



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

### **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA  
PROVELECTRIC DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE  
COTOPAXI, AÑO 2019”**

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

#### **AUTORAS:**

Karen Yesenia Guerra Corrales

Maryuri Grimaneza Quintanilla Vega

#### **TUTOR:**

Ing. MS.c. Gabriel Fernando Viteri B.

**LA MANÁ-ECUADOR  
MARZO-2020**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Nosotras Guerra Corrales Karen Yesenia y Quintanilla Vega Maryuri Grimaneza, declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: “Diseño de un sistema de control interno para la empresa Provelectric del cantón La Maná provincia de Cotopaxi, año 2019”, siendo el Ing. MS.c. Gabriel Fernando Viteri Berrones tutor(a) del presente trabajo; y eximamos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posible reclamos o acciones legales.

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



Guerra Corrales Karen Yesenia  
C.I: 050399509-4



Quintanilla Vega Maryuri Grimaneza  
C.I:120534747-7

## AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el título:

“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA PROVELECTRIC DEL CANTÓN LA MANÀ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2019”, de, Karen Yesenia Guerra Corrales con C.I N° 050399509-4 y Maryuri Grimaneza Quintanilla Vega con C.I N° 120534747-7 pertenecientes a la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que el presente trabajo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de lectores para su respectiva validación.

La Maná, 02 de enero del 2020



Gabriel Fernando Viteri Berrones  
C.I: 060333991-2  
**TUTOR**


## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas por cuanto, ella o las postulantes: Guerra Corrales Karen Yesenia y Quintanilla Vega Maryuri Grimaneza con el título de Proyecto de Investigación: Sistema de control interno para la empresa Provelectric del cantón La Maná provincia de Cotopaxi, año 2019, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúnen los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación de proyecto.


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

La Maná, febrero del 2020


Para constancia firman:



CPA. Rosa Marjorie Torres Briones  
C.I:120361711-1  
**LECTOR 1 PRESIDENTE**



Ing. MSc. Pedro Enrique Díaz Córdova  
C.I:060226060-6  
**LECTOR 2 MIEMBRO**



Eco. M.Sc. Carmen Ulloa Méndez  
C.I: 120587164-1  
**LECTOR 3 SECRETARIO**

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco especialmente a Dios por permitirme cumplir este sueño tan anhelado. A mi familia y mi esposo por estar en lo largo de toda mi vida siendo un apoyo incondicional apoyándome sin dudar de mis capacidades y mi tutor de tesis por su motivación, dedicación permitiéndome culminar con este proyecto.*

**Karen**

*Agradezco primeramente a Dios quién me ha permitido cumplir con este sueño, a mis padres quienes han sido un pilar fundamental, brindándome apoyo absoluto en todo lo que realice, a la Universidad Técnica de Cotopaxi por brindarme la oportunidad de prepararme y a mi tutor por dedicar su tiempo para ser una guía fundamental y poder culminar este proyecto.*

**Maryuri**

## DEDICATORIA

*Este logro alcanzado se lo dedico con todo el amor del mundo a mi abuelita Hilda Carrera quien me ha apoyado moralmente, siendo un pilar fundamental para la culminación de mi carrera logrando alcanzar mi meta que es ser una ingeniera.*

**Karen**

*Dedico esta meta alcanzada a Dios por haberme brindado salud y bendecirme para cumplir con mis objetivos, y a mis padres Libia y Nelson quienes me han apoyado en todo momento brindándome su amor incondicional, enseñándome que cuando se quiere se puede.*

**Maryuri**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TÍTULO: “SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA PROVELECTRIC DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2019”**

**Autores:**

Guerra Corrales Karen Yesenia

Quintanilla Vega Maryuri Grimaneza

**RESUMEN**

El presente proyecto tuvo como objetivo diseñar un sistema de control interno en la empresa Provelectric, con el fin de mantener un control adecuado de sus actividades, a través de políticas y procedimientos permitiendo que el personal se desenvuelva correctamente en sus funciones dentro de la misma, también ayudó a maximizar sus ganancias y minimizar los riesgos, evitando sufrir pérdidas económicas y que los recursos estén encaminados al beneficio de la empresa y la información que posee sea real. Con la ausencia de un sistema de control interno bien estructurado, no le permitió a la empresa trabajar de manera correcta para lograr las metas y objetivos trazados, no pudiendo mantener un control adecuado de las actividades del personal y teniendo como problema la pérdida de los recursos y fraudes al momento de registrar la información tanto financiera, contable y administrativa. Para la realización de este proyecto se utilizó métodos y técnicas que permitieron la recolección de información de forma eficiente, mediante una entrevista al gerente y una evaluación de control interno que facilitó detectar los problemas existentes, y una entrevista a los empleados con el fin de emplear la matriz FODA la cual nos permitió identificar las fortalezas relacionadas con la calidad y variedad de materiales que ofrece, así como también las debilidades referentes a la ausencia de capacitaciones a los empleados en base al control interno, carencia de un manual de funciones, políticas y procedimientos. El resultado que se obtuvo fue conocer el nivel de riesgo que enfrenta la empresa Provelectric mediante una evaluación de control interno a las áreas. El aporte que tuvo este proyecto fue elaborar un manual que contenga funciones, políticas y procedimientos para el buen desarrollo de las actividades mejorando los procesos operativos de cada área logrando cumplir con las metas y objetivos. Este proyecto fue importante porque mediante un sistema de control interno la empresa tuvo un control de las operaciones, obteniendo fiabilidad en la información cumpliendo a cabalidad con las políticas aplicadas. El impacto que tuvo este proyecto fue social y económico porque consiguió la satisfacción de los clientes obteniendo ganancias en las ventas realizadas y el beneficiario de este proyecto no fue simplemente el propietario sino que también el personal que labora ya que por medio de este sistema permitió evaluar el desempeño de cada empleado.

**Palabras claves:** Diseño, control interno, políticas, procedimientos, manual, funciones.

**COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY  
ADMINISTRATIVE OF SCIENCES FACULTY  
ACCOUNTING AND AUDIT ENGINEERING**

**TITLE: “DESIGN OF AN INTERNAL CONTROL SYSTEM FOR THE PROVELECTRIC COMPANY IN LA MANÁ, COTOPAXI PROVINCE, 2019.”**

**Authors:**

Guerra Corrales Karen Yesenia  
Quintanilla Vega Maryuri Grimaneza

**ABSTRACT**

The objective of this project was to design an internal control system in the Provelectric company, in order to maintain an adequate control of its activities through policies and procedures allowing staff to unwrap properly within their functions. It also helped to maximize profits and minimize the risks, avoiding suffering economic losses and the resources are aimed at the benefit of the company and the information it has is real. With the absence of a well-structured internal control system, it did not allow the company to work correctly to achieve the goals and objectives, not being able to maintain an adequate control of staff activities and having as a problem the loss of resources and fraud at the time of recording both financial, accounting and administrative information. For the realization of this project, methods and techniques were used that allowed the collection of information efficiently through an interview with the manager and an internal control evaluation that facilitated the detection of existing problems, and an interview with employees in order to use the SWOT analysis which allowed us to identify strengths related to the quality and variety of materials offered, as well as weaknesses regarding the absence of training for employees based on internal control, lack of a manual of functions, policies and procedures. The result obtained was to know the level of risk facing the Provelectric company through an internal control evaluation of the areas. The input of this project was to prepare a manual that contains functions, policies and procedures for the proper development of activities, improving the operational processes of each area, achieving the goals and objectives. This project was important because through an internal control system the company had a control of the operations, obtaining reliability in the information fully complying with the policies applied. The impact that this project had was social and economic because it achieved the satisfaction of the clients, obtaining profits in the sales made and the beneficiary of this project was not simply the owner but also the staff that works since through this system evaluates the performance of each employee.

**Keywords:** Design, internal control, policies, procedures, manual, functions

## AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por las estudiantes Guerra Corrales Karen Yesenia y Quintanilla Vega Maryuri Grimaneza Egresadas de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Facultad Académica de Ciencias Administrativas, cuyo título versa “Sistema de control interno para la empresa Provelectric del cantón La Maná provincia de Cotopaxi, año 2019”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

La Maná, febrero del 2020

Atentamente,



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

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA .....	i
DECLARATORIA DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	iii
APROBACION DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xv
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO .....	1
2. RESUMEN DEL PROYECTO .....	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO .....	4
4.1. Beneficiario Directo .....	4
4.2. Beneficiarios indirectos.....	4
5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
6. OBJETIVOS.....	6
6.1. Objetivo general .....	6
6.2. Objetivos específicos .....	6
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS .....	7
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICA.....	8
8.1. Antecedentes de la investigación.....	8
8.2. La empresa.....	10
8.2.1. Clasificación de la empresa .....	10
8.2.2. La microempresa .....	11
8.2.2.1. Características de la microempresa .....	11

8.3.	Control interno .....	12
8.3.1.	Tipos de control interno .....	13
8.3.2.	Fases de estudio del control interno .....	14
8.3.3.	Normas de control interno.....	15
8.3.4.	COSO I.....	16
8.3.4.1.	Componentes del control interno según el Coso .....	17
8.3.5.	Método de evaluación del control interno.....	19
8.3.6.	Métodos de evaluación.....	20
8.4.	Importancia de los manuales .....	20
8.4.1.	Objetivos de los manuales.....	21
8.4.2.	Tipos de manuales.....	21
8.5.	Manual de procedimientos .....	22
8.5.1.	Clasificación de los manuales .....	234
8.6.	MARCO CONCEPTUAL.....	24
9.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS .....	26
10.	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....	26
10.1.	Tipos de investigación.....	26
10.1.1.	Investigación descriptiva .....	26
10.1.2.	Investigación de campo .....	27
10.1.3.	Investigación bibliográfica .....	27
10.2.	Métodos de investigación.....	27
10.2.1.	Método deductivo .....	27
10.2.2.	Método sintético – analítico .....	28
10.2.3.	Método cualitativo .....	28
10.3.	Técnicas de la investigación .....	28
10.3.1.	Entrevista .....	28
10.4.	Población y muestra .....	29
10.4.1.	Población .....	29
10.4.2.	Muestra .....	29
11.	INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN A UTILIZAR .....	30
11.1.	Análisis de la entrevista dirigida al gerente de la empresa Provelectric .....	30
11.2.	Análisis de la entrevista efectuada a los trabajadores de la empresa Provelectric .....	32
11.3.	Matriz FODA .....	33

11.4.	Comprobación de las preguntas científicas.....	34
11.5.	Cuestionario de control interno.....	37
12.	PROPUESTA.....	52
12.1.	Descripción de la propuesta.....	52
12.2.	Objetivos de la propuesta.....	52
12.2.1.	General.....	52
12.2.2.	Específicos.....	52
12.3.	Justificación.....	53
	MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA PROVELECTRIC.....	54
12.4.	Portada.....	54
12.4.1.	Introducción.....	55
12.4.2.	Misión.....	55
12.4.3.	Visión.....	55
12.4.4.	Conocimiento del entorno.....	55
12.4.5.	Estructura orgánica.....	56
12.5.	Estructura organizacional propuesta.....	57
12.6.	Estructura funcional.....	58
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.....	63
12.7.	Portada.....	63
12.7.1.	Introducción.....	64
12.7.2.	Objetivo.....	64
12.7.3.	Simbología utilizada en los flujogramas.....	64
12.7.4.	Descripción de procedimientos.....	65
13.	IMPACTO.....	78
13.1.	Sociales.....	78
13.2.	Económicos.....	78
13.3.	Presupuesto de financiamiento para la elaboración de la propuesta.....	78
14.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	80
14.1.	Conclusiones.....	80
14.2.	Recomendaciones.....	80
15.	BIBLIOGRAFÍA.....	81
16.	ANEXOS.....	84

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Actividades y sistema en relación a los objetivos planteados .....	7
Tabla 2. Tipos de Manuales de Control Interno .....	23
Tabla 3. Población de la empresa Provelectric .....	29
Tabla 4. Matriz FODA de la empresa.....	33
Tabla 5. Cuestionario a la empresa Provelectric .....	37
Tabla 6. Determinación del riesgo de la empresa.....	39
Tabla 7. Cuestionario al área contable.....	40
Tabla 8. Determinación del riesgo del área contable.....	41
Tabla 9. Cuestionario al área de caja.....	42
Tabla 10. Determinación del riesgo del área de caja .....	43
Tabla 11. Cuestionario al área de ventas .....	44
Tabla 12. Determinación del riesgo del área de ventas .....	45
Tabla 13. Cuestionario al área de bodega.....	46
Tabla 14. Determinación del riesgo del área de bodega.....	47
Tabla 15. Manual de funciones del gerente .....	59
Tabla 16. Manual de funciones de la contadora .....	60
Tabla 17. Manual de funciones del vendedor .....	61
Tabla 18. Manual de funciones del bodeguero.....	62
Tabla 19. Simbología utilizada.....	64
Tabla 20. Contratación del personal de la empresa .....	66
Tabla 21. Flujograma de contratación del personal.....	68
Tabla 22. Pago a los trabajadores de la empresa .....	69
Tabla 23. Flujograma de pagos a los trabajadores.....	71
Tabla 24. Adquisición de mercadería .....	72
Tabla 25. Flujograma de adquisición de mercadería .....	74
Tabla 26. Ventas de la empresa .....	76
Tabla 27. Flujograma de ventas de la empresa.....	77
Tabla 28. Presupuesto de financiamiento para la elaboración de la propuesta .....	78

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Clasificación de las empresas .....	10
Figura 2. Revisión del sistema adaptado de “Teoría y práctica de la auditoría I” .....	14
Figura 3. Estructura del manual.....	22
Figura 4. Estructura organizacional propuesta .....	57
Figura 5. Estructura funcional de la empresa .....	58
Figura 6. Entrevista realizada al Gerente.....	91
Figura 7. Entrevista al trabajador .....	91
Figura 8. Mercadería de la empresa.....	91
Figura 9. Productos que ofrece .....	91

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Hoja de vida del docente.....	84
Anexo 2. Hoja de vida de las estudiantes .....	85
Anexo 3. Entrevista .....	87
Anexo 4. Entrevista al personal.....	88
Anexo 5. Cuestionario de control interno.....	89
Anexo 6. Levantamiento de información .....	91
Anexo 7. Aceptación de la empresa .....	92
Anexo 8. RUC de la empresa .....	93
Anexo 9. Sistema Urkund.....	94

## 1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

**Título del proyecto:**

Diseño de un sistema de control interno para la empresa Provelectric del cantón La Maná provincia de Cotopaxi, año 2019

**Fecha de inicio:**

La investigación inició en marzo del 2019

**Fecha de finalización:**

Finalizó en febrero del 2020

**Lugar de ejecución:**

La investigación se llevó a cabo en la provincia de Cotopaxi cantón La Maná Av. Quito y Carlos Lozada

**Unidad Académica que auspicia:**

Facultad de Ciencias Administrativas

**Carrera que auspicia:**

Contabilidad y Auditoría

**Proyecto de investigación vinculado:**

Gestión Contable y Financiera

**Equipo de trabajo:**

**Tutor de proyecto de investigación:**

Ing. MSc. Gabriel Fernando Viteri Berrones (Anexo 1)

**Postulantes:**

Karen Yesenia Guerra Corrales (Anexo 2)

Maryuri Grimaneza Quintanilla Vega (Anexo 3)

**Área de conocimiento:**

Administración, negocio y legislación

**Línea de investigación de la carrera:** Administración y economía para el desarrollo humano

Esta línea está orientada a generar investigaciones que aborden temas relacionado con la mejora de los procesos administrativos e indaguen nuevos modelos económicos que repercutan en la consolidación del estado democrático, un sistema económico solidario y sostenible que fortalezca la ciudadanía contribuyendo a impulsar la transformación de la matriz productiva. (Universidad Técnica de Cotopaxi, 2019).

**Sub líneas de investigación de la carrera:** Contabilidad y Auditoría

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

## 2. RESUMEN DEL PROYECTO

El presente proyecto tuvo como objetivo diseñar un sistema de control interno en la empresa Provelectric, con el fin de mantener un control adecuado de sus actividades, a través de políticas y procedimientos permitiendo que el personal se desenvuelva correctamente en sus funciones dentro de la misma, también ayudó a maximizar sus ganancias y minimizar los riesgos, evitando sufrir pérdidas económicas y que los recursos estén encaminados al beneficio de la empresa y la información que posee sea real. Con la ausencia de un sistema de control interno bien estructurado, no le permitió a la empresa trabajar de manera correcta para lograr las metas y objetivos trazados, no pudiendo mantener un control adecuado de las actividades del personal y teniendo como problema la pérdida de los recursos y fraudes al momento de registrar la información tanto financiera, contable y administrativa.

Para la realización de este proyecto se utilizó métodos y técnicas que permitieron la recolección de información de forma eficiente, mediante una entrevista al gerente y una evaluación de control interno que facilitó detectar los problemas existentes, y una entrevista a los empleados con el fin de emplear la matriz FODA la cual nos permitió identificar las fortalezas relacionadas con la calidad y variedad de materiales que ofrece, así como también las debilidades referentes a la ausencia de capacitaciones a los empleados en base al control interno, carencia de un manual de funciones, políticas y procedimientos. El resultado que se obtuvo fue conocer el nivel de riesgo que enfrenta la empresa Provelectric mediante una evaluación de control interno a las áreas.

El aporte que tuvo este proyecto fue elaborar un manual que contenga funciones, políticas y procedimientos para el buen desarrollo de las actividades mejorando los procesos operativos de cada área logrando cumplir con las metas y objetivos. Este proyecto fue importante porque mediante un sistema de control interno la empresa tuvo un control de las operaciones, obteniendo fiabilidad en la información cumpliendo a cabalidad con las políticas aplicadas.

El impacto que tuvo este proyecto fue social y económico porque consiguió la satisfacción de los clientes obteniendo ganancias en las ventas realizadas y el beneficiario de este proyecto no fue simplemente el propietario sino que también el personal que labora ya que por medio de este sistema permitió evaluar el desempeño de cada empleado.

**Palabras claves:** Diseño, control interno, políticas, procedimientos, manual, funciones.

### 3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Provelectric es un almacén dedicado a la compra y venta al por menor de materiales eléctricos; es una entidad obligada a llevar contabilidad, y se encuentra ubicada en la Av. Quito y Carlos Lozada. En dicha empresa se estableció la necesidad de diseñar un sistema de control interno, mismo que permitió que todos los egresos e ingresos realizados por la empresa sean llevados con un adecuado control, que las actividades se las realice de manera correcta, y de esta manera se pueda tomar las mejores decisiones en beneficio de la misma, encaminándose en la consecución de los objetivos a corto y largo plazo.

El mayor propósito de realizar esta investigación fue con el fin de mejorar las actividades a través de políticas y procedimientos, promover la eficiencia, asegurar la efectividad de la empresa para que de esta manera pueda cumplir con sus metas y sus propósitos en el tiempo adecuado, minimizando los riesgos que se presenten, salvaguardando los recursos, mejorando la seguridad, calidad, desarrollo, y confiabilidad lo cual ayudó en el crecimiento institucional, midiendo y evaluando las operaciones de la empresa y llevando un adecuado control de las actividades que realiza cada una de las personas.

Dentro de este proyecto el beneficiario directo fue el propietario el cual es el encargado de tomar decisiones en la empresa, manteniendo toda la información de manera correcta controlando las operaciones que se realizan día a día, y los beneficiarios indirectos fueron el personal que labora en la empresa por lo que mejoró la calidad y competitividad permitiendo orientarse en sus funciones de manera clara y sencilla, y también benefició indirectamente a los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría ya que fue una manera de aportar a la sociedad.

Para el logro de los objetivos planteados en el diseño de esta investigación fue necesario la utilización de diferentes métodos y técnicas que permitieron la obtención de información de forma clara, precisa y oportuna; la misma que sirvió para realizar este proyecto de investigación, pudiendo constatar los problemas que presentaba la empresa.

El impacto que tuvo este proyecto fue económico y social, porque desde el punto de vista fue totalmente viable el cual se proyectó a alcanzar un servicio de calidad de bajo costo ayudando en el manejo de los lineamientos, normas y procedimientos dentro de la empresa cumpliendo con los objetivos y metas institucionales.

## **4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

### **4.1. Beneficiario Directo**

El beneficiario directo fue el propietario de la empresa ya que mediante este sistema de control interno ayudó a mantener organizada la información financiera lo cual permitió controlar las operaciones y evitar desfalcos.

### **4.2. Beneficiarios indirectos**

Los beneficiarios indirectos fueron los empleados y estudiantes, que al realizar este proyecto mejoró la calidad del servicio manteniendo de esta manera un control en las actividades y aportando a la sociedad de forma productiva.

