



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGA SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL  
INTERNO AL PROCESO DE COMPRAS EN LA  
LUBRICADORA “RAMOS HERMANOS”**

**Autora:**

**Quintero Tenorio Lady Janina**

**Tutor:**

**PhD Simón Alberto Illescas Prieto**

**Guayaquil, Ecuador**

**2021**

# ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>páginas:</b>
Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la Aceptación del Tutor.....	iv
Cláusula de autorización.....	v
Certificación de aceptación del CEGESCIT.....	vi
Autenticación de firmas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
INDICE GENERAL.....	x
INDICE DE FIGURAS.....	xiii
INDICE DE CUADROS.....	xiv

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

Planteamiento Del Problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	4
Situación conflicto.....	5
Formulación del problema.....	6
Variables de la investigación.....	7
Delimitación del problema.....	7
Evaluación del problema.....	7
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos.....	8

Preguntas de investigación .....	8
Justificación e importancia.....	9
VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
Viabilidad técnica.....	10
Viabilidad económica.....	10

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEORICO**

Antecedentes históricos.....	11
Antecedentes referenciales.....	17
Fundamentación legal.....	19
VARIABLES CONCEPTUALES DE LA INVESTIGACION.....	23
Variable independiente.....	23
Variable dependiente.....	24
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	24

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLOGICO**

Datos de la empresa.....	27
diseño de la investigación.....	28
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	30
Población y muestra .....	30
Población.....	30
Muestra.....	31
tipos de muestra.....	32
Métodos teóricos de la investigación.....	33
Técnicas e instrumentos de la investigación.....	34
Procedimientos de la investigación.....	35

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Aplicación a las técnicas e instrumentos.....	36
Propuesta.....	47
Conclusiones.....	51
Recomendaciones.....	52
Bibliografía.....	53
Anexo.....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Desconocimiento de control.....	36
Procedimientos.....	37
Mercadería.....	38
Materiales.....	39
Documentación.....	40
Manual de procedimientos.....	41
Personal.....	42
Ingreso de productos.....	43
Capacitación.....	44
Quejas.....	45

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Organización.....	6
Patrón investigativo.....	30
Habitantes.....	31
Procedimientos.....	34
Desconocimiento de control.....	36
Procedimientos.....	37
Mercadería.....	38
Materiales.....	39
Documentación.....	40
Manual de procedimientos.....	41
Personal.....	42
Ingreso de productos.....	43
Capacitación.....	44
Quejas.....	45



# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema

A nivel mundial el modelo de los autoservicios de lavadoras y lubricadoras de carros es un negocio que es accesible, pero con una especialización en industrial, en EEUU el mercado de las lavadoras y lubricadoras está en crecimiento donde la demanda de automotores no para de aumentar, un estudio de mercado refiere que entre los años 2012 al 2016 según Enterpreneu Network, el indicador par el rubro paso de 169 a 385 vehículos por cada 1000 habitantes aproximadamente, lo que indica una necesidad creciente del lavado de los vehículos y las necesidad de gestionar procesos de administración.

Según Albarracín (2019) menciona que:

Los avances tecnológicos en materia de lubricación han conducido al desarrollo de nuevos lubricantes como los sintéticos y los de 3ra generación que pueden significar disminuciones en el consumo de energía entre el 5-20% en la mayoría de los equipos rotativos donde se utilizan. (p.10)

Vale la pena que la industria involucrada en procesos de producción haga sus propias evaluaciones y utilice las tecnologías en lubricación que verdaderamente le sirvan para incrementar la productividad de los equipos rotativos.

Al disminuir el coeficiente de fricción (sólida, fluida o combinada) se obtienen otros beneficios adicionales en los equipos rotativos como son: menor desgaste, menor consumo de repuestos, mayor disponibilidad y confiabilidad del equipo rotativo y disminución de las horas-hombre necesarias para hacer mantenimiento. Al sumar los resultados económicos de todos los beneficios que se obtienen al disminuir la fricción resulta verdaderamente atractivo implementar en los equipos rotativos lubricantes de alta tecnología. (PEDRO R, 2006)



La lubricación es básica y necesaria para la operación de casi todas las maquinarias que se utilizan en el mundo. Sin lubricación, casi todas las maquinarias no funcionan, o si funcionan lo hacen por poco tiempo antes de arruinarse. La industria de lubricantes constantemente mejora y cambia sus productos a medida que los requerimientos de las maquinarias nuevas cambian y nuevos procesos químicos y de destilación son descubiertos. Un conocimiento básico de la tecnología de lubricación ayudará a elegir los mejores lubricantes para cada necesidad, en este caso para los automóviles. Con un buen control de interno las empresas comerciales tienden a mejorar sus ingresos y poder obtener una rentabilidad.

En la práctica con una buena utilización de inventario tiene como ventaja facilitar con los plazos de entrega, variabilidad de demanda, mantener un almacén organizado y limpio donde estén identificados todos los productos, así mismo al presentar una mala utilización de inventario puede ocasionar desventajas como el aumento de costos de almacenaje, aumento de costos de administración y generar riesgos por obsolescencia.

El poner en práctica un buen control interno da soluciones a los problemas que se presenten, que le permita obtener una buena rentabilidad y una buena organización dentro de la empresa. (KARLA P, 2011)

Pues bien, en la Comisión Europea, como es sabido, desde el año 2000 se ha llevado a cabo una reforma de la gestión financiera, el control y la auditoría, que ha consistido básicamente en la descentralización en las Direcciones Generales de las actividades de control que antes se desarrollaban bajo la responsabilidad del interventor de la Comisión. En síntesis, se ha tratado de responsabilizar a cada Director General de garantizar un control adecuado en sus servicios, promoviendo la (obligación de rendir cuentas) por los resultados de la gestión. (Javier, 2007)

Desde 1988, los gastos de la Comunidad, y posteriormente de la Unión, se inscriben en un marco plurianual, que divide el presupuesto en rúbricas, correspondientes a amplios ámbitos políticos, a las que se impone un límite máximo de gasto que refleja las principales prioridades presupuestarias del

período considerado. El primer período de programación fue de cinco años, mientras que los siguientes y el actual tienen una duración de siete años. Los presupuestos anuales deben respetar los límites establecidos en el marco plurianual. (Vera Milicevic, 2021)

A partir de la información disponible y a través de la clasificación funcional del gasto público puede observarse que las erogaciones en servicios sociales de la región ofrecen una de las imágenes más ilustrativas del cambio en la orientación de las políticas públicas al comenzar el nuevo siglo. Durante la segunda mitad de los noventa la redistribución del ingreso no era uno de los principales objetivos de las políticas públicas. (Vera Milicevic, 2021)

La desarticulación del control interno y la gestión tiene como consecuencia que las empresas se vuelvan vulnerables ante posibles eventos que pudieran afectar, es conocido que las empresas del Ecuador tienen a su cargo la gestión de sus procesos y para desarrollar sus actividades disponen de recursos tanto humanos como financieros y materiales, pero la evaluación del SCI ha determinado que el mismo no siempre es un facilitador de la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa lo que se manifiesta en múltiples sub problemas tales como falta de eficiencia y eficacia de las operaciones , uso inadecuado de la tecnología, dificultad de acceso al financiamiento, escasas capacidades operativas, problemas de información y falta de cumplimiento de leyes y normativas aplicables , dando como resultado que exista baja productividad y competitividad lo que se traduce como falta de eficiencia empresarial es decir no se cumplen con sus metas y objetivos institucionales

En Ecuador los negocios de las lavadoras y lubricadoras de carros se ha incrementado debido a que el parque automotor ha mostrado un incremento anual acumulativo del 6.35% pasando de 348.075 a 644.298 unidades, evidenciando la necesidad de los establecimiento de servicios que prestan mantenimiento a los vehículos, aproximadamente existen en el país 11.450 establecimiento dedicados a esta actividad comercial de servicios, estos establecimientos están establecidos legalmente cumpliendo las normativas legales para su funcionamiento.

Según el sector importador y distribuidor de lubricantes, las ventas de este producto en el país se dividen en un 40% para el consumo de vehículos livianos, otro 45% para el segmento de carros de trabajo pesado y la construcción, y el 15% corresponde a la venta de aceites de transmisión, hidráulicos.

## **1.2 Ubicación del problema en un contexto**

Según Autores Aboal, y otros, (2015), En América Latina y el Caribe, los servicios pueden desempeñar un papel más importante que en otras regiones en desarrollo.

Daniela (2021) manifiesta que la participación de los servicios es mucho mayor que en otras economías en desarrollo, y se asemeja más a la de Europa y otras economías desarrolladas que a la de los países asiáticos o africanos. Ya que en la mayoría de las economías del caribe son ahora economías de servicios. Y se basan en que los servicios puedan aportar de forma de crecimiento y bienestar.

Sin embargo, el lento crecimiento de la productividad en el sector servicios ha sido una limitación importante en América Latina, como en la mayoría de las economías europeas.

Por otro lado Miguel (2019) informa que hoy en día, la economía de servicios proporciona más de la mitad del empleo y del valor agregado en la mayoría de los países. La división internacional del trabajo que surgió después de la crisis petrolera de la década de 1970 y principios de 1980 inicialmente sugirió que, mientras que las economías desarrolladas se volverían cada vez más especializadas en los servicios, los países en desarrollo se especializarían en la agricultura y en la manufactura. Sin embargo, el crecimiento de los servicios en todo tipo de economías ha sido asombroso.

