



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de Investigación previo la
obtención del Grado Académico de Magíster
en Contabilidad y Auditoría

TEMA

**EL CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
FINANCIEROS Y SU IMPACTO EN EL CRECIMIENTO DE LA
EMPRESA “SUPERMERCADO SU ECONOMÍA”, AÑO 2021.**

AUTOR

ING. NANCY MAGALY ENRIQUEZ YUGCHA

DIRECTOR

EC. ROGER YELA BURGOS PhD.

QUEVEDO – ECUADOR

2022



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de Investigación previo la
obtención del Grado Académico de Magíster
en Contabilidad y Auditoría

TEMA

**EL CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
FINANCIEROS Y SU IMPACTO EN EL CRECIMIENTO DE LA
EMPRESA “SUPERMERCADO SU ECONOMÍA”, AÑO 2021.**

AUTOR

ING. NANCY MAGALY ENRIQUEZ YUGCHA

DIRECTOR

EC. ROGER YELA BURGOS PhD.

QUEVEDO – ECUADOR

2022

CERTIFICACIÓN

Ec. Roger Yela Burgos PhD, director del Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado académico de Magister en Contabilidad y Auditoría.

CERTIFICA

Que la Ing. Nancy Magaly Enríquez Yugcha, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado **“EL CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS Y SU IMPACTO EN EL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA “SUPERMERCADO SU ECONOMÍA”, AÑO 2021”**, el mismo que se encuentra apto para su presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, 24 de octubre de 2022



Firmado electrónicamente por:
**ROGER TOMAS
YELA BURGOS**

EC. ROGER YELA BURGOS PhD.

DIRECTOR

AUTORÍA

Yo, NANCY MAGALY ENRÍQUEZ YUGCHA, autora del Proyecto de investigación titulado **“EL CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS Y SU IMPACTO EN EL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA “SUPERMERCADO SU ECONOMÍA”, AÑO 2021”**, declaro que los criterios, marco contextual, marco teórico, metodología y propuesta de desarrollo son de mi exclusiva responsabilidad.



ING. NANCY MAGALY ENRIQUEZ YUGCHA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

A mi ESPOSO, a quien amo tanto y agradezco por tenerme tanta paciencia, estar a mi lado en todo momento y por darme su amor todos los días, lo que me motiva a cumplir todo lo que me proponga.

A mi MADRE, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

Mi PADRE, que siempre lo he sentido presente en mi vida. Y sé que está orgulloso de la persona en la cual me he convertido.

A mis HIJOS, que son el motivo y la razón que me han llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, ellos son quienes en los momentos más difíciles me dan su amor y comprensión para poder superarme, quiero también dejar a ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poderlo lograr.

Nancy Magaly Enríquez Yugcha

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, quien nos dio la vida y la ha llenado de bendiciones en todo este tiempo, a él que con su infinito amor nos ha dado la sabiduría suficiente para culminar nuestra carrera universitaria.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento, reconocimiento y cariño a mi esposo, padres e hijos por todo el apoyo que me han brindado en el proceso de estudio de la maestría, gracias por los sacrificios y la paciencia que demostraron en estos meses; gracias a ustedes he llegado a donde estoy.

Gracias a todas aquellas personas que de una u otra forma nos ayudaron a crecer como personas y como profesionales.

Agradecemos también de manera especial a mi director de tesis quién con sus conocimientos y apoyo supo guiar el desarrollo de la presente tesis desde el inicio hasta su culminación.

“Ahora podemos decir que todo lo que somos es gracias a todos ustedes”

Nancy Magaly Enríquez Yugcha

PRÓLOGO

Contar con un sistema de control interno adecuado direccionado a los procesos administrativos y financieros de una organización permite optimizar la utilización de recursos de una manera adecuada, además de una gestión financiera correcta, y por lo tanto se logra mejorar los niveles de productividad operativa. Otro de los beneficios que aporta el Control Interno es una apropiada organización interna de la empresa lo cual se puede reflejar en su detalle organizativo como estructura departamental, organización física, incremento de empleados, crecimiento de ventas y por ende el incremento de las ganancias esperadas.

El efecto que causa el control interno en el crecimiento empresarial se ve reflejado en la forma ordenada en que ha surgido ese crecimiento empresarial, también hay que dejar enfatizado que crecer no se basa únicamente en estructura e infraestructura si no también crecer en visualización externa como impacta la empresa en nuestro alrededor, que efecto social está causando con los productos ofrecidos, como está siendo visualizada la empresa por la competencia; crecer, debe ser llevado más allá de su sentido en el caso de la empresa investigada debe tomarla como ampliación, expansión e incremento.

En la investigación presentada por la Ing. Nancy Magaly Enríquez Yugcha exhibe la problemática por la cual atraviesa la empresa SUPERMERCADO SU ECONOMÍA, del cantón La Maná, reflejado la forma de como control interno a los procesos administrativos y financieros impactaron en el crecimiento empresarial, el desarrollo de este proyecto de investigación se basa en temáticas contextualizadas relacionadas con las variables involucradas, de igual forma se ha plasmado información actualizada referente al control interno y el crecimiento empresarial basado en diferentes autores. Considero esta investigación de carácter importante debido a que la misma direcciona a la empresa estudiada a mejorar su organización y también aporta directrices para un adecuado y ordenado crecimiento empresarial.



Mgs. Daisy Mirella Cunalata Guato
PERITO CONTABLE
REG: 638232

RESUMEN EJECUTIVO

El desarrollo de las operaciones y los procesos administrativos financieros de forma correcta y eficiente es necesario en una empresa puesto que esto ayuda a que se puedan lograr alcanzar los objetivos propuestos. El presente trabajo de investigación fue desarrollado en la empresa Supermercado Su Economía, ubicado en la parroquia El Triunfo del cantón La Maná, empresa que tiene como actividad principal la venta al por menor de gran variedad de productos en supermercados. El objetivo principal de la investigación es analizar el control interno a los procesos administrativos y financieros y su impacto en el crecimiento de la empresa, de la misma forma se identificó las deficiencias que afectan al orden del desarrollo de los procesos administrativos financieros, para con esto buscar las soluciones posibles en beneficio de la empresa y mejorar su situación actual. La metodología utilizada fue de tipo exploratoria y descriptiva; se aplicó los métodos deductivos, inductivo, síntesis y estadístico, para la recolección de la información se utilizó técnicas como la observación, entrevistas a la gerente propietaria de la empresa, contadora y a los trabajadores de la misma, con la finalidad de obtener información importante referente al problema, posterior a esto se pudo identificar los principales procesos operativos que afectan al crecimiento del negocio, así como también se logró determinar los planes, políticas y reglamentos que están siendo empleados por la empresa, y se identificó los procesos contables que contribuyen al desarrollo empresarial; finalmente con los resultados obtenidos y su análisis correspondiente se llegó a plantear las conclusiones y recomendaciones finales. Se concluye que existen dos tipos de procesos principales siendo los de giro del negocio y los procesos soporte, dividiéndose estos por su naturaleza u origen en procesos comerciales y de marketing, gestión de personal y de organización, para conocer como estos procesos influyen en el crecimiento de la empresa se aplicó una evaluación de control interno mediante el modelo COSO I donde los procesos aportan un 48% de confianza moderada y un 60% de riesgo también moderado, con lo cual se puede decir que los procesos operativos y los pocos controles empelados si están influyendo de forma positiva en el crecimiento de la empresa. Sin embargo, es necesario diseñar una planificación estratégica, implementar un reglamento interno de trabajo y un reglamento de seguridad y salud ocupacional.

Palabras claves: Control interno, procesos administrativo financiero, crecimiento

ABSTRACT

The development of operations and financial administrative processes in a correct and efficient way is extremely necessary in a company since this helps to achieve the proposed objectives. The present research work was developed in the company Super Mercado Su Economía, located in the parish El Triunfo of the canton La Maná, a company whose main activity is the retail sale of a great variety of products in supermarkets, among which food products, beverages or tobacco, as basic necessities and several other types of products are predominant. The main objective of the research is to analyze the internal control to the administrative and financial processes and its impact on the growth of the company, in the same way, the deficiencies that affect the order of development of the financial administrative processes were identified, in order to look for possible solutions for the benefit of the company and improve its current situation. The methodology used was exploratory and descriptive; The deductive, inductive, synthesis and statistical methods were applied, these methods made the study of the problem feasible, for the collection of information techniques such as observation, interviews with the owner manager of the company, accountant and workers of the same were used, in order to obtain important information regarding the problem, after this it was possible to identify the main operational processes that affect the growth of the business, as well as to determine the plans, policies and regulations that are being used by the company, and the accounting processes that contribute to business development were identified; Finally, with the results obtained and their corresponding analysis, conclusions and final recommendations were drawn.

Keywords: Internal control, administrative and financial processes, growth

TABLA DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	iii
AUTORÍA.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
PRÓLOGO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT.....	ix
TABLA DE CONTENIDO	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 CONTEXTUALIZACIÓN Y UBICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA.....	3
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.3.1 Problema General.....	4
1.3.2 Problemas Derivados.....	4
1.4 DELIMITACION DEL PROBLEMA	4
1.5 OBJETIVOS.....	4
1.5.1 Objetivo General	4
1.5.2 Objetivos Específicos	4
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	5
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	8
2.1.1. Control.....	8
2.1.2. Control Interno – COSO I	8
2.1.3. Control interno operativo	8
2.1.4. Procesos.....	9
2.1.5. Proceso Administrativo	9

2.1.6. Proceso financiero	9
2.1.7. Crecimiento organizacional.....	10
2.1.8. Eficiencia.....	10
2.1.9. Eficacia.....	10
2.1.10. Procedimientos	11
2.1.11. Manual de procedimientos	11
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	11
2.2.1 Control interno	11
2.2.2. Objetivos del control interno.....	12
2.2.3. Importancia del control interno	12
2.2.4. Clasificación del control interno	12
2.2.5. Tipos de control interno	13
2.2.6. Componentes del control interno	14
2.2.7. Sistema de control interno.....	15
2.2.8. Características del sistema de control interno.....	15
2.2.9. Manual de procedimientos	16
2.2.10. Estructura del manual de procedimientos.....	16
2.2.11. Procesos administrativos financieros	17
2.2.12. Evaluación del control interno	17
2.2.13. Métodos para evaluar el control interno.....	17
2.2.14. Crecimiento organizacional.....	18
2.3. FUNDAMENTACION LEGAL	19
CAPÍTULO III.....	24
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	24
3.1. Tipo de investigación	25
3.1.1. Exploratoria.....	25
3.1.2. Descriptiva	25
3.2. Métodos utilizados en la investigación	25
3.2.1. Método inductivo	25
3.2.2. Método deductivo.....	26
3.2.3. Método de síntesis.....	26
3.2.4. Método estadístico.....	26
3.3. Construcción metodológica del objeto de investigación	26
3.3.1. Población y muestra	26
3.3.2. Técnicas de investigación.....	27

3.3.3. Instrumentos <i>de investigación</i>	28
3.4. Elaboración del marco teórico.....	28
3.5. Recolección de información.....	29
3.6. Procesamiento y análisis	29
CAPITULO IV	32
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
4.1. EFECTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN EL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA “SUPERMERCADO SU ECONOMÍA.....	31
4.2. PLANES, POLÍTICAS Y REGLAMENTOS Y SU IMPACTO EN LA EFICIENCIA EMPRESARIAL.....	51
4.2.1. Entrevista realizada a la Gerente de Supermercado su Economía.....	51
4.3. VALORACIÓN DE LOS PROCESOS CONTABLES EN CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE LA EMPRESA.	59
4.3.1. Entrevista realizada a la Contadora de la Empresa	59
CAPÍTULO V	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
5.1. CONCLUSIONES	65
5.2. RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de la investigación.....	27
Tabla 2. Entrevista Supervisor de cajas	32
Tabla 3. Entrevista despachadores	34
Tabla 4. Entrevista Bodeguero.....	35
Tabla 5. Entrevista Cajeras	36
Tabla 6. Identificación de procesos operativos de acuerdo a las entrevistas	37
Tabla 7. COSO I Ambiente de Control.....	38
Tabla 8. Nivel de riesgo y confianza Ambiente de Control	39
Tabla 9. COSO I Evaluación de riesgos.....	40
Tabla 10. Nivel de riesgo y confianza Evaluación de riesgo	41
Tabla 11. COSO I Actividades de Control.....	42
Tabla 12. Nivel de riesgo y confianza de Actividades de Control	43
Tabla 13. COSO I Información y Comunicación.....	44
Tabla 14. Nivel de riesgo y confianza Información y Comunicación.....	45
Tabla 15. COSO I Supervisión y Monitoreo.....	46
Tabla 16. Nivel de riesgo y confianza Supervisión y Monitoreo.....	47
Tabla 17. Resumen del nivel de riesgo y confianza en los Controles Internos	48
Tabla 18. Entrevista Gerent.....	51
Tabla 19. Identificación de Planes diseñados por la empresa	54
Tabla 20. Políticas implementadas por la empresa	55
Tabla 21. Reglamentos de la empresa.....	56
Tabla 22. Entrevista Contadora.....	59
Tabla 23. Principales procesos contables.....	61

INTRODUCCIÓN

El control interno en una organización sirve de mucha ayuda en una empresa puesto que este permite optimizar recursos y con esto garantizar una gestión financiera y administrativa más eficiente, además de contribuir a la toma de decisiones las más acertadas posibles. Con un adecuado control mejoraría el prestigio de la empresa y por ende la llevaría a un crecimiento organizacional tanto interno como externo.

El crecimiento empresarial está relacionado con los procesos que hacen que una empresa mejore continuamente tanto en infraestructura como en su parte económica, llevando de la mano los objetivos que esta se ha fijado; este crecimiento también tiene que ver en la forma de cómo se encuentra estructurada u organizada para el desarrollo de sus operaciones; pues es así también que es muy importante la parte exterior como es percibida por la población en donde se desarrolla sus actividades.

El objetivo de toda empresa es llegar a ser grande, reconocida en el mercado, la más competitiva del ámbito empresarial para ello es necesario una buena gestión administrativa como financiera y eso se logrará con un adecuado sistema de control interno.

Con esta perspectiva, es de suma importancia realizar un análisis al control interno a los procesos administrativos financieros y por ende determinar el impacto en el crecimiento empresarial para con esto tomar las decisiones correctas en beneficio de la empresa, es por tal razón que la investigación se desarrollará en la empresa Supermercado su Economía la cual tiene como fin principal la comercialización al por mayor y menor de productos de primera necesidad a toda la población en general del cantón La Maná y sus sectores aledaños.

Con el desarrollo de la presente investigación se pretende identificar el impacto del control interno en el crecimiento de la empresa, y de la misma forma identificar las deficiencias que afectan al orden del desarrollo de los procesos administrativos y

financieros, para con esto buscar las soluciones posibles en beneficio de la empresa y mejorar su situación actual

El perfil de investigación cuenta con cuatro capítulos los cuales se encuentran integrados de la siguiente manera:

El capítulo uno: compuesto por la ubicación y contextualización de la problemática, seguido por la situación actual de la problemática, problema de investigación en sí, la delimitación y en su parte final los objetivos y justificación de la problemática planteada.

El capítulo dos: comprende el Marco Teórico, conformado por Fundamentación Conceptual, Fundamentación Teórica y Fundamentación Legal.