## 5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En la actualidad en el Ecuador existen centros ferreteros que en su mayoría no poseen un sistema de control interno, por lo que se les dificulta cumplir con sus metas y objetivos, como también no logran llevar un control adecuado de las actividades que realizan los trabajadores en la empresa, por lo que se encuentran expuestos a sufrir pérdidas económicas, fraudes y el mal manejo de la información. Por tal motivo es importante diseñar un sistema de control interno en cualquier empresa ferretera del país, puesto que permite salvaguardar los recursos de los que dispone y generar información confiable y veraz de la situación.

El control interno a nivel empresarial es importante debido a que por medio de este se puede salvaguardar los recursos, minimizando los riesgos cumpliendo con los objetivos y metas trazadas, buscando así optimizar los procesos en toda la empresa, mediante una planificación, organización, ejecución y control de las actividades que las personas realizan dentro de la misma, para maximizar las ganancias por medio de políticas y procedimientos que vaya en beneficio propio.

Con el transcurrir de los años las micro, pequeñas y medianas empresas ferreteras en la provincia de Cotopaxi se han ido incrementado de manera significativa y la mayoría de empresas no han diseñado un sistema de control interno adecuado, lo cual trae algunas consecuencias que perjudica de manera significativa a la empresa, ya que el objetivo del mismo es apoyar a la toma de decisiones, para el buen funcionamiento de la empresa a través de políticas y procedimientos permitiendo el logro de las metas y mejorando la rentabilidad.

La empresa Provelectric al momento no cuenta con un sistema de control interno bien estructurado que le permita analizar las normas, procedimientos y políticas que se encuentren establecidos en la misma, la cual se convierte en un problema al momento de desarrollar sus operaciones, teniendo como riesgo fraudes, pérdida de recursos y el mal manejo de la información tanto en lo administrativo, contable y financiero. Los principales problemas que se encontraron en la empresa Provelectric a consecuencia de no tener un adecuado control interno son los siguientes:

- Inadecuado registro del ingreso de mercadería.
- No contar con un organigrama bien estructurado.
- Desconocimiento de las actividades que deben desempeñar el personal operativo.

- Ausencia de políticas para cada proceso que se realiza en la empresa.

Contar con un adecuado Sistema de Control Interno en una empresa, facilitará el logro de los objetivos, mejorando la situación actual y teniendo una mejor visión de la misma; mediante procedimientos que estén establecidos de manera eficiente y eficaz para minimizar los riesgos que se puedan presentar.

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1.Objetivo general**

Diseñar un sistema de control interno para la empresa Provelectric del cantón La Maná provincia de Cotopaxi.

### **6.2.Objetivos específicos**

- Analizar los puntos críticos de control para la determinación de los mecanismos necesarios que permitan la identificación, evaluación y teniendo respuesta a los riesgos en el desarrollo de las actividades.
- Demostrar el efecto que provoca la ausencia de control interno en la empresa, en su funcionamiento y en el logro de sus objetivos.
- Elaborar políticas y procedimientos de control interno para el mejoramiento de la situación de la empresa.

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

**Tabla 1.** Actividades y sistema en relación a los objetivos planteados

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDAD (TAREA)	RESULTADO DE LA ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN
*Analizar los puntos críticos de control para la determinación de los mecanismos necesarios que permitan la identificación, evaluación y teniendo respuesta a los riesgos en el desarrollo de las actividades	*Diagnostico a la situación actual en la que se encuentra la empresa Provelectric mediante una entrevista al gerente. *Elaboración de la matriz FODA. *Identificar las amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades. *Determinar las estrategias del FODA.	Conocimiento de los problemas actuales que posee la empresa.	*Entrevista al propietario. *Entrevista a los empleados. *Matriz FODA
*Demostrar el efecto que provoca la ausencia de control interno en la empresa, en su funcionamiento y en el logro de sus objetivos.	*Diseñar un cuestionario de evaluación de control interno. *Aplicación del cuestionario. *Elaboración de la matriz de riesgo. *Análisis de resultados.	Medición de los riesgos existentes en la empresa.	*Cuestionario de control interno. *Matriz de control interno.
*Elaborar políticas y procedimientos del control interno para el mejoramiento de la situación de la empresa.	*Identificar el proceso de control interno mediante flujogramas.	Establecimiento de funciones, políticas y procedimientos de control interno para la empresa Provelectric.	*Manual de sistema de control interno.

**Elaborado por:** las autoras

## 8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICA

### 8.1. Antecedentes de la investigación

**Proyecto 1:** Según Córdova (2016), en su trabajo de investigación “Control interno del ciclo de inventarios y la rentabilidad de los puntos de ventas de la empresa Ferretería el Rey” ubicada en Ambato tiene como resumen:

En la presente investigación se conocerá si el control interno de la empresa tiene impactos en la rentabilidad de la ferretería y en los puntos de ventas que dispone la empresa, para ello se realizó una investigación de campo a las sucursales de Cotopaxi y Tungurahua; por lo tanto se concluyó que debido a la trayectoria que posee la empresa en el mercado, presenta problemas serios en el control interno de la misma y en el buen manejo de los inventarios debido a que ni conocen herramientas eficaces para gestionar los bienes que se comercializa por lo tanto se presentaron problemas como mercadería deteriorada, pérdida de mercadería. Todo eso ha ocasionado la reducción de clientes e ingresos de la misma. El problema que presenta la ferretería ocasiono que se utilice mecanismos necesarios para la ejecución e implementación de tareas con el fin de mejorar su rentabilidad, manejar adecuadamente la mercadería logrando de esta manera la rotación de mercadería y evitar gastos innecesarios.

**Proyecto 2:** Según Sánchez (2015), en su trabajo de investigación “Control interno y gestión de inventarios en la ferretería Ferrher de la parroquia Luz de América” tiene como resumen:

Por medio del control interno se puede realizar procedimientos, metas, pasos lo cual constituyen una herramienta útil, que permitirá salvaguardar y verificar la confiabilidad de los datos. Por ende el control interno es fundamental dentro de una empresa el cual busca la coordinación y manejo de la actividad comercial.

En la investigación realizada la metodología que se utilizó fue la cuali-cuantitativa la cual ayudo a obtener resultados de las técnicas aplicadas en la ferretería Ferrher, también se realizó encuestas para obtener los puntos de vista del personal, mediante la observación directa realizada al gerente general de la empresa se llegó a conocer las deficiencias en la gestión de inventarios, mediante las metodologías aplicadas nos permitieron conocer las falencias y dar solución mediante las líneas de investigación de auditoria. También se realizó un análisis a la situación de la empresa con el fin de crear normas, políticas y procedimientos para el personal

de la ferretería, por lo que se aplicó un cuestionario de control interno y se emitió conclusiones y recomendaciones con el propósito de ayudar a la toma de decisiones.

**Proyecto 3:** Según Mafla (2016), en su trabajo de investigación – Métodos de Evaluación y control interno para la compañía de transporte pesado Express de la Sierra – Sierrcarrex S.A. ubicada en Quito, su resumen es:

El trabajo de investigación se realizó con la necesidad de generar procesos de control interno en la empresa la cual no cuenta con una normativa financiera- contable en su empresa, lo cual carece de formatos y procedimientos por departamentos ya que no cuenta con un adecuado análisis de riesgo y a su vez no cuenta con una estructura interna de comunicación. La metodología que se aplicó fue el método inductivo y deductivo así como el método analítico y sintético, se realizó una entrevista al gerente de la empresa lo cual dio a conocer su situación actual; se aplicó cuestionarios basados en el COSO I el cual dio a conocer los resultados para mejorar la estructura de control interno.

La propuesta a realizarse en la empresa está inmersa al mercado competitivo con el fin de lograr tener controles en los diferentes departamentos críticos; permitiendo el mejoramiento continuo en la compañía de transporte, además de buscar una posición frente al mercado y tener una mejor administración financiera-contable.

**Proyecto 4:** Según Guerra (2016), en su proyecto “Control interno y su importancia en los inventarios de la empresa Inversiones Corazón de Jesús S.A. Rubro ferretera, concepción 2015” ubicado en la ciudad de Lima-Perú tiene como resumen:

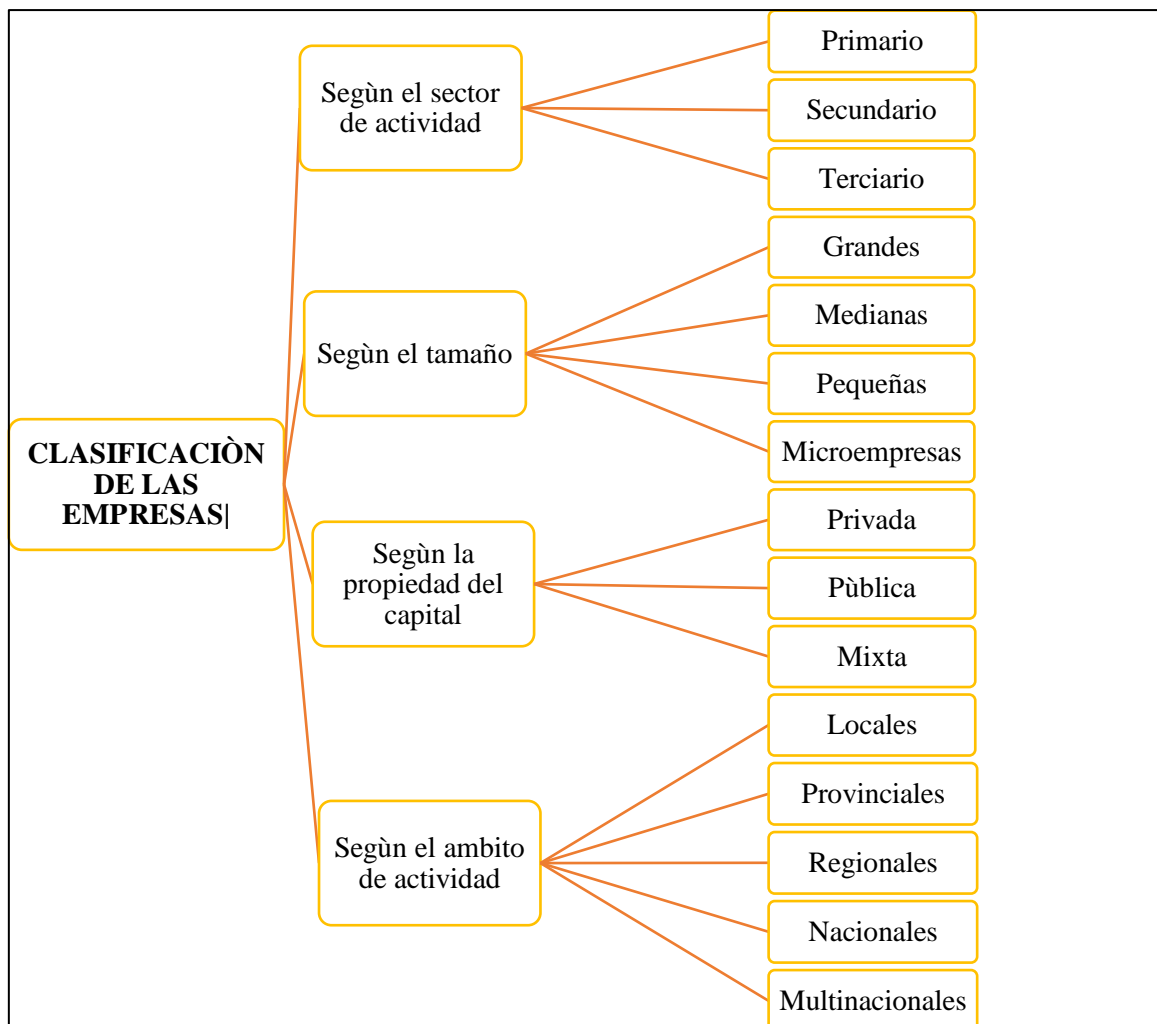
Mediante la investigación realizada a la empresa ferretera se conoció el escaso interés que tienen al control interno y lo importante que es en los inventarios para lo cual se esta investigación no fue experimental debido a la información recolectada en la empresa, tuvo como resultado la situación del control interno y el manejo de los inventarios en la empresa, para lo cual se diseñó dicho sistema con el fin de mejorar la situación actual de la misma.

## 8.2. La empresa

Una definición de empresa más cercana a la realidad implica reconocer el rol desempeñado por el empresario, tanto en el diseño organizativo como en el desarrollo de la acción empresarial. Si el empresario existe (y esto es extensible a la empresa) es porque la producción de bienes y servicios se realiza con su actuación que sin ella. Los factores productivos deben de coordinarse y gestionarse en torno a una estrategia orientada a la consecución o logro de uno o más objetivos. El empresario (gestor) no se limita a corregir las marginalidades del sistema sino que debe llevar a acabo auténticas tareas de gestión, lo que incluye: planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. (Buj, 2019, págs. 1-2)

### 8.2.1. Clasificación de la empresa

Figura 1: Clasificación de las empresas



Fuente: (Buj, 2019, págs. 1-2)

## **8.2.2. La microempresa**

El concepto de microempresa es un término utilizado para diferenciar una empresa por los ingresos mensuales o anuales que posee, además del tamaño. Está contenida dentro de la categoría de las Pymes.

La microempresa suele ser creadas por diversos motivos, entre ellos la necesidad de ingresos para subsistir o para encontrar una salida económica a diversas habilidades. También por querer desarrollarse desde la base, es decir, se aspira a mediana y/o gran empresa. (Raffino, 2019)

### **8.2.2.1. Características de la microempresa**

En las características de una microempresa por su desarrollo económico y geográfico se configuraría las siguientes:

En Quito y Guayaquil se concentra el 70% de microempresas, en Azuay Manabí Tungurahua el 15 % y el 8% se distribuye en el resto de Provincias.

La microempresa se caracteriza por:

- La búsqueda de la satisfacción en común de las necesidades de sus integrantes, especialmente, las básicas de autoempleo y subsistencia.
- Su compromiso con la comunidad, la responsabilidad por su ámbito territorial y la naturaleza.
- La ausencia de fin de lucro en la relación con sus miembros.
- La no discriminación, ni concesión de privilegios a ninguno de sus miembros.
- La autogestión democrática y participativa, el autocontrol y la auto responsabilidad.

La prevalencia del trabajo sobre los recursos materiales; de los intereses colectivos sobre los individuales; y, de las relaciones de reciprocidad y cooperación, sobre el egoísmo y la competencia. (La microempresa, 2018)

### 8.3. Control interno

El control interno es entendido y definido de maneras diferentes, y por consiguiente aplicado en formas distintas. Ese es, posiblemente, su mayor dificultad inherente. En la búsqueda de soluciones a ello, se ha intentado recoger en una sola definición los distintos elementos comunes que permiten alcanzar consenso sobre el particular. De esos esfuerzos, el que más éxito y reconocimiento internacional ha tenido es COSO, si bien hay otras alternativas entre las cuales se destacan los esfuerzos de OCEG, UK FRC y CPA Canadá, entre otros. COSO lo define como proceso ejecutado por directores, administradores principales u otro personal de la entidad, mismo que es diseñado para brindar seguridad en el cumplimiento de los objetivos instituciones. Dichos objetivos son la eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de información, y el cumplimiento de las normas y obligaciones propuestas por la empresa; y salvaguarda de activos.

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

La definición que proporciona el manual de control interno Internal Control-Integrated Framework publicado en 1992 por COSO, que en la fecha de preparación de este manual está siendo revisado, es la siguiente:

Proceso realizado por el consejo de administración, dirección y demás personal de una empresa o institución, planteado con el fin de brindar un grado de seguridad al momento de la consecución de los objetivos dentro de algunas categorías de la empresa:

- Eficiencia y eficacia de operaciones de la entidad.
- Confiabilidad de la información financiera de la entidad.
- Cumplimiento de leyes y reglas aplicables.

La mayor parte de las compañías utilizan este manual como marco para las revisiones anuales de sus procedimientos de control, revisiones que impone la Ley Sarbanes-Oxley. Las

definiciones del Integrated Framework se han convertido en un estándar a nivel mundial, incluso las normas internacionales de auditoría emitidas por el International Auditing and Assurance Board son homogéneas con esta definición, como se puede observar en las normas ISA 315, sobre cómo identificar y evaluar riesgos de errores significativos mediante el conocimiento de la entidad y su entorno, e ISA 330, sobre la respuesta del auditor a los riesgos evaluados. (Barquero, 2013)

### **8.3.1. Tipos de control interno**

#### **a) Control interno administrativo**

Plan de organización de cada entidad posee con el fin de ayudar al establecimiento de mecanismos necesarios para el logro de los objetivos institucionales, mediante métodos operacionales – contables y procedimientos:

- Situación en la que se encuentra la empresa.
- Funciones coordinadas.
- Comprobar el logro de los objetivos institucionales.
- Conservar con trayectoria eficiente.
- Cerciorarse si la empresa cumple con las políticas establecidas.

Para la verificación del cumplimiento de los objetivos la administración establece:

- Control de ambiente de control.
- Control de evaluación de riesgos.
- Control de actividades de control.
- Control de información y comunicación.
- Control de monitoreo. (Estupiñán, 2015)

#### **b) Control interno contable**

A consecuencia de un control administrativo del sistema de información de la empresa, nace como una herramienta el control interno contable, con objetivos tales como:

- Todas las operaciones deben registrarse de manera correcta en cuentas establecidas y en el tiempo oportuno, a fin de preparar estados financieros y llevar control de activos.

- Todo lo contabilizado debe existir y en caso de que sea contrario investigar la diferencia para adoptar medidas y acciones correctivas.
- Toda operación debe realizarse con autorización general de la empresa.
- El acceso a los activos disponibles en la empresa se lo realice de acuerdo a autorizaciones administrativas. (Estupiñán, 2015)

### 8.3.2. Fases de estudio del control interno

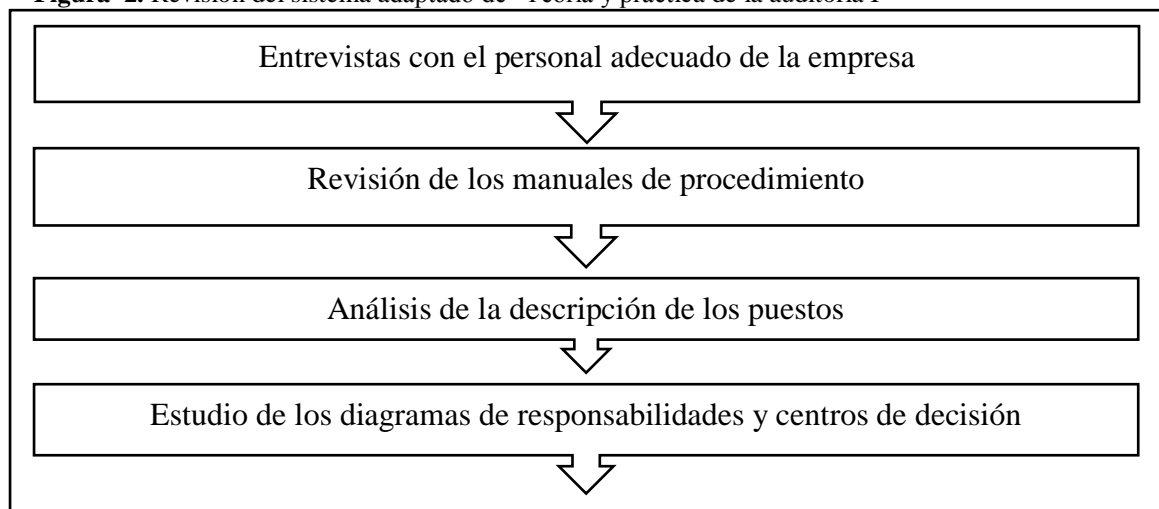
Según los autores Sánchez y Alvarado (2014, págs. 288 - 291), en su estudio de control interno incluyen tres fases fundamentales:

- **Revisión del sistema**

La revisión de los papeles de trabajo de años anteriores, el análisis de manuales de organización de los procedimientos, consultas a los directivos y empleados de la empresa, observaciones del propio auditor, y otras actuaciones que sean necesarias para el conocimiento total del sistema de control interno, deberán ser puestas en práctica por el auditor.

La información básica se obtiene de:

**Figura 2.** Revisión del sistema adaptado de “Teoría y práctica de la auditoría I”



**Fuente:** (Sánchez y Alvarado, 2014, págs. 288 - 291)

### **8.3.3. Normas de control interno**

Proceso aplicado a la autoridad máxima de la empresa, dirección y cada uno del personal de la entidad, mismos que proporcionen seguridad para el cumplimiento de los objetivos trazados, y proteger recursos disponibles públicos de la entidad. El control interno está constituido por componentes tales como el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.

Las normas del control interno son las siguientes:

#### **a) Normas relativas al ambiente de control**

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

#### **b) Normas relativas a la valoración de riesgos**

La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos.

