



**SUPERIOR INSTITUTO TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÈMICA DE EDUCACIÒN COMERCIAL
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**DISEÑO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÒN PREVIO A LA
OBTENCIÒN DEL TÌTULO DE:**

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÒN DE EMPRESAS

Tema:

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS DE CAJA GENERAL PARA LA BODEGA OUTLET
DE LA EMPRESA INDUSTRIA Y COMERCIO “PS”**

Autora: Peña Quintero Tatiana Nathali

Tutor: PhD. Ramón Guzmán Hernández

Guayaquil, Ecuador

2019

DEDICATORIA

Dedico mi proyecto a mis padres, por enseñarme a crecer y a que si caigo debo levantarme, por apoyarme y guiarme, por ser las bases que me ayudaron a llegar aquí, ellos son quienes me dieron grandes enseñanzas y los principales protagonistas de este sueño alcanzado.

A mi hija Danna porque ella me da fuerzas todos los días para avanzar y seguir adelante por un futuro mejor para nosotras.

Peña Quintero Tatiana Nathali

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por ser una pieza fundamental en mi vida y alma ya que él me ha llenado de valor y fe para llegar donde estoy ahora, a mis profesores por la paciencia y dedicación que nos han tenido durante estos tres años para formar unos correctos profesionales.

Peña Quintero Tatiana Nathali



CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de un manual de políticas y procedimientos administrativos de caja general para la bodega Outlet de la empresa Industria y Comercio” “PS”** y el problema de investigación: **¿Cómo contribuir a establecer políticas y procedimientos administrativos de caja general para el control de efectivo de la bodega Outlet de la empresa Industria y Comercio “PS” ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el periodo 2019?** presentado por **Tatiana Nathali Peña Quintero** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Tutor:

Peña Quintero Tatiana Nathali

PhD. Ramón Guzmán Hernández



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Tatiana Nathali Peña Quintero en calidad de autor(a) de los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación PROPUESTA DE UN MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CAJA GENERAL PARA LA BODEGA OUTLET DE LA EMPRESA INDUSTRIA Y COMERCIO "PS", de la modalidad presencial realizada en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios de la carrera de Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Así mismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a los dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Tatiana Nathali Peña Quintero.

Firma

No. de Cédula: 0931437545

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En mi calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES DEL ITB.**

Nombres y Apellidos del Colaborador

Firma



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración
de Empresas

Tema

“Propuesta de un manual de políticas y procedimientos administrativos de
caja general para la bodega Outlet de la empresa Industria y Comercio
“PS”

Autora: Peña Quintero Tatiana Nathali
Tutor: PhD: Guzmán Hernández Ramón

Resumen

El desarrollo de este proyecto nos permite entender que el control interno en una empresa está medido por las acciones que se realizan para crear la eficiencia de los recursos y la eficacia de poder plantear funciones apropiadas al desarrollo de la actividad que ejerce una empresa. Por lo tanto el problema en el control interno radica en la ejecución y de entender el proceso administrativo que maneja. La empresa Industria y Comercio “Pompilio Silva” es una distribuidora y comercializadora de colchones y productos para el descanso, la bodega “Outlet” no cuenta con un manual de funciones para el personal en el área de Caja, lo cual provoca que sus ingresos no están registrados correctamente, dando como resultado, una debilidad que se puede derivar en la desviación y pérdida de los recursos generados por dichas ventas.

Como consecuencia de lo anterior mencionado se plantea un proceso adecuado con un diseño de un Manual de Control Interno que reglamente los procedimientos en dicha área y con todo el personal y se pueda tomar decisiones acorde al correcto manejo de la misma; este trabajo servirá para la bodega “Outlet” para desarrollar un mejor proceso administrativo con la implementación adecuada de un control interno.

Palabras claves:

Control Interno

Manual de procesos

Manual de funciones



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración
de Empresas

Tema

“Propuesta de un manual de políticas y procedimientos administrativos de
caja general para la bodega Outlet de la empresa Industria y Comercio
“PS”

Autora: Peña Quintero Tatiana Nathali

Tutor: PhD: Guzmán Hernández Ramón

Abstract

The development of this project allows us to understand that internal control in a company is measured by the actions that are carried out to create the efficiency of resources and the effectiveness of being able to pose functions appropriate to the development of the activity carried out by a Company. Therefore, the problem in internal control lies in the execution and understanding of the administrative process that it handles. The company Industry and Commerce "Pompilio Silva" is a distributor and marketer of mattresses and products for rest, the winery "Outlet" does not have a manual of functions for staff in the Area of Caja, which causes that their income is not correctly recorded, resulting in a weakness that can result in the diversion and loss of the resources generated by such sales. As a result of the above, an appropriate process is proposed with a design of an Internal Control Manual that regulates the procedures in that area and with all the staff and decisions can be made according to the correct management of it; this work will serve for the "Outlet" winery to develop a better administrative process with the proper implementation of an internal control.

Key words:

Internal Control

Process manual

Function manual

ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Páginas:
CARÁTULA.....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	¡Error! Marcador no definido.
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT ...	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN.....	¡Error! Marcador no definido.
ABSTRACT.....	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE GENERAL	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE TABLAS.....	¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	¡Error! Marcador no definido.
Ubicación del Problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema	4
Formulación del problema.....	4
Evaluación del problema	4
Variables de Investigación	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos	5

Justificación e Importancia	6
-----------------------------------	---

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos	7
Antecedentes Referenciales.....	¡Error! Marcador no definido.5
Fundamentación Legal	21
Definiciones conceptuales.....	26

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Presentación de la Empresa	27
Diseño de la Investigación.....	30
Tipos de Investigación	30
Población y Muestra	31
Población	31
Muestra	31
Técnicas de recolección de datos e información	32

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las técnicas e instrumentos.....	36
PROPUESTA.....	45
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES.....	55
BIBLIOGRAFÍA.....	56
ANEXOS	58
Anexo I. Carta de Aceptación de la Empresa	59

Anexo II. Organigrama	60
Anexo IV. Fotos	61

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1. Clientes	29
Tabla 2. Proveedores	29
Tabla 3. Competidores	29
Tabla 4. Población de la empresa	31
Tabla 5. Muestra	31
Tabla 6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
Tabla 7. Conocimiento de normas del control interno en área de caja.....	36
Tabla 8. Nivel de aceptación sobre eficiente administración del efectivo.	37
Tabla 9. Autoridad bajo el manejo de efectivo	37
Tabla 10 Es necesario una implementación de un manual	38
Tabla 11. Implementación de un manual de control interno	39
Tabla 12.Existencia de una planificación de pagos mensuales	39
Tabla 13.Socialización del personal con reglamentos	40
Tabla 14.Existencia de un control de datos	41
Tabla 15.Delegación de funciones al personal	41
Tabla 16. Aplicación de un diseño de mejora en el efectivo	42

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1.- Planteamiento del problema

Las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de administración bien definido, donde los objetivos y la planificación no se encuentran debidamente establecidos, sino que se trabajan de manera empírica; solucionando problemas a medida que estos se presentan, sin aplicar medidas preventivas, para la solución de problemas se invierte sin una debida planificación en donde puede generar un gasto innecesario, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, entre otras cosas.

El control interno tiene como objetivo resguardar sus recursos y evitar que tengan perdidas, pero mediante una buena administración, pero si la administración no cumple con los objetivos establecidos deben implementar cambios que puedan superar estas dificultades, por este motivo, la aplicación de procedimientos de control interno siempre será la opción más precisa para que una organización pueda controlar las deficiencias internas que se presentan.

No contar con procesos eficientes que controlen las actividades, ocasiona que la empresa tenga mala gestión financiera debido a la falta de control en las operaciones, por lo tanto, se debe contar con procesos administrativos que regulen el impacto negativo que produce la falta de control interno dentro de la organización.

1.2.- Ubicación del problema

En el mundo empresarial actual, con una crisis económica mundial que anuncia grandes secuelas en las economías de los países, sobre todo los

del tercer mundo, se deben realizar todas aquellas acciones y actividades, que impliquen el uso cada vez más eficiente de los recursos de todo tipo.

Ecuador, no se escapa de los efectos de la crisis internacional, ni de las tendencias actuales del mundo empresarial; a su vez, está inmerso en la lógica de tratar de administrar lo más eficientemente los recursos financieros. Usualmente, las empresas operan con la finalidad de mantener un equilibrio, entre los activos y pasivos, sin perder de vista los costos y gastos.

La administración del efectivo cambió significativamente a lo largo de las décadas de los “80” y “90” del siglo XX como resultado de dos factores:

1. Durante una gran parte de ese período de tiempo, las tasas de interés han mostrado una tendencia ascendente; lo cual ha incrementado el costo de oportunidad resultante del mantenimiento de efectivo y ha forzado a los administradores financieros a la búsqueda de formas más eficientes, para administrar el activo líquido en la empresa.
2. Nuevas tecnologías, particularmente los mecanismos electrónicos y computarizados para las transferencias de fondos, han hecho posible el mejoramiento de la administración del mismo.

1.3.- Situación en conflicto

La bodega Outlet de la empresa “PS” cuenta con una secretaria en el área de caja general sin embargo existen fallas dentro del control interno de efectivo cuando se presenta la ausencia de la encargada en la misma, la bodega no cuenta con una estructura de control interno adecuada, la cual se debe a que no fijan métodos y procedimientos relacionados con el control de efectivo, no domina los registros y prácticas contables vigentes que certifique la adecuada administración y custodia de los recursos o

activos de la entidad; este punto ha generado que la dirección de la organización no haya logrado cumplir con los objetivos propuestos, adicional asumió riesgos altos en los registros de mercadería.

Dentro de las causas que generan el problema son:

- Existen cobros de mercadería sin la respectiva firma del responsable, no se genera factura o documento equivalente.
- No existen registros de los gastos que se han realizado ni documentos de respaldo de egresos y gastos, que argumenten la cantidad de operaciones realizadas.
- Se observa gran cantidad de facturas anuladas, ninguna de ellas presenta sello anulado además copias de facturas totalmente ilegibles.
- No hay documentos de respaldos de transacciones diarias, depósitos, etc.

Como resultado de la observación científica y el intercambio con los directivos se presenta insuficiencias en el control interno que figura actualmente la bodega es, que no cuenta con un manual de procesos y procedimientos administrativos, que permita conocer la entrada y salida de mercadería y efectivo, debido a inadecuadas prácticas contables y un control interno deficiente.

