APELLIDOS:	Olaya Vera
NOMBRES:	Madelyn Michelle
FECHA DE NACIMIENTO:	21 de noviembre de 1999
ESTADO CIVIL:	Soltera
CEDULA DE CIUDADANÍA:	172644551-1
DIRECCIÓN DOMICILIARIA:	La esperanza Vía el vergel
TELÉFONO CONVENCIONAL:	052711008
TELÉFONO CELULAR:	0968282563
EMAIL INSTITUCIONAL:	madelyn.olaya5511@utc.edu.ec
TIPO DE DISCAPACIDAD:	Ninguna



ESTUDIOS REALIZADOS	
Primaria:	Escuela Unidad Educativa “Eugenio Espejo”
Secundaria:	Instituto Tecnológico “Cuidad de Valencia”

TÍTULO OBTENIDO		
Técnico- de Servicio Contabilidad	23-03-2017	ME-REF-05008959

CERTIFICADOS OBTENIDOS	
Certificado de I Jornada de Contabilidad y Auditoría para empresas de economía popular y solidaria, realizada en la Universidad Técnica de Cotopaxi, extensión La Maná año 2017, desde el 13 al 15 de diciembre del 2017, con una duración de 40 horas académica .	
III Jornada de Contabilidad y Auditoría 2019, organizado con la carrera de Contabilidad y Auditoría, del 20 al 22 de noviembre de 2019, con una duración de 40 horas académicas.	
III Congreso Internacional de Investigación científica UTC- La Maná, realizado desde el 29 al 31 de enero del 2018, con una duración de 40 horas.	

FIRMA

Anexo 3 Datos informativos del investigador N°3 del proyecto.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DATOS INFORMATIVOS PERSONAL DOCENTE**DATOS PERSONALES****APELLIDOS:** Hidalgo Angueta**NOMBRES:** Jaime Fernando**ESTADO CIVIL:** Casado**CEDULA DE CIUDADANÍA:** 0502685373**TELÉFONO CELULAR:** 0980756667**EMAIL INSTITUCIONAL:** jaime.hidalgo5373@utc.edu.ec**ESTUDIOS REALIZADOS****1997-2003** Instituto Técnico Superior La Maná**2003-2008** Escuela Superior Politécnica del Ejército. (ESPE) Ingeniería en Finanzas Contador Público - Auditor.**2012-2015** Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. (UCSG) Magister en Finanzas y Economía Empresarial**CERTIFICADOS OBTENIDOS****2008- 2018 Finance Manager**

Elaboración de Estados Financieros con base en las NIIF. Análisis financiero de los mismos. Preparación de informes para consolidar información con nuestra relacionada en el exterior. Análisis de cuentas por cobrar y cuentas por pagar. Negociación de notas de crédito desmaterializadas del SRI mediante la bolsa de valores de Guayaquil. Responsable de la gestión, supervisión, evaluación y monitoreo de los costos de producción. Entre otros aspectos relacionados con la gestión y administración empresarial.

2018- 2019 Docente Tiempo Completo

Docente a tiempo completo en la carrera de Administración de Empresas y Negocios en la Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES.

2019- a la fecha Director Financiero

Director Financiero del Ilustre Municipio del Cantón La Maná.

FIRMA

Anexo 4. Cuestionario entrevista



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSION LA MANÁ
FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Tema de la tesis: CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL COMISARIATO “CASH MARKET” DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2021.

Objetivo: DETERMINAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA DE ADQUISICIÓN Y VENTAS DEL COMISARIATO CASH MARKET.

Aplicada al gerente del comisariato CASH MARKET

Entrevistado:.....

Entrevistadoras:.....

Fecha y hora de la entrevista:.../.../....