A lo largo de las últimas décadas, los países de la región han seguido diferentes caminos en relación con la integración de los segmentos. En primer lugar, Costa Rica es un antecedente de integración previo al período aquí analizado; en segundo término, Brasil, a partir de la reforma constitucional de

1988 intentó la integración en plena emergencia con la desaparición de los seguros contributivos obligatorios; en tercer lugar, muchas reformas de los noventa buscaron una mayor eficiencia (más allá de la descentralización de la provisión pública) mediante la búsqueda de mayor focalización del gasto público y la introducción del sector privado en el área de la seguridad social, siguiendo el ejemplo previo de Chile; finalmente, durante el nuevo siglo ha predominado el debate y políticas alrededor de la búsqueda de cobertura universal (Titelman et al., 2014).

Ante ese contexto, los países de América Latina comenzaron a implementar ajustes fiscales más estrictos teniendo como objetivo alcanzar la estabilidad macroeconómica y la sustentabilidad fiscal en el menor lapso posible. Por el lado de los ingresos esto se hizo evidente a partir de varias reformas tributarias que consolidaron algunas tendencias ya iniciadas como la ampliación gradual de la base imponible y el aumento de la alícuota general del Impuesto al Valor Agregado (IVA), como respuesta casi obligada a la virtual desaparición de los impuestos a las exportaciones y al abatimiento de los aranceles de importación a lo largo de toda la región. (Cetrángolo, 2018)

Lo cual conllevó a la eliminación de tributos con escasa recaudación pero alto costo administrativo y se transformó a los impuestos específicos al consumo en equivalentes.

Ecuador cuenta con un sector de productos de lubricantes, liderado por marcas reconocidas en un 60% de los aceites lubricantes y grasas que consume el sector automotriz e industrial ecuatoriano. La cual ha permitido en estos 2 últimos años que varias empresas empiecen a exportar a los países de la región teniendo un efecto favorable en la balanza comercial.

### **1.3 Situación conflicto**

La microempresa denominada Lubricadora Ramos Hermanos viene atravesando algunos inconvenientes, los cuales no han podido llevar una buena administración del inventario, como es la falta de orden al momento de adquirir la mercadería. Lo cual conlleva al excesivo número de productos

adquiridos. A su vez, no existe una lista de proveedores por ítems de productos lo que ocasiona la compra de materiales. Fuera del precio del mercado y esto a su vez trae pérdida para la microempresa. Dentro de los inconvenientes que está atravesando la microempresa podemos definir como problema al inadecuado control interno del proceso de compras en la Lubricadora Ramos Hermanos.

Con las investigaciones realizadas a la microempresa “Lubricadora Ramos Hermanos”, se encontró lo siguiente:

**Cuadro 1 Organización**

<b>Causas</b>	<b>Consecuencias</b>
Deficiente organización administrativa y operativa en la división de sus labores por no poseer un manual de funciones para cada puesto.	Desconocimiento y poco interés por parte de los trabajadores
Inexistencia de estrategias de marketing que ayuden al posicionamiento de la empresa	Pérdida de oportunidades
Compras sin planificación	Costo de Productos fuera del mercado
Mercadería en stock	Compra innecesaria
Inventario desorganizado	Desconocimiento de un software, lo cual se realiza de forma manual
Demasiados créditos	Clientes morosos
Clientes en espera para la atención del servicio	Poco personal
Carencia de recursos tecnológicos	Productos por caducar
Pedidos excesivos	Perdida de dinero
Compras aceleradas	Desconocimiento del producto por parte de los clientes

Elaborado por: Lady Q (2021)

#### **1.4 Formulación del problema:**

¿Cómo contribuir al control interno del proceso de compras para disminuir los gastos operativos en la prestación de servicios de la lubricadora “Ramos Hermanos” ubicada en el cantón Cumandá, provincia de Chimborazo en el año fiscal 2021?

## **1.5 Variables de la investigación**

Variable independiente: Control interno del proceso de compras

Variable dependiente : Gastos operativos

## **1.6 Delimitación del problema**

**Campo** : Contabilidad y Auditoria

**Área** : Ventas

**Aspectos:** Estrategias, control interno

**Tema** : Propuesta de procedimientos de control interno al proceso de compras en la lubricadora “Ramos Hermanos” del cantón Cumandá, provincia de Chimborazo.

## **1.7 Evaluación del problema**

### **Delimitado**

Según Raquel Alvarado (2020). Nos dice: El significado de delimitado es la acción y efecto de delimitar. Esto es: determinar o fijar con precisión los límites de algo.

La presente investigación se realizara en el cantón Cumandá provincia de Chimborazo a la microempresa “lubricadora ramos Hermanos” en el área de cajas ya que se encontró falencia en el registro del inventario d mercadería y x eso es delimitado.

### **Claro**

Es aquello que puede diferenciarse con facilidad, resulta sencillo de entender y es indudable (Copyright © 2008).

En la redacción del problema existe claridad ya que se plantearan ideas para la disminución de los gastos operativos, ingresando la mercadería correctamente para que no se vea afectado el inventario.

### **Evidente**

El problema es evidente ya que al realizar un inventario de cualquier producto existe mercadería faltante.

### **Original**

Es original por que no se ha realizado un estudio de investigación al control interno del proceso de compras.

### **Relevante**

Esta investigación es muy importante para la lubricadora Ramos por que le permite resolver los problemas que existen, además de que se va a contar con información fiable y oportuna de los inventarios que conllevarán a eficientes planificaciones.

### **Factible**

La ejecución del Plan de control interno del proceso de compras .es factible ya que me brinda un manejo adecuado de suministros, y también se contara con información fiable y oportuna de los inventarios que con llevarán a eficientes planificaciones y por ende a la optimización de recursos.

## **1.8 Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general:**

Diseñar procedimientos de control interno al proceso de compras para disminuir los gastos operativos en la prestación de servicios de la lubricadora “Ramos Hermanos” ubicada en el cantón Cumandá

### **Objetivos específicos:**

- Investigar los aspectos teóricos contables que fundamenten el control interno del proceso de compras y los gastos operativos en las empresas de servicio.
- Determinar la metodología e instrumentos que utiliza en el control interno del proceso de compras en la lubricadora “Ramos Hermanos”.
- Elaborar procedimientos de control interno al proceso de en la lubricadora “Ramos Hermanos”.

## **1.9 Preguntas de investigación**

- ¿Cuáles son los aspectos teóricos se puede aplicar al control interno del proceso de compras en la disminución de los gastos operativos?
- ¿Qué metodología se podría aplicar al proceso de compras?
- ¿Cómo ejecutar procedimientos para la mejora del control interno del proceso de compras?

## **1.10 Justificación e importancia**

El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores violación a principios y normas contable, fiscal y tributario.(Gómez Giovanni, 2001)

Como la mayoría de pequeñas empresas, lavadora y lubricadora Ramos Hermanos es una empresa familiar. Por lo tanto la gestión del taller depende en su totalidad del propietario, la cual en los dos últimos años la lubricadora Ramos Hermanos ha visto su crecimiento económico estancado, al analizar el porqué de este problema, se detecta la falta de controles contables internos que permitan el conocimiento real de la situación financiera.

Por otro lado, la implementación del plan de control interno aporta en la reducción de costos de materiales que pudiesen existir físicamente en la bodega, finalmente, ayuda a reconocer si se presenta algún robo y a realizar una planificación adecuada dentro del área.

Conveniencia, con la presente investigación se logra ayudar al gerente encontrando todos los problemas dentro del proceso de compras que tiene la lubricadora.

Relevancia social de la investigación, con el cumplimiento de los manuales establecidos al control interno del proceso de compras evitaremos las pérdidas futuras que nos afectan directamente, lo cual facilita la toma de decisiones por parte de la administradora de la entidad.

Implicaciones prácticas: nos permitirá modificar la forma de facturación al momento que se venda por cajas y unidades así la encargada del área tendrá la seguridad de que todo producto que salga del local sea registrado.

Valor teórico: El desarrollo de esta investigación no solo busca dar fin a la problemática, exponiendo estrategias que faciliten procedimientos de control interno al proceso de compras de la lubricadora "Ramos "a su vez aplicando nuevos manuales de control interno, capacitaciones para el personal para el buen conocimiento de los procedimientos.



La utilidad metodológica, radica en diseñar procedimientos de control interno al proceso de compras para disminuir los gastos operativos en la prestación de servicios, es el objetivo del estudio investigado.

### **1.11 Viabilidad de la investigación:**

#### **Viabilidad técnica**

El autor Córdoba, (2011) expresa que el estudio técnico tiene por objetivo responder las cuestiones de cantidad, lugar, recursos y métodos, además de determinar las condiciones óptimas en que se deberá producir el bien o servicio.

Un estudio técnico es de vital relevancia para conocer su viabilidad económica, calculando los costos y beneficios derivados, por lo que se debe determinar las particularidades óptimas de los factores que permitirán que se consiga ofertar eficientemente el bien o servicio. Luego de analizar previamente el mercado y constatar que existe una demanda, se pretende definir las necesidades de capital, mano de obra, materia prima y demás bienes necesarios para ejecutar el proyecto.(Sapag, 2007).

#### **Viabilidad económica**

La viabilidad económica, ayuda a realizar el análisis costo-beneficio del sistema, el mismo que permitirá determinar si es factible desarrollar económicamente el proyecto. La Factibilidad económica se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. (3CIENCIAS, 2017). Ya que es indispensable que dicha propuesta está acompañada de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización.

Arias (2006) se refiere a los recursos económicos y financieros necesarios para desarrollar o llevar a cabo las actividades o procesos y/o para obtener los recursos básicos que deben considerarse son el costo del tiempo, el costo de la realización y el costo de adquirir nuevos recursos.

