



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS EN EL
ALMACÉN “CRÉDITOS INNOVA”, Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO
2020**

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

Autores:

Ruiz Prado Georgina Isabel.

Saltos Balarezo Irvin Adolfo.

Tutora:

Ing. M S.c Oña Sinchiguano Brenda

Elizabeth.

**LA MANÁ-ECUADOR
MARZO-2022**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros Ruiz Prado Georgina Isabel. y Saltos Balarezo Irvin Adolfo., declaramos ser autores del presente proyecto de investigación “CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS EN EL ALMACÉN “CRÉDITOS INNOVA”, Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2020” siendo la Ing. M. S.c. Oña Sinchiguano Brenda Elizabeth tutora del presente trabajo; y eximo expresamos a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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


Georgina Isabel Ruiz Prado
C.I: 095475832-2


Saltos Balarezo Irvin Adolfo
C.I: 050405723-3

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS EN EL ALMACÉN “CRÉDITOS INNOVA”, Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2020, de Ruiz Prado Georgina Isabel y Saltos Balarezo Irvin Adolfo, de la Carrera de licenciatura en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos-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



M.Sc. Oña Sinchiguano Brenda Elizabeth
C.I: 050297203-7
TUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas por cuanto las postulantes Ruiz Prado Georgina Isabel. y Saltos Balarezo Irvin Adolfo con el título de Proyecto de Investigación: CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS EN EL ALMACÉN “CRÉDITOS INNOVA”, Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2020, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del proyecto.

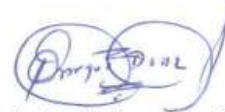
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, Marzo 2022

Para constancia firman:



Ing. M.Sc. Mayra Elizabeth García Bravo
C.I.: 120328268-4
LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Ing. Mg Pedro Enrique Díaz Córdova
C.I.: 060226060-6
LECTOR 2 (MIEMBRO)



Abg. MSc. Lucía Margoth Moreno Tapia
C.I.: 050324661-3
LECTOR 3 (SECRETARIA)

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por la oportunidad de seguir aprendiendo en cada paso que damos en nuestras vidas.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi, especialmente a la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría.

Al amor más sincero, nuestros padres, que nos brindaron la oportunidad de vivir y conocer la responsabilidad, la perseverancia y el respeto por los demás, valores que han sido el pilar fundamental para nuestro desarrollo personal y profesional.

A nuestra Tutora Ing. Brenda Oña, por la paciencia, por brindarnos sus conocimientos los cuales nos orientaron a culminar con éxito esta prestigiosa investigación.

Isabel & Irvin

DEDICATORIA

Este trabajo investigativo está dedicado con todo el amor sincero para nuestro Dios, por día a día brindarnos salud y fortaleza para cumplir nuestras metas.

A nuestros queridos padres que diariamente nos incentivaron con su palabra de aliento, sus consejos, su amor para poder cumplir nuestras metas y culminar con éxito una etapa más de nuestra carrera profesional.

Isabel & Irvin

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS EN EL ALMACÉN “CRÉDITOS INNOVA”, Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2020”

Autores:

Ruiz Prado Georgina Isabel.

Saltos Balarezo Irvin Adolfo.

RESUMEN

La presente investigación tiene como propuesta implementar un sistema de control interno en el departamento de ventas que ayudará al desenvolvimiento de manera efectiva, dentro del mercado, el uso de un adecuado control interno en el departamento de ventas. Las intenciones del almacén créditos Innova es implementar planes, definir estrategias y concluir con trazos que ayuden a la toma de decisiones, estabilidad y rentabilidad.

El almacén créditos Innova ubicada en la provincia de Cotopaxi, Cantón La Maná se dedica a la venta de electrodomésticos, línea blanca y línea café, sus clientes son moradores del cantón y empresarios del Cantón presenta insolvencias respecto al control interno en el departamento de ventas en el que el personal no está capacitado y carece de conocimiento. La metodología de la investigación con enfoque cualitativo, exploratoria, descriptivo y bibliográfica, se aplicó el instrumento del cuestionario que permitió obtener información mediante el personal del área de ventas como la población y muestra 16 personas que laboran en el almacén y una muestra de 380 de clientes en el cantón, dando como resultado de un nivel de confianza del 82% de calificación “moderado” mientras nivel de riesgo de control con un 18% como calificación “bajo” lo que se pudo determinar que hay que tomar correcciones de manera precisa en los hallazgos encontrados, se realizó un análisis de rentabilidad para determinar se usó indicadores de rentabilidad. Se estableció un organigrama de manual de procedimientos en el departamento de ventas para organizar las actividades a los empleados.

PALABRAS CLAVES: Control interno, rentabilidad, departamento de ventas, almacén.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

TITLE: "INTERNAL CONTROL FOR THE SALES DEPARTMENT IN THE STORE "CRÉDITOS INNOVA", AND ITS IMPACT ON PROFITABILITY LA MANÁ CANTON, COTOPAXI PROVINCE, 2020"

Authors:

Ruiz Prado Georgina Isabel.
Saltos Balarezo Irvin Adolfo.

ABSTRACT

The present investigation has as a proposal to implement an internal control system in the sales department that will help the development of an effective way, within the market, the use of an adequate internal control in the sales department. The intentions of the Innova credit warehouse are to implement plans, define strategies and conclude with outlines that help decision-making, stability and profitability.

The Innova credit store located in the province of Cotopaxi, La Maná Canton is dedicated to the sale of appliances, white goods and coffee lines, its clients are residents of the canton and businessmen of the Canton present insolvencies regarding internal control in the sales department in where staff is untrained and lack knowledge. The methodology of the research with a qualitative, exploratory, descriptive and bibliographical approach, the questionnaire instrument was applied, which allowed obtaining information through the personnel of the sales area such as the population and shows 16 people who work in the warehouse and a sample of 380 of clients in the canton, resulting in a confidence level of 82% of a "moderate" rating while a level of control risk with 18% as a "low" rating, which could determine that corrections must be made precisely in the findings found, a profitability analysis was carried out to determine profitability indicators were used. A procedures manual organization chart was established in the sales department to organize the activities for the employees.

KEY WORDS: Inventory control, credits, profitability, warehouse.

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 PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS EN EL ALMACÉN “CREDITOS INNOVA”, Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2020”**, presentado por: **Georgina Isabel Ruiz Prado y Irvin Adolfo Saltos Balarezo**, egresados de la Carrera de: **Licenciatura en Contabilidad y Auditoría**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas**, lo realizo bajo mi supervisión y cumple con un correcta estructura gramatical de idioma.

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

La Maná, Marzo del 2022

Atentamente,



SEBASTIAN
FERNANDO RAMON
AMORES



Mg. Ramón Amores Sebastián Fernando
DOCENTE DEL CENTRO DE IDIOMAS
C.I: 050304668-5

INDÍCE GENERAL

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN	ix
INDÍCE GENERAL	x
INDICES DE TABLAS.....	xiv
INDICES DE GRÁFICOS	xv
1 INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	2
3 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	3
4 BENEFICIARIOS.....	4
5 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
5.1 Planteamiento del problema	4
5.1.1 Contextualización Macro.....	4
5.1.2 Contextualización meso.....	5
5.2 Formulación del problema.....	5
6 OBJETIVOS.....	6
6.1 Objetivo General.....	6
6.2 Objetivos Específicos	6

7 ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.....	7
8 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	8
8.1 ANTECEDENTE INVESTIGATIVO.....	8
8.2 Fundamentación teórica.....	10
8.3 Marco teórico.....	10
8.3.1 Control Interno.....	10
8.3.2 Objetivo de control interno	11
8.3.3 Importancia del control interno	11
8.4 COSO I.....	11
8.5 La estructura del estándar se dividía en cinco componentes:	12
8.5.1 Ambiente de Control.....	12
8.5.2 Evaluación de Riesgos	12
8.5.3 Actividades de Control	13
8.5.4 Información y Comunicación	13
8.5.5 Supervisión o monitoreo.....	14
8.6 Informe de COSO I.....	14
8.7 Ventajas de coso	14
8.8 Componentes de control interno	15
8.9 Rentabilidad.....	15
8.10 Tipos de rentabilidad	15
8.11 Rentabilidad financiera.....	16
8.12 Importancia de la rentabilidad	16
8.13 Margen de rentabilidad	16
8.14 Departamento de ventas.....	17
8.15 ¿Cuál es el objetivo de un departamento de ventas?	17
8.16 ¿Cuáles son las funciones de un departamento de ventas?.....	17

8.16.1 Establecer los objetivos	17
8.16.2 Planificar la distribución del producto y establecer los precios	18
8.16.3 Atención al cliente	18
8.16.4 Promociones	18
8.16.5 Almacén.....	18
8.17 Margen neto de utilidad:	19
8.18 Rotación de los activos totales de la empresa:.....	19
8.19 Apalancamiento financiero:	19
8.20 Margen de utilidad en ventas:	20
8.21 Margen Bruto.....	20
8.22 Margen de rentabilidad	21
9 PREGUNTAS CIENTÍFICAS.....	22
10 METODOLOGÍAS:.....	23
10.1 Tipos de investigación	23
10.1.1 Investigación Exploratoria.....	23
10.1.2 Investigación Descriptiva.	23
10.1.3 . Bibliográfica	23
10.2 Técnicas de investigación	24
10.2.1 Observación.	24
10.2.2 Entrevista	24
10.2.3 Encuesta.....	24
10.3 Instrumentos de investigación	24
10.4 Cuestionario	24
11 ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	26
11.1 Entrevista a la Gerente del Almacén Créditos Innova de un control.....	26
11.2 Tabulación de la cuenta aplicada a los empleados del departamento de ventas de Almacén Créditos Innova	29

11.3 Tabulación de la encuesta aplicada a los clientes del Almacén Crédito Innova	37
11.4 Análisis, resultados e interpretación de la matriz FODA	44
11.5 Evaluación de control interno en el Almacén Créditos Innova	53
INFORME DE CONTROL INTERNO DE INTERNO.....	66
11.6 Análisis De Indicadores Financieros De Rentabilidad Del Almacén Créditos Innova	69
11.7 Análisis de rentabilidad por medio de la aplicación los estados financieros durante el año 2020.....	70
11.8 Análisis general de rentabilidad.....	72
11.9 PROPUESTA: Manual de políticas y procedimientos.	73
12 IMPACTOS.....	91
12.1 Impacto Social	91
12.2 Impacto Económico	91
13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO	92
13 CONCLUSIONES.....	93
14 RECOMENDACIONES	94
15 BIBLIOGRAFÍA.....	95
16 ANEXOS.....	97

INDICES DE TABLAS

Tabla 1. Equipo de trabajo.....	1
Tabla 2. Beneficiarios directos e indirectos.....	4
Tabla 3. Actividades y sistemas de tareas en relación a los objetivos planteados.	7
Tabla 4. Población y Muestra de Almacén Innova.....	25
Tabla 5. Considera importante implementar el control interno.....	29
Tabla 6. Conoce usted misión y visión.....	30
Tabla 7. Conoce los procedimientos de ventas	31
Tabla 8. Cómo valora la comunicación con el personal.....	32
Tabla 9. Los accionistas son parte de las decisiones de ventas	33
Tabla 10. Se conoce de requerimiento administrativo y contable.....	34
Tabla 11. Se conoce si el almacén realiza proceso de control interno	35
Tabla 12. Se califican los procesos del departamento de ventas	36
Tabla 13. Qué tipo de cliente se considera	37
Tabla 14. Considera que los productos son de calidad.....	38
Tabla 15. Las ofertas son oportunas por parte del almacén.....	39
Tabla 16. Con qué frecuencia compra en el almacén	40
Tabla 17. Los pagos son de manera puntuales	41
Tabla 18. Ofrece garantía el almacén	42
Tabla 19. Necesitan Fortalezas en el departamento de ventas	43
Tabla 20. Propuesta de Fortalezas y Debilidades	45
Tabla 21. Oportunidades y amenazas	45
Tabla 22. Matriz FODA	46
Tabla 23. Actividades de control interno	48
Tabla 24: Marcas de Auditoria	48
Tabla 25. Cuestionario de Ambiente de control.....	54
Tabla 26. Evaluación de riesgo.....	55
Tabla 27 Actividad de control	56
Tabla 28 Evaluación de información y comunicación	57
Tabla 29 Evaluación de información y comunicación	58
Tabla 30 Cronograma de indicadores de rentabilidad	69
Tabla 31 Ejemplo de flujogramas.....	83
Tabla 32 Procedimiento de la mercadería	87
Tabla 33. Presupuesto para la elaboración del proyecto	92

INDICES DE GRÁFICOS

Gráfico: 1. Resultados de no contar con control interno	29
Gráfico: 2. Resultados obtenido del conocimiento misión y visión	30
Gráfico: 3. Resultados de los procedimientos	31
Gráfico: 4. Resultados de la comunicación con el personal	32
Gráfico: 5. Los accionista son parte de las decisiones de ventas	33
Gráfico: 6. Se conoce de requerimiento administrativo y contable.....	34
Gráfico: 7. Se conoce si el almacén realiza proceso de control interno	35
Gráfico: 8. Se califican los procesos del departamento de ventas.....	36
Gráfico: 9. Que tipo de cliente se considera.....	37
Gráfico: 10. Considera que los productos en stock son de calidad	38
Gráfico: 11. Las ofertas son oportunas por parte del almacén	39
Gráfico: 12. Resultados con qué frecuencia compras en el almacén.....	40
Gráfico: 13. Resultado de pagos Puntuales	41
Gráfico: 14. Resultado de Garantía que ofrece el almacén	42
Gráfico: 15. Resultados de la fortalezas que necesita el departamento de ventas.....	43

1 INFORMACIÓN GENERAL

Título: Control interno para en el área de ventas, en el almacén “Créditos Innova”, cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2021.

Tiempo de Ejecución

Fecha de inicio: Abril 2021

Fecha de finalización: Agosto 2021

Lugar de ejecución: Cantón La Maná-provincia Cotopaxi, Av. 19 de Mayo y Velasco Ibarra.

Unidad Académica que auspician: Facultad de Ciencias Administrativas.

Carrera que auspicia: Licenciatura en Contabilidad y Auditoría.

Proyecto de investigación vinculado: Ninguno.

Tabla 1. Equipo de trabajo

Investigadores	
Nombre	Ruiz Prado Georgina Isabel.
Institución a la que pertenece	Universidad Técnica de Cotopaxi "Extensión La Maná"
Correo electrónico	georgina.ruiz8322@utc.edu.ec
Nombre	Saltos Balarezo Irvin Adolfo.
Institución a la que pertenece	Universidad Técnica de Cotopaxi "Extensión La Maná"
Correo electrónico	irvin.saltos7233@utc.edu.ec
Coordinador	
Nombre	Ing. M Sc. Oña Sinchiguano Brenda Elizabeth
Institución a la que pertenece	Universidad Técnica de Cotopaxi "Extensión La Maná"
Correo electrónico	brenda.ona@utc.edu.ec

Elaborado por: Autores

Área de conocimiento

0411. Contabilidad y Auditoría

Línea de investigación: Administración y economía para el desarrollo humano.

Sub líneas de investigación de la Carrera:

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

2 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La presente investigación denominado “CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS EN EL ALMACÉN “CRÉDITOS INNOVA”, Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2020 Se lo realizo debido a las problemáticas con frecuencia en el almacén por la carencia de un control interno en el departamento de venta, tiene como objetivo general, efectuar la evaluación del control interno del departamento de ventas y su incidencia en la rentabilidad del almacén, seguido de sus objetivos específicos, diagnosticar el análisis FODA las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presentan en el departamento de ventas, seguido de la evaluación de control interno al departamento investigado y por último la implementación de un manual de procedimientos. El control interno permite, organizar y controlar las actividades en departamento de ventas de generar beneficios e ingresos en el almacén.

La metodología está compuesta, por la investigación exploratoria, investigativa y bibliográfica, fue factible para la recopilación de datos informativos para desplegar el marco teórico, se aplicaron técnicas, como la entrevista y encuesta seguido del instrumento que fue el cuestionario el que llevo el proceso de obtener la información de los problemas en el departamento de ventas, el obtener su resultado, se pudo emitir un informe a gerencia y se dieron conclusiones y recomendaciones. Desde la indagación hecha dispone al día y real la información mediante el control interno se desea conocer la situación actual del departamento de ventas y las actividades que gestionan los colaboradores.

El trabajo de investigación es relevante con el control interno fundamental para el almacén con conocimientos fiables que servirá como referencia para futuros proyectos relacionados con el tema investigado, y futuros estudiantes egresados de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

PALABRAS CLAVES: Control interno, rentabilidad, departamento de ventas, almacén.

3 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto de investigación tiene el propósito de adquirir los procesos sobre el manejo de control interno y la incidencia en la rentabilidad con la finalidad del control del almacén, y de la misma manera poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera. El presente tiene como objetivo específico la propuesta de un manual de procedimientos para el manejo de ventas esto servirá de ayuda al almacén de una manera eficaz y eficiente al control de la ejecución de ventas, la falta de gestión de prospectar no es la correcta, ocasionando que las ventas no se ejecuten con la metas propuesta por parte del almacén esto genera la rotación de personal, el control interno ayuda al control y la organización de que las ventas incremente y la rentabilidad sea favorable.

El trabajo de investigación se justifica en la necesidad que tiene el almacén Créditos Innova de conocer sus índices de rentabilidad y mejorar la calidad de sus ventas 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 el almacén Créditos Innova en el departamento de ventas también sirve como base para futuras investigaciones.

El proyecto investigativo beneficiará de manera directa al almacén Créditos Innova, ya que, mediante la ejecución de la evaluación, mejorará su rendimiento, desempeño en el área de ventas y el nivel de rentabilidad por otra parte los beneficiarios de manera indirectas son, clientes, proveedores la cual le ofrecerán una manera organizada para ejecutar sus operaciones.

El control interno es uno de los mecanismos más utilizados para conocer el estado de las empresas y organizaciones, la validación de cada uno de sus componentes permite tener un conocimiento más efectivo sobre los niveles de confianza y riesgo de la empresa.

4 BENEFICIARIOS

A continuación los beneficiarios directos e indirectos.

Tabla 2. Beneficiarios directos e indirectos

Beneficiarios directos	
Gerente de Almacén Créditos Innova	1
Empleados de Almacén Créditos Innova	16
Estudiantes y Docentes	
Beneficiarios indirectos	
Universidad técnica de Cotopaxi	
Clientes	380
Proveedores	

Elaborado por: **Autores**

5 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

5.1 Planteamiento del problema

Una de las herramientas más utilizada es control interno, el cual está dirigido a controlar el movimiento de las existencias en los almacenes para asegurar el máximo y disminuir pérdidas económicas es recomendable que se debe tener en el almacén esta ayudara a ejecutar el cumplimiento de las actividades y lograr objetivos y metas planteadas, el no poseer un control interno no mejorara la rentabilidad.

5.1.1 Contextualización Macro

El presente proyecto de investigación muestra como el control interno, mediante procesos y técnicas contables incide en la rentabilidad de la empresa para lo cual se tendrá que aplicar las políticas que tiene la empresa respecto a sus inventarios con el propósito de verificar los costos operativos en la empresa Only Star SAC. Además, se deberá considerar la gestión que tiene la empresa con sus inventarios para optimizar la calidad del producto. El resultado obtenido en la investigación, gracias al aporte que se utilizó al realizar la aplicación de instrumentos de recolección de datos y el trabajo de campo, permitieron realizar el estado situacional de la empresa. Esta investigación realizada concluye en que los inventarios realizados forman parte muy importante como activo de la empresa para lo cual es fundamental implementar más sistemas de control para los inventarios que posee la empresa

añadiendo a esto estrategias que en cada periodo deberán ayudar a que la rentabilidad sea lo esperado para la empresa Only Star S.A.C. Para culminar, esta investigación brinda una valiosa información a la empresa, rescatando que debe de haber el eficiente control interno, para garantizar la optimización de la rentabilidad y seguir creciendo en el sector del mercado empresarial. (Pomahuacre, 2018)

5.1.2 Contextualización meso

En todas las empresas es indispensable un correcto manejo y control interno para el adecuado funcionamiento de la misma, todos los integrantes de la empresa son responsables directos del conocimiento y la aplicación correcta de las normas y políticas que garantizan eficiencia total en las operaciones de la empresa. Comerza es una empresa dedicada a la comercialización de mármol y granito para acabados para la construcción, así como actividades para la terminación o acabado de edificios y obras de revestimiento de pisos y paredes, entregando siempre productos de alta calidad y de precios accesibles. La información proporcionada por la empresa ha sido de gran utilidad para el desarrollo de la investigación, lo cual ayudó a que los resultados de la misma posean una gran relevancia en la veracidad de la información financiera que se presenta, y para lo cual se propuso la implementación de procesos adecuados para el control de los inventarios y la consecución de los objetivos propuestos. (Salazar, 2014)

El almacén créditos innova es uno de los más grandes del cantón La Maná se dedica a la venta de artículos de línea blanca y café para el hogar, es uno de los almacenes más visitado por lo clientes debido a su variedad de electrodoméstico vinculados a la cocina, limpieza de hogar, ventilación, refrigeración entre otros convirtiéndose en uno de los principales en ofrecer alta gama blanca y excelente atención por parte de sus colaboradores a su clientela.

5.2 Formulación del problema

¿De qué manera el control interno del departamento de ventas incide en la rentabilidad del Almacén Crédito Innova?

6 OBJETIVOS

6.1 Objetivo General

- Efectuar la evaluación de control interno del departamento de ventas y su incidencia en la rentabilidad del almacén créditos Innova del Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, Año 2020

6.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación que presentan en el departamento de ventas del Almacén Créditos Innova.
- Evaluar el control interno del departamento de ventas y su incidencia mediante los indicadores de rentabilidad.
- Implementar un manual de procedimientos que beneficie al departamento de ventas del almacén créditos Innova.

7 ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Tabla 3. Actividades y sistemas de tareas en relación a los objetivos planteados.

Objetivos	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)
*Diagnosticar la situación actual que presentan en el departamento de ventas del Almacén Crédito Innova.	*Diseño y aplicación de la entrevista al gerente y encuesta a los colaboradores y clientes. *Aplicación de matriz FODA. *Designación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.	*Identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas internas del almacén.	*Entrevista al gerente. *Encuesta a los empleados y clientes. *Matriz FODA.
* Evaluar el control interno del departamento de ventas y su incidencia mediante los indicadores de rentabilidad.	*Elaboración y aplicación del cuestionario de control interno *Hoja de hallazgos *Informe de control interno *Cálculo de indicadores de rentabilidad.	*Matriz de calificación de riesgos y confianza por componente del almacén. *Indicadores de rentabilidad margen, bruto, margen neto, rentabilidad sobre activos y patrimonio.	*Cuestionario de control interno *Informe de control interno *Análisis general de la rentabilidad.
*Implementar un manual de procedimientos que beneficie al departamento de ventas del almacén créditos Innova.	*Elaboración del manual de procedimientos.	*Manual de procedimientos para el Almacén Créditos Innova.	*Flujogramas *Manual de procedimientos para el Almacén Créditos Innova.

Elaborado por: Autores.

8 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1 ANTECEDENTE INVESTIGATIVO

La presente investigación tiene como fin referencial con tres trabajos investigativo que están relacionados con temas de control interno y la incidencia en la rentabilidad.