#### **c) Normas relativas a las actividades de control**

La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información.

#### **d) Normas relativas a la información y comunicación**

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

#### e) Normas relativas al monitoreo

Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno. (Normas de control interno para las entidades, organismos del sector, 2015)

#### 8.3.4. COSO I

Mantiene el concepto de control interno, sus cinco componentes y tres objetivos de control. Está diseñado para controlar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, reduciendo dichos riesgos a un nivel aceptable, afirmando que el control interno proporciona razonables garantías para que las empresas puedan lograr sus objetivos, y mantener y mejorar su rendimiento. Sin embargo, cabe tener cuenta que cada organización debe tener su propio sistema de control interno, considerando sus características como por ejemplo, industria, leyes y regulaciones pertinentes, tamaño y naturaleza. Sin embargo, amplía y aclara una serie de conceptos, entre otros, los siguientes:

- Presenta un enfoque basado en principios que proporciona flexibilidad.
- Proporciona un método para identificar y analizar los riesgos, así como para desarrollar y gestionar respuestas adecuadas a dichos riesgos dentro de niveles aceptables.
- Facilita el entendimiento de que mediante la aplicación de un criterio profesional oportuno la dirección puede eliminar controles no efectivos, redundantes o ineficientes.
- Aclaración de la necesidad de establecer objetivos de negocio como condición previa a los objetivos de control interno.
- Extensión de los objetivos de reporte más allá de los informes financieros externos, a los de carácter interno y a los no financieros tanto externos como internos.
- Inclusión de una guía orientadora para facilitar la supervisión del control interno sobre las operaciones, el cumplimiento y los objetivos de reporte. (COSO Control Interno-Marco Integral, 2013)

### **8.3.4.1. Componentes del control interno según el Coso**

Según Fonseca (2013), los componentes del COSO, hacen las veces de criterios generales que aseguran la preparación de estados financieros libres de errores materiales o fraude, dentro de niveles de riesgo aceptable. Está conformado por cinco componentes mismos que los cuatro primeros se relacionan a la delineación y acción de control interno; mientras que el quinto componente, está diseñado para cerciorar que el control interno esté operando correctamente. (págs. 51-115)

#### **a) Ambiente de control**

Se lo conoce como el más importante puesto a que desde ahí se desprenden los demás, es decir los de arriba despliegan autoridad hacia los demás que se encuentran debajo, por lo tanto es importante para que los empleados desarrollen sus actividades encomendadas de manera correcta y eficaz. Es importante porque brinda señal para que los empresarios orienten a la entidad al exterior, para la operación orientada siempre para realizar lo correcto en beneficio de la misma; respetando las leyes, regulaciones y normas establecidas por la entidad.

#### **b) Evaluación de riesgos**

Está definido como la probabilidad de que un evento afecte a la entidad, por lo que dicho componente identifica, analiza y realiza un manejo de los riesgos que podrían perjudicar en el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

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

Existen varios métodos para identificar el costo de posibles pérdidas generadas por un riesgo identificado, sobre todo, para aquellos que son difíciles de precisar, por lo que en el mejor de los casos los riesgos identificados en el procesos de evaluación deberían ser clasificados en:

- Riesgo alto.
- Riesgo moderado.

- Riesgo bajo.

#### c) **Actividades de control**

Son reglas, políticas, normas y procedimientos que garantizan a la gerencia el logro de las instrucciones dictadas al personal de la empresa, para que realicen las actividades que le han sido encomendadas. Dichas políticas se encuentran constituidas, por dos elementos:

- **Políticas:** es lo que se debe cumplir en la entidad, es decir normas que se deberían hacerse.
- **Procedimientos:** proceso que las personas deben realizar para cumplir con las políticas establecidas en la empresa.

En las actividades de control van incluidas las autorizaciones, firmas en documentos, conciliaciones, separación de funciones, salvaguardar recursos, verificación de documentos entre otros procesos. Este escenario refleja un conjunto de acciones dirigidas a promover el cumplimiento de las órdenes impartidas.

#### d) **Información y comunicación**

Está conformado por mecanismos e instrucciones mismos que están establecidos para registrar, procesar, resumir y dar a conocer las operaciones financieras existentes en la empresa que, generalmente, se muestran en una estructura formalizada denominada estados financieros. La calidad de información que brinda este sistema es un estado que pueda perjudicar las decisiones establecidas por el gerente controlando de esta manera las operaciones de la entidad.

Los factores que integran según el COSO este componente son:

- **Calidad de información:** Proviene del sistema de información de la entidad (infraestructura física y hardware, software, personas), afectando de esta manera la toma de decisiones por parte del gerente para la administración y control de las actividades y sus operaciones.
- **Seguridad de la comunicación:** brinda al personal de la empresa información necesaria para que cumpla con sus tareas encomendadas por parte de gerencia.

### e) **Monitoreo**

También denominado supervisión, mismo que es el encargado de supervisar el control interno de la empresa. El monitoreo trabaja en conjunto con los demás componentes proporcionando seguridad de que la empresa cumple a cabalidad con sus objetivos. Ello, conlleva a la búsqueda y corrección de las deficiencias de control identificadas, antes que afecten el logro de los objetivos de control de la entidad. El buen funcionamiento del monitoreo agrega valor a la organización de tres maneras:

- Permite a los ejecutivos y a la junta de directores si el sistema de control interno que incluye a los cinco componentes continúa operando con efectividad en el tiempo.
- Mejora la efectividad y eficiencia global de la entidad al proporcionar en forma oportuna evidencia de los cambios ocurridos, o aquellos que podrían requerir se produzcan, en la forma que el sistema de control interno aborda los riesgos significativos.

### **8.3.5. Método de evaluación del control interno**

El conocimiento del control interno le indicará cuáles son los procedimientos y métodos del sistema contable que proporcionen una seguridad razonable, según el criterio del auditor. Por el contrario, las deficiencias del sistema advierten que no se cumplen objetivos de control o que este no existe.

Lo que justifica su revisión y su evaluación por parte el auditor es investigar su funcionamiento con la finalidad de conseguir un cierto grado de seguridad en el mismo en el sentido de que los errores o irregularidades en el ámbito contable se puedan descubrir con prontitud, asegurando con ello la fiabilidad y la integridad de los riesgos.

#### a) **Revisión del sistema**

Esta primera fase consiste en conocer y comprender los procedimientos y métodos seguidos por la empresa. El alcance de la evaluación del sistema dependerá de que se realice una auditoría interna. El auditor obtiene toda la información necesaria, respecto a la organización, de los procedimientos implantados mediante:

- Entrevistas con el personal de procedimiento de la empresa.

- Estudio de los manuales de procedimiento.
- Diagramas de responsabilidades (centros de decisión) y puestos de trabajo.

### **8.3.6. Métodos de evaluación**

#### **a) Sistema descriptivo**

Este método trata de dejar constancia detalla y explicativa de las características del sistema que se está evaluando, tales como las operaciones que se realizan, secciones o departamentos en los que se producen, responsabilidades de cada área, soporte documental.

#### **b) Sistema de cuestionarios**

Es el método más tradicional y consistente en una batería de preguntas, de carácter general y estándar, relativo al área de trabajo que se va a auditar, que se debe ajustar a las características específicas del negocio.

#### **c) Flujogramas**

Son representaciones gráficas de los circuitos operativos en un sistema de control, en función de los movimientos cronológicos de los documentos y registros contables. El diagrama de flujos o flujogramas depende de quién lo haya preparado, pero hay una serie de características de general aceptación, como son la simbología estándar y la dirección de flujo vertical y horizontal. El proceso de elaboración del flujogramas se llevará a cabo de partir de las informaciones de las responsables del área involucrados, realizando un borrador, que se discute posteriormente, sobre los que se harán las correcciones necesarias para confeccionar el diagrama definitivo. (Pelazas, 2015, págs. 35-38)

### **8.4. Importancia de los manuales**

Es un instructivo que consta de manera ordenada toda la información e instrucciones sobre políticas y procedimientos de una empresa, organización de tareas, mismos que son necesarios al momento de ejecutar trabajos designados por el gerente.

Son un recurso para ayudar a la orientación de los empleados en la ejecución de sus áreas. Es una gran ayuda para el personal que las instrucciones sean definidas, para aclarar funciones y responsabilidades, definir procedimientos, fijar políticas, proporcionar soluciones rápidas a

los malentendidos y mostrará el modo en que puede contribuir el personal en el logro de los objetivos organizacionales, así como sus relaciones con otros empleados.

#### 8.4.1. Objetivos de los manuales

Los objetivos más relevantes de los manuales son los siguientes:

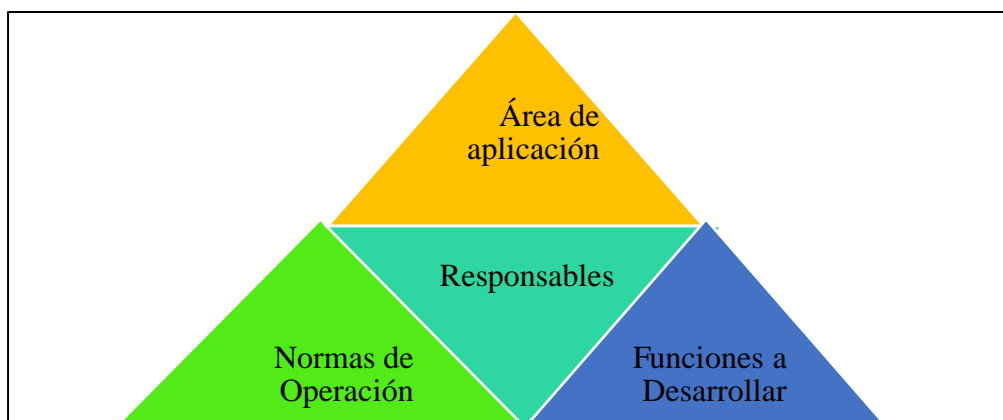
- Estimular la uniformidad.
- Eliminar la confusión.
- Reducir la incertidumbre y la duplicidad de funciones.
- Disminuir la carga de supervisión.
- Servir de base para la capacitación del personal.
- Evitar la implantación de procedimientos incorrectos.
- Presentar de manera clara y concisa el trabajo que se está haciendo en cada departamento. (Rodríguez Valencia, 2015)

#### 8.4.2. Tipos de manuales

La descripción o clasificación de los manuales que puede elaborar un gobierno es muy variable. Dependerá del grado de desarrollo administrativo de este y de la existencia y amplitud de los servicios gubernamentales. Podemos, sin embargo, sugerir las siguientes posibilidades de desarrollo:

- **Manuales centrales de aplicación universal o muy general.** En esta categoría podemos incluir los manuales sobre normas de personal aplicable a los empleados o ramas del gobierno cubiertas por la ley o reglamento de servicio; normas y procedimientos generales.
- **Manuales aplicables a un ministerio, departamento o división específico sobre procedimientos internos o técnicos.** En esta categoría incluiríamos los manuales de contabilidad y auditoría, manuales para descripción de normas y procedimientos de una sección particular de archivo.

Estas dos categorías contienen solamente algunos ejemplos de tipos de manuales posibles de elaborar. Lo que distingue a los dos tipos indicados arriba es que los primeros están dirigidos a los empleados. (Araya, 2016)

**Figura 3.** Estructura del manual

Fuente: Vásquez Ana (2010)

### 8.5. Manual de procedimientos

Los manuales de funciones definen las funciones, responsabilidades y decisiones asignadas a las diversas áreas de la empresa. También, formulan las políticas para la toma de decisiones. En la implantación de manuales como los que se comentan no tiene lugar la comparación entre lo real y lo previsto, aunque ello pueda ser realizado por otros mecanismos de control porque (auditoría interna, por ejemplo). Pero, con independencia de esta función de complementariedad, los manuales en sí mismos constituyen un instrumento de control porque inducen al autocontrol: si una persona sabe que sus funciones van a ser revisadas, tratará de ajustarse a las pautas establecidas. La existencia de manuales no debe confundir las prioridades; por el contrario, debe reconocerse que tan importante como controlar las actuaciones es propiciar la acción coordinada.

Por ello, los manuales de procedimientos deben apoyar la iniciativa y la creatividad en el marco de las políticas de la empresa, huyendo de normas rígidas y agobiantes que paralicen el avance de la organización por el freno que representan. (Pérez, 2013, págs. 27-28)

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

### 8.5.1. Clasificación de los manuales

**Tabla 2.** Tipos de Manuales de Control Interno

<b>Tipo</b>	<b>Concepto</b>
Organización	Este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.
Departamental	Dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según al departamento al que se pertenece y el rol que cumple.
Política	Sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.
Calidad	Es entendido como una clase de manual que presenta las políticas de la empresa en cuanto a la calidad del sistema. Puede estar ligado a las actividades en forma sectorial o total de la organización.
Sistema	Debe ser producido en el momento que se va desarrollar el sistema.
Finanzas	Tiene como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenecen a la empresa.
Múltiple	Estos manuales están diseñados para exponer distintas cuestiones, como por ejemplo normas de la empresa.
Puesto	Determinan específicamente cuales son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto preciso.
Procedimientos	Este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.
Bienvenida	Su función es introducir brevemente la historia de la empresa, desde su origen, hasta la actualidad. Incluyen sus objetivos y la visión particular de la empresa.
Técnicas	Estos manuales explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas.

**Fuente:** Enciclopedia de Calificaciones, 2016. Tipos de manuales

Contar con un Manual de Procedimientos genera ventajas a la institución o unidad administrativa para la que se diseña, y en especial para el empleado, ya que accede a la consecución de los objetivos en el tiempo estipulado, utilizando mecanismos para alcanzar a los objetivos institucionales, a continuación mencionaremos las ventajas que ofrece el contar con un manual de este tipo. (Vivanco, 2017)

Contribuyen a la unificación de los criterios en la elaboración de las actividades y uniformidad en el trabajo.

- Estandarizan los métodos de trabajo.
- Ayudan al desarrollo de las actividades de manera eficiente y permiten conocer la ubicación de los documentos en general.

- La ubicación consiste en identificar dentro del procedimiento el lugar físico en donde se encuentran los documentos que acompañan a las actividades.
  - La información que maneja es formal; es decir, información autorizada.
  - Delimitan las funciones y responsabilidades del personal.
  - Son documentos de consulta permanente que sirven de apoyo para la mejora continua de las actividades.
  - Establecen los controles administrativos.
  - Facilitan la toma de decisiones.
  - Evitan consultas continuas a las áreas normativas y eluden la implantación de procedimientos incorrectos.
  - Eliminan confusiones, incertidumbre y duplicidad de funciones.
  - Sirven de base para el adiestramiento y la capacitación al personal de nuevo ingreso.
- (Vivanco, 2017, págs. 249-250).

## 8.6. MARCO CONCEPTUAL

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

**Administración:** Todo comportamiento humano orientado hacia la organización y coordinación de actividades de trabajo, con arreglo a fines por los cuales se ha procurado el bienestar y el progreso de las sociedades. (Castrillón Ortega, 2014)

**Control.-** Permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional. (Vega de la Cruz, 2016)

**Control interno.-** Consiste en todas las medidas tomadas por la empresa con el objeto de salvaguardar sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia. (Manco, 2014)

**Confiabilidad.-** La información financiera posee esta cualidad cuando su contenido es congruente con las transacciones, transformaciones internas y eventos sucedidos y el usuario general la utiliza para tomar decisiones basándose en ella. (Cepeda G. , 2015)

**Eficacia.-** Es el cumplimiento de los objetivos, fijados, su justificación reside en el propio fin que persigue la administración que son los intereses generales. (Bahillos Marcos & Pérez Bravo, 2017)

**El informe.-** Al finalizar el examen de la organización, después de seguir el proceso correspondiente, seleccionar los enfoques de análisis organizacional y cuantitativo, y formular el diagnóstico administrativo, es necesario preparar un informe. (Franklin, 2013)

**Evaluación del control interno.-** ayuda a identificar a los posibles responsables de las operaciones fraudulentas, los presuntos involucrados que pueden ser de la misma organización o con terceros relacionados. (Marquez, 2018)

**Las políticas.-** Son los conceptos que guían y orientan el pensamiento y acción de los ejecutivos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. (Luna González, 2014)

**Manual.-** Un manual es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia. Así, los manuales nos permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia. (Manual, 2016)

**Manual de políticas y procedimientos.-** Es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. (Grupo Albe Consultoria, 2017)

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

**Procedimiento.-** Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en la que se detalla de manera exacta en que deben de realizarse ciertas actividades (Estupiñan, 2016)

**Riesgo de control.-** El Riesgo de que el control interno del cliente no haya evitado o detectado un error material en forma oportuna, se conoce como Riesgo de Control. (Ray, 2013)

## **9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS**

¿Cuáles son los puntos críticos del control interno que ayudarán a la determinación de los mecanismos necesarios que permitan la identificación, evaluación, teniendo respuesta a los riesgos en el desarrollo de las actividades?

¿Qué efecto provoca la ausencia del control interno en la empresa, en su funcionamiento y en el logro de sus objetivos?

¿Qué políticas y procedimientos se debe elaborar para mejorar el control interno de la empresa?

## **10. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

Para la realización de este proyecto se utilizaron tipos, métodos y técnicas los cuales permitieron obtener la información de manera correcta para el desarrollo del mismo; los cuales se detallan a continuación:

### **10.1. Tipos de investigación**

Existen varios tipos de investigación los mismos que se detallan a continuación:

#### **10.1.1. Investigación descriptiva**

Exhibe el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación de espacio y de tiempo dado. Aquí se observa y se registra, o se pregunta y se registra. Describe el fenómeno sin introducir modificaciones. (Rojas Cairampoma, 2015)

Este tipo de investigación permitió detallar y especificar las irregularidades que surgen en la empresa Provelectric, realizando un análisis a la situación de la misma, por el motivo de que no cuentan con un control interno, lo cual está perjudicando en la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos trazados.

### **10.1.2. Investigación de campo**

En estas investigaciones, el trabajo se efectúa directamente en el campo (80 a 90 por ciento) y solo se utiliza un estudio de carácter documental para avalar o complementar los resultados (20 a 10 por ciento). (Muñoz, 2015)

Para la obtención y recopilación de la información verdadera y exacta se visitó la empresa y de esta manera se conoció cuál es el principal problema que presenta y las consecuencias que ocasiona dicho problema en caso de no ser solucionado, es decir, que se realizó una observación al lugar.

### **10.1.3. Investigación bibliográfica**

La investigación bibliográfica es un proceso sistemático y secuencial de recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis de contenido del material empírico impreso y gráfico, físico y/o virtual que servirá de fuente teórica, conceptual y/o metodológica para una investigación científica determinada. (Rodríguez, 2016)

Se utilizó este tipo de investigación para obtener conocimiento exacto de los procedimientos que se realizó al momento de diseñar un control interno en la empresa y que proporcione resultados satisfactorios para la misma y beneficie de mejor manera.

## **10.2. Métodos de investigación**

### **10.2.1. Método deductivo**

Para los proponentes de este esquema la ciencia se inicia con observaciones individuales, a partir de las cuales se plantean generalizaciones cuyo contenido rebasa el de los hechos inicialmente observados. El método inductivo-deductivo acepta la existencia de una realidad externa y postula la capacidad del hombre para percibirla a través de sus sentidos y entenderla por medio de su inteligencia. (Muñoz, 2015)

Mediante la utilización de este método se logró conocer en detalle todos los aspectos de la empresa; partiendo de lo general a lo específico lo cual con la información obtenida se llegó a conocer el problema principal que enfrenta actualmente la empresa Provelectric del cantón La Maná.

### **10.2.2. Método sintético – analítico**

Este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. (Rodríguez Jiménez, 2017, pág. 8)

Con este método se pudo realizar un análisis profundo de toda la información que se recopiló en el transcurso de la investigación de los problemas que posee la empresa, en el cual se conoció los diferentes aspectos que se consideraron para el desarrollo del presente proyecto.

### **10.2.3. Método cualitativo**

Según Ruiz (2012), define que “La investigación cualitativa se encuentra en una posición sorprendente e imprevista, se están encontrando entre los investigadores contemporáneos es más una conquista oportuna que un descubrimiento inesperado”.

Este método permitió obtener toda la información basada en la observación que se realizó a la empresa la cual se necesitó para la realización del presente proyecto partiendo de las cualidades más mínimas a las más concretas.

## **10.3. Técnicas de la investigación**

### **10.3.1. Entrevista**

La entrevista, una de las herramientas para la recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador. (Troncoso Pantoja, 2016)

Dicha entrevista se realizó al propietario de la empresa Provelectric y a los trabajadores de la misma de la cual se obtuvo y conoció de manera profunda toda la información necesaria para la realización del proyecto, así como también para conocer los problemas que enfrenta la empresa por no tener un sistema de control interno bien estructurado..