El capítulo tres: detalla la Metodología de la investigación que se utilizó en el presente proyecto, en el cual comprende los tipos de investigación, métodos empleados en la investigación, la construcción metodológica del objeto de investigación y detalles de operacionalización de variables, elaboración del marco teórico, recolección de la información y finalmente procesamiento y análisis.

El capítulo cuatro: muestra el análisis de los resultados de la investigación obtenidos, los mismos que permiten determinar la problemática encontrada.

El capítulo cinco: comprende las conclusiones y recomendaciones del proyecto de investigación.

En la parte final de la investigación se presenta la Bibliografía revisada y anexos

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“Daria todo lo que sé, por
la mitad de lo que ignoro”

Descartes

1.1 CONTEXTUALIZACIÓN Y UBICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El proyecto de estudio fue desarrollado en Supermercado Su Economía, el cual se encuentra ubicado en el cantón La Maná, en las calles 19 de mayo y Sargento Villacís, Provincia de Cotopaxi, esta entidad inició sus actividades el 26 de septiembre del año 2007, por problemas netamente administrativos y económicos se vio en la necesidad de cerrar sus operaciones hasta el 10 de diciembre del año 2013; manteniéndose hasta la actualidad; siendo una empresa de índole familiar; esta tiene como actividad principal la venta al por menor de gran variedad de productos en supermercados, entre los que predominan, los productos alimenticios, las bebidas o el tabaco, como productos de primera necesidad y varios otros tipos de productos, entre otros.

Debido a su crecimiento tanto en infraestructura, así como su posicionamiento en el mercado, incremento de clientes; la administración de la empresa ha empleado procesos administrativos financieros de forma empírica basándose en las necesidades que se van presentado al desarrollar sus actividades comerciales.

En cuanto a lo anterior descrito ha conllevado a que las operaciones de la empresa empiecen a no ser efectivas; por ende, no se está generando los resultados esperados, esto se debe a que los procedimientos, así como las políticas no son claras, por lo que se está generando ordenes esporádicas sin instrucciones específicas para su desarrollo.

En la actualidad en el entorno nacional las empresas que ya tienen una trayectoria en el mercado comercial y las nuevas que están comenzando a ejercer sus fines, no han diseñado y planteado un manual de procedimientos que contenga los controles necesarios que conlleva a la empresa a la consecución de sus objetivos; por lo que esto ocasionaría a que no se cumplan y se sigan pasos pre-establecidos para desarrollar las labores de manera eficaz y eficiente; mucho de esto se debe a que no cuentan con suficiente presupuesto, desconocen en que les puede ayudar un manual de procedimientos así como el control interno.

Contar con un control interno adecuado es de vital importancia debido a que este orienta a que las empresas puedan alcanzar sus objetivos, en Supermercado Su Economía existe la carencia de contar con el detalle de los procesos operativos desde su inicio, desarrollo y culminación, así también no se conoce que si los planes, políticas y reglamentos orientan a la empresa a un crecimiento y organización adecuado; finalmente no cuenta la empresa con la realización de una valoración de los procesos contables y que si estos contribuyen al desarrollo de la empresa.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA

En la actualidad la empresa ha mantenido sus operaciones de forma continua y ha logrado crecer organizacionalmente, así como su nivel de ventas; lo que le ha llevado a incrementar las compras de mercadería; es en este punto donde más se ha identificado la fuga de dinero debido a que no cuenta con políticas de compras, no se estandariza a los proveedores, no se realiza una evaluación para verificar la rotación de los productos que comercializa, trabaja sin alertas de inventarios máximos y mínimos, órdenes de compra no son cumplidas a cabalidad y existe una excesiva compra de mercadería; comprar mercadería sin un orden también incrementa las cuentas por pagar y por ende obligaciones con terceros se incrementen también de forma desordenada.

Entre los inconvenientes permanentes está el pago a los proveedores, debido a que no existe un control o seguimiento a las cuentas por pagar, no se ha establecido días específicos para realizar pagos y en varias ocasiones se ha quedado sin liquidez.

La información financiera de Supermercado Su Economía también posee falencias en la forma en la cual es almacenada, puesto que no cuenta con una forma adecuada de guardar los justificantes contables, como facturas, retenciones, no existe conciliaciones bancarias, los archivos no están ordenados y separados.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

¿Cómo el control interno a los procesos administrativos y financieros influyen en el crecimiento de la empresa Supermercado Su Economía, año 2021?

1.3.2 Problemas Derivados

- ¿De qué forma los procesos operativos afectan al crecimiento del negocio?
- ¿Cómo el establecimiento de planes, políticas y reglamentos afectan a la organización del negocio?
- ¿De qué manera la evaluación a los procesos contables contribuye al desarrollo de la empresa?

1.4 DELIMITACION DEL PROBLEMA

CAMPO : Administración
ÁREAS : Contabilidad
LÍNEA : Administración, comercio, economía, finanzas y turismo.
LUGAR : Cotopaxi - La Mana - Ecuador
TIEMPO : Periodo 2021

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

- Evaluar el control interno a los procesos administrativos y financieros y su impacto en el crecimiento de la empresa “SUPERMERCADO SU ECONOMÍA”, año 2021.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el efecto de los procesos operativos en el crecimiento del negocio.

- Identificar planes, políticas y reglamentos y su impacto en la eficiencia empresarial.
- Valorar los procesos contables en contribución al desarrollo de la empresa.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Con el desarrollo del proyecto de investigación se buscó conocer el nivel de confianza y riesgo de los controles empleados con el propósito de identificar las falencias que dificultan el trabajo en los procesos administrativos financieros

Con este estudio y evaluación se identificó en qué momento se comete errores para posterior tomar decisiones acertadas que orienten a mejorar la situación actual de la empresa, además de encaminar a la búsqueda de la mejora continua, un crecimiento empresarial de forma ordenada y cumplimiento de objetivos propuestos.

La investigación viabiliza la identificación de la eficacia con que son desarrolladas los procesos administrativos financieros y la consecución de los objetivos. Es importante señalar que contar con controles internos adecuados permite a que las organizaciones ya sean familiares o de otro tipo puedan trascender en el tiempo siempre y cuando se tomen las decisiones acertadas y se aplique estrategias que permitan avanzar bajo las razones correctas.

El contar con una herramienta guía para poder desarrollar los procesos de forma ordena ayudaría en mejorar la situación económica y de crecimiento, mediante la optimización de recursos, se reduciría los errores en los pedidos de mercadería, así como también se tendría un orden en el pago a proveedores puesto que se contaría con días específicos para pagos, en cuanto a la mercadería existiría más control en la toma de pedidos, no se compraría productos incensarios o que no tengan salida comercial, en la contabilidad todos sus documentos soporte se archivaría y almacenaría de forma adecuada.

La investigación desarrollada es viable puesto que se cuenta con una problemática que ha venido afectando a la empresa por lo que se encuentra en un crecimiento desordenado lo cual le está llevando a contraer deudas, debido a que ha comenzado a adquirir mercadería sin analizar su situación económica, además de que la administración de esta entidad ha demostrado su interés y voluntad por mejorar sus procesos administrativos financieros.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“La libertad está en ser
dueños de la propia vida”

Platón

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Control

“El control es una etapa del proceso administrativo en el cual se incluyen aquellas actividades que se realizan necesariamente para alcanzar lo planificado; además es considerado como una de las funciones básicas que la alta gerencia debe emplear para garantizar una gestión óptima” (Eslava, 2018, p. 45).

Desde el punto de vista de Mantilla-Blanco (2019), el control “es una función administrativa que se puede utilizar para evaluar el rendimiento de las operaciones y sirve como un regulador de actividades sin dejar de lado el seguimiento a que se cumplan tal como fueron planificadas” (p. 98).

2.1.2. Control Interno – COSO I

“Es un proceso ejecutado por la administración (gerencia), directiva de una institución, consejo directivo, por el personal, estos controles están diseñados para proporcionar seguridad razonable de que la empresa consiga efectividad y eficiencia de las operaciones” (Estupiñán y Niebel, 2018, p.97).

“El control interno es un medio para alcanzar un fin, está orientado a la consecución de los objetivos operacionales, además de ser adaptable a la estructura organizacional; es llevado a cabo por las personas y dirigido por la alta dirección” (Barrio y Carvajal Barrio, 2020, p. 84).

2.1.3. Control interno operativo

“El control interno operativo tiene como base verificar y comprobar que la empresa se encuentre operando de forma eficiente, puesto que esto contribuirá en su crecimiento; en pocas palabras todo lo que se refiere a este tipo de control se relaciona a la forma en como se ha gestionado la organización” (Pereira Palomo, 2019, p. 115).

Para Abolacio Bosch (2019) el control interno operativo “concibe el plan de la organización así como los demás métodos y procedimientos relacionados con la responsabilidad de la gerencia, estos controles son todos aquellos que involucran el control de la gestión, la cual busca gestionar una adecuada, ordenada y eficaz gestión organizacional ” (p. 119).

2.1.4. Procesos

“Son las acciones que se lleva a cabo para cumplir un fin específico, requiriendo la participación de diferentes recursos como personas, materiales, tecnológicos y económicos” (Pérez Fernandez, 2018, p 135).

“Un proceso es un conjunto de actividades o métodos que se aplican para la ejecución de determinadas tareas” (Merlin & Hinestroza, 2016, p. 291).

2.1.5. Proceso Administrativo

“Es un conjunto de etapas que se desarrollan con el propósito de conseguir los objetivos de una organización de la manera más eficientemente posible” (Morales Caraballo, 2020, p. 67).

“Conjunto de funciones administrativas que se manejan dentro de una organización que busca aprovechar al máximo los recursos con los que cuenta de una manera rápida, eficiente y correcta ” (Arguello et al, 2020, pág. 52).

2.1.6. Proceso financiero

“Es un proceso que da viabilidad, dirección y valor a cada una de las decisiones financieras que se han tomado y las que se tomarán más adelante, siempre considerando los objetivos que se quieran alcanzar y las necesidades económicas” (Cuervo y García, 2016, p. 325).

Desde el punto de vista de Castelblanco (2019) el control interno financiero consiste en “un conjunto de actividades necesarias en una fase de ejecución durante los cuales se llevan acabo los planes financieros de una empresa, sirve para la retroalimentación de los propios recursos ajustandose a lo mas necesario sin dejar de lado los imprevistos que puedan surgir” (p. 68).

2.1.7. Crecimiento organizacional

Para Arregui Ruiz (2020) el crecimiento organizacional “es el objetivo de toda empresa nueva, en el cual crecer es obligatorio, las condiciones a las cuales se enfrentan las empresas sin importar cual fuere su tamaño les obliga a crear estrategias que viabilicen optimizar sus recursos y aumentar su competitividad” (pág. 38).

“Es considerado como el desarrollo empresarial para hacer eficaz el tejido organizacional donde los trabajadores en todos los niveles movilizan a la empresa para lograr desarrollar su potencial en totalidad” (Rodriguez Gómez, 2018, p. 425).

2.1.8. Eficiencia

“Es el modo más optimo de hacer las cosas; es decir, cumplir los objetivos establecidos empleando el menor número de recursos posibles” (Zaldivar y Fuentes, 2020, pág. 33).

“Cuando se hace más con menos si lo entendemos de otra forma cuando se utiliza menos recursos y se obtenie mas ganancias ” (López y Sansores, 2020, pág. 48).

2.1.9. Eficacia

“Es la capacidad que ha desarrollado la organización para dar cumplimiento a sus objetivos planteados, no es más que la asunción de retos y su cumplimiento bajo sus propios parámetros” (Villareal y Rincón, 2017, pág. 101).

“Capacidad de alcanzar el efecto deseado a través de una acción; es decir, la capacidad de una empresa para alcanzar los objetivos y metas ” (Garcia Cediell, 2021, p. 30).

2.1.10. Procedimientos

“Son aquellos que se utilizan para desarrollar varias actividades en las que se encadena y relacionan varias operaciones, necesitando de la intervención de varias personas o departamentos de la empresa ” (Gómez Villoldo , 2016, p. 128).

“Un procedimiento es la forma detallada de como se ha de ejecutar un proceso qué, como, cuando y que documentos deben usarse para llevar a cabo una actividad ” (González Ortíz, 2016, p. 205).

2.1.11. Manual de procedimientos

“Es un documento que forma parte del sistema de control interno, es el que contiene información detallada sobre las instrucciones, reponsabilidades, e información sobre funciones y procedimientos de las diferentes operaciones ” (Álvarez Torres, 2020, p. 63).

“Una herramienta de apoyo en la cual se encuentra de manera sistematica los pasos a seguir para desarrollar las actividades de un determinado puesto de trabajo ademas de plasmar las funciones de las unidades administrativas” (Casablanca Juez, 2016, p. 305).

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Control interno

En la actualidad muchos actores dan una definición sobre el control interno considerando el informe COSO así como Isaza (2018) quien opina que el control interno “es un proceso integrado a los procesos, el cual es efectuado por la administración, la dirección y el personal que labora en la empresa con la única intención de lograr y garantizar una seguridad razonable de la consecución de los objetivos trazados” (p. 222).

2.2.2. Objetivos del control interno

El objetivo del control interno es brindar seguridad en la consecución de los objetivos. A continuación, se detallan algunas categorías fundamentales de objetivos detallados por las autoras Tapia y Mendoza (2019).

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y (Estupiñan, 2020) la pérdida, el robo y el despilfarro (p. 55).

2.2.3. Importancia del control interno

Existe varios propósitos de la importancia del control interno independientemente del tamaño de la organización Estupiñan (2020) lo enlista de la siguiente manera:

- Establece protocolos y lineamientos
- Previene fraudes y robos
- Mitigar riesgos
- Documentar procesos
- Segregar funciones
- Mejorar la productividad y el prestigio de la empresa (p. 369).

2.2.4. Clasificación del control interno

El control interno que es empleado en una empresa se puede clasificar en dos tipos principalmente en las áreas administrativas y contables Sánchez (2017) lo clasifica de la siguiente manera:

Control interno administrativo: Busca la eficiencia en las operaciones de la empresa y que en la ejecución de dichas operaciones se adhiera o se cumplan las políticas establecidas por la organización.

En este tipo de control se involucra el plan de la organización, los procedimientos y los registros relativos a las decisiones que orientaron a las autorizaciones de transacciones por parte de la gerencia, además de esto se involucra todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas para todas las áreas de la empresa.

Control interno contable: Busca la protección de los activos de la empresa, donde se pretende también obtener información financiera, veraz, confiable, precisa y oportuna, este tipo de control se efectúa de acuerdo a las autorizaciones de la administración.

En este tipo de control también se involucra el plan de la organización, aquellos procedimientos que estén relacionados con la confiabilidad, veracidad de los estados financieros, también se debe incluir o establecer controles tales como sistemas de autorización, separación de responsabilidades y deberes para la emisión de informes de contabilidad y aquellas operaciones relativas a la custodia de activos (p. 89).

2.2.5. Tipos de control interno

Según Estupiñam (2020), “hay tres tipos de control interno como preventivos, de detección y correctivos” (p. 153).

- a) *Control preventivo:* aquellos controles internos preventivos establecidos para evitar que ocurra un evento negativo.
- b) *Control de detección:* este tipo de control es desarrollado por una persona o un equipo que puede ser parte o no de la empresa; los cuales intentarán reconstruir que sucedió, cuando sucedió y como sucedió.
- c) *Control correctivo:* este tipo de control se aplica una vez que los controles de detección han identificado un problema, lo cual requiere ser resuelto a la brevedad posible.