La presente investigación tuvo como objetivo principal: **PROPONER UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS NIVELES DE RENTABILIDAD DE INDENOR S.A** en consecuencia de haber realizado un análisis minucioso a la empresa, pude observar que tienen algunas deficiencias, para la realización de este análisis se aplicó una metodología del tipo cuantitativo - explicativo, se utilizó una entrevista para el área de producción y otra para el área de contabilidad y los resultados fueron, ausencia de inventarios, carecen de un control de calidad y control de retiro o ingreso de insumos al almacén, no cuentan con políticas de compras de ventas, no tienen establecidas las funciones de los trabajadores y tampoco los capacitan formalmente, llevándome esto a plantearme el siguiente problema: ¿Un sistema de control interno ayudaría a mejorar los niveles de rentabilidad de Indenor S.A.? Por lo tanto se le ha planteado políticas que se ajustan a las necesidades de la empresa con el fin de mejorar su organización, organigramas de funciones para los trabajadores, organigramas de procesos de ventas, compras y formatos para el control de ingresos y egresos de los insumos. Al final de la investigación de concluyó que las debilidades del trabajo que realiza Indenor, trae consecuencias de maltrato de insumos, abastecimiento insuficiente de insumos, falta de programación de metas de ventas, deficiente control de calidad, pérdida de clientes, clientes morosos, por ello es que se le recomienda a la empresa implementar a su método de trabajo la propuesta de organización y control que le presento. (Chávez, 2018)

Nuestra propuesta consiste en **DISEÑAR UNA PROPUESTA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA BORLETI SA**, considerando que el área a investigar, para efectos de control y resultado involucra la cartera de crédito y facturación, así como también la relación con el departamento de geotecnia y laboratorio, ya que, se requiere de esencial cuidado en el control del proceso de ventas. Establecer una propuesta de sistema de control interno significa, asignar de manera formal funciones, políticas y procedimientos en el área de ventas, que disminuyan posibles fraudes, o, errores involuntarios, por parte de los colaboradores, los que repercuten en su desarrollo económico,

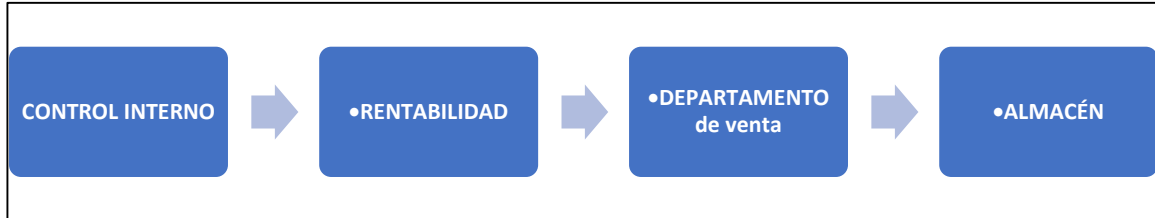
todo ellos con la finalidad de mejorar la productividad de la empresa, los cuales, se reflejaran en los resultados a final del periodo contable y podrá contribuir con el crecimiento económico y en el clima organizacional. (Pilaloo, 2016)

La presente investigación tuvo como objetivo plantear un modelo de **“CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS DEL CENTRO COMERCIAL KELVIN, DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, DURANTE EL AÑO 2020.”** Se empleó la investigación de fuentes primarias y secundarias para sustentar las bases teóricas tomadas de libros, internet y documentos proporcionados por la institución, así también se empleó la investigación de campo para el desarrollo de entrevistas, encuestas y el cuestionario de control interno; adicionalmente a ello los resultados fueron descritos empleando tanto la investigación descriptiva como la explicativa y los métodos inductivo y deductivo. Una vez desarrollado la evaluación o diagnóstico de la situación actual del control interno del departamento de ventas se determinaron las deficiencias existentes se planteó como propuesta un modelo de control interno para el departamento de ventas, el cual estuvo estructurado por tres fases que son: fase preliminar, fase de ejecución y fase de comunicación de resultados. (Agurto & Varela, 2021)

En la primera fase se establecieron las generalidades, reseña histórica del comercial y se propuso la misión, visión y valores corporativos, asimismo se estableció la estructura organizacional y el diseño de un manual de políticas y procedimientos para los colaboradores de la entidad, en esta fase también se describió las principales líneas de productos ofrecidos y la evaluación de los factores internos y externos del comercial. La segunda fase consto de la ejecución del control interno por componente en la cual los resultados del control interno reflejaron un nivel de confianza del 70% equivalente a moderado, en tanto que el nivel de riesgo se situó en el 30% equivalente a bajo, debido a esto se realizó la detección de hallazgos relevantes, frente a los que se plantearon las recomendaciones pertinentes; adicional a ello se desarrolló el cálculo de los indicadores financieros el mismo que para medir la liquidez se pudo determinar que el comercial cuenta con \$6.31 de respaldo en el activo corriente mientras que al medir la rentabilidad del comercial se pudo identificar que existe un gran porcentaje de utilidad operacional del 9%; en la tercera fase se realizó un informe referente a los resultados obtenidos a través del control interno ejecutado en el Centro Comercial Kelvin.

8.2 Fundamentación teórica

Imagen 1 Ilustre de grafico Teórico



Elaborado por: Autores

8.3 Marco teórico

8.3.1 Control Interno

El objetivo de la presente investigación es determinar de qué manera el control sirve como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala. Se realizó un estudio cualitativo, bibliográfico, documental y descriptivo. Los resultados obtenidos evidencian que las empresas cumplen con la mayor parte de los componentes del control interno, garantizando que las actividades y operaciones garanticen la legalidad y razonabilidad de la información que se genera. (Serrano, Señalin, Vega, & Jonathan, 2017)

El Control Interno se define como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de Control que, ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una institución pública, se constituye en un medio para lograr una función administrativa de Estado integra, eficaz y transparente, apoyando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y contribuyendo al logro de la finalidad social del Estado (Estupiñán, 2014)

Se entiende como el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptado por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. (Chapman, 2009).

8.3.2 Objetivo de control interno

En primer lugar, un control interno se divide en tres tipos de objetivos:

- ✓ **Objetivos operacionales.** Buscan la eficiencia y eficacia de las operaciones y están relacionados directamente con el rendimiento y la rentabilidad de la empresa.
- ✓ **Objetivos financieros.** Mantienen en orden los estados financieros para gozar de equilibrio financiero y buscan evitar pérdidas, falsificaciones o fraudes.
- ✓ **Objetivos de cumplimiento.** Estos objetivos están enfocados en el tema legal; es decir, al acatamiento de leyes, normas, disposiciones y regulaciones que la empresa debe cumplir.

8.3.3 Importancia del control interno

Además, si cada área interna de un negocio es dotada de buenas prácticas y tecnología adecuada, la toma de decisiones se vuelve mucho más rápida y eficiente. De igual forma, ayuda a que existan menos errores humanos que puedan costar pérdidas financieras, que retrasen o impidan el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Como lo mencionamos al inicio de este artículo, es común que aún haya empresas, sobre todo pequeñas y medianas, que no cuenten con un control interno empresarial. Por lo tanto, su manejo de negocio es totalmente empírico. Es decir que buscan las soluciones que consideran mejores, conforme se presentan situaciones o problemas. (Terreros, 2021)

8.4 COSO I

Para el autor (Lafuente, 2016) denomina Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en el año 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia.

Existen en la actualidad 2 versiones del Informe COSO. La versión del 1992 y la versión del 2004, que incorpora las exigencias de ley Sarbanes Oxley a su modelo.

Está diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio.

En 1992 la comisión publicó el primer informe “Internal Control - Integrated Framework” denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de “control interno”.

Según COSO el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ✓ Confiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

8.5 La estructura del estándar se dividía en cinco componentes:

8.5.1 Ambiente de Control

El ambiente de control es el cimiento del control interno y aporta disciplina, estructura, entidad, conciencia y acciones de la administración. El buen desarrollo inicial de este elemento es crucial para que todos los demás puedan ser seguros y confiables. Si el ambiente de control presenta irregularidades o fallas, entonces todo el resto del control interno no podrá brindar los resultados deseados.

El ambiente de control se conforma de los siguientes aspectos:

- ✓ Conciencia de control y estilo operativo.
- ✓ Integridad y valores éticos
- ✓ Compromiso con la competencia.
- ✓ Asignación de autoridad y responsabilidad.
- ✓ Políticas y prácticas de recursos humanos.

8.5.2 Evaluación de Riesgos

Ninguna empresa está exenta de riesgos, por ello es vital que dentro del control interno se establezca todo lo necesario para crear un protocolo o matriz de riesgos, donde se determinen las acciones, así como los responsables de tomar el liderazgo cuando surja una situación complicada.

La evaluación de riesgos suele enfocarse en aspectos de cambio importantes:

- ✓ Cambios de entorno operativo
- ✓ Nuevas tecnologías
- ✓ Crecimiento desmedido
- ✓ Nuevos modelos de negocio
- ✓ Producto o actividades
- ✓ Nuevo personal de alto mando
- ✓ Ubicación geográfica de la empresa
- ✓ Nivel de complejidad de las operaciones

8.5.3 Actividades de Control

En las actividades de control se establecen los procedimientos a seguir en las operaciones para el cumplimiento efectivo de objetivos de la empresa; estos pueden ser preventivos, de detección y correctivos (de los que te hablaremos más adelante) y tienen por función lograr resultados saludables y eficaces para toda la organización. Entre estos aspectos se destacan.

- ✓ Buen procesamiento de la información empresarial.
- ✓ Segregación de funciones adecuada.
- ✓ Responsabilidad de activos.
- ✓ Verificación del control interno.

8.5.4 Información y Comunicación

Este elemento consiste en analizar los sistemas de información utilizados por la empresa. Estos pueden ser desde software hasta personas y procedimientos. El propósito es comprobar la calidad de la información y comunicación de la empresa, la cual es vital mantener saludable para una mejor toma de decisiones.

Los sistemas de información deben aportar informes de desempeño, reportes emitidos a detalle en tiempo oportuno, actualización de sistemas (software), facilidad de acceso y plan de recuperación de desastres.

En cuanto a los sistemas de información financiera estos deben identificar y registrar todas las operaciones, cuantificar su valor, determinar periodos y generar reportes detallados.

8.5.5 Supervisión o monitoreo

El seguimiento es pieza clave para el buen funcionamiento del control interno empresarial. Este se encarga de asegurar que todas las operaciones se realicen adecuadamente y los objetivos estén cumpliéndose en tiempo y forma. En caso contrario, este constante monitoreo les brinda a las empresas la oportunidad de hacer mejoras oportunas.

Esta supervisión se da por medio de evaluaciones periódicas realizadas por los directivos. Dentro de este chequeo regular, también se pueden (o deben) tomar en cuenta aspectos externos como la evaluación de un auditor o consultora, comentarios de terceros o las mismas quejas de los clientes.

8.6 Informe de COSO I

En una reunión con algunos colegas, una de las pláticas giró en torno al tema del informe COSO, pude comprobar la existencia de un gran desconocimiento en el ámbito profesional al respecto, sin embargo, al tocar el tema del control interno las opiniones son diversas, algo vagas y algo alejadas de la definición proporcionada por la organización COSO, es por eso que vamos hacer una introducción al informe coso.

El Informe COSO es un documento que su contenido está dirigido a la implantación y gestión del Sistema del Control Interno, ha sido de gran aceptación desde su primera publicación en 1992. El Informe COSO se ha convertido en la mejor práctica y el estándar de referencia para todo tipo de empresas públicas y privadas. (Calle, 2020)

8.7 Ventajas de coso

- ✓ Permite a la dirección de la empresa poseer una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión.
- ✓ Posibilita la priorización de los objetivos, riesgos clave del negocio, y de los controles implantados, lo que permite su adecuada gestión. toma de decisiones más segura, facilitando la asignación del capital.
- ✓ Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes unidades de negocio, así como los riesgos asumidos y los controles puestos en acción.
- ✓ Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno.

- ✓ Permite cumplir con los nuevos marcos regulatorios y demanda de nuevas prácticas de gobierno corporativo.
- ✓ Fomenta que la gestión de riesgos pase a formar parte de la cultura del grupo.

8.8 Componentes de control interno

Para el autor (Calle J. P., 2020) denomina que los componentes del control interno de una empresa te permitirá diseñar, implementar y operar efectivamente los controles en los procesos de tu negocio. Aquí te explicamos cuáles son.

- Ambiente de control interno
- Evaluación de riesgo
- Control de las actividades
- Información y comunicación
- Monitoreo

8.9 Rentabilidad

Cuando hablamos de rentabilidad, nos referimos a la capacidad de una inversión determinada de arrojar beneficios superiores a los invertidos después de la espera de un período de tiempo. Se trata de un elemento fundamental en la planificación económica y financiera, ya que supone haber hecho buenas elecciones. Existe rentabilidad, entonces, cuando se recibe un porcentaje significativo del capital de inversión, a un ritmo considerado adecuado para proyectarlo en el tiempo. De ello dependerá la ganancia obtenida a través de la inversión y, por ende, determinará la sustentabilidad del proyecto o su conveniencia para los socios o inversores. (rentabilidad?, 2021)

8.10 Tipos de rentabilidad

Rentabilidad económica. Tiene que ver con el beneficio promedio de una organización u empresa respecto a la totalidad de las inversiones que ha realizado. Suele representarse en términos porcentuales (%), a partir de la comparación entre lo invertido globalmente y el resultado obtenido: los costes y la ganancia. (Lizcano, 2014)

8.11 Rentabilidad financiera.

Este término, en cambio, se emplea para diferenciar del anterior el beneficio que cada socio de la empresa se lleva, es decir, la capacidad individual de obtener ganancia a partir de su inversión particular. Es una medida más próxima a los inversionistas y propietarios, y se concibe como la relación entre beneficio neto y patrimonio neto de la empresa. (Lizcano, 2014)

Rentabilidad social. Se emplea para aludir a otros tipos de ganancia no fiscal, como tiempo, prestigio o felicidad social, los cuales se capitalizan de otros modos distintos a la ganancia monetaria. Un proyecto puede no ser rentable económicamente pero sí serlo socialmente.

8.12 Importancia de la rentabilidad

Como mencionamos anteriormente, el ROA nos permite saber si las decisiones de una empresa en torno a las inversiones generadas han sido las correctas. Si este número aumenta con el tiempo, es un indicador que la empresa está obteniendo cada vez más ganancias por cada peso invertido en activos. Por otro lado, una ROA decreciente indica malas inversiones o que el dinero se está gastando de manera errónea. También es importante mencionar que este indicador no es útil para comparar dos empresas, es decir, el ROA de una empresa que esté incluso dentro de la misma industria puede ser totalmente diferente al propio. Esto no quiere decir que los activos de una no se estén utilizando de la mejor manera, ya que es posible que ambas compañías se encuentren en distintos ciclos de vida corporativos. Calcular el ROA durante cortos periodos de tiempo (cada semestre, por ejemplo) es un buen hábito que nos permitirá saber, de manera más eficiente, el desempeño de las inversiones y estar a tiempo de poder cambiar el rumbo en caso de que no estén generando las ganancias esperadas. (Martinez, 2021)

8.13 Margen de rentabilidad

El margen de rentabilidad es el porcentaje de incremento del costo con el cual se obtiene el precio de venta de los productos.

8.14 Departamento de ventas

Un departamento de ventas es el responsable de mantener las buenas relaciones entre la empresa o compañía y su cliente o público objetivo; ¿de qué manera? esto lo hace nombrando a un encargado de ventas; este es el agente que se ocupa en la toma de decisiones de acuerdo al presupuesto con el que cuente la empresa; y analizará si aumentar o disminuir el volumen de ventas. (Grant, 2016)

8.15 ¿Cuál es el objetivo de un departamento de ventas?

Un departamento de ventas dirige la distribución, pre venta, venta y post venta de los productos o servicios de una empresa o compañía; entrega la mercancía o hace llegar el servicio; la intención principal es generar un impacto financiero positivo en la empresa; esto lo logra obteniendo incrementos significativos en el volumen de sus ventas, así como un mejor posicionamiento de su marca.

8.16 ¿Cuáles son las funciones de un departamento de ventas?

Muchos buscan realizar sus ventas llevando el producto o servicio a la “calle”; esto puede generar una pérdida de tiempo, pues muchas veces no se sabe a ciencia cierta qué vender; ni mucho menos se conocen las necesidades del cliente o público objetivo; por lo tanto, para lograr las ventas deseadas es necesario llevar a cabo las siguientes funciones:

8.16.1 Establecer los objetivos

- Elige o enfócate en el producto o servicio principal que piensas vender.
- Establece un pronóstico en ventas: qué cantidades vas a vender; sé realista con estas cifras y procura cumplir esas metas a fin de incrementar tus ventas progresivamente.
- Pregúntate: ¿cómo ayudarás a tu público objetivo?, ¿con qué recursos cuento para ayudar a mis clientes o público objetivo?
- Coordina las actividades que llevarán a cabo los agentes de ventas y contrólalos.
- Establece un “plan de ventas” y sé flexible con este.

8.16.2 Planificar la distribución del producto y establecer los precios

Un departamento de ventas es el responsable de decidir dónde vender el producto o servicio, así como estipular el precio de los mismos; en esta fase se evalúa también la posibilidad de solicitar el apoyo de algunos intermediarios: mayoristas, minoristas o distribuidores; de tal manera que puedas investigar dónde está vendiendo la competencia, y dónde dicen los clientes que desean comprar.

8.16.3 Atención al cliente

A fin de cultivar y mantener las buenas relaciones entre la empresa y el cliente, e incrementar las ventas, el departamento de ventas debe ofrecer un contacto personalizado con el cliente o público objetivo; asegurándose constantemente de si el cliente se encuentra satisfecho o no; esto ayudará a evitar inconvenientes o tratar de resolverlos.

Para tal fin lo más recomendable es realizar encuestas, promociones, o lanzar ofertas especiales; incluso procurar resolver cualquier inconveniente por parte del cliente, en la etapa de post venta; eso es muy importante, en aras de mantener al cliente satisfecho y así propiciar ventas posteriores.

8.16.4 Promociones

El equipo decide junto con el departamento de marketing (en caso de que lo hubiera) el tipo de publicidad, contenido, así como las ofertas, descuentos, entre otra clase de promociones que motiven al cliente o público objetivo a la obtención del producto o servicio; esto incluye establecer los medios de publicidad; tales como los medios de comunicación, sitios web, redes sociales o eventos entre otros.

Llevar un control y análisis de las ventas de manera sostenida y constante es otra de las visiones que debe tener presente todo departamento de ventas; esto ayudará a mantenerte en el mercado y a su vez mantener el posicionamiento de la marca.

8.16.5 Almacén

El almacén es el espacio físico de la empresa donde se efectúa la función de almacenaje. Esta facilidad para definir con una sola palabra como “almacenaje” la función que desempeña

dentro de la empresa uno de sus departamentos, podría ser la causa de esa especie de invisibilidad que padece. Es en el almacén donde en la mayoría de las empresas acaba el personal de menor cualificación, es donde se producen la mayor parte de las tensiones por los esfuerzos del último momento, horas extraordinarias, trabajos en festivos... Sin embargo y curiosamente es precisamente donde la empresa consigue hacer efectivo el servicio al cliente y en demasiadas ocasiones con pocos medios o con medios poco actualizados.

Un almacén consume muchos recursos de diversa tipología, consumen recursos humanos, consume recursos financieros, tiene activos fijos, inmuebles, estanterías, tiene maquinaria que requiere una manutención y consume tiempo. Todo ello sin que muchas veces se perciba que aporta valor.

8.17 Margen neto de utilidad:

Hay productos que no tienen gran rotación, es decir, que se venden en lapsos muy amplios de tiempo. Las compañías que solo venden este tipo de productos dependen en gran parte del margen de utilidad por cada una de sus ventas. Si este margen es bueno, es posible obtener una rentabilidad alta sin vender un alto volumen de productos.

8.18 Rotación de los activos totales de la empresa:

A diferencia del anterior, se da cuando una empresa tiene menor margen, pero es compensado con la gran cantidad de productos que vende y, como consecuencia, por el buen manejo de sus activos. Un producto con una rentabilidad baja, pero que es rotativo diariamente es más rentable que un producto con gran margen pero poca rotación.

8.19 Apalancamiento financiero:

Consiste en la posibilidad de financiar inversiones sin contar con recursos propios. Para operar, la empresa requiere activos y estos pueden financiados por el patrimonio (aporte de los socios) o recurriendo a préstamos con terceros. Cuanto mayor es el capital financiado, mayores serán también los costos financieros, lo que afecta directamente a la rentabilidad generada por los activos.

8.20 Margen de utilidad en ventas:

Al utilizar la fórmula Utilidad neta/Ventas totales sirve a la hora de determinar el margen de utilidad de las ventas, ya que no es la misma en entre empresas y en productos. Debido a que no en todas las industrias/empresas los productos tienen una alta rotación, según el rubro puede que la empresa venda un producto por semana o al mes.

Si las empresas venden un bajo nivel de productos tienen una alta dependencia del margen de utilidad por cada venta. Si tienen un buen margen de utilidad podrán ser rentables sin tener que vender una alta cantidad de unidades del producto.

Existen empresas que utilizan dicho sistema, si bien alcanzan una rentabilidad, pueden no ser la mejor forma de utilizar de forma eficiente sus activos ni capital de trabajo, ya que disponen del capital sin moverlo por un plazo no conveniente.

Conociendo ya las variables utilizadas en el sistema Dupont, podemos entender ahora su cálculo de forma más simple:

$$\text{Sistema Dupont} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} * \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}} * \text{Apalancamiento}$$

Ecuación 1 Margen de utilidad neta.

Elaborado por: Autores Investigadoras

8.21 Margen Bruto

Para la autora en su investigación Herrera, (2021) denomina que también es conocido como margen de beneficio, se refiere al beneficio directo que consigue una empresa de un servicio o bien, sin descontar impuestos, gastos de personal y otros costes. Es un indicador financiero que sirve para determinar si el negocio es rentable o no y que representa (en términos porcentuales) lo reflejado por la utilidad bruta de la empresa frente a los ingresos operacionales netos en un mismo periodo de tiempo (generalmente un año).

Para calcularlo el margen bruto debes hacer lo siguiente

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

Ecuación 2 **Margen bruto**

Elaborado por: Autores Investigadoras

8.22 Margen de rentabilidad

En términos generales, el margen de rentabilidad hace referencia al porcentaje de incremento del costo de producción, con el cual se obtiene el precio de venta de cada uno de los productos. Para determinarlo debes seguir lo siguiente:

$$\frac{\text{Ventas} - \text{Costo}}{\text{Ventas}} * 100 = \text{Margen}$$

Ecuación 3 **Margen de rentabilidad**

Elaborado por: Autores Investigadoras

9 PREGUNTAS CIENTÍFICAS

1.- ¿El análisis FODA permitirá identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, que presentan en el departamento de ventas del almacén?

El análisis FODA, permite identificar los programas de actividades de una manera clara y concisa conociendo sus puntos más fuertes con las fortalezas y oportunidades y a la vez los puntos más débiles como las debilidades y amenazas, esto para un mejor desempeño en el departamento de ventas, y su objetivo mejorar la rentabilidad y funciones del almacén créditos Innova.

2.- ¿La evaluación al personal del departamento de ventas dará a conocer el nivel de riesgo y el control interno podrá medir la incidencia de la rentabilidad?

El realizar el control interno al personal del departamento de ventas, determina el riesgo que tiene el almacén para identificar los puntos críticos con el único afán de prestar solución a la problemática y mejorar la rentabilidad, tiene como fin conocer el nivel de riesgo y nivel de confianza que presenta créditos Innova. Por medio de los indicadores de gestión se puede medir la eficiencia en la rentabilidad.

3.- ¿El diseño de un manual de procedimientos, permitirá mejorar la rentabilidad?

Un manual procedimientos es un instrumento administrativo, que se necesita en el almacén, este permita tener de manera ordenada los recursos, y a la vez tener en control las tareas tiene un fin de informar y orientar a los colaboradores de créditos Innova, orientando el desempeño que deben ejecutar.

10 METODOLOGÍAS:

10.1 Tipos de investigación

La investigación tiene un proceso mixto ya que es cualitativa porque posee el registro y el criterio de diferentes autores dentro de su connotación teórica además cuantitativa porque requiere de análisis estadísticos de los resultados obtenidos a través de la investigación sean estos en el análisis del control interno así como en el análisis de los Estados financieros para conocer la rentabilidad del almacén

10.1.1 Investigación Exploratoria

Esta investigación ayudó con la familiarización del problema y la posible solución del tema por medio de la búsqueda de datos referenciales, antecedentes de resultados anteriores, así como información óptima y oportuna preparando el campo para que sirva como punto de partida para futuras investigaciones.

10.1.2 Investigación Descriptiva.

Permitió conocer en forma detallada las características y perfiles de las Autoridades, de la empresa, de la misma manera facilitó la descripción de procesos inmersos en el desarrollo del tema que justifico la necesidad de implementar un control interno a la empresa.

10.1.3 . Bibliográfica

Es bibliográfica porque se realizará una búsqueda en libros, revistas y tesis de otros autores, lo que permitió ampliar, fundamentar y profundizar desde diferentes puntos de vista tanto la variable dependiente como la variable independiente referente al presente tema investigativo; de esta manera se aporta nuevos conocimientos a este estudio.

Se tomó apuntes de varios autores y diferentes fuentes que nos aportó con el desarrollo del trabajo investigativo, de este modo facilitando proporcionar una información amplia y a fondo sobre el tema a desarrollar.

10.2 Técnicas de investigación

En el desarrollo de esta investigación se desarrolló mediante el empleo de las siguientes técnicas: observación directa y la entrevista.

10.2.1 Observación.

Esta técnica es el pilar de todas, ya que nos permitió darnos cuenta de las falencias existentes dentro del almacén Créditos Innova donde se ejecutó el proyecto, mediante el estudio y análisis del almacén Créditos Innova se pudo observar diferentes acontecimientos dentro del área de ventas.

10.2.2 Entrevista

Esta técnica se utilizó para obtener información del departamento de ventas, para esto se recurrió a una entrevista formal y estructurada siguiendo un esquema, mediante una guía de entrevista.

10.2.3 Encuesta

Esta técnica se aplicó mediante el uso de cuestionarios elaborados mediante el cual se obtuvo información de los elementos de la muestra obtenida dentro de la población del Cantón La Maná con respecto a los indicadores de las categorías fundamentales

10.3 Instrumentos de investigación

Los instrumentos para la investigación fueron la encuesta misma que se realizó al gerente del Almacén Créditos Innova además de encuestas aplicadas al área de ventas como a las personas naturales que llegan a dicho almacén.