A continuación, se presenta en una tabla las principales causas y efectos asociadas al problema:

CAUSAS	EFFECTOS
<input type="checkbox"/> Inadecuado control interno de efectivo <input type="checkbox"/> Manejo informal de informacion <input type="checkbox"/> Deficiencia de estructura organizacional	<input type="checkbox"/> Irresponsabilidad al cumplir funciones en el area de caja . <input type="checkbox"/> Desconocimiento de procesos y funciones <input type="checkbox"/> Informalidad en canales de comunicacion y niveles de mando

1.4- Delimitación del problema

- **Campo:** Administración
- **Área:** Políticas y procedimientos administrativos
- **Aspecto:** Control de efectivo

1.5.- Formulación del problema

¿Cómo contribuir a establecer políticas y procedimientos administrativos de caja general para la bodega Outlet de la empresa Industria y Comercio “PS”?

1.6.- Evaluación del problema

Delimitado: Inadecuado control interno del efectivo en la bodega Outlet de la empresa Industria y Comercio “PS”.

Claro: Debido a las fallas que se presentan en el área de caja es necesario que se integre un manual de control interno.

Evidente: Se presenta con la falta de efectivo en caja y descuadre en el inventario final.

Concreto: Por unas inadecuadas prácticas contables, existe un control interno deficiente.

Factible: La creación de un manual de control interno de efectivo para la bodega Outlet

Variables de Investigación

Variable independiente: Políticas y procedimientos administrativos

Variable dependiente: Control interno de efectivo

1.7.- Tema:

Propuesta de un manual de políticas y procedimientos administrativos de caja general para la bodega Outlet de la empresa Industria y Comercio "PS"

1.8.- Objetivos de la investigación

Objetivo General

Elaborar un manual de políticas y procedimientos administrativos de caja general para el control del efectivo de la bodega Outlet de la empresa Industria y Comercio "PS"

Objetivos Específicos

1. Fundamentar desde la teoría administrativa la relación entre políticas y procedimientos administrativos y el control del efectivo de la empresa.

2. Diagnosticar metodológicamente el estado actual de las políticas y procedimientos administrativos de la bodega Outlet de la empresa Industria y Comercio “PS”
3. Elaborar un manual de políticas y procedimientos administrativos en la empresa.

1.9.- Justificación e Importancia

La creación de esta propuesta permite cubrir las necesidades de la empresa para organizar y tener un correcto manejo de los procesos que se desarrollan con el control del efectivo.

Si fundamentamos científicamente los componentes del control interno y logramos el mejoramiento de la calidad de información financiera, optimizando los recursos económicos; existirá un mejor manejo de los recursos y todos los movimientos de los ingresos y egresos que generan.

Los manuales buscan precisar y detallar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar errores y detectar omisiones, así como ayudar a la correcta realización de las labores del personal.

Debemos diseñar los elementos del sistema de control interno de efectivo y el mejoramiento de la calidad de la información, teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el proceso de investigación, para que la empresa designe una separación apropiada de responsabilidades a seguir en la ejecución de los deberes y funciones de cada persona.

Los beneficiarios con este sistema son todos en sus respectivas áreas, la secretaria ya que ella, es la persona encargada de controlar la caja, los vendedores porque tendrían claro sus correctas funciones y a su vez el gerente para que sus reportes sean claros y concisos.

Adicionalmente, se podrán identificar las responsabilidades de cada puesto de trabajo de una manera rápida y detectar el origen de errores o posibles fraudes, reconociendo a las personas involucradas impartiendo las respectivas sanciones si es necesario.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1- Antecedentes históricos

Para una mejor comprensión de la evolución histórica del objeto de estudio en el presente trabajo de investigación, se han establecido algunas etapas que dan cuenta de la evolución o desarrollo de la temática; se ha tomado como base el siguiente documento, Recuperado de <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADCP0000597/C1>

Etapas 1: Antes de 1960

En los pueblos de Siria, Egipto, Fenicia entre otros, ya se podía presenciar la aplicación de la Contabilidad de partida simple. En la Edad Media surgieron los libros de Contabilidad para llevar el debido control de las operaciones de los negocios, y es en Venecia donde según (Lucas Paccioli, 1494) más conocido como Lucas di Borgo, escribió un libro que trataba de la Contabilidad de partida doble.

En la revolución industrial, es donde surge la necesidad de controlar las operaciones ya que dado su magnitud estas eran realizadas por máquinas manejadas por varias personas.

Se considera que el origen del Control Interno, surge con la partida doble, una de las medidas de control, pero a fines del siglo XIX es donde los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

Además, el control interno, es un mecanismo surgido por la necesidad de accionar pro activamente a los efectos de disminuir significativamente la multitud de riesgos, en donde se hayan afectado los distintos tipos de

organizaciones, ya sea si son privados o públicos, con o sin fines de lucro (Elena, 2002).

Etapa 2: DESDE 1960 hasta 1980

Según (Martinez , 2010) la importancia del control interno y del interés creciente sobre el mismo en los últimos años ha generado diversas filosofías que en consecuencia han hecho surgir distintos criterios sobre la naturaleza, el objetivo y la forma de conseguir un control interno eficaz.

Los antecedentes que guiaron a la realización de este estudio en los Estados Unidos de Norteamérica se encuentran: Watergate, Foreign Corrupt Practices Act, de 1977 (Ley sobre las Prácticas Corruptas Extranjeras); La Comisión Cohen; Comisión de Cambio de Valores o Comisión de Valores y Bolsas (SEC); El Comité Minahan; Fundación para Investigaciones Ejecutivas (FERF); Pronunciamientos de Auditoria; Iniciativas de Ley; La Comisión Treadway

Un detalle que sostiene la razón de este estudio se presenta a continuación:

A mediados de los años 70, el control interno se presenciaba en zonas específicas y de uso fundamental, estas eran las áreas de auditoria y de diseño de sistemas, enfocándose en cómo mejorar los sistemas de control interno y como incluirlos en las auditorias.

A partir de las investigaciones generadas por el caso Watergate, entre los años 1973 y 1976, el poder legislativo y de control empezaron a darle mayor importancia al control interno, con la finalidad de demostrar y comprobar que grandes empresas norteamericanas estaban involucradas en operaciones ilegales con respecto a la financiación de partidos políticos, y en pagos dudosos como coimas a representantes de gobiernos extranjeros.

En respuesta a estas investigaciones se dio origen a un comité congresional y se elaboró un proyecto de ley con el nombre de Foreign Corrupt Practices Act, de 1977 (FCPA) – Sobre las prácticas corruptas

extranjeras. Foreign Corrupt Practices Act, de 1977 (Ley sobre las Prácticas Corruptas Extranjeras)

Esta ley contiene disposiciones contra sobornos, así como otras relacionadas con la contabilidad y el control interno, y se aprobó con la finalidad de que un buen sistema de control interno por sí mismo, podía actuar como medida disuasoria de la realización de pagos ilegales.

La ley dictaba que los empresarios estaban obligados a llevar libros, llevar registro de las cuentas que reflejen de manera exacta y verídica el manejo de los activos de la empresa, así como mantener un sistema de control interno adecuado.

La Comisión Cohen

La Comisión sobre la responsabilidad de los auditores se creó en 1974 por el AICPA para analizar las responsabilidades que los auditores debían cumplir de manera legal.

Una de las recomendaciones publicadas en 1978, en las conclusiones, se debía publicar un informe sobre la gestión de los recursos, en otras palabras, se debía presentar el respectivo control interno de la entidad, dirigido a sus accionistas junto con el debido estado financiero, con el fin de que los auditores puedan opinar sobre estos informes y esto fue aprobada por el Financial Executives Institute (FEI) en 1978.

El Comité Minahan

En 1979, el AICPA constituye un comité especial llamado Comité Asesor Especial en Control Interno, que se encargaría de proponer recomendaciones para establecer y evaluar el control interno.

Fundación para Investigaciones Ejecutivas (FERF)

En respuesta a la FCPA, la FERF se contrató un equipo de investigadores por parte de FERF, con el fin de analizar la situación del control interno en las empresas de la región norteamericana.

Debido a la necesidad en tener a disposición información verídica y documentada de dio a cabo el primer cambio, con el fin de llevar un

control eficaz. Debido a este cambio importante los directivos asignaban cada vez más importancia al uso de información financiera y no financiera para controlar las actividades de las entidades bajo su dirección.

Etapa 3: Desde 1981 hasta el 2000

Fundación para Investigaciones Ejecutivas (FERF)

En 1980 fue publicado El Control Interno en las Corporaciones Norteamericanas, siendo importante la categorización de las condiciones, prácticas, características y procedimientos de control interno y la identificación de los diversos puntos de vista con respecto a la definición, naturaleza y objetivos del control interno, así como a la forma de asegurar su eficacia.

Un estudio adicional y complementario en 1981 a los anteriores titulados requerimientos para la Dirección de los Sistemas de Control pudo determinar diversos conceptos para la evaluación del control interno.

Pronunciamientos de Auditoría

Entre los años 1980 y 1985 se producen cambios cuyo objetivo era que se perfeccionen las normas profesionales de auditoría relacionadas con el control interno, donde se tiene que:

- 1980 Norma # 30. Sobre la evaluación de control interno y los informes correspondientes por parte del auditor externo. AICPA
- 1982 Norma # 43. Revisión de las directrices relativas a la responsabilidad del auditor externo en el examen y evaluación del sistema de control interno en el marco de una auditoría de estados financieros. AICPA
- 1983 Norma a los auditores internos. Directrices sobre la naturaleza del control interno y las funciones de aquellos que intervienen en su establecimiento y evaluación. (IIA)
- 1984 Directrices adicionales sobre el efecto de la informática sobre el control interno. AICPA.

Iniciativas de Ley

En 1985, un retorno con mucha intensidad por parte del control interno a la palestra pública, el nivel de intensidad en el retorno es debido a la cadena de fracasos por parte de las empresas y de las auditorías que ponían en duda el comportamiento de la dirección, la presentación correcta de la información financiera y la eficacia de las auditorías externas, debido a estas causales el congreso norteamericano decidió crear un subcomité para el análisis de estos comportamientos.

Durante las investigaciones por parte del subcomité se crearon documentos legislativos que buscaban dar respuesta y solución a los problemas anteriormente citados.

En 1985, en Estados Unidos de América se crea un grupo de trabajo por la Treadway Commission, denominado Comisión Nacional de Informes Financieros Fraudulentos, bajo la sigla COSO (Committee of Sponsoring Organization) Comité de Organizaciones Patrocinadores de la Comisión Treadway, conformado por representantes de las organizaciones siguientes: Asociación Norteamericana de Contabilidad (AAA); Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Asociados (AICPA); Instituto Ejecutivo Financiero (FEI); Instituto de Auditores Internos (IIA); Instituto de Contabilidad Gerencial (IMA).

En 1992, sale a la luz el denominado Informe COSO, esto tras largos años de trabajo y discusiones sobre Control Interno.

Con el objetivo de generar técnicas eficaces para dirigir las actividades de los subordinados y poder realizar un mayor control sobre el desempeño de estos, por lo tanto es en esta época que se han elaborado de manera continua sistemas para mejorar la confiabilidad de la información otorgada.