## 10.4. Población y muestra

En este proyecto se efectuó un análisis a la Empresa “Provelectric”, ubicada en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi; para lo cual se utilizó técnicas para recolectar información y conocer la situación que atraviesa la empresa para estudiarla y dar solución.

### 10.4.1. Población

La población representa a la cantidad de personas que integran una empresa, entre los cuales están integrados el gerente, personal operativo, entre otros.

#### Población de la empresa Provelectric

**Tabla 3.** Población de la empresa Provelectric

Población	Nº
Gerente	1
Empleados	3
<b>Total de población</b>	<b>4</b>

Fuente: Empresa Provelectric

Elaborado por: las autoras

### 10.4.2. Muestra

Herramienta fundamental que permite conocer el comportamiento de una población infinita a partir de un subconjunto obteniendo mayor precisión en los resultados. (Carrillo Flores, 2015)

Para la realización del presente proyecto fue necesario obtener toda la información directamente del propietario, y del personal que labora en la misma. Esta investigación no aplicó muestra debido a que la población que se estudia no es numerosa, en donde se consideró la entrevista aplicada al propietario y personal operativo de la empresa.

## 11. INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN A UTILIZAR

- **Análisis e interpretación de resultados**

### 11.1. Análisis de la entrevista dirigida al gerente de la empresa Provelectric

**Entrevistado:** Sr. Marco Antonio Llumiluiza

#### 1. ¿Cuenta actualmente la empresa Provelectric con un sistema de control interno?

La empresa Provelectric si cuenta con un sistema de control interno, el problema es que dicho sistema no está bien estructurado.

#### 2. ¿En años anteriores se ha diseñado un sistema de control interno para la empresa?

Si se ha diseñado un sistema de control interno, pero no se ha podido tener una exactitud en su operatividad.

#### 3. ¿Cree usted que mejoraría la situación actual de la empresa mediante un sistema de control interno?

Si, un sistema de control interno permitirá a la empresa Provelectric al logro de las metas trazadas ya sean a corto, mediano o largo plazo.

#### 4. ¿Planifica usted las actividades diarias para sus empleados antes de que se realicen?

Si se planifica las actividades antes de que sean realizadas por el personal, para de esta manera se las realicen de la mejor manera.

#### 5. ¿Los empleados que laboran en la empresa deberían ser capacitados de acuerdo a su actividad?

Si los empleados deberían ser capacitados, por lo cual adquirirían nuevos conocimientos al momento de realizar sus actividades.

#### 6. ¿La empresa Provelectric tiene definido las metas y objetivos que desea cumplir?

Si, se tienen definidas las metas y objetivos que se aspira cumplir en un tiempo determinado.

#### 7. ¿Tiene conocimiento usted al momento de contratar al personal sobre la experiencia que poseen?

Si se conoce la experiencia que posee un trabajador al momento de contratarlo.

**8. ¿Existe un manual de procedimientos en la empresa que permitan corregir las falencias que se puedan encontrar?**

No existe ningún manual de procedimientos dentro de la empresa.

**9. ¿Está de acuerdo usted que se diseñe un sistema de control interno en la empresa que se adapte a las necesidades que presentan y que brinde un control adecuado dentro de la administración?**

Si estoy de acuerdo que se diseñe un sistema de control interno que esté acorde a las necesidades que requiere la empresa, permitiendo a la misma salvaguardar recursos y cumplir a cabalidad con lo propuesto.

### **Análisis e Interpretación**

De acuerdo a la entrevista realizada al propietario de la empresa Provelectric se pudo conocer que no posee un sistema de control interno bien estructurado, el cual atrae a un problema grave para el cumplimiento de las actividades del personal, mismo que el gerente al asignar las funciones a cada uno de ellos lo realiza de forma verbal teniendo como resultado que no entiendan bien y no puedan desempeñar bien su trabajo; también se conoció que los trabajadores no han recibido capacitaciones en la empresa, por ello no existe motivación ni entusiasmo en las actividades que realizan, el gerente manifestó que si tiene conocimiento de las experiencias que poseen las personas que van a laborar en la misma; manifestó también que si existiese un sistema de control interno bien estructurado en la empresa permitirá cumplir con los objetivos y metas trazadas a corto, mediano y largo plazo, y que las actividades desempeñadas por los trabajadores sean realizadas de la mejor manera llevando así un control adecuado.

## **11.2. Análisis de la entrevista efectuada a los trabajadores de la empresa Provelectric**

### **1. ¿Cree usted necesario el diseño de un manual de control interno para la empresa Provelectric?**

Si creo necesario que exista en la empresa un manual de sistema de control interno que este bien estructurado, el cual permitirá tener un control adecuado de las actividades que efectuamos y así conseguir los objetivos de la empresa que tiene trazado.

### **2. ¿Ha encontrado inconvenientes en la empresa en la que labora por la ausencia de un sistema de control interno bien estructurado?**

Son varios los inconvenientes que presenta la empresa a consecuencia de la ausencia de un sistema de control bien estructurado ya que no le permite a la empresa cumplir a cabalidad las metas y objetivos.

### **3. ¿Al momento que usted ingresa a laborar en la empresa, cree que sería necesario realizar una capacitación al personal?**

Si es necesario que realicen una capacitación, por el motivo que no tenemos conocimiento de cómo se labora en la empresa ni cuáles serían las reglas que debemos cumplir en la misma.

### **4. ¿Tiene conocimiento sobre la misión, visión, objetivos y metas que tiene trazados la empresa?**

Si tenemos conocimiento sobre esos temas.

### **5. ¿Existe un manual de actividades de acuerdo al trabajo que desempeñan diariamente en la empresa?**

No contamos con un manual de actividades que nos permita desenvolvemos en las actividades diarias.

### **6. ¿Conoce usted alguna política de control interno que se encuentre establecida en el proceso de realización del trabajo?**

No tenemos conocimiento de ninguna política que esté implantada en la empresa.

### **7. ¿Usted como trabajador de la empresa recibe un seguimiento de las actividades que desempeña en la misma?**

No nos realizan ningún seguimiento de las actividades que desarrollamos en la empresa.

## 8. ¿Cree usted que sería importante que evalúen el desempeño del personal en la empresa por parte del gerente?

Si se considera importante que se realice una evaluación al personal, para que nosotros como trabajadores tengamos un buen desempeño en el ámbito laboral.

### Análisis e Interpretación

Mediante la entrevista realizada a los trabajadores de la empresa Provelectric del cantón La Maná se conoció la necesidad que tienen de la existencia de un sistema de manual interno puesto que la inexistencia de este atrae problemas graves para la misma, con un adecuado sistema les va a permitir realizar los trabajos de forma eficiente permitiendo a la empresa a que logre sus objetivos y metas, además manifestaron la importancia de la capacitación del personal el cual permitirá un adecuado desempeño en cada una de las actividades asignadas; y cada una de ellas tenga un seguimiento para el cumplimiento de las mismas.

### 11.3. Matriz FODA

Se ha analizado mediante una matriz FODA las diferentes fortalezas y oportunidades de la empresa Provelectric las cuales serán de gran ayuda en la toma de decisiones; así como también las debilidades y amenazas que puede enfrentar la empresa.

**Tabla 4.** Matriz FODA de la empresa

<b>Factores Internos</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	Variedad de materiales eléctricos e iluminación para satisfacer las necesidades de los clientes.	Su ubicación está en un lugar poco transitible.
	Crear nuevos locales dentro y fuera del cantón para la venta de los materiales.	Falta de campañas publicitarias para dar a conocer a la empresa.
	Buena relación laboral entre el gerente y los trabajadores de la empresa.	Falta de capacitación a los trabajadores en sus actividades diarias
	La empresa cuenta con un establecimiento propio.	Inexistencia de un organigrama en el que se indique las responsabilidades de los trabajadores.
<b>Factores externos</b>	Captar más clientela mediante ofertas y descuentos que se realicen en la empresa.	No dispone de una adecuada estructura en su sistema de control interno
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>Estrategias FO</b>	<b>Estrategia DO</b>
Posibilidad para ampliar la		

línea de materiales a corto y largo plazo.	Contar con productos de calidad.	Diseñar un manual de funciones, políticas y procedimientos para la empresa.
Crecimiento de la población del cantón hace que exista más demanda de los materiales eléctricos e iluminación que ofrece.	Realizar promociones y descuentos a todos los clientes en fechas especiales.	Buscar un lugar apropiado para el buen funcionamiento de la empresa.
Existencia de más empresas proveedoras que ofrezcan productos de mejor calidad y a un precio adecuado.	Crear más establecimientos de materiales de iluminación en diferentes provincias.	Realizar anuncios publicitarios para dar a conocer sus productos y captar más clientes.
Desarrollo e innovación de la empresa.		
Aceptación de los productos ofrecidos.		
<b>AMENAZAS</b>	<b>Estrategia FA</b>	<b>Estrategia DA</b>
Aparición de nuevas empresas que ofrezcan productos similares	Satisfacer a los clientes ofreciendo productos de mejor calidad.	Ampliar la infraestructura aumentando los productos con mayor demanda.
La infraestructura de la empresa es pequeña.	Obtener un establecimiento con correctas instalaciones para brindar un buen servicio a los clientes.	Crear páginas web en las cuales el cliente pueda obtener materiales eléctricos e iluminación.
Escases de los ingresos debido a la ubicación de la empresa.	Mantener precios estables para la salida de la mercadería.	Contratar personal con conocimientos en las diferentes actividades que va a realizar.
Deterioro de la mercadería no vendida.		
Perdida de la clientela por subida de precios de productos.		

**Fuente:** Empresa Provelectric

**Elaborado por:** las autoras

#### 11.4. Comprobación de las preguntas científicas

**¿Cuáles son los puntos críticos del control interno que ayudarán a la determinación de los mecanismos necesarios que permitan la identificación, evaluación, teniendo respuesta a los riesgos en el desarrollo de las actividades?**

Se realizó un análisis a la situación actual en la que se encontraba la empresa Provelectric, mediante el cual se pudo conocer que los trabajadores no reciben ningún tipo de capacitaciones y las actividades que desempeñan no son planificadas; al contar la empresa con un adecuado sistema de control interno las metas y objetivos trazados a corto, mediano y largo plazo son cumplidos apropiadamente, identificando los problemas y dando solución a cada uno de ellos.

**¿Qué efecto provoca la ausencia del control interno en la empresa, en su funcionamiento y en el logro de sus objetivos?**

Mediante la entrevista que se realizó al gerente y trabajadores se logró constatar que la ausencia de un sistema de control interno bien estructurado atrae problemas serios tanto administrativos como financieros; mismos que no le permiten a la empresa conservar toda su información de forma clara y ordenada para de esta manera cumplir a cabalidad con sus metas y objetivos, salvaguardando sus recursos y manteniendo sus estados financieros totalmente verificados.

**¿Qué políticas y procedimientos se debe elaborar para mejorar el control interno de la empresa?**

Se elaboraron políticas y procedimientos para cada actividad principal que se desempeñan en la empresa Provelectric, las cuales deben ser cumplidas de forma correcta y eficaz mismas que ayudarán a los trabajadores a tener un mejor desenvolvimiento en las actividades diarias, estableciendo sus funciones y responsabilidades.

**EMPRESA PROVELECTRIC**  
**CÉDULA NARRATIVA**

Con la aplicación de las entrevistas tanto al gerente como a los trabajadores de la empresa se conoció que al momento de realizar su trabajo no reciben capacitaciones ni un seguimiento a las actividades, mismos que carecen de conocimiento de las funciones que deben desempeñar; constatando además la falta de una estructura organizacional y funcional en el cual esté representado el nivel de autoridad de los integrantes de la empresa; así como también se conoció que la empresa Provelectric no posee un sistema de control interno estructurado que esté representado mediante un manual que contenga funciones, políticas y procedimientos el cual le permita a la empresa salvaguardar los recursos, maximizar ganancias, llevando un control adecuado de las actividades de los empleados para de esta manera cumplir con los objetivos y metas planteados sean estos a corto, mediano y largo plazo aprovechando los recursos existentes y utilizando las capacidades físicas e intelectuales de quienes constituyen la empresa Provelectric.

<b>Elaborado por:</b> Karen Guerra; Maryuri Quintanilla	<b>Fecha de elaboración:</b> 05/02/2020
<b>Revisado por:</b> Ing. Gabriel Viteri	<b>Fecha de revisión:</b> 10/02/2020

### 11.5. Cuestionario de control interno

Tabla 5. Cuestionario a la empresa Provelectric

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO APLICADO A LA EMPRESA PROVELECTRIC</b>						
<b>Área:</b>	Empresa Provelectric					
<b>Cargo:</b>	Gerente general					
<b>Evaluable:</b>	Sr. Marco Antonio LLumiluiza Chicaiza					
<b>Evaluable:</b>	Karen Guerra, Maryuri Quintanilla					
<b>Fecha:</b>	12/12/2019					
El objetivo de la aplicación del cuestionario es con fin de obtener información sobre la empresa						
N°	Pregunta	Respuesta		Puntaje Obtenido	Puntaje Optimo	Observación
		Si	No			
1	¿Los empleados responden adecuadamente a la integridad y a los valores éticos de la empresa?	x		4	4	
2	¿Las personas para ser contratadas en la empresa reúnen el perfil adecuado para el puesto?	x		4	4	
3	¿Reciben los trabajadores capacitaciones de acuerdo a la actividad que desempeñan?		x	0	4	Los trabajadores no reciben capacitaciones
4	¿El gerente de la empresa comunica a los trabajadores sobre la misión, visión, metas y objetivos?	x		4	4	
5	¿La empresa cuenta con organigrama bien estructurado?		x	0	4	No cuenta con organigrama estructurado
<b>Evaluación de Riesgos</b>						
1	¿La empresa ha identificado los riesgos a los cuales está expuesta?	x		4	4	
2	¿La empresa posee políticas para la debilitar los riesgos?		x	0	4	La empresa no cuenta con ninguna política
3	¿Se realiza seguimiento a los riesgos que se encuentren en la empresa?	x		4	4	
4	¿En la empresa se ha tomado en cuenta el nivel de riesgo al que pueda enfrentarse?	x		4	4	
5	¿La empresa dispone de una póliza de seguros en caso de siniestros?	x		4	4	
<b>Actividades de control</b>						
1	¿Se realiza un control de entrada y salida de los trabajadores de la empresa?	x		4	4	
2	¿Al momento de contratar a una persona se realiza una selección	x		4	4	

	de acuerdo al perfil profesional?					
3	¿Se lleva un control adecuado de los materiales que posee la empresa?	x		4	4	
4	¿Se realizan informes al momento de realizar de seguimiento a los trabajadores?		x	0	4	No se elabora porque no se hace seguimiento
5	¿La empresa cuenta con medidas de vigilancia?	x		4	4	
<b>información y comunicación</b>						
1	¿La información general de la empresa se da a conocer a todos los empleados de la empresa?	x		4	4	
2	¿Se informa al personal nuevo de la empresa sobre los roles y funciones que deben cumplir?	x		4	4	
3	¿Los trabajadores de la empresa conocen los objetivos de su actividad?	x		4	4	Si conocen pero no poseen conocimientos adecuados
4	¿Cree usted que el sistema de control interno que posee la empresa se encuentra bien estructurado?		x	0	4	No cuenta con un sistema bien estructurado
5	¿Se hacen reuniones con los trabajadores para dar a conocer sobre los cambios que se vaya a realizar en la empresa?	x		4	4	
<b>Supervisión y monitoreo</b>						
1	¿El gerente realiza seguimiento de las actividades que desempeñan los trabajadores?		x	0	4	No se hace seguimiento a las actividades
2	¿Se solucionan los reclamos que presentan los clientes sobre la mercadería que adquirieron?	x		4	4	
3	¿Se realiza una supervisión a la mercadería que recibe en la empresa?	x		4	4	
4	¿En la empresa existe una persona responsable que supervise las adquisiciones de mercadería?	x		4	4	
5	¿La empresa lleva un registro diario de la existencia de mercadería en bodega?	x		4	4	
<b>TOTAL</b>				<b>76</b>	<b>100</b>	

Fuente: Empresa Provelectric

Elaborado por: las autoras

### Determinación del riesgo de la empresa Provelectric

**Calificación total= CT**

**Ponderación total= PT**

**Nivel de confianza= CT/PT\*100**

**Nivel de riesgo= R=100% - NC%**

**NC= CT/PT\*100**

**R= 100% - 76%**

**NC= 76/100\*100**

**R= 24%**

**NC= 0,76\*100**

**NC= 76%**

**Tabla 6.** Determinación del riesgo de la empresa

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100 - NC)</b>		

**Fuente:** Empresa Provelectric

**Elaborado por:** las autoras

### Comentario

De acuerdo a los porcentajes obtenidos mediante la evaluación se adquirió un nivel de confianza alto con un porcentaje del 76% y un 24% el nivel de riesgo calificado como bajo.

Tabla 7. Cuestionario al área contable

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO APLICADO A LA EMPRESA PROVELECTRIC</b>						
<b>Área:</b>	Contable					
<b>Cargo:</b>	Contadora					
<b>Evaluado:</b>	Fernanda Isabel Hidalgo					
<b>Evaluadoras:</b>	Karen Guerra, Maryuri Quintanilla					
<b>Fecha:</b>	19/12/2019					
El objetivo de la aplicación del cuestionario es con fin de obtener información sobre esta área						
Nº	Pregunta	Respuesta		Puntaje Obtenido	Puntaje Optimo	Observación
		Si	No			
1	¿Lleva libros de contabilidad totalmente autorizados?	x		10	10	
2	¿Llevan de forma regular los registros de contabilidad con sus respectivos respaldos?	x		10	10	
3	¿Se registra y controla los estados financieros?	x		10	10	
4	¿Controlan la disponibilidad de las cuentas bancarias, cheques y de inversiones?	x		10	10	
5	¿Los comprobantes y estados financieros son revisados y aprobados por gerencia?	x		10	10	
6	¿Se presenta al gerente los estados financieros reales?	x		10	10	
7	¿Se realizan declaraciones al SRI en la fecha establecida?	x		10	10	
8	¿Cuenta el área con un manual de políticas y procedimientos a los cuales deben acatarse?		x	0	10	No, porque la empresa no cuenta con un manual.
9	¿Se registran las facturas debidamente al sistema?	x		10	10	
10	¿Se lleva la documentación en el área contable de manera ordenada?	x		10	10	
<b>TOTAL</b>				<b>90</b>	<b>100</b>	

Fuente: Empresa Provelectric

Elaborado por: las autoras

### Determinación del riesgo del área contable

**Calificación total= CT**

**Ponderación total= PT**

**Nivel de confianza= CT/PT\*100**

**Nivel de riesgo= R=100% - NC%**

NC= CT/PT\*100

R= 100% - 90%

NC= 90/100\*100

R= 10%

NC= 0,90\*100

NC= 90%

**Tabla 8.** Determinación del riesgo del área contable

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100 - NC)		

**Fuente:** Empresa Provelectric

**Elaborado por:** las autoras

### Comentario

Mediante la aplicación del cuestionario al área contable de la empresa se constató que posee un nivel de riesgo bajo demostrando un 10% y un nivel de confianza alto con un porcentaje del 90%.

Tabla 9. Cuestionario al área de caja

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO APLICADO A LA EMPRESA PROVELECTRIC</b>						
<b>Área:</b>	De caja					
<b>Cargo:</b>	Cajera					
<b>Evaluado:</b>	Fernanda Isabel Hidalgo					
<b>Evaluadoras:</b>	Karen Guerra, Maryuri Quintanilla					
<b>Fecha:</b>	19/12/2019					
El objetivo de la aplicación del cuestionario es con fin de obtener información sobre la empresa						
Nº	Pregunta	Respuesta		Puntaje Obtenido	Puntaje Optimo	Observación
		Si	No			
1	¿Los fondos de caja son depositados diariamente?	x		10	10	
2	¿Se realizan sorpresivamente los arqueos de caja?	x		10	10	
3	¿Se realizan cierre de caja al terminar el día laboral?	x		10	10	
4	¿Existe un manual que contenga políticas y procedimientos en esta área?		x	0	10	No existe ningún manual.
5	¿La empresa cuenta con fondo de caja chica?	x		10	10	
6	¿Todas las facturas se encuentran prenumeradas y autorizadas por el SRI?	x		10	10	
7	¿Gerencia realiza un control de la salida de dinero del área?	x		10	10	
8	¿Cuándo se reciben cheques se lo hace a nombre de la empresa?	x		10	10	
9	¿Se archivan en un lugar seguro todos los documentos como recibos, facturas, notas de venta?	x		10	10	
10	¿Se mantiene un registro de las facturas anuladas?	x		10	10	
<b>TOTAL</b>				<b>90</b>	<b>100</b>	

Fuente: Empresa Provelectric

Elaborado por: las autoras

### Determinación del riesgo del área de caja

**Calificación total= CT**

**Ponderación total= PT**

**Nivel de confianza=  $CT/PT*100$**

**Nivel de riesgo=  $R=100\% - NC\%$**

**NC=  $CT/PT*100$**

**R=  $100\% - 90\%$**

**NC=  $90/100*100$**

**R=  $10\%$**

**NC=  $0,90*100$**

**NC=  $90\%$**

**Tabla 10.** Determinación del riesgo del área de caja

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100 - NC)		

**Fuente:** Empresa Provelectric

**Elaborado por:** las autoras

### Comentario

Después de haber aplicado la evaluación al área de caja se obtuvo un porcentaje del 90% de confianza representando un nivel alto y un 10% de riesgo considerado como bajo.