10.4 Cuestionario

10.4. Muestra y Población

Dentro de esta investigación se tomó en cuenta a los clientes del almacén Créditos Innova del Cantón La Maná, en el que nos facilitó obtener resultados de la muestra en la población llamada clientes en la presente investigación, el cual determina una parte de la población.

A continuación, les presentamos la fórmula de la muestra:

$$n = \frac{N}{(E)^2(N - 1) + 1}$$

Dónde:

N = Población

n = Tamaño de la muestra

E = Error máximo admisible al cuadrado (0,05)

Desarrollo de la fórmula de acuerdo a los datos de la población:

$$n = \frac{8000}{(0.0025)(7999) + 1}$$

$$n = \frac{8000}{19,997 + 1}$$

$$n = \frac{8000}{20,998}$$

$$n = 380$$

Tabla 4. Población y Muestra de Almacén Innova

Población	Muestra	Técnica/ Instrumentos
Gerente	1	Entrevista
Empleados	16	Encuesta y evaluación
Clientes	380	Encuesta
Total	397 Personas.	

Elaborado por: Autores.

11 ANÁLISIS DE RESULTADOS

11.1 Entrevista a la Gerente del Almacén Créditos Innova de un control

1.- ¿Conoce usted la importancia del control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa?

Consideró de manera muy personal que el desarrollo del control interno permite conocer cuáles son las falencias del departamento donde se aplica como además el determinar si se encuentran algunos factores de riesgos entorno a la gestión y el manejo de los recursos dentro del departamento de ventas este factor es esencial ya que incide directamente en la rentabilidad que posee la empresa ya que su fuerza económica es precisamente el área de ventas y de existir alguna falencia en ellas se verá fuertemente afectada la rentabilidad e incluso la estabilidad de la empresa.

2.- ¿Está de acuerdo con que se realice un control interno en el área de ventas para fortalecer las ventas y la rentabilidad de la empresa?

Completamente de acuerdo en que se realice un control interno en el área de ventas ya que como se manifestó anteriormente esta área es el Pilar fundamental donde debe fortalecerse y generar precedentes la empresa para poder elevar sus ganancias y sobre todo para estimar de manera adecuada el margen de rentabilidad de la misma.

3.- ¿El almacén “Créditos Innova” ha realizados procesos de control interno?

De manera directa nunca se ha hecho la contratación para la realización de auditorías o estudios de control interno dentro de la empresa sin embargo eh sea facilitado la realización de estudios similares a este para poder tener conocimiento de causa y consecuencias de las mismas a través de la ayuda que brindan los estudiantes de las universidades.

4.- ¿El almacén “Créditos Innova” cuenta con una misión y visión institucional?

Sí hace años atrás cuando se realizó el primer estudio de investigación dentro de la empresa se nos vinculó de manera pertinente para la realización y de los reglamentos internos de la empresa donde se puede apreciar directamente lo que es la visión la misión y el ideal corporativo que la misma maneja.

5.- ¿Considera que la implementación de un control interno beneficiaría al almacén Créditos Innova?

La implementación de un control interno beneficiaría a el almacén Créditos Innova para saber cuáles son nuestras fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades podría decir que hemos descuidado ese punto para dedicarnos a otras instancias sin embargo es de mucha importancia y de mucha valía que se realice porque es precisamente esta matriz la que permite conocer los niveles de riesgo y de impacto de cada una de esos factores

6.- ¿Qué medidas toma el almacén Créditos Innova en su departamento de ventas para mejorar la rentabilidad del almacén?

Uno de los principales focos o pilares que maneja la empresa es precisamente su departamento de ventas se procura que el mismo esté capacitado que el personal cumpla de manera efectiva y eficiente cada una de las necesidades que tiene la empresa y también se adapte a los requerimientos de nuestra clientela de esta forma garantizamos que las ventas sean óptimas por cuanto la rentabilidad de la misma sea eficiente.

7.- ¿Se dispone dentro el almacén Créditos Innova un modelo que mejore los procesos de ventas y eleve la rentabilidad?

No la empresa no posee ningún modelo de lo de mejoramiento de procesos de ventas por ello nos parece de vital importancia el desarrollo de esta investigación que facilitará los conocimientos de los propietarios de la empresa mejorando los procesos y facilitando la comprensión del personal que trabaja dentro de la misma.

8.- ¿El almacén Créditos Innova cuenta con un organigrama debidamente estructurado?

Como manifesté anteriormente el almacén sí tiene dentro de su reglamento interno establecido ciertos parámetros lo que corresponde al organizado gráfico o al ordenador de la estructura funcional de la empresa no lo tenemos actualizado seria de mucha ayuda y de mucha importancia que se nos brinda la posibilidad de actualizarlo tomando en consideración los nuevos lineamientos y reglamentos que genera la empresa

9.- ¿Considera usted que el almacén Créditos Innova toma decisiones de manera efectiva en su departamento de ventas?

Puedo considerar que sí que como institución procuramos cumplir a cabalidad con cada uno de los lineamientos y que las decisiones que se tomen sean las favorables no solamente para el talento humano que se encuentra el almacén sino también para nuestros clientes y de esta manera poder proyectar nos de forma correcta la comunidad y requieran nuestros servicios y acerquen a ser sus respectivas compras dentro de nuestro establecimiento.

10.- ¿Dentro del almacén Créditos Innova utilizan herramientas administrativas de apoyo para el mejoramiento institucional?

No dentro de la empresa no utilizamos ningún tipo de herramientas administrativas que sirvan como apoyo para el mejoramiento de la institución sería algo novedoso y sobre todo útil que deberíamos como empresa implementar

11.2 Tabulación de la cuesta aplicada a los empleados del departamento de ventas de Almacén Créditos Innova

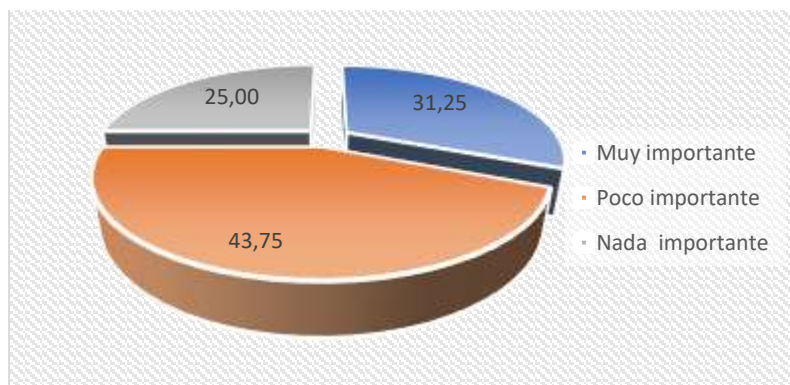
1.- ¿Considera usted importante la implementación un control Interno en la empresa Créditos Innova?

Tabla 5. Considera importante implementar el control interno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	5	31.25
Poco importante	7	43.75
Nada importante	4	25.00
Total	16	100.00

Elaborado por: Autores

Gráfico: 1. Resultados de no contar con control interno



Fuente: Trabajadores créditos INNOVA

Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e interpretación

En la presente pregunta gracias a la tabulación de datos se da a conocer que un 31.25% de los encuestados consideran muy importante la implementación de un control interno por otro lado se encuentra la mayoría con un 43.75% mismo que dice que es poco importante y el 25% restante que mencionando no es nada importante la implementación de dicho control interno.

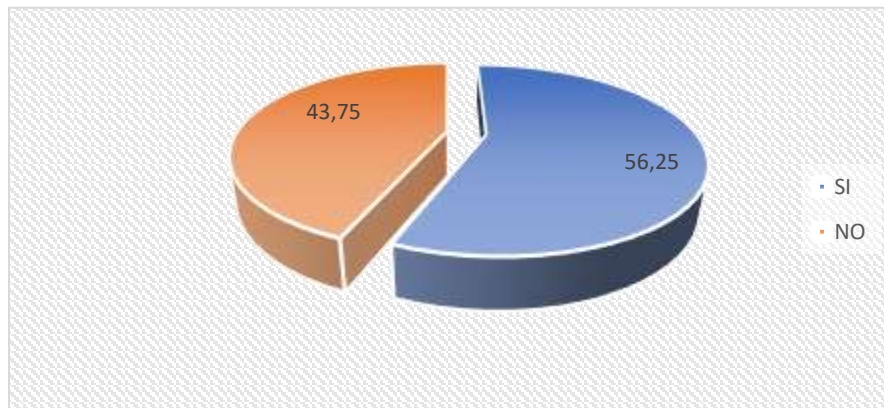
2.- ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa Créditos Innova?

Tabla 6. Conoce usted misión y visión

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	56.25
NO	7	43.75
Total	16	100.00

Elaborado por: Autores

Gráfico: 2. Resultados obtenido del conocimiento misión y visión



Fuente: Trabajadores créditos INNOVA

Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e interpretación

Gracias al análisis de los resultados se puede determinar que en su mayoría con un 56.25% de los encuestados si conocen las misión y la visión de la empresa para la cual ejercen mientras que el 43.75% restante hace mención que desconoce de las mismas.

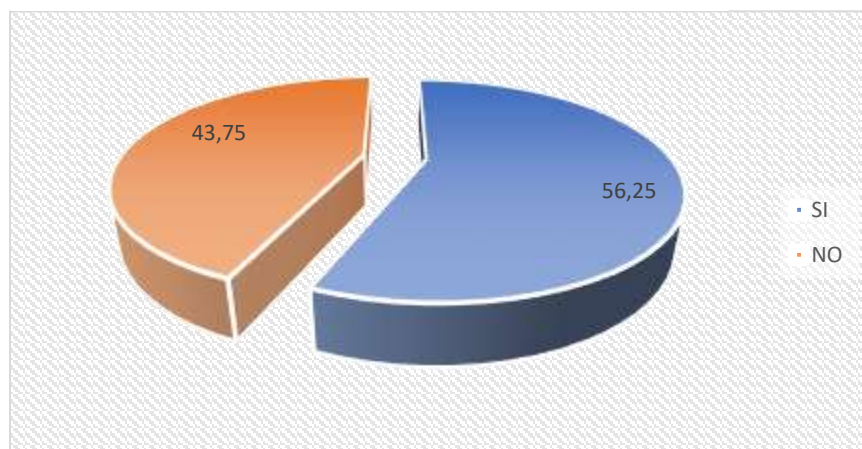
3.- ¿Usted conoce los procedimientos para las ventas de la empresa Créditos Innova?

Tabla 7. Conoce los procedimientos de ventas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	56.25
NO	7	43.75
Total	16	100.00

Elaborado por: Autores

Gráfico: 3. Resultados de los procedimientos



Fuente: Trabajadores créditos INNOVA

Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e interpretación

Según los datos arrojados por la tabulación de datos da a conocer que el 56.25% de los empleados de créditos Innova si conoce los procedimientos para las respectivas ventas mientras que un 43.75 hace mención que desconoce de las mismas.

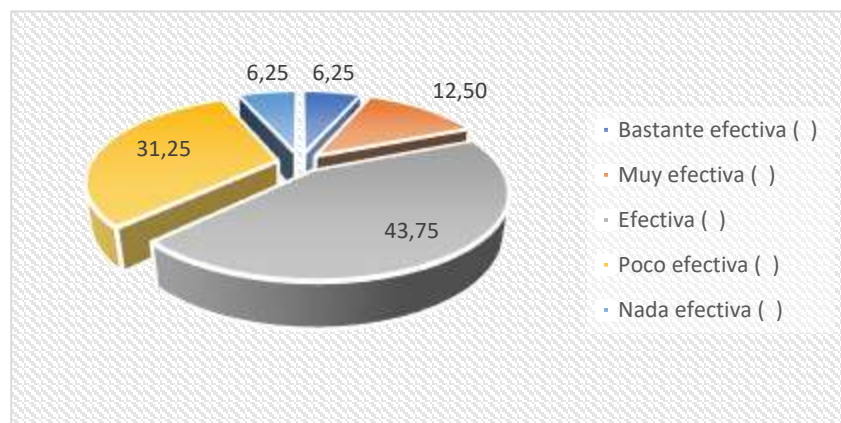
4.- ¿Cómo valora la efectividad de comunicación con el personal?

Tabla 8. Cómo valora la comunicación con el personal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bastante efectiva	1	6.25
Muy efectiva	2	12.50
Efectiva	7	43.75
Poco efectiva	5	31.25
Nada efectiva	1	6.25
Total	16	100.00

Elaborado por: Autores

Gráfico: 4. Resultados de la comunicación con el personal



Fuente: Trabajadores créditos INNOVA

Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e interpretación

En la presente grafica que representa la efectividad de comunicación entre el empleado y el docente se da saber que un 6.25% dice que la comunicación es bastante efectiva, el 12.50% dice ser muy efectiva, además de una mayoría con un 43.75 que dice que esta solo es efectiva, de igual manera una gran parte menciona que es poco efectiva la comunicación existente y por ultimo un 6.25% hace mención a que la comunicación es nula o nada efectiva entre el empleado y el jefe.

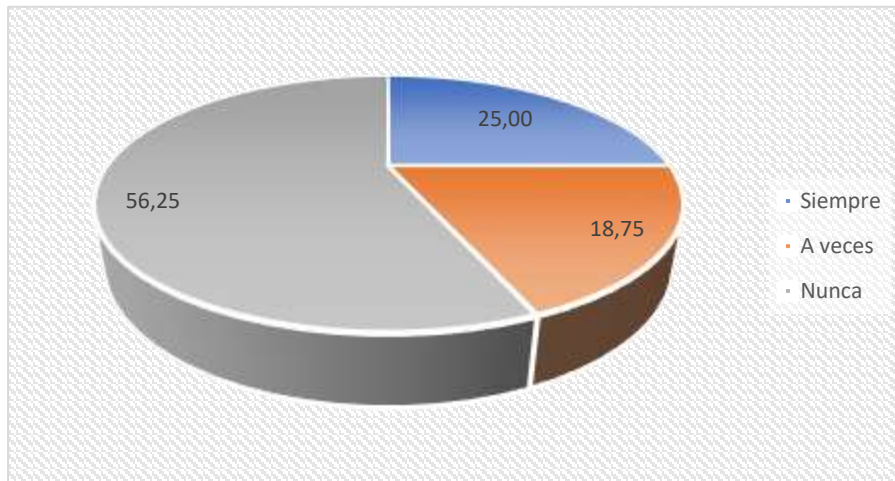
5.- ¿Los accionistas participan en todas las de decisiones que se toman en las áreas de ventas de la empresa Créditos Innova?

Tabla 9. Los accionistas son parte de las decisiones de ventas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	25.00
A veces	3	18.75
Nunca	9	56.25
Total	16	100.00

Elaborado por: Autores

Gráfico: 5. Los accionistas son parte de las decisiones de ventas



Fuente: Trabajadores créditos INNOVA

Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e interpretación

El análisis de la siguiente pregunta hace mención que los accionistas participan activamente en las decisiones que se toman por áreas mismo análisis que da a conocer que un 25% menciona que los accionistas siempre participan en este tipo de actividades por otro lado en menor proporción se hace conocer que un 18.75% de los encuestados dice que a veces se dan estos actos de participación y por ultimo con una mayoría notable un 56.25% dice que nunca se participa en este tipo de actividades.

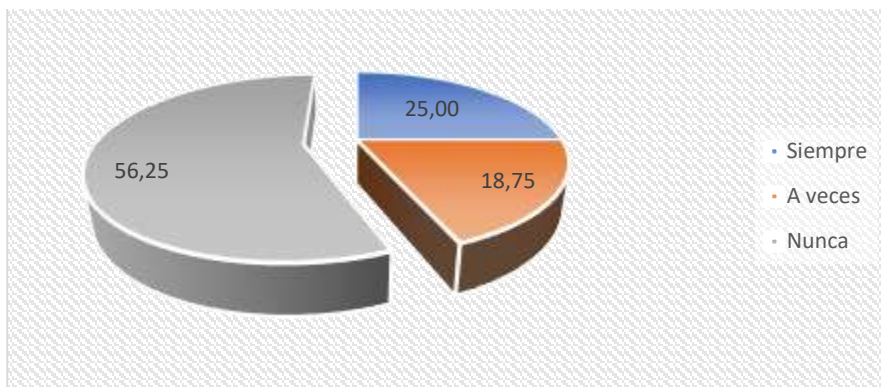
6.- ¿Conoce si en la empresa Créditos Innova se ha realizado algún requerimiento administrativo y contable?

Tabla 10. Se conoce de requerimiento administrativo y contable

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	25.00
A veces	3	18.75
Nunca	9	56.25
Total	16	100.00

Elaborado por: Autores

Gráfico: 6. Se conoce de requerimiento administrativo y contable



Fuente: Trabajadores créditos INNOVA

Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e interpretación

En la presente interrogante que hace mención a si a la empresa se le ha realizado algún tipo de requerimiento administrativo o contable un 25% de los presentes menciona que a la empresa siempre se le hacen este tipo de requerimientos mientras que por otro lado un 18.75% menciona que solo a veces y un 56.25% restante representando a la mayoría de los encuestados hace mención que a la entidad nunca se le han realizado este tipo de requerimientos.

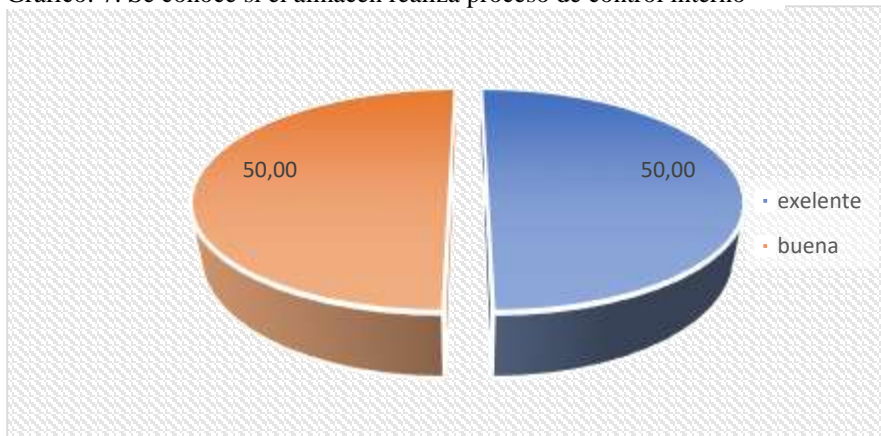
7.- ¿Conoce si en la empresa Créditos Innova se ha realizado procesos de control interno?

Tabla 11. Se conoce si el almacén realiza proceso de control interno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	50.00
No	8	50.00
Total	16	100.00

Elaborado por: Autores

Gráfico: 7. Se conoce si el almacén realiza proceso de control interno



Fuente: Trabajadores créditos INNOVA

Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e interpretación

Gracias al análisis de la tabulación de datos se puede determinar el hecho de que los empleados conozcan si a la empresa se le han realizado procesos de control interno misma incógnita que se encuentra igualada por ambas partes con un 50% respectivo.

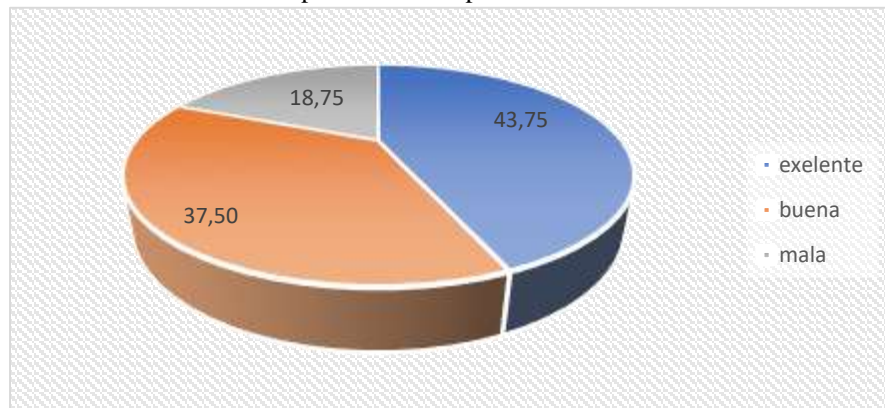
8.- ¿Cómo calificaría usted el proceso del departamento de ventas que la empresa Créditos Innova posee para tratar temas de importancia institucional?

Tabla 12. Se califican los procesos del departamento de ventas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
excelente	7	43.75
bueno	6	37.50
mala	3	18.75
Total	16	100.00

Elaborado por: Autores

Gráfico: 8. Se califican los procesos del departamento de ventas



Fuente: Trabajadores créditos INNOVA

Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e interpretación

Dentro de la presente incógnita se encuentra la calificación del proceso de ventas de la entidad correspondiente misma que los empleados en una proporción de 43.75% mencionan que es excelente mientras que por otra parte un 37.50% hace mención a que los procesos de atención solo son buenos y por ultimo con una minoría correspondiente a 18.75% dice que la atención de por si es mala.

11.3 Tabulación de la encuesta aplicada a los clientes del Almacén Crédito Innova

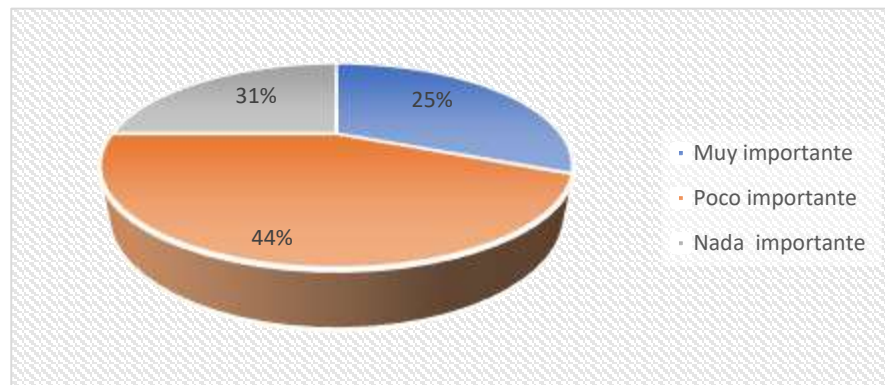
1.- ¿Qué tipo de cliente se considera?

Tabla 13. Qué tipo de cliente se considera

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Frecuente	113	31.00
Regular	172	44.00
Nuevo	95	25.00
Total	380	100.00

Elaborado por: Autores

Gráfico: 9. Qué tipo de cliente se considera



Fuente: Clientes créditos INNOVA

Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e interpretación

En el presente gráfico se puede determinar el tipo de cliente que asisten al almacén créditos Innova mismos que un 31% de los clientes mencionan que son frecuentes dentro de la institución además de un 44% que dicen ser clientes frecuentes y por último un 25% de los encuestados correspondientes a 95 personas haciendo mención a que son clientes nuevos.

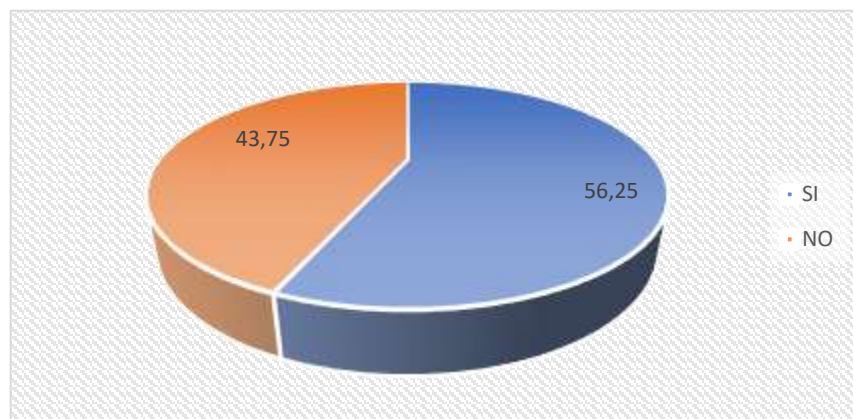
2.- ¿Considera que los productos de stock son de calidad?