INFORME COSO

Según (Avila Flores, 2018) Es un sistema que permite implementar el control interno en cualquier tipo de entidad u organización. Sus siglas se refieren al Comité De Organizaciones Patrocinadoras De La Comisión De

Normas, quienes evaluaron y llegaron a la conclusión que la ausencia de orden en los procesos de una entidad, representa una diversidad de riesgos, por lo tanto, es necesario evaluarlos y darles una respuesta inmediata para evitar los posibles fraudes o errores que pudieren surgir.

COSO I 1992

Este documento se publicó en 1992 e incluyó la siguiente definición de Control Interno: “Proceso efectuado por la dirección o alta gerencia y el resto de integrantes de una organización, destinado a proveer seguridad razonable en relación con el cumplimiento, enfocado en las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia en las operaciones, confiabilidad en la elaboración de información contable y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”

Componentes que integran el sistema de control:

- **Ambiente de Control** : Es el soporte de los demás componentes del control interno, proporcionando estructura y disciplina
- **Evaluación de Riesgos**: Identificación y análisis de los riesgos relevados para la consecución de los objetivos, constituyendo una base de cómo se deben manejar riesgos.
- **Actividad de control**: Políticas y procedimientos que permitan asegurar que las directrices se cumplan.
- **Información y Comunicación**: Identificación, obtención y comunicación de información que permite a los empleados cumplir con sus responsabilidades.
- **Monitoreo**: Proceso que valora el desempeño del sistema en el tiempo.

Etapa 4: desde 2001 hasta la actualidad

COSO II 2004 (Administración de riesgo de la Empresa ERM)

El nuevo marco, amplía la visión del riesgo a eventos negativos o positivos; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo; así como el manejo de estos eventos mediante portafolios de riesgos.

Los 8 componentes del COSO II, están interrelacionados entre sí. Estos procesos deben ser efectuados por el director, la gerencia y los demás miembros del personal de la empresa.

- **Ambiente de Control:** Abarca el tono de una organización y se establece la base de como el personal de la entidad percibe y trata los riesgos.
- **Establecimiento de Objetivos:** Tener una meta clara y se alineen y sustenten con su visión y misión.
- **Identificación de eventos:** Identificar los eventos que afectan los objetivos de la organización sean positivos o negativos.
- **Evaluación de riesgos:** Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados.
- **Respuesta al riesgo:** Una vez evaluado el riesgo la gerencia identifica y evalúa posibles respuestas al riesgo.
- **Actividades de control:** Son las políticas y los procedimientos que aseguran que se está siguiendo debidamente las instrucciones de la dirección en la empresa.
- **Información y comunicación:** La información es necesaria en todos los niveles de la organización para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta a los riesgos.
- **Monitoreo:** Monitorear que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo.

Este marco se enfoca en estudiar los riesgos positivos y negativos a los que está expuesta la empresa para así tomar medidas y seguir un procedimiento correcto siempre cumpliendo los objetivos de la empresa

COSO III 2016

En este modelo se simplificó a los 5 primeros elementos potenciales del COSO I, como consecuencia de una búsqueda en la implementación del elemento de Roles y Responsabilidades, el cual al final se reconoció su exclusión del modelo establecido.

La ampliación del año 2016, permitió corregir aspectos del marco original, no limitándose a la fiabilidad de la información financiera, sino que debía darse cavidad a todo tipo de información.

Los cuales simplificados quedaron de la siguiente manera:

Ambiente de Control

- Principio 1 : Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
- Principio 2 : Ejerce responsabilidad de supervisión
- Principio 3 : Establece estructura, autoridad y responsabilidad
- Principio 4 : Demuestra compromiso para la competencia
- Principio 5 : Hace cumplir con la responsabilidad

Evaluación de riesgos

- Principio 6 : Especifica objetivos relevantes
- Principio 7 : Identifica y analiza los riesgos
- Principio 8 : Evalúa el riesgo de fraude
- Principio 9 : Identifica y analiza cambios importantes

Actividades de Control

- Principio 10 : Selecciona y desarrolla actividades de control
- Principio 11 : Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología
- Principio 12 : Se implementa a través de políticas y procedimientos
- Principio 13 : Usa información relevante

Sistema de Información

- Principio 14 : Comunicación internamente
- Principio 15 : Comunicación externamente

Actividades de Monitoreo

- Principio 16 : Conduce evaluaciones continuas y/o independientes
- Principio 17 : Evalúa y comunica deficiencias

Se basa en los 5 componentes y que diferencia el Coso 2013 con Coso 1992, son los 17 principios que están relacionados con componentes y que sirve para el establecimiento de un sistema de control interno efectivo que debe implementarse en toda la organización.

La valoración crítica de los antecedentes históricos permitió entender que años atrás los empresarios no prestaban mucha atención al control interno que debía haber dentro de las empresas y poco a poco se fueron presentando falencias que los obligaron a tomar otras medidas respecto al cuidado de sus bienes, se pronunciaron organizaciones que dieron hincapié a las normas que debían implementarse dentro de ellas, en el transcurso del tiempo hasta la actualidad se han elaborado continuamente sistemas para mejorar la utilidad y fiabilidad de la información, a partir de desarrollar técnicas de dirección eficaces para orientar todas las actividades de los subordinados y lograr ejercer una mayor control sobre sus actuaciones.

2.2- Antecedentes referenciales

El punto de partida para comprender el contenido del tema de investigación se relaciona con un manual de control interno y el efectivo de las empresas, para ello a continuación se describe las bases conceptuales del trabajo:

El alcance de los objetivos de Control Interno permite mantener a la organización en un ámbito de constante crecimiento, profundizando esta idea. Según (Magdaleno, 2006) señala que “El control interno puede ayudar a una entidad a lograr su desempeño y metas de rentabilidad, y prevenir pérdida de sus recursos. Puede ayudar a garantizar lo confiable de sus informes financieros”. De allí que contribuya a asegurar que la

empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando perjuicios y demás consecuencias a su reputación.

CONTROL INTERNO

Según (Estupiñan, 2006) menciona: el control interno ocurre cuando un consejo administrativo de alguna entidad ejecuta y diseña procesos o estrategias para proporcionar garantías y seguridad, cuyo fin es que la entidad cumpla con las tres siguientes categorías de objetivos:

- Cumplimiento de la normativa legal vigente
- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de las operaciones

Los beneficios del control interno, según (Cepeda, 1997) establece que: para el cumplimiento de la filosofía institucional de la organización, todas las organizaciones deben realizar el respectivo control interno. Los beneficios por realizar el respectivo control interno en la organización son:

- Contribuir a evitar el fraude
- Involucra al personal de toda la organización.
- Ayudar al personal a medir su desempeño y, por ende, a mejorarlo.

EL CONTROL INTERNO DEL EFECTIVO

El termino de control interno según (Mantilla, 2005), se utiliza en su forma más amplia, incluyendo el contable y el administrativo. El primero busca proteger todos sus activos, además asegurar la fiabilidad del registro contable, como autorización y aprobación, incluso la separación de deberes relacionados con los registros y custodia; por otro los controles administrativos se enfocan más en el desempeño operacional, el cumplimiento de política sean gerenciales o empresariales refiriéndose de forma explícita a los registros contables.

La administración del efectivo es una de las actividades fundamentales en la administración del capital de trabajo.

El término efectivo o caja se refiere a todo el dinero, ya sea en caja o en cuenta de banco que posee la organización, que genera o recibe durante un período determinado, que se distingue por no producir ningún rendimiento y posibilita la utilización de forma inmediata del dinero en las operaciones de la empresa. El objetivo fundamental del control interno del efectivo es minimizar los saldos de efectivos ociosos, logrando un equilibrio entre los beneficios y los costos de la liquidez.

Control aplicado al efectivo de caja general

Con carácter general, podemos señalar que los controles aplicables a la caja principal se pueden fraccionar en tres grupos:

- a) Control aplicable a los Ingresos
- b) Control aplicable a los Egresos
- c) Control de Saldos.

A. El control de ingresos: Es la confrontación de Informe Diario de Caja- en el área de ingresos – con los informes presentados por los departamentos de la empresa que dieron origen a esos ingresos.

Se puede citar un ejemplo:

- Ingresos por cobros de facturas pendientes.
- Informes de cobranzas
- Informe de cobradores
- Ingresos por cobro de facturas de contado
- Informes de ventas
- Informes de vendedores
- Informes de Almacén de Mercancías

B. El control de egresos: Son las medidas tomadas para garantizar que todos los ingresos de caja han sido depositados en las cuentas abiertas de la empresa con institución financieras.

Se instrumenta esta medida, a través de una permanente verificación del Informe de Caja con sus correspondientes depósitos. Verificación permanente de la autenticidad de los comprobantes de depósitos en

cuanto a fecha, monto, detalle de su contenido, efectivo y relación con cheque, entre otros.

C. El control de saldos del informe de caja: Son periódicas constataciones de su veracidad con la existencia física del dinero en poder del cajero, a este acto se le llama Arqueo de Caja.

ADMINISTRACIÓN DEL EFECTIVO

Refiriéndose a la administración del efectivo (Díaz, 2009), indica que: “Para lograr administrar el dinero, los administradores financieros de los negocios deben captar el máximo de dinero, explotarlos eficientemente y controlar como estos se gastan, lo cual permite obtener la liquidez óptima”

Según (Pineda, 2009) indica que:

Para una eficaz administración del efectivo influye una buena administración tanto de los flujos de entrada como de salida del efectivo de una empresa, lo cual implica:

1. Sincronización de los flujos de efectivo
2. Uso de la flotación
3. Agilizar las cobranzas
4. Disponer de fondos en el momento en que se necesiten.
5. Control de los desembolsos

Efectivo

“El efectivo comprende un recurso que puede ser empleado para varios fines, generalmente está integrado por billetes y monedas, giros bancarios cheques, depósitos a plazos y depósitos a la vista” (Toribio, 1998)

El efectivo disponible incluye:

- Billetes
- Monedas
- Instrumentos negociables como:
Cheques personales, de caja y certificados, no depositados

Giros bancarios no depositados
Órdenes de pago no depositado

El efectivo en banco incluye:

- Depósitos a la vista en cuentas de cheques
- Certificados de depósito a la vista
- Cuentas de ahorro, generalmente en efectivo

Presupuesto de efectivo

Es aquel donde se proyecta las entradas y salidas de efectivo, relacionadas con la operación de la organización, de acuerdo a un determinado período. Donde se puede observar como se ha circulado el efectivo a causa del giro del negocio.

En lo anterior expuesto, podemos conocer la importancia del control interno dentro de las organizaciones cumpliendo sus objetivos; tanto como la correcta administración del efectivo ya que es más delicado de lo que se piensa, ya que para que una empresa sea rentable y próspera, se debe contar con personal capacitado, capaz de enfrentar las amenazas, sin perder de vista las metas y objetivos propuestos.

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Manual de políticas y procedimientos.