2.2.6. Componentes del control interno

Espino (2017) en su publicación considera al Informe COSO para detallar los componentes del control interno a los cuales los clasifica de la siguiente forma:

- a) *Ambiente de control:* Este componente es uno de los más primordiales puesto que aquí se plasma la integridad y los valores éticos; se continúa con la independencia del Consejo de Administración y este ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos; otro aspecto que se presenta es las estructuras así como las líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades; otro punto fundamental es el tratamiento al personal pues este componente permite que la organización demuestre compromiso, a saber, desarrollar y retribuir a las personas e individuos comprometidos.
- b) *Evaluación de riesgos:* En este nivel la organización especifica sus objetivos así como también la identificación y valoración de los riesgos; otro punto importante es la identificación de riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos y analiza los riesgos para posterior poderlos administrar; en este componente la administración debe considerar la posibilidad del fraude en la evaluación de riesgos para el logro de objetivos, finalmente se debe identificar y evaluar los cambios que podrían tener impacto significativo en el sistema de control interno.
- c) *Actividades de control:* La organización debe elegir y desarrollar las actividades de control para la mitigación de riesgos; otras de las actividades que debe plasmar es la elección de la tecnología para el cumplimiento de los objetivos; como aspecto final se encuentra el establecimiento de actividades de control a través de las políticas que establece lo que se espera y procedimientos que ponen a estas políticas en acción.
- d) *Información y comunicación:* Ese componente exige a la organización que utilice información relevante y de calidad para apoyar al buen funcionamiento del control interno; se requiere también de una comunicación de información

internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades del control interno.

- e) *Actividades de monitoreo:* La organización debe desarrollar, seleccionar y realizar evaluaciones continuas y separadas para poder identificar cuando los controles internos están presentes y funcionando; luego de esto la organización debe comunicar las deficiencias encontradas a aquellos grupos responsables de tomar las acciones de corrección correspondientes (. 93).

2.2.7. Sistema de control interno

Villaverde (2021) sostiene que el sistema de control interno debe basarse en los siguientes principios:

- a) *Autocontrol:* Capacidad de todos los funcionarios de la organización para evaluar y controlar su trabajo y efectuar los correctivos y cumplimiento de las funciones.
- b) *Autorregulación:* Capacidad para desarrollar su interior y aplicar métodos, normas y procedimientos que permitan mejorar el sistema de control interno.
- c) *Autogestión:* Capacidad de la organización para interpretar, ejecutar y evaluar de forma eficiente y eficaz su funcionamiento (p. 125).

2.2.8. Características del sistema de control interno

El control interno debe tener cuatro características básicas este debe ser completo, aplicable, razonable, integrado y congruente (Isaza Serrano, 2018, p. 85).

- a) *Aplicable:* un control interno flexible que sea aplicable en cualquier organización una vez determinadas las necesidades de control y las posibilidades de establecer un sistema que las satisfaga, teniendo presentes los procesos, las actividades, los recursos y las capacidades correspondientes.

- b) *Completo*: se debe considerar la totalidad de la gestión institucional y en el deben estar presentes los componentes orgánicos y funcionales.
- c) *Razonable*: debe estar diseñado para lograr los objetivos del sistema y para satisfacer con la calidad suficiente y requerida las necesidades de la institución con los recursos que ésta posee y a un costo aceptable.

2.2.9. Manual de procedimientos

Álvarez (2020) plantea que el manual de procedimientos debe cumplir los siguientes objetivos y políticas:

- Desarrollar y mantener las líneas de autoridad
- Definir de una manera clara las funciones y responsabilidades de cada área o departamento.
- Proponer una completa, oportuna, confiable y exacta información de los resultados operativos de la organización.
- Contar con un sistema de información basado en datos de registro y documentos contables
- Tener mecanismos dentro de la estructura de la empresa conocido como evaluación y autocontrol
- Contar con un sistema presupuestario que asegure la gestión proyectada y los objetivos.
- Poseer controles válidos que estimulen el desempeño y desarrollo de las cualidades de los empleados (p. 136).

2.2.10. Estructura del manual de procedimientos

Flamarique (2019) plantea el siguiente esquema para el diseño de un manual de procedimientos:

1. Título del procedimiento
2. Introducción

3. Organización
4. Descripción del procedimiento
5. Responsabilidad
6. Medidas de seguridad y autocontrol
7. Informes
8. Evaluación y supervisión (p101).

2.2.11. Procesos administrativos financieros

Para Blendez (2016) los procesos administrativos financieros se encuentran integrados por los siguientes:

1. Procesos de compras - cuentas por pagar
2. Procesos de ventas – cuentas por cobrar
3. Administración de inventarios
4. Administración de caja y bancos
5. Presentación de información a los organismos de control
6. Contabilidad y preparación de Estados Financieros (p. 85).

2.2.12. Evaluación del control interno

Pelazas (2018) considera que “una evaluación de control interno permite obtener al auditor información detallada sobre los posibles riesgos que pueden afectar negativamente a la organización, así como deficiencias e inconsistencias en ocasiones indicios de fraudes” (p. 47).

2.2.13. Métodos para evaluar el control interno

Para evaluar el control interno Barrio y Carvajal (2020) sugieren los siguientes métodos que se describen a continuación:

- a) *Método descriptivo*: Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos, que el personal desarrolla en la unidad administrativa, lo cual es

un proceso o función sujeto a auditoría, haciendo referencia los sistemas administrativos, de operación, registros contables y archivos que intervienen.

- b) *Método gráfico:* Este metodo utiliza un tipo de evalaución mediante la aplicación de gráficos o cuadros, en el cual se presenta el flujo de las operaciones de los puestos de trabajo; a demas permite detectar con mayor facilidad los riesgos o aspectos donde se encuentran las debilidades de control.
- c) *Método de cuestionarios:* Este método utiliza los cuestionarios para llevar a acbo la evaluacion de control interno, debe ser elaborado previamente por el auditor , estos custionarios deben incluir preguntas de como ha sido el manejo de las operaciones y transacciones (p. 166).

2.2.14. Crecimiento organizacional

Para García (2018) un crecimiento organizacional ordenado y subsistente debe estar basado en los siguientes aspectos:

- a) *Planeación:* Consiste en un proceso donde se defini los objetivos y metas a corto y largo plazo, en este proceso se debe incluir el programa de desarrollo para alcanzar esos propósitos.
- b) *Control financiero:* Esta enfocado en el crecimeinto económico y con los recursos de este tipo con los que se cuenta para cumplir las metas y evitar complicaciones económicas.
- c) *Recursos tecnológicos:* Se refiere al uso de la tecnología con la que dispone la organización con el propósito de facilitar el desarrollo de las operaciones, esta tecnología debe permitir obtener información de manera simultánea y confiable.
- d) *Crecimiento interno:* Consiste en llevar a cabo la estrategia de crecimiento mediante la creacion de nuevas areas de trabajo o nuevas oficinas de representacion de la misma empresa (p,85).

2.3. FUNDAMENTACION LEGAL

Como fundamentación legal del trabajo de investigación se utiliza las Normas de Control Interno para las entidades, organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado; emitida por la Contraloría General del Estado Ecuatoriano y su última modificación mediante Acuerdo N° 13 –CG-2019.

100 NORMAS GENERALES

100-01 Control Interno

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.

100-02 Objetivos del control interno

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

100-03 Responsables del control interno

El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los

directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias.

200 AMBIENTE DE CONTROL

200-04 Estructura organizativa

La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes. La estructura organizativa de una entidad depende del tamaño y de la naturaleza de las actividades que desarrolla, por lo tanto no será tan sencilla que no pueda controlar adecuadamente las actividades de la institución, ni tan complicada que inhiba el flujo necesario de información. Los directivos comprenderán cuáles son sus responsabilidades de control y poseerán experiencia y conocimientos requeridos en función de sus cargos.

200-07 Coordinación de acciones organizacionales

La máxima autoridad de cada entidad, en coordinación con los directivos, establecerá las medidas propicias, a fin de que cada una de las servidoras y servidores acepte la responsabilidad que les compete para el adecuado funcionamiento del control interno.

El control interno debe contemplar los mecanismos y disposiciones requeridos a efecto que las servidoras y servidores de las unidades participantes en la ejecución de los procesos, actividades y transacciones de la institución, desarrollen sus acciones de manera coordinada y coherente, con miras a la implantación efectiva de la estrategia organizacional para el logro de los objetivos.

300 EVALUACIÓN DE RIESGOS

300-01 Identificación de riesgos

Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos.

300-02 Plan de mitigación de riesgos

Los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado, realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos.

300-03 Valoración de riesgos

Se consideran factores de alto riesgo potencial los programas o actividades complejas, el manejo de dinero en efectivo, la alta rotación y crecimiento del personal, el establecimiento de nuevos servicios sistemas de información rediseñados, crecimientos rápidos, nueva tecnología, entre otros. La valoración del riesgo se realiza usando el juicio profesional y la experiencia.

400 ACTIVIDADES DE CONTROL

403-03 Administración financiera – TESORERÍA

Los ingresos obtenidos a través de las cajas recaudadoras, en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad serán revisados, depositados en forma completa e intacta y registrados, deberán ser depositados durante el curso del día de recaudación o máximo el día hábil siguiente.

403-04 Verificación de los ingresos

La verificación la realizará una persona distinta a la encargada de efectuar las recaudaciones y su registro contable.

4003-05 Medidas de protección de las recaudaciones

La máxima autoridad de cada entidad y el servidor encargado de la administración de los recursos, adoptarán las medidas para resguardar los fondos que se recauden directamente, mientras permanezcan en poder de la entidad y en tránsito para depósito en los bancos.

4003-07 Conciliaciones bancarias

La conciliación bancaria es un proceso que se ocupa de asegurar que tanto el saldo según los registros contables como el saldo según el banco sean los correctos. Se la realiza en forma regular y periódicamente por lo menos una vez al mes.

4003-10 Cumplimiento de obligaciones

Las obligaciones contraídas por una entidad serán autorizadas, de conformidad a las políticas establecidas para el efecto; a fin de mantener un adecuado control de las mismas, se establecerá un índice de vencimientos que permita que sean pagadas oportunamente para evitar recargos, intereses y multas.

Las obligaciones serán canceladas en la fecha convenida en el compromiso, aspecto que será controlado mediante conciliaciones, registros detallados y adecuados que permitan su clasificación, sean éstas a corto o largo plazo.

404-03 Políticas y manuales de procedimientos

El manual de procedimientos para la administración de la deuda incluirá el flujo y la composición de la información en el ciclo operacional de la unidad que administra la deuda, esto incluye una descripción de la información relacionada con el financiamiento externo e interno, la forma de registrar esa información en la base de datos y los pasos a seguir para el registro de los desembolsos y el servicio de la deuda.

Este documento será aprobado por la máxima autoridad y deberá actualizarse permanentemente, a fin de que todo el proceso legal, administrativo y financiero que debe seguirse en este tipo de operaciones sea aplicado en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

500 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La máxima autoridad y los directivos de la entidad, deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite a las servidoras y servidores cumplir sus responsabilidades.

500-01 Controles sobre los sistemas de información

Los sistemas de información contarán con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles.

600 SEGUIMIENTO

La máxima autoridad y los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de seguimiento continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas para asegurar la eficacia del sistema de control interno.

600-01 Seguimiento continuo o en operación

La máxima autoridad, los niveles directivos y de jefatura de la entidad, efectuarán un seguimiento constante del ambiente interno y externo que les permita conocer y aplicar medidas oportunas sobre condiciones reales o potenciales que afecten el desarrollo de las actividades institucionales, la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos previstos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“No se trata de dónde vienes,
si no a dónde vas”

Ella Fitzgerald

3.1. Tipo de investigación

El presente proyecto se basa en los tipos de investigación:

3.1.1. Exploratoria

La investigación fue de tipo exploratoria debido a que el estudio minucioso se realizó en base al control interno; además permitió recopilar información e inquirir a profundidad en el problema detectado, con lo que se obtuvo una visión general sobre el tema planteado y con esto se analizó aspectos particulares referente a la investigación para llegar a establecer conclusiones finales.

3.1.2. Descriptiva

Fue de tipo descriptiva porque se permitió realizar un detalle completo sobre el problema a tratar; lo que permitió precisar hechos y situaciones que forman parte de esta problemática, mediante la identificación de los controles internos a los procesos administrativos financieros y su impacto en el crecimiento de la empresa Supermercado su Economía

3.2. Métodos utilizados en la investigación

3.2.1. Método inductivo

Se aplicó el método inductivo para observar hechos particulares sobre el problema que se está originando para luego realizar su análisis profundo y relación; para continuamente llegar a conclusiones generales que precisen las situaciones estudiadas, las cuales conllevaron a determinar la calidad del control interno y su influencia en el crecimiento de la empresa.

3.2.2. Método deductivo

Este método permitió realizar el análisis de los conceptos y teoría con respecto al tema planteado; así como realizar un análisis partiendo de lo particular a lo general de la problemática detectada.

3.2.3. Método de síntesis

Se aplicó este método porque permitió sintetizar la información más relevante vinculada al tema de investigación e identificar la relación que existe con la problemática detectada; para de esta manera comprender su naturaleza y poder plantear las conclusiones de la investigación.

3.2.4. Método estadístico

Se utilizó el tipo de método estadístico para realizar un análisis de la información recopilada mediante la aplicación de herramientas, como encuestas mediante tabulaciones de las frecuencias relativas y absolutas para posterior presentar los resultados obtenidos.

3.3. Construcción metodológica del objeto de investigación

3.3.1. Población y muestra

Población

La población del trabajo investigativo estuvo conformada por un total de 11 personas las cuales forman parte de la empresa en la cual se desarrolló el proyecto de investigación, encontrándose en ello el personal administrativo como operativo.

Tabla 1.

Población de la investigación

Detalle	Cantidad
Gerente	1
Supervisor de cajas	1
Cajeras	3
Percheros	2
Despachadores	2
Bodeguero	1
Contadora	1
TOTAL	11

Elaborado por: La autora

Muestra

La muestra del trabajo investigativo es constituida por toda la población que labora en la empresa sujeta estudio, por lo que por tratarse de una población finita e identificada no se requiere de la aplicación de fórmulas estadísticas para su determinación.

3.3.2. Técnicas de investigación

Las técnicas que se emplearon en la recopilación de información para el desarrollo de la investigación fue la observación y entrevista.

Observación: La aplicación de esta técnica permitirá percibir de forma directa la realidad del sujeto a investigar con la finalidad de conocerla, estudiarla y analizarla; para posteriormente determinar su comportamiento tanto del personal administrativo como operativo.

Entrevista: Esta técnica servirá para recabar datos necesarios e importantes para el desarrollo de la investigación la cual será aplicada a la Gerente propietaria de la empresa.

Cuestionario: Se utilizó esta técnica a través de cuestionarios de control interno basado en el modelo COSO I, al personal que forma parte de la empresa, con la finalidad de conocer los procesos administrativos y su impacto en el crecimiento empresarial.

3.3.3. Instrumentos de investigación

Con el propósito de recopilar información importante fue necesario de la aplicación de los siguientes instrumentos:

Formato de Cuestionario: se utilizó este instrumento para obtener información necesaria sobre el efecto de los procesos operativos en el crecimiento del negocio.

Formato de entrevistas: este instrumento permitió extraer información directa al momento de identificar los planes, políticas y reglamentos y su impacto en la eficiencia empresarial

Guía de observación: mediante la observación directa se pudo identificar y registrar información relevante sobre los procesos contables en contribución al desarrollo de la empresa.