Tabla 14. Considera que los productos son de calidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	209	56.25
NO	171	43.75
Total	380	100.00

Elaborado por: Autores

Gráfico: 10. Considera que los productos en stock son de calidad



Fuente: Clientes créditos INNOVA

Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e interpretación

Teniendo en cuenta los resultados se puede analizar y determinar con una frecuencia de 213 encuestados correspondiente a 56.25% mencionan que el almacén si dispone de un stock de productos de calidad a la institución analizada mientras que una frecuencia de 186 personas mismas que equivalen a un 43.75% de encuestados dicen que el almacén no dispone de un stock de productos adecuados

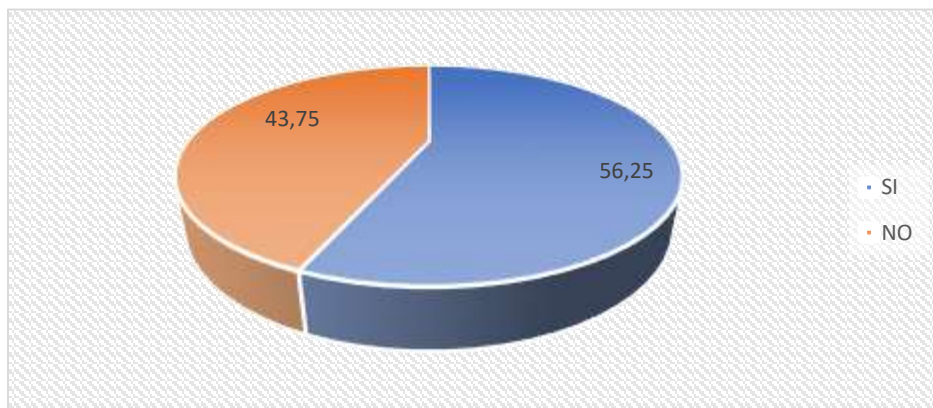
3.- ¿Considera que son oportunas las ofertas que brinda el almacén Créditos Innova?

Tabla 15. Las ofertas son oportunas por parte del almacén

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	209	56.25
NO	171	43.75
Total	380	100.00

Elaborado por: Autores

Gráfico: 11. Las ofertas son oportunas por parte del almacén



Fuente: Clientes créditos INNOVA

Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e interpretación

Según los datos que se pueden acotar mediante el instrumento de análisis se determina si las ofertas que brinda el almacén Créditos Innova son oportunas, por ello se obtiene que un 56.25% de los encuestados correspondientes a 213 personas mencionan que el almacén si dispone de ofertas adecuadas y por el otro lado se encuentra un 43.75% correspondiente a 186 encuestados mencionando que el almacén no dispone de las mismas

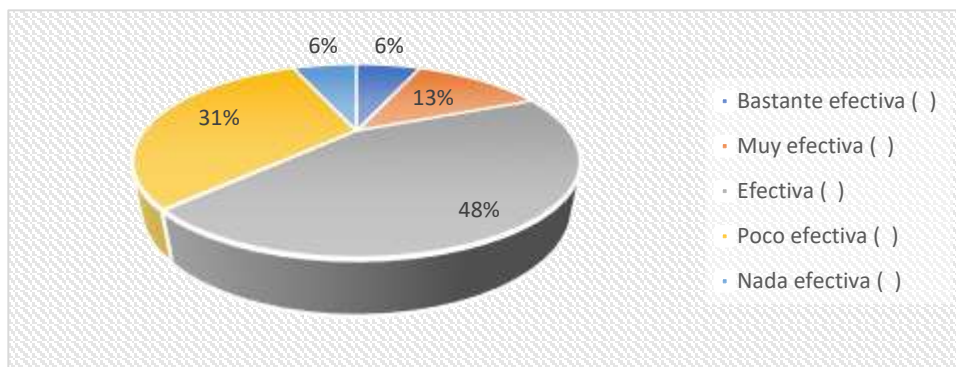
4.- ¿Con qué frecuencia usted realiza compras en el almacén Créditos Innova?

Tabla 16. Con qué frecuencia compra en el almacén

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	6.00
Con frecuencia	39	13.00
Casi siempre	172	48.00
A veces	117	31.00
Nunca	26	6.00
Total	380	100.00

Elaborado por: Autores

Gráfico: 12. Resultados con qué frecuencia compras en el almacén



Fuente: Clientes créditos INNOVA

Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e interpretación

En la presente grafica que representa la frecuencia con la que los encuestados realizan compras en el almacén se hace mención que un 6% de los mismos siempre realiza sus compras allí, por otra parte un 13% dice que las realiza con frecuencia, con una mayoría de frecuencia correspondiente a 182 encuestados y a un porcentaje del 48% mencionan que casi siempre hacen sus compras en el almacén, además de un 31% menciona que a veces y el 6% restante menciona que nunca ha realizado sus compras dentro del almacén

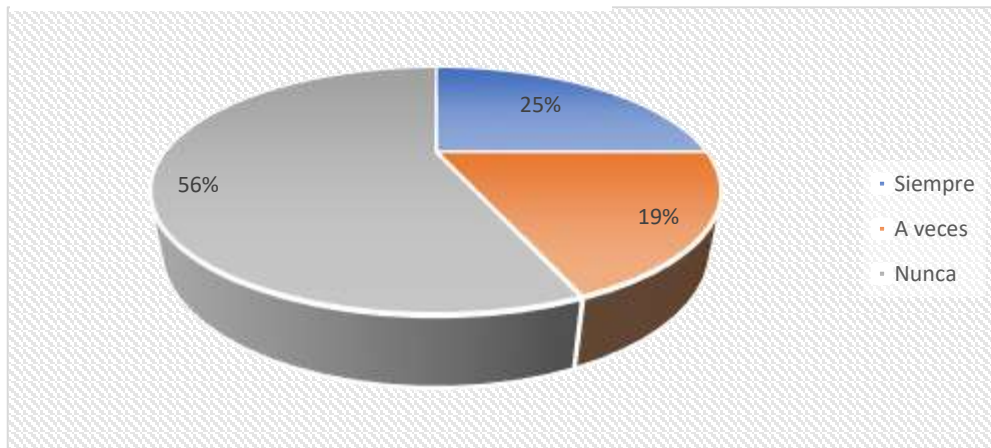
5.- ¿Realiza sus pagos de manera puntual de los artículos adquiridos en la empresa?

Tabla 17. Los pagos son de manera puntuales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	96	25.00
A veces	72	19.00
Nunca	212	56.00
Total	380	100.00

Elaborado por: Autores

Gráfico: 13. Resultado de pagos Puntuales



Fuente: Clientes créditos INNOVA

Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e interpretación

El análisis de la siguiente pregunta hace mención que los compradores realizan sus pagos de manera puntual de los artículos que adquieren en la empresa mismo análisis que da a conocer que un 25% correspondiente a 95 encuestados siempre realizan sus pagos de manera puntual, por otro lado en menor proporción se hace conocer que un 19% de los encuestados dice que a veces realizan sus pagos de manera puntual y por ultimo con una mayoría notable un 56.25% correspondiente a 212 encuestados dicen que nunca realizan sus pagos de manera puntual al almacén.

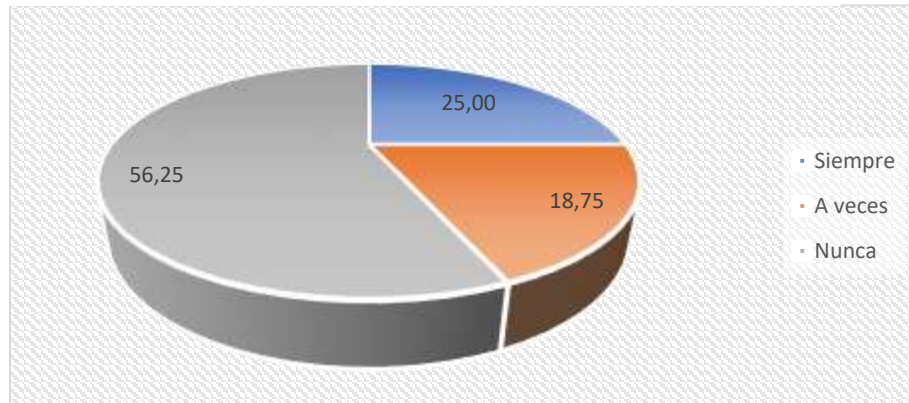
6.- ¿Cuentan con garantía los productos que ofrece almacén créditos Innova?

Tabla 18. Ofrece garantía el almacén

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	96	25.00
A veces	72	19.00
Nunca	212	56.00
Total	380	100.00

Elaborado por: Autores

Gráfico: 14. Resultado de Garantía que ofrece el almacén



Fuente: Clientes créditos INNOVA
Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e interpretación

En la presente interrogante que hace mención a si los productos de la empresa cuentan con garantía un 25% de los presentes menciona que a la empresa siempre posee políticas de garantías frente a los productos que se ofrece dentro de la misma mientras que por otro lado una minoría con 18.75% menciona que solo a veces o con ciertos productos que se adquiere y una mayoría con 56.25% correspondiente a 212 encuestados hace mención a que dentro del almacén nunca se le ha brindado la garantía de los productos adquiridos.

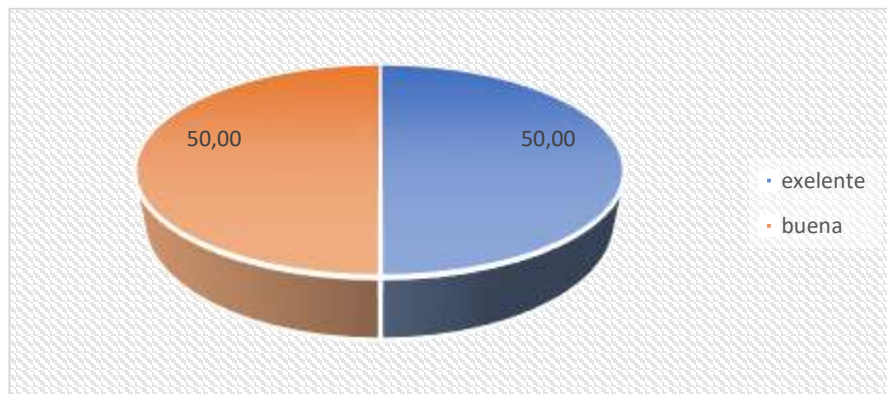
7.- ¿Considera usted que el almacén necesita fortalecer su departamento de ventas?

Tabla 19. Necesitan Fortalezas en el departamento de ventas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	190	50.00
No	190	50.00
Total	380	100.00

Elaborado por: Autores

Gráfico: 15. Resultados de la fortalezas que necesita el departamento de ventas



Fuente: Clientes créditos INNOVA

Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e interpretación

Dentro de la presente incógnita se le pregunta a los encuestados si considera que el almacén debería realizar cambios en su departamento de ventas, mismos resultados fueron; un 50% correspondiente a 190 encuestados hacen mención a que si se debería considerar cambios en el departamento de ventas mientras que en igualdad con 50% dicen que los procesos dentro del departamento de ventas son satisfactorios por ende no necesitan cambio alguno.

11.4 Análisis, resultados e interpretación de la matriz FODA

Matriz FODA

Herramienta que sirve para el análisis del almacén tiene como fin el diagnóstico de tener decisiones claras y concisas.

Integración de trabajo.

Por medio de una reunión donde se planteó un intercambio de ideas mediante la realización de la Matriz FODA, en conjunto del grupo de trabajo del departamento de ventas y con su gerente.

Propuesta de las fortalezas y debilidades

Se realizó la creación de las fortalezas y debilidades, se hizo por medio de calificación numérica donde 0,10 es excelente y así fueron de manera la cual se recolecto la información para estudiar los puntos fuerte del almacén créditos Innova.

Tabla 20. Propuesta de Fortalezas y Debilidades

FORTALEZAS	POND.	CALIF.	C. POND.
*Suficiente personal en el área de ventas para Atención al Cliente	0.10	5	0.50
*Los artículos que se comercializan son de calidad y tienen garantía	0.10	4	0.40
*Se capacita al personal del almacén en actualización y conocimiento de ventas	0.10	4	0.40
*Instalaciones amplias y seguras	0.10	3	0.30
*Registro de datos de los artículos que se oferta para la explicación adecuada al cliente	0.10	3	0.30
DEBILIDADES			
*Personal del área de ventas desmotivado	0.10	2	0.20
*No existen recompensas para el mejor vendedor	0.10	3	0.30
*Falencias en la capacidad de coordinar grupos	0.10	2	0.30
*Bajo nivel de captación de nuevos clientes	0.10	3	0.30
*Dificultad en la toma de decisiones.	0.10	2	0.20
TOTAL Σ	1	32	3.20

Fuente: Almacén créditos Innova

Propuesta de oportunidades y amenazas

Se realizó la creación de las oportunidades y amenazas se hizo por medio de calificación numérica donde 0,10 es excelente y así fueron de manera la cual se recolecto la información para estudiar los puntos fuerte del almacén créditos Innova.

Tabla 21. Oportunidades y amenazas

OPORTUNIDADES	PONDERACIÓN	CALIF.	C. POND.
*Competitividad en precios en comparación con otros almacenes	0.10	4	0.40
*Facilidad del almacén para brindar ayuda social	0.10	5	0.50
*Crecimiento de la comunidad Lamanense	0.10	4	0.40
*Facilidad de créditos	0.10	4	0.40
*Competitividad en precios en comparación con otros almacenes	0.10	3	0.30
AMENAZAS			
*Economía decadente a causa del COVID-19	0.10	4	0.40
*Incremento de la competencia	0.10	3	0.30
*incremento de las tasas de impuestos	0.10	3	0.30
*La desconfianza de la gente.	0.10	3	0.30
*Que cruzan por la ciudad	0.10	3	0.30
*El alto grado de delincuencia	0.10	3	0.30
TOTAL Σ	1	36	3.60

Fuente: Almacén créditos Innova

Elaborado por: Autores



Tabla 22. Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Suficiente personal en el área de ventas para Atención al Cliente ✓ Los artículos que se comercializan son de calidad y tienen garantía ✓ Se capacita al personal del almacén en actualización y conocimiento de ventas ✓ Instalaciones amplias y seguras ✓ Registro de datos de los artículos que se oferta para la explicación adecuada al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal del área de ventas desmotivado ✓ No existen recompensas para el mejor vendedor ✓ Falencias en la capacidad de coordinar grupos ✓ Bajo nivel de captación de nuevos clientes
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Competitividad en precios en comparación con otros almacenes ✓ Facilidad del almacén para brindar ayuda social ✓ Crecimiento de la comunidad Lamanense ✓ Facilidad de créditos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Economía decadente a causa del COVID-19 ✓ Incremento de la competencia incremento de las tasas de impuestos ✓ La desconfianza de la gente. ✓ El alto grado de delincuencia

Fuente: Almacén créditos Innova

Análisis del diagnóstico FODA

Se llevó a cabo el análisis con el único fin de conocer los puntos fuertes y débiles del almacén de manera global, aprovechar estratégicamente las fortalezas y oportunidades y las debilidades y amenazas, que no deben ser desapercibida en la estrategias, evaluar los recursos que tiene el almacén como entorno competitivo que posee, debe maximizar las estrategias y dar soluciones a las debilidades de la mismas manera estrategias para amenorar las amenazas del almacén.

	ALMACÉN CRÉDITOS INNOVA		PT# A
	Propietaria: Magali Elizabeth Villacres Bayas.		Marca: ©
	Actividad: Productos Ruc: 0591744794001		Fecha. 14-12-2021
	Dirección: Calle 19 de Mayo y Velazco Ibarra, vía a Valencia		Auditor R&S
ALMACÉN CRÉDITOS INNOVA			
<h1>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</h1>			
			
REVISADO ©	SUPERVISADO BEOS	FECHA DE SUPERVISIÓN 14-11-2021	

1.1. Evaluación de Control Interno del almacén créditos innova

Para detallar la situación del almacén Créditos Innova, se llevó a cabo a planificar un cronograma de actividades para el desarrollo de control interno, de una manera organizada y precisa para entender los puntos, determinar y analizar la rentabilidad para eso se aplicó cuestionario de control interno.

Tabla 23. Actividades de control interno

CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS	
REF/	CONTENIDO
Actividad desarrollo de control interno	
CPECI	Carta de presentación de evaluación del control interno
CC	Carta de compromiso
PGA	Plan general de control interno
FASE I: Conocimiento preliminar	
AB	Programa Fase I
AB-1	Evaluación de control interno a través de cuestionario
AB-2	Medición del Riesgo del control interno
AB-3	Presentación de los hallazgo del control interno
AB-4	Calculo de indicadores financieros
AB-5	Informe de control interno


Elaborado por: Autores

Marcas de auditoria a usar se detalla en la siguiente tabla.


Tabla 24: Marcas de Auditoria

Marcas	Significado
©	Revisado
€	Supervisado
Σ	Hallazgo
®	Totalizado

Elaborado por: Autores

	ALMACEN INNOVA	
	Propietaria: Magali Elizabeth Villacres Bayas.	
	Actividad: Productos	
	Ruc: 0591744794001	
Dirección: Calle 19 de Mayo y Velazco Ibarra, vía a Valencia		PT# CPECI Pág. 1/1
		Marca: ©
		Fecha.07-12-2021
		Auditor R&S
CARTA DE PRESENTACIÓN		
La Maná, 07 de diciembre del 2021.		
<p>Sr. Villacres Bayas Magali Elizabeth GERENTE PROPIETARIA Presente. De mi consideración.</p> <p>Mediante el presente comunico que según el acuerdo que de ambas partes, se preside a aplicar una evaluación de control interno en el “ALMACÉN CRÉDITOS INNOVA” correspondiente al periodo que se estima del 18 de Noviembre al 19 de diciembre del año 2021, tiene finalidad de realizar un informe con los hallazgos encontrados en el área administrativa, el mismo que se llevara a cabo con las normas y principios y técnicas de control que se efectuara mediante pruebas de campo, revisión de documentos, análisis de los procesos e información operativa, que nos permita obtener evidencias suficientes y pertinentes para sustentar nuestro informe de control interno.</p> <p>La evaluación de control interno se llevara de estricta confidencialidad. Al mismo tiempo se potencia en descubrir las posibilidades que benefician a la institución que será evaluada para poder determinar recomendaciones que sean útil oportunas en la misma.</p> <p>Confianto que la propuesta planteada cumpla con los objetivos, que se han fijado por las necesidades de la institución, estamos en disposición de aclarar dudas que pudieran existir en relación a la propuesta.</p>		
Ruiz Prado Georgina Isabel C.I 095475832-2		Saltos Balarezo Irvin Adolfo C.I 050405723-3
REVISADO ©	SUPERVISADO BEOS	FECHA DE SUPERVISIÓN 7-11-2021

	ALMACEN INNOVA Propietaria: Magali Elizabeth Villacres Bayas. Actividad: Productos Ruc: 0591744794001 Dirección: Calle 19 de Mayo y Velazco Ibarra, vía a Valencia	PT# CC Pág. 1/1
		Marca: ©
		Fecha.07-12-2021
		Auditor R&S
CARTA DE COMPROMISO		
La Maná, 07 de diciembre del 2021.		
<p>Sr. Villacres Bayas Magali Elizabeth GERENTE PROPIETARIA Presente. De mi consideración.</p> <p>Por medio del presente tengo el placer el agrado de confirmar la aceptación y entendimiento de este compromiso, de control interno que se llevara a cabo con el propósito de conocer las funciones de los procesos del personal administrativo y operaciones del 01 de noviembre 2021, al 28 de febrero del 2022 la misma que ayudara a las expectativas a corto, mediano y largo plazo.</p> <p>El control interno se llevara a cabo por medio de los 5 componente de COSO I, dichos componentes están diseñado para implementar un sistema de control interno, cuyo objetivo es aclarar los requerimiento del control interno que se acogen a 5 principios la relevancia de la integridad y los valores éticos de la administración la adecuada asignación de las responsabilidad y la importancia de las políticas en el área.</p> <p>Para determinar el proceso en el área administrativa se requiere la información que se pueda brindar por parte del Sindicato para conocer si sus actividades están siendo desarrolladas de manera eficiente y eficaz.</p> <p>Esperando la colaboración total del personal y confiando que ellos dispongan de la información y documentación que se requiera con relación al control interno.</p>		
Secretario General	Contadora	
REVISADO ©	SUPERVISADO BEOS	FECHA DE SUPERVISIÓN 7-11-2021

	ALMACEN INNOVA Propietaria: Magali Elizabeth Villacres Bayas. Actividad: Productos Ruc: 0591744794001 Dirección: Calle 19 de Mayo y Velazco Ibarra, vía a Valencia	PT# PGA Pág. 1/1
		Marca: ©
		Fecha.09-12-2021
		Auditor R&S
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA		
<p>ANTECEDENTES</p> <p>El presente proyecto se realizó en el Cantón La Maná donde se encuentra localizado el almacén “Créditos Innova” se fundó en el año 2008, el almacén obtuvo el nombre de Créditos Innova surgió de la marca de electrodomésticos Innova por lo cual empezaron a trabajar.</p> <p>Recorriendo los lugares más apartados del Cantón con una variedad de electrodomésticos en diferentes marcas lo cual fue aceptado por los clientes que continúan confiando en nuestros productos de excelente calidad. El almacén ofrece una gran variedad de productos en línea de electrodomésticos para el hogar, se encuentra local en el Cantón La Maná en la Av. 19 de Mayo y Velazco Ibarra donde funciona actualmente.</p> <p>MOTIVO DEL EXAMEN</p> <p>La evaluación permitirá a disminuir las falencias que presentan el Almacén por la falta de control de interno al área de ventas y otros procedimientos que permiten la estabilidad del almacén si como el mejoramiento de su rentabilidad. Los resultados que brinda la evaluación de control interno es fundamental en la mejora la rentabilidad con un apropiado control interno, esta impone el orden, mejoramiento de los procesos en el manual de procedimientos causando eficiencia de operación y rendimiento en las prácticas de actividades encomendada.</p> <p>OBJETIVO DEL EXAMEN</p>		

El control interno al área de ventad y la rentabilidad, efectuado con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas, y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones y, en el caso del examen de estados financieros, el correspondiente dictamen profesional. .

MÉTODO DE CONTROL INTERNO

La evaluación del control interno implica la interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación de los métodos de evaluar que es de una manera minuciosa del cumplimiento de normas, funciones, políticas y procedimientos operativa implantando por Secretaria General.


El sistema a usar de los resultados en la evaluación de Control Interno dependerá de la persona que lleve a cabo la investigación y el objetivo específico. La persona que es encargada es la única que deberá influir en la evaluación considerando su enfoque personal en el área o departamento que la institución o empresa puso a su consideración para indagar en la información necesaria.


TIEMPO ESTIMADO

Los días en la que se llevaran a cabo la evaluación de control interno, con el equipo de investigadoras en el área administrativa con el personal en general los registros, la revisión de documentación y la elaboración de los informes se estima un tiempo de 90 días laborables la cual se culmina el proceso de control interno, Almacén créditos Innova.

<p>REVISADO ©</p>	<p>SUPERVISADO BEOS</p>	<p>FECHA DE SUPERVISIÓN 23-11-2021</p>
-----------------------	-----------------------------	--

11.5 Evaluación de control interno en el Almacén Créditos Innova

	ALMACEN INNOVA Propietaria: Magali Elizabeth Villacres Bayas. Actividad: Productos Ruc: 0591744794001 Dirección: Calle 19 de Mayo y Velazco Ibarra, vía a Valencia		PT# AB Pág. 1/1																					
			Marca: ©																					
			Fecha: 16-12-2021																					
			Auditor R&S																					
PROGRAMA DE LA FASE I																								
<p>Objetivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar evaluación de control interno mediante COSO I en el departamento de ventas y analizar la eficiencia de la incidencia de la rentabilidad. 																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">N°</th> <th style="width: 45%;">ACTIVIDAD</th> <th style="width: 15%;">FECHA</th> <th style="width: 10%;">REF.PT</th> <th style="width: 25%;">N° HORAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Evaluación de control interno</td> <td style="text-align: center;">14-12-2021</td> <td style="text-align: center;">AB-1</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Medición de riesgo de control interno</td> <td style="text-align: center;">16-12-2021</td> <td style="text-align: center;">AB-2</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td colspan="4">TOTAL DE HORAS</td> <td style="text-align: center;">6</td> </tr> </tbody> </table>					N°	ACTIVIDAD	FECHA	REF.PT	N° HORAS	1	Evaluación de control interno	14-12-2021	AB-1	3	2	Medición de riesgo de control interno	16-12-2021	AB-2	3	TOTAL DE HORAS				6
N°	ACTIVIDAD	FECHA	REF.PT	N° HORAS																				
1	Evaluación de control interno	14-12-2021	AB-1	3																				
2	Medición de riesgo de control interno	16-12-2021	AB-2	3																				
TOTAL DE HORAS				6																				
REVISADO ©		SUPERVISADO BEOS		FECHA DE SUPERVISIÓN 16-11-2021																				

	<p align="center">ALMACEN INNOVA Propietaria: Magali Elizabeth Villacres Bayas. Actividad: Productos Ruc: 0591744794001 Dirección: Calle 19 de Mayo y Velazco Ibarra, vía a Valencia</p>	PT# AB-1 Pág. 1/5
		Marca: ©
		Fecha. 14-12-2021
		Auditor R&S


CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (Ambiente de Control)


Tabla 25. Cuestionario de Ambiente de control


N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿El almacén posee un manual de procedimientos para ejecutar sus tareas diarias?		X	H.1 No. Posee un manual de procedimientos. Σ
2	¿Se han establecido algún tipo de normativas para el proceso de ventas?	X		
3	¿El almacén posee estructura organizacional?	X		
4	¿Se realizan reuniones periódicas programadas para tratar asuntos relacionados con las operaciones de ventas del almacén?	X		
5	¿Se realiza algún tipo de medición de logros en el cumplimiento de los objetivos del área de ventas?	X		
6	¿Se plantean actividades estratégicas para la consecución y mejoramiento de las ventas?	X		
7	¿Existe definición de los puestos de trabajo y líderes en cada área?	X		
8	¿Tiene el almacén dificultades en el área de ventas que disminuyen su rentabilidad?	X		
9	¿En la actualidad dispone de algún manual de funciones y políticas generales de la empresa o almacén?	X		
10	¿Se realiza de manera periódica capacitación al personal de ventas?		X	
	TOTAL	8	2	

Elaborado por: Autores.