El manual de procedimientos es un medio escrito que sirve para registrar y dar información clara respecto a una actividad específica en una organización; coordina de forma ordenada las actividades a seguir para lograr los objetivos específicos, mostrando claramente los lineamientos e instrucciones necesarios para la mejora del desempeño, lo anterior significa que este documento contiene pasos a seguir para realizar una o más funciones, basándonos en la explicación que según da (Diamond, 1983).

Sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores. En el caso de empresas pequeñas el diseño de un solo manual para toda la organización puede ser suficiente. Sin embargo, dado que la mayoría de las entidades tienen definidas las principales áreas del negocio es conveniente por aspectos de control y facilidad del manejo de información que cada departamento tenga su propio manual.

Tipos de manuales de procedimientos

Según (Rodríguez , 2002) en su libro “Como elaborar y usar los manuales administrativos” menciona de forma muy breve los tipos de manuales de procedimientos.

La clasificación de los manuales de procedimientos, que el autor antes mencionado hace, es la siguiente: “manuales de procedimientos de oficina y manuales de procedimiento de fábrica”. También los clasifica en base a la actividad o actividades que comprenden, tales como: “tareas y trabajos individuales, practicas departamentales y practicas generales en un área determinada de actividad.

Para el desarrollo de la investigación es fundamental tener referencias por parte de otros trabajos presentados que tengan información similar a la que se vaya a realizar, por este motivo se ha considerado los siguientes trabajos:

Los autores Pincay Danny & Zambrano Shirley propuso el tema de la elaboración de un manual de procedimientos de caja chica en la empresa Portrans S.A en el año 2016 en la ciudad de Guayaquil en este proyecto

se resume una propuesta para mejorar las operaciones relacionadas al manejo del efectivo en las áreas de Transporte y Distribución, debido a la ausencia de controles que normalicen y supervisen las funciones del personal e incluso su desempeño en el puesto. Además no cuenta con ningún tipo de manual o reglamento donde se informe a los colaboradores sus responsabilidades y obligaciones.

La investigación realizada por Mosquera (2014) titulada: “La administración del efectivo y su incidencia en el costo financiero en la empresa centro de Servicio Alonso Gavilánez Cía. Ltda. Del cantón Ambato durante el periodo 2012”; La administración de efectivo es uno de los principales aspectos de la empresa al ser el efectivo el recurso primordial, para que la empresa opere de manera eficaz.

La generación de efectivo es el objetivo principal que se tiene, esto lo proporciona por las actividades que se llevan a cabo y de esta manera ya sea directa o indirecta flujo de dinero. Para que se tenga una buena administración de efectivo se debe contar con un presupuesto y tener un control interno de contabilidad, en virtud que forma un aparte importante en la administración de capital de trabajo. Por tal motivo se debe mantener una planificación y control de efectivo, y de esta manera contribuir con el rendimiento de la empresa.

De lo antes expuesto cabe mencionar que ambos autores elaboran un manual de políticas para las funciones de diferentes áreas, la cual la bodega “Outlet” se enfoca directamente en el cumplimiento del manual de caja general en el control del efectivo.

2.3- Fundamentación legal

El presente trabajo de investigación, considera como fundamentos legales, que lo respaldan; La Constitución de la República del Ecuador (2008) y el Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida (2017- 2021)

Constitución de la República del Ecuador 2008

Art. 35.- El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia. Mencionamos algunas normas fundamentales:

1. La legislación del trabajo y su aplicación se sujetarán a los principios del derecho social.
2. El Estado garantizará la intangibilidad de los derechos reconocidos a los trabajadores, y adoptará las medidas para su ampliación y mejoramiento.
3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, se aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.
4. Se garantizará el derecho de organización de trabajadores y empleadores y su libre desenvolvimiento, sin autorización previa y conforme a la ley. Para todos los efectos de las relaciones laborales en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.

Como podemos apreciar en este artículo y algunas de las principales normas nombradas son de mucha utilidad ya que permite precisar el modo de trabajo del presente proyecto.

Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021:” Toda una Vida”

El presente trabajo de investigación se relaciona con el contenido y alcance del Plan Nacional del Buen Vivir del eje 2 conformados por objetivos y políticas:

Eje 2.- Economía al servicio de la Sociedad

Este eje toma como punto de partida la premisa de que la economía debe estar al servicio de la sociedad. Es así que nuestro sistema económico, por definición constitucional, es una economía social y solidaria. Dentro del sistema económico interactúan los subsistemas de la economía pública, privada, popular y solidaria. En consecuencia, es necesario y justo trabajar con dedicación especial en el desarrollo de capacidades productivas y del entorno para conseguir el Buen Vivir Rural.

Objetivo 4.- Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.

Es importante mantener un sistema económico financiero en el que todas las personas puedan acceder a recursos locales para convertirse en actores esenciales en la generación de la riqueza nacional.

La política del objetivo 4, indica lo siguiente:

4.1.- Garantizar el funcionamiento adecuado del sistema monetario y financiero a través de la gestión eficiente de la liquidez, contribuyendo a la sostenibilidad macroeconómica y al desarrollo del país.

Objetivo 5.- Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.

Ecuador cuenta con una importante base de recursos naturales, renovables y no renovables que han determinado que su crecimiento económico se sustente en la extracción, producción y comercialización de materias primas

Las políticas del objetivo 5, indican lo siguiente:

5.3.- Fomentar el desarrollo industrial nacional mejorando los encadenamientos productivos con participación de todos los actores de la economía.

5.6.- Promover la investigación, la formación, la capacitación, el desarrollo y la transferencia tecnológica, la innovación, y el emprendimiento, la protección de la propiedad intelectual, para impulsar el cambio de la matriz productiva mediante la vinculación entre el sector público, productivo y las universidades.

Ambas políticas buscan estabilizar la sostenibilidad del país e incrementar productividad y competitividad para el crecimiento económico y generar más ingresos y fuentes de trabajos.

Objetivo del Desarrollo Sostenible

Objetivo 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico

Para conseguir el desarrollo económico sostenible; las sociedades deberán crear las condiciones necesarias para que las personas accedan a empleos de calidad, estimulando la economía sin dañar el medio ambiente.

- 8.2: Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

Normas Internacionales de Auditoría

NIA 315. Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno

De acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría detalla que la NIA 315 identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, está basada a los organismos de control es decir a los auditores externos los cuales su obligación es detectar y examinar cómo se encuentra el control interno que se encuentra establecido en la empresa.

De acuerdo al Art.12 Tiempos de control

El ejercicio del control interno se aplicara en forma previa, continua y posterior:

- a. Control previo.- Los colaboradores de la organización, son los que analizaran las actividades que se lleven a cabo, de acuerdo a su autorización y ejecución, la legalidad, veracidad, conveniencia, oportunidad, pertinencia y conformidad con los planes y presupuestos institucionales.
- b. Control continuo.- Los servidores de la institución, en forma continua inspeccionaran y constataran la oportunidad, calidad y cantidad de obras, bienes y servicios que recibieran o presten de conformidad con la ley, los términos contractuales y las autorizaciones respectivas.
- c. Control posterior.- La unidad de auditoría interna será responsable del control posterior interno ante las respectivas autoridades y se aplicara a las actividades institucionales, con posterioridad de ejecución. (Ley Orgánica de la Contraloría General del estado, 2015)

Como podemos observar llevar un control constante que revise los procedimientos que se lleve a cabo dentro de la empresa es de gran

ayuda ya que así minimizamos errores y se tiene un manejo exacto dentro de la misma.

2.4- Definiciones conceptuales:

1. **Control interno:** El control interno es una herramienta de gestión que se aplica para garantizar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos en la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinado, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos. La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de los directivos de la entidad. (Bacallao Horta, 2009)
2. **Efectivo:** En términos de empresa, cuando hablamos de efectivo nos referimos al activo circulante más líquido o bien, a cualquier activo que pueda convertirse en efectivo en menos de un año. Es decir, de cuánto dinero puede disponer la empresa en un corto periodo de tiempo. (Banda, 2016)
3. **Control de Efectivo:** El control contable es necesario para asegurarse que el efectivo se utiliza para propósitos propios de la empresa y que no sea mal invertido o robado. (Argueta Iglesias, 2003)
4. **Políticas:** Son lineamientos o reglas que se establecen a nivel organizacional y que todas las empresas que dispongan de políticas ya sean propias o generales deben de cumplir. (Flores, 2014)
5. **Procedimientos:** Un conjunto de acciones que es la forma oficial o aceptada de hacer algo, para el manejo de actividades futuras. Está conformada por secuencias cronológicas de las acciones requeridas. (Koontz, 2017)
6. **Manual:** Un documento que contiene, de forma sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, se consideran necesarios para la optimización de la ejecución y comprensión del trabajo. (Duhat Kizatus)

CAPITULO III

METODOLOGÍA

Datos de la Empresa

La empresa Industria y Comercio “PS” nace como una industria ecuatoriana especializada en la fabricación y comercialización de productos para el descanso.

Nombre completa de la empresa:

Industria y Comercio “Pompilio Silva”
Bodega Outlet

Fecha en que fue constituida:

Bodega Outlet empezó en el año 2000

Objetivo social:

Es una empresa representante de las marcas Chaide y Chaide, Royal, Paraíso en Guayaquil, dedicada a la importación y venta de colchones y accesorios, encargada de suplir las necesidades de las empresas y personas naturales.

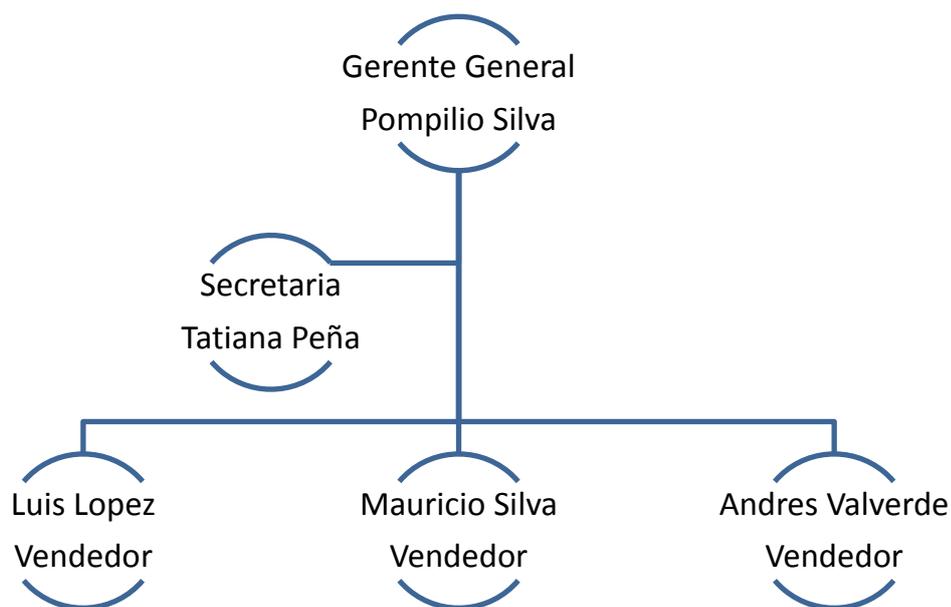
Cuenta con un gran stock de inventario para proveer y servir de forma eficiente y eficaz las necesidades tanto de grandes como pequeñas empresas.