Tabla 11. Cuestionario al área de ventas

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO APLICADO A LA EMPRESA PROVELECTRIC</b>						
<b>Área:</b>	Ventas					
<b>Cargo:</b>	Vendedor					
<b>Evaluado:</b>	Victor Moreira Marín					
<b>Evaluadoras:</b>	Karen Guerra, Maryuri Quintanilla					
<b>Fecha:</b>	26/12/2019					
El objetivo de la aplicación del cuestionario es con fin de obtener información sobre la empresa						
Nº	Pregunta	Respuesta		Puntaje Obtenido	Puntaje Optimo	Observación
		Si	No			
1	¿Existe un sistema informático en el área para controlar las ventas realizadas?	x		10	10	
2	¿El personal de ventas está capacitado para desempeñar adecuadamente su trabajo?		x	0	10	No reciben ninguna capacitación.
3	¿Cuenta con un manual de funciones para el personal del área de ventas?		x	0	10	No cuenta con ningún manual.
4	¿El área de ventas emite reportes al gerente para que estos sean supervisados?	x		10	10	
5	¿Se registra y se factura las ventas conforme se realiza la salida de mercadería?	x		10	10	
6	¿Se cuenta establecido la línea de autoridad dentro del área?		x	0	10	No, porque carece de organigrama bien estructurado.
7	¿Se realiza proyecciones de ventas en la empresa?	x		10	10	
8	¿Desempeñan el trabajo en el área de acuerdo a su perfil profesional?		x	10	10	No se realiza el trabajo de acuerdo al perfil.
9	¿En la empresa se utiliza órdenes de pedidos al momento de realizar las ventas?	x		10	10	
10	¿Se encuentran segregadas las funciones del personal dentro del área?		x	0	10	No se existe segregación de funciones
<b>TOTAL</b>				<b>50</b>	<b>100</b>	

Fuente: Empresa Provelectric

Elaborado por: las autoras

## Determinación del riesgo del área de ventas

**Calificación total= CT**

**Ponderación total= PT**

**Nivel de confianza=  $CT/PT*100$**

**Nivel de riesgo=  $R=100\% - NC\%$**

**NC=  $CT/PT*100$**

**R=  $100\% - 50\%$**

**NC=  $50/100*100$**

**R=  $50\%$**

**NC=  $0,50*100$**

**NC=  $50\%$**

**Tabla 12.** Determinación del riesgo del área de ventas

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100 - NC)		

**Fuente:** Empresa Provelectric

**Elaborado por:** las autoras

### Comentario

A través del cuestionario aplicado al área de ventas se conoció que posee un nivel de confianza del 50% considerado bajo y un nivel de riesgo con el 50% correspondiente a alto, puesto a la ausencia de un manual con políticas y procedimientos, falta de un organigrama en el cual se represente el nivel de autoridad que represente a cada uno del personal de la empresa, y por ultimo las funciones desempeñadas por el personal no se encuentran establecidas adecuadamente mismos que no realizan su trabajo de acuerdo a su perfil profesional.

Tabla 13. Cuestionario al área de bodega

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO APLICADO A LA EMPRESA PROVELECTRIC</b>						
<b>Área:</b>	Bodega					
<b>Cargo:</b>	Bodeguero					
<b>Evaluado:</b>	Adrián Antonio Arteaga					
<b>Evaluadoras:</b>	Karen Guerra, Maryuri Quintanilla					
<b>Fecha:</b>	26/12/2019					
El objetivo de la aplicación del cuestionario es con fin de obtener información sobre la empresa						
Nº	Pregunta	Respuesta		Puntaje Obtenido	Puntaje Optimo	Observación
		Si	No			
1	¿Se registra mediante un kardex la entrada y salida de la mercadería?	x		10	10	
2	¿Se lleva un control de la mercadería recibida de los proveedores?	x		10	10	
3	¿Existe una persona responsable de supervisar que se cumpla con los procesos de bodega?	x		10	10	
4	¿El personal cuenta con suficiente información para cumplir con sus actividades?		x	0	10	No cuenta con capacitaciones al personal
5	¿Se realizan inventarios de la mercadería de bodega?	x		10	10	
6	¿Se realiza un seguimiento de los reclamos de la mercadería en mal estado?	x		10	10	
7	¿Se realiza una evaluación a las actividades desempeñadas en el área de bodega?		x	0	10	No se realizan evaluaciones
8	¿El bodeguero recibe responsabilidades de acuerdo a su perfil profesional?		x	0	10	No realiza su trabajo acorde a su perfil
9	¿Se lleva un registro de los faltantes o sobrantes de mercadería?	x		10	10	
10	¿Existe un sistema automatizado para el control de inventarios?	x		10	10	
<b>TOTAL</b>				<b>70</b>	<b>100</b>	

Fuente: Empresa Provelectric

Elaborado por: las autoras

### Determinación del riesgo del área de bodega

**Calificación total= CT**

**Ponderación total= PT**

**Nivel de confianza= CT/PT\*100**

**Nivel de riesgo= R=100% - NC%**

NC= CT/PT\*100

R= 100% - 70%

NC= 60/100\*100

R= 30%

NC= 0,70\*100

NC= 70%

**Tabla 14.** Determinación del riesgo del área de bodega

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100 - NC)		

**Fuente:** Empresa Provelectric

**Elaborado por:** las autoras

### Comentario

Por medio de la evaluación al área de bodega se obtuvo un nivel de confianza del 70% considerado moderado y un riesgo del 30% correspondiente a medio; lo cual los problemas que se conocieron fueron sobre la ausencia de capacitaciones y evaluaciones al desempeño del personal, ya que no cuentan con un perfil de acuerdo a sus responsabilidades.

## **11.6. Informe de la evaluación del cuestionario de control interno a la empresa**

La Maná, 02 de enero del 2020

Sr. Marco Antonio Llumiluiza Chicaiza

**GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA PROVELECTRIC**

Presente:

De nuestras consideraciones.-

Para la recolección de información se tuvo la necesidad de realizar y aplicar un cuestionario de control interno, mismo que fue de gran ayuda para la elaboración de nuestra propuesta la cual fue establecida realizarla en su honorable empresa, basada en contar con un manual tanto de funciones como de políticas y procedimientos; por tal razón permitió detectar si la propuesta es totalmente viable. Por lo tanto el presente informe contiene recomendaciones para mejorar la situación de la empresa.

### **ÁREA CONTABLE**

En el área contable en la empresa es muy valiosa porque permite cuantificar la situación del negocio estableciendo estrategias para la toma de decisiones, teniendo un control de los ingresos y egresos y la situación financiera de la empresa; por ello se detectó:

- La ausencia de un manual de funciones que deben desempeñar el personal del área.

### **Recomendaciones:**

#### **Al gerente propietario**

Implementar un manual de funciones en el área contable con el objetivo de que el personal realice sus actividades acorde a su perfil profesional, permitiendo de esta manera que su desempeño sea el adecuado y correcto.

#### **A la contadora**

Acatarse al manual de funciones que el gerente decida implementar en el área con el fin de que desarrollen su trabajo de forma correcta.

## **ÁREA DE CAJA**

El área de caja es fundamental, puesto a que mediante esta se lleva un control de la cantidad de dinero que ingresa y sale de la empresa; por tal razón se conoció que el problema que posee esta área es:

- La ausencia de un manual que contenga políticas y procedimientos los cuales deben ser acatados y cumplidos a cabalidad.

### **Recomendaciones:**

#### **Al gerente propietario**

Definir por escrito políticas las cuales sean cumplidas en el desarrollo de las actividades del personal del área de caja, y procedimientos con el fin de que el trabajo desempeñado permita el cumplimiento de los objetivos institucionales.

#### **A la cajera**

Cumplir con todas las directrices que haya establecido el gerente en el área de caja con el propósito de que el trabajo realizado esté encaminado al logro de metas de la empresa.

## **ÁREA DE VENTAS**

Es de gran importancia ya que es la encargada de fijar estrategias y objetivos con el propósito de emplear técnicas para aumentar los ingresos económicos en beneficio de la empresa, y para lo cual se detectó problemas como:

- El personal no reciben capacitación para la realización de su trabajo.
- Inexistencia de un manual de funciones.
- Inadecuado organigrama estructural.
- No realizan su trabajo acorde a su perfil profesional.
- No existe segregación de funciones.

## **Recomendaciones:**

### **Al gerente propietario**

Inscribir al personal en seminarios en tomas relacionados a las actividades que desarrollan en la empresa con el objetivo de que adquieran conocimientos importantes para el buen desempeño en las actividades.

Implantar un manual de funciones con el fin de que el personal realice sus actividades acorde a su profesión, mejorando su desempeño en cada tarea encomendada; y que permita al personal a que su trabajo lo hagan personas idóneas que tengan conocimiento de lo que van a realizar.

Diseñar un organigrama estructural para la empresa en el cual vaya determinado desde la más alta autoridad hasta el jefe del personal, con el fin de conocer su nivel jerárquico en la empresa.

### **Al vendedor**

Obedecer las disposiciones que dictamine el gerente propietario de la empresa en base a lo establecido en el manual de funciones.

## **ÁREA DE BODEGA**

Es la encargada de llevar un control de la mercadería disponible en el área, a fin de que todo lo existente se venda; por tal razón se conoció problemas como:

- No poseen conocimiento suficiente para el desarrollo de sus actividades.
- No se realiza evaluaciones al personal sobre el trabajo desempeñado.
- No realizan su trabajo acorde a su perfil profesional.

## **Recomendaciones**

### **Al gerente propietario**

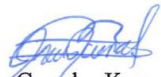
Registrar al personal a cursos relacionados a las actividades desempeñadas en el área con el objetivo de que adquieran conocimientos sobre las funciones que deben realizar.

Evaluar al personal de área de bodega con el fin conocer el nivel de conocimiento que poseen al momento de desempeñar su trabajo.

Designar al personal actividades que estén acorde a su perfil profesional para el buen desempeño del mismo.

### **Al bodeguero**

Cumplir con todo lo dispuesto por el gerente de la empresa, asistiendo a capacitaciones y sometándose a evaluaciones que se realicen.



Guerra Corrales Karen Yesenia

**AUDITORA JUNIOR**



Quintanilla Vega Maryuri Grimaneza

**AUDITORA JUNIOR**

## **12. PROPUESTA**

### **12.1. Descripción de la propuesta**

El presente proyecto de investigación tiene como propósito presentar un diseño de un sistema de control interno en la empresa Provelectric, el estudio realizado a la empresa muestra la necesidad de un sistema de control a través de un manual de funciones que redacte responsabilidades generales, específicas de los trabajadores, normar las funciones que garanticen la eficacia tanto de los objetivos como de las metas según las estrategias de la empresa con relación al manual de procedimientos en el que consten políticas y reglamentos.

Por ello se determina un organigrama estructural para el buen desarrollo de la empresa, además se especifica un manual de funciones que contenga el perfil y actividades que deberán cumplir cada trabajador dentro de la empresa.

La propuesta de desarrollar un manual de control interno para la empresa en el cual conste de flujogramas correspondientes a las actividades que con mayor frecuencia se realizan dentro de la misma, esto permitirá determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos a utilizarse.

### **12.2. Objetivos de la propuesta**

#### **12.2.1. General**

- Diseñar un sistema de control interno para la empresa Provelectric por medio de políticas y procedimientos que permitan alcanzar altos niveles de efectividad y eficacia cumpliendo con las metas y objetivos propuestos.

#### **12.2.2. Específicos**

- Desarrollar una estructura organizacional que determine la autoridad y responsabilidad para mantener los controles de la organización y así logre los objetivos institucionales.
- Definir las funciones de cada uno de los trabajadores de la empresa en sus puestos de trabajo, con la finalidad de contribuir al desarrollo de las tareas de forma eficiente y organizada.
- Crear un manual de control interno que contenga políticas, normas y procedimientos que deben cumplir cada uno de los miembros de la empresa.

### **12.3. Justificación**

Al realizar esta investigación se comprobó que existen algunas deficiencias en el manejo de operaciones dentro de la empresa Provelectric, el cual impide el pronto desarrollo y cumplimiento de los objetivos, entre las dificultades que se ven reflejadas está la inexistencia de un manual de funciones definido para cada puesto de trabajo, así como la falta de organización de los adecuados procesos a seguir para el desarrollo de las actividades, lo que implica una mala organización de funciones obteniendo un rendimiento lento en sus tareas y la falta de políticas apropiadas a la realidad de la empresa genera desorganización en los trabajadores que laboran en dicha empresa.

Los beneficios que sobrelleva esta propuesta están enfocados a mantener la eficiencia y eficacia en el proceso de actividades de la empresa en relación con sus objetivos, misión y visión, por lo cual el sistema de control interno permitirá tener el control de las operaciones y procesos correctivos necesarios en caso de requerirlo, así como mantener información efectiva con el objetivo de conocer la situación real en la que se encuentra la empresa y evaluar el desempeño de sus metas.

En la actualidad es necesario que las empresas mantengan un manual de control interno adecuado que le permita salvaguardar los recursos que posee, analizar y evaluar el desempeño de cada uno de los trabajadores, ayudar a la gerencia a tomar decisiones correctas para el buen manejo y funcionamiento de la empresa.

**MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA PROVELECTRIC****12.4. Portada**

Carrera de  
Contabilidad y Auditoría  
La Maná



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA  
EMPRESA PROVELECTRIC DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE  
COTOPAXI**

Autoras:

Guerra Corrales Karen Yesenia  
Quintanilla Vega Maryuri Grimaneza

**2019**

### **12.4.1. Introducción**

El presente manual de funciones para la empresa Provelectric del cantón La Maná, le permitirá a la misma contar con una adecuada estructura organizacional, en la cual se especificarán las actividades que desarrollan los trabajadores de manera interna con el propósito de que se cumplan a cabalidad con las metas, objetivos, misión y visión que tiene planteado la empresa.

Este manual ayudará a mejorar los procesos administrativos como financieros de la empresa Provelectric alcanzando una mejor efectividad, eficacia y eficiencia en la realización de cada una de las actividades que se desempeñan en la misma. Además este manual favorecerá en el sector comercial a mantener una adecuada comunicación entre el gerente y los trabajadores, llevando a cabo una evaluación de las funciones de cada uno de ellos.

### **12.4.2. Misión**

Somos una empresa especializada en el sector de iluminación, día a día trabajamos para poder satisfacer las necesidades y deseos de nuestros clientes, ofreciendo materiales de mejor calidad y bajo costo a través de un personal capacitado, responsable y eficiente.

### **12.4.3. Visión**

Ser una empresa líder en el sector de iluminación a nivel regional y nacional, buscando superar todas las necesidades de los clientes, aspirando ser la de mayor preferencia por su solidez, liderazgo, calidad, lealtad y servicio al cliente; aumentando y logrando un posicionamiento competitivo.

### **12.4.4. Conocimiento del entorno**

#### **Base legal**

La empresa Provelectric inicio sus actividades el 14 de agosto del 2007 en el cantón La Maná en las calles Av. Quito y Carlos Lozada, funcionando como persona natural el Sr. Marco Antonio LLumiluiza Chicaiza. El capital social con el que se constituyó la empresa es de \$2.000,00 dólares americanos pagados en su totalidad y en efectivo de su constitución. El

nombre de la empresa se toma como referencia de las primeras sílabas de Proveedor y de Electricidad, quedando así la denominación de Provelectric.

Se dedica a la venta al por menor de materiales eléctricos de alta calidad y a un bajo costo, ofreciendo a la población una buena atención, haciendo que estos queden satisfechos con el buen servicio. Cuenta con el permiso de operación del Servicio de Rentas Internas (SRI), mismo que el propietario se encuentra registrado como tipo de contribuyente personas naturales, del Gobierno Municipal de La Maná, los cuales realizan sus inspecciones periódicas.

### **Objetivos de la entidad**

La empresa Provelectric cuenta con los siguientes objetivos:

- Ser líderes en la venta de materiales de iluminación y eléctricos.
- Ofrecer productos de alta calidad a precios accesibles y económicos.
- Brindar un excelente servicio a nuestros clientes y al resto de la población.
- Contar con una infraestructura física adecuada para la atención de nuestros clientes de forma eficaz.
- Crear cultura y un entorno laboral que se demuestre en las actividades diarias y que ayuden a obtener la satisfacción de los clientes.

#### **12.4.5. Estructura orgánica**

La estructura orgánica de la empresa Provelectric cuenta con los siguientes niveles:

##### **Nivel ejecutivo**

- Gerente

##### **Nivel operativo**

- Contadora
- Caja
- Bodega

## Empresa Provelectric

- Ventas

## Financiamiento

El capital social por el que la empresa Provelectric está financiada es capital propio, y un porcentaje mínimo otorgado por un préstamo al Banco Nacional de Fomento (BNF).

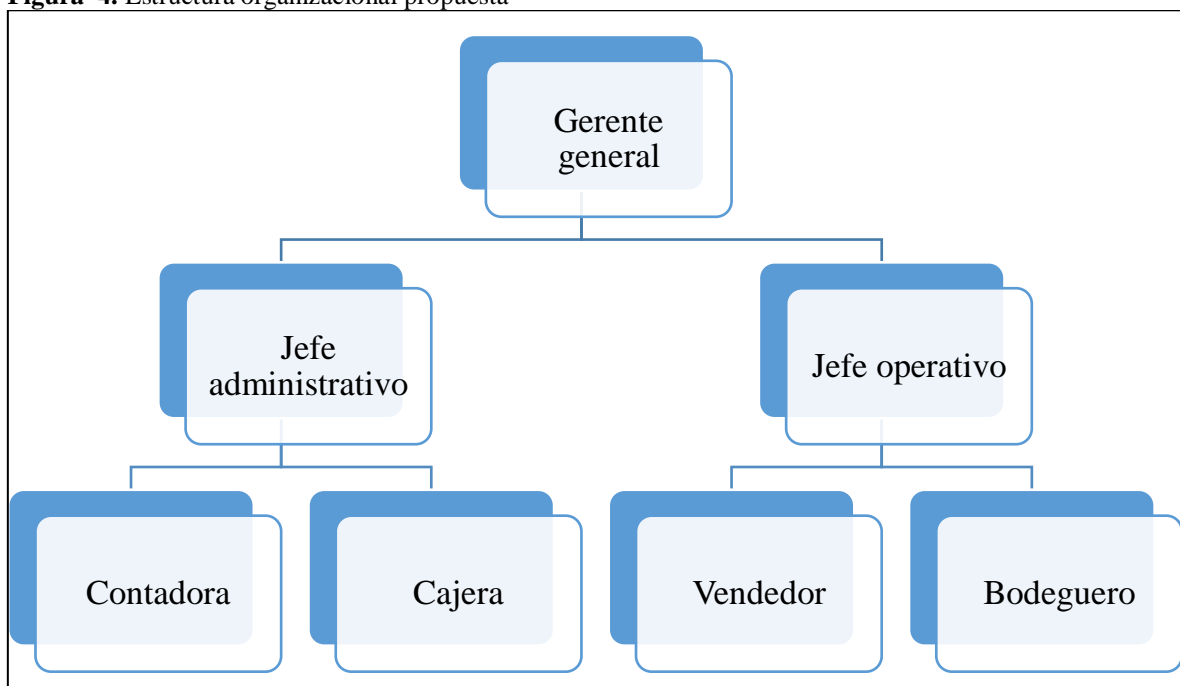
## Principales actividades de la empresa

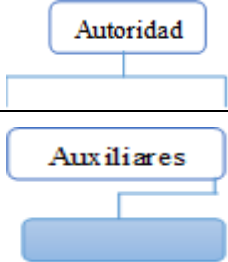
Provelectric es una empresa que se encuentra domiciliada en la provincia de Cotopaxi cantón La Maná en las calles Quito y Carlos Lozada detrás del Hotel Somagg, dedicada a la venta al por menor de materiales eléctricos e iluminación a precios muy bajos y de buena calidad, ofrece productos en diferentes marcas como maviju, silvana, electro cables, camasco, 3m, osram, siemens, dexion, tigre, entre otras marcas muy reconocidas en el mercado.