REVISADO ©	SUPERVISADO BEOS	FECHA DE SUPERVISIÓN 14-12-2021
---------------	---------------------	------------------------------------

	ALMACEN INNOVA			PT# AB-1 Pág. 2/5
	Propietaria: Magali Elizabeth Villacres Bayas.			Marca: ©
	Actividad: Productos Ruc: 0591744794001			Fecha. 14-12-2021
	Dirección: Calle 19 de Mayo y Velazco Ibarra, vía a Valencia			Auditor R&S
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (Evaluación de riesgo)				
Tabla 26. Evaluación de riesgo				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Los trabajadores se encuentran comprometidos con las actividades laborales?	X		
2	¿La información del área de ventas es confiable?	X		
3	¿Al identificar algún tipo de riesgo se toman medidas para solucionar?	X		
4	¿Se plantean estrategias para evitar la fuga de clientes por negligencia del departamento de ventas?	X		
5	¿Se verifica el nivel de las ventas de los empleados de manera recurrente?	X		
6	¿Tiene el almacén un sistema de control de riesgos?		X	H2. No, cuenta con un sistema de control de riesgoΣ
7	¿Se prioriza la capacitación al personal del área de ventas?	X		
8	¿Se toma en cuenta la seguridad del personal por efectos de la pandemia?	X		
9	¿ Se toma en cuenta la seguridad de los usuarios por efectos de la pandemia	X		
10	¿Existe seguridad física para salvaguardar los recursos de la empresa?	X		
	TOTAL	9	1	
Elaborado por: Autores.				
REVISADO ©		SUPERVISADO BEOS		FECHA DE SUPERVISIÓN 14-12-2021

	ALMACEN INNOVA Propietaria: Magali Elizabeth Villacres Bayas. Actividad: Productos Ruc: 0591744794001 Dirección: Calle 19 de Mayo y Velazco Ibarra, vía a Valencia		PT# AB-1 Pág. 3/5	
			Marca: ©	
			Fecha. 14-12-2021	
			Auditor R&S	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (Actividad de Control)				
Tabla 27 Actividad de control				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se realizan reuniones con personal para coordinar actividades en mejoramiento de las ventas?	X		
2	¿Se coordina y controla el cumplimiento de las funciones de cada uno de los empleados?	X		
3	¿Se realiza de manera cotidiana evaluación del desempeño laboral?		X	H.3 No, Se evalua de manera periodica. Σ
4	¿Se verifica el control de la documentación de cada uno de los departamentos del almacén?	X		
5	¿Se va cumplimiento a todas las actividades que se plantean en las reuniones?	X		
6	¿Existe algún control de cumplimiento estricto a las decisiones que se toma en la reunión general de empleados?	X		
7	¿Cumple cabalidad la institución con el reglamento interno sanciones y reconocimientos a los empleados?	X		
8	¿Se da seguimiento a las actividades realizadas por los empleados del departamento de ventas?	X		
9	¿Dentro de las políticas existe un promedio determinado para las ventas de cada trabajador?	X		
10	¿Se realizan capacitaciones al personal		X	H.4 No, se realiza de manera periodica Σ
	TOTAL	8	2	
Elaborado por: Autores				
REVISADO ©		SUPERVISADO BEOS		FECHA DE SUPERVISIÓN 14-12-2021

	ALMACEN INNOVA Propietaria: Magali Elizabeth Villacres Bayas. Actividad: Productos Ruc: 0591744794001 Dirección: Calle 19 de Mayo y Velazco Ibarra, vía a Valencia	PT# AB-1 Pág. 4/5
		Marca: ©
		Fecha. 14-12-2021
		Auditor R&S


CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (Información y Comunicación)

Tabla 28 Evaluación de información y comunicación

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se realiza de manera periódica reuniones entre gerencia y administración?	x		
2	¿Se verifica el cumplimiento de los logros del departamento de ventas?	x		
3	¿El área de ventas genera amplia rentabilidad al almacén?	x		
4	¿La empresa cuenta con un registro de firmas de memorándum o notificaciones al personal?	x		
5	¿Existen políticas aprobadas para sancionar actividades no autorizadas a los empleados?	x		
6	¿Posee algún tipo de software para el desarrollo de actividades contables?	x		
7	¿El personal que labora en el almacén cumple a cabalidad con sus responsabilidades?		x	H.5 No, el personal no cumple con las tareas en su totalidad Σ
8	¿Se socializa algún tipo de normativas o cumplimiento de actividades en la empresa?	x		
9	¿Se verifica de manera mensual las ventas realizadas por cada empleado?	x		
10	¿Se verifica y premia a través del sistema al mejor empleado?		x	H.6 No, se reconoce no incentivan al personal. Σ
	TOTAL	8	2	

Elaborado por: Autores

REVISADO ©	SUPERVISADO BEOS	FECHA DE SUPERVISIÓN 14-12-2021
---------------	----------------------------	---

	ALMACEN INNOVA Propietaria: Magali Elizabeth Villacres Bayas. Actividad: Productos Ruc: 0591744794001 Dirección: Calle 19 de Mayo y Velazco Ibarra, vía a Valencia	PT# AB-1 Pág. 5/5
		Marca: ©
		Fecha. 14-12-2021
		Auditor R&S


CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (Información y Comunicación)


Tabla 29 Evaluación de información y comunicación


N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se realiza control al área contable de la empresa?		x	H.7 No, se lleva un control minuciosos en la area de contabilidad Σ
2	¿El área administrativa presenta información de las operaciones que realiza?	x		
3	¿Las existencias de inventarios?	x		
4	¿Se controla la rentabilidad de la empresa?	x		
5	¿?la documentación de la empresa en sigilosamente guardada	x		
6	¿Los accesos de las claves son de control del sistema?	x		
7	¿Se controla la puntualidad de loa trabajadores?	x		H.8 No, el personal no cumple con las tareas en su totalidad Σ
8	¿Se controla la calidad de servicio al cliente?	x		
9	¿Se vigila el cumplimiento de las actividades y responsabilidades del empleado?	x		
10	¿Se da cumplimiento a las decisiones que toma la junta general?	x		
	TOTAL	8	2	


Elaborado por: Autores


REVISADO ©	SUPERVISADO BEOS	FECHA DE SUPERVISIÓN 14-12-2021
---------------	----------------------------	---


	ALMACEN INNOVA Propietaria: Magali Elizabeth Villacres Bayas. Actividad: Productos Ruc: 0591744794001 Dirección: Calle 19 de Mayo y Velazco Ibarra, vía a Valencia	PT# AB-2 Pág. 1/2																																			
		Marca: ©																																			
		Fecha. 16-12-2021																																			
		Auditor R&S																																			
EVALUACIÓN DE RIESGO (CONTROL INTERNO)																																					
MATRIZ DE RIESGO																																					
<p>Para calcular el nivel de riesgo de auditoria con vínculo de control interno en el Almacén Innova, para emplear la matriz se lleva a cargo de la siguiente manera.</p>																																					
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>RANGO</th> <th>RIESGO</th> <th>CONFIANZA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>81% - 100%</td> <td style="background-color: red;">Crítico</td> <td style="background-color: yellow;">Alto</td> </tr> <tr> <td>61% - 80%</td> <td style="background-color: yellow;">Alto</td> <td style="background-color: orange;">Moderado</td> </tr> <tr> <td>41% - 60%</td> <td style="background-color: orange;">Moderado</td> <td style="background-color: lightgreen;">Bajo</td> </tr> <tr> <td>0% - 40%</td> <td style="background-color: lightgreen;">Bajo</td> <td style="background-color: red;">Crítico</td> </tr> </tbody> </table> <p>Elaborado por: La autores</p>			RANGO	RIESGO	CONFIANZA	81% - 100%	Crítico	Alto	61% - 80%	Alto	Moderado	41% - 60%	Moderado	Bajo	0% - 40%	Bajo	Crítico																				
RANGO	RIESGO	CONFIANZA																																			
81% - 100%	Crítico	Alto																																			
61% - 80%	Alto	Moderado																																			
41% - 60%	Moderado	Bajo																																			
0% - 40%	Bajo	Crítico																																			
<u>PUNTAJE OBTENIDO DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</u>																																					
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>COMPONENTE</th> <th>P. TOTAL</th> <th>CALIFICACION</th> <th>DIFERENCIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Ambiente de control</td> <td>10</td> <td>8</td> <td style="color: red;">2</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Evaluación de control</td> <td>10</td> <td>9</td> <td style="color: red;">1</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Actividad de control</td> <td>10</td> <td>8</td> <td style="color: red;">2</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Información y comunicación</td> <td>10</td> <td>8</td> <td style="color: red;">2</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Supervisión y seguimiento</td> <td>10</td> <td>8</td> <td style="color: red;">2</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">SUMAN</td> <td style="text-align: center;"><u>50</u></td> <td style="text-align: center;"><u>41</u></td> <td style="text-align: center;"><u>9</u></td> </tr> </tbody> </table> <p>Elaborado por: La autores</p>			N°	COMPONENTE	P. TOTAL	CALIFICACION	DIFERENCIA	1	Ambiente de control	10	8	2	2	Evaluación de control	10	9	1	3	Actividad de control	10	8	2	4	Información y comunicación	10	8	2	5	Supervisión y seguimiento	10	8	2	SUMAN		<u>50</u>	<u>41</u>	<u>9</u>
N°	COMPONENTE	P. TOTAL	CALIFICACION	DIFERENCIA																																	
1	Ambiente de control	10	8	2																																	
2	Evaluación de control	10	9	1																																	
3	Actividad de control	10	8	2																																	
4	Información y comunicación	10	8	2																																	
5	Supervisión y seguimiento	10	8	2																																	
SUMAN		<u>50</u>	<u>41</u>	<u>9</u>																																	
REVISADO ©	SUPERVISADO BEOS	FECHA DE SUPERVISIÓN 16-12-2021																																			


	<p align="center">ALMACEN INNOVA Propietaria: Magali Elizabeth Villacres Bayas. Actividad: Productos Ruc: 0591744794001 Dirección: Calle 19 de Mayo y Velazco Ibarra, vía a Valencia</p>	PT# AB-2 Pág. 2/2																		
		Marca: ©																		
		Fecha. 16-12-2021																		
		Auditor R&S																		
EVALUACIÓN DE RIESGO (CONTROL INTERNO)																				
<p>Calculo de Riesgo de Control</p> <table border="1"> <tr> <td>CALIFICACIÓN TOTAL</td> <td>CT</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>PONDERACIÓN TOTAL</td> <td>PT</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PTX100</td> <td>NC</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>NIVEL DE RIESGO: RI= 100%-NC%</td> <td>RI</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>CALIFICACIÓN DEL RIESGO</td> <td></td> <td>BAJO</td> </tr> <tr> <td>CALIFICACIÓN DE CONFIANZA</td> <td></td> <td>MODERADO</td> </tr> </table>			CALIFICACIÓN TOTAL	CT	41	PONDERACIÓN TOTAL	PT	50	NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PTX100	NC	82%	NIVEL DE RIESGO: RI= 100%-NC%	RI	18%	CALIFICACIÓN DEL RIESGO		BAJO	CALIFICACIÓN DE CONFIANZA		MODERADO
CALIFICACIÓN TOTAL	CT	41																		
PONDERACIÓN TOTAL	PT	50																		
NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PTX100	NC	82%																		
NIVEL DE RIESGO: RI= 100%-NC%	RI	18%																		
CALIFICACIÓN DEL RIESGO		BAJO																		
CALIFICACIÓN DE CONFIANZA		MODERADO																		
<p>Nivel de confianza</p> <p>Los resultados extraídos relacionados con la aplicación del cuestionario dan como resultado en el NIVEL DE CONFIANZA de 82% como calificación dio como <i>moderado</i>. El resultado arroja que el Almacén Créditos Innova ejerce su inventario de una manera intermedia.</p>																				
<p>Nivel de riesgo</p> <p>Para calcular el nivel de riesgo se toman en cuenta las respuesta afirmativa y se divide para el total de preguntas y ya llevado el porcentaje nos da el 100% por lo tanto el nivel de riesgo es del 18% colocando los valores se puede indicar que se obtuvo un Nivel de confianza <i>Moderado</i> y Nivel de riesgo, <i>Bajo</i>. Presentan problemas al o contar con un control interno en el Almacén que facilite el uso funcional de manera adecuada en la carencia que viene de tiempo atrás y se supone una vulnerabilidad con el manejo y control de la existencia de la empresa.</p>																				
REVISADO ©	SUPERVISADO BEOS	FECHA DE SUPERVISIÓN 16-12-2021																		

	ALMACEN INNOVA Propietaria: Magali Elizabeth Villacres Bayas. Actividad: Productos Ruc: 0591744794001 Dirección: Calle 19 de Mayo y Velazco Ibarra, vía a Valencia	PT#AB-3 Pág. 1/5
		Marca: ©
		Fecha. 15-12-2021
		Auditor R&S
HOJA DE HALLAZGOS ENCONTRADOS		
PRIMER HALLAZGO DETECTADO		
H1. CARENANCIA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
<p>Condición: El personal del departamento de ventas no cuenta con un reglamento interno, donde especifiquen sus actividades a ejercer día con día.</p> <p>Criterio. De acuerdo al principio 3 de control interno de Administración. En ese sentido, deberás respetar y honrar siempre la estructura de trabajo establecida, de ello depende el éxito. Igualmente, cada área de administración tendrá su responsable, que deberá igualmente compartir ese compromiso sin derogar ni desestructurar el plan establecido.</p> <p>Causa: El personal del Almacén no cuentan con un manual para ejecutar sus tareas de manera ordenada, la cual no permite que sus labores no permiten estar de manera eficiente.</p> <p>Efecto: No tener el conocimiento de las funciones a ejecutar.</p> <p>Recomendación: Se recomienda implementar un manual de procedimientos de manera escrita, evaluar, y hacer conocer al personal de la empresa, para que se aplique en el Almacén Innova.</p>		
REVISADO ©	SUPERVISADO BEOS	FECHA DE SUPERVISIÓN 15-12-2021

	ALMACEN INNOVA Propietaria: Magali Elizabeth Villacres Bayas. Actividad: Productos Ruc: 0591744794001 Dirección: Calle 19 de Mayo y Velazco Ibarra, vía a Valencia	PT# AB-3 Pág. 2/5
		Marca: ©
		Fecha. 23-11-2021
		Auditor R&S
HOJA DE HALLAZGOS ENCONTRADOS		
SEGUNDO HALLAZGO DETECTADO		
H2. DESCONOCEN LOS SISTEMAS DE RIESGOS		
<p>Condición: El personal del departamento de ventas desconocen los riesgos en el Almacén Créditos Innova</p> <p>Criterio. De acuerdo al principio 12 de control interno, el personal de las unidades que ocupa puestos clave puede definir con mayor amplitud las políticas a través de los procedimientos del día a día, dependiendo de la frecuencia del cambio en el entorno operativo y la complejidad del proceso operativo. Los procedimientos pueden incluir el periodo de ocurrencia de la actividad de control y las acciones correctivas de seguimiento a realizar por el personal competente en caso de detectar deficiencias.</p> <p>Causa: El departamento de ventas debe coordinar junto al gerente, el análisis de riesgo del Almacén.</p> <p>Efecto: No, conocer los riesgos del Almacén.</p> <p>Recomendación: Se recomienda tener archivado por prevención y mitigación de los riesgos, que se registren el historial y el seguimiento de los clientes y proveedores.</p>		
REVISADO ©	SUPERVISADO BEOS	FECHA DE SUPERVISIÓN 15-12-2021

	ALMACEN INNOVA Propietaria: Magali Elizabeth Villacres Bayas. Actividad: Productos Ruc: 0591744794001 Dirección: Calle 19 de Mayo y Velazco Ibarra, vía a Valencia	PT# AB-3 Pág. 3/5
		Marca: ©
		Fecha. 15-11-2021
		Auditor R&S
HOJA DE HALLAZGOS ENCONTRADOS		
TERCER HALLAZGO DETECTADO		
H3. NO SE EVALÚA EL DESEMPEÑO LABORAL		
<p>Condición: El personal que labora no es evaluado de las actividades de control interno, no se mide el desempeño laboral.</p> <p>Criterio. De acuerdo al principio 4 de control interno, la administración es responsable de evaluar las presiones sobre el personal para ayudar a los empleados a cumplir con sus responsabilidades asignadas, en alineación con las normas de conducta, los principios éticos y el programa de promoción de la integridad. En este sentido, debe ajustar las presiones excesivas utilizando diferentes herramientas, como distribuir adecuadamente las cargas de trabajo, redistribuir los recursos o tomar las decisiones pertinentes para corregir la causa de las presiones, entre otras.</p> <p>Causa: Desconocimiento total e importancia por parte del departamento de Ventas.</p> <p>Efecto: El desempeño laboral del personal no se conoce.</p> <p>Recomendación: Se recomienda al gerente se defina indicadores la cual le permita evaluar el desempeño laboral de sus colaboradores a través de las que se pueda beneficiar, tanto en lo salarial como en lo motivacional.</p>		
REVISADO ©	SUPERVISADO BEOS	FECHA DE SUPERVISIÓN 15-11-2021

	ALMACEN INNOVA Propietaria: Magali Elizabeth Villacres Bayas. Actividad: Productos Ruc: 0591744794001 Dirección: Calle 19 de Mayo y Velazco Ibarra, vía a Valencia	PT# AB-3 Pág. 4/5
		Marca: ©
		Fecha. 15-11-2021
		Auditor R&S
HOJA DE HALLAZGOS ENCONTRADOS		
CUARTO HALLAZGO DETECTADO		
H4. NO SE CAPACITA AL PERSONAL DE MANERA PERÓDICA		
<p>Condición: El personal que labora en el departamento de venta, no es capacitado para desenvolverse de una manera más eficiente a la hora de ejecutar ventas.</p> <p>Criterio. De acuerdo al principio 5 de control interno, debe establecer una estructura que permita, de manera clara y sencilla, responsabilizar a todo el personal por el desempeño de su cargo y por sus obligaciones específicas en materia de control interno, lo cual forma parte de la obligación de rendición de cuentas institucional. La responsabilidad por el cargo desempeñado y la obligación de rendición de cuentas es promovida por la actitud de respaldo y compromiso</p> <p>Causa: El no tener contar con capacitación de manera periódica.</p> <p>Efecto: La ventas no son incrementadas por la falta de capacitación, muchos de los vendedores no cierran ventas diarias.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a gerencia, implemente capacitaciones para los vendedores en la cual aprendan a tener prospectos y cierre de ventas diarias.</p>		
REVISADO ©	SUPERVISADO BEOS	FECHA DE SUPERVISIÓN 15-11-2021

	ALMACEN INNOVA Propietaria: Magali Elizabeth Villacres Bayas. Actividad: Productos Ruc: 0591744794001 Dirección: Calle 19 de Mayo y Velazco Ibarra, vía a Valencia		PT# AB-3 Pág. 2/5
			Marca: ©
			Fecha. 15-11-2021
			Auditor R&S
HOJA DE HALLAZGOS ENCONTRADOS			
QUINTO HALLAZGO DETECTADO			
H5. LA FALTA DE UN CONTROL EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD			
<p>Condición: El personal de contabilidad no tiene de una manera estricta un control minucioso por parte de gerencia, por la cual hay irregularidades en ocasiones.</p> <p>Criterio. De acuerdo al principio 17 de control interno, todo el personal debe reportar a las partes internas y externas adecuadas los problemas de control interno que haya detectado, mediante las líneas de reporte establecidas, para que la Administración, las unidades especializadas, en su caso, y las instancias de supervisión, evalúen oportunamente dichas cuestiones.</p> <p>Causa: El no contar con un control en el área contable genera irregularidades.</p> <p>Efecto: La falta de una auditoria, externa es necesaria para el departamento contable.</p> <p>Recomendación: Se recomienda a gerencia del Almacén Créditos Innova que se haga a auditorias externa de manera sorpresiva, en el departamento de contabilidad.</p>			
REVISADO ©	SUPERVISADO BEOS	FECHA DE SUPERVISIÓN 15-11-2021	

INFORME DE CONTROL INTERNO DE INTERNO

La Maná, 20 de Diciembre del 2021

Sra.

Magali Villaroel Bayas

GERENTE DEL ALMACÉN “CRÉDITOS INNOVA”

Presente.

De nuestras consideraciones.

El presente documento tiene como objetivo emitir la información de los resultados obtenido mediante la evaluación de control interno que se realizó en el almacén “Créditos Innova” se realizó la valoración de control interno mediante COSO I con los 5 componentes que nos dio como resultado que ponemos a su entero conocimiento.

AMBIENTE DE CONTROL

No posee un manual o reglamento interno.

Recomendaciones

Realizar y aplicar un manual para llevar de una manera organizada y controlada los factores de manera interna dentro del almacén para un mejor desempeño y desarrollo de la misma.

Ambiente de control

H1. Carencia de manual de procedimientos

El personal del departamento de ventas no cuenta con un reglamento interno, donde especifiquen sus actividades a ejercer día con día.

Según el análisis de cuestionario de control interno que se ejecutó en el almacén créditos innova mediante COSO I, el **componente 1:** tiene un nivel de riesgo del 20% y su nivel de confianza se define **MODERADO**

Recomendación: Se recomienda implementar un manual de procedimientos de manera escrita, evaluar, y hacer conocer al personal de la empresa, para que se aplique en el Almacén Innova

Evaluación de riesgo

H2. Desconocen los sistemas de riesgo

El personal del departamento de ventas desconoce los riesgos en el Almacén Créditos Innova.

Según el análisis de cuestionario de control interno que se ejecutó en el almacén créditos innova mediante COSO I, el **componente 2:** tiene un nivel de riesgo del 10% y su nivel de confianza es **ALTO**

Recomendación: Se recomienda tener archivado por prevención y mitigación de los riesgos, que se registren el historial y el seguimiento de los clientes y proveedores.

Actividad de control

H3. No se evalúa el desempeño laboral

El personal que labora no es evaluado de las actividades de control interno, no se mide el desempeño laboral.

Según el análisis de cuestionario de control interno que se ejecutó en el almacén créditos innova mediante COSO I, el **componente 3:** tiene un nivel de riesgo del 20% y su nivel de confianza define **ALTO**

Recomendación: Se recomienda al gerente se defina indicadores la cual le permita evaluar el desempeño laboral de sus colaboradores a través de las que se pueda beneficiar, tanto en lo salarial como en lo motivacional.

Información y comunicación

H4. No se capacita al personal de manera periódica

Condición: El personal que labora en el departamento de venta, no es capacitado para desenvolverse de una manera más eficiente a la hora de ejecutar ventas.

Según el análisis de cuestionario de control interno que se ejecutó en el almacén créditos innova mediante COSO I, el **componente 4:** tiene un nivel de riesgo del 20% y su nivel de confianza **ALTO**

Recomendación: Se recomienda a gerencia, implemente capacitaciones para los vendedores en la cual aprendan a tener prospectos y cierre de ventas diarias.

Supervisión y monitoreo

H5. La falta de un control en el departamento de contabilidad

El personal de contabilidad no tiene de una manera estricta un control minucioso por parte de gerencia, por la cual hay irregularidades en ocasiones.

Según el análisis de cuestionario de control interno que se ejecutó en el almacén créditos innova mediante COSO I, el **componente 5:** tiene un nivel de riesgo del 20% y su nivel de confianza se define **ALTO**


Recomendación: Se recomienda a gerencia del Almacén Créditos Innova que se haga a auditorias externa de manera sorpresiva, en el departamento de contabilidad.