Misión:

Somos una empresa que brinda productos de calidad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, que cultiva en su gente el servicio al cliente, el trabajo en equipo, la mejora continua y la pasión por el éxito.

Visión:

Ser la empresa líder en la producción y ventas de colchones, espumas y plásticos, reconocidos por la calidad de nuestros productos, al servicio del cliente, con excelencia operativa y ayudándonos en la calidad de su gente.

Estructura Organizativa:**Plantilla de Trabajadores**

Categoría	Cantidad
Gerente	1
Secretaria	1
Vendedores	3
Total	5

Clientes, Proveedores y competidores más importantes:

Clientes

Tabla 1. Clientes

RAZON SOCIAL	CIUDAD
Jessica Quintero Montoya	GUAYAQUIL
Santa Priscila	GUAYAQUIL
Dormicentro	DAULE

Proveedores

Tabla 2. Proveedores

NOMBRE	N° RUC
Reyes Amores Saby Karina	0894632072001
Colchones Royal	0992398159001
Paraíso Center	0687403289001

Competidores

Tabla 3. Competidores

Colchones Chaide y Chaide
Colchones Paraíso
Colchones Dormilón

Principales productos

- Colchones
- Bases de madera y metal
- Almohadas
- Protectores

- Sofá Cama
- Espuma

3.1- Diseño de investigación

Para la elaboración de este proyecto se empleó la investigación de campo. Es decir, se recopiló datos de la situación actual donde ocurren los hechos. Se dice que el presente estudio es no experimental ya que se observó las experiencias del diario vivir sin manipular la información bajo ningún concepto. Del mismo modo, el estudio fue de tipo transversal o transaccional, ya que se describen variables.

3.2- Tipo de Investigación

El presente proyecto de investigación es de índole descriptiva por las herramientas investigativas que se aplicará para la recolección de los datos, aquello que permitirá analizar los factores que refuerzan la implementación de un manual de control interno de efectivo. También con la investigación explicativa encontrar las causas que provocan ese desequilibrio en el control de efectivo.

3.3- Población y muestra

Población

La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y los objetos de estudios. (Arias F., 2010)

Con lo anterior mencionado se podrá decir que toda investigación o proyecto se considera como búsqueda de datos oportunos que se obtienen por medio del universo, la población a considerar dentro de nuestro proyecto será la totalidad de trabajadores de la bodega Outlet.

Tabla 4. Población de la Empresa

	Funciones	Población
1	Gerente general	1
2	Secretaria	1
3	Vendedores	3
	Total:	5

Fuente: Bodega Outlet
Elaborado por: Peña Quintero Tatiana Nathali

Muestra

Según (Pacheco Gil) se define como: “Subconjunto representativo de elementos de una población o universo. Una muestra debe tener dos características básicas: tamaño y representatividad”

La muestra se representara igual que la población, al ser esta pequeña; se formulara una serie de preguntas y de esta manera identificar las deficiencias que se encuentran dentro de la bodega.

Tabla 5. Muestra

	Estrato	Muestra
1	Gerente general	1
2	Secretaria	1
3	Vendedores	3
	Total	5

Fuente: Bodega Outlet
Elaborado por: Peña Quintero Tatiana Nathali

3.4. Técnicas de recolección de datos e información

Las técnicas a emplear para la recolección de la información fueron las siguientes:

Tabla 6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumento
Entrevista	Guía de Entrevista
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Peña Quintero Tatiana Nathali

A continuación presentamos la esencia de cada una de las técnicas empleadas:

Encuesta: Las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado, dicho cuestionario está diseñado para obtener información específica. (Naresh K.)

Podríamos indicar que encuesta es un cuestionario que permite la recopilación de datos concretos, la opinión de uno o varios sujetos de la investigación.

Además por este medio se realiza la observación situacional del ambiente que rodea el problema planteado.

Entrevista: Según (Nahoum , 1985) es un encuentro previamente acordado tanto por el entrevistador como el entrevistados, donde el primero se dirige al entrevistado, y esto puede ser por medio de una serie de preguntas, o para que se hable de ciertas experiencias relacionadas con un problema específico.

Con lo anterior mencionado se concluye que es un acto comunicativo que se establece entre dos o más personas que tienen una estructura particular organizada a través de la formulación de preguntas y respuestas.

Modelo de Encuesta

1. **¿Conoce las normas del control interno en el departamento de caja?**

SI

NO

2. **¿Usted considera que en la empresa se tiene una eficiente administración del efectivo?**

SI

NO

3. **¿El manejo de efectivo solo se encuentra bajo la autoridad del gerente y la secretaria?**

SI

NO

4. **¿Cree necesario y útil la implementación de un manual de funciones y procedimientos mejorara el control interno de la bodega Outlet?**

SI

NO

5. **¿Cree usted que la implementación de un manual de funciones y procedimientos mejorara el control interno de la bodega Outlet?**

SI

NO

6. ¿Se tiene una planificación estructurada de todos los pagos que se deben efectuar de manera mensual?

SI

NO

7. ¿Se socializa con el personal de la bodega Outlet los reglamentos internos y sus funciones?

SI

NO

8. ¿Conoce usted si la bodega tiene un sistema de control interno adecuado donde se registren los datos de las ventas y las actividades?

SI

NO

9. ¿Está usted de acuerdo en que el personal debe conocer detalladamente las funciones y responsabilidades de su trabajo?

SI

NO

10. ¿Considera usted que realizando un diseño de un procedimiento bajo técnicas adecuadas mejoraría la administración del efectivo en la empresa?

SI

NO

Guía de Entrevista

Guía de preguntas para obtener información relevante del gerente general.

Objetivo: Adquirir información sobre la opinión, punto de vista y criterio del gerente general acerca de las falencias sobre la situación actual del control de efectivo.

- 1) ¿Cuántas veces se han presentado problemas con el efectivo en el mes actual?**
- 2) ¿Qué mecanismo garantiza los depósitos que se realizan diariamente?**
- 3) ¿Quién es el encargado de realizar los cobros?**
- 4) ¿Cuáles son los documentos que registran el control de ingresos y egresos?**
- 5) ¿Quién es el encargado de anular una factura?**

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Este capítulo tiene como propósito presentar los resultados de la aplicación de métodos e instrumentos empíricos de la investigación.

4.1 Encuesta: Aplicada a los colaboradores de la bodega Outlet

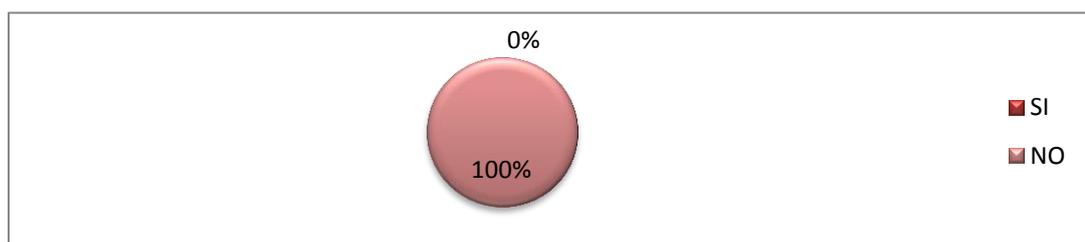
La encuesta se realizó con el objetivo de obtener información acerca del control interno dentro de la bodega Outlet; la misma se aplicó a los cinco colaboradores de la empresa.

Pregunta No. 1

¿Conoce las normas del control interno en el departamento de caja?

Tabla 7.- Conocimiento de normas del control interno dentro del departamento de caja.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%



Elaborado por: Peña Quintero Tatiana Nathali

Análisis

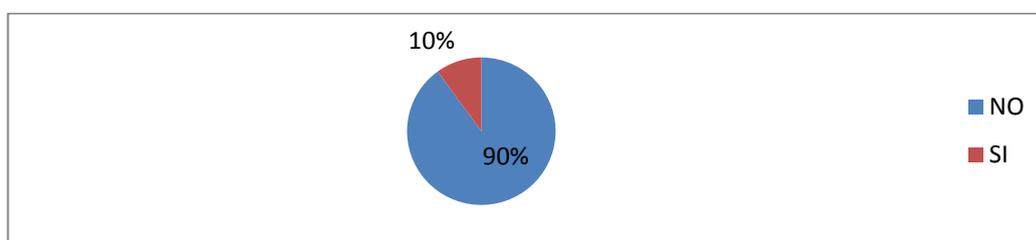
El 100% del personal de la bodega "Outlet" no conocen las normas del control interno dentro del departamento de caja.

Pregunta No. 2

¿Usted considera que en la empresa se tiene una eficiente administración del efectivo?

Tabla 8.- Nivel de aceptación sobre una eficiente administración del efectivo.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	1	10%
NO	4	90%
Total	5	100%



Elaborado por: Peña Quintero Tatiana Nathali

Análisis

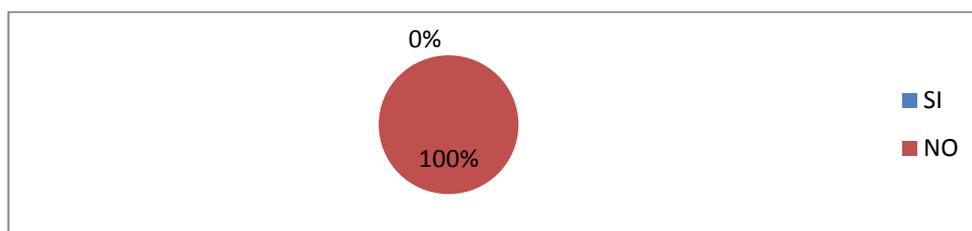
Existe un 90% por parte del personal que considera que la empresa no tiene una eficiente administración del efectivo y un 10% que si considera que lo tiene.

Pregunta No. 3

¿El manejo de efectivo solo se encuentra bajo la autoridad del gerente y la secretaria?