Generalmente, la factibilidad económica es el elemento más importante ya que a través de él se solventan las demás carencias de otros recursos, es lo más difícil de conseguir y requiere de actividades adicionales cuando no se posee (León, 2009)

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes Históricos**

Según Ortiz (2014) menciona que: Desde que el ser humano existe en la Tierra, controla las actividades que lo rodean, así como sus pertenencias, por lo que es posible decir que el control es inherente al mismo.

Con el pasar del tiempo las actividades comerciales y empresariales, lo cual las formas de controlar también han ido evolucionando. Desde lo más básico como las cuentas simples con los dedos de manos y pies, después con algún objeto como piedras. (Ortiz, 2015)

En 1807 Napoleón Bonaparte, través de la corte de cuentas vigilaba los asuntos contables del estado y le otorgaba atribuciones para investigar, juzgar y dictar sentencias. (© Copyright 2013).

Por otro lado Cecilia (2016) manifiesta que: Esto sirvió para que muchos países de América y Europa que estaban en proceso de organizar sus instituciones republicanas los tomaran como modelo.

Claudio (2015) expone, que “La auditoría como profesión fue reconocida por primera vez bajo la Ley Británica de Sociedades Anónimas de 1862”. Entre 1862 y 1905, la profesión de auditor creció en Inglaterra y su principal objetivo entonces era la detección del fraude. Hacia 1900 llegó a Estados Unidos y allí se estableció con un concepto diferente, dándole a la auditoría como objetivo principal la revisión independiente de los asuntos financieros y de los resultados de las operaciones (Isabel V y María y ,2013).

Por otro lado Núñez (2015) informa que, “Los fundamentos teóricos y prácticos como herramienta de planificación y control se remontan hacia finales del siglo XVIII, cuando en el sector público, el Parlamento Británico, presentaba los informes de gastos gubernamentales para su ejecución y posterior control”

Según fuentes históricas la civilización egipcia edificó el obelisco ubicado en la ciudad de Lunu al noroeste del Cairo e inventó un pequeño reloj solar en la época del faraón Tutmosis III (1500 A.C) al otro lado del mundo, los mayas crearon el calendario Tzolkin para pronosticar la llegada de las lluvias, y los indios construyeron en las alturas de Machu Picchu un megalito conocido como Intihuatana con la pretensión de controlar los ciclos agrícolas.

Milenios después, en el medioevo el Homo Sapiens prosiguió buscando un instrumento para medir con precisión el tiempo hasta que su ingenio creativo, terminó por inventar el reloj mecánico con manecillas que solía verse en la torre de las iglesias europeas en el siglo XII.

Pero, no fue hasta el descubrimiento de las oscilaciones pendulares por Galileo y su aplicación práctica por el holandés Huygens, a partir del reloj mecánico construido por Salomón Coster en 1657, en que recién pudo medirse con exactitud el tiempo. Este excepcional invento servirá en el curso de la revolución industrial. Para imponer la dictadura del reloj y el control de las largas jornadas de trabajo en las actividades fabriles. (Guido, 2019)

Según Cano M y Autores (2015) mencionan que: En 1902, por el aumento de las producciones, aparecieron hechos como el incremento de personas que participaban y como consecuencia se comenzó a delegar funciones; surgió entonces la necesidad de auditores y contadores, esto da paso a la segunda etapa conocida como cambio donde se comienza a hablar del control interno, definido como un conjunto de medidas o procedimientos establecidos por las organizaciones con el propósito principal de prevenir fraudes y evitar errores del personal.

tercera etapa, desarrollo, es donde se amplían los objetivos del control interno debido al ambiente competitivo y hostil que tenían que enfrentar las empresas para continuar su curso hacia sus metas de rentabilidad y de cumplimiento de su misión así como minimizar impactos negativos.

Un cambio en la evolución del control interno fue marcado por la revelación de los informes del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas, —COSO— (COSO 1992), implementados por varios países al integrar

el sistema organizacional, conformándose la cuarta etapa o de integración.(Leudis y Fernando, 2015)

El control interno ha evolucionado y adaptado a las nuevas realidades; debido a su ineficiencia, ha hecho necesario que los miembros de los consejos de administración asuman de forma efectiva una gestión integrada, enfoque que sigue siendo un acápite pendiente. Cuba hizo sus aportes a partir de la etapa de cambio al desarrollar nuevas medidas, publicar materiales y realizar mesas de discusión, de manera tal que en la etapa de integración se reporta un incremento de las actividades de control mediante la publicación de guías, así como la emisión de resoluciones para aplicar el control interno a nivel de las organizaciones.

Por esta razón, se reconoce que el proceso de control interno es considerado de mayor importancia, e incluso hasta la fecha de hoy en día, dado a que los empresarios presentan la preocupación por formar y determinar sistemas correctos con el fin de proteger sus debidos intereses. Dicho control interno, tiene el objetivo de accionar de forma proactiva ante los efectos de riesgos afectados en diferentes tipos de organizaciones, sean públicas, privadas, con o sin fines de lucro, dando la oportunidad de disminuir o suprimir los riesgos evidenciados en la organización. (Ortega R, 2019)

El control interno es tan viejo como la contabilidad, ya que desde su surgimiento ha estado en constante evolución y en busca de nuevas mejoras. Se considera que ha transitado por cuatro etapas: La primera etapa, llamada Génesis es donde aparecen los primeros registros para controlar las operaciones de los negocios, los cuales datan de 1280, donde el Papa Nicolás II levantaba duplicados para verificar la exactitud del trabajo de sus administradores. (Delgado F, 2015).

En la evolución histórica de las empresas ha tenido una remarcada importancia el hecho de que en el pasado los propietarios eran a su vez los directivos encargados de la gestión empresarial.

En estas circunstancias el control era ejercido por los mismos propietarios quienes ejecutaban las funciones directivas y supervisaban directa y personalmente el cumplimiento de las normas y directrices establecida x ellos.

A medida que aumento la complejidad de la empresa se fue imponiendo una división del trabajo que tenía.

### **Gastos operativos**

En su acepción más amplia Burbano (2011) expone que:

Entre 1912 y 1925, y en especial después de la Primera Guerra Mundial, el sector privado notó los beneficios que podía generar la utilización del presupuesto en materia de control de gastos, y para destinar recursos a aquellos aspectos necesarios para obtener márgenes de rendimiento adecuados durante un ciclo de operación determinado. En este periodo las industrias crecen con rapidez y se piensa en el empleo de métodos de planeación empresarial apropiados. En la empresa privada se habla intensamente de control presupuestario, y en el sector público se llega incluso a aprobar una Ley de presupuesto nacional. (p.11)

En América Latina y el Caribe, las entradas de IED por primera vez en cinco años fueron superiores a las del año anterior (un 13,2%) y alcanzaron un monto de 184.287 millones de dólares. Esta evolución, sin embargo, obedece a mayores flujos que se concentran en pocos países, principalmente el Brasil y México (véase el gráfico 1). Además, no se puede asociar a aportes de capital, sino que a mayores entradas por préstamos entre compañías y, en menor medida, reinversión de utilidades. Las manufacturas y los servicios fueron los sectores en que se recibieron más capitales, aunque con respecto a 2018 se observa un leve aumento de las entradas de inversión hacia los sectores de recursos naturales. (CEPAL, 2019, p.13)

Según Gerardo (2003) menciona que:

El gasto público social es una medida del dinero erogado por el Estado, tanto del nivel central como del regional, en todas las acciones emprendidas en los sectores sociales, a saber, educación, salud, seguridad social y vivienda. En consecuencia refleja el volumen de los recursos públicos asignados a la mayor parte de las políticas sociales de un país.

El gasto social cumple un rol muy importante, para analizar la política social de un país. Así como el análisis de su evolución en el tiempo y de la manera en

que se vincula al comportamiento de la economía. Ya que ha sido muy útil efectuar el análisis entre regiones y otros países. (Gerardo, 2003)

Durante la crisis económica en la década de 1980 y 1989 el gasto se redujo de una manera muy apresurada especialmente en algunos países donde su estabilidad económica es muy baja. (Gerardo, 2003)

Por otra parte, el gasto social como porcentaje del producto interno bruto (PIB) experimenta las siguientes tendencias: estancamiento, aunque con oscilaciones, durante gran parte de la década de 1980 - 1989; posteriormente, crecimiento sostenido desde finales de la octava década hasta mediados de la novena década. El primero indica que la caída del gasto social cápita en esa década, ocurrió, en promedio, a la misma velocidad que la caída en el PIB per cápita. En cambio, en la década posterior, el crecimiento de los gastos sociales per cápita fue superior al de la economía. Por las mismas razones anteriores, ambas series no pueden unirse, pero sí puede afirmarse que el porcentaje alcanzado a mediados de la década de 1990 - 1999 es igual al que se tuvo a comienzos de la década anterior. (Gerardo, 2003, p.5)

Entre el año 1990 y 2007 el gasto social tuvo un crecimiento de 3 puntos del PIB la cual fue de 9,7% a 12,6% un poco más de 32%. Este crecimiento se explica por los incrementos en varios países como: Brasil, México, Paraguay y Venezuela. (Ramiro Castillo, 2014)

El ambiente económico mundial se fue acomplejando en el 2018, se sintió una tensión la cual va más allá de los esfuerzos de los países para igualar su balanza de pagos. Los países como Estados Unidos y China, y la Unión Europea, no se limitan a la exigencia de reducciones comerciales sino que de manera creciente están en juego la preocupación por el control de activos estratégicos, el dominio de las tecnologías avanzadas y la política de defensa. (CEPAL, 2019)

Por otro lado Castillo (2009) menciona:

En su función de redistribución de ingresos, la política fiscal tendrá efectos estabilizadores, por intermedio de los sistemas de transferencias y tributarios, si logra que el ingreso disponible del sector privado fluctúe en menor proporción que el ingreso nacional a lo largo del ciclo económico; es decir, si logra disminuir las fluctuaciones del ingreso disponible de los agentes privados,

ayudando a sostenerlo en etapas de recesión y a mejorar su crecimiento en etapas de expansión. (p.7)

Esto tiene que ver con los efectos que la necesidad de financiamiento del sector público puede tener sobre la percepción de riesgo soberano en la economía y sus consecuencias sobre las tasas de interés, el desaliento o desplazamiento de la inversión privada, la caída del valor de los activos y el efecto riqueza negativo asociado, lo que contribuye a la reducción del consumo y por ende, de la actividad económica. Es así que la reducción de los déficits fiscales, superados ciertos niveles. (Castillo, 2015, p.10)

Blinder (2006) manifiesta que: el uso de la política fiscal discrecional por parte del sector público (en particular, cambios tanto permanentes como temporarios en los impuestos) podrá afectar los patrones de consumo de los agentes económicos privados, de forma de suavizar el ciclo económico. Este sería el caso de las economías del Sudeste Asiático, que recurrieron a acciones de política fiscal expansiva para enfrentar la crisis económica a fines de los noventa.