Atentamente,

Ruiz Prado Georgina Isabel

C.I 095475832-2

11.6 Análisis De Indicadores Financieros De Rentabilidad Del Almacén Créditos Innova

	ALMACEN INNOVA Propietaria: Magali Elizabeth Villacres Bayas. Actividad: Productos Ruc: 0591744794001 Dirección: Calle 19 de Mayo y Velazco Ibarra, vía a Valencia	PT# CT Pág. 1/1																				
		Marca: ©																				
		Fecha. 22-12-2021																				
		Auditor R&S																				
Indicadores de rentabilidad																						
Objetivo <ul style="list-style-type: none"> Examinar los indicadores de rentabilidad mediante los estados financieros. <p>Tabla 30 Cronograma de indicadores de rentabilidad</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>ACTIVIDAD</th> <th>FECHA</th> <th>REF. PT</th> <th>Horas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Examinación de los indicadores de rentabilidad.</td> <td>22/12/2021</td> <td></td> <td>5 horas</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Análisis general de rentabilidad</td> <td>24/12/2021</td> <td></td> <td>3horas</td> </tr> <tr> <td colspan="4">TOTAL</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Elaborado por: Autores</p>			N°	ACTIVIDAD	FECHA	REF. PT	Horas	1	Examinación de los indicadores de rentabilidad.	22/12/2021		5 horas	2	Análisis general de rentabilidad	24/12/2021		3horas	TOTAL				
N°	ACTIVIDAD	FECHA	REF. PT	Horas																		
1	Examinación de los indicadores de rentabilidad.	22/12/2021		5 horas																		
2	Análisis general de rentabilidad	24/12/2021		3horas																		
TOTAL																						
REVISADO ©	SUPERVISADO BEOS	FECHA DE SUPERVISIÓN 22-12-2021																				

11.7 Análisis de rentabilidad por medio de la aplicación los estados financieros durante el año 2020.

Los análisis financieros se basan al cálculo de indicadores financieros expresan la liquidez y la solvencia, eficiencia operativa, endeudamiento, rendimiento y rentabilidad de la empresa.

Margen de Utilidad Bruta

Formula	Valores	Porcentaje
Utilidad Bruta/	2. 533.39	0,27
Ventas	9. 375.00	

Conclusión.

La interpretación de los resultados, del análisis financiero el margen de utilidad bruta ha incrementado 0,27% en relación con las ventas realizadas.

Margen de Utilidad Neta

Formula	Valores	Porcentaje
Utilidad Neta/	1, 773. 24	0,18%
Ventas	9. 375. 00	

Conclusión

La interpretación de los resultados, significa que por cada dólar vendido el almacén genera un margen utilidad neta del 0,18% en relación con las ventas.

Margen de Utilidad Operativa

Formula	Valores	Porcentaje
Utilidad Neta/	2. 273. 39	0,24%
Ventas	9. 375. 00	

Conclusión:

Los resultados concluyen que durante el periodo 2020 el margen de utilidad operativa fue de un 24% libre de gastos que tiene el Almacén en dependencia.

Tasa de Rendimiento de Activo

Formula	Valores	Porcentaje
Utilidad Neta/	2, 273. 39	0,24%
Activos Totales	92, 100. 00	

Conclusión:

Los resultados del 24% son la representación de utilidad que deja cada dólar sobre los activos del almacén.

Rendimiento de capital

Formula	Valores	Porcentaje
Patrimonio/	64, 373. 24	2,18%
Pasivo Total	29, 500. 00	

Los resultados que se obtuvieron de un 24% por el Capital se debe al compromiso que el almacén créditos Innova tiene.

11.8 Análisis general de rentabilidad

Se efectuó en aplicar los indicadores de rentabilidad a los estados financieros del mes de diciembre del año 2020 del almacén créditos Interno se obtuvo como resultados.

Mediante la interpretación del margen de utilidad bruta a resultados anteriores ha incrementado un 27% en ventas el cual indica que el almacén conserva un porcentaje bueno por los costos de su mercadería vendida, seguido de margen de utilidad neta que da como resultados obtenido a través de los indicadores de rentabilidad esta cuenta con 18% en relación con las ventas, en cambio en margen de utilidad operacional interpreta que cada dólar vendido genera un 24% de utilidad la cual es de mayor aprovechamiento para la empresa, mayor rentabilidad mejor oportunidad para ser competitivos en el mercado

Según la tasa de rendimiento de activo cada dólar invertido, muestran que esta de manera eficiente el almacén en los activos, esto quiere decir que cuenta con 24% para cumplir sus responsabilidades monetarias a corto plazo sin contar con inventarios, por otro lado el resultado obtenido a través del rendimiento capital, está comprometido un 24% debido a que el Almacén Créditos Innova tiene con terceros.

Y según los resultados y análisis que fueron obtenidos por medio de los indicadores de rentabilidad mediante la examinación de los estados financieros, se recomienda al Almacén Créditos Innova, dado a que reflejan valores aceptables permitir recuperar lo comprometido que es el patrimonio, con un 24%

11.9 PROPUESTA: Manual de políticas y procedimientos.

Tema:

Control interno para el departamento de ventas en el Almacén Créditos Innova y su incidencia en la rentabilidad en el Cantón La Maná.

Datos informativos.

Institución:	Almacén Créditos Innova
Beneficiario:	Propietaria Innova, empleados, proveedores, clientes
Provincias:	Cotopaxi
Cantón:	La Maná
Parroquia:	La Maná
Responsable:	Ruiz Prado Georgina Isabel Saltos Balarezo Irvin Adolfo

Introducción

El desarrollo de la presente propuesta es realizada en el almacén innova del cantón la maná mismo que el mismo que posee una amplia gama de productos y artículos para el hogar en su stock de ventas los mismos que son ofertados a la comunidad en general para el desarrollo del presente trabajo se toma en consideración los valores en qué se forja la empresa su misión, su visión la estructura Orgánica de la misma qué es importante para definir el cargo y la responsabilidad que tiene cada una de las personas que se desempeña dentro de cada área además que le permite la consecución y los logros de los objetivos planteados, por tal motivo es importante la realización de un control interno al departamento de ventas para que permita a la gerencia conocer de manera más clara y precisa la incidencia que tiene el departamento de ventas en la rentabilidad del almacén tomando en consideración este factor se r realizó un análisis completo del mismo los resultados de los cuales se entregarán en su debido momento a la gerencia del almacén.

La importancia del control interno radica en el hecho de que permite conocer las fortalezas del almacén y también permitirá alcanzar el logro de los objetivos ya que proporcionará reportes claros de algunas falencias o hallazgos encontrados en el proceso de elaboración del control interno además es importante destacar que a través de ella y del análisis de sus 5 componentes

se obtendrán los riesgos a los que se encuentra sometido el almacén y también las posibilidades de resarcirlos.

Es importante destacar que toda empresa ya sea comercial e industrial de servicios necesita realizar un análisis de control interno en lo que refiere a su área de ventas ya que de ella depende el equilibrio económico de la empresa y el hecho de poder verificar la existencia de alguna falla o anomalía permite tomar decisiones adecuadas y mejorar las falencias encontradas y permitir el crecimiento económico de la empresa

Justificación

El desarrollo de la presente propuesta se justifica en la necesidad que posee la empresa almacén Innova en mejorar el área de ventas para de esta manera fortalecer su rendimiento económico procurando identificar falencias en el departamento de ventas que no permiten que se desarrolle de manera óptima y que podrían a futuro perjudicar la estabilidad económica del almacén

La presente la presente propuesta permite proporcionar al almacén la realización de un control interno para el departamento de ventas el mismo que permitirá al recurso humano destinado a esta área además de contadores y gerentes mejorar de manera sustancial los procesos de ventas garantizando la solidez económica y la rentabilidad del almacén los beneficiarios directos de la aplicación de la propuesta serán el recurso humano de almacén innova, así como cada uno de sus funcionarios porque tendrán la oportunidad de manejar información relevante correspondiente a los informes de control interno con cada uno de los hallazgos encontrados en los componentes que se analizan para beneficio del mismo.

La propuesta tiene relevancia teórica porque se ha tomado como referencia al criterio de porque se ha tomado como referencia al criterio de varios autores para la realización y análisis de cada uno de los componentes de control interno que se analizaron en el departamento de ventas de almacén innova, además tiene justificación práctica desde el punto de vista de la realización tiene justificación práctica desde el punto de vista de la realización del ejercicio antes la obtención del grado antes la obtención del grado académico donde los investigadores

pondrán desempeñarse de acuerdo a los conocimientos adquiridos en el proceso de formación académica brindado por en el proceso de formación académica brindada por el alma mater

Objetivos

Objetivo general

- Diseñar un manual de procedimientos para el almacén Créditos Innova.

Objetivos específicos

- Definición de procedimiento para las actividades a ejecutar los empleados.
- Indicaciones de políticas internas generales y específicas a cumplir.
- Realización de flujogramas de los procedimientos a ejecutar en el almacén créditos Innova.





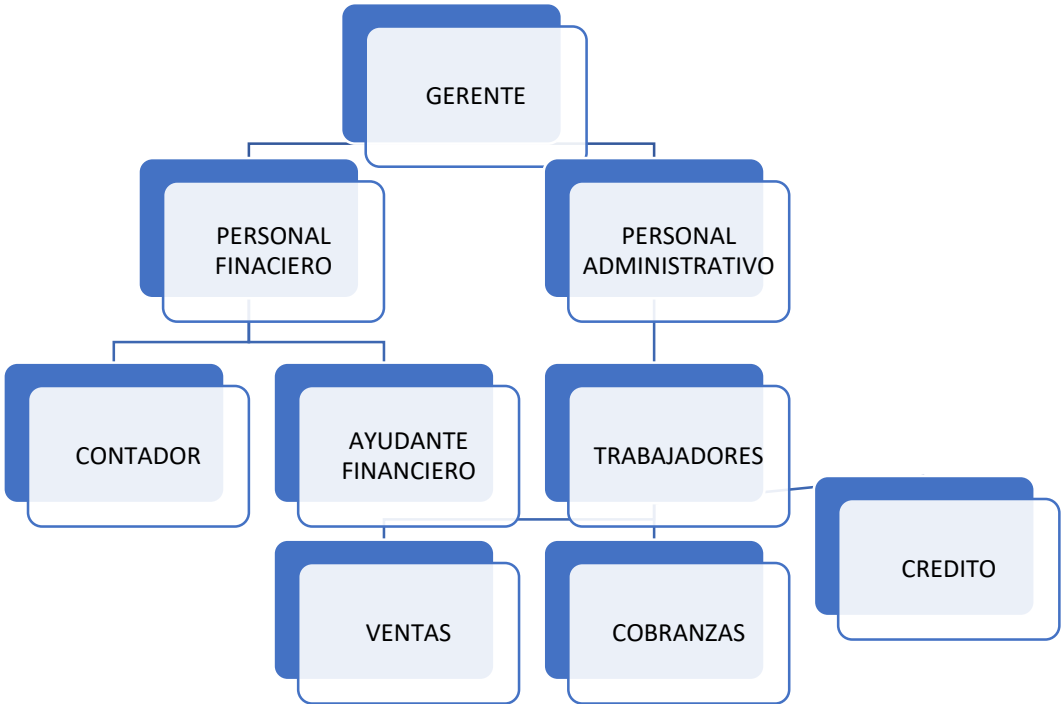
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
DEPARTAMENTO DE VENTAS
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN LA MANÁ**


Dirigido


A los empleados de Almacén Créditos Innova


LA MANÁ, MARZO 2022.

	Manual de procedimientos Introducción	
<p>Introducción</p> <p>El desarrollo de la presente propuesta es realizada en el almacén innova del cantón la maná mismo que el mismo que posee una amplia gama de productos y artículos para el hogar en su stock de ventas los mismos que son ofertados a la comunidad en general para el desarrollo del presente trabajo se toma en consideración los valores en qué se forja la empresa su misión, su visión la estructura Orgánica de la misma que es importante para definir el cargo y la responsabilidad que tiene cada una de las personas que se desempeña dentro de cada área además que le permite la consecución y los logros de los objetivos planteados, por tal motivo es importante la realización de un control interno al departamento de ventas para que permita a la gerencia conocer de manera más clara y precisa la incidencia que tiene el departamento de ventas en la rentabilidad del almacén tomando en consideración este factor se r realizó un análisis completo del mismo los resultados de los cuales se entregarán en su debido momento a la gerencia del almacén.</p> <p>Objetivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer una guía para el personal del área de ventas de Almacén crédito Innova que permita realizar sus actividades diarias de una manera organizada para obtener resultados favorables. <p>Alcance.- Es una herramienta vital para el almacén, el manual garantiza que los trabajadores van a ser su trabajo de manera ordenada y adecuada, esto va permitir eficiencia en las tareas que se les pide que lleven a ejecutar diariamente.</p>		
Elaborado: Ruiz&Saltos	Aprobado: BEOS	Fecha: 27/12/2021

	Manual de procedimientos Área relacionada	
 <pre>graph TD; GERENTE[GERENTE] --- PERSONAL_FINANCIERO[PERSONAL FINANCIERO]; GERENTE --- PERSONAL_ADMINISTRATIVO[PERSONAL ADMINISTRATIVO]; PERSONAL_FINANCIERO --- CONTADOR[CONTADOR]; PERSONAL_FINANCIERO --- AYUDANTE_FINANCIERO[AYUDANTE FINANCIERO]; PERSONAL_ADMINISTRATIVO --- TRABAJADORES[TRABAJADORES]; AYUDANTE_FINANCIERO --- VENTAS[VENTAS]; TRABAJADORES --- COBRANZAS[COBRANZAS]; TRABAJADORES --- CREDITO[CREDITO];</pre>		
Elaborado: Ruiz&Saltos	Aprobado: BEOS	Fecha: 27/12/2021

	<p>Manual de procedimientos</p> <p>Reseña Histórica</p>	
<p>Funciones de la gerencia</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los problemas que se presentan en el área y procurar su solución inmediata • Dirigir al almacén y todo su equipo procurando la toma correcta de decisiones • Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de cada uno de los departamentos asignados a la empresa • Motivar al personal crear y mantener buenas relaciones con el personal clientes y proveedores • Seleccionar y aprobar el personal, así como también la suspensión del mismo en caso de ser requerido • Aprobar algún tipo de contratación y despedida del personal verificar el cumplimiento de las políticas 		
<p>Elaborado Ruiz & Saltos</p>	<p>Aprobado por BEOS</p>	<p>Fecha de elaboración 20/12/2021</p>

	Manual de procedimientos	
Función del personal financiero		
<p>Contador y ayudante financiero</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo la recolección y verificación de los documentos de ingreso y egresos existentes • Establecer y operar sistemas de contabilidad que sean funcionales y vayan de acuerdo a las necesidades como normativa como y estructura del almacén facilitando el proceso de ventas , normativa como y estructura del almacén facilitando el proceso de ventas cobranzas y distribución • Llevar de buena manera y de forma organizada los registros contables • Mantener actualizado el catálogo de cuentas • Elaborar analizar y consolidar los Estados financieros • Proponer y aplicar lineamientos, así como políticas internas y de procedimientos para determinar análisis, registros y control de las operaciones que ejecuta tienes que poner el almacén • Captar, revisar, codificar y registrar la documentación contable. 		
Elaborado Ruiz&Saltos	Aprobado por BEOS	Fecha de elaboración 27/12/2021

	Manual de procedimientos
Función del personal administrativo	
<p>Ventas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención de manera eficiente y eficaz a los clientes • Mostrar de manera directa los productos que ofrece el almacén • Explicar de manera detallada el uso y los beneficios de los productos a los clientes • Mantener un diálogo cordial irrespetuoso con los clientes • Estar atento a las inquietudes que los clientes presentan y procurar solventar todas las dudas sobre cualquier producto • Verificar con el área de créditos la posibilidad de la extensión del mismo para los clientes • Solicitar a la gerencia atención especial o descuentos dependiendo la posibilidad del cliente • Ser creativo y carismático y la oferta que se realizan a los clientes • Responsable respetuoso y sanas <p>Cobranzas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con el departamento financiero las órdenes generadas por incumplimiento las órdenes generadas por incumplimiento de los clientes • Realizar las llamadas pertinentes y necesarias para beneficiar al cliente y darle oportunidad al pago • Establecer la importancia del cumplimiento a los clientes para evitar complicaciones con el Buró de crédito • Cumplir y hacer cumplir de manera eficiente y eficaz la normativa del área de cobranzas • Tomar el tiempo que sea necesario para establecer compromisos de cumplimiento y 	

pago de parte de los clientes

- Notificar al departamento financiero de las operaciones que se desarrollen











Crédito


- Revisar el buró crediticio de cada cliente antes de la extensión de un crédito
- Constatar la capacidad de pago del cliente
- Verificar situación laboral y ubicación domiciliaria del mismo
- Solicitar referencias en el caso de ser necesarias
- Solicitar garantías en el caso de ser necesario
- Aprobar créditos en la compra de los productos que el cliente seleccione siempre y cuando el mismo cuente con el requisito de aplicación

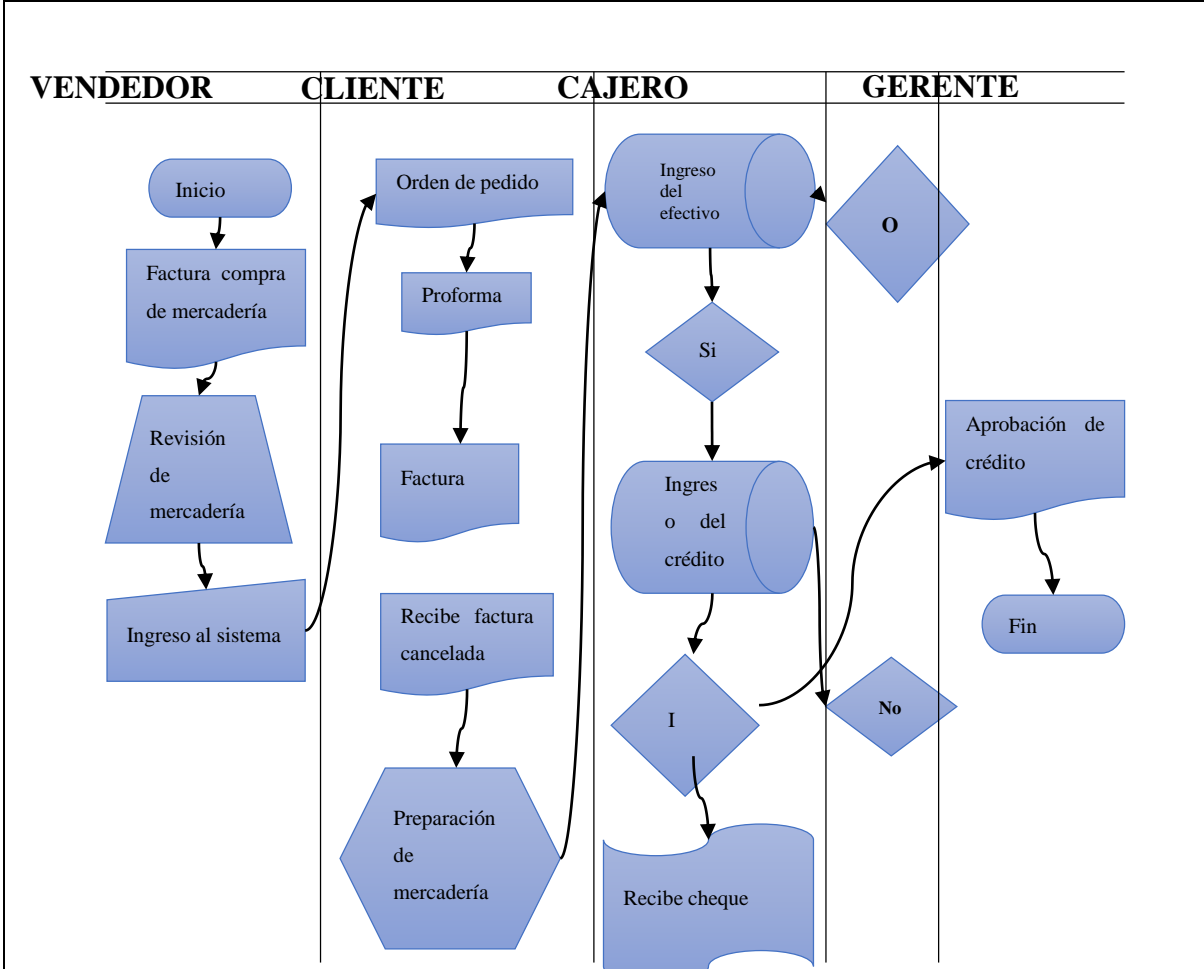
Clientes

- Procurar la satisfacción del cliente en el momento de la adquisición de algún artículo
- Disipar todas las dudas existentes por el cliente en el artículo adquirido
- Brindará acompañamiento y asesoría al cliente en el momento de la compra u al conocer el uso y manejo de cualquier electrodoméstico
- Se prioriza la satisfacción del cliente y la atención de calidad
- Se cuida con mucha atención el cumplimiento de cada una de las normas de seguridad que permitan que el cliente pueda escoger a libertad el artículo que desee sin que éste sea impuesto por el vendedor

Elaborado Ruiz&Saltos	Aprobado por BEOS	Fecha de elaboración 27/12/2021
--	------------------------------------	--


		Manual de procedimientos Simbología utilizada	
Tabla 31 Ejemplo de flujogramas			
Simbología		Significado de flujogramas	
		Muestran los límites de los procedimientos marcando el inicio y el fin del flujogramas.	
		Representa una acción sencilla a realizar.	
		Representa una decisión entre opciones y pueden estar ligadas a ser positivas o Negativas.	
Flechas 		Muestra secuencia flujo de acciones, es decir indica hacia donde se dirige el proceso.	
		Indica el uso de un documento determinado En el procedimiento.	
		Indica el ingreso de mercadería.	
		Representan los chequeos que se realizan.	
		Representa la acción de empacado de Productos al momento de la venta.	
		Ingreso de dinero ya puede ser este en Efectivo o crédito.	
Elaborado por: Los Autores			
Elaborado Ruiz&Saltos		Aprobado por BEOS	Fecha de elaboración 27/12/2021

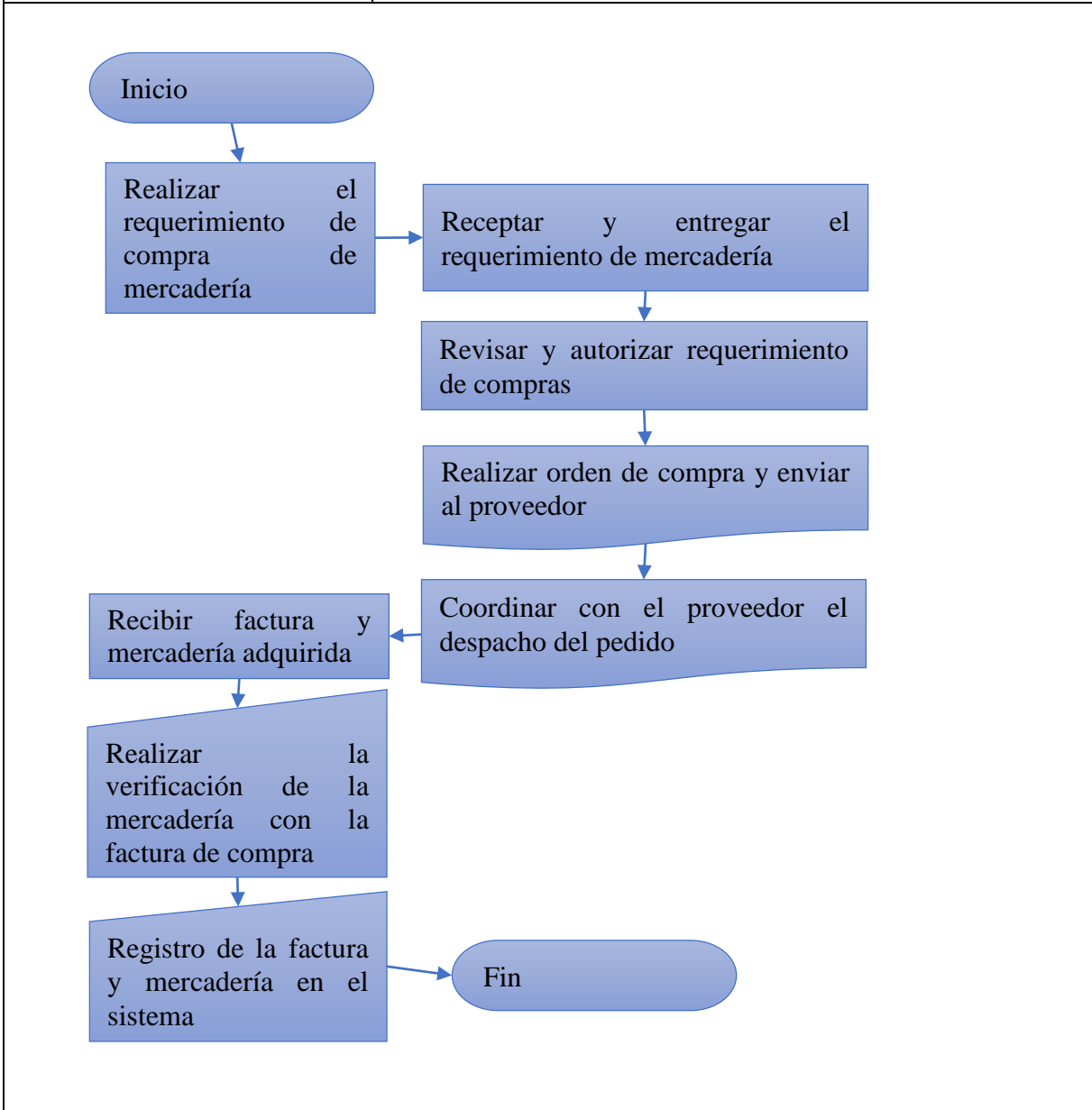
	<p>Manual de procedimientos</p> <p>Flujogramas 1 Procedimientos de compras</p>
---	---




El problema radica en que el comercial no cuenta procedimientos establecidos para el área comercial en su departamento de ventas, dado a que es una empresa no obligada a llevar contabilidad sus políticas solo se dan de manera verbal, lo cual conlleva un desconocimiento de estas normativas por parte de este departamento lo cual origina incumplimiento, esto quiere decir que no existe una concienciación de la importancia de cumplir con estas normativas. En este caso hemos diseñado un flujogramas referente al control interno de operación del comercial.