Tabla 9.- Autoridad bajo el manejo de efectivo

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%



Elaborado por: Peña Quintero Tatiana Nathali

Análisis

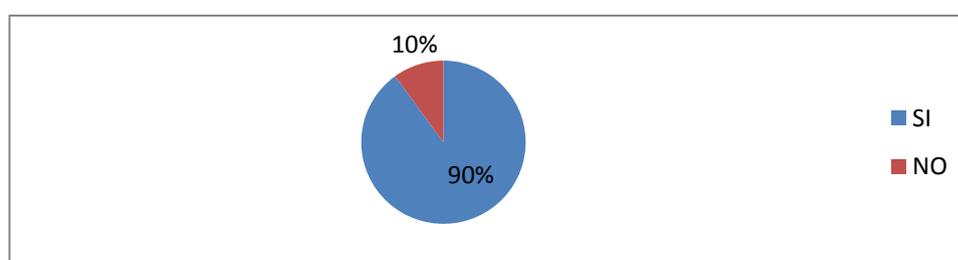
El 100% del personal confirman que el manejo del efectivo no se encuentra bajo un responsable principal

Pregunta No. 4

¿Cree necesario y útil la implementación de un manual de funciones y procedimientos mejorara el control interno de la bodega Outlet?

Tabla 10.- Es necesario una implementación de un manual.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	4	90%
NO	1	10%
Total	5	100%



Elaborado por: Peña Quintero Tatiana Nathali

Análisis

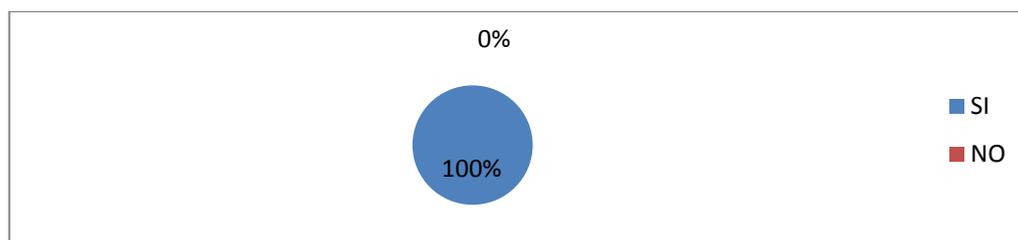
El 10% del personal menciona que era innecesaria una implementación del manual de control interno, mientras que el otro 90% reacciono de manera positiva.

Pregunta No. 5

¿Cree usted que la implementación de un manual de funciones y procedimientos mejorara el control interno de la bodega Outlet?

Tabla 11.- Implementación de un manual de control interno

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
Total	5	100%



Elaborado por: Peña Quintero Tatiana Nathali

Análisis

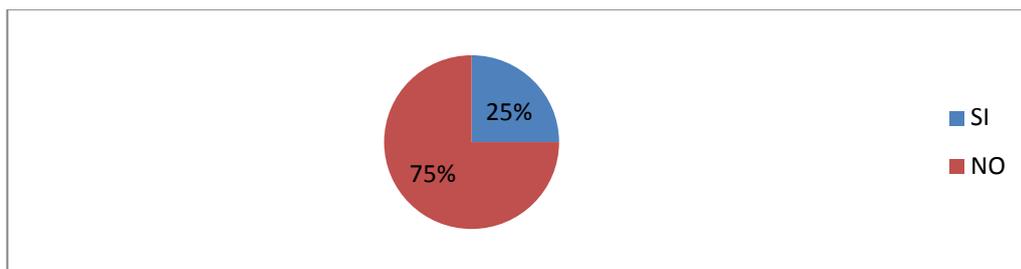
Existe una aceptación del 100% por parte del personal de la bodega para un adecuado manejo del control interno.

Pregunta No. 6

¿Se tiene una planificación estructurada de todos los pagos que se deben efectuar de manera mensual?

Tabla 12.- Existencia de una planificación de pagos mensuales.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	2	25%
NO	3	75%
Total	5	100%



Elaborado por: Peña Quintero Tatiana Nathali

Análisis

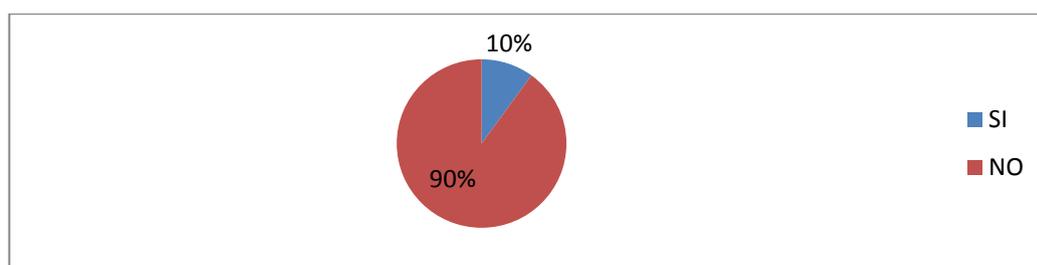
El 75% de los evaluados negó conocer la existencia de una planificación de pagos mientras que el otro 25% confirmó conocer respecto al tema.

Pregunta No.7

¿Se socializa con el personal de la bodega Outlet los reglamentos internos y sus funciones?

Tabla 13.- Socialización del personal con reglamentos y funciones.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	1	10%
NO	4	90%
Total	5	100%



Elaborado por: Peña Quintero Tatiana Nathali

Análisis

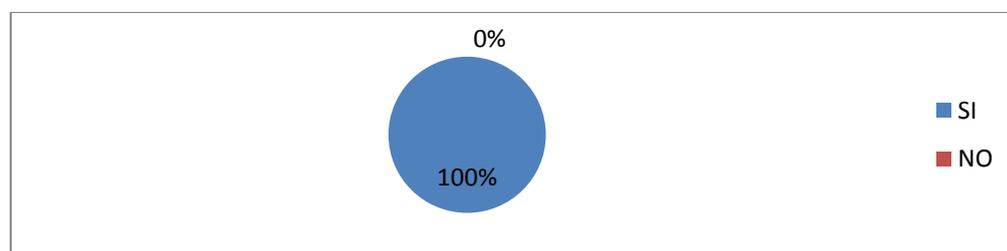
El 90% del personal afirmó no tener socialización con los reglamentos y funciones de la bodega y solo el 10% confirmó lo expuesto.

Pregunta No. 8

¿Conoce usted si la bodega tiene un sistema de control interno adecuado donde se registren los datos de las ventas y las actividades?

Tabla 14.- Existencia de un control de datos de ventas y actividades.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
Total	5	100%



Elaborado por: Peña Quintero Tatiana Nathali

Análisis

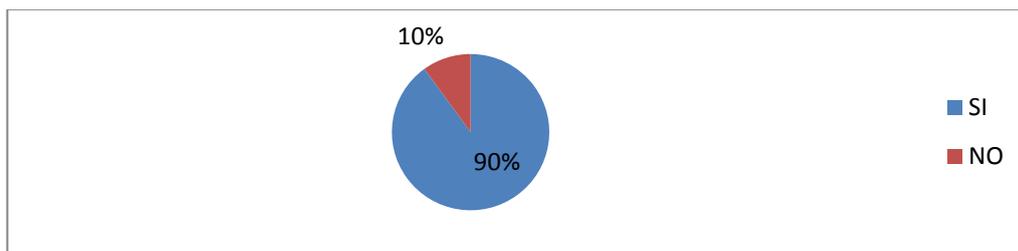
El 100% de los evaluados aseguran que en la bodega existe un control de datos de ventas y actividades que se realizan diariamente.

Pregunta No. 9

¿Está usted de acuerdo en que el personal debe conocer detalladamente las funciones y responsabilidades de su trabajo?

Tabla 15.- Delegación de funciones y responsabilidades al personal.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	4	90%
NO	1	10%
Total	5	100%



Elaborado por: Peña Quintero Tatiana Nathali

Análisis

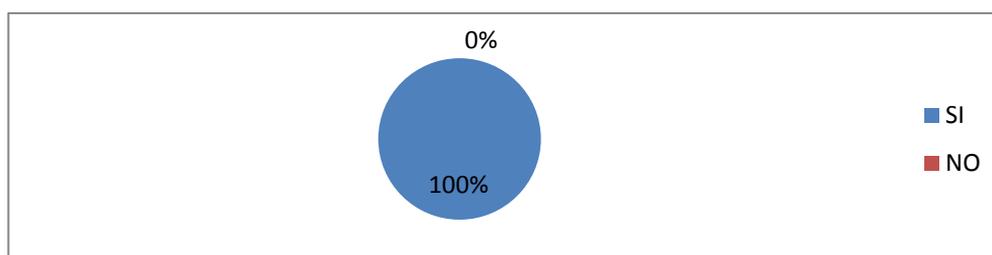
El 90% de los trabajadores acepta la implementación de medidas para las funciones de cada área y el otro 10% lo ve innecesario.

Pregunta No. 10

¿Considera usted que realizando un diseño de un procedimiento bajo técnicas adecuadas mejoraría la administración del efectivo en la empresa?

Tabla 16.- Aplicación de un diseño para mejorar la administración del efectivo.

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
Total	5	100%



Elaborado por: Peña Quintero Tatiana Nathali

Análisis

El 100% de los colaboradores están de acuerdo que sería factible una implementación de un diseño, bajo técnicas adecuadas que mejoraría la administración del efectivo y se obtendrían mejores resultados.

Análisis de resultados de la encuesta.

Como resultado de la encuesta ejecutada se estableció que existe un desorden en todas las áreas, lo que evidencia que es necesario aplicar cambios radicales para solucionar esta problemática. Existe desconocimiento de las normas de control interno por los colaboradores de la bodega.

Las responsabilidades que deben cumplir los empleados no son aceptados de manera ordenada porque no hay exigencia de parte del administrador.

El personal no está capacitado y han caído en un conformismo que provoca errores e irregularidades que no se detectan inmediatamente por no existir un manual de procedimiento.

Mediante los resultados obtenidos conllevan hacia la hipótesis sugerida "Un adecuado manual de políticas y procedimientos para el control interno sustentada con técnicas avanzadas, que permitirá lograr altos niveles de eficiencia en la administración del efectivo en la bodega Outlet, partiendo de la responsabilidad del administrador y que los colaboradores cumplan a cabalidad sus funciones.

4.2.- Análisis de la Entrevista

Entrevista: Gerente General de la bodega Outlet Ing. Pompilio Silva

Objetivo: Obtener información acerca de los criterios del gerente general sobre las falencias sobre la situación actual del control de efectivo.

A continuación, se exponen los resultados alcanzados a través de la entrevista realizada:

1.- ¿Cuántas veces se han presentado problemas con el efectivo en el mes actual?

El entrevistado manifestó que al menos en 2 ocasiones en el mes actual existió un descuadre tanto en caja como mercadería que no pudo ser justificado, el cual se le descontó directamente a la secretaria ya que ella es la encargada de llevar el control.

2.- ¿Qué mecanismo garantiza los depósitos que se realizan diariamente?

El entrevistado explico que en la hoja de venta diaria se anexa las papeletas de depósito con diferentes montos, se deposita por separado el efectivo de las ventas y los pagos de proveedores.

3.- ¿Quién es el encargado de realizar los cobros?

El entrevistado comento que la encargada de realizar los cobros es la secretaria, pero en la hora del almuerzo los colaboradores se turnan para salir y en ese lapso los mismos vendedores cobran y emiten las facturas luego le dan el informe a la secretaria, y es en aquel momento cuando hay veces que existe desacuerdo entre lo vendido y la mercadería.