3.4. Elaboración del marco teórico

La investigación fue desarrollada mediante la revisión bibliográfica de conceptos y teorías que están relacionados con el problema planteado además de estudiar el control interno, los procesos administrativos financieros en las organizaciones, así como también el crecimiento organizacional, esta información permitió analizar la problemática de una forma más objetiva y ayudó a elaborar y aplicar los instrumentos de investigación de manera correcta.

La fundamentación conceptual de la investigación requirió de la revisión de fuentes secundarias como libros y revistas con el propósito de extraer de ellos información relacionada a las variables de la investigación; tanto para la fundamentación conceptual

como para la teórica se tomó consideraciones de autores de los últimos años, estos conceptos y teorías viabilizaron a que se analice los resultados fácilmente y posterior se pudo plasmar de forma clara las conclusiones de la investigación.

La fundamentación legal de la investigación se sustentó con la aplicación de las Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado.

3.5. Recolección de información

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo fue necesario de la revisión y recolección de información de fuentes primarias para ello se utilizó las técnicas de investigación como la entrevista, observación y cuestionario las mismas que estuvieron dirigidas al personal administrativo y operativo de Centro Comercial su Economía.

3.6. Procesamiento y análisis

Después aplicar las correspondientes técnicas e instrumentos de investigación se analizó la información mediante una hoja de cálculo de Excel, y de acuerdo a los criterios de evaluación al control interno a los procesos administrativos y financieros se determina el efecto de estos procesos en el crecimiento de la empresa.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“La educación es el
arma más poderosa
para cambiar el mundo”

Nelson Mandela

4.1. EFECTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN EL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA “SUPERMERCADO SU ECONOMÍA.

La empresa Supermercado su Economía es una entidad dedicada a la compra y venta de productos de consumo masivo o de primera necesidad, como venta al por menor de gran variedad de productos en supermercados, entre los que predominan, los productos alimenticios, las bebidas o el tabaco, como productos de primera necesidad y varios otros tipos de productos; con la visita realizada a las instalaciones de la empresa se pudo observar el desarrollo de varios procesos operativos relacionados al tipo de actividad económica.

Con el propósito de desarrollar este objetivo se realizó un análisis utilizando los cinco componentes del COSO I aplicados a los diferentes procesos operativos de la empresa estudiada, con este tipo de análisis podremos determinar el nivel de riesgo y confianza en los procesos antes mencionados además de conocer los controles empleados si estos están afectando de manera positiva o negativa al crecimiento de la empresa Supermercado su Economía.

En primera parte para poder llegar a determinar los procesos operativos fue necesario aplicar varias entrevistas, así como visitas a las instalaciones de la empresa, para evaluar los procesos operativos se elaboró un cuestionario basado en los componentes del COSO I.

4.1.1 Entrevistas realizadas a colaboradores de la empresa Supermercado su Economía.

Tabla 2. Entrevista Supervisor de cajas

		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001		
Periodo:	2021	Fecha:	01/05/2022	ENT. 1
ENTREVISTA SUPERVISOR DE CAJAS				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS	
1	¿Cuenta la empresa con un sistema de facturación?	La empresa si cuenta con un sistema de facturación, sin embargo falla constantemente, permite realizar facturas electrónicas y demás documentos complementarios como notas de crédito entre otros.	La empresa no posee un sistema de facturación efectivo.	
2	¿La empresa realiza facturas a clientes al por mayor y menor?	La empresa realiza una facturación al por mayor y menor, pero se presenta dificultades al momento facturar porque no existe una caja exclusiva para separar los dos tipos de clientes	No contar con una caja exclusiva para clientes que realizan compras al por mayor hace que las cajeras se tomen mucho tiempo en facturar y con esto también afectaría en el tiempo de espera a los clientes al por menor lo cual haría que terminen abandonando su interés de comprar en la empresa	
3	¿Los cobros a clientes es realizado por la misma persona que factura la compra?	Los cobros a clientes son realizados por las cajeras directamente y a su vez son las que facturan a los clientes al por mayor y menor, esto dificulta los cierres de caja.	Que las mismas cajeras realicen cobros a los clientes tanto al por mayor como al por menor afecta el cierre de caja en el tiempo, podría ocasionar errores de cuentas al clasificar los cobros realizados, faltantes y descuadres de caja.	
4	¿Cuenta la empresa con una política de cobro a clientes?	La empresa desde su funcionamiento cuenta con dos políticas siendo el cobro en efectivo y crédito únicamente a 15 días pero para clientes constantes, por estos dos aspectos se ha perdido ventas	El no actualizar la política de cobros a clientes ocasiona que se pierda ventas y posibles nuevos clientes	
Elaborado por: La autora			Revisado por: Director de Proyecto	

 <i>Auditoría</i> Ing. Magaly Enriquez		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001		
Periodo:	2021	Fecha:	01/05/2022	ENT. 1
ENTREVISTA SUPERVISOR DE CAJAS				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS	
5	¿Conoce usted cual es el objetivo de la creación de la empresa?	Los dueños no me han hecho conocer el objetivo de la creación de la empresa	La empresa no ha establecido objetivos que definan sus aspiraciones y metas alcanzar.	
6	¿Conoce usted si la empresa cuenta con una estructura orgánica?	La empresa no cuenta con estructura orgánica	No se ha diseñado una estructura orgánica que permita delimitar las funciones así como definir áreas de la empresa	
7	¿Se han establecido políticas para el control del personal?	El personal es controlado mediante las disposiciones del Ministerio del trabajo y el IESS	No se han establecido políticas internas para el control y manejo del personal de la empresa	
8	¿Por qué tipo de departamentos está dividida la empresa?	La empresa no se encuentra dividida por departamentos	La empresa no está organizada internamente por departamentos.	
9	¿Según su criterio que departamentos deberían crearse en la empresa?	Debería existir departamento de ventas, compras, bodega, contabilidad y recursos humanos.	Con la creación de los diferentes departamentos se empezaría a organizar la empresa en cuanto a estructura interna o crecimiento organizacional interno.	
10	¿Según su apreciación como encuentra esta empresa en la actualidad?	Se trata de una empresa pequeña, manejada por sus propietarios, con camino al crecimiento, con poco personal operativo y sin personal administrativo.	Se refleja la necesidad de mejorar la gestión organizacional.	
11	¿Qué procesos se desarrollan en el área a su cargo?	Se realiza el proceso de facturación y cobro	Se realizan facturas electrónicas y cobros a clientes tanto en efectivo como crédito.	
Elaborado por: La autora			Revisado por: Director de Proyecto	

Tabla 3. Entrevista despachadores

 		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001		
Periodo:	2021	Fecha:	01/05/2022	ENT. 2
ENTREVISTA DESPACHADORES				
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS	
1	¿Ha notado si los clientes se encuentran satisfechos con los productos que comercializa la empresa?	Se ha presentado clientes insatisfechos con los productos, se presenta insatisfacción en las marcas de los productos y la constante variación de precios.	La empresa lleva varios años comercializando productos de las mismas marcas no se arriesga a crecer su oferta de productos.	
2	¿Se atiende con rapidez la entrega de productos a los clientes?	Se trata en lo posible de despachar a la brevedad, puesto que son varios clientes y poco personal para atender.	Carencia de personal para despachar los productos a los clientes, lleva mucho tiempo de espera de un cliente a otro.	
3	¿Cuenta su área con políticas para la entrega o despachos de productos a los clientes?	Se cuenta con tres políticas.	La empresa ha establecido tres políticas, concretar las necesidades y exigencias de los clientes, verificar que el valor de la orden de entrega concuerde con el valor de la factura y dejar claro los tiempos de despacho.	
4	¿Conoce usted cual es el objetivo de la creación de la empresa?	Esos temas no se han dado a conocer	La empresa no socializa sus objetivos	
5	¿Conoce usted si la empresa cuenta con una estructura orgánica?	Es manejado por los propietarios de la empresa ellos dan las directrices diariamente	No se encuentra estructurada	
6	¿Según su criterio que departamentos deberían crearse en la empresa?	Se necesita recursos humanos, proveeduría, bodega, contabilidad, Marketing - ventas, logística y Dirección.	Se requiere creación de departamentos	
7	¿Según su apreciación como encuentra esta empresa en la actualidad?	Somos una empresa pequeña, le hace falta personal, distribuir mejor las áreas de trabajo y mejorar la tecnología	Es necesario mejorar la organización tanto en estructura física como en el incremento de personal.	
8	¿Qué proceso principal se desarrolla en su puesto de trabajo?	Se desarrolla el proceso de entrega de los productos.	Este procesos se desarrolla en las compras de productos al por mayor.	
Elaborado por: La autora			Revisado por: Director de Proyecto	

Tabla 4. Entrevista Bodeguero

		SUPERMERCADO "SU ECONOMÍA" Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001		
Periodo:	2021	Fecha:	01/05/2022	ENT. 3
ENTREVISTA BODEGUERO				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS	
1	¿Cuenta la empresa con un sistema para controlar su inventario?	Si se utiliza un sistema automatizado para controlar el inventario	La empresa si cuenta con un sistema de inventarios	
2	¿Cuenta usted con un manual de procedimientos para el desarrollo de sus actividades?	Las actividades se desarrolla sin el uso de manuales y desconozco de su existencia, únicamente se sigue instrucciones dadas por los propietarios de la empresa.	No cuenta con un manual de procedimientos	
3	¿Cuáles son sus funciones?	Recepción y entrega de productos, almacenamiento y custodia	Tiene funciones definidas pero no se encuentran documentadas.	
4	¿Se ha establecido tiempos para constataciones físicas del inventario?	Desconozco si se ha establecido	Las constataciones físicas de existencias no están definidas y por ende no realizadas	
5	¿Recibe capacitación para el almacenamiento, control y manejo de la bodega y sus productos?	No nos capacitan	Personal sin capacitación para el desarrollo de sus funciones	
6	¿Conoce si la empresa cuenta con una planificación estratégica?	No es de mi conocimiento	Planificación estratégica no socializada	
7	¿Cuenta el área de bodega con políticas que permita el buen manejo del inventario?	No conozco si existe políticas	La bodega y el inventario se maneja de acuerdo experiencia y criterio del encargado	
8	¿Según su apreciación como encuentra esta empresa en la actualidad?	Desde que empecé a trabajar ha venido creciendo de forma lenta pero actualmente se ha estancado, no contamos con más personal por lo que no se puede abarcar más clientes	No puede incrementar su cartera de clientes por falta personal	
9	¿Según su criterio que departamentos deberían crearse en la empresa?	Debería crearse departamento de compras, ventas, contabilidad, recursos humanos, gerencia y bodega	Definir la empresa por áreas.	
10	¿Qué proceso principal se desarrolla en su puesto de trabajo?	Almacenamiento de mercadería y control de inventario	Proceso importante para la empresa puesto que del inventario y su buen control y manejo depende los ingresos de la empresa.	
Elaborado por: La autora			Revisado por: Director de Proyecto	

Tabla 5. Entrevista Cajeras

		SUPERMERCADO "SU ECONOMÍA" Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001		
Periodo:	2021	Fecha:	01/05/2022	ENT. 4
ENTREVISTA CAJERAS				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS	
1	¿Cuenta con un código de acceso al sistema para la apertura y cierre de caja?	Si, cada cajera cuenta con una clave de acceso personal	Cada cajera ingresa al sistema con su clave de acceso, lo cual permite registrar en el sistema la apertura y cierre de las cajas y con esto controlar el movimiento de la recaudación diaria.	
2	¿Cuenta usted con un manual de procedimientos para el desarrollo de sus actividades?	No poseemos manuales, trabajamos con las disposiciones de los dueños de la empresa y también bajo nuestro criterio, conocimiento y experiencia.	No cuenta con un manual de procedimientos	
3	¿Cuáles son sus funciones?	Facturación, cobro de la venta de productos, custodia de dinero	Funciones definidas	
4	¿Qué políticas se ha establecido para las cajas?	Contamos con tres políticas	Política de responsabilidad de la cajera por el efectivo o valores a ellas encomendadas Los arqueos se realizarán en las mañanas antes del inicio de labores y antes de la terminación de las mismas. Evitar las acumulaciones excesivas de valores	
5	¿Recibe capacitación para el manejo de las cajas y el efectivo recaudado?	No nos capacitan	Personal sin capacitación para el desarrollo de sus funciones	
6	¿Conoce si la empresa cuenta con una planificación estratégica?	Desconocemos	Planificación estratégica no socializada o inexistente	
7	¿Según su apreciación como encuentra esta empresa en la actualidad?	Es una Pymes familiar, no cuenta con personal suficiente y los horarios de trabajos son muy extensos, las remuneraciones se tardan mucho en ser canceladas.	Se presenta insatisfacción en los horarios de trabajo y los tiempos en cubrir los sueldos de los empleados	
8	¿Según su criterio que departamentos deberían crearse en la empresa?	Gerencia, Departamento legal, Recursos Humanos, Financiero, Ventas, Proveeduría y Bodega	Definir la empresa por áreas.	
9	¿Qué proceso principal se desarrolla en su puesto de trabajo?	Recepción de diferentes formas de pagos por la venta de productos	Proceso principal representa el manejo de efectivo y créditos otorgados a los clientes	
Elaborado por: La autora			Revisado por: Director de Proyecto	

Tabla 6. Identificación de procesos operativos de acuerdo a las entrevistas

 <i>Auditoría</i>  <i>Ing. Magaly Enriquez</i>		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001		
Periodo:	2021	Fecha:	03/05/2022	P/R
IDENTIFICACIÓN DE PRINCIPALES PROCESOS OPERATIVOS				
TIPO DE PROCESO	NATURALEZA DEL PROCESO	ACTIVIDAD	CANAL DE GESTIÓN	PROCESOS
Procesos del giro del negocio	Procesos comerciales	Compra y venta de productos de consumo masivo	Clientes internos a nivel del cantón Clientes externos fuera del cantón	Proceso de solicitud del pedido del cliente
				Proceso de compras
				Proceso de análisis de pedidos
				Proceso de entrega
				Proceso de ventas
				Proceso de servicio al cliente
	Proceso de Marketing	Publicidad y promoción	Empresa y productos	Proceso de promoción de productos y marca de la empresa
Procesos soporte	Gestión de personal	Calificar personal idóneo	Recursos Humanos	Planificación del recurso humano
				Gestión de remuneraciones y beneficios
				Gestión de rendimiento
				Relaciones laborales
	Organización	Estructura Organizacional y liderazgo	Empresa	Proceso de cadena de mando u organigrama
				Proceso de control
Proceso de formación de departamentos				
Elaborado por: La autora			Revisado por: Director de Proyecto	