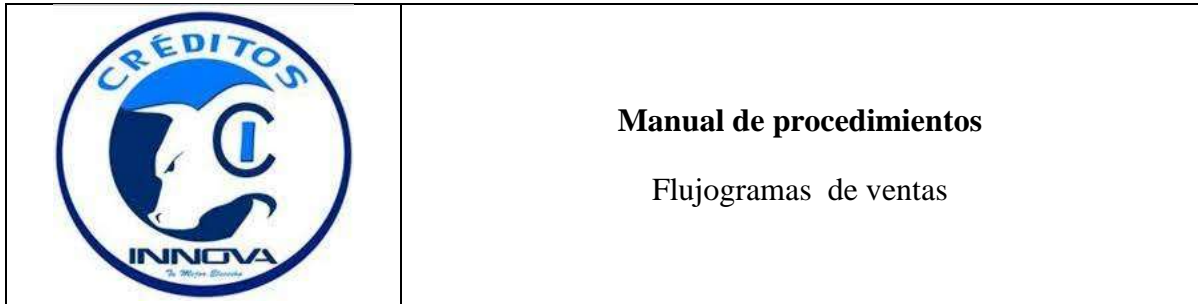
<p>Elaborado Ruiz&Saltos</p>	<p>Aprobado por BEOS</p>	<p>Fecha de elaboración 20/12/2021</p>
--	--	--

	<p>Manual de procedimientos</p> <p>Flujogramas de compra</p>
---	--



<p>Elaborado Ruiz&Saltos</p>	<p>Aprobado por BEOS</p>	<p>Fecha de elaboración 20/12/2021</p>
--	--	--

	Manual de procedimientos Procedimientos de compra de mercadería																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="240 622 316 678">N°</th> <th data-bbox="316 622 1002 678">Detalle</th> <th data-bbox="1002 622 1380 678">Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="240 678 316 790">1</td> <td data-bbox="316 678 1002 790">Realizar el requerimiento de compra de mercadería</td> <td data-bbox="1002 678 1380 790">Asistente</td> </tr> <tr> <td data-bbox="240 790 316 902">2</td> <td data-bbox="316 790 1002 902">Receptar y entregar el requerimiento de mercadería</td> <td data-bbox="1002 790 1380 902">Proveedor</td> </tr> <tr> <td data-bbox="240 902 316 958">3</td> <td data-bbox="316 902 1002 958">Revisar y autorizar requerimiento de compras</td> <td data-bbox="1002 902 1380 958">Gerente</td> </tr> <tr> <td data-bbox="240 958 316 1014">4</td> <td data-bbox="316 958 1002 1014">Realizar orden de compra y enviar al proveedor</td> <td data-bbox="1002 958 1380 1014">Asistente</td> </tr> <tr> <td data-bbox="240 1014 316 1126">5</td> <td data-bbox="316 1014 1002 1126">Coordinar con el proveedor el despacho del pedido</td> <td data-bbox="1002 1014 1380 1126">Asistente</td> </tr> <tr> <td data-bbox="240 1126 316 1182">6</td> <td data-bbox="316 1126 1002 1182">Recibir factura y mercadería adquirida</td> <td data-bbox="1002 1126 1380 1182">Asistente</td> </tr> <tr> <td data-bbox="240 1182 316 1294">7</td> <td data-bbox="316 1182 1002 1294">Realizar la verificación de la mercadería con la factura de compra</td> <td data-bbox="1002 1182 1380 1294">Asistente</td> </tr> <tr> <td data-bbox="240 1294 316 1350">8</td> <td data-bbox="316 1294 1002 1350">Registro de la factura y mercadería en el sistema</td> <td data-bbox="1002 1294 1380 1350">Contabilidad</td> </tr> </tbody> </table>			N°	Detalle	Responsable	1	Realizar el requerimiento de compra de mercadería	Asistente	2	Receptar y entregar el requerimiento de mercadería	Proveedor	3	Revisar y autorizar requerimiento de compras	Gerente	4	Realizar orden de compra y enviar al proveedor	Asistente	5	Coordinar con el proveedor el despacho del pedido	Asistente	6	Recibir factura y mercadería adquirida	Asistente	7	Realizar la verificación de la mercadería con la factura de compra	Asistente	8	Registro de la factura y mercadería en el sistema	Contabilidad
N°	Detalle	Responsable																											
1	Realizar el requerimiento de compra de mercadería	Asistente																											
2	Receptar y entregar el requerimiento de mercadería	Proveedor																											
3	Revisar y autorizar requerimiento de compras	Gerente																											
4	Realizar orden de compra y enviar al proveedor	Asistente																											
5	Coordinar con el proveedor el despacho del pedido	Asistente																											
6	Recibir factura y mercadería adquirida	Asistente																											
7	Realizar la verificación de la mercadería con la factura de compra	Asistente																											
8	Registro de la factura y mercadería en el sistema	Contabilidad																											
Elaborado Ruiz&Saltos	Aprobado por BEOS	Fecha de elaboración 20/12/2021																											



Manual de procedimientos

Flujogramas de ventas

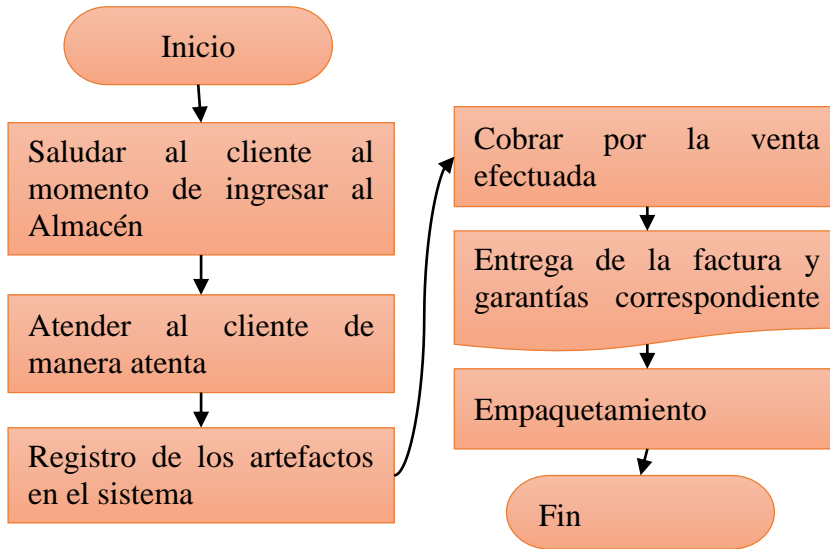



Tabla 32 Procedimiento de la mercadería

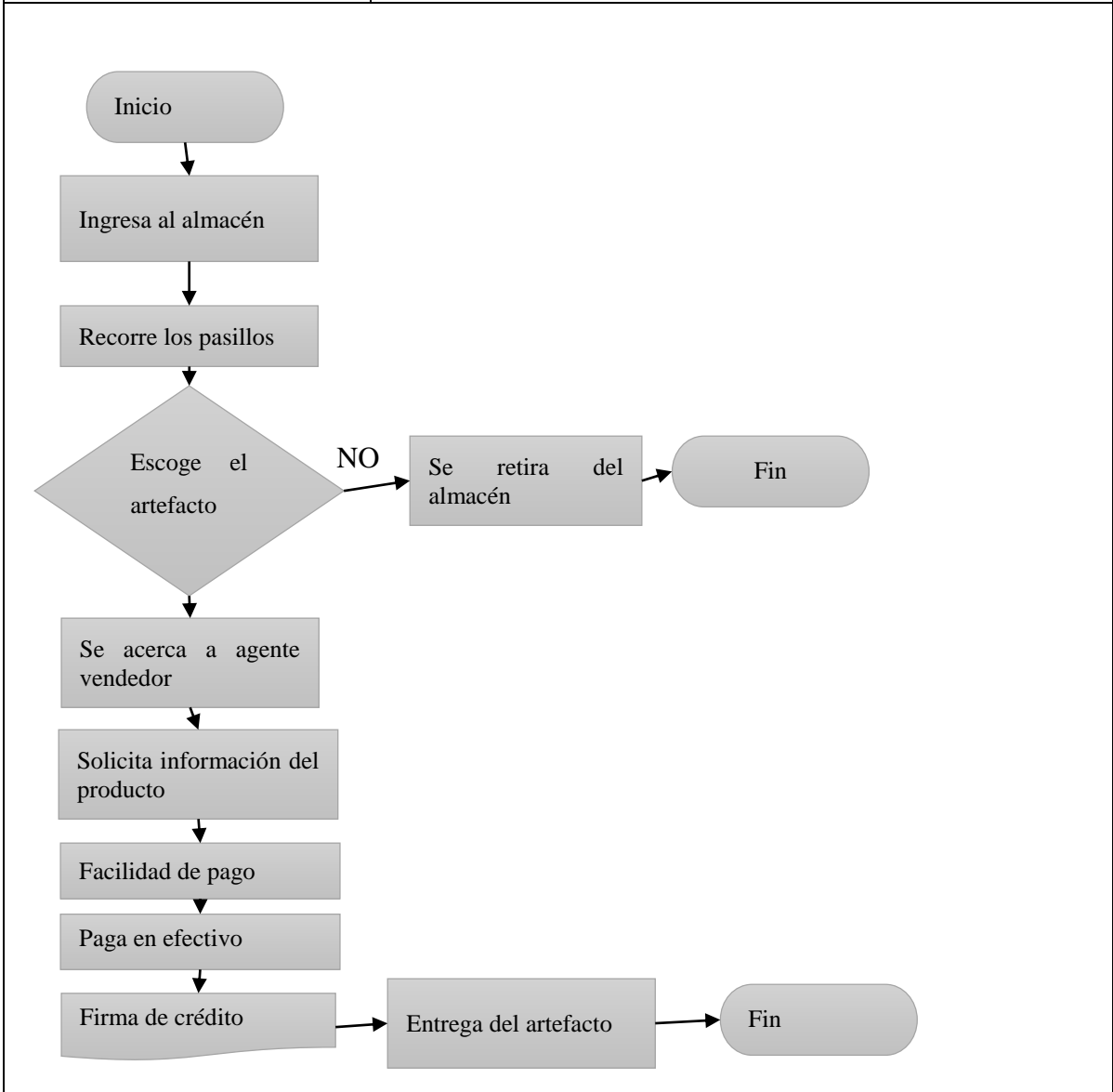
N°	Detalle	Responsable
1	Saludar al cliente al momento de ingresar al Almacén	Empleados
2	Atender al cliente de manera atenta	Cajero
3	Registro de los artefactos en el sistema	Cajero
4	Cobrar por la venta efectuada	Cajero
5	Entrega de la factura y garantías correspondiente	Cajero
6	Empaquetamiento	Cajero

Elaborado
Ruiz&Saltos


Aprobado por
BEOS

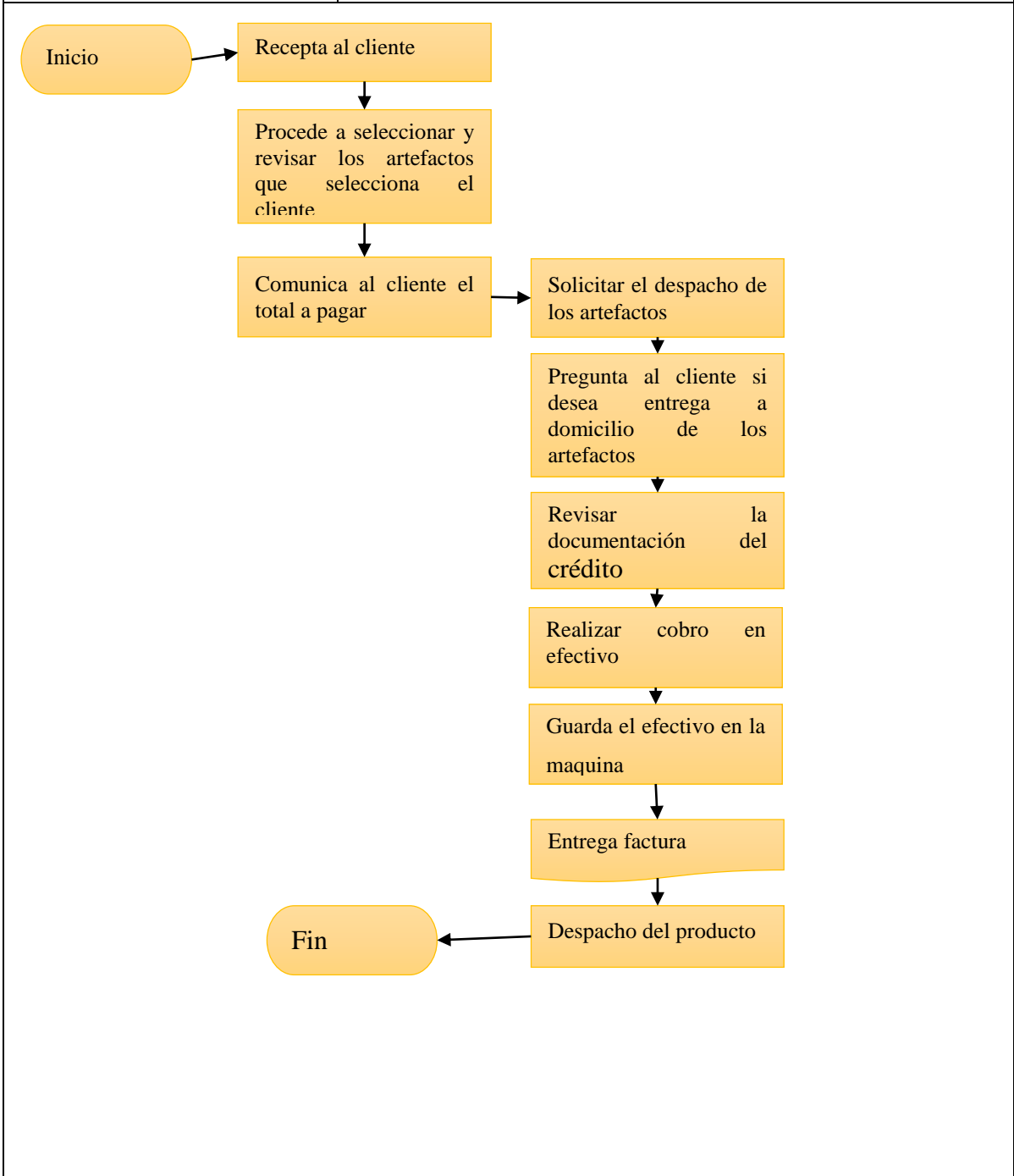
Fecha de elaboración
20/12/2021

	<p>Manual de procedimientos</p> <p>Flujogramas 2 Atención al Cliente dentro del almacén</p>
---	--




<p>Elaborado Ruiz&Saltos</p>	<p>Aprobado por BEOS</p>	<p>Fecha de elaboración 20/12/2021</p>
--	--	--

	<p>Manual de procedimientos</p> <p>Flujogramas 3 Atención al Cliente dentro del almacén</p>
---	--



<p>Elaborado Ruiz&Saltos</p>	<p>Aprobado por BEOS</p>	<p>Fecha de elaboración 20/12/2021</p>
---	-------------------------------------	---

	Manual de procedimientos Inventario	
<p>Políticas de Control en el área de inventario</p> <p>Las políticas de manejo de inventario son los lineamientos con los cuales se administra el inventario en las empresas, y son las encargadas de definir la cantidad de mercancía a ordenar, en qué momento se deben realizar dichas órdenes, cuáles son los productos por ordenar y donde deben ubicarse dichos materiales.</p> <p>Entre los principales tipos de inventario se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión continua o perpetua del inventario • Revisión periódica del inventario • Sustitución de ventas <p>Controles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos los documentos que sustentan las transacciones del manejo del inventario deben tener la firma del responsable y la autorización del gerente general. • Es de suma importancia implantar en el sistema informático niveles de acceso a la información. • Las tomas físicas de inventario no solo deben realizarse una vez al año, es necesario que se realicen por lo menos trimestralmente y contrastarla los registros contables 		
Elaborado Ruiz&Saltos	Aprobado por BEOS	Fecha de elaboración 20/12/2021

12 IMPACTOS

12.1 Impacto Social

Los empresarios propietarios y trabajadores así como los clientes de Almacén INNOVA se beneficiarán de la evaluación al control interno, ya que el mismo permitió conocer las debilidades que mantiene la institución con respecto a los servicios que brinda, la satisfacción de sus clientes y la implementación de nuevas estrategias.

12.2 Impacto Económico

El efecto que causa tiene la aplicación de esta evaluación, contribuye a la administración y colaboradores a ejecutar los procesos de manera eficiente, eficaz y establecer objetivos estratégicos que ayuden al crecimiento del almacén

Es importante destacar que todos los gastos que man elaboración del presente proyecto son solventados por los estudiantes por lo tanto no genera ningún impacto negativo su elaboración ni para el almacén o la Universidad.

13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

Tabla 33. Presupuesto para la elaboración del proyecto

Componentes/ Rubros	Internas			Total
	Autogestión	UTC	Comunidad	
Componente 1:				\$205,00
Diagnosticar la situación actual que presentan en el departamento de ventas del Almacén Crédito Innova.				
Actividades:				
Actividad 1: Diseño y aplicación de la entrevista al gerente y encuesta a los colaboradores y clientes.	\$95,00			
Actividad 2: Aplicación de matriz FODA.	\$70,00			
Actividad 3: Designación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.	\$40,00			
Componentes 2				\$130
Evaluar el control interno del departamento de ventas y su incidencia mediante los indicadores de rentabilidad.				
Actividades:				
Actividad 1: Elaboración del cuestionario de control interno.	\$85,00			
Actividad 2: Hoja de hallazgos.	\$45,00			
Actividad 3: Informe de control interno				
Actividad 3: Cálculo de indicadores de rentabilidad.				
Componente 3:				\$255
Implementar un manual de procedimientos que beneficie al departamento de ventas del almacén créditos Innova.				
Actividades:				
Actividad 1. Elaboración de un manual procedimientos.	\$50,00			
	\$95,00			
	\$110,00			
Total				\$590

13 CONCLUSIONES

- A realizar la matriz FODA se puede establecer los niveles de impacto de los factores internos y externos del almacén determinar a través de la realización de la matriz foda los niveles de confianza y riesgo de almacén crédito Innova Una vez realizado la evaluación de los factores internos de la empresa se puede determinar que los resultados son favorables ya que las fortalezas nos muestran una sumatoria de 1.90 contra 1.30 de peso menor ponderado en las debilidades, por lo tanto, se sostiene que la empresa sabe aprovechar sus fortalezas de una manera eficaz.
- Al determinar la aplicación de las normas de control interno en el departamento de ventas del almacén innova. Para poder establecer la rentabilidad de la misma Partiendo del análisis de la medición de la confianza y riesgo se detectó que el índice es MODERADO este factor refleja cuentas falencias en determinadas.
- El manual de procedimientos de control interno en el departamento de ventas del almacén Créditos Innova con el fin de medir su rentabilidad permite conocer la operación y el ejercicio de cada funcionario en cada área donde se desarrolla su trabajo por ello se respaldan los flujo gramas que permiten saber el paso a paso de cada uno de los procesos en cuanto a la rentabilidad de la empresa se toma en consideración los índices de liquidez y de rentabilidad.

14 RECOMENDACIONES

- Se recomienda tener conocimientos teóricos acerca de la temática planteada para poder establecer líneas de acción definidas para el personal del área de ventas y fomentar la cultura y de esta manera incrementar la buena atención la calidad la calidez que se verán representadas en el incremento de las ventas por ende en el retorno de la rentabilidad de la empresa
- La encuesta y las entrevistas permiten conocer de primera fuente la situación en la que se encuentra el almacén razón por la cual es importante su implementación continua para saber a ciencia cierta si existen falencias reconocerlos y tomar decisiones oportunas que favorezcan al crecimiento de la empresa a través de la mejora de su rentabilidad.
- Control interno permite al almacén tener un conocimiento base acerca de las acciones procedimientos casos y operaciones que debe ejecutar cada uno de los miembros del almacén de acuerdo al área asignada por cuanto es importante realizar este modelo para que la empresa tenga una base tentativa de los procesos de desarrollo de control interno en pro de una futura auditoría donde puedan sacar situaciones relevantes y reconocer hallazgos encontrados en la realización de la misma.

15 BIBLIOGRAFÍA

- Agurto, H. H., & Varela, V. E. (2021). *control interno para el Departamento de Ventas del Centro Comercial Kelvin, del Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, durante el año 2020*. La Maná: Universidad Tecnica de Cotopaxi.
- Balderas, J. (2017). *Tipos de Investigación*. Recuperado el 20 de 01 de 2019, de <https://jose-mario-balderas-reyes-unadm.blogspot.com/2017/08/tipos-de-investigacion.html>
- Barragan. (2014).
- Berrío. (2014).
- Calle, J. P. (2020 de Mayo de 2020). *¿Que es modelo COSO?* Obtenido de <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-modelo-coso/>
- Calle, J. P. (Mayo de 2020). *Conoce los componentes del control interno de una empresa*. Obtenido de <https://www.piranirisk.com/es/blog/conozca-los-componentes-del-control-interno-de-una-empresa>
- Chapman, W. (2009). *El Control Interno*. En W. Chapman, *Procedimientos de auditoría*. Buenos Aires : Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal.
- Chávez, C. D. (2018). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar los niveles de rentabilidad de Indenor S.A*. Pimentel - Perú: 2018.
- Estupiñán, G. R. (2014). *Control Interno y Fraudes (Segunda edición ed.)*. . Ecoe ediciones., Colombia, Bogotá.
- FLOWER, Enrique. (2010). *Cuestiones Fundamentales de Auditoría*. Buenos Aires: Ediciones Macchi,.
- FONSECA, Luna. (2012). *Control interna para empresas*. Bogota: Editorial Bolivar.
- Grant, C. (2016). *Ventas departamentales*. Mexico.
- Lafuente, S. (21 de Julio de 2016). *¿Qué es COSO?* Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/4413-que-es-coso/>
- Lizcano, Á. J. (2014). *Rentabilidad empresarial* . Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Lozada, R. (2018). *Metodología de la investigacion*. Cotopaxi: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.