4.- ¿Cuáles son los documentos que registran el control de ingresos y egresos?

El gerente explico que se manejan los comprobantes de ingreso cuando llega mercadería de otro local, cada uno se maneja con un talonario diferente, así mismo cuando se envía mercadería de la bodega a otro local, diariamente se va subiendo en el sistema que mercadería ingreso y salió para cada local.

5.- ¿Quién es el encargado de anular una factura?

El entrevistado manifestó que todos los colaboradores tienen la autorización para realizar facturas y anularlas si es necesario en el momento que no se encuentre la secretaria dentro de la bodega.

Análisis del resultado de la Entrevista

En la bodega Outlet durante estos últimos meses en el área de caja se ha presentado una ligera negatividad, por la incorrecta asignación de tareas con los demás colaboradores. Se ratifica que el control interno no es el adecuado y requiere atención, destacando que el control de efectivo necesita un procedimiento ordenado.

En conclusión, mediante los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento de la investigación ya mencionado, se puede considerar que la bodega refleja muchas deficiencias, resaltando que muchas de las veces el reporte mensual del inventario no cuadra con el efectivo vendido y existen un faltante de facturas anuladas y vacías, y algunas veces falta de respaldo de documentos por salida de dinero de caja chica.

PROPUESTA DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CAJA GENERAL PARA LA BODEGA OUTLET DE LA EMPRESA INDUSTRIA Y COMERCIO “PS”

La propuesta que se presenta a continuación es el diseño de un manual para el control interno de la bodega Outlet.

El principal objetivo de este manual es mantener un correcto orden en la ejecución de las actividades de cada puesto de trabajo que participan en los respectivos cargos, lo que permitirá mantener un adecuado control de las tareas ejecutadas, y se maximizará la eficiencia de los trabajadores al tener claras sus funciones y como deben realizarlas adecuadamente. Adicionalmente, le permitirá a la empresa tener una apropiada administración dentro de la misma.

Objetivo del Manual:

Este manual tiene como objetivo establecer los lineamientos y pasos necesarios para el control del efectivo, además de establecer responsabilidades de cada uno de los colaboradores que participan en las distintas actividades para lograr una gestión eficaz y efectiva del mismo.

El propósito elemental de este manual es el de orientar al talento humano de la bodega, sobre los distintos aspectos relacionados al control de efectivo, esforzándose a minimizar el desconocimiento de las tareas de cada uno, en si el manual tiene el propósito de convertirse en una herramienta de consulta permanente que permita al personal de la bodega “Outlet” orientarse en el cumplimiento de su trabajo, tanto como del personal a futuro que se incorpore a prestar sus servicios en cualquiera de las áreas; además estableciendo los parámetros para realizar un adecuado control interno entre los colaboradores para caja general en el cual se desarrolle de una manera técnica y no empírica.

Alcance del Manual

El Manual de Control Interno, aplica para todos los colaboradores de la bodega “Outlet” de la empresa “PS”, quienes deben adaptarse con su contenido, deberá ser de entendimiento y cumplimiento de todos.

División

- Gerente Propietario
- Secretaria
- Vendedores

MANUAL DE CONTROL INTERNO DE LA BODEGA “OUTLET”

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre:	Pompilio Silva
Cargo:	Gerente Propietario
Personal Directo a su mando	Secretaria Vendedores

II. FUNCIONES GENERALES

1. Revisar, evaluar y calificar a los futuros proveedores confrontando la información entregada durante el proceso de selección.
2. Mantener seguimiento permanente de las ventas diarias y su rentabilidad

III. ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. Controlar la información ingresada por la secretaria en el sistema de las ventas y los pagos diariamente.
2. Supervisar el correcto manejo, registro, control y emisión de la información de la empresa.
3. Designar fechas de pagos a proveedores y firma de chequera.
4. Revisar y aprobar los pedidos de mercadería a los otros locales.
5. Realizar el cobro de las ventas cuando se encuentre ausente la secretaria.

IV. ESTUDIO DEL PUESTO

Educación	Egresado en Economía, Ciencias Administrativas, Ingeniería Comercial.
Experiencia	1 año mínimo de experiencia

Competencia	Iniciativa Excelentes relaciones interpersonales Organizado Análisis y síntesis Ética y lealtad Confidencialidad
-------------	--

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre:	Tatiana Peña
Cargo:	Secretaria
Personal directo a su mando:	Vendedores

II. FUNCIONES GENERALES

1. Mantener un seguimiento permanente de los créditos, administrando la cartera de crédito bajo su responsabilidad y manteniendo el archivo de los expedientes.
2. Revisar, evaluar y calificar los procesos de cobranza confrontando información, y proyectando el impacto de crédito y así determinar la capacidad de pago del solicitante.

III. ACTIVIDADES

- Revisar el correo diariamente para disponer y despachar el pedido de la mercadería para las sucursales.
- Revisar, ordenar y subir al sistema los comprobantes de ingreso y egreso de mercadería de la bodega "Outlet".

- Recopila la información diaria entregada por los vendedores al sistema de la empresa para realizar los cobros y facturaciones individuales a cada cliente.
- Brindar información al Gerente General sobre la información y seguimiento de las cobranzas y condiciones otorgados a los proveedores.
- Revisa diariamente el comportamiento de su cartera de mora y vencida con el fin de implementar medidas de recuperación.
- Depositar en el banco el dinero recaudado de las ventas del día a primera hora del día siguiente.
- Realizar pagos a proveedores de lunes a viernes desde las 14:00 hasta las 16:00.
- Guarda absoluta reserva sobre la información que maneja de clientes, proveedores y datos financieros de la bodega.
- Realiza otras labores inherentes al cargo encomendadas por su inmediato superior.
- Enviar la hoja diaria con las facturas de las ventas del día a la oficina matriz junto con sus vouchers, facturas de compras y papeletas de depósito.
- Mantener el stock completo en la bodega "Outlet" y realizar los pedidos necesarios a matriz vía correo electrónico.

IV. ESTUDIO DEL PUESTO

Educación	Egresado en Ciencias Administrativas, Ingeniería Comercial y Contabilidad o afines
Experiencia	1 año mínimo de experiencia

Competencia	Iniciativa Excelentes relaciones interpersonales Organizado Ética y lealtad Confidencialidad Capacidad para trabajo bajo presión. Conocimientos de Microsoft Windows
-------------	---

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre:	Luis López
Cargo:	Vendedor

II. FUNCIONES GENERALES

Supervisar y controlar el almacenamiento y distribución de mercadería de la bodega.

III. ACTIVIDADES

- Realizar la respectiva transferencia de mercadería.
- Dar a conocer a los clientes los beneficios y diferencia que tienen cada uno de nuestros productos.
- Realizar la venta de la mercadería
- Despachar los pedidos a los clientes.
- Revisar y aprobar pedidos de reparación a cambio de mercadería por parte de clientes
- Informar sobre cualquier novedad referente a la mercadería de la bodega "Outlet"

- Emitir los comprobantes de ingreso o egreso con la mercadería de la bodega

Educación	Bachiller en marketing o cursando estudios superiores
Experiencia	1 año mínimo de experiencia en ventas
Competencia	Iniciativa Organizado Lealtad y honestidad Capacidad para trabajar bajo presión Relaciones interpersonales

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre:	Mauricio Silva
Cargo:	Vendedor

II. FUNCIONES GENERALES

Supervisar y controlar el almacenamiento y distribución de mercadería de la bodega.

III. ACTIVIDADES

- Realizar la respectiva transferencia de mercadería.
- Dar a conocer a los clientes los beneficios y diferencia que tienen cada uno de nuestros productos.
- Realizar la venta de la mercadería
- Despachar los pedidos a los clientes.
- Revisar y aprobar pedidos de reparación a cambio de mercadería por parte de clientes

- Informar sobre cualquier novedad referente a la mercadería de la bodega “Outlet”
- Emitir los comprobantes de ingreso o egreso con la mercadería de la bodega

Educación	Bachiller en marketing o cursando estudios superiores
Experiencia	1 año mínimo de experiencia en int
Competencia	Iniciativa Organizado Lealtad y honestidad Capacidad para trabajar bajo presión Relaciones interpersonales

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre:	Andres Valverde
Cargo:	Vendedor

II. FUNCIONES GENERALES

Supervisar y controlar el almacenamiento y distribución de mercadería de la bodega.

III. ACTIVIDADES

- Realizar la respectiva transferencia de mercadería.
- Dar a conocer a los clientes los beneficios y diferencia que tienen cada uno de nuestros productos.
- Realizar la venta de la mercadería
- Despachar los pedidos a los clientes.

- Revisar y aprobar pedidos de reparación a cambio de mercadería por parte de clientes
- Informar sobre cualquier novedad referente a la mercadería de la bodega “Outlet”
- Emitir los comprobantes de ingreso o egreso con la mercadería de la bodega

Educación	Bachiller en marketing o cursando estudios superiores
Experiencia	1 año mínimo de experiencia en ventas
Competencia	Iniciativa Organizado Lealtad y honestidad Capacidad para trabajar bajo presión Relaciones interpersonales

Acciones para la implementación del manual de control interno

Para familiarizar el manual a implementar del control interno en la bodega “Outlet” se realizara una capacitación con los colaboradores, donde se expondrán todas las actividades individuales que deben ejecutar en cada área.

Se explicara cada una de las funciones a cada colaborador, despejando dudas e inquietudes para un mejor desenvolvimiento y orden de las mismas. Luego de la capacitación se realizará un taller que realizarán según el área que manejan, donde deben especificar cómo deben resolver cada actividad designada y qué herramientas a utilizar deben seguir para llevar un correcto orden de funciones.

CONCLUSIONES

Una vez realizado el estudio respectivo del presente trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. La propuesta recoge elementos novedosos para dichas empresas, si se considera que muchas de ellas adolecen de manuales y procedimientos, o cualquier otro documento que los guíe en la conducción acertada de la organización, en el empeño de vender y vender se pierde de vista el orden correcto a seguir para el efectivo, provocando un manejo desequilibrado dentro de la empresa, y no se cumplen las funciones correctas en cada área.
2. Es importante que la empresa cuente con un buen sistema de control interno ya que es de gran importancia para poder obtener un ambiente laboral favorable, lo cual influye en la responsabilidad de cada colaborador y a su vez en la rentabilidad de la bodega.
3. Finalmente, se concluyó que los principales beneficiarios de la propuesta serán los trabajadores de cada área, quienes realizarán sus actividades de una manera rápida y efectiva y en general con un correcto manejo y desarrollo en sus funciones.