Castillo (2009) expone que: “Entre las partidas presupuestarias que potencialmente pueden actuar como estabilizadores automáticos, es posible distinguir los impuestos sobre los ingresos o las rentas de las personas, impuestos sobre el valor agregado, impuestos sobre beneficios de las empresas y las transferencias por beneficios por desempleo y otras relacionadas con el ciclo económico”.

Tal como menciona Basu (2000) la economía ha tenido a arrojar la irracionalidad al ámbito residual de las “otras disciplinas” y a entender los factores políticos, culturales, institucionales y psicológicos como variables exógenas y extrañas a sus propios pensamientos.

De tal manera que las razones financieras sirven de gran ayuda para medir la capacidad de pago, corto y largo plazo de una empresa es excesiva la inversión en los inventarios, están los gastos sujetos a control, está la empresa suficientemente capitalizada, es excesivo el nivel de endeudamiento, será la empresa capaz de generar flujos de efectivos positivos, por qué se incrementó el capital de trabajo y cómo podemos considerar que la empresa está en expansión. (Bonsón y Cortijo, 2009)

## **2.2 Antecedentes Referenciales:**

Barona López (2018) Universidad Uniandes, tema: Diseño de un sistema de control interno de inventarios basado en Niif para Pymes.

Resumen: En el presente trabajo realizado tiene como finalidad el diseño de un sistema de control interno de inventarios basados en NIIF y la razonabilidad de la información financiera en la empresa Delta Enmarcaciones, al desarrollar la investigación se da a conocer los aspectos del control interno de inventarios basados en NIIF los mismo que son de gran importancia para el correcto control de inventarios para la empresa. Para la presente investigación se han utilizado métodos y técnicas el mismo que nos han sido de gran utilidad para obtener información importante la misma que ayudara al cumplimiento de nuestros objetivos y metas planteadas.

Esta tesis me fue de gran ayuda, con la única diferencia que está basado en Niif para Pymes.

Gómez bautista (2012) Universidad Politécnica Salesiana, tema: Propuesta de elaboración de un Manual de Control Interno basado en el modelo COSO del cantón Cuenca.

Resumen: Todas las organizaciones necesitan estar conscientes que se encuentran expuestas a incurrir en riesgos tanto internos como externos dentro de sus actividades y operaciones realizadas a diario, es por esta razón que se ve la necesidad de implantar un sistema de control interno que permita realizar las actividades y operaciones de la empresa de manera eficiente y eficaz así como de contar con una seguridad razonable la información generada por dichas actividades.

El presente proyecto se diferencia en la elaboración de un Manual de Control Interno basado en el modelo COSO

Chávez C y autores (2011) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo tema: Diseño de un manual de control interno, para mejorar los procesos



administrativos y financieros para la Botica Bristol de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

Resumen: Se ha desarrollado el manual de Control Interno para mejorar los procesos administrativos y financieros de la Botica Bristol de la ciudad de Riobamba con la finalidad de que sirva de base, guía de consulta de los directivos para el desarrollo eficiente y efectivo de las actividades diarias en la empresa. Las políticas y procedimientos que se incorporan en el manual de control interno, son de aplicación general en todos los procesos que la empresa lleva a cabo de modo de promover el logro de los objetivos propuestos por la gerencia.

Esta tesis es diferente ya que se enfoca en los procesos administrativos y financieros.

Magaly Cantuña (2015) Universidad Politécnica Salesiana, tema: Diseño de un sistema de control interno para el área de inventarios en la empresa Telmat comunicaciones Cia. Ltda. En base a la NIC 2

Resumen El presente trabajo se realizó en la Empresa Telmat Comunicaciones dedicada a la compra y venta de equipos de telecomunicación por esta razón es de vital importancia el manejo y procesos de control de la mercadería , por lo tanto el objetivo de este trabajo es proponer procesos para el control interno de inventarios para cubrir con eficiencia dichos procesos internos como es la solicitud, adquisición, almacenaje, despacho y control físico y el tratamiento contable para el registro de los inventarios en base a la NIC 2 en vista que la empresa no tiene un manual de procedimientos establecido.

Diferencia: esta tesis fue de gran ayuda y se diferencia en un diseño de control interno al área de inventarios en base a la NIC 12.

Marcos Rodríguez (2017) Instituto Superior Tecnológico Bolivariano. Tema: Procedimiento de control interno para mejorar la eficiencia en el pago a proveedores de la empresa Telepizza Ecuador para el periodo fiscal 2017

Resumen: La presente investigación fue realizada en la empresa Telepizza ubicada en la ciudad de Guayaquil con el objetivo de elaborar

un procedimiento de control interno para el pago a proveedores de la empresa Telepizza Ecuador S.A. En el capítulo I se aborda el problema ¿La ausencia de un procedimiento de control interno, limita la eficiencia en el pago a proveedores en la empresa Telepizza Ecuador, ubicada en la ciudad de Guayaquil, periodo 2017?

Diferencia: el presente proyecto se diferencia en mejorar la eficiencia en el pago a proveedores.

Mónica Guillcapi (2020) Instituto Superior Tecnológico Bolivariano tema: Propuesta de mejora al control de inventario de mercadería, en la microempresa negocios unidos.

Resumen: Negocios unidos, microempresa dedicada a la compra y venta al por menor y mayor de alimentos, artefactos electrónicos, bebidas alcohólicas y de aseo, tenía problemas en el control de inventario, ocasionando el mal registro de entrada y salida de mercadería afectando de manera directa a la rentabilidad de la entidad. El objetivo de la investigación estuvo encaminado en plantear mejoras a los manuales de procedimientos ya existentes, que logren el óptimo control y registro de la mercadería.

Esta tesis es diferente ya que trata de una propuesta de mejora al control de inventario de mercadería.

### **2.3 Fundamentación legal:**

#### **Constitución de la República del Ecuador (2008)**

**Art. 288.-** Las compras públicas cumplirán con criterios de eficiencia, transparencia, calidad, responsabilidad ambiental y social. Se priorizarán los productos y servicios nacionales, en particular los provenientes de la economía popular y solidaria, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas.

#### **Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2002)**

**Art. 5.-** Sistema de Control, Fiscalización y Auditoría del Estado.- Las instituciones del Estado, sus dignatarios, autoridades, funcionarios y demás

servidores, actuarán dentro del Sistema de Control, Fiscalización y Auditoría del Estado, cuya aplicación propenderá a que:

1. Los dignatarios, autoridades, funcionarios y servidores públicos, sin excepción, se responsabilicen y rindan cuenta pública sobre el ejercicio de sus atribuciones, la utilización de los recursos públicos puestos a su disposición, así como de los resultados obtenidos de su empleo;
2. Las atribuciones y objetivos de las instituciones del Estado y los respectivos deberes y obligaciones de sus servidores, sean cumplidos a cabalidad;
3. Cada institución del Estado asuma la responsabilidad por la existencia y mantenimiento de su propio sistema de control interno; y,
4. Se coordine y complemente con la acción que otros órganos de control externo ejerzan sobre las operaciones y actividades del sector público y sus servidores.

**Art. 11.-** Aplicación del control interno.- Se tendrán en cuenta las normas sobre funciones incompatibles, depósito intacto e inmediato de lo recaudado, otorgamiento de recibos, pagos con cheque o mediante la red bancaria, distinción entre ordenadores de gasto y ordenadores de pago; y, el reglamento orgánico funcional que será publicado en el Registro Oficial.

**Art. 12.-** Tiempos de control.- El ejercicio del control interno se aplicará en forma previa, continua y posterior:

**a) Control previo.-** Los servidores de la institución, analizarán las actividades institucionales propuestas, antes de su autorización o ejecución, respecto a su legalidad, veracidad, conveniencia, oportunidad, pertinencia y conformidad con los planes y presupuestos institucionales;

**b) Control continuo.-** Los servidores de la institución, en forma continua inspeccionarán y constatarán la oportunidad, calidad y cantidad de obras, bienes y servicios que se recibieren o prestaren de conformidad con la ley, los términos contractuales y las autorizaciones respectivas; y,

**c) Control posterior.-** La unidad de auditoría interna será responsable del control posterior interno ante las respectivas autoridades y se aplicará a las actividades institucionales, con posterioridad a su ejecución.