- Martín, J. (2017). *Formacion profesional basica*. Lima: Editex.
- Martinez, C. (02 de Noviembre de 2021). *ROA / Definición e importancia para la rentabilidad de tu empresa*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/la-importancia-de-construir-indicadores-de-rentabilidad.html#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20de%20la%20rentabilidad,poder%20desarrollar%20la%20actividad%20empresarial>.
- Pilaloo, A. L. (2016). *Control interno al área de ventas para mejorar la rentabilidad en Borleti SA*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil .
- Pomahuacre, G. J. (2018). *"Gestión de control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Only SAC 2018"*. Lima- Peru: Universida Peruana de las Americas .
- rentabilidad?, ¿. e. (5 de Agosto de 2021). *Vazque, G*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/la-importancia-de-construir-indicadores-de-rentabilidad.html#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20de%20la%20rentabilidad,poder%20desarrollar%20la%20actividad%20empresarial>.
- Salazar, F. J. (2014). *"El control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Comerza de la Ciudad de Ambato, en el primer semestre del 2013"*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Serrano, P., Señalin, L., Vega, F., & Jonathan, H. (2017). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Espacios*, Vol. 39 (Nº 03) Año 2018. Pág. 30.
- Terreros, D. (26 de Julio de 2021). *Control interno empresarial: sus elementos, objetivos e importancia*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno>

ANEXO 1: Hoja de vida del docente

HOJA DE VIDA



1. DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos: Brenda Elizabeth Oña Sinchiguano
Trabajo Actual: Universidad Técnica de Cotopaxi
Lugar de trabajo: La Maná
Cargo: Directora de Carrera Docente
Nro. Teléfono: 0983748936
e-mail Institucional: brenda.ona@utc.edu.ec
e-mail personal: brenda.ona1234@gmail.com

2. FORMACIÓN ACADÉMICA

N	Títulos de Posgrado	Universidad	País	Año
1	Magister en Gerencia Contable y Finanzas Corporativas	UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	ECUADOR	2016

N	Títulos de Pregrado	Universidad	País	Año
2	Ing. Contabilidad y Auditoría	UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	ECUADOR	2010

N	Certificación	Universidad	País	Año
3	Prevención En Riesgos Naturales	FUNDACION COOPERACION Y RESPALDO PARA LA EDUCACION CORED	Ecuador	2018

N	Doctorado	Universidad	País	Año
4	PhD en Ciencias Contables En Formación 5/6	UNIVERSIDAD DE LOS ANDES VENEZUELA	Venezuela	En Proceso

EXPERIENCIA

N	EMPRESA- INSTITUCIÓN	POSICIÓN	DE MES- AÑO	A MES-AÑO
1	Universidad Técnica de Cotopaxi	DIRECTORA DE CARRERA CONTABILIDAD Y	01-04-2017	HASTA LA PRESENTE FECHA

		AUDITORÍA		
2	Universidad Técnica de Cotopaxi	COORDINADORA GENERAL DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI-EXTENSIÓN LA MANÁ	01-03-2012	01-08-2014
3	Universidad Técnica de Cotopaxi	RESPONSABLE DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	01-04-2011	01-08-2011
4	Centro de Reconversión Económica Del Azuay, Cañar y Morona Santiago	CENTRO DE RECONVERSIÓN ECONÓMICA DEK AZUAY, CAÑAR Y MORONA SANTIAGO CARGO:	01/07/2007	01/10/2007
5	Universidad Central Ecuador	CONTRATO DE BECA SERVICIO DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA	11/11/2006	01/01/2007
6	GRUPO NBG	ASISTENTE CONTABLE DE IMPORTACIONES	01/10/2009	30/03/2010

PARTICIPANTES

N	Cargo	INSTITUCIÓN	DE MES-AÑO	A MES- AÑO
1	Par Evaluador Académico del XXI Congreso Internacional de Contaduría Colombiana	U. COOP. COLOMBIA	2021	2021
2	Comité Evaluador	Revista Científica de Administración y Economía	2021	2021
3	Docente de Vinculación de las Carreras de Contabilidad e Ingeniería Comercial	UTC	2012	2017

4. Capacitador

N	CURSO-(ÁREA)	SEMINARIO	ENTIDADES	AÑO
1	MÓDULO DE FINANZAS		ASOCIACIONES-GRAMIOS DEL CANTÓN LA MANÁ	2016
2	MÓDULO	DE	SERVICIO DE RENTAS	

	CONTABILIDAD	INTERNAS	2015
4	IV JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	UTC	2020

5. Vinculación con la colectividad

- Tutora de Proyectos de Vinculación de la Carrera de Contabilidad y Auditoría (2012-2017)
- Tutora de Proyectos de Vinculación de la Carrera de Ingeniería Comercial (2012-2017)

6. PUBLICACIONES

No.	TÍTULO	EDITORIAL/ INDEXACIÓN	AÑOS PUBLICACIÓN
1	COSTOS AMBIENTALES	REGIONAL	2016
2	ECOSISTEMA DEL EMPRENDIMIENTO EN LA UNIVERSIDAD CONTEMPORÁNEA	OTROS	2016
3	ADMINISTRACIÓN, DIRECCIÓN Y GERENCIA PÚBLICA: UNA MIRADA A LA SUSTENTABILIDAD DE SU DIÁLOGO EN EL CONTEXTO	OTROS	2016
4	VINCULACIÓN SOCIAL: UN PARADIGMA EN EL FUTURO PROFESIONAL DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	REGIONAL	2017
5	MEJORAS DE PROCESOS DE SOFTWARE	REGIONAL	2017
6	DISEÑO DE UN MODELO MATEMÁTICO APLICADO A LA PLANEACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO	REGIONAL	2017
7	METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA DEL SISTEMA DE COSTOS DE POR PROCESO	REGIONAL	2018
8	NORMATIVAS DE AUDITORÍAS BASADA EN RIESGOS. APLICACIÓN A LAS CUENTAS POR COBRAR	REGIONAL	2018
9	IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE COSTOS POR PROCESOS EN EL SECTOR BANANERO DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DEL	OTROS	2018

	COTOPAXI, EN BASE A LA NIC 41 (AGRICULTURA), PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD Y PRODUCTIVIDAD DEL SECTOR		
10	MODELO DE RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL DE LAS EMPRESAS CARROCERAS Y SU IMPACTO EN EL MEJORAMIENTO DE PRUDUCCIÓN DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA1	REGIONAL	2018
11	INDICADORES ECONÓMICOS DE LAS DISTRIBUIDORAS DE MAÍZ Y SU RELACIÓN CON LA ECONOMÍA DEL CANTÓN LA MANÁ	REGIONAL	2018
12	MEDICIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA COMO EJE CENTRAL DEL CRECIMIENTO EMPRESARIAL FAMILIAR DEL SECTOR CORROCERO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA1	SCOPUS	2018
13	ESTUDIOS DE LA ESTRUCTURA DE COSTOS DE LOS PEQUEÑOS PRODUCTORES DE BANANO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD	REGIONAL	2018
14	APLICACIONES DE LA TEORÍA DE LA CONTINGENCIA EN LA MEDICIÓN DE COSTOS AGRÍCOLAS	OTROS	2019
15	REFERENTES CONCEPTUALES ACERCA DE LA INFLUENCIA DE LA AUDITORÍA FINANCIERA EN LA GESTIÓN DE LAS MEDIANAS EMPRESAS INDUSTRIALES DEL ECUADOR	SCOPUS	2019
17	TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD PÚBLICA Y FINANZAS COMUNITARIAS DEL ECUADOR	REGIONAL	2021

7. POTENCIAS

Número	Título	Nombre del Evento	Organizador	Año
1	ESTUDIO DE LA ESTRUCTURA DE COSTOS DE LOS	III Congreso Internacional De Contabilidad Y	UNACH	2016

	PEQUEÑOS PRODUCTORES DE BANANO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD.	Auditoría, UNACH-RIOBAMBA 2017		
2	GESTIÓN EMPRESARIAL EXITOSA PARA PYMES	PRIMER SEMINARIO INTERNACIONAL GESTIÓN EMPRESARIAL PARA PYMES	UTQ	2017
3	SISTEMA DE COSTOS POR PROCESOS EN EL SECTOR AGRÍCOLA EN BASE A LA NIC 41 (AGRICULTURA) PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI	SEMINARIO INTERNACIONAL CONTABILIDAD	UPSE	2017
4	NORMATICA DE AUDITORÍA BASADA EN RIESGO. APLICACIÓN A LAS CUENTAS POR COBRAR	EVEN TO MUNDIAL DE CONTADURÍA	CONTADOR ES PERÚ	2018
5	TERIA DE CONTINGENCIA APLICADO AL SECTOR AGRÍCOLA	CONGRESO INTERNACIONAL CONTABILIDAD COLOMBIANA	UN. COOP. COLOMBIANA	2020
6	LA APLICACIÓN DE LA TEORÍA CONTINGENCIA EN EL SECTOR AGRÍCOLA	IV JORNADAS DE CONTABILIDAD	UTC	2020
7	LA RENTABILIDAD EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS PYMES	III JORNADA DE CONTABILIDAD	UTC	2019
8	LA TEORÍA DE CONTINGENCIA APLICADA A LAS PYMES	IV JORNADAS DE INVESTIGACIÓN LA MANÁ	UTC	2020

8. HOJA DE VIDA RESUMIDA

MAGISTER EN GERENCIA CONTABLE Y FINANZAS CORPORATIVAS
 UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
 ING. EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL

ECUADOR

PHD EN CIENCIAS CONTABLES EN FORMACIÓN 5/6 UNIVERSIDAD DE LOS ANDES VENEZUELA

DOCENTE UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECTORA DE CARRERA CONTABILIDAD

COORDINADORA DE VINCULACIÓN

ASISTENTE CONTABLE IMPORTACIONES GRUPO NBG

ASISTENTE ADMINISTRATIVA CREA

TUTORA DE PROYECTOS DE VINCULACIÓN

ANEXO 2: Informativos investigadora del Proyecto Currículo Vitae**A. DATOS PERSONALES**

Nombres: Georgina Isabel
Apellidos: Ruiz Prado
Nacionalidad: Ecuatoriana
Cédula de identidad: 0954758322
Lugar y fecha de nacimiento: Guayaquil- 02 de abril de 1999
Estado civil: Soltera
Teléfono: 0979768335
Dirección domiciliaria: La moral-lotización 16 de junio.
Cantón: La Maná
Correo electrónico: Georgina.ruiz8322@utc.edu.ec

**B. ESTUDIOS REALIZADOS**

Instrucción primaria: Escuela Particular “Guillermo Flores Zapata”
 Escuela Particular “Golda Meir”

Instrucción secundaria: Unidad Educativa “La Maná”
 Unidad Educativa “Rafael Vásconez Gómez”

C. CURSOS REALIZADOS

I Jornada en Contabilidad y Auditoria Universidad Técnica de Cotopaxi	40 horas
II Jornada en Contabilidad y Auditoria Universidad Técnica de Cotopaxi	40 horas
III Jornada en Contabilidad y Auditoria Universidad Técnica de Cotopaxi	40 horas
IV Jornada en Contabilidad y Auditoria Universidad Técnica de Cotopaxi	40 horas
Congreso Internacional Universidad Técnica de Cotopaxi	40 horas
Taller de Practicas Tributarias Universidad Técnica de Cotopaxi	20 horas

Anexo 2: Informativos investigadora del Proyecto Currículo Vitae**A. DATOS PERSONALES**

Nombres:	Irvin Adolfo
Apellidos:	Saltos Balarezo
Nacionalidad:	Ecuatoriana
Cedula de identidad:	0504057233
Lugar y fecha de nacimiento:	Quevedo- 24 de abril de 2000
Estado civil:	Soltero
Teléfono:	0939442772
Dirección domiciliaria:	Av. 19 de mayo y héroes del Cenepa
Cantón:	La Maná
Correo electrónico:	irvin.saltos7233@utc.edu.ec

**B. ESTUDIOS REALIZADOS**

Instrucción primaria:	Escuela de educación básica “Abdón Calderón”
	Unidad Educativa Bilingüe “Nuevo Mundo”
	Unidad Educativa “Consejo provincial de Cotopaxi”
Instrucción secundaria:	Unidad Educativa “La Maná”

C. CURSOS REALIZADOS

I Jornada en Contabilidad y Auditoria Universidad Técnica de Cotopaxi	40 horas
II Jornada en Contabilidad y Auditoria Universidad Técnica de Cotopaxi	40 horas
III Jornada en Contabilidad y Auditoria Universidad Técnica de Cotopaxi	40 horas
IV Jornada en Contabilidad y Auditoria Universidad Técnica de Cotopaxi	40 horas
Congreso Internacional Universidad Técnica de Cotopaxi	40 horas
Taller de Practicas Tributarias Universidad Técnica de Cotopaxi	20 horas

ANEXO 3: RUC, de Almacén créditos Innova

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes
Razón Social SOCIEDAD GRUPO GUEVIL		Número RUC 0591744194001
Representante legal • VILLACRES BAYAS MAGALI ELIZABETH		
Estado ACTIVO	Régimen REGIMEN GENERAL	
Inicio de actividades 06/06/2018	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra
Fecha de constitución 23/05/2018		
Jurisdicción ZONA 3 / COTOPAXI / LA MANA		Obligado a llevar contabilidad SI
Tipo SOCIEDADES		Agente de retención SI
Domicilio tributario		
Ubicación geográfica		
Provincia: COTOPAXI Cantón: LA MANA Parroquia: LA MANÁ		
Dirección		
Calle: AV. 19 DE MAYO Número: 32 Intersección: VELASCO IBARRA Código postal: 050202 Manzana: 6 Referencia: DIAGONAL AL BANCO PICHINCHA		
Actividades económicas		
<ul style="list-style-type: none"> • G46591201 - VENTA AL POR MAYOR DE MUEBLES DE OFICINA. • G46491101 - VENTA AL POR MAYOR DE ELECTRODOMÉSTICOS: REFRIGERADORAS, COCINAS, LAVADORAS, ETCÉTERA. • G45400101 - VENTA AL POR MAYOR DE MOTOCICLETAS, INCLUSO CICLOMOTORES (VELOMOTORES), TRICIMOTOS. • G46491302 - VENTA AL POR MAYOR DE COLCHONES. • G46491301 - VENTA AL POR MAYOR DE MUEBLES DE HOGAR. 		
Establecimientos		
Abiertos 2	Cerrados 0	
Obligaciones tributarias		
<ul style="list-style-type: none"> • 2011 DECLARACION DE IVA • ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO • ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA 		
		1/2
www.sri.gob.ec		

Razón Social

SOCIEDAD GRUPO GUEVIL

Número RUC

0591744194001

- ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES – ANUAL
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI

i 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



Código de verificación:

CATRCR2021000671176

Fecha y hora de emisión:

10 de febrero de 2021 16:27

Dirección IP:

10.1.2.143

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-0000217, 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 4: Recopilación de datos de Almacén Crédito Innova.



ANEXO 5: Formato de la entrevista dirigida al gerente general

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

Proyecto de titulación II: Control interno para el departamento de ventas en el Almacén “Créditos Innova”, y su incidencia en la rentabilidad Cantón La Maná, Provincia De Cotopaxi, año 2020

Entrevista a: Magali Elizabeth Villacres Bayas.

Cargo: Gerente general

Entrevistador: Ruiz Georgina y Saltos Irvin.

Lugar: Almacén Créditos Innova.

- 1.- ¿Conoce usted la importancia del control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa?
- 2.- ¿Está de acuerdo con que se realice un control interno en el área de ventas para
- 3.- ¿El almacén “Créditos Innova” ha realizados procesos de control interno?
- 4.- ¿El almacén “Créditos Innova” cuenta con una misión y visión institucional
- 5.- ¿Considera que la implementación de un control interno beneficiaria a el almacén Créditos Innova?
- 6.- ¿Qué medidas toma el almacén Créditos Innova en su departamento de ventas para

7.-¿Se dispone dentro el almacén Créditos Innova un modelo que mejore los procesos de ventas y eleve la rentabilidad?

8.- ¿El almacén Créditos Innova cuenta con un organigrama debidamente estructurado?

9.- ¿Considera usted que el almacén Créditos Innova toma decisiones de manera efectiva en su departamento de ventas?

10.-¿Dentro del almacén Créditos Innova utilizan herramientas administrativas de apoyo para el mejoramiento institucional?

ANEXO 6: Formato de encuesta los colaboradores de Almacén Créditos Innova



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

Proyecto de titulación II: Control interno para el departamento de ventas en el Almacén “Créditos Innova”, y su incidencia en la rentabilidad Cantón La Maná, Provincia De Cotopaxi, año 2020

La presente encuesta servirá como fuente para la tabulación de información, para el proyecto de titulación.

- 1.- ¿Considera usted importante la implementación un control Interno en la empresa Créditos Innova?**
- 2.- ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa Créditos Innova?**
- 3.- ¿Usted conoce los procedimientos para las ventas de la empresa Créditos Innova**
- 4.- ¿Cómo valora la efectividad de comunicación con el personal ?**
- 5.-¿Los accionistas participan en todas las de decisiones que se toman en las áreas de ventas de la empresa Créditos Innova?**
- 6.-¿Conoce si en la empresa Créditos Innova se ha realizado algún requerimiento administrativo y contable?**

7.- ¿Conoce si en la empresa Créditos Innova se ha realizado procesos de control interno?

8.- ¿Cómo calificaría usted el proceso del departamento de ventas que la empresa Créditos Innova posee para tratar temas de importancia institucional?

ANEXO 7: Formato de encuesta los clientes de Almacén Créditos Innova

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

Proyecto de titulación II: Control interno para el departamento de ventas en el Almacén “Créditos Innova”, y su incidencia en la rentabilidad Cantón La Maná, Provincia De Cotopaxi, año 2020

La presente encuesta servirá como fuente para la tabulación de información, para el proyecto de titulación.

- 1.- ¿Qué tipo de cliente se considera?
- 2.- ¿Considera que los productos de stock son de calidad?
- 3.- ¿Considera que son oportunas las ofertas que brinda el almacén Créditos Innova?
- 4.- ¿Con qué frecuencia usted realiza compras en el almacén Créditos Innova?
- 5.- ¿Realiza sus pagos de manera puntual de los artículos adquiridos en la empresa?
- 6.- ¿Cuentan con garantía los productos que ofrece almacén créditos Innova?
- 7.- ¿Considera usted que el almacén necesita fortalecer su departamento de ventas?

ANEXO 8: Estado de situación inicial

ESTADO SE SITUACIÓN INICIAL	
ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	
Caja	\$4,000.00
Caja Chica	\$700.00
Bancos	\$10,000.00
Inventario	\$71,400.00
Materia Prima	
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	
Muebles de Oficina	\$2,000.00
(-) Depreciación de muebles de Oficina	
Equipos de Oficina	\$4,000.00
(-) Depreciación Acumulada Equipos de Computo	
TOTAL, DE ACTIVOS	\$92,100.00
PASIVOS	
PASIVOS CORRIENTE	
cuentas por cobrar	26000
PASIVOS NO CORRIENTES	26000
Préstamo Bancario a largo Plazo	\$3,500.00
TOTAL, DEL PASIVO	\$29,500.00
PATRIMONIO	
Capital Social	\$62,600.00
Utilidad del Ejercicio	\$1,773.24
TOTAL, DE PATRIMONIO	\$64,373.24
TOTAL, DEL PASIVO + PATRIMONIO	\$93,873.24
	\$92,100.00

ANEXO 9: Estado de resultado.

ESTADO DE RESULTADO	
Ventas	9375.00
(-)Costos de los artículos vendidos	6841.61
Utilidad bruta	2533.39
(-) Gastos operativos	260
Gastos Administrativos	120
Gastos de Ventas	140
UTILIDAD OPERATIVA	2273.39
(-)Gastos Financieros	0
Utilidad neta antes de participación al trabajador	2273.39
Participación de trabajadores 15%	
Utilidad antes de impuestos después de PT	
(-) Impuesto sobre la renta (22%)	500.15
Utilidad neta	1773.24

ANEXO 10: Formato de encuesta los clientes de Almacén Créditos Innova



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

Proyecto de titulación II: Control interno para el departamento de ventas en el Almacén “Créditos Innova”, y su incidencia en la rentabilidad Cantón La Maná, Provincia De Cotopaxi, año 2020

N°	Preguntas	Si	No	Observaciones
Ambiente de control				
1	¿El almacén posee un manual de procedimientos para ejecutar sus tareas diarias?			
2	¿Se han establecido algún tipo de normativas para el proceso de ventas?			
3	¿El almacén posee estructura organizacional?			
4	¿Se realizan reuniones periódicas programadas para tratar asuntos relacionados con las operaciones de ventas del almacén?			
5	¿Se realiza algún tipo de medición de logros en el cumplimiento de los objetivos del área de ventas?			
6	¿Se plantean actividades estratégicas para la consecución y mejoramiento de las ventas?			
7	¿Existe definición de los puestos de trabajo y líderes en cada área?			
8	¿Tiene el almacén dificultades en el área de ventas que disminuyen su rentabilidad?			
9	¿En la actualidad dispone de algún manual de funciones y políticas generales de la empresa o almacén?			
10	¿Se realiza de manera periódica capacitación al personal de ventas?			
Evaluación de riesgo				
11	¿Los trabajadores se encuentran			

	comprometidos con las actividades laborales?			
12	¿La información del área de ventas es confiable?			
13	¿Al identificar algún tipo de riesgo se toman medidas para solucionar?			
14	¿Se plantean estrategias para evitar la fuga de clientes por negligencia del departamento de ventas?			
15	¿Se verifica el nivel de las ventas de los empleados de manera recurrente?			
16	¿Tiene el almacén un sistema de control de riesgos?			
17	¿Se prioriza la capacitación al personal del área de ventas?			
18	¿Se toma en cuenta la seguridad del personal por efectos de la pandemia?			
19	¿Se toma en cuenta la seguridad de los usuarios por efectos de la pandemia?			
20	¿Existe seguridad física para salvaguardar los recursos de la empresa?			
Actividad de control				
21	¿Se realizan reuniones con personal para coordinar actividades en mejoramiento de las ventas?			
22	¿Se coordina y controla el cumplimiento de las funciones de cada uno de los empleados?			
23	¿Se realiza de manera cotidiana evaluación del desempeño laboral?			
24	¿Se verifica el control de la documentación de cada uno de los departamentos del almacén?			
25	¿Se va cumplimiento a todas las actividades que se plantean en las reuniones?			
26	¿Existe algún control de cumplimiento estricto a las decisiones que se toma en la reunión general de empleados?			
27	¿Cumple cabalidad la institución con el reglamento interno sanciones y reconocimientos a los empleados?			
28	¿Se da seguimiento a las actividades realizadas por los empleados del departamento de ventas?			
29	¿Dentro de las políticas existe un promedio determinado para las ventas de cada trabajador?			
30	¿Se realizan capacitaciones al personal			
Comunicación e información				

31	¿Se realiza de manera periódica reuniones entre gerencia y administración?			
32	¿Se verifica el cumplimiento de los logros del departamento de ventas?			
33	¿El área de ventas genera amplia rentabilidad al almacén?			
34	¿La empresa cuenta con un registro de firmas de memorándum o notificaciones al personal?			
35	¿Existen políticas aprobadas para sancionar actividades no autorizadas a los empleados?			
36	¿Posee algún tipo de software para el desarrollo de actividades contables?			
37	¿El personal que labora en el almacén cumple a cabalidad con sus responsabilidades?			
38	¿Se socializa algún tipo de normativas o cumplimiento de actividades en la empresa?			
39	¿Se verifica de manera mensual las ventas realizadas por cada empleado?			
40	¿Se verifica y premia a través del sistema al mejor empleado?			

Supervisión y seguimiento

41	¿Se realiza control al área contable de la empresa?			
42	¿El área administrativa presenta información de las operaciones que realiza?			
43	¿Las existencias de inventarios?			
44	¿Se controla la rentabilidad de la empresa?			
45	¿?la documentación de la empresa en sigilosamente guardada			
46	¿Los accesos de las claves son de control del sistema?			
47	¿Se controla la puntualidad de loa trabajadores?			
48	¿Se controla la calidad de servicio al cliente?			
49	¿Se vigila el cumplimiento de las actividades y responsabilidades del empleado?			
50	¿Se da cumplimiento a las decisiones que toma la junta general?			

7/4/22, 14:02

D132972619 - SALTOS Y RUIZ.docx - Urkund

[Abrir sesión](#)**Lista de fuentes Bloques**

Documento [SALTOS Y RUIZ.docx](#) (D132972619)
Presentado 2022-04-07 12:31 (-05:00)
Presentado por Pedro (pedro.diaz0606@utc.edu.ec)
Recibido pedro.diaz0606.utc@analysis.orkund.com
Mensaje SALTOS Y RUIZ [Mostrar el mensaje completo](#)
7% de estas 96 páginas, se componen de texto presente en 12 fuentes.

La Maná, 9 de noviembre del 2021

Sra. Magali Villafres
GERENTE DE ALMACEN "CREDITOS INNOVA"
Universidad Técnica de Cotopaxi
Presente.-

De nuestra consideración: Yo, **GEORGINA ISABEL RUIZ PRADO**, con C.I. **0954758322**, y **IRVIN ADOLFO SALTOS BALAREZO**, con C.I. **0504057233** estudiantes de la Carrera de Licenciatura en CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSION LA MANÁ.

Solicitamos a usted de la manera más comedida, se considere la realización de un proyecto de tesis, con el tema "**CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS EN EL ALMACÉN "CRÉDITOS INNOVA", Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI AÑO 2020**" Que nos permita con la información suficiente y necesaria para desarrollar de acuerdo a la necesidad que requiera el tema.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.

Atentamente,

Srta. Georgina Ruiz
C. I 09547548322

Sr. Irvin Saltos
C.I 0504057233

ALMACÉN "CRÉDITOS INNOVA"



CARTA DE ACEPTACIÓN

La Maná, 9 de noviembre del 2021

Ing. Brenda Elizabeth Oña Sotchiaguano Mgs.
DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
 Universidad Técnica de Cotopaxi

Certifico:

La presente tiene como finalidad comunicar a la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná, que la Sra. **GEORGINA ISABEL RUIZ PRADO**, con C.I 0954758322, y **IRVIN ADOLFO SALTOS BALAREZO**, con C.I 0504057233 estudiantes de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad Y Auditoría, de la Universidad Técnica De Cotopaxi Extensión La Maná, han sido aceptados para realizar el proyecto de investigación Universitaria con el tema: **"CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS EN EL ALMACÉN "CRÉDITOS INNOVA", Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2020"**

Atentamente,

Sra. Magali Villacres
 C.10591744194