Se diferencia de otras empresas por su constante empeño a la excelencia, tanto en los materiales que ofrece como en el servicio que brinda a la población.

## 12.5. Estructura organizacional propuesta

**Figura 4.** Estructura organizacional propuesta

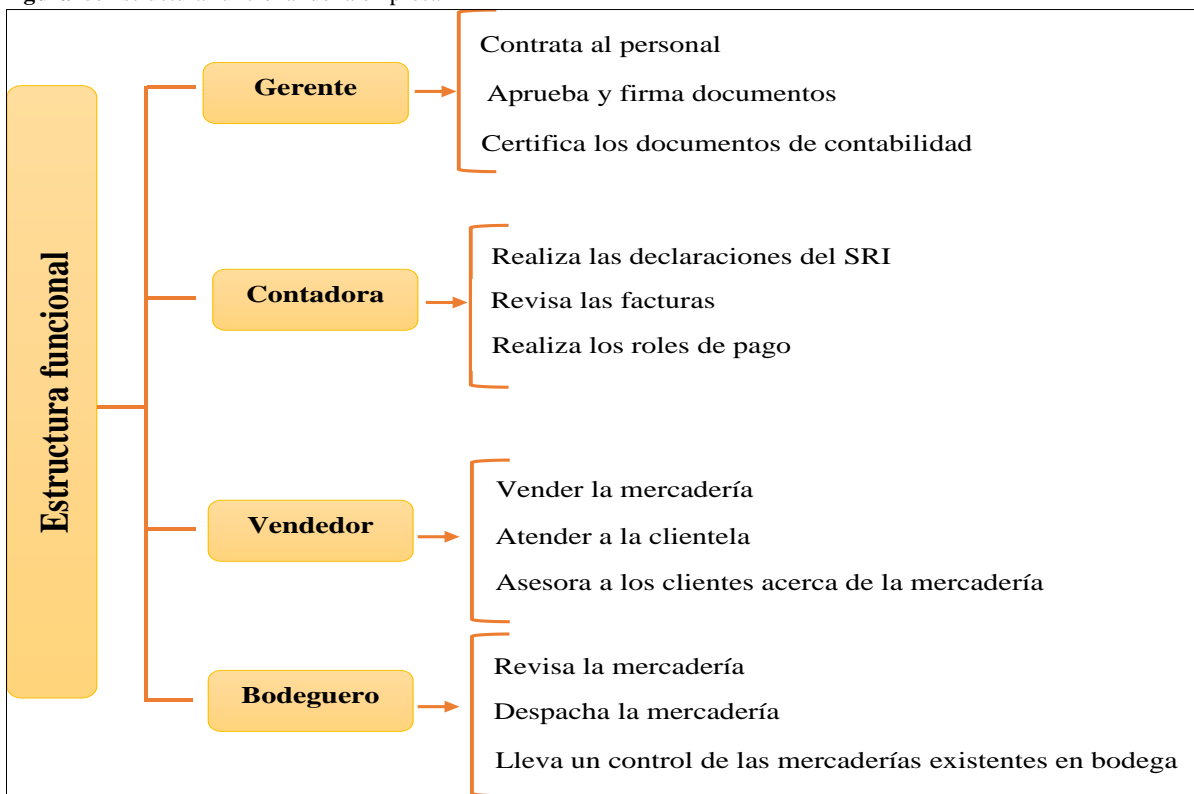


REFERENCIA	ELABORADO POR	APROBADO POR
	Guerra Karen Quintanilla Maryuri	Gerente general de la empresa
Auxiliares		

Fuente: Empresa Provelectric  
 Elaborado por: las autoras

### 12.6. Estructura funcional

Figura 5. Estructura funcional de la empresa




Fuente: Empresa Provelectric  
 Elaborado por: las autoras

## MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PROVELECTRIC

El siguiente manual de funciones permitirá describir las actividades que realizan los trabajadores en cada una de sus actividades cotidianas en la empresa, el cual contendrá información verídica que no pueda ser alterada ni manejada por alguien que no esté de acuerdo.


Tabla 15. Manual de funciones del gerente

 <b>EMPRESA PROVELECTRIC</b>	
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>ÁREA:</b>	Gerencia
<b>CARGO:</b>	Gerente General
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<b>Experiencia requerida:</b> mínimo 2 años <b>Nivel de estudio:</b> estudios superiores <b>Sexo:</b> indistinto <b>Disponibilidad:</b> tiempo completo	
<b>JORNADA DE TRABAJO</b>	
<b>Jornada:</b> Lunes a viernes de 8:00 a 17:00	
<b>OBJETIVO DEL PUESTO</b>	
Ser una persona líder, con ética que tenga conocimientos para dirigir al personal, así como para tomar decisiones relevantes para el beneficio de la empresa.	
<b>FUNCIONES:</b>	
a) Controlar las actividades de los trabajadores b) Salvaguardar el capital de la empresa. c) Aprobar los documentos que el contador despachó. d) Realizar informes mensuales o periódicos de la empresa e) Supervisar la contabilidad para que se lleve correctamente. f) Dar a conocer al personal los beneficios con los que cuenta la empresa g) Contratar personal de acuerdo al perfil profesional que requiera la empresa. h) Establecer sueldos y remuneraciones del personal de la empresa i) Autorizar todos pagos a los trabajadores y de materiales adquiridos dentro de la empresa j) Cuidar la imagen de la empresa y de los servicios que se ofrecen.	
<b>RECOMENDACIONES ESPECIALES:</b>	La persona debe ser preparada en el campo administrativo y financiero, teniendo conocimientos para guiar una empresa.

Fuente: Empresa Provelectric

Elaborado por: las autoras


Tabla 16. Manual de funciones de la contadora

 <b>EMPRESA PROVELECTRIC</b>	
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>ÁREA:</b>	Contabilidad
<b>CARGO:</b>	Contadora
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<b>Experiencia requerida:</b> mínimo 4 años <b>Nivel de estudio:</b> CPA <b>Sexo:</b> indistinto <b>Disponibilidad:</b> tiempo completo	
<b>JORNADA DE TRABAJO</b>	
<b>Jornada:</b> Lunes a viernes de 8:00 a 17:00	
<b>OBJETIVO DEL PUESTO</b>	
Brindar información acerca de los estados financieros que presenta la empresa utilizando técnicas para registrar y clasificar las transacciones de forma ordenada, para de esta manera obtener información eficaz y confiable.	
<b>FUNCIONES:</b>	
a) Facilitar información requerida por gerencia de manera adecuada. b) Requerir al gerente la aprobación de los pagos de facturas a los proveedores. c) Tiene la responsabilidad de realizar el cierre de caja diariamente. d) Orientar al gerente sobre temas contables para una correcta de decisiones. e) Realizar roles de pago para los trabajadores y todo tramite que sea necesario para la empresa. f) Cumplir con las declaraciones de los impuestos en el Servicio de Rentas Internas. g) Mantener un adecuado control de los ingresos y egresos que se presenta en la empresa. h) Efectuar el cobro de las ventas efectuadas en la empresa. i) Tener actualizado la lista de los inventarios que se encuentran en bodega.	
<b>RECOMENDACIONES ESPECIALES:</b>	Debe tener conocimientos básicos en el campo contable y tributario para identificar y resolver los problemas.

Fuente: Empresa Provelectric

Elaborado por: las autoras

Tabla 17. Manual de funciones del vendedor

 <b>EMPRESA PROVELECTRIC</b>	
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>ÁREA:</b>	Ventas
<b>CARGO:</b>	Vendedor
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<b>Experiencia requerida:</b> mínimo 1 año <b>Nivel de estudio:</b> Bachillerato <b>Sexo:</b> indistinto <b>Disponibilidad:</b> tiempo completo	
<b>JORNADA DE TRABAJO</b>	
<b>Jornada:</b> Lunes a viernes de 8:00 a 17:00	
<b>OBJETIVO DEL PUESTO</b>	
Atender de manera rápida y con el debido respeto a los clientes que se acerquen a la empresa con el fin de satisfacer las necesidades de los mismos	
<b>FUNCIONES:</b>	
a) Atender y sugerir al personal que acuden a la empresa. b) Abrir y cerrar la empresa en el horario establecido por la gerencia. c) Conocer las características de cada uno de los productos. d) Ofrecer a los clientes el bien material que necesita para cumplir con sus expectativas. e) Crear y promover relaciones efectivas con los clientes. f) Desempeñar su trabajo de manera eficiente. g) Ser una persona con valores y principios éticos. h) Comunicar a los clientes sobre las promociones diarias que se den en la empresa. i) Tener un control sobre las existencias de los productos que vaya a vender. j) Ser leal y demostrar respeto a la empresa en la cual labora.	
<b>RECOMENDACIONES ESPECIALES:</b>	Ser paciente al momento de atender a los clientes y tener conocimiento suficiente acerca de los productos.

Fuente: Empresa Provelectric

Elaborado por: las autoras

Tabla 18. Manual de funciones del bodeguero

 <b>EMPRESA PROVELECTRIC</b>	
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>ÁREA:</b>	Bodega
<b>CARGO:</b>	Bodeguero
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<b>Experiencia requerida:</b> mínimo 1 año <b>Nivel de estudio:</b> Bachillerato <b>Sexo:</b> indistinto <b>Disponibilidad:</b> tiempo completo	
<b>JORNADA DE TRABAJO</b>	
<b>Jornada:</b> Lunes a viernes de 8:00 a 17:00	
<b>OBJETIVO DEL PUESTO</b>	
Llevar un control minucioso y adecuado de las materiales que ingresan y salen de bodega, los mismos que deben contener su codificación correspondiente.	
<b>FUNCIONES:</b>	
a) Hacer pedido de materiales que sean necesarios. b) Inspeccionar la mercadería de acuerdo a las órdenes de pedido. c) Dar a conocer al proveedor sobre los materiales que estén en mal estado. d) Registrar las órdenes del pedido que se realicen. e) Codificar todos los materiales existentes en bodega. f) Mantener un control de los materiales de bodega, ordenándolos según el código. g) Despachar debidamente la mercadería según las necesidades de los clientes. h) Realizar mensualmente los inventarios en la tarjeta kardex. i) Exhibir los productos faltantes en vitrinas.	
<b>RECOMENDACIONES ESPECIALES:</b>	Ser una persona con valores y principios como la responsabilidad y honestidad.

Fuente: Empresa Provelectric

Elaborado por: las autoras

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS****12.7. Portada**

**Carrera de**  
Contabilidad y Auditoría  
La Maná



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA  
PROVELECTRIC DEL CANTÓN LA MANÁ**

Autoras:

Guerra Corrales Karen Yesenia  
Quintanilla Vega Maryuri Grimaneza

**2019**

### 12.7.1. Introducción

El presente manual de procedimientos consiste en detallar cada uno de los procesos que se realizan durante las actividades diarias, lo cual permitirá a la empresa Provelectric tener un mejor funcionamiento y organización para que los trabajadores puedan brindar al cliente un buen servicio cumpliendo con las metas y objetivos trazados en dicha empresa de forma eficiente.



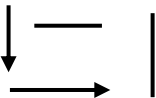

La realización de una estructura apropiada de un manual de procedimiento muestra los métodos que se llevan a cabo dentro de la empresa esto permite cumplir con los objetivos que faciliten el cumplimiento, alcance y evaluación del desempeño organizacional

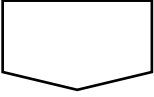



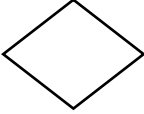
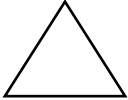
### 12.7.2. Objetivo

- El propósito de este manual es detallar de forma clara y precisa las políticas y procedimientos que deben cumplir el personal de la empresa, permitiendo de esta manera el orientamiento en las diversas actividades que ejecutan diariamente, alcanzando la excelencia institucional.

### 12.7.3. Simbología utilizada en los flujogramas

**Tabla 19.** Simbología utilizada

Símbolo	Denominación	Significado
	Inicio / Fin	Este símbolo se utilizará al inicio y final de un proceso que se realiza en la empresa
	Proceso	Representa una acción de realización, edición o incorporación de información de la empresa.
	Líneas de flujo	Representan la conexión que existen entre dos símbolos, mediante documentos que se manejen en la empresa
	Conector	Se lo utiliza para enlazar dos partes de un diagrama, el mismo que forma una conexión en el mismo flujograma

	Conector fuera de página	Este se lo utiliza para enlazar las partes que estén fuera de la página que se está realizando el flujograma
	Demora	Representa la detención de un proceso en espera de otro.
	Documento	Se lo utiliza para identificar los documentos originados en la empresa.
	Varios documentos/copias	Se lo utiliza para identificar varios documentos originados o copias de la empresa.
	Decisión	Se lo utiliza para representar que en la empresa existen alternativas las cuales se debe elegir
	Archivo	Representa las funciones de archivo con un control de la misma unidad en la cual se están representando.


**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** las autoras

#### 12.7.4. Descripción de procedimientos

Se detallara cada uno de los procesos que se realizan en la empresa y serán representados mediante diagramas de flujo en la cual se darán a conocer las políticas que se van a aplicar en dicha empresa.

**Tabla 20.** Contratación del personal de la empresa

		<b>EMPRESA PROVELECTRIC</b>
<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>ÁREA:</b>	Gerencia	
<b>ACTIVIDAD:</b>	Contratación del personal	
<b>POLÍTICAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir las carpetas de los aspirantes dos días antes de la entrevista</li> <li>• Seleccionar como mínimo 5 carpetas de los aspirantes basándose en las experiencias que posean.</li> <li>• Convocar media hora antes a los aspirantes a una entrevista con el gerente general de la empresa</li> <li>• Realizar una prueba a los aspirantes en diferentes horarios para conocer el nivel de conocimiento que poseen.</li> <li>• Contratar al personal que haya cumplido con el perfil que necesita la empresa.</li> <li>• Registrar al personal en la página del IESS y recibir todos los beneficios de ley por parte de la empresa.</li> <li>• El contrato de trabajo del personal deberá ser renovado al inicio de cada año.</li> </ul>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El área que requiere el personal presenta la necesidad de solicitar nuevo empleado.</li> <li>• El gerente conoce y analiza la necesidad de contratar nuevo personal.</li> <li>• El gerente mediante un documento físico autoriza o no que se contrate al personal que se necesita en la empresa.</li> <li>• El gerente de la empresa autoriza que se realice la contratación del personal.</li> <li>• La secretaria del gerente de la empresa da a conocer la necesidad de contratar nuevo personal mediante publicidad en medios electrónicos o volantes.</li> <li>• En la empresa se recepta las carpetas de los aspirantes al puesto.</li> <li>• La persona encargada de la contratación (gerente) inicia la selección del personal, los mismos que cumplieron con todos los requisitos.</li> <li>• Después de la selección de las carpetas la secretaria llama a los aspirantes para una entrevista con el gerente general de la empresa.</li> </ul>		


- El gerente de la empresa realiza la entrevista y selecciona a la persona que cree que es merecedora del puesto y cumple con todo lo requerido.
- Por último la secretaria da a conocer a la persona seleccionada para posteriormente contratarla.

**Fuente:** Empresa Provelectric

**Elaborado por:** las autoras



Tabla 22. Pago a los trabajadores de la empresa

 <b>EMPRESA PROVELECTRIC</b>	
<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>ÁREA:</b>	Contabilidad
<b>ACTIVIDAD:</b>	Pago a los trabajadores
<b>POLÍTICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para registrar las horas de trabajo del personal se lo debe realizar mediante un sistema automático.</li> <li>• El pago a los trabajadores deben ser acorde a lo que se haya acordado en el contrato de trabajo.</li> <li>• En el caso de existir horas extras se lo debe cancelar de acuerdo a lo que estipule la ley, en el horario que haya trabajado en la empresa.</li> <li>• Cuando se adquiera un anticipo de sueldo se lo debe solicitar mediante un documento el mismo que debe estar firmado por el solicitante para que posteriormente el gerente de la empresa lo autorice.</li> <li>• Los pagos no se los debe realizar en efectivo, sino expidiendo cheques o en transferencias bancarias para que el dinero del trabajador este más seguro.</li> <li>• Por ningún motivo se deben firmar cheques o cualquier otro tipo de documento que este en blanco.</li> <li>• Se debe cancelar a los trabajadores fin de mes, después de la hora de trabajo.</li> </ul>	
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La secretaria registra la hora de entrada y salida de los trabajadores de la empresa.</li> <li>• Envía la hoja de control a la contadora para que sea la encargada de contabilizar las horas de trabajo.</li> <li>• Luego de contabilizar las horas la contadora elabora los roles de pago de cada uno de los trabajadores de la empresa.</li> <li>• La contadora debe revisar los descuentos respectivos de cada uno de los trabajadores.</li> <li>• Los roles de pago se pasan a gerencia los roles de pago para que el gerente revise y apruebe.</li> <li>• Posteriormente la contadora entrega a los trabajadores el original de los roles para que</li> </ul>	

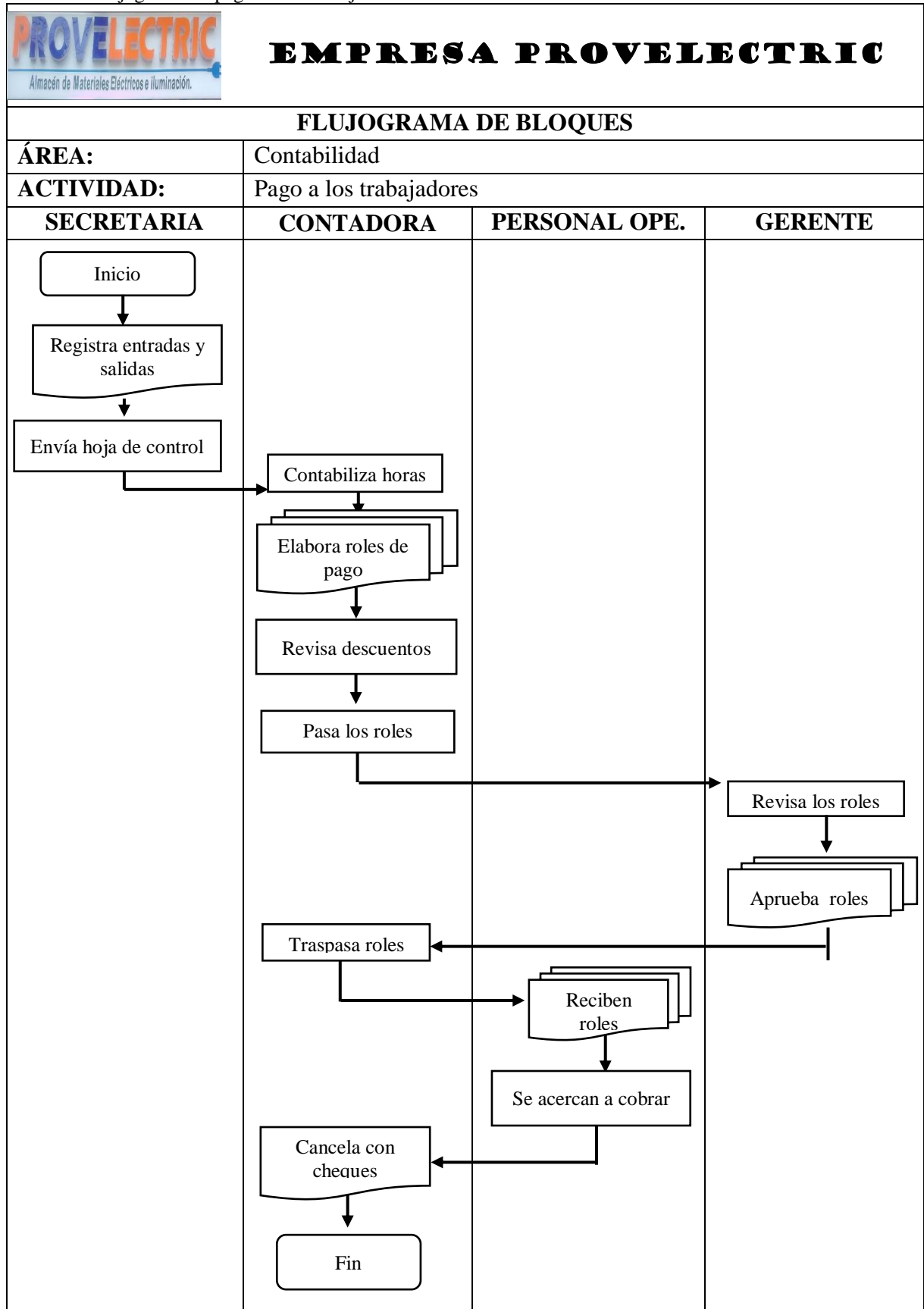
revisen y los cobren, mientras que la copia se archiva para un respaldo del pago.