1. ¿El comisariato cuenta con políticas definidas para el desarrollo de las actividades?.....
.....
2. ¿Cuáles son las actividades que hace el comisariato CASH MARKET?
.....
3. ¿El comisariato cuenta con una misión y visión correctamente definidos?
.....
4. ¿Se puede considerar que el comisariato CASH MARKET es un negocio rentable en estos últimos años?
.....
5. ¿Realizan inspecciones en el área de mercadería del comisariato?
.....
6. ¿Cree que el comisariato será más rentable si tiene los controles internos adecuados, especialmente a nivel del departamento de ventas?
.....
.....

- 7. **¿Con que frecuencia realiza las compras de víveres de consumo masivo?**
.....
.....
- 8. **EL comisariato cuenta con un contador fijo o temporal?**
.....
.....
- 9. **¿Cree que se mejorará la rentabilidad del comisariato con la implementación del manual de políticas y procedimientos?**
.....
.....
- 10. **¿Con que frecuencia inspecciona los productos más solicitados por sus clientes?**
.....
.....
- 11. **En su opinión, ¿Debería el comisariato implementar procedimientos de control en los ingresos de inventario?**
.....
.....
- 12. **¿Cree usted que si el comisariato no realiza un adecuado control sobre la mercadería, esto podría afectar su rentabilidad?**
.....
.....

Anexo 5. Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSION LA MANÁ
FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Tema de la tesis: CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL COMISARIATO “CASH MARKET” DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2021.

Objetivo: DETERMINAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA DE ADQUISICIÓN Y VENTAS DEL COMISARIATO CASH MARKET.

Aplicada a todo el personal que elabora el comisariato CASH MARKET

Entrevistado:.....

Entrevistadoras:.....

Fecha y hora de la entrevista:.../.... /....

12. ¿Se ha implementado un proceso de control interno en el comisariato?

Si () No ()

13. ¿Está de acuerdo con la aplicación del manual de políticas y procedimientos para el área de compra y ventas de mercadería?

Si () No ()

14. En base de la situación actual, ¿qué tan rentable es el comisariato?

Media () Baja () Alta ()

15. ¿El comisariato cumple con los requisitos y necesidades?

Si () No ()

16. ¿El Comisariato tiene un modelo de sistema de control interno?

Si () No ()

17. ¿Cree que el modelo de manual de políticas y procedimientos mejorara la rentabilidad del Comisariato?

Si () No ()

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

Si () No ()

19. ¿El área de compra tiene la protección necesaria para las transacciones que se realizan?

Si () No ()

20. ¿Existe la presentación de los Estados Financieros en el Comisariato CASH MARKET?

Si () No ()

21. ¿El informe financiero está disponible en el Comisariato?

Si () No ()

Anexo 6. Encuesta a los clientes fijos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSION LA MANÁ
FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Tema de la tesis: CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL COMISARIATO “CASH MARKET” DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2021.

Objetivo: DETERMINAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA DE ADQUISICIÓN Y VENTAS DEL COMISARIATO CASH MARKET.

Aplicada a los clientes fijos del comisariato CASH MARKET

1. **¿Cómo calificaría la atención recibida de los empleados en el comisariato Cash Market?**
 - Excelente ()
 - Bueno ()
 - Regular ()
 - Malo ()

2. **¿Cree que se debería hacer un seguimiento rutinario en el comisariato para identificar deficiencias en la atención a los clientes?**
 - De acuerdo ()
 - Poco de acuerdo ()
 - Desacuerdo ()

3. **¿Cree usted que hay suficiente mercadería en stock para satisfacer a los pedidos?**
 - Si ()
 - No ()
 - A veces ()

4. **¿Cree que las decisiones de la propietaria han permitido mejorar, los niveles de satisfacción a los clientes?**
 - Significativo ()
 - Insignificante ()