## **Código de trabajo (2005)**

**Art. 82.-** Remuneraciones por horas: diarias, semanales y mensuales.- En todo contrato de trabajo se estipulará el pago de la remuneración por horas o días, si las labores del trabajador no fueran permanentes o se trataren de tareas periódicas o estacionales; y, por semanas o mensualidades, si se tratare de labores estables y continuas. Si en el contrato de trabajo se hubiere estipulado la prestación de servicios personales por jornadas parciales permanentes, la remuneración se pagará tomando en consideración la proporcionalidad en relación con la remuneración que corresponde a la jornada completa, que no podrá ser inferior a los mínimos vitales generales o sectoriales. De igual manera se pagarán los restantes beneficios de ley, a excepción de aquellos que por su naturaleza no pueden dividirse, que se pagarán íntegramente.

## **NIIF PARA LAS PYMES—2015**

### **Partidas de ingresos, gastos, ganancias o pérdidas**

**11.48-** Una entidad revelará las siguientes partidas de ingresos, gastos, ganancias o pérdidas:

**(a)** ingresos, gastos, ganancias o pérdidas, incluidos los cambios al valor razonable reconocidos en:

- i. activos financieros medidos al valor razonable con cambios en resultados;
- ii. pasivos financieros medidos al valor razonable con cambios en resultados;
- iii. activos financieros medidos al costo amortizado; y
- iv. Pasivos financieros medidos al costo amortizado.

**(b)** ingresos por intereses totales y los gastos por intereses totales (calculados utilizando el método del interés efectivo) por activos financieros y pasivos financieros que no se miden al valor razonable con cambios en resultados; y

**(c)** el importe de las pérdidas por deterioro de valor para cada clase de activo financiero.

## **NIA 315 (2009)**

### **Procedimientos de valoración del riesgo y actividades relacionadas**

**A12.** La experiencia previa del auditor con la entidad y los procedimientos de auditoría aplicados en auditorías anteriores pueden proporcionar al auditor información sobre cuestiones como:

- Incorrecciones pasadas y si fueron oportunamente corregidas.
- La naturaleza de la entidad y su entorno, y el control interno de la entidad (incluidas las deficiencias en el control interno).
- Cambios significativos que pueden haberse producido en la entidad o en sus operaciones desde el periodo anterior, que pueden facilitar al auditor la obtención de conocimiento suficiente de la entidad para identificar y valorar los riesgos de incorrección material.

## **NIC 18 (1982)**

### **Prestación de servicios**

#### **10 Honorarios por instalaciones.**

Los honorarios por instalaciones se reconocen como ingresos de actividades ordinarias por referencia al estado de terminación de la instalación, a menos que vayan asociados, como obligaciones menores, a la venta de un producto, en cuyo caso se reconocen cuando el artículo se vende.

#### **11- Honorarios de servicio incluidos en el precio de los productos.**

Cuando, en el precio de venta de un producto, se incluya un importe específico por servicios subsiguientes (por ejemplo, ayuda post venta o actualizaciones en la venta de programas informáticos), tal importe se diferirá y reconocerá como ingreso de actividades ordinarias a lo largo del periodo durante el cual se ejecuta el servicio comprometido. El importe diferido es el que permita cubrir los costos esperados de los servicios a prestar según el acuerdo, junto con una porción razonable de beneficio por tales servicios.

#### **12- Comisiones de publicidad.**

Las comisiones de los medios publicitarios se reconocerán a medida que los anuncios comerciales o la publicidad aparezcan ante el público. Las comisiones de producción se reconocerán por referencia al estado de terminación del proyecto.

### **13- Comisiones de agentes de seguros.**

Las comisiones de agentes de seguros, ya sean recibidas o por recibir, que no precisan por parte de éstos la prestación de servicios adicionales, se reconocerán en la fecha del comienzo efectivo o la renovación de las pólizas correspondientes. No obstante, cuando es probable que el agente sea requerido para proporcionar servicios adicionales durante la vida de la póliza, la comisión, o la parte de la misma, se difiere y reconoce como ingreso de actividades ordinarias a lo largo del periodo en el que la póliza está vigente.

### **14- Comisiones por servicios financieros.**

El reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias por comisiones derivadas de servicios financieros depende de las finalidades por las cuales se evalúan tales comisiones, así como de la base de contabilización del instrumento financiero asociado a las mismas. La descripción de las comisiones por servicios financieros puede no ser indicativa de la naturaleza y sustancia de los servicios suministrados. Por tanto, es necesario distinguir entre las comisiones que son parte integrante del rendimiento efectivo de un instrumento financiero, las comisiones que se acumulan (o devengan) a medida que se suministran los servicios y aquellas otras que se ganan tras la ejecución de un acto significativo.

## **Ley orgánica de régimen tributario interno – LORTI (2015)**

**Art. 87.- Control.-** Facúltase al Servicio de Rentas Internas para que establezca los mecanismos de control que sean indispensables para el cabal cumplimiento de las obligaciones tributarias en relación con el impuesto a los consumos especiales.

### **2.4 Variables conceptuales de la investigación:**

#### **Variable independiente:**

**Control Interno:** El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, ademas de prevenir fraudes, errores violación a principios y normas contable, fiscal y tributario.(Gómez Giovanni, 2001)

**Proceso de compras:** La función de compras ha ido evolucionando desde las aportaciones tradicionales de obtener los mejores precios, calidad exigida, servicio necesario, etc., a funciones más avanzadas tales como la innovación y prospección de nuevos mercados, subcontratación de técnicas irrealizables por la empresa, participación en el desarrollo de productos, tareas que exigen cada vez más una mayor tecnificación de los compradores. (Barquín Morales, 2020)

**Variable dependiente:**

**Gastos operativos:** Desde el punto de vista empresarial, los gastos son aquellos pagos efectuados o por efectuar que la empresa tiene que realizar para llevar a cabo sus operaciones, aunque no haya salida de dinero inmediatamente. (Portal Rueda Carlos Antonio, 2011)

**2.5 Definiciones Conceptuales:**

**Atribuciones:** Se denomina atribución al acto de atribuir: indicar la competencia de algo, asignar cualidades o propiedades a una cosa o alguien. (Copyright, 2008)

**Accionar:** Poner en funcionamiento un mecanismo o parte de él, dar movimiento. (R.A.E, 2020)

**Aumento:** Es aquel que se relaciona con el incremento, crecimiento o subida de cualquier elemento en relación con etapas anteriores. (Cecilia Bembibre, 2009)

**Ajuste:** Encaje o medida proporcionada que tienen las partes de que se compone algo. (R.A.E ,2020)

**Administración:** Es el proceso que busca por medio de la planificación, la organización, ejecución el control de los recursos darles un uso más eficiente para alcanzar los objetivos de una institución. (Myrian Quiroa, 2020)

**Adherencia:** Resistencia tangencial que produce en la superficie de contacto de dos cuerpos cuando se intenta que una se deslice sobre otro. (R.A.E ,2020)

**Civilización:** Se puede describir a la civilización como fenómeno mediante el cual una comunidad o una sociedad progresan no solo en cuestiones materiales sino también en valores, en poder, en cultura, en su comprensión de la vida. (Cecilia Bembibre, 2010)

**Cuentas:** una cuenta es el elemento y la herramienta básica con la que cuenta la contabilidad y cualquier servicio de pago a través de las cuentas que una empresa asociación institución y cualquier otra organización podrá tener una de vida adecuada idea de las transiciones comerciales que se realizan Y de cualquier otra actividad que implique la entrada o salida de dinero de la misma. (Florencia Ucha, 2009)

**Dictadura:** se llama dictadura la forma de gobierno ejercida por una sola persona que utiliza su poder arbitrariamente y sin estar especialmente limitado por la ley. Así un dictador toma decisiones dejando de lado las posibilidades de consenso con la gente gobernada aspecto que está en las antípodas de una autoridad democrática que es elegida por los gobernados. (Gabriel Duarte, 2008)

**Delegar:** dar la jurisdicción que tiene por su dignidad u oficio a otra, para que haga sus veces o para conferirle su presentación (R.A.E, 2020)

**Ejecución** El concepto de ejecución designa nuestra lengua la realización de alguna acción o tarea entonces siempre que se lleva a cabo de manera efectiva tal O cuál acción se podrá de dominarlo en términos de ejecución.(Florencia Ucha, 2014)

**Exactitud:** El término exactitud refiere a la precisión de algo a los ajustes de una cosa con otra o a la veracidad que obtenga una cuestión es decir el concepto suele usarse como sinónimo de la verdad. (Florencia Ucha ,2010)

**Fraude:** Fraude es aquel en el cual una persona una inducción o una entidad proceden de manera ilegal o incorrecta según los parámetros establecidos con el objeto de obtener algún beneficio económico o político. (Cecilia Bembibre, 2013)

**Gastos:** Cantidad que se ha gastado o se gasta. (R.A.E, 2020)

**Gubernamental:** Perteneciente o relativo al gobierno del estado. (R.A.E, 2020)

**Inherente:** Se emplea para designar a todo aquel que como consecuencia de la naturaleza que obtengas se halla inseparablemente unido a otro o algo. (Florencia Ucha, 2012)



**Ineficiencia:** Es la imposibilidad de realizar una actividad o alcanzar una meta al menor coste y en menor tiempo posible. (Economipedia, 2021)

**Integración:** El ser humano vive en sociedad forma parte de un sistema de integración social, potencia la autoestima personal y eleva el bienestar individual de quien se relacione con los demás. (Maite Nicuesa, 2015)

**Impacto:** Efecto producido en la opinión pública por un acontecimiento, una disposición de la autoridad, una noticia o una catástrofe. (R.A.E, 2020)

**Importe:** Medida o cantidad indeterminada o vagante determinada de las cosas. (R.A.E ,2020)

**Imponible:** Que se pueda grabar con un puesto un tributo. (R.A.E ,2020)

**Incremento:** aumentó de una variable. Normalmente pequeño. (R.A.E, 2020)

**Integrar:** aunar, fusionar dos o más conceptos, corrientes, divergentes entre sí en una sola que las sintetice. (R.A.E, 2020)

**Milenios:** Periodo de 1000 años tomando como referencia a la era cristiana. (R.A.E, 2020)

**Manufactura:** Obra hecha a mano o con auxilio de máquina. (R.A.E, 2020)

**Ordinario:** Común regular y que sucede habitualmente. (R.A.E ,2020)

**Proceso:** Conjunto de actos y tramites seguidos ante un juez o tribunal tendentes a dilucidar la justificación en derecho de una determinada pretensión entre partes y que concluye por resolución motivada. (R.A.E, 2020)

**Producciones:** Acto o modo de producirse. (R.A.E ,2020)

**Proactiva:** Que implica acción o intervención activa. (R.A.E ,2020)

**Sistema:** Conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto. (R.A.E ,2020)

**Vulnerable:** que puede ser herido o recibir lesión, física o moralmente. (R.A.E, 2020)

## CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 Datos de la empresa

**Nombre de la empresa** : Lavadora y Lubricadora Ramos Hermanos

**Nombre de comercial** : Lubricadora Ramos Hermanos

**Fecha de constitución** : 20/07/2000

**Registro único del contribuyente** : 0602149197001

**Razón social** : Flores María del Carmen

#### Misión

Abastecer insumos de lubricación y servicios relacionados para satisfacer las necesidades de los clientes con productos de alta gama y de buena calidad.