- Los trabajadores se acercan donde la contadora a cobrar su respectivo sueldo.
- La contadora realiza los pagos respectivos mediante cheques.

**Fuente:** Empresa Provelectric


**Elaborado por:** las autoras

Tabla 23. Flujograma de pagos a los trabajadores



Fuente: Empresa Provelectric  
 Elaborado por: las autoras

Tabla 24. Adquisición de mercadería

		<b>EMPRESA PROVELECTRIC</b>
<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>ÁREA:</b>	Bodega	
<b>ACTIVIDAD:</b>	Adquisición de mercadería	
<b>POLÍTICAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar un control adecuado y veraz mediante inventarios de la mercadería existente en bodega.</li> <li>• Todo material o mercadería que ingrese a la bodega de la empresa debe ser debidamente codificada.</li> <li>• Realizar un control de stock por lo menos cada dos semanas.</li> <li>• Solicitar mercadería al proveedor cuando haya por lo menos un 20% de la mercadería existente en bodega.</li> <li>• Comprobar con la solicitud de compra la mercadería que se recibe en bodega.</li> <li>• Verificar la mercadería tanto como la calidad y cantidad mediante la factura correspondiente.</li> <li>• Cualquier reclamo de mercadería en malas condiciones debe ser reportado por el gerente al proveedor máximo hasta las 48 horas posteriores de la entrega.</li> </ul>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El bodeguero de la empresa realiza un documento solicitando la adquisición de mercadería.</li> <li>• El gerente recibe la solicitud, analiza el pedido y solicita se realice la cotización de la mercadería a los proveedores.</li> <li>• Posteriormente envían al gerente para que analice las características que presentan la mercadería como su calidad según las cotizaciones.</li> <li>• El gerente selecciona de la lista a dos proveedores que ofrezcan los productos de mejor calidad.</li> <li>• El gerente elige al proveedor que cumple con las expectativas de ofrecimiento del producto.</li> <li>• La secretaria del gerente realiza la solicitud de compra y hace el envío al proveedor</li> </ul>		

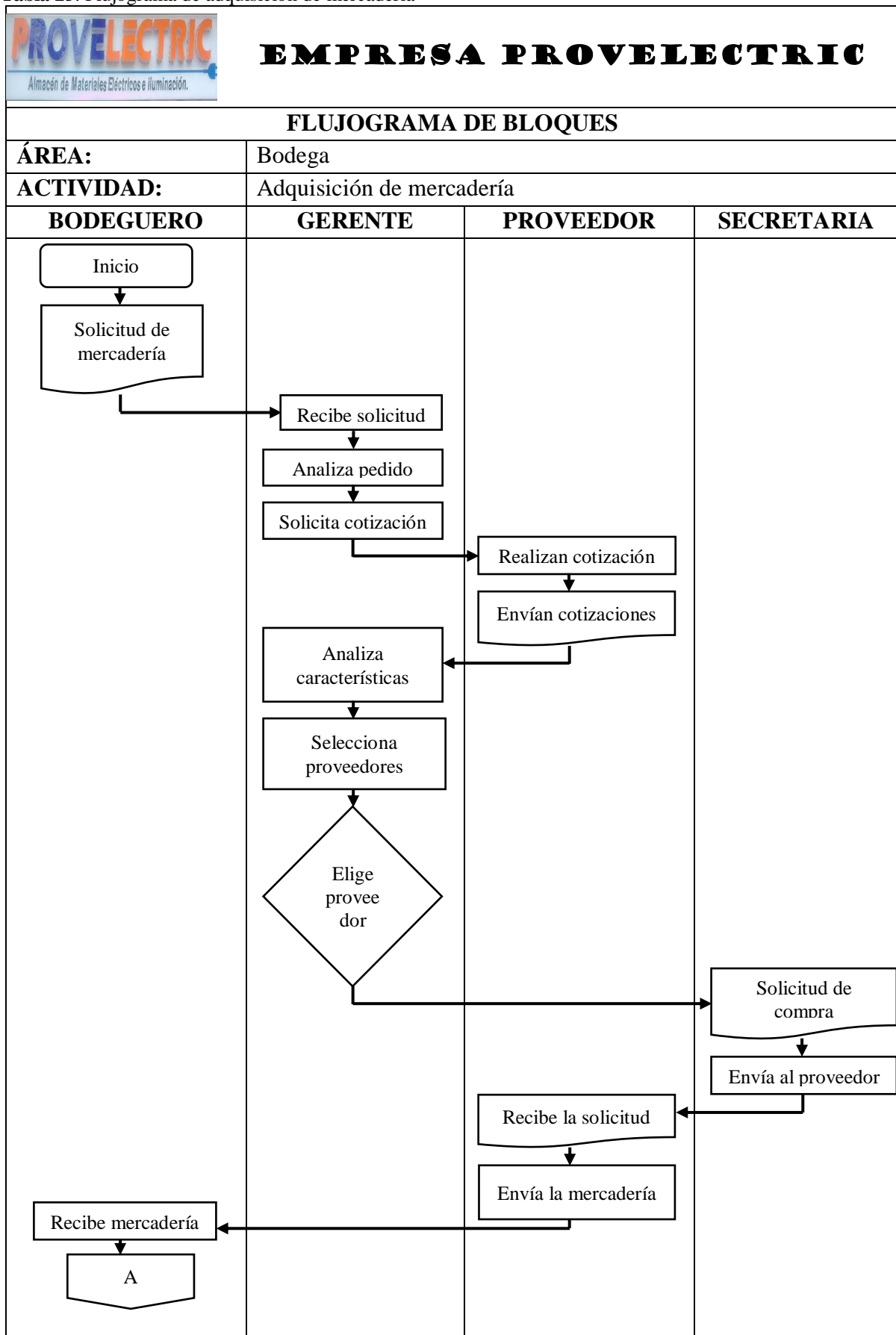
respectivo.

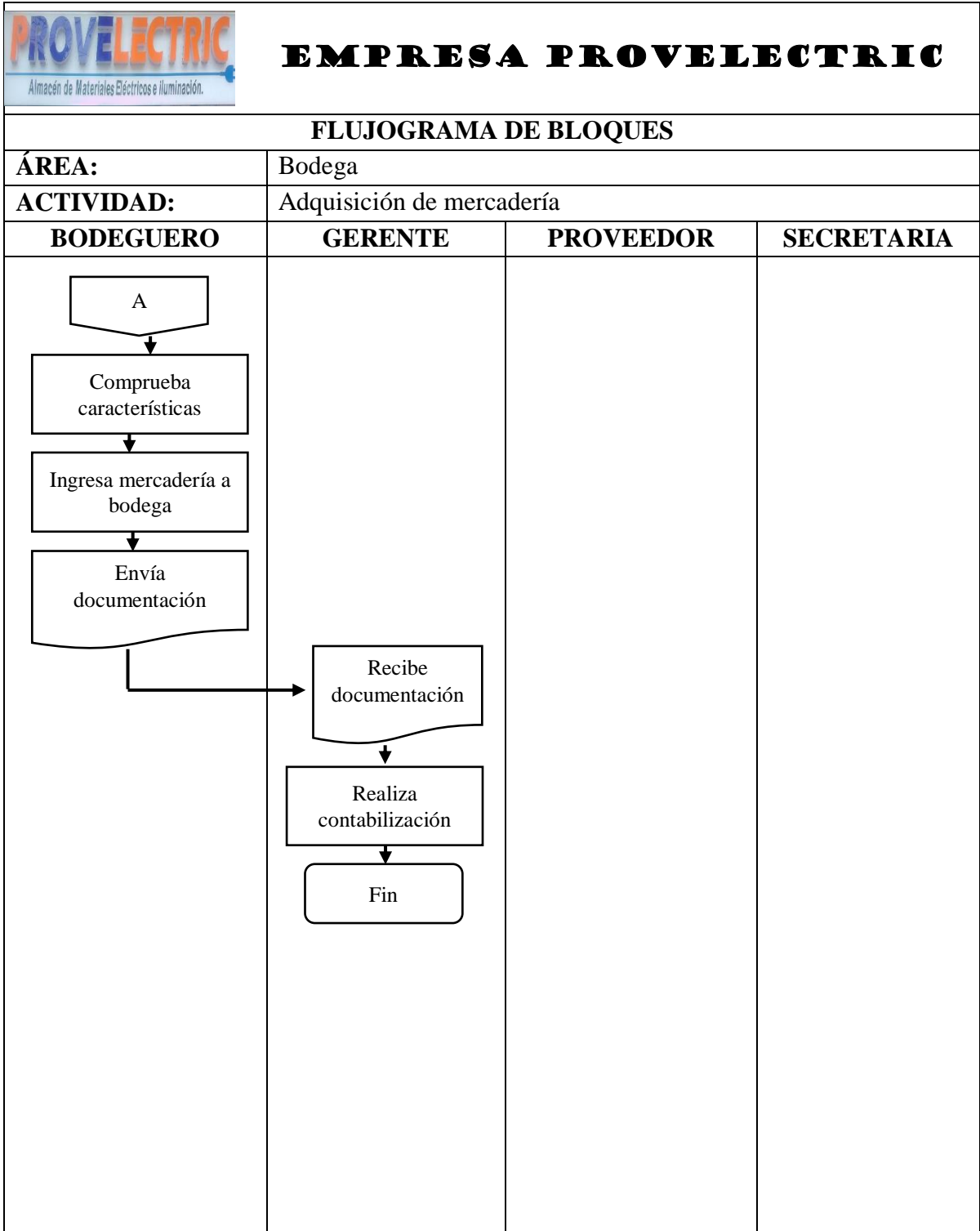
- El proveedor recibe la solicitud de adquisición de mercadería.
- El proveedor envía la mercadería a la empresa según lo que se encuentre establecido en el requerimiento.
- El bodeguero de la empresa recibe la mercadería y comprueba si está de acuerdo a las características solicitadas.
- Ingresa la mercadería al área de bodega, y envía al gerente la documentación respectiva.
- El gerente recibe los documentos y hace la contabilización.

**Fuente:** Empresa Provelectric

**Elaborado por:** las autoras

Tabla 25. Flujoograma de adquisición de mercadería






**Fuente:** Empresa Provelectric

**Elaborado por:** las autoras

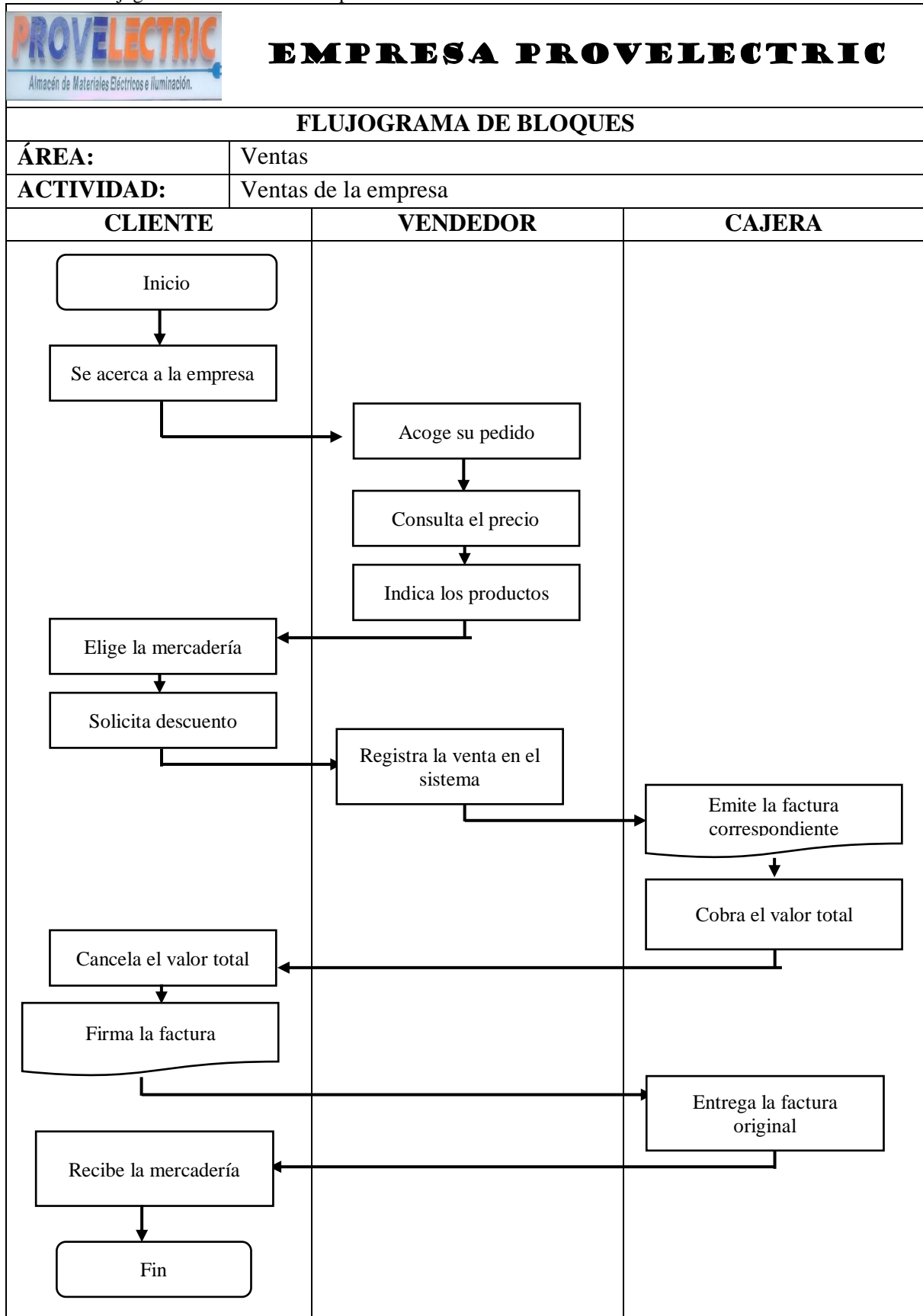
Tabla 26. Ventas de la empresa

		<b>EMPRESA PROVELECTRIC</b>
<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>ÁREA:</b>	Ventas	
<b>ACTIVIDAD:</b>	Ventas de la empresa	
<b>POLÍTICAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las ventas efectuadas en la empresa que sobrepasen de \$ 4,00 deben ser debidamente facturadas, sean estas al contado o a crédito.</li> <li>• En las ventas que se realicen al contado deben tener un 5% de descuento para clientes fijos o variables.</li> <li>• Las facturas deben ser debidamente archivadas, tanto validas como anuladas; para de esta manera tener un control de las ventas que se realicen.</li> <li>• Al final del mes se deberá realizar un análisis de las ventas, con el fin de conocer si aumentaron o disminuyeron.</li> <li>• Cuando los clientes se retrasen en el pago se deberá incrementar un 2% de interés mensual.</li> </ul>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El cliente se acerca a la empresa a adquirir la mercadería que necesita.</li> <li>• El vendedor acoge su pedido y consulta el precio de la mercadería en el sistema de la empresa.</li> <li>• El vendedor le indica al comprador los productos de diferentes marcas, colores y precios.</li> <li>• El cliente elige la mercadería que va a comprar y solicita al vendedor un descuento.</li> <li>• El vendedor registra la venta en el sistema informático de la empresa.</li> <li>• La cajera emite la factura correspondiente a la venta que se ha realizado, y cobra el valor de la mercadería.</li> <li>• El cliente cancela el valor total y firma la factura.</li> <li>• La cajera entrega el original al cliente mientras que la copia la archiva.</li> <li>• El cliente recibe la mercadería que adquirió.</li> </ul>		

Fuente: Empresa Provelectric

Elaborado por: las autoras

Tabla 27. Flujoograma de ventas de la empresa



Fuente: Empresa Provelectric  
 Elaborado por: las autoras

### 13. IMPACTO

Los impactos de la investigación sobre el diseño de un sistema de control interno en la empresa Provelectric del cantón La Maná provincia de Cotopaxi, año 2019 son los siguientes:

#### 13.1. Sociales

El presente proyecto de investigación es beneficioso para la empresa, el cual les permitirá mejorar la calidad del servicio que brinda, satisfaciendo las necesidades de la población del cantón, manteniendo la estabilidad del personal, teniendo una adecuada organización de las actividades que se realizan dentro de la misma y contribuyendo de esta manera a la consecución de los objetivos y metas trazadas.

#### 13.2. Económicos

El impacto económico de este proyecto que otorga a la empresa Provelectric con el manual tanto de funciones como de políticas y procedimientos, ayudará a incrementar las ventas y reducir costos y gastos mediante la correcta utilización de los recursos materiales y humanos; generando mayor utilidad mediante un adecuado manejo y control de los recursos para de esta forma incrementar su patrimonio y asegurando su crecimiento tanto dentro como fuera del cantón.

#### 13.3. Presupuesto de financiamiento para la elaboración de la propuesta

**Tabla 28.** Presupuesto de financiamiento para la elaboración de la propuesta

<b>FUENTES DE FINANCIAMIENTO</b>				
<b>Componentes / Rubros</b>	<b>Internas</b>			<b>TOTAL</b>
	<b>Autogestión</b>	<b>UTC</b>	<b>Comuni dad</b>	
<b>Componente 1:</b>				
<b>Analizar los puntos críticos del control para la determinación de los mecanismos necesarios que permitan la identificación, evaluación y teniendo respuesta a los riesgos en el desarrollo de las actividades</b>				\$ 250,00
<b>Actividades:</b>				
• <b>Actividad 1:</b> Diagnóstico a la situación	\$ 100,00			

actual en la que se encuentra la empresa Provelectric mediante una entrevista al gerente.				
• <b>Actividad 2:</b> Elaboración de la matriz FODA.	\$ 100,00			
• <b>Actividad 3:</b> Identificar las amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades.	\$ 25,00			
• <b>Actividad 4:</b> Determinar las estrategias del FODA.	\$ 25,00			
<b>Componentes 2:</b>				
<b>Demostrar el efecto que provoca la ausencia de control interno en la empresa, en su funcionamiento y en el logro de sus objetivos.</b>				\$ 300,00
<b>Actividades:</b>				
• <b>Actividad 1:</b> Diseñar un cuestionario de evaluación de control interno.	\$ 150,00			
• <b>Actividad 2:</b> Aplicación de un cuestionario.	\$ 50,00			
• <b>Actividad 3:</b> Elaboración de la matriz de riesgo.	\$ 50,00			
• <b>Actividad 4:</b> Análisis de resultados.	\$ 50,00			
<b>Componente 3</b>				
<b>Elaborar políticas y procedimientos del control interno para el mejoramiento de la situación de la empresa</b>				\$ 200,00
<b>Actividades:</b>				
• <b>Actividad 1:</b> Identificar el proceso de control interno mediante fujogramas.	\$ 200,00			
<b>Total</b>				<b>\$ 750,00</b>

Elaborado por: las autoras

## **14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **14.1. Conclusiones**

- Mediante la entrevista que se realizó al gerente se pudo conocer los problemas que enfrenta la empresa, misma que no cuenta con una adecuada estructura en el sistema de control interno, el cual no permite que dicha empresa alcance su propósito como maximizar su ganancia, brindar a sus clientes productos de calidad y cumplir con sus expectativas.
- La empresa Provelectric al no contar con un manual de funciones, políticas y procedimientos no ha permitido que los trabajadores puedan tener un conocimiento claro de las actividades diarias que desempeñan, aumentando el riesgo de que disminuya la rentabilidad, y no pueda cumplir con las metas y objetivos trazados.
- Se diseñó un manual de funciones, políticas y procedimientos de control interno mismo que beneficiará a la empresa a tener un control adecuado de las actividades que desempeñan cada uno de los integrantes, manteniendo una correcta distribución de funciones, aumentar la rentabilidad, salvaguardar y controlar los recursos tanto económicos, humanos y financieros.

### **14.2. Recomendaciones**

- Por medio del control interno bien estructurado la empresa Provelectric podrá brindar seguridad razonable y confiable a sus clientes logrando cumplir con sus objetivos y tomando decisiones correctas que permitan maximizar sus ganancias y ser una empresa líder en el mercado a corto y largo plazo.
- Se sugiere al gerente revisar y analizar de manera minuciosa los problemas que presenta la empresa a causa de un sistema de control interno mal estructurado, por ende se podrá llevar un registro adecuado de las diferentes actividades o funciones y obteniendo una satisfacción de las actividades que realizan los trabajadores.
- Aplicar el manual de funciones, políticas y procedimientos de control interno mismos que permitirá a la empresa a encaminarse por la dirección correcta, mejorando en la toma de decisiones, contando con una adecuada distribución de las actividades del personal de la empresa para que lo desarrollen de manera correcta, eficiente, eficaz y oportuna.