- Normal
5. **¿Cómo calificaría la variedad de los productos de insumos masivos que tiene el comisariato Cash Market?**
- Bueno
- Regular
- Malo
6. **¿Cree que se debería elaborar el manual de políticas y procedimientos para el comisariato Cash Market?**
- Si
- No
7. **¿Cómo califica los servicios que brindados el comisariato Cash Market?**
- Bueno
- Regular
- Malo
8. **¿El comisariato ofrece un mayor descuento en los productos al realizar compras al contado?**
- Si
- No
- A veces
9. **¿Cancela sus facturas de crédito dentro de los plazos establecidos en el comisariato?**
- Si
- No
10. **¿Los productos y servicios que actualmente le ofrece el comisariato le satisface sus necesidades?**
- Si
- No
- A veces
11. **¿La infraestructura con la que cuenta el comisariato es?**
- Bueno
- Regular
- Malo

COMISARIATO CASH MARKET
Balance General
AL 31/12/2020

Emitido el 13/03/2021 a las 11:36:11

ACTIVO		
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO		
CAJA CHICA	455,82	
BANCO PICHINCHA	-12.190,71	
TOTAL EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO		12.646,53
ACTIVOS FINANCIEROS		
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	8.334,39	
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	-2.446,76	
TOTAL ACTIVOS FINANCIEROS		-10.781,15
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		23.427,68
ACTIVO NO CORRIENTE		
"PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO"		
VEHICULOS	17.525,47	
MUEBLES Y ENSERES	239,72	
INSTALACIONES	14.180,00	
EQUIPO DE COMPUTACIÓN Y SOFTWARE	3.702,68	
(-) DEPRECIACION ACUMULADA	-12.666,29	
TOTAL "PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO"		22.981,58
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		22.981,58
TOTAL ACTIVO		46.409,26
PASIVO		
PASIVO		
PASIVO CORRIENTE		
PROVEEDORES LOCALES	10.810,41	
UTILIDAD TRABAJADORES	2.491,30	
IMPUESTOS POR PAGAR	3.105,82	
TOTAL PASIVO CORRIENTE		16.407,53
TOTAL PASIVO		16.407,53
PATRIMONIO		
CAPITAL	3.600,00	
GANANCIAS ACUMULADAS	18.990,19	
RESULTADO DEL EJERCICIO	-11.011,54	
TOTAL PATRIMONIO		30.001,73
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		46.409,26

COMISARIATO CASH MARKET
ESTADO DE RESULTADO DEL 01/01/2020 AL 31/12/2020
Emitido el 11/03/2021 a las 17:28:56

INGRESOS			
INGRESOS OPERACIONALES			
VENTA MERCADERIAS GRAVADAS IVA	64.014,99		
VENTA MERCADERIAS NO GRAVADAS IVA	261.990,57		
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES		326.005,56	
TOTAL INGRESOS			326.005,56
EGRESOS			
COSTOS			
MERCADERIAS	241.244,11		
TOTAL COSTOS		241.244,11	
GASTOS			
GASTOS DE VENTAS			
GASTOS EN EL PERSONAL			
SUELDOS	19.692,84		
APORTES IESS Y FONDOS RESERVA	5.280,88		
BENEFICIOS SOCIALES	5.594,94		
TOTAL GASTOS EN EL PERSONAL		30.568,66	
GASTO COMERCIAL			
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	3.321,70		
SERVICIOS BASICOS	4.332,17		
SUMINISTROS Y MATERIALES	8.993,00		
DEPRECIACION PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	645,00		
PATENTES MUNICIPALES	2.133,00		
TOTAL GASTO COMERCIAL		19.424,87	
TOTAL GASTOS DE VENTAS			49.993,53
GASTOS ADMINISTRATIVOS			
GASTOS EN EL PERSONAL			
SUELDOS	7.877,14		
APORTES IESS	957,07		
BENEFICIOS SOCIALES	2.345,66		
TOTAL GASTOS EN EL PERSONAL		11.179,87	
GASTOS DE ADMINISTRACION			
HONORARIOS PERSONAS NATURALES	1.660,80		
DEPRECIACION PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	1.400,00		
SEGUROS Y REASEGUROS	412,82		
COMBUSTIBLE	1756,00		
COMPRA DE OTROS BIENES	1350,21		
COMPRA DE OTROS SERVICIOS	233,48		
TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACION		6.813,31	
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS			17.993,18
GASTOS FINANCIEROS			
COMISIONES BANCARIAS	166,08		
TOTAL GASTOS FINANCIEROS		166,08	
TOTAL GASTOS			309.396,90
<u>RESULTADO DEL EJERCICIO</u>			16.608,66
CONCILIACION TRIBUTARIA			
UTILIDAD DEL EJERCICIO			16.608,66
(-) PARTICIPACION TRABAJADORES			2.491,30
(=) BASE IMPONIBLE PARA CALCULO IMPUESTO A LA RENTA			14.117,36
IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO			3.105,82
<u>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</u>			11.011,54
UTILIDAD DEL EJERCICIO			16.608,66