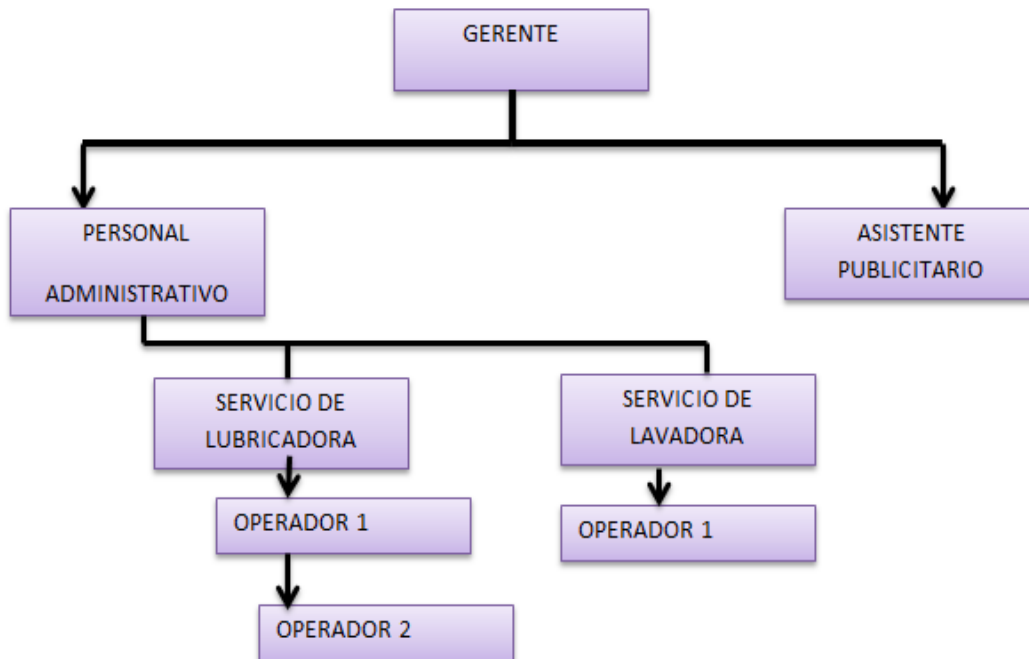
#### Visión

Ser una de las microempresas más reconocidas del cantón Cumandá, debido a la excelencia del servicio al cliente brindándoles una asesoría personalizada para la comercialización de los lubricantes, considerando la calidad de los productos y al tipo de requerimiento de cada maquinaria o equipo.

#### LOGO DE LA EMPRESA:



## ORGANIGRAMA:



### Descripción de actividades de los colaboradores:

**Gerente:** Se encarga de la administración del negocio

**Personal Administrativo:** se encarga de la facturación y supervisar a los trabajadores

**Operador 1:** Es encargado del cambio de aceite y lavado de auto

**Operador 2:** Se encarga de la bodega

### 3.2 Diseño de la investigación

Se trata de un conjunto de técnicas y métodos que escoge un investigador para llegar a realizar un experimento o un proyecto de investigación. Se trata de una serie de pasos que sirven como guía al investigador. (Laura Ruiz, 2018)

En conclusión, el diseño de investigación es un plan estructurado y específico de acción, dirigido al diseño e implementación de un experimento. El cual nos ayuda en la elaboración de proyectos de investigación, guiándonos en cuales son los pasos a seguir.

**Diseño experimental:**

El diseño experimental es que tiene un grado de control máximo (por parte del investigador) es decir, existe manipulación de las variables. Y también ayuda establecer relaciones de causalidad entre variables (Laura Ruiz, 2018)

**Diseño de Investigación cualitativo:**

El diseño de la investigación cualitativa constituye un método de investigación utilizado ampliamente por los científicos investigadores que estudian el comportamiento y los hábitos humanos. (Martyn Shuttleworth, 2008)

**Diseño cuantitativa:**

El diseño de la investigación cuantitativa constituye el método experimental común de la mayoría de las disciplinas científicas. (Martyn Shuttleworth, 2008)

**Diseño descriptiva:**

Es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre el de ninguna manera. (Martyn Shuttleworth, 2008)

**Diseños analíticos:**

Estos diseños se emplean cuando existe suficiente información de la situación en estudio, lo cual permite probar hipótesis de la asociación entre un factor de riesgo específico y una enfermedad. (Vallejo, 2002)

**Diseño de campo:**

Son estudios efectuados en una situación realista en la que el investigador manipula una o más variables independientes en condiciones tan cuidadosamente controladas como lo permite la situación. (Gerber y Green, 2012).

**Diseños transaccionales exploratorios**

Se trata de una exploración inicial en un momento específico. Por lo general, se aplican problemas de investigación nuevos o poco conocidos; además, constituyen el preámbulo de otros diseños (no experimentales y experimentales). (Sampieri, 2013)

**Diseños transaccionales descriptivos**

Tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos. (Sampieri, 2013).

## Diseños transaccionales correlacionales-causales

Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de relación causa efecto. (Sampieri, 2013)

### 3.3 Tipos de investigación

**Cuadro 2** Patrón investigativo

<b>Exploratorio</b>	<b>Descriptivo</b>	<b>Correlacional</b>	<b>Explicativo</b>
Se centra en analizar e investigar aspectos concretos de la realidad que aún no han sido analizados. (© Copyright 2021)	Describen o reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio. (Salkind, 1998).	Tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos (Hernández, 2010)	Se plantea estudiar el porqué de las cosas, fenómenos y analizan causas y efectos. (Bernal, 2010).

Elaborado por: (Quintero L ,2021)

En la presente investigación se llevara a cabo la investigación explicativa para poder responder cuales fueron las causas al proceso de compras.

También se aplicara la investigación exploratoria para darle una solución a los gastos operativos.

### 3.4 Población

Según Hernandez (2014) menciona que:

poblacion “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174)

por otro lado Arias (2012) define como:

poblacion un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales seran extensivas las conclusiones de la investigacion.(p.81)

tambien expresa palellay martins(2008), que la poblacion es .

También Palella y Martins (2008) expresa, que:

La población es un conjunto de unidades de las que desea obtener información sobre las que se va a generar conclusiones. (p.83)

### **Población finita**

José (2019) manifiesta que se entiende como población finita cuando el número de los elementos que la componen tiene un fin.

Es finita cuando el número de la población que la forma se la puede contar. (Castro, 2003)

### **Población infinita**

Cuando la cantidad de la población que la forma es infinita es decir demasiado grande. (Castro, 2003)

José López (2019) manifiesta que población infinita es aquella población que no tiene fin.

Si el número de habitantes que integra la población es muy numeroso se la considera infinita. (Urdaneta Albani, 2015)

Cuadro 3                      Habitantes

<b>Elementos</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente	1
Técnico mecánico	1
Bodeguero	1
Clientes actuales	30
<b>Total</b>	<b>33</b>

### **3.5 Muestra**

Sampieri (2014) define que:

Muestra es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta. (p.206)

Por otro lado Monje (2011) manifiesta que

Es un conjunto de objetos y sujetos procedentes de una población; es decir un subgrupo, de la población cuando esta definida como un conjunto de elementos que cumplen con una determinada especificaciones. (p.123)

### 3.6 Tipos de muestra

**Muestreo aleatorio simple:** las conclusiones pueden ser para toda la población si la muestra es representativa. El cual requiere tener un listado de los elementos de la población o un mapa de área. (Monje, 2011, p.126)

**Muestreo aleatorio sistemático:** en este tipo de muestreo teniendo los datos del total de población y el tamaño muestral se obtiene el salto muestral que consiste en la comparación de estos dos valores. ( Monje, 2011, p.127)

**Muestreo estratificado:** este tipo de muestra se utiliza generalmente para control de variables de con función. (Monje, 2011, p.127)

**Muestreo por convivencia:** también se trata de una muestra fortuita, se selecciona de acuerdo a la intención del investigador. (Monje, 2011, p.128)

**Muestreo por cuotas:** la proporción de participantes en las encuestas lo decide el investigador de acuerdo, al comportamiento de ciertas variables demográficas en la población. (Monje, 2011, p.128)

**Muestreo teórico:** también denominado muestreo intencionado. Aunque se inicie el muestreo mediante voluntarios y se realicé posteriormente un proceso de avalancha, habitualmente se avanza hacia una estrategia de muestreo liberado. (Monje, 2011, p.131)

**Muestreo por conveniencia:** se suele utilizar sobre todo al principio una muestra por conveniencia que se denomina muestra de voluntarios. (Monje, 2011, p.130)

**Muestreo de avalancha:** consiste en pedir a los informantes que recomienden a posibles participantes. (Monje, 2011, p.130)

En la presente investigación no será necesario obtener ningún tipo de muestra, ya que la población de la microempresa es muy poca, lo cual se procederá a trabajar de manera más simple.