4.1.2. Cuestionario de control interno orientado a los diferentes procesos operativos de la empresa mediante el COSO I.

Tabla 7. COSO I Ambiente de Control

 		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001							
Periodo:		2021		Fecha:		10/05/2022		CL. AC	
Dirigido		Gerente Contador Supervisor de caja Bodeguero Cajeras							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS					CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN ÓPTIMA	
		GE	CONT	SC	BOD	CAJ			
1	¿La empresa ha establecido una planificación estratégica que dirija al correcto desarrollo de los procesos operativos?	2	2	2	2	2	10	10	
2	¿Se ha definido valores éticos para cada una de las áreas de la empresa?	2	2	1	1	1	7	10	
3	¿Se han establecido políticas para cada uno de los procesos operativos de la empresa?	1	2	0	0	2	5	10	
4	¿Cuenta la empresa con manuales de procedimientos para cada uno de los procesos ?	0	0	0	0	0	0	10	
5	¿Cuenta la empresa con un manual de control interno?	0	0	0	0	0	0	10	
6	¿El personal es capacitado para poder desarrollar sus actividades o procesos operativos?	0	0	0	0	0	0	10	
7	¿Conoce el efecto que ocasiona los procesos operativos en el crecimiento de la empresa ?	0	2	0	0	0	2	10	
8	¿Cuenta la empresa con un organigrama estructural?	2	2	0	0	0	4	10	
9	¿La estructura organizacional actual aporta al crecimiento de la empresa ?	2	0	1	1	0	4	10	
10	¿La empresa ha realizado nuevas contrataciones de empleados?	2	2	2	2	2	10	10	
TOTAL		11	12	6	6	7	42	100	
Elaborado por:		La autora				Fecha:		10/05/2022	
Revisado por:		Director de Proyecto				Fecha:		15/05/2022	

Tabla 8. Nivel de riesgo y confianza Ambiente de Control

		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001																							
Periodo:	2021	Fecha:	10/05/2022	Cl. AC																					
DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA																									
NIVEL DE CONFIANZA Nivel de confianza = $\frac{ct}{pt} \times 100\%$ Nivel de confianza = $\frac{42}{100} \times 100\%$ Nivel de confianza = 42% RIESGO DE CONTROL RIESGO de control = 100% – Nivel de confianza RIESGO de control = 100% – 42% RIESGO de control = 58% <table border="1" style="margin: 10px auto; width: 80%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th colspan="4">PONDERACIONES</th> </tr> <tr> <th>RIESGO</th> <th>MÍNIMO</th> <th>MÁXIMO</th> <th>CONFIANZA</th> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>61%</td> <td>100%</td> <td>ALTA</td> </tr> <tr style="background-color: yellow;"> <td>MEDIO</td> <td>31%</td> <td>60%</td> <td>MODERADA</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>0</td> <td>30%</td> <td>BAJA</td> </tr> </table> INTERPRETACIÓN Luego de realizar la evaluación del Control Interno empleado en su componente Ambiente de Control, se obtiene un nivel de confianza del 42% siendo MODERADA y un nivel de RIESGO del 58% MEDIO, estas ponderaciones se obtiene debido a que la empresa no cuenta con políticas bien definidas para cada uno de los procesos operativos de la empresa, así como también no realiza capacitaciones al personal, no ha definido una estructura organizacional interna que refleje el crecimiento interno de la empresa.						PONDERACIONES				RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO	CONFIANZA	ALTO	61%	100%	ALTA	MEDIO	31%	60%	MODERADA	BAJO	0	30%	BAJA
PONDERACIONES																									
RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO	CONFIANZA																						
ALTO	61%	100%	ALTA																						
MEDIO	31%	60%	MODERADA																						
BAJO	0	30%	BAJA																						
Elaborado por:	La autora	Fecha:	10/05/2022																						
Revisado por:	Director de Proyecto	Fecha:	15/05/2022																						

Tabla 9. COSO I Evaluación de riesgos

		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001						
Periodo:	2021	Fecha:	10/05/2022	CI. E.R				
Dirigido	Gerente Contador Supervisor de caja Bodeguero Cajeras							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS					CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN ÓPTIMA
		GE	CONT	SC	BOD	CAJ		
1	¿Se ha realizado una evaluación de Control Interno para medir los riesgos en los procesos operativos?	0	0	0	0	0	0	10
2	¿Se identifica los factores internos y externos como base de riesgo que podrían afectar al crecimiento de la empresa?	2	2	2	2	2	10	10
3	¿Son identificados los riesgos que podrían afectar a los procesos administrativos financieros así como a los operativos?	2	2	0	0	0	4	10
4	¿Los riesgos identificados son mitigados y solucionados a la brevedad posible?	2	2	2	2	2	10	10
5	¿Cuenta la empresa con un sistema automatizado que permita identificar y verificar los procesos operativos?	2	2	2	2	2	10	10
6	¿La empresa ha planteado objetivos específicos para las áreas de trabajo y sus procesos operativos?	0	0	0	0	0	0	10
7	¿Cuenta la empresa con planes de capacitación para el personal?	0	0	0	0	0	0	10
8	¿Existe rotación constante de personal?	2	2	2	2	2	10	10
9	¿Se realiza una evaluación al proceso de facturación?	1	1	1	0	1	4	10
10	¿Se evalúa el proceso de cobro de clientes ?	2	2	1	1	1	7	10
TOTAL		13	13	10	9	10	55	100
Elaborado por:	La autora				Fecha:	10/05/2022		
Revisado por:	Director de Proyecto				Fecha:	15/05/2022		

Tabla 10. Nivel de riesgo y confianza Evaluación de riesgo

		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001																						
Periodo:	2021	Fecha:	10/05/2022	CI. E.R.																				
DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA																								
NIVEL DE CONFIANZA																								
$\text{Nivel de confianza} = \frac{ct}{pt} \times 100\%$																								
$\text{Nivel de confianza} = \frac{55}{100} \times 100\%$																								
$\text{Nivel de confianza} = 55\%$																								
RIESGO DE CONTROL																								
$\text{RIESGO de control} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$																								
$\text{RIESGO de control} = 100\% - 55\%$																								
$\text{RIESGO de control} = 45\%$																								
<table><tr><th colspan="4">PONDERACIONES</th></tr><tr><th>RIESGO</th><th>MÍNIMO</th><th>MÁXIMO</th><th>CONFIANZA</th></tr><tr><td>ALTO</td><td>61%</td><td>100%</td><td>ALTA</td></tr><tr><td>MEDIO</td><td>31%</td><td>60%</td><td>MODERADA</td></tr><tr><td>BAJO</td><td>0</td><td>30%</td><td>BAJA</td></tr></table>					PONDERACIONES				RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO	CONFIANZA	ALTO	61%	100%	ALTA	MEDIO	31%	60%	MODERADA	BAJO	0	30%	BAJA
PONDERACIONES																								
RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO	CONFIANZA																					
ALTO	61%	100%	ALTA																					
MEDIO	31%	60%	MODERADA																					
BAJO	0	30%	BAJA																					
INTERPRETACIÓN																								
En la evaluación realizada al Control Interno componente EVALUACIÓN DE RIESGO, se obtiene un nivel de confianza del 55% siendo MODERADA y un nivel de RIESGO del 45% MEDIO, esto debido a que la empresa no ha realizado una evaluación a sus controles internos, no involucra a todo el personal de la empresa para la identificación de riesgos que podrían afectar a los procesos administrativos financieros así como a los operativos, así también no ha establecido objetivos específicos para cada una de las áreas de trabajo y a sus procesos operativos, también no cuenta con planes de capacitaciones para el personal y no realiza un análisis o evaluación de los procesos de facturación y cobro a clientes.																								
Elaborado por:	La autora		Fecha:	10/05/2022																				
Revisado por:	Director de Provector		Fecha:	15/05/2022																				

Tabla 11. COSO I Actividades de Control

 		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001						
Periodo:	2021	Fecha:	10/05/2022			CL AC		
Dirigido	Gerente Contador Supervisor de caja Bodeguero Cajeras							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS					CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN ÓPTIMA
		GE	CONT	SC	BOD	CAJ		
1	¿La empresa disponen de un sistema automatizado de contabilidad?	2	2	2	2	2	10	10
2	¿Se verifica el cumplimiento de los procedimientos para el desarrollo de los procesos operativos de la empresa?	2	0	1	1	1	5	10
3	¿La empresa ha planteado instrumentos que proporcionen información sobre la correcta ejecución de los procesos operativos?	0	0	0	0	0	0	10
4	¿Se elabora informes que justifique las actividades desarrolladas por la distintas áreas de trabajo?	0	0	0	0	0	0	10
5	¿Se ha elaborado políticas que permita preservar y contratar personal?	1	1	1	1	1	5	10
6	¿Los procesos administrativos financieros permite vincular las actividades desarrolladas en cada una de las áreas de trabajo?	2	2	2	2	2	10	10
7	¿Se realiza un análisis de las variaciones en los procesos ventas – facturación de un periodo a otro?	2	1	2	1	2	8	10
8	¿Se ha identificado que procesos operativos intervienen en las operaciones de la empresa?	1	1	1	1	1	5	10
9	¿Son diseñados o plasmados documentalmente los procesos operativos ?	0	0	0	0	0	0	10
10	¿Los procesos administrativos financieros contribuyen al crecimiento de la empresa.?	2	2	2	2	2	10	10
TOTAL		12	9	11	10	11	53	100
Elaborado por:		La autora				Fecha:		10/05/2022
Revisado por:		Director de Proyecto				Fecha:		15/05/2022

Tabla 12. Nivel de riesgo y confianza de Actividades de Control

		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001																						
Periodo:	2021	Fecha:	10/05/2022	CL. AC																				
DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA																								
NIVEL DE CONFIANZA																								
$\text{Nivel de confianza} = \frac{ct}{pt} \times 100\%$																								
$\text{Nivel de confianza} = \frac{53}{100} \times 100\%$																								
$\text{Nivel de confianza} = 53\%$																								
RIESGO DE CONTROL																								
$\text{RIESGO de control} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$																								
$\text{RIESGO de control} = 100\% - 53\%$																								
$\text{RIESGO de control} = 47\%$																								
<table><tr><th colspan="4">PONDERACIONES</th></tr><tr><th>RIESGO</th><th>MÍNIMO</th><th>MÁXIMO</th><th>CONFIANZA</th></tr><tr><td>ALTO</td><td>61%</td><td>100%</td><td>ALTA</td></tr><tr><td>MEDIO</td><td>31%</td><td>60%</td><td>MODERADA</td></tr><tr><td>BAJO</td><td>0</td><td>30%</td><td>BAJA</td></tr></table>					PONDERACIONES				RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO	CONFIANZA	ALTO	61%	100%	ALTA	MEDIO	31%	60%	MODERADA	BAJO	0	30%	BAJA
PONDERACIONES																								
RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO	CONFIANZA																					
ALTO	61%	100%	ALTA																					
MEDIO	31%	60%	MODERADA																					
BAJO	0	30%	BAJA																					
INTERPRETACIÓN																								
Al evaluar el componente de ACTIVIDADES DE CONTROL, se obtiene un nivel de confianza del 53% siendo MODERADA y un nivel de RIESGO del 47% MEDIO, debido a que la empresa no ha planteado instrumentos que proporcionen información sobre la correcta ejecución de los procesos operativos, así también no elabora informes que justifique las actividades desarrolladas por la distintas áreas de trabajo y los procesos operativos no son diseñados o plasmados documentalmente.																								
Elaborado por:	La autora		Fecha:	10/05/2022																				
Revisado por:	Director de Proyecto		Fecha:	15/05/2022																				

Tabla 13. COSO I Información y Comunicación

 		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001						
Periodo:	2021	Fecha:	10/05/2022			CL.I.C		
Dirigido	Gerente Contador Supervisor de caja Bodeguero Cajeras							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS					CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN ÓPTIMA
		GE	CONT	SC	BOD	CAJ		
1	¿Los propietarios de la empresa tiene libre acceso a la información de los procesos operativos?	2	2	2	2	2	10	10
2	¿La información brindada por las distintas áreas de trabajo es oportuna y confiable?	1	1	0	0	0	2	10
3	¿Existe una comunicación entre empleados de la empresa?	1	1	1	1	1	5	10
4	¿Todas las directrices dadas por parte de la administración son comunicadas mediante documentos y oportunamente?	0	0	0	0	0	0	10
5	¿Es comunicado a los trabajadores de la empresa las políticas y normas de la empresa?	2	2	2	2	2	10	10
6	¿Se ha dado a conocer los objetivos de la empresa así como su demás planificación estratégica?	0	0	0	0	0	0	10
7	¿Existe un suficiente nivel de comunicación entre las distintas áreas de trabajo?	2	2	2	2	2	10	10
8	¿Se comunica oportunamente las dificultades presentadas en el desarrollo de sus actividades?	0	1	1	1	1	4	10
9	¿Se utiliza el correo, el memorándum, las llamadas telefónicas como única fuente de comunicación?	2	1	1	1	1	6	10
10	¿El sistema automatizado para el control de la empresa brinda información oportuna y verás ?	1	1	1	1	1	5	10
TOTAL		11	11	10	10	10	52	100
Elaborado por:	La autora				Fecha:	10/05/2022		
Revisado por:	Director de Proyecto				Fecha:	15/05/2022		

Tabla 14. Nivel de riesgo y confianza Información y Comunicación

		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001																						
Periodo:	2021	Fecha:	10/05/2022	CL. AC																				
DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA																								
NIVEL DE CONFIANZA																								
Nivel de confianza = $\frac{ct}{pt}$ x 100%																								
Nivel de confianza = $\frac{52}{100}$ x 100%																								
Nivel de confianza = 52%																								
RIESGO DE CONTROL																								
RIESGO de control = 100% – Nivel de confianza																								
RIESGO de control = 100% – 52%																								
RIESGO de control = 48 %																								
<table><tr><th colspan="4">PONDERACIONES</th></tr><tr><th>RIESGO</th><th>MÍNIMO</th><th>MÁXIMO</th><th>CONFIANZA</th></tr><tr><td>ALTO</td><td>61%</td><td>100%</td><td>ALTA</td></tr><tr><td>MEDIO</td><td>31%</td><td>60%</td><td>MODERADA</td></tr><tr><td>BAJO</td><td>0</td><td>30%</td><td>BAJA</td></tr></table>					PONDERACIONES				RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO	CONFIANZA	ALTO	61%	100%	ALTA	MEDIO	31%	60%	MODERADA	BAJO	0	30%	BAJA
PONDERACIONES																								
RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO	CONFIANZA																					
ALTO	61%	100%	ALTA																					
MEDIO	31%	60%	MODERADA																					
BAJO	0	30%	BAJA																					
INTERPRETACIÓN																								
De la evaluación del Control Interno en su componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN , se obtiene un nivel de confianza del 52% siendo MODERADA y un nivel de RIESGO del 48% MEDIO , se encuentra en este nivel debido a que las directrices dadas por parte de la administración son comunicadas mediante documentos y oportunamente y no se ha dado a conocer los objetivos de la empresa así como su demás planificación estratégica.																								
Elaborado por:	La autora	Fecha:	10/05/2022																					
Revisado por:	Director de Proyecto	Fecha:	15/05/2022																					

Tabla 15. COSO I Supervisión y Monitoreo

 <i>Auditoría UPEL Ing. Magaly Enriquez</i>		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001						
Periodo:	2021	Fecha:	10/05/2022			CI. S.M.		
Dirigido	Gerente Contador Supervisor de caja Bodeguero Cajeras							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS					CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN ÓPTIMA
		GE	CONT	SC	BOD	CAJ		
1	¿Se evalúa el desempeño de los trabajadores de cada una de las áreas?	0	0	0	1	0	1	10
2	¿Se supervisa y vigila que el personal cumpla con la políticas y procedimientos establecidos?	2	2	2	2	2	10	10
3	¿Se realiza un análisis periódico de las variaciones e incremento en las ventas de mercadería?	2	2	1	1	1	7	10
4	¿Se realiza un análisis de si la utilidad de la empresa incrementa o disminuye de un periodo a otro?	2	2	1	1	1	7	10
5	¿Se evalúa la posibilidad de crear nuevas plazas de trabajo?	0	0	0	0	0	0	10
6	¿Se realiza un análisis sobre la estructura organizacional interna?	0	0	0	0	0	0	10
7	¿Se evalúa el aporte que brinda los procesos operativos a las actividades de la empresa?	1	1	1	1	1	5	10
8	¿Se ha hecho un seguimiento a la ejecución de los procesos operativos de la empresa?	1	1	0	0	1	3	10
9	¿Se ha realizado un análisis a la gestión de los procesos operativos?	2	2	1	1	1	7	10
10	¿Se realiza una supervisión continua con la finalidad de evaluar la funcionalidad de los procesos operativos ?	0	0	0	0	0	0	10
TOTAL		10	10	6	7	7	40	100
Elaborado por:		La autora				Fecha: 10/05/2022		
Revisado por:		Director de Proyecto				Fecha: 15/05/2022		