Anexo 8. Fotografías



Descripción: Entrevista al gerente del comisariato Cash Market

Fuente: comisariato Cash Market



Descripción: Encuesta de los empleados del comisariato Cash Market

Fuente: comisariato Cash Market



Descripción: Encuesta de los empleados del comisariato Cash Market

Fuente: comisariato Cash Market

Descripción: Encuesta a los clientes fijos del comisariato Cash Market

Fuente: comisariato Cash Market



Descripción: Encuesta a los clientes fijos del comisariato Cash Market

Fuente: comisariato Cash Market



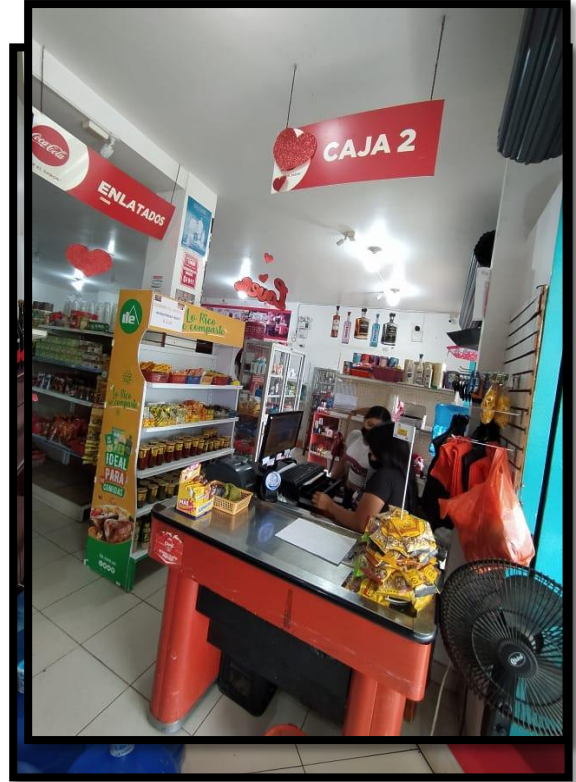
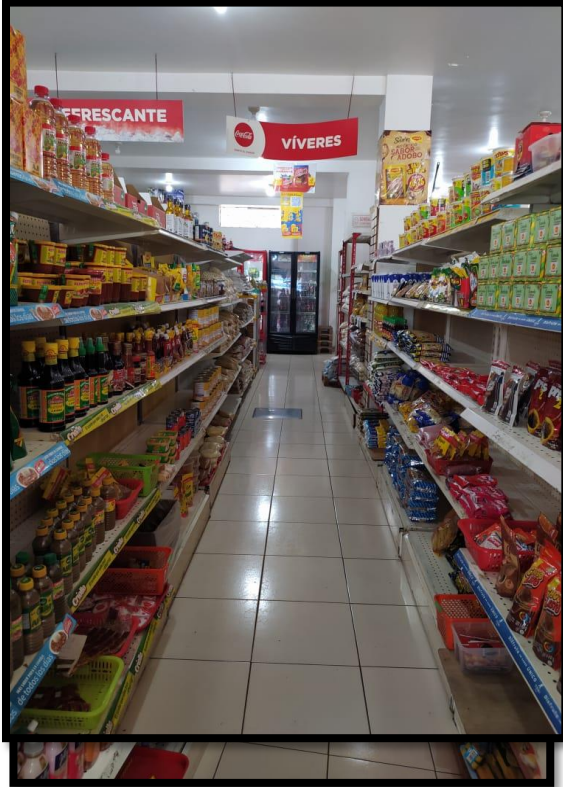
Descripción: Encuesta a los clientes fijos del comisariato Cash Market