### **3.7 Métodos de investigación**

#### **Métodos teóricos**

##### **Métodos Multivariados**

Permiten analizar simultáneamente conjuntos amplios de variables interrelacionadas de este modo el análisis multivariado es aquel cuyo método analizan las relaciones entre un número amplio de medidas tomadas. (Manuel Cárdenas, 2009, p.51)

##### **Método Científico**

Consiste en el procedimiento empleado por la ciencia para alcanzar sus conocimientos sobre la realidad, es decir una pluralidad de procedimientos de obtención de sus conocimientos (Rafael Candulch, 2003, p.24)

##### **Método Deductivo**

Consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal. (Gabriel Martínez, 2013)

##### **Método Descriptivo**

Consiste en realizar una exposición narrativa, numérica o gráfica, lo más detallada y exhaustiva posible de la realidad que se investiga (Rafael Candulch, 2003 p.24)

En la presente investigación aplicaremos el método multivariados porque se puede analizar simultáneamente las variables.

También se aplicara el método científico por que se realizan procedimientos en los cuales podemos plantear los problemas y poner a prueba lo investigado.

De manera que también aplicaremos el método deductivo, ya que este se aplica leyes a situaciones particulares; y a través de la síntesis, se integran conocimientos aparentemente no relacionados.

Y por último se aplicara el Método Descriptivo. Ya que este método se sitúa en el presente. Recoge y tabula los datos para luego analizarlos e interpretarlos de una manera imparcial.



### 3.8 Técnica e instrumentos

**Cuadro 4** procedimientos

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: (Quintero L, 2021)

#### **Entrevista:**

Podemos decir que la entrevista es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos y grupos con el fin de obtener testimonios orales. La entrevista puede ser individual o colectiva y por la forma que está estructurada puede ser libre o dirigida. Cuando ciertas condiciones externas a la investigación lo permiten, es conveniente repetir la entrevista para verificar la información obtenida. (Moguel, 2003)

De acuerdo con Héctor (2005) la entrevista es una técnica para obtener datos que consisten en un dialogo entre dos personas: el entrevistador “investigador y el entrevistado: se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación

Por otro lado Nahoum (1985) informa que:

La entrevista es un intercambio verbal que nos ayuda a reunir datos durante el encuentro de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otra y cuenta su historia, da su versión de los hechos y responde a preguntas relacionadas con un problema específico.

#### **Encuesta:**

Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. (Héctor, G, 2005)

En su acepción más amplia, según expone Roldan y Fachelly (2015) encuesta significa:

Una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano. Se ha creado el estereotipo de que la encuesta es lo que hacen los sociólogos y que éstos son especialistas en todo.

En consecuencia podemos afirmar que la encuesta implica un conjunto de estímulos en forma de preguntas dirigidas a las personas que se realiza de forma extensiva a muchos sujetos, de forma sistemática mediante una uniformidad que se traduce en la estandarización de las preguntas y de las respuestas, con independencia de situaciones concretas que pueden ser contempladas en otras formas de entrevista, con el objetivo de facilitar la comparación entre sujetos con vistas a la generalización de los resultados.

### **3.9 Procedimientos de investigación**

En el presente proyecto se aplicara la técnica de la entrevista y la técnica de la encuesta.

#### **Entrevista al gerente y técnico mecánico**

Esta elaborada con seis preguntas, la cual tiene la opción de ser respondidas de manera abierta, lo cual significa que el gerente y los técnicos podrán opinar libremente.

#### **Encuesta a los clientes y bodegueros**

Esta diseñado con diez preguntas, las cuales son preguntas cerradas con alternativas de respuestas de escala tipo Likert, Las cuáles serán analizadas e interpretadas por la autora para llegar a conclusiones.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### Encuesta

1. ¿Ha tenido inconvenientes dentro del área de trabajo por desconocimientos de control a seguir?

Cuadro 5 : Desconocimientos de control

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	14	45%
A veces	4	13%
Muchas veces	6	19%
Nunca	7	23%
Total	31	100%

Elaborado por: (Quintero L, 2021)

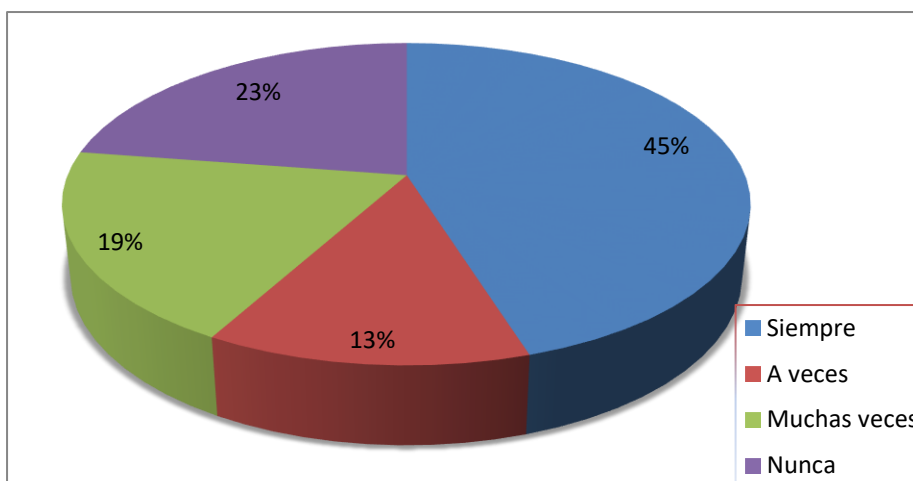


Gráfico 1 : Desconocimiento de control

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: (Quintero L, 2021)

#### **Análisis e interpretación**

Casi en su totalidad de los colaboradores nos indican que si tienen inconvenientes al momento de realizar su trabajo ya que no cuentan con los procedimientos a seguir.

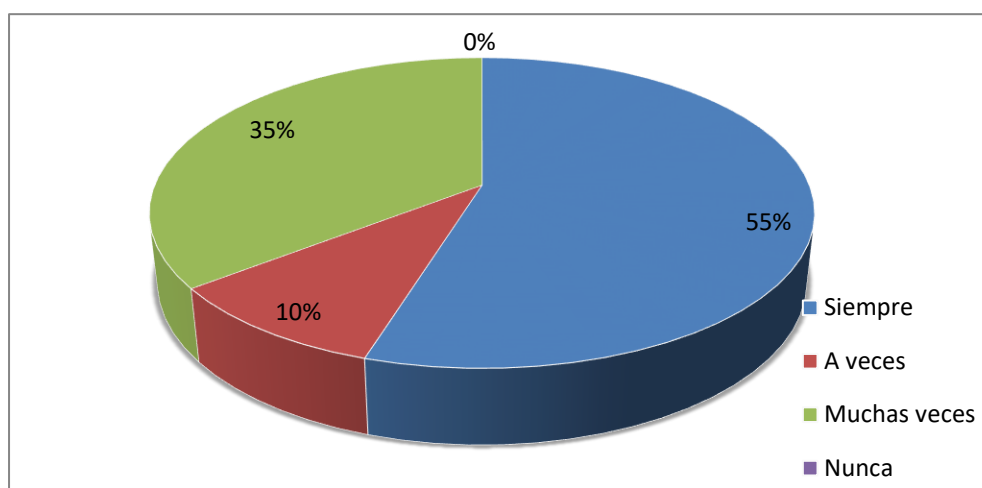
**2. ¿Cree Ud. que al implementar un manual de procedimientos de control interno le ayudaría a realizar mucho mejor su trabajo.**

Cuadro 6 : Procedimientos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	17	55%
A veces	3	10%
Muchas veces	11	35%
Nunca	0	0%
Total	31	100%

Elaborado por: (Quintero L, 2021)

Gráfico 2 : Procedimientos



Fuente : Datos de la investigación

Elaborado por: (Quintero L, 2021)

### **Análisis e interpretación**

La mayoría de los colaboradores de la lubricadora Ramos Hermanos están de acuerdo que se debe implementar un manual de procedimientos de control interno para así sentirse motivados y ver la satisfacción de las metas y objetivos propuestos.

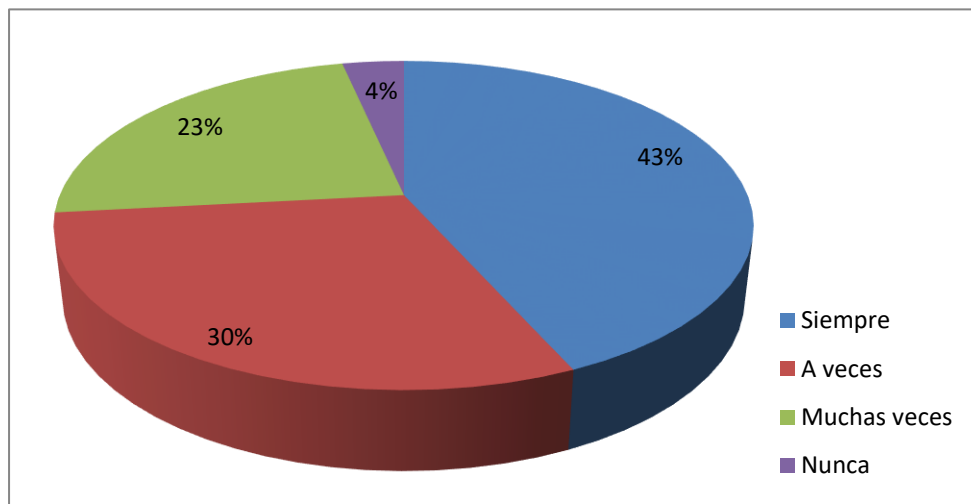
**3. ¿Al momento de recibir la mercadería procede a realizar los controles de verificación y recuento?**

Cuadro 7: Mercadería

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	13	43%
A veces	9	30%
Muchas veces	7	23%
Nunca	2	4%
Total	31	100%

Elaborado por: (Quintero L, 2021)

Gráfico 3: Mercadería



Fuente : Datos de la investigación

Elaborado por: (Quintero L, 2021)

**Análisis e interpretación**

Los colaboradores de la lubricadora Ramos en su totalidad informaron que siempre se procede a verificar y contar la mercadería antes de recibirla.