Tabla 16. Nivel de riesgo y confianza Supervisión y Monitoreo

		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001																						
Periodo:	2021	Fecha:	10/05/2022	CI. S.M																				
DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA																								
NIVEL DE CONFIANZA																								
$\text{Nivel de confianza} = \frac{ct}{pt} \times 100\%$																								
$\text{Nivel de confianza} = \frac{40}{100} \times 100\%$																								
$\text{Nivel de confianza} = 40\%$																								
RIESGO DE CONTROL																								
$\text{RIESGO de control} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$																								
$\text{RIESGO de control} = 100\% - 40\%$																								
$\text{RIESGO de control} = 60\%$																								
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th colspan="4">PONDERACIONES</th> </tr> <tr> <th>RIESGO</th> <th>MÍNIMO</th> <th>MÁXIMO</th> <th>CONFIANZA</th> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>61%</td> <td>100%</td> <td>ALTA</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td>31%</td> <td>60%</td> <td>MODERADA</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>0</td> <td>30%</td> <td>BAJA</td> </tr> </table>					PONDERACIONES				RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO	CONFIANZA	ALTO	61%	100%	ALTA	MEDIO	31%	60%	MODERADA	BAJO	0	30%	BAJA
PONDERACIONES																								
RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO	CONFIANZA																					
ALTO	61%	100%	ALTA																					
MEDIO	31%	60%	MODERADA																					
BAJO	0	30%	BAJA																					
INTERPRETACIÓN																								
De la evaluación del Control Interno en su componente SUPERVISIÓN Y MONITOREO, se obtiene un nivel de confianza del 40% siendo MODERADA y un nivel de RIESGO del 60% MEDIO, debido a no se evalúa la posibilidad de crear nuevas plazas de trabajo, no realiza un análisis sobre la estructura organizacional interna y no se evalúa la funcionalidad de los procesos operativos.																								
Elaborado por:	La autora		Fecha:	10/05/2022																				
Revisado por:	Director de Proyecto		Fecha:	15/05/2022																				

Tabla 17. Resumen del nivel de riesgo y confianza en los Controles Internos

		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001																							
Periodo:	2021	Fecha:	10/05/2022	CI. S.M.																					
RESUMEN DE LA MATRIZ DE RUESGO Y CONFIANZA																									
N°	COMPONENTES	RESPUESTAS		NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA																				
		CALIFICACIÓN OBTENIDA	CALIFICACIÓN ÓPTIMA																						
1	Ambiente de Control	42	100	58 %	42 %																				
2	Evaluación de riesgos	55	100	45 %	55 %																				
3	Actividades de Control	53	100	47 %	53 %																				
4	Información y Comunicación	52	100	48 %	52 %																				
5	Supervisión y Monitoreo	40	100	60 %	40%																				
	TOTAL	242	500	48 %	52 %																				
NIVEL DE CONFIANZA																									
Nivel de confianza = $\frac{ct}{pt} \times 100\%$																									
Nivel de confianza = $\frac{242}{500} \times 100\%$																									
Nivel de confianza = 48%																									
RIESGO DE CONTROL																									
RIESGO de control = 100% – Nivel de confianza																									
RIESGO de control = 100% – 48%																									
RIESGO de control = 52%																									
<table><tr><th colspan="4">PONDERACIONES</th></tr><tr><th>RIESGO</th><th>MÍNIMO</th><th>MÁXIMO</th><th>CONFIANZA</th></tr><tr><td>ALTO</td><td>61%</td><td>100%</td><td>ALTA</td></tr><tr><td>MEDIO</td><td>31%</td><td>60%</td><td>MODERADA</td></tr><tr><td>BAJO</td><td>0</td><td>30%</td><td>BAJA</td></tr></table>						PONDERACIONES				RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO	CONFIANZA	ALTO	61%	100%	ALTA	MEDIO	31%	60%	MODERADA	BAJO	0	30%	BAJA
PONDERACIONES																									
RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO	CONFIANZA																						
ALTO	61%	100%	ALTA																						
MEDIO	31%	60%	MODERADA																						
BAJO	0	30%	BAJA																						
INTERPRETACIÓN																									
Luego de la evaluación a cada uno de los componentes del Control Interno se obtiene un nivel de confianza del 48% siendo MODERADA y un nivel de RIESGO del 60% MEDIO, lo que claramente indica que a pesar de los controles establecidos aún se presentan debilidades en los procesos operativos de la empresa.																									
Elaborado por:	La autora		Fecha:	10/05/2022																					
Revisado por:	Director de Provector		Fecha:	15/05/2022																					

DISCUSIÓN

Para el desarrollo del objetivo específico referente a diagnosticar el efecto de los procesos operativos en el crecimiento de Supermercado su Economía, fue necesario como primer paso identificar cuáles son dichos procesos que intervienen en el negocio, como resultado de ello tenemos como procesos generales el proceso del giro del negocio y procesos soporte, para luego subdividirse en procesos comerciales, proceso de marketing, gestión de personal y organización, los cuales utiliza como canal de gestión a los clientes, la misma empresa y el recurso humano, estos a su vez se clasifican en varios procesos necesarios para poder administrar y dirigir a la empresa de forma adecuada y eficiente.

Como el objetivo es conocer como estos procesos mencionados anteriormente influyeron en el crecimiento de la empresa se realizó una evaluación de Control Interno basado en el COSO I mediante el diseño y aplicación de cuestionarios previamente elaborados los cuales fueron dirigidos al Gerente, Contador, Supervisor de caja, Bodega y Cajeras con lo cual se evidenció en los cinco componentes Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación ; y supervisión y monitoreo posee un nivel de riesgo MEDIO y una confianza en dichos controles en un nivel MODERADO, esto debido a que el control interno en los procesos operativos presenta un seria de debilidades a pesar de los controles establecidos.

Al analizar los resultados obtenidos podemos decir que la empresa Supermercado su Economía en su desarrollo empresarial se ejecutan varios procesos operativos los cuales por temas de administración no han sido definidos llevando a que las actividades se desarrollen de forma empírica, además de que no cuentan con manuales de políticas y procedimientos; pue es así también que no cuenta con un sistema de control interno que permita dirigir, controlar y evaluar dichos procesos, entre esto también se encuentra la falta de gestión de personal tanto en capacitación como en crear nuevas plazas de trabajo, otra debilidad detectada es la falta de comunicación de la planificación estratégica de la empresa, otro aspecto importante es que no se han planteado objetivos específicos para cada proceso operativo y además de que no se ha evaluado y analizado la estructura organizacional interna, pese a esto con los únicos controles establecidos la empresa ha

logrado crecer de una forma desordenada pero ha crecido, por lo que podemos decir que tanto los pocos controles empelados y los procesos operativos desarrollados han influido de forma positiva en el crecimiento empresarial.

Los resultados presentados guardan relación con la investigación desarrollada por (Condori, 2018), en su trabajo de graduación titulado “El Control Interno un instrumento para el crecimiento y desarrollo de la empresa”, llega a la conclusión que la parte administrativa u organizativa de la empresa debe sentir la necesidad de diseñar, crear, e implementar un sistema de control interno como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades; además considera que estos controles deben ser adecuados al tamaño y actividades (procesos) de la organización; finalmente concluye afirmando que el control interno garantiza el crecimiento y éxito de la empresa, asegurando la consecución de los objetivos, así como la permanencia y supervivencia de la organización; y según su estudio realizado afirma que el control interno tiene un impacto positivo en un negocio pudiendo inclusive atraer posibles inversionistas que ven a las empresas atractivas con una alta posibilidad de crecimiento.

Según la investigación de (Torrico, 2012), titulada “ Control Interno un efectivo sistema para el crecimiento de las empresas”, en su estudio concluye también afirmando que en la actualidad al control interno se le otorga un carácter positivo de influencia , debido a que el control es hacer que las cosas sucedan tal y como son planeadas; por ultimo considera que sin importa el tamaño o tipo de organización es importante contar con un sistema de control absolutamente efectivo que permita contar con una planeación y programación adecuada.

Con las investigaciones desarrolladas por los autores antes mencionados y con el actual estudio se ha podido identificar el efecto que tiene el control interno en todos los niveles de la organización, además de ser muy importante la identificación de procesos para con esto conocer el tamaño de la empresa; con esto se viabilizaría el establecimiento de controles que permitan o lleven a la empresa a plantear una estructura organizacional adecuada y por ende se vería refleja en su crecimiento y orden que tendría.

4.2. PLANES, POLÍTICAS Y REGLAMENTOS Y SU IMPACTO EN LA EFICIENCIA EMPRESARIAL.

Para el desarrollo del segundo objetivo de la investigación desarrollada, se realizó una entrevista a la señora Gerente propietaria y a la vez administradora de la empresa Supermercado su Economía, para ello se elaboró previamente un cuestionario referente al establecimiento de planes, políticas, y reglamentos, para posteriormente medir su impacto, en la eficiencia empresarial

4.2.1. Entrevista realizada a la Gerente de Supermercado su Economía

Tabla 18. Entrevista Gerent

 <i>Auditoria UTOPIA Ing. Magaly Enriquez</i>		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001		
Periodo:	2021	Fecha:	18/05/2022	ENT. 5
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		ANÁLISIS
PLAN ESTRATÉGICO				
1	¿Ha establecido la misión de la empresa?	Por el momento no se ha establecido		Nose ha planteado la misión de la empresa
2	¿Cuenta la empresa con objetivos a corto y largo plazo?	Solo se cuenta con un objetivo a corto plazo		El objetivo que se ha planteado es Comercializar los productos por redes sociales
3	¿Según la naturaleza de su negocio ha considerado los aspectos de precio, producto y promoción ?	Si, como son productos de consumo masivo es necesario de todos los días actualizar precios, cambiar productos y sacar promociones		Se ha establecido para los productos que ya están a punto de caducar realizar descuentos, para mejorar el precio y se vea atractivo para el cliente
4	¿Con cuanto personal cuenta su plantilla laboral?	Contamos con 10 personas que están permanentes y la contadora que es externa		En total de colaboradores de la empresa son 11 personas
5	¿Desde su última contratación de personal ha vuelto a realizar nuevas contrataciones?	Si, contratamos 2 personas 2 personas para el área de ventas		Incremento de personal nuevo 2 personas
Elaborado por: La autora			Revisado por: Director de Proyecto	

 <i>Auditoría</i> Ing. Magaly Enriquez		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001		
Periodo:	2021	Fecha:	18/05/2022	ENT. 5
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS	
PLAN FINANCIERO				
6	¿Se analiza las entradas y salidas de efectivo, con la finalidad de conocer el estado de la empresa?	Si, cada mes nos reunimos con la Contadora para analizar cuánto dinero ha ingresado y gastado	Se realiza un flujo de caja cada fin de mes	
7	¿Se realiza una medición de la utilidad con la finalidad de conocer la eficiencia operativa del negocio?	No, únicamente al hacer la declaración de renta nos damos cuenta si hemos perdido o ganado	No se realiza un análisis de las utilidades obtenidas	
8	¿Se analiza y mide los gastos del negocio?	Se analiza todo lo que se ha gasto	No se miden los gastos si estos están siendo superiores a las ventas	
9	¿Realiza la empresa un presupuesto de ingresos y gastos mensual?	No, se hace presupuesto	No existe presupuesto	
POLÍTICAS				
10	¿Ha establecido políticas para el área de cajas?	Se han implementado tres políticas	Confirmado por el personal de caja de su existencia	
11	¿Existe políticas para el área de bodega que permita el buen manejo del inventario?	Sí, pero no se ha socializado con el bodeguero	Como política principal el primer producto que llega es el primero en salir. Mantener el inventario por tipo de producto	
12	¿Se ha planteado políticas para la entrega o despachos de productos a los clientes?	Si, se cuenta con tres políticas	Confirmado por los despachadores de productos de la empresa	
13	¿Se han establecido políticas para el control del personal?	Solo con las disposiciones del ministerio de trabajo y el IESS	Se aplica el aviso de entrada y salida al IESS, elaboran contratos y actas de finiquito en el sistema laboral del Ministerio de trabajo, descuentos por aportación personal.	
Elaborado por: La autora			Revisado por: Director de Proyecto	

 <i>Auditoría UICPA Ing. Magaly Enriquez</i>		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001		
Periodo:	2021	Fecha:	18/05/2022	ENT. 5
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS	
POLÍTICAS				
14	¿Cuenta la empresa con una política de cobro a clientes?	Si, se trabaja con dos políticas	Información confirmada por las cajeras de la empresa.	
REGLAMENTOS				
15	¿Cuenta la empresa con un reglamento interno de trabajo?	No, se cuenta con este documento	Es importante contar con estas reglas como mecanismos que permita imponer sanciones o llamados de atención cuando sea necesario.	
16	¿Cuenta con el reglamento de seguridad y salud ocupacional para el personal?	No, se ha contratado personal para elaborar	No se puede gestionar adecuadamente al personal de la empresa	
17	¿El área financiera cuenta con un reglamento establecido?	La Contadora trabaja de acuerdo a las disposiciones del Servicio de Rentas Internas	Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, Reglamento a la LORT	
Elaborado por: La autora			Revisado por: Director de Proyecto	

Tabla 19. Identificación de Planes diseñados por la empresa

 <i>Auditoría Utopía Ing. Magaly Enriquez</i>		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001			
Periodo:	2021	Fecha:	20/05/2022	R. ENT 5	
TIPO		DIRECTRICES		IMPACTO	PLANES ADECUADOS
Plan Estratégico		Comercializar los productos por redes sociales		Este tipo de planificación no ayuda a gestionar de forma eficiente a la empresa, debido a que cuenta con muy pocas directrices que puedan ofrecer orden, control y visibilidad de lo que la empresa posee.	Misión, Visión y Valores de la empresa
		Actualización de precios de productos diariamente			Análisis interno (Origen de la empresa, estructura orgánica y productos y servicios que ofrece)
		Descuentos en productos con cercanía a caducar			Análisis externo
		Planificación de incrementar personal para el área de ventas.			Objetivos
Plan financiero		Análisis del flujo de caja una vez por mes		El plan financiero cuenta con dos directrices que no están aportando información suficiente para medir la eficiencia en la toma de decisiones.	Desarrollo de estrategias
		Estados Financieros elaborados tres meses después de haber cerrado el ejercicio económico			Proyección de ingresos y gastos
					Presupuestos de inversiones
					Balance de resultados
					Necesidades de financiamiento
					Balance General
		Flujo de caja			
		Valor actual neto			
Elaborado por: La autora			Revisado por: Director de Proyecto		