RECOMENDACIONES

A continuación se sugieren las siguientes recomendaciones para el control interno y el control interno de efectivo conforme a lo tratado en el presente trabajo:

1. Registrar todos los ingresos de manera inmediata. En los procesos de ventas.
2. En procesos de ventas a crédito, elaborar una lista de cobranza y archivar una copia de la lista con el propósito de compararla con las fichas de depósito.
3. Depositar en forma intacta los ingresos diariamente.
4. Efectuar todos los pagos con cheques pre numerado o transferencias con referencia, excepto gastos menores que pueden erogarse por medio de caja chica.
5. Encomendar el fondo a una sola persona.
6. Utilizar pedidos pre numerado para todas las operaciones de compra.
7. Elaborar cheques a favor de proveedores, solo para el pago de facturas aprobadas (y que hayan sido compradas con los pedidos y relación de recepción de mercancías).
8. Elaborar cada mes estados financieros comparativos, para determinar variaciones significativas en cualquier categoría de ingresos o gastos.

BIBLIOGRAFÍA

- (s.f.). Obtenido de
<https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADCP0000597/C1>
- Argueta Iglesias, J. (19 de Septiembre de 2003). *Folleto sobre el efectivo*. Obtenido de www.lmi.ub.edu › cursos › trabajos › argueta278 › folleto sobre el efectivo
- Arias F. (2010). *Proyecto de Investigacion* . Caracas: EPISTEME.
- Avila Flores, J. C. (2018). *Informe Coso*. Obtenido de <https://prezi.com/p/qvaqgzyluonq/informe-coso-i-ii-iii/>
- Bacallao Horta, M. (mayo de 2009). *Genesis del Control Interno* . Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2009a/>
- Banda, J. (27 de septiembre de 2016). *Definicion de Efectivo*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2009a/>
- Cepeda. (1997). Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/control-interno-sumaclacta.html>
- Diamond, S. (1983). *Como preparar manuales administrativos*. Mexico: Nueva editorial Interamericana.
- Diaz. (2009). Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/efectivo-liquidez-empresa.html>
- Duhat Kizatus, M. (s.f.). Obtenido de http://losmanualesadministrativos.blogspot.com/2014/06/definicion-de-manuales-administrativos_11.html
- Elena. (26 de mayo de 2002). *El control interno*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-control-interno/>
- Estupiñan. (2006). Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/control-interno-sumaclacta.html>
- Flores, G. (24 de Febrero de 2014). *Definicion de politicas* . Obtenido de <http://www.deho.mx/definicion-de-politicas-en-la-organizacion/>
- Koontz, H. (2017). *Administracion, una prespectiva global*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/que-es-un-procedimiento-en-una-empresa/>
- Lucas Paccioli, F. (1494). *Contabilidad de doble partida*. Obtenido de <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADCP0000597/C1>
- Mantilla. (2005). Obtenido de <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/P47T2-1.pdf>

- Martinez , R. (2010). *Sistema de control interno*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos82/sistema-control-interno/sistema-control-interno2.shtml>
- Nahoum . (1985). *La entrevista*. Obtenido de http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf
- Naresh K., M. (s.f.). *Investigacion de mercados*. Obtenido de <https://encuesta.htmlwww.questionpro.com/es/>
- Pacheco Gil, O. (s.f.). *Proyectos Educativos de investigacion de desarrollo*. Guayaquil.
- Pineda, J. (2009). Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/efectivo-liquidez-empresa.html>
- Rodriguez , V. (2002). *Como elaborar y usar los manuales administrativos* . Obtenido de https://issuu.com/cengagelatam/docs/como_elaborar_manuales_administrativos_rodriguez_v/4
- Toribio. (1998). Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos-pdf5/control-interno-area-efectivo/control-interno-area-efectivo.shtml>

ANEXOS

INDUSTRIA Y COMERCIO
POMPILIO SILVA S.A
Matriz: Lotización Zatirión Mz. 102 Sl. 8
Guayaquil – Ecuador

Guayaquil, Junio del 2019

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano
Sede Rocafuerte
Ciudad.-

Estimados señores:

Por medio de la presente autorizo a la Srta. Tatiana Nathali Peña Quintero, a recabar información de la Empresa que represento para la elaboración de su trabajo de tesis, previa a la obtención del título de Tecnóloga en Administración de Empresas.

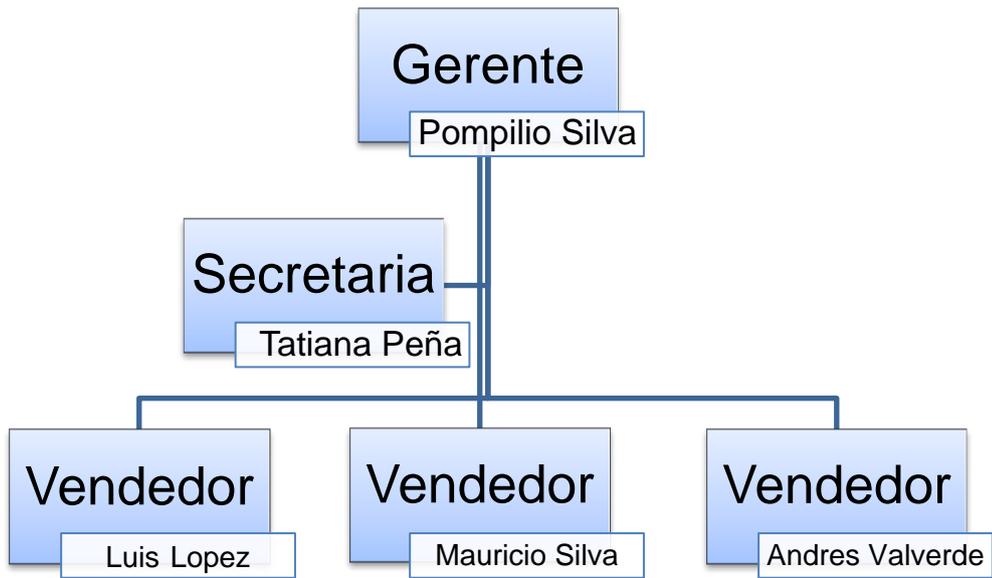
Gustoso en contribuir con el desarrollo profesional de la señorita y apoyando a la universidad en la formación profesional de los ciudadanos, quedo de ustedes

Muy atentamente,

Pompilio Silva Laborde

GERENTE GENERAL

Organigrama de la empresa



Fotos



Camión de entregas



Bodega Outlet

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

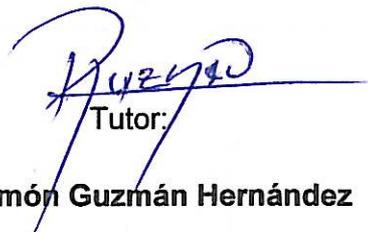
Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **"Propuesta de un manual de políticas y procedimientos administrativos de caja general para la bodega Outlet de la empresa Industria y Comercio" "PS"** y el problema de investigación: **¿Cómo contribuir a establecer políticas y procedimientos administrativos de caja general para el control de efectivo de la bodega Outlet de la empresa Industria y Comercio "PS" ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el periodo 2019?** presentado por **Tatiana Nathali Peña Quintero** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Peña Quintero Tatiana Nathali



Tutor:

PhD. Ramón Guzmán Hernández

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Tatiana Nathali Peña Quintero en calidad de autor(a) de los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación PROPUESTA DE UN MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CAJA GENERAL PARA LA BODEGA OUTLET DE LA EMPRESA INDUSTRIA Y COMERCIO "PS", de la modalidad presencial realizada en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios de la carrera de Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Así mismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a los dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Tatiana Nathali Peña Quintero.

Nombres y Apellidos de la Autora

Firma

No. de cedula: 0931437545

Dr. Jaime T. Pazmino Palacios, Msc.
NOTARIO SÉPTIMO DEL
CANTÓN GUAYAQUIL



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
PEÑA QUINTERO TATIANA NATHALI
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
PEDRO CARBO / CONCEPCION
FECHA DE NACIMIENTO **1998-09-03**
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
SEXO **MUJER**
ESTADO CIVIL **SOLTERO**

N.º **093143754-5**

INSTRUCCIÓN **SUPERIOR** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE** E3333V4242

IGM 16 08 512 05

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
PEÑA BAJANA JUAN DE JESUS
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
QUINTERO MONTOYA JESSICA MARLENE
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2016-12-13
FECHA DE EXPIRACIÓN
2026-12-13

091100107

DIRECTOR GENERAL

FIRMA DEL CEDULADO

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
24 - MARZO - 2019

0031 F JUNTA No. 0031 - 192 CERTIFICADO No. 0931437545 CEDULA No.

PEÑA QUINTERO TATIANA NATHALI
APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: **GUAYAS**
CANTÓN: **GUAYAQUIL**
CIRCUNSCRIPCIÓN: **2**
PARROQUIA: **PASCUALES**
ZONA: **4**

J

**DOY FE: QUE ES FIEL
COPIA DEL ORIGINAL!**
Dr. Jaime Pazmiño Palacios, Msc.
**NOTARIO SÉPTIMO DEL
CANTÓN GUAYAQUIL**

N.º de contacto: 199-267-44990

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0931437545

Nombres del ciudadano: PEÑA QUINTERO TATIANA NATHALI

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
(CONCEPCION)

Fecha de nacimiento: 3 DE SEPTIEMBRE DE 1998

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: PEÑA BAJAÑA JUAN DE JESUS

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: QUINTERO MONTOYA JESSICA MARLENE

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 13 DE DICIEMBRE DE 2016

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 14 DE OCTUBRE DE 2019

Emisor: LISSETTE DE LOS ANGELES BOHORQUEZ SOLORZANO - GUAYAS - GUAYAQUIL



DOY FE: QUE ES FIEL
COPIA DEL ORIGINAL
Dr. Jaime Pozmiño Palacios, M.Sc.
NOTARIO SÉPTIMO DEL
CANTÓN GUAYAQUIL.

Nº de certificado: 198-267-44990



198-267-44990

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente





Factura: 001-003-000013736

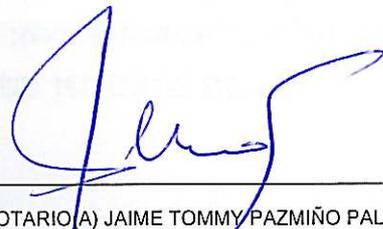


20190901007D00547

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901007D00547

Ante mi, NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS de la NOTARÍA SÉPTIMA , comparece(n) TATIANA NATHALI PEÑA QUINTERO portador(a) de CÉDULA 0931437545 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 14 DE OCTUBRE DEL 2019, (10:15).


TATIANA NATHALI PEÑA QUINTERO
CÉDULA: 0931437545


NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS
NOTARÍA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL
Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, Msc.
NOTARIO SÉPTIMO
DEL CANTÓN GUAYAQUIL.



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En mi calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESICIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES DEL ITB.**

Walter Alberto Abate

Nombres y Apellidos del Colaborador



Walter Alberto Abate
Firma