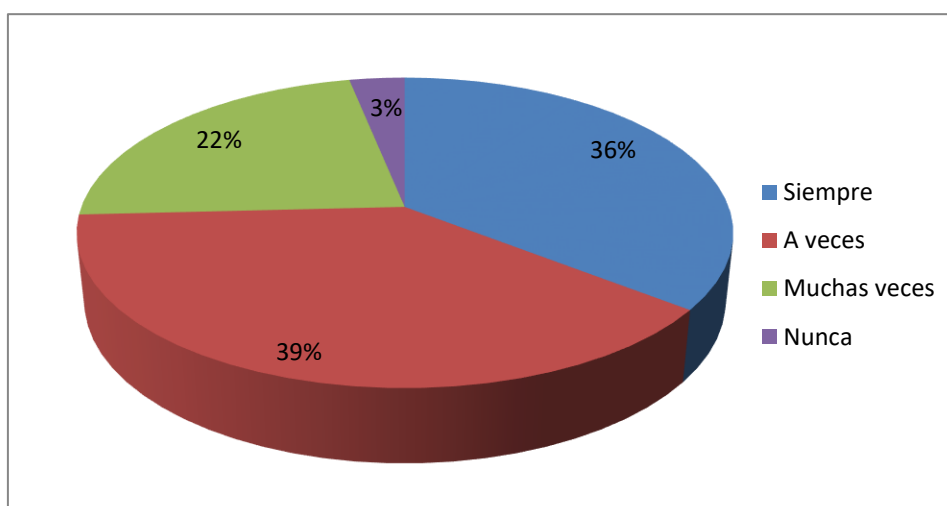
**4. Usted cuenta con los materiales necesarios para llevar a cabo su trabajo.**

Cuadro: 8 Materiales

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	11	36%
A veces	12	39%
Muchas veces	7	22%
Nunca	1	3%
Total	31	100%

Elaborado por: (Quintero L, 2021)

Gráfico: 4 Materiales



Fuente : Datos de la investigación

Elaborado por: (Quintero L, 2021)

**Análisis e Interpretación:**

Es notable que la mayoría de los encuestados manifiesten que si cuentan con sus herramientas necesarias para llevar a cabo su trabajo y solo que a veces hace falta alguna herramienta, pero lo solucionan de inmediato.

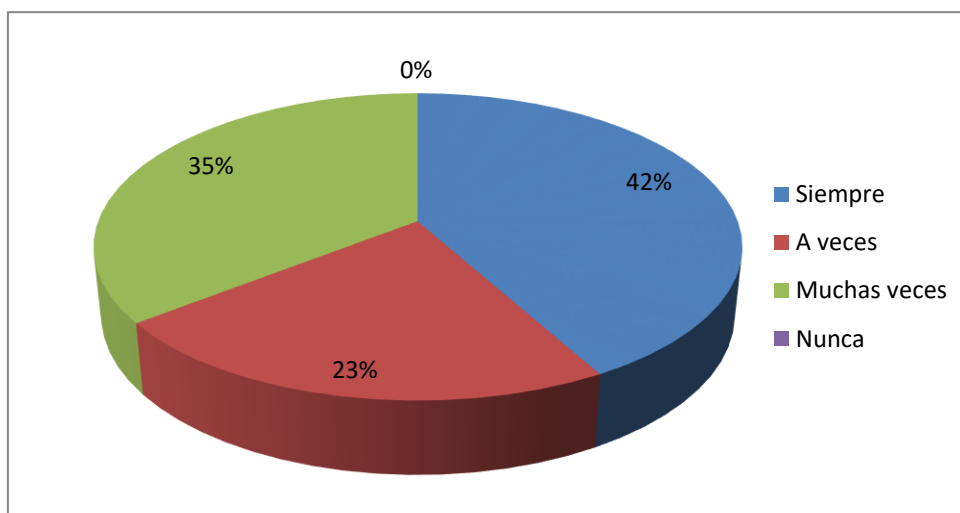
**5. Se requiere de documentación aprobada para autorizar la salida de mercadería de la empresa.**

Cuadro: 9 Documentación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	13	42%
A veces	7	23%
Muchas veces	11	35%
Nunca	0	0%
Total	31	100%

Elaborado por: (Quintero L, 2021)

Gráfico: 5 Documentación



Fuente : Datos de la investigación

Elaborado por: (Quintero L, 2021)

**Análisis e Interpretación:**

La mayoría de los colaboradores encuestados manifiestan que al momento de salir la mercadería se requiere de una documentación firmada por el dueño.

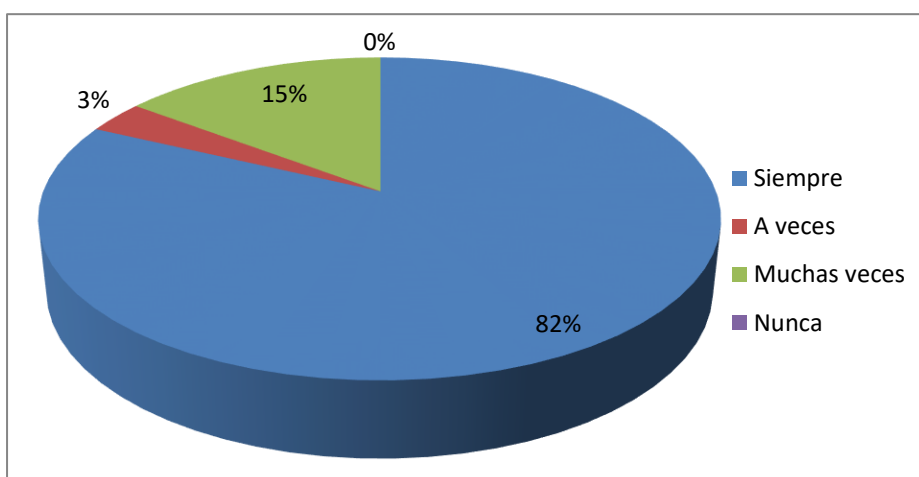
**6. ¿Le gustaría que en la lubricadora Ramos hermanos cuente con un manual de procedimientos de control interno?**

Cuadro: 10 Manual de procedimientos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	25	82%
A veces	1	3%
Muchas veces	2	15%
Nunca	2	0%
Total	30	100%

Elaborado por: (Quintero L, 2021)

Gráfico: 6 Manual de procedimientos



Fuente : Datos de la investigación

Elaborado por: (Quintero L, 2021)

**Análisis e interpretación**

A la mayoría de los encuestados les gustaría que en la lubricadora Ramos Hermanos cuente con un manual de procedimientos ya que les ayudaría mucho en el desarrollo de las actividades de una manera eficiente.



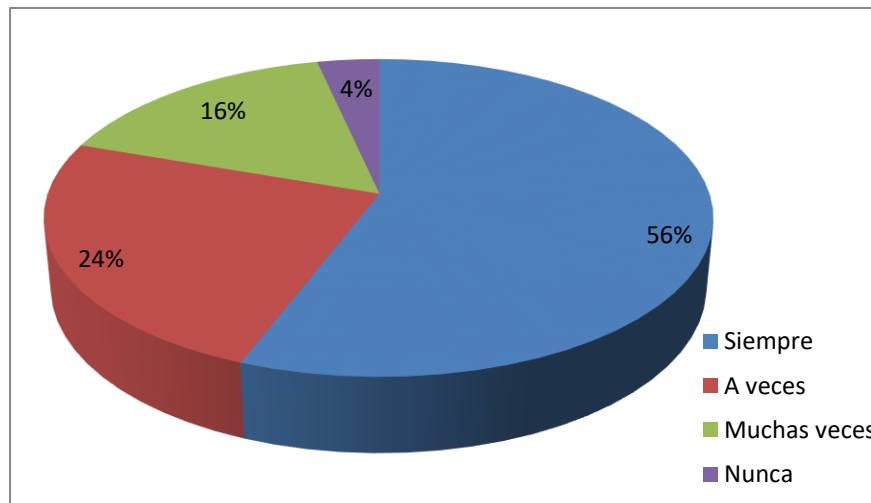
## 7. ¿El personal operativo de la empresa es amable y servicial?

Cuadro: 11 Personal

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	16	56%
A veces	7	24%
Muchas veces	4	16%
Nunca	1	4%
Total	31	100%

Elaborado por: (Quintero L, 2021)

Gráfico: 7 Personal



Fuente : Datos de la investigación

Elaborado por: (Quintero L, 2021)

### Análisis e interpretación

Claramente se observa que la mayoría de los encuestados mencionaron que muchas de las veces el personal de la lubricadora Ramos es amable y servicial, lo cual se sienten muy satisfechos por su gran atención al cliente.