Tabla 20. Políticas implementadas por la empresa

 <i>Auditoría</i> Ing. Magaly Enriquez		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001			
Periodo:	2021	Fecha:	21/05/2022	R. ENT 5	
ÁREAS		POLÍTICAS		IMPACTO	
SUPERVISOR DE CAJAS	Cobro en efectivo		Las pocas políticas establecidas están orientadas en asegurar el manejo del efectivo por ventas así como también el manejo de los productos que conforman el inventario, la satisfacción de los clientes y la gestión del personal, estas normas aplicadas han venido ayudando a que la gestión de la empresa pueda llegar a ser eficiente, puesto que de acuerdo a la observación realizada y las entrevistas aplicadas la empresa ha venido creciendo de una forma lenta pero en si ha crecido tanto en incrementar su nómina, capacidad instalada, variedad de productos entre otros.		
	Crédito únicamente a 15 días pero para clientes constantes				
DESPACHADORES	Concretar las necesidades y exigencias de los clientes				
	Verificar que el valor de la orden de entrega concuerde con el valor de la factura				
	Dejar claro los tiempos de despacho				
CAJERAS	Responsabilidad de la cajera por el efectivo o valores a ellas encomendadas				
	Arqueos se realizarán en las mañanas antes del inicio de labores y antes de la terminación de las mismas				
	Evitar las acumulaciones excesivas de valores				
BODEGA	Política principal el primer producto que llega es el primero en salir				
	Mantener el inventario por tipo de producto				
RECURSO HUMANO	Realizar el aviso de entrada hasta el 15 de cada mes				
	Realizar el Aviso de salida hasta 3 días después de la renuncia				
	Elaborar contratos de trabajo hasta el 15 de cada mes				
	Realizar actas de finiquito hasta el 15 de cada mes				
Elaborado por: La autora			Revisado por: Director de Proyecto		

Tabla 21. Reglamentos de la empresa

		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001				
Periodo:	2021		Fecha:	21/05/2022	R. ENT 5	
NOMBRE		TIPO	IMPACTO		CONTENIDO NECESARIO	
Reglamento interno	No posee	La empresa no cuenta con un reglamento interno de trabajo que rija o regule los intereses del empleador o trabajador debido a esto la eficiencia empresarial se vería comprometida por una inadecuada gestión del personal de la empresa	Requisitos para los postulantes a un puesto de trabajo			
			Honorarios de trabajo			
			Vacaciones, permisos y licencias			
			Remuneraciones			
			Obligaciones del trabajador y empleador			
			Prohibiciones del trabajador y empleador			
			Infracciones y sanciones			
			Beneficios del trabajador			
Reglamento de seguridad y salud ocupacional para el personal	No posee	Deficiente gestión del personal en cuanto a disposiciones de salud, higiene y seguridad.	Ámbito de aplicación			
			Seguridad e higiene en el trabajo			
			Condiciones generales de los centros de trabajo			
			Aparatos, máquinas y herramientas			
Reglamento área financiera	Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno	Su aporte utilizando únicamente el Reglamento a LORTI no es eficiente porque se requiere otras reglas adicionales para con esto realizar más actividades empleando menos recursos	Tiempos para los Balances económicos			
			Arqueos			
			Formas de cobros o abonos de clientes			
			Pagos a proveedores			
			Control de entradas y salidas de efectivo			
Elaborado por: La autora				Revisado por: Director de Proyecto		

DISCUSIÓN

Que una empresa cuente con políticas, planes y reglamentos es de suma importancia debido a que estos instrumentos o herramientas brinda la organización un gran apoyo en su estructura; así como también una guía para el desempeño de las diferentes actividades importantes de la organización. Cuando las empresas han diseñado una planificación financiera y estratégica de forma correcta y acorde a la organización es mucho más fácil gestionar sus recursos tanto humano como tecnológico, financiero y materiales; en cuanto a las políticas planteadas es considerada como principios que orientan a la Gerencia a la toma de decisiones correctas y oportunas buscando lograra resultados con racionalidad y eficientes.

En cuanto a los reglamentos tanto interno de trabajo, como de seguridad y salud ocupacional y el reglamento financiero se convierten en herramientas útiles donde se especifica las acciones que el empleador pretende evitar en la empresa, es necesario tomar en cuenta que estos reglamentos deben ser únicamente de propiedad de la empresa por ende deben ser diseñados, aplicados y puesto en conocimiento a los empleados por la administración de la organización; la intención de estas reglas es estandarizar y hacer que los procesos puedan desarrollarse con fluidez y de forma rápida, aporta en la toma de decisiones de una forma en que se cumplan las estrategias planteadas y se obtengan procesos desarrollados de manera eficiente.

De acuerdo a la investigación realizada la empresa Su Economía considera posee una planificación estratégica que no ayuda a gestionar de forma eficiente a la empresa, debido a que cuenta con muy pocas directrices que puedan ofrecer orden, control y visibilidad de lo que la empresa posee, así también la planificación financiera posee dos directrices que no están aportando información suficiente para medir la eficiencia en la toma de decisiones siendo estas: Análisis del flujo de caja una vez por mes y no se analiza la utilidad obtenida de un periodo a otro.

Al analizar las políticas establecidas estas están orientadas en asegurar el manejo del efectivo por ventas así como también el manejo de los productos que conforman el

inventario, la satisfacción de los clientes y la gestión del personal, estas normas aplicadas han venido ayudando a que la gestión de la empresa pueda llegar a ser eficiente, puesto que de acuerdo a la observación realizada y las entrevistas aplicadas la empresa ha venido creciendo de una forma lenta pero en si ha crecido tanto en incrementar su nómina, capacidad instalada, variedad de productos entre otros. Referente a los reglamentos únicamente utiliza el Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno lo cual no es suficiente porque se requiere otras reglas adicionales para con esto realizar más actividades empleando menos recursos.

De la investigación realizada por (Aristizabal, 2018) titulada “Control Interno Eficiencia y Eficacia de la Organización Empresarial”, considera que el control interno es un compendio de los planes, políticas, procedimientos y reglamentos que ayudan a que la organización así como sus operaciones giren en torno a la eficiencia con que se adelantan los procesos y que estos actúan en la estructura organizacional; comprendido en esto la filosofía, los valores, el clima organizacional, el desempeño de los colaboradores, permitiendo aprovechar los recursos físicos, materiales y financieros.

Con la investigación realizada en la empresa Su Economía se ha logrado que dicha entidad dispone de ciertas políticas, planes, y reglamentos que requieren ser mejorados esto con la intención de mejorar la gestión de los procesos de la empresa, así como la eficiencia en el desarrollo de la organización.

4.3. VALORACIÓN DE LOS PROCESOS CONTABLES EN CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE LA EMPRESA.

Último objetivo de la investigación fue desarrollado mediante la observación directa y la aplicación de una entrevista a la Contadora de la empresa Su Economía, para ello se diseñó previamente un cuestionario que permita obtener información sobre los procesos contables que contribuyen al desarrollo de la empresa.

4.3.1. Entrevista realizada a la Contadora de la Empresa

Tabla 22. Entrevista Contadora

 		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001		
Periodo:	2021	Fecha:	23/05/2022	ENT. 6
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS	
1	¿En temas de facturación en qué tipo de movimientos intervine la parte contable?	En la facturación la parte contable interviene en las facturas que están pendiente de pago y cobro	Intervención en facturas por cobrar y por pagar	
2	¿Realiza algún tipo de gestión de cobros?	Sí, se hace un seguimiento de las facturas por cobrar	Seguimiento de facturas por cobrar	
3	¿Realiza algún tipo de gestión de pagos?	Sí, se da seguimiento a facturas por pagar	Seguimientos de facturas por pagar	
4	¿Elaboran Estados financieros y cuáles son estos?	Sí, se elaboran dos Estado de situación Financiera y el Estado de Resultados	Estado de Situación Financiera Estado de Resultados	
5	¿En cuanto a los impuestos cuales gestiona la empresa?	La empresa gestiona el impuesto a la renta y el IVA	Impuesto Sobre la renta Impuesto al Valor Agregado	
6	¿Qué procesos realiza en la gestión de personas?	Realizamos el aviso de entrada y salida al IESS, Contratos en el Ministerio de Trabajo, Actas de Finiquito, legalización de décimos y finalmente elaboramos los roles de pago cada fin de mes	Aviso de entrada y salida al IESS Contratos de trabajo Actas de finiquito Legalización de décimos Roles de pago	
Elaborado por: La autora			Revisado por: Director de Proyecto	

 <i>Auditoría</i> Ing. Magaly Enriquez		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001		
Periodo:	2021	Fecha:	23/05/2022	ENT. 6
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS	
7	¿En cuanto a la organización cuenta la empresa un área definida para los procesos contables?	No, es necesario crear un área específica para la contabilidad puesto que la empresa ha crecido tanto en capacidad instalada, ha crecido en activos fijos y se ha incrementado el personal, por esos es necesario de un área contable dentro de la empresa	Empresa en crecimiento y necesita definir las áreas de trabajo para desarrollar adecuadamente los procesos contables	
8	¿Considera usted que los procesos contables de la empresa contribuyen en un adecuado desarrollo empresarial?	Aunque aún existe falencias en temas administrativos, los procesos contables establecidos contribuyen de forma positiva al desarrollo de la empresa	La empresa cuenta con información contable actualizada Los impuestos fiscales al día Todos los procesos en el Ministerio de trabajo Legalizados Obligaciones con la Seguridad social al día	
9	¿Cuenta la empresa con un sistema contable?	Sí el sistema contable utilizado por la empresa si cuenta con un Módulo para la Contabilidad	Toda la información financiera registrada contablemente en el sistema contable	
10	¿Poseen algún tipo de archivo contable?	Sí, Todos los documentos que forma parte de la contabilidad se encuentran archivado por meses y reposa en las instalaciones de la empresa	Archivos contables almacenados en una bodega de la empresa.	
11	¿En cuanto a las ventas del año 2021 estas se han incrementado a diferencia de los años anteriores?	Sí. Las ventas han estado en constante crecimiento desde que se inició la actividad económica	Ventas se incrementan año a año desde su inicio	
Elaborado por: La autora			Revisado por: Director de Proyecto	

Tabla 23. Principales procesos contables

		SUPERMERCADO “SU ECONOMÍA” Dirección: Sargento Villacís & 19 de mayo RUC: 0502580582001			
Periodo:		2021	Fecha:	24/05/2022	R/PC
IDENTIFICACIÓN DE PRINCIPALES PROCESOS OPERATIVOS					
TIPO DE PROCESO	NATURALEZA DEL PROCESO	ACTIVIDAD	CANAL DE GESTIÓN	PROCESOS	
Procesos soporte	Administración	Contabilidad	Intervención	Facturas por cobrar	
				Facturas por pagar	
			Cobros	Seguimiento facturas por cobrar	
			Pagos	Seguimiento facturas por pagar	
			Estados Financieros	Estado de Situación Financiera	
				Estado de Resultado	
		Gestión Fiscal	Impuestos	Impuesto a la Renta	
				Impuesto al Valor Agregado	
		Gestión de personas	Trabajadores	Aviso de entrada al IESS	
				Aviso de salida al IESS	
				Contratos de trabajo	
				Actas de finiquito	
				Legalización de décimos	
				Roles de pago	
		Organización	Sistema Contable Ifaspos	Módulo de contabilidad	
Elaborado por: La autora			Revisado por: Director de Proyecto		

DISCUSIÓN

Los procesos contables en la empresa no son más que un grupo de pasos que direccionan a expresar a través de Estados Financieros las operaciones económicas de la organización, por lo cual es de vital importancia de que estos procesos sean identificados, detallados y más aún diseñados para poder aportar de forma positiva en el desarrollo de la empresa, los procesos contables de los cuales se habla de tener el propósito de clasificar, ordenar, registrar y analizar los movimientos o transacciones comerciales de la empresa en una forma sistemática, debiendo ser realizado en un periodo determinado para con estos obtener información veraz y oportuna y más aún para conocer si la empresa con las decisiones económicas tomadas ha generado una pérdida o una utilidad.

De la investigación realizada en cuanto a la valoración de los procesos contables que contribuyen al desarrollo de la empresa Supermercado Su Economía se encuentran los procesos soporte – administrativos los cuales gestionan a la contabilidad en sí, la gestión fiscal, la gestión de personas, y la organización de estos se desprende varias actividades como la intervención, cobros, pagos, elaboración de estados financieros, impuestos, trabajadores y el uso de sistema contable, si desglosamos estas actividades podemos identificar varios sub procesos ligados a estas actividades como la intervención en las facturas por cobrar y por pagar, seguimiento a las facturas por cobrar y las por pagar, Estado de situación financiera y estado de resultados, de los impuestos tenemos IVA y Renta, Avisos de entrada y salida al IESS, contratos de trabajo, actas de finiquito, legalización de décimos y roles de pago, en cuanto al sistema contable utilizado se identificó al sistema IfasPos el cual si cuenta con un módulo para contabilidad.

Para que la empresa cuente con una información oportuna confiable y veras es necesario que se brinde todas las facilidades de acceso a la información, así como un orden tanto en infraestructura como en la gestión del archivo de los documentos que soportan la contabilidad, a acuerdo a esto la empresa necesita de forma urgente crear un área específica para los temas Contables. De acuerdo a la investigación realizada por (Quingui, 2015) titulado “Evaluación al Proceso Contable en la empresa Almacenes Jácome de la ciudad de Riobamba, para determinar la incidencia en los Estados Financieros en el

ejercicio económico 2013”, de este trabajo investigativo obtuvo como resultado que los en los procesos contables identificados muchos de ellos no cuentan con la suficiente información contable, pues es así también que los documentos soporte no están ordenados y no existe archivos, además de que los estados financieros de la empresa estudiada no son reales peor aún confiables, de acuerdo al tamaño de la empresa no cuenta con un sistema automatizado que permita la gestión contable, con estos problemas detectados bajo su criterio y la investigación realizada afirma la importancia y necesidad de establecer procesos contables claros y bien definidos, debido a que estos aportan orden y seguridad de la gestión económica de la empresa y aún más ayuda en el buen desarrollo empresarial lo cual se verá reflejada en la utilidad obtenida.

En Supermercado su Economía los procesos contables aun presentan ciertas falencias que pueden ser superadas, sin embargo, es evidente que estas no tienen impacto significativo en la gestión de la empresa puesto que se ha demostrado que la empresa ha venido creciendo en infraestructura, en incremento de personal, en activos fijos, y esto ha llevado al incremento en sus ventas.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“Las que conducen y arrastran al mundo no son las máquinas, si no las ideas “.

Víctor Hugo

5.1. CONCLUSIONES

Con el desarrollo de los objetivos planteados y los resultados obtenidos se concluye lo siguiente:

- Del análisis a los procesos operativos de Supermercado su Economía se identificó dos tipos de procesos principales siendo los de giro del negocio y los procesos soporte, dividiéndose estos por su naturaleza u origen en, procesos comerciales y de marketing, gestión de personal y de organización, para conocer como estos procesos influyen en el crecimiento de la empresa se aplicó una evaluación de control interno mediante el modelo COSO I de los cual se obtuvo que este tipo de procesos aportan un 48% de confianza moderada y un 60% de riesgo también moderado, con lo cual se puede decir que los procesos operativos y los pocos controles empelados si están influyendo de forma positiva en el crecimiento de la empresa.
- De la identificación de planes, políticas y reglamentos se pudo detectar que la empresa investigada utiliza o aplica un plan estratégico basado en las ventas y los productos, un planteamiento financiero en base a un flujo de caja analizado una vez por mes y Estados Financieros elaborados únicamente cuando se va a realizar la declaración de Impuesto sobre la Renta, en cuanto a apolíticas están definidas dos políticas basada en los cobros a clientes y concesión de créditos, así también tres políticas para el despacho de mercadería, además de tres políticas para las cajas, dos políticas para el inventario y cuatro políticas para el recurso humano, de los reglamentos únicamente utilizan el Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno para el tema contable.
- Lo procesos contables que más han contribuido en el desarrollo de la empresa son Los procesos soporte, por su naturaleza de administración gestionando la parte de contabilidad, dentro de esta hallamos la intervención en facturas por cobrar y por pagar, la elaboración de estados financieros; la gestión fiscal referente a impuestos sobre la renta y al valor agregado IVA; la gestión de personas centrada en el personal de la empresa con los subprocesos manejando los sistemas el IESS,

Ministerio laboral y elaboración de roles de pago; y de organización con la utilización del sistema IfasPos el cual cuenta con un módulo de contabilidad.

5.2. RECOMENDACIONES

Respecto a las conclusiones presentadas se realiza las siguientes recomendaciones:

- Es importante realizar un diseño de los procesos operativos con la finalidad de reducir tiempos y eliminar aquellas actividades que no brindan valor en el desarrollo de las actividades.
- Es necesario diseñar una planificación estratégica, implementar un reglamento interno de trabajo y un reglamento de seguridad y salud ocupacional.
- Para gestionar la empresa de una forma asertiva es necesario mejorar la parte contable implementando un área específica para el buen desarrollo de los procesos contables, y de mucha necesidad capacitar al personal en el uso y manejo del sistema Contable IfasPos para evitar errores en los registros y con esto aprovechar la herramienta automatizada que posee la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abolacio Bosch, M. (2019). *Planificación de la auditoría*. ADGD0108. Málaga: IC Editoria.
- Álvarez Torres, M. (2020). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México: Panorama Editorial.
- Álvarez Torres, M. (2020). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. España: Panorama Editorial.
- Arguello Pazmiño, A. M. (2020). *Administración De Empresas. Elementos Básicos*. Infinite Study: Bolivar.
- Aristizabal, L. M. (2018). *Control Interno, Eficiencia y Eficacia de la Organización Empresarial*. Bogotá: Unnimilitari Bogotá.
- Arreguin Ruiz, L. J. (2020). *Crecimiento empresarial*. México: Independently Published.
- Arreguin Ruiz, L. J. (2020). *Crecimiento empresarial*. México: Independently Published.
- Barrio Tato, L., & Carvajal Barrio, S. (2020). *Auditoría emocional de la organización: Gestión y control de riesgos*. Andalucía: Ediciones Pirámide.
- Blendez Ricalde, M. (2016). *Proceso Administrativo*. México: Editorial Digital UNID.
- Casablanca Juez, C. (2016). *Manual de procedimientos de gestión y recaudación tributaria: especial referencia al ámbito local*. Barcelona: El Consultor de los Ayuntamientos.
- Castelblanco, O. E. (2019). *Costos empresariales: Manejo financiero y gerencial*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Condori, M. C. (2018). *El Control interno un instrumento para el crecimiento y desarrollo de la empresa*. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés.
- Cuervo, & García, Á. (2016). *Manual del sistema financiero español*. España: Editorial Ariel.
- Eslava, J. (2018). *La gestión del control interno en la empresa*. Colombia: ESIC Editorial.

- Espino Garcia, M. G. (2017). *Fundamentos de la Ley Sarbanes-Oxley*. México: IMCP.
- Estupiñan Gaitan , R., & Niebel , B. (2018). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñan, G. R. (2020). *Análisis financiero y de gestión*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Flamarique, S. (2019). *Manuel de gestión de almacenes*. Barcelona: MARGE BOOKS.
- Garcia Cediel, G. (2021). *Indicadores de gestión: Manual básico de aplicación para MIPYMES*. Colombia: Ediciones de la U.
- García, G. (2018). *Gestión de cambios organizacionales: Modelo integrado: factores transformacionales y transaccionales*. Caracas: AB Ediciones.
- Gómez Villoldo , A. (2016). *Gua de elaboracin de un Manual de Calidad: Procedimientos En Base a La Iso 9001:2015*. Barcelona: CreateSpace Independent Publishing Platform.
- González Ortiz, Ó. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Isaza Serrano , A. T. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas. 3a edición*. Bogotá: Ediciones de la U.
- López, R., & Sansores, A. (2020). *Reflexiones sobre la gestión de la micro, pequeña y mediana empresa en América Latina*. Perú: Página Seis.
- Mantilla Blanco, S. A. (2019). *Auditoría del Control INterno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Merlin, P., & Hinestroza, G. (2016). *Organizaciones saludables y procesos organizacionales e individuales: Comprensión y retos*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.
- Morales Caraballo, M. G. (2020). *Mi biblioteca*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Pelazas Manzo, M. D. (2018). *Planificación de la auditoría*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Pereira Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. México: IMCP.

- Pérez Fernandez, J. A. (2018). *Gestion por procesos*. Madrid: ESIC Editorial.
- Periera Palomo, C. A. (2019). *Control Interno en las empresas*. México: IMCP.
- Quingui, C. S. (2015). *Evaluación al Proceso Contable en la empresa Almacenes Jácome de la ciudad de Riobamba, para determinar la incidencia en los Estados Financieros en el ejercicio económico 2013*. Riobamba: Universidad Nacional Chimborazo.
- Rodriguez Gómez, A. (2018). *La empresa comunica: protocolo y lenguaje organizacional*. España: Editorial GEDISA.
- Sánchez Chinchilla , W. (2017). *Teoría del control: Control, SCI & Auditoría*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Tapia Iturriaga, C., & Mendoza Nigenda , S. (2019). *Fundamentos de auditoría.: Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría*. México: IMCP.
- Torrice, O. F. (2012). *Control Interno un efectivo sistema para el crecimiento de las empresas*. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés .
- Villareal, V. F., & Rincón, C. (2017). *Página Seis*. Bogotá: Página Seis.
- Villarverde Gómez, B. (2021). *El control externo y fomento de la integridad: experiencias en la prevención de la corrupción*. España: Aranzadi / Civitas.
- Zaldivar, E., & Fuentes Frias, V. (2020). *Análisis de la Rentabilidad Económica. Tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial*. Cuba: Editorial Universitaria (Cuba).

ANEXOS

1. Informe de dirección del proyecto de investigación (URKUND)

	UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL QUEVEDO UNIDAD DE POSGRADO	
---	---	--

PARA: Ing. Roque Vivas Moreira, M.Sc.
Decano de Posgrado
DE: Ec. Roger Yela Burgos. PhD.
ASUNTO: Informe Proyecto de Investigación
FECHA: 26 de octubre de 2022

Adjunto al presente sírvase encontrar el documento final del proyecto de investigación titulado:

EL CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS Y SU IMPACTO EN EL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA “SUPERMERCADO SU ECONOMÍA”, AÑO 2021.”, elaborada por la ING. **NANCY MAGALY ENRIQUEZ YUGCHA**, posgradista de la Maestría en Contabilidad y Auditoría. La tesis fue elaborada bajo mi dirección según lo asignado en contrato Memorando Nro. UTEQ-RUTEQ-2022-2097-M de fecha 11 de agosto del 2022, el mismo que cumple el informe de la herramienta URKUND, el cual avala los niveles de originalidad, en un 96 % del trabajo investigativo.



Document Information

Analyzed document	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN NANCY MAGALY ENRIQUEZ_26102022.pdf (D147751200)
Submitted	2022-10-27 02:29:00
Submitted by	
Submitter email	ryela@uteq.edu.ec
Similarity	4%
Analysis address	ryela.uteq@analysis.orkund.com

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**ROGER TOMAS
YELA BURGOS**

Ec. Roger Yela Burgos,
PhD. Director de Tesis

2. Registro Único de Contribuyentes de la empresa

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes
Apellidos y nombres ENRIQUEZ YUGCHA NANCY MAGALY		Número RUC 0502580582001
Estado ACTIVO	Régimen REGIMEN GENERAL	Artesano No registra
Fecha de registro 26/09/2007	Fecha de actualización 07/06/2021	
Inicio de actividades 26/09/2007	Reinicio de actividades 10/12/2013	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 3 / COTOPAXI / LA MANA		Obligado a llevar contabilidad SI
Tipo PERSONAS NATURALES	Agente de retención NO	Contribuyente especial NO
Domicilio tributario		
Ubicación geográfica		
Provincia: COTOPAXI Cantón: LA MANA Parroquia: EL TRIUNFO		
Dirección		
Calle: AV 19 DE MAYO Número: S/N Intersección: CALLE SARGENTO VILLACIS		
Referencia: A CUADRA Y MEDIA DEL SINDICATO DE CHOFERES		
Medios de contacto		
Celular: 0990045150 Email: nancymagy88@hotmail.com Teléfono domicilio: 032695030		
Actividades económicas		
• G47110201 - VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN SUPERMERCADOS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS, COMO PRENDAS DE VESTIR, MUEBLES, APARATOS, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, COSMÉTICOS, ETCÉTERA. • H49230101 - TODAS LAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA, INCLUIDO EN CAMIONETAS DE: TRONCOS, GANADO, TRANSPORTE REFRIGERADO, CARGA PESADA, CARGA A GRANEL, INCLUIDO EL TRANSPORTE EN CAMIONES CISTERNA, AUTOMÓVILES, DESPERDICIOS Y MATERIALES DE DESECHO, SIN RECOGIDA NI ELIMINACIÓN. • G47990201 - VENTA AL POR MENOR POR COMISIONISTAS (NO DEPENDIENTES DE COMERCIOS); INCLUYE ACTIVIDADES DE CASAS DE SUBASTAS (AL POR MENOR).		
Establecimientos		
Abiertos 2	Cerrados 1	
Obligaciones tributarias		
• 1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES • 2011 DECLARACION DE IVA • ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO		

1/2

www.sri.gob.ec

Apellidos y nombres
ENRIQUEZ YUGCHA NANCY MAGALY

Número RUC
0502580582001

• ANEXO DECLARACIÓN PATRIMONIAL

i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: CATRCR2022001642087
Fecha y hora de emisión: 29 de julio de 2022 02:30
Dirección IP: 186.47.138.229

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

3. Formato de Entrevistas realizadas



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Formato de entrevista aplicada al supervisor de caja

1. ¿Cuenta la empresa con un sistema de facturación?
2. ¿La empresa realiza facturas a clientes al por mayor y menor?
3. ¿Los cobros a clientes es realizado por la misma persona que factura la compra?
4. ¿Cuenta la empresa con una política de cobro a clientes?
5. ¿Conoce usted cual es el objetivo de la creación de la empresa?
6. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con una estructura orgánica?
7. ¿Se han establecido políticas para el control del personal?
8. ¿Por qué tipo de departamentos está dividida la empresa?
9. ¿Según su criterio que departamentos deberían crearse en la empresa?
10. ¿Según su apreciación como encuentra esta empresa en la actualidad?
11. ¿Qué procesos se desarrollan en el área a su cargo?



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Formato de entrevista aplicada al Despachador

1. ¿Ha notado si los clientes se encuentran satisfechos con los productos que comercializa la empresa?
2. ¿Se atiende con rapidez la entrega de productos a los clientes?
3. ¿Cuenta su área con políticas para la entrega o despachos de productos a los clientes?
4. ¿Conoce usted cual es el objetivo de la creación de la empresa? ¿Conoce usted si la empresa cuenta con una estructura orgánica?
5. ¿Según su criterio que departamentos deberían crearse en la empresa?
6. ¿Según su apreciación como encuentra esta empresa en la actualidad?
7. ¿Qué proceso principal se desarrolla en su puesto de trabajo?



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Formato de entrevista aplicada al Bodeguero

1. ¿Cuenta la empresa con un sistema para controlar su inventario?
2. ¿Cuenta usted con un manual de procedimientos para el desarrollo de sus actividades?
3. ¿Cuáles son sus funciones?
4. ¿Se ha establecido tiempos para constataciones físicas del inventario?
5. ¿Recibe capacitación para el almacenamiento, control y manejo de la bodega y sus productos?
6. ¿Conoce si la empresa cuenta con una planificación estratégica?
7. ¿Cuenta el área de bodega con políticas que permita el buen manejo del inventario?
8. ¿Según su apreciación como encuentra esta empresa en la actualidad?
9. ¿Según su criterio que departamentos deberían crearse en la empresa?
10. ¿Qué proceso principal se desarrolla en su puesto de trabajo?



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Formato de entrevista aplicada a las Cajas

1. ¿Cuenta con un código de acceso al sistema para la apertura y cierre de caja?
2. ¿Cuenta usted con un manual de procedimientos para el desarrollo de sus actividades?
3. ¿Cuáles son sus funciones?
4. ¿Qué políticas se ha establecido para las cajas?
5. ¿Recibe capacitación para el manejo de las cajas y el efectivo recaudado?
6. ¿Conoce si la empresa cuenta con una planificación estratégica?
7. ¿Según su apreciación como encuentra esta empresa en la actualidad?
8. ¿Según su criterio que departamentos deberían crearse en la empresa?
9. ¿Qué proceso principal se desarrolla en su puesto de trabajo?



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Formato de entrevista aplicada a la Gerente propietaria de la empresa

1. ¿Ha establecido la misión de la empresa?
2. ¿Cuenta la empresa con objetivos a corto y largo plazo?
3. ¿Según la naturaleza de su negocio ha considerado los aspectos de precio, producto y promoción?
4. ¿Con cuanto personal cuenta su plantilla laboral?
5. ¿Desde su última contratación de personal ha vuelto a realizar nuevas contrataciones?
6. ¿Se analiza las entradas y salidas de efectivo, con la finalidad de conocer el estado de la empresa?
7. ¿Se realiza una medición de la utilidad con la finalidad de conocer la eficiencia operativa del negocio?
8. ¿Se analiza y mide los gastos del negocio?
9. ¿Realiza la empresa un presupuesto de ingresos y gastos mensual?
10. ¿Ha establecido políticas para el área de cajas?
11. ¿Existe políticas para el área de bodega que permita el buen manejo del inventario?
12. ¿Se ha planteado políticas para la entrega o despachos de productos a los clientes?
13. ¿Se han establecido políticas para el control del personal?
14. ¿Cuenta la empresa con una política de cobro a clientes?
15. ¿Cuenta la empresa con un reglamento interno de trabajo?
16. ¿Cuenta con el reglamento de seguridad y salud ocupacional para el personal?
17. ¿El área financiera cuenta con un reglamento establecido?



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Formato de entrevista aplicada a la Contadora de la empresa

1. ¿En temas de facturación en qué tipo de movimientos intervine la parte contable?
2. ¿Realiza algún tipo de gestión de cobros?
3. ¿Realiza algún tipo de gestión de pagos?
4. ¿Elaboran Estados financieros y cuáles son estos?
5. ¿En cuanto a los impuestos cuales gestiona la empresa?
6. ¿Qué procesos realiza en la gestión de personas?
7. ¿En cuanto a la organización cuenta la empresa un área definida para los procesos contables?
8. ¿Considera usted que los procesos contables de la empresa contribuyen en un adecuado desarrollo empresarial?
9. ¿Cuenta la empresa con un sistema contable?
10. ¿Poseen algún tipo de archivo contable?
11. ¿En cuanto a las ventas del año 2021 estas se han incrementado a diferencia de los años anteriores?