Fuente: comisariato Cash Market

entes fijos

t

Anexo 9. Instalación del comisariato CASH MARKET



Anexo 10. Certificado Registro Único de Contribuyente

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
Apellidos y nombres LOOR ALMEIDA DENISSE ROXANA		Número RUC 0504058439001	
Estado ACTIVO	Régimen REGIMEN MICROEMPRESARIAL		
Inicio de actividades 02/07/2012	Reinicio de actividades 25/04/2018	Cese de actividades No registra	
Jurisdicción ZONA 3 / COTOPAXI / LA MANA		Obligado a llevar contabilidad NO	
Tipo PERSONAS NATURALES		Agente de retención NO	
Domicilio tributario			
Ubicación geográfica			
Provincia: COTOPAXI Cantón: LA MANA Parroquia: EL CARMEN			
Dirección			
Calle: SAN PABLO Número: S/N Intersección: VICENTE ROCAFUERTE Referencia: A UNA CUADRA DE LA UNIDAD DE POLICIA COMUNITARIA			
Actividades económicas			
• G47110101 - VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS.			
Establecimientos			
Abiertos		Cerrados	
1		1	
Obligaciones tributarias			
• 2011 DECLARACION DE IVA			
• 1024 IMPUESTO A LA RENTA REGIMEN IMPOSITIVO PARA MICROEMPRESAS			
 Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec .			
Números del RUC anteriores			
No registra			

Apellidos y nombres
LOOR ALMEIDA DENISSE ROXANA

Número RUC
0504058439001




Código de verificación: CATRCR2021001720936
Fecha y hora de emisión: 11 de julio de 2021 14:08
Dirección IP: 10.1.2.143

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

Anexo 11. Carta de aceptación del comisariato Cash Market

Entrega a domicilio 0989665818



La Maná, 19 De Noviembre Del 2021

Ing. M.Sc.
Brenda Oña Sinchiguano
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ**



Presente;

De mi consideración

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de dar a conocer que las señoritas **CHIGUANO PILATASIG ERIKA VANESSA, C.I. 125094097-8** y **OLAYA VERA MADELYN MICHELLE, C.I. 172644551-1**, estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná, han sido administradas para el proyecto de Titulación denominado **“CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL COMISARIATO “CASH MARKET” DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2021.”** Indicando que se les facilitara la información necesaria para el correcto desarrollo de su trabajo.

Gracias por su gentil atención reciba mi agradecimiento

Atentamente,



Sra. LOOR ALMEIDA DENISSE ROXANA
PROPIETARIA DEL COMISARIATO CASH MARKET
C.I. 050405843-9

Anexo 12. Certificado de Urkund

7/4/22, 15:21

D132985017 - CHIGUANO Y OLAYA.docx - Urkund

Pedro (pedro.diaz0606)

	Lista de fuentes	Bloques
Documento	CHIGUANO Y OLAYA.docx (D132985017)	
Presentado	2022-04-07 14:31 (-05:00)	
Presentado por	Pedro (pedro.diaz0606@utc.edu.ec)	
Recibido	pedro.diaz0606.utc@analysis.orkund.com	
	8% de estas 74 páginas, se componen de texto presente en 11 fuentes.	