## 15. BIBLIOGRAFÍA

- Araya, J. (2016). Técnicas de Organización y Métodos. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Bahillos Marcos , E., & Pérez Bravo, C. (2017). Gestión de la documentación jurídica y empresarial. Madrid-España: Paraninfo SA.
- Barquero, M. (2013). Manual Práctico de Control Interno. Barcelona: Profit.
- Buj, S. (2019). Fundamentos de Gestión de Empresas. Madrid: Ramón Areces.
- Carrillo Flores, A. L. (2015). Métodos de la Investigación. 10.
- Castrillón Ortega, A. M. (2014). Fundamentos generales de Administración. Medellín: Centro Editorial Esumer.
- Cepeda, G. (2015). Auditoria un enfoque integral. España.
- Cepeda, G. (2017). Auditoría d econtrol interno. Colombia: McGraw-Hill.
- Córdova Montero, P. d. (Diciembre de 2016). Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24407/1/T3837i.pdf>
- (2013). COSO Control Interno- Marco Integral. España: Auditores Internos.
- Espino, M. (2017). Fundamentos de la Ley Sarbanes- Oxley. México: Azucena García Nares.
- Estupiñán, G. (2015). Control interno y fraudes Coso I,II,II. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñan, R. (2016). Control interno y fraudes, con base en los ciclos transaccionales. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Fonseca, L. O. (2013). Sistemas de control interno para organizaciones. Lima- Perú: IICO.
- Franklin, E. (2013). AUDITORIA ADMINISTRATIVA EVALUACION Y DIAGNOSTICO. México: PEARSON EDUCACION DE MEXICO DE C.V.
- Grupo Albe Consultoría. (12 de Enero de 2017). Obtenido de <http://www.grupoalbe.com/importancia-de-los-manuales/>

- Guerra Romero, S. E. (2016). [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1128/CONTROL\\_INTERNO\\_INVENTARIOS\\_EFICIENCIA\\_GUERRA\\_ROMERO\\_SAUL\\_EDWIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1128/CONTROL_INTERNO_INVENTARIOS_EFICIENCIA_GUERRA_ROMERO_SAUL_EDWIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- La microempresa. (10 de Julio de 2018). págs. 4-5. Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/microempresa>
- Luna González, A. C. (2014). Proceso Administrativo. México: Grupo Editorial Patria.
- Mafla Arteaga, G. J. (26 de Abril de 2016). Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3918/1/TUICYA034-2016.pdf>
- Manco, J. (2014). Elementos básicos del control, la auditoría y la revisoría fiscal. Colombia: Autores Editores.
- Manual. (22 de Marzo de 2016). Significados.com. Obtenido de <https://www.significados.com/manual/>
- Marquez, R. H. (2018). Auditoria Forense. México: Shutterstock images.
- Muñoz, C. (2015). Como elaborar y asesorar una investigación. Mexico.
- Normas de control interno para las entidades, organismos del sector. (Marzo de 2015). Obtenido de <https://www.gporellana.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/NORMAS-DE-CONTROL-INTERNO.pdf>
- Pelazas, M. (2015). Planificación de la Auditoría. España: Paninfo, S.A.
- Pérez, J. F. (2013). Control de Gestión Empresarial. Madrid: ESIC.
- Raffino, M. (9 de Febrero de 2019). Concepto de . Obtenido de <https://concepto.de/microempresa/>.
- Ray, W. (2013). Auditoria un enfoque integral. Colombia: Mc Graw Hill.
- Rodríguez Jiménez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista EAN , 8.
- Rodríguez Valencia, J. (2015). Manuales Administrativos. México: Cengage Learning.

- Rodríguez, L. (2016). ESQUEMA DE CLASES, MATERIALES DE ESTUDIO, METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN . Quito.
- Rojas Cairampoma, M. (2015). Tipos de Investigación científica. Redvent Revista Electrónica de Veterinaria, 7.
- Ruiz, J. (2012). Metodología de la investigación cualitativa.
- Sánchez Romero, K. G. (2015). Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2274/1/TUSDCYA037-2015.pdf>
- Sánchez, J., & Alvarado, M. (2014). Teoría y práctica de la auditoría I, concepto y metodología. Madrid, España: Piramide.
- Troncoso Pantoja, C. (2016). Entrevista: guía práctica para la recolección . 329.
- Universidad Técnica de Cotopaxi. (2019). Obtenido de <http://www.utc.edu.ec/INVESTIGACION/Sistema-de-Investigacion/lineas-investigacion>
- Vega de la Cruz, L. O. (2016). Control de gestión y control interno: binomio indisoluble en la dirección. Revista Espacios, 1.
- Vivanco, M. (2017). Los Manuales de Procedimientos como herramientas. Control Interno de una organización. scielo.sld.cu, 249-250.


## **SITIOS WEB**

- <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24407/1/T3837i.pdf>
- <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2274/1/TUSDCYA037-2015.pdf>
- <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3918/1/TUICYA034-2016.pdf>
- [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1128/CONTROL\\_INTERNO\\_INVENTARIOS\\_EFICIENCIA\\_GUERRA\\_ROMERO\\_SAUL\\_EDWIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1128/CONTROL_INTERNO_INVENTARIOS_EFICIENCIA_GUERRA_ROMERO_SAUL_EDWIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## 16. ANEXOS

Anexo 1. Hoja de vida del docente

### DATOS PERSONALES DEL TUTOR

<b>APELLIDOS:</b>	Viteri Berrones	
<b>NOMBRES:</b>	Gabriel Fernando	
<b>DOCUMENTO DE IDENTIDAD:</b>	060333991-2	
<b>FECHA DE NACIMIENTO:</b>	29-10-1985	
<b>LUGAR DE NACIMIENTO:</b>	Riobamba	
<b>ESTADO CIVIL:</b>	Unión libre	
<b>EDAD:</b>	34 años	
<b>DIRECCIÓN:</b>	Urbanización José Martí, casa 205 bloque amarillo	
<b>TELÉFONOS:</b>	032-316-255 / 0999825471	
<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>	<a href="mailto:gabriel_viteri@hotmail.com">gabriel_viteri@hotmail.com</a>	

### FORMACIÓN ACADÉMICA

<b>EDUCACIÓN SECUNDARIA:</b>	Instituto Tecnológico Superior “Carlos Cisneros”
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Bachiller Técnico Electrónico
<b>EDUCACIÓN SUPERIOR:</b>	Universidad Interamericana del Ecuador
<b>TÍTULO PREGRADO:</b>	Ing. en Administración y Dirección de Empresas Turísticas y Hoteleras
<b>Educación Superior:</b>	Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
<b>Título Posgrado:</b>	Mgs. en Gestión de Marketing y Servicio al Cliente

### EXPERIENCIA LABORAL

#### *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI*

**ÁREA:** Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Contabilidad y Auditoría

**CARGO:** Docente Investigador: Dirección estratégica, Práctica III Simulador de Negocios, Gestión de la Calidad, Marketing Turístico, Administración Turística. Abril 2019 al presente.

#### *MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DEL ECUADOR, DIRECCIÓN DISTRITAL 18D03, HOSPITAL BÁSICO DE BAÑOS*

**ÁREA:** Unidad de Atención al Usuario

**CARGO:** Analista de Atención al Usuario

Febrero 2017 – Junio 2017

#### *INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “EUGENIO ESPEJO”*

**ÁREA:** Ciencias administrativas

**CARGO:** Docente: Investigación de Mercados y Fundamentos de Marketing

## Anexo 2. Hoja de vida de las estudiantes

**DATOS INFORMATIVOS PERSONAL DEL ESTUDIANTE****DATOS PERSONALES****APELLIDOS:** Guerra Corrales**NOMBRES:** Karen Yesenia**ESTADO CIVIL:** Casada**CEDULA DE CIUDADANÍA:** 0503995094**NUMERO DE CARGAS FAMILIARES:** 1**LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** Latacunga 18 de Noviembre de 1992**DIRECCIÓN DOMICILIARIA:** Av. Los millonarios**TELÉFONO CELULAR:** 0967202250**CORREO PERSONAL:** alejandro\_kg92@hotmail.com**TIPOS DE DISCAPACIDAD:** Ninguna**ESTUDIOS REALIZADOS:****PRIMARIA:** Escuela "Once de Noviembre"**SECUNDARIA:** Inst. Tec. "Victoria Vascones Cuvi"**SUPERIOR:** Universidad Técnica de Cotopaxi Ext. La Maná**CERTIFICADOS OBTENIDOS**

- Curso de tributación básica
- I Jornada de Contabilidad y Auditoría para Empresas de Economía Popular y Solidaria
- II Jornada de Contabilidad y Auditoría Sector Productivo, Comercial y Financiero.
- Curso de Idiomas C.E.F.R.-B1+
- IV Congreso Internacional de Investigación Científica UTC-La Maná 2018

**REFERENCIAS PERSONALES:**

- Srta. Karina Corrales                      0995402690
- Ing. Javier Montenegro                    0987025307

## DATOS INFORMATIVOS PERSONAL DEL ESTUDIANTE

### DATOS PERSONALES

**APELLIDOS:** Quintanilla Vega  
**NOMBRES:** Maryuri Grimaneza  
**ESTADO CIVIL:** Soltera  
**CEDULA DE CIUDADANÍA:** 1205347477



**NUMERO DE CARGAS FAMILIARES:** 0

**LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** La Maná 28 de Septiembre de 1996

**DIRECCIÓN DOMICILIARIA:** Recinto Loma de la Virgen

**TELÉFONO CELULAR:** 0993813435

**CORREO PERSONAL:** margriqv1996@hotmail.com

**TIPOS DE DISCAPACIDAD:** Ninguna

### ESTUDIOS REALIZADOS:

**PRIMARIA:** Escuela de Educación Básica “América”

**SECUNDARIA:** Unidad Educativa “Rafael Vasconez Gómez”

**SUPERIOR:** Universidad Técnica de Cotopaxi Ext. La Maná

### CERTIFICADOS OBTENIDOS

- Prácticas Tributarias 2018
- Programa Pasaporte Tributario
- Curso de Tributación Básica
- Curso de Idiomas C.E.F.R.-B1+
- I Jornada de Contabilidad y Auditoría para Empresas de Economía Popular y Solidaria
- II Jornada de Contabilidad y Auditoría Sector Productivo, Comercial y Financiero
- “Teórico – Práctica” y simulación bursátil “El juego de la Bolsa de Valores de Quito”.

### REFERENCIAS PERSONALES

- Sra. Libia Vega 0991776715
- Sra. Sandra Intriago 0959641021

Anexo 3. Entrevista



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Carrera de
Contabilidad y Auditoría
La Maná

Señor/a.....Gerente de la empresa.....
Fecha:..... Hora:.....

Tema de Proyecto: "Sistema de control interno para la empresa Provelectric del Cantón La Maná" para la realización de esta investigación se requiere recabar información para lo cual necesitamos conocer su opinión sobre los problemas que causa la falta de un diseño de control interno en su empresa, por tal razón agradecemos su colaboración en contestar la siguiente entrevista.

- 1. ¿Cuenta actualmente la empresa Provelectric con un sistema de control interno?
2. ¿En años anteriores se ha diseñado un sistema de control interno para la empresa?
3. ¿Cree usted que mejoraría la situación actual de la empresa mediante un sistema de control interno?
4. ¿Planifica usted las actividades diarias para sus empleados antes de que se realicen?
5. ¿Los empleados que laboran en la empresa deberían ser capacitados de acuerdo a su actividad?
6. ¿La empresa Provelectric tiene definido las metas y objetivos que desea cumplir?
7. ¿Tiene conocimiento usted al momento de contratar al personal sobre la experiencia que poseen?
8. ¿Existe un manual de procedimientos en la empresa que permitan corregir las falencias que se puedan encontrar?
9. ¿Está de acuerdo usted que se diseñe un sistema de control interno en la empresa que se adapte a las necesidades que presentan y que brinde un control adecuado dentro de la administración?

## Anexo 4. Entrevista al personal



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Carrera de  
 Contabilidad y Auditoría  
 La Maná

### ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA

**Objetivo:** El objetivo principal de la presente entrevista es identificar las necesidades que se presentan en la empresa por la falta de un sistema de control interno.

1. **¿Cree usted necesario el diseño de un manual de control interno para la empresa Provelectric?**

.....

2. **¿Ha encontrado inconvenientes en la empresa en la que labora por la ausencia de un sistema de control interno bien estructurado?**

.....

3. **¿Al momento que usted ingresa a laborar en la empresa, cree que sería necesario realizar una capacitación al personal?**

.....

4. **¿Tiene conocimiento sobre la misión, visión, objetivos y metas que tiene trazados la empresa?**

.....

5. **¿Existe un manual de actividades de acuerdo al trabajo que desempeñan diariamente en la empresa?**

.....

6. **¿Conoce usted alguna política de control interno que se encuentre establecida en el proceso de realización del trabajo?**

.....

7. **¿Usted como trabajador de la empresa recibe un seguimiento de las actividades que desempeña en la misma?**

.....

8. **¿Cree usted que sería importante que evalúen el desempeño del personal en la empresa por parte del gerente?**

.....

## Anexo 5. Cuestionario de control interno

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO APLICADO A LA EMPRESA PROVELECTRIC</b>				
<b>Área:</b>	Empresa Provelectric			
<b>Cargo:</b>	Gerente general			
<b>Evaluado:</b>	Sr. Marco Antonio LLumiluiza Chicaiza			
<b>Evaluadoras:</b>	Karen Guerra, Maryuri Quintanilla			
<b>Fecha:</b>	05/02/2020			
El objetivo de la aplicación del cuestionario es con fin de obtener información sobre la empresa				
Nº	Pregunta	Respuesta		Observación
		Si	No	
1	¿Los empleados responden adecuadamente a la integridad y a los valores éticos de la empresa?			
2	¿Las personas para ser contratadas en la empresa reúnen el perfil adecuado para el puesto?			
3	¿Reciben los trabajadores capacitaciones de acuerdo a la actividad que desempeñan?			
4	¿El gerente de la empresa comunica a los trabajadores sobre la misión, visión, metas y objetivos?			
5	¿La empresa cuenta con organigrama bien estructurado?			
<b>Evaluación de Riesgos</b>				
1	¿La empresa ha identificado los riesgos a los cuales está expuesta?			
2	¿La empresa posee políticas para la debilitar los riesgos?			
3	¿Se realiza seguimiento a los riesgos que se encuentren en la empresa?			
4	¿En la empresa se ha tomado en cuenta el nivel de riesgo al que pueda enfrentarse?			
5	¿La empresa dispone de una póliza de seguros en caso de siniestros?			
<b>Actividades de control</b>				
1	¿Se realiza un control de entrada y salida de os trabajadores de la empresa?			
2	¿Al momento de contratar a una persona se realiza una selección de acuerdo al perfil profesional?			
3	¿Se lleva un control adecuado de los materiales que posee la empresa?			
4	¿Se realizan informes al momento de realizar de seguimiento a los trabajadores?			
5	¿La empresa cuenta con medidas de vigilancia?			
1	¿La información general de la empresa se da a conocer a todos los empleados de la empresa?			
2	¿Se informa al personal nuevo de la empresa sobre los roles y funciones que deben cumplir?			
3	¿Los trabajadores de la empresa conocen los objetivos de su actividad?			
4	¿Cree usted que el sistema de control interno que posee la empresa se encuentra bien estructurado?			
5	¿Se hacen reuniones con los trabajadores para dar a conocer sobre los cambios que se vaya a realizar en la empresa?			
<b>Supervisión y monitoreo</b>				

1	¿El gerente realiza seguimiento de las actividades que desempeñan los trabajadores?			
2	¿Se solucionan los reclamos que presentan los clientes sobre la mercadería que adquirieron?			
3	¿Se realiza una supervisión a la mercadería que recibe en la empresa?			
4	¿En la empresa existe una persona responsable que supervise las adquisiciones de mercadería?			
5	¿La empresa lleva un registro diario de la existencia de mercadería en bodega?			
<b>TOTAL</b>				

**Fuente:** Empresa Provelectric

**Elaborado por:** las autoras

**Anexo 6. Levantamiento de información****Figura 6.** Entrevista realizada al Gerente**Figura 7.** Mercadería de la empresa**Figura 8.** Entrevista al trabajador**Figura 9.** Productos que ofrece la empresa

## Anexo 7. Aceptación de la empresa



La Maná, 10 de Junio del 2019

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

Presente:

De mi consideración

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de dar a conocer que las señoritas **GUERRA CORRALES KAREN YESENIA**, C. I. **050399509-4** y **QUINTANILLA VEGA MARYURI GRIMANEZA**, C. I. **120534747-7**, estudiantes de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, han sido admitidas para realizar el Proyecto de Titulación denominado **“Sistema De Control Interno para la Empresa Provelectric del Cantón La Maná, Provincia De Cotopaxi”** indicando que se les facilitara la información necesaria para el correcto desarrollo de su trabajo.

Por su gentil atención reciba mi agradecimiento.

Atentamente,



SR. MARCO ANTONIO LLUMILUIZA CHICAIZA

REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA PROVELECTRIC

C.I. 050247517-1

**PROVELECTRIC**  
**CANCELADO**  
LA MANÁ - COTOPAXI

## Anexo 8. RUC de la empresa

	<b>REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES</b>	
<b>NUMERO RUC:</b>	<b>0502475171001</b>	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	<b>LLUMILUIZA CHICAIZA MARCO ANTONIO</b>	
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	<b>PROVELECTRIC</b>	
<b>CLASE CONTRIBUYENTE:</b>	<b>OTROS</b>	<b>OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI</b>
<b>CALIFICACIÓN ARTESANAL:</b>	<b>NUMERO:</b>	

---

<b>FEC. NACIMIENTO:</b>	30/10/1979	<b>FEC. ACTUALIZACION:</b>	06/01/2015
<b>FEC. INICIO ACTIVIDADES:</b>	14/08/2007	<b>FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:</b>	
<b>FEC. INSCRIPCION:</b>	14/08/2007	<b>FEC. REINICIO ACTIVIDADES:</b>	

---

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**  
VENTA AL POR MENOR DE MATERIALES ELECTRICOS

---

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**  
Provincia: COTOPAXI Cantón: LA MANA Parroquia: LA MANA Calle: AV. QUITO Número: 213 Intersección: CARLOS LOZADA QUINTANA Referencia: FRENTE A IMPRENTA LA MANA Teléfono: 032689524 Email: toniollumiluiza@hotmail.com Celular: 0994504105

**DOMICILIO ESPECIAL:**

---


**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

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

---

<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:</b>	del 001 al 002	<b>ABIERTOS:</b>	1
<b>JURISDICCION:</b>	\ ZONA 3\ COTOPAXI	<b>CERRADOS:</b>	1

06 ENE 2015



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

---

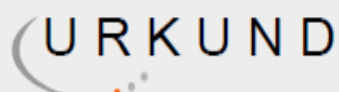
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

**Usuario:** VMBP010211 **Lugar de emisión:** LA MANA/AV. 19 DE MAYO S/N **Fecha y hora:** 06/01/2015 11:42:59

Página 1 de 2

Urgente



## Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS GUERRA & QUINTANILLA bb.docx (D64118|155)  
 Submitted: 2/19/2020 5:22:00 PM  
 Submitted By: brenda.ona@utc.edu.ec  
 Significance: 5 %

### Sources included in the report:

REVISIÓN SEGUNDA PARTE TESIS PALLO.docx (D62436414)  
 TESIS FINAL NOBLE-1-PALLO-CALLATASIG1501.docx (D62436857)  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1128/>  
 CONTROL\_INTERNO\_INVENTARIOS\_EFICIENCIA\_GUERRA\_ROMERO\_SAUL\_EDWIN.pdf?  
 sequence=1&isAllowed=y.La  
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24407/1/T3837i.pdf>  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2274/1/TUSDCYA037-2015.pdf>  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3918/1/TUICYA034-2016.pdf>  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1128/>  
 CONTROL\_INTERNO\_INVENTARIOS\_EFICIENCIA\_GUERRA\_ROMERO\_SAUL\_EDWIN.pdf?  
 sequence=1&isAllowed=y  
<https://docplayer.es/72553340-Universidad-regional-autonoma-de-los-andes-uniandes-facultad-de-sistemas-mercantiles-carrera-de-contabilidad-superior-y-auditoria-c-p-a.html>  
<https://docplayer.es/62007754-Tema-tesis-para-optar-al-titulo-de-maestro-en-contabilidad-con-enfasis-en-auditoria-autor-lic-florencio-german-perez-ubeda.html>  
<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/3088/UPSE-TCA-2015-0053.pdf?sequence=1&isAllowed=y>  
<https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7260/1/OPCION%20GRADO%20CONTADURIA%20PUBLICA%20UCC.pdf>

### Instances where selected sources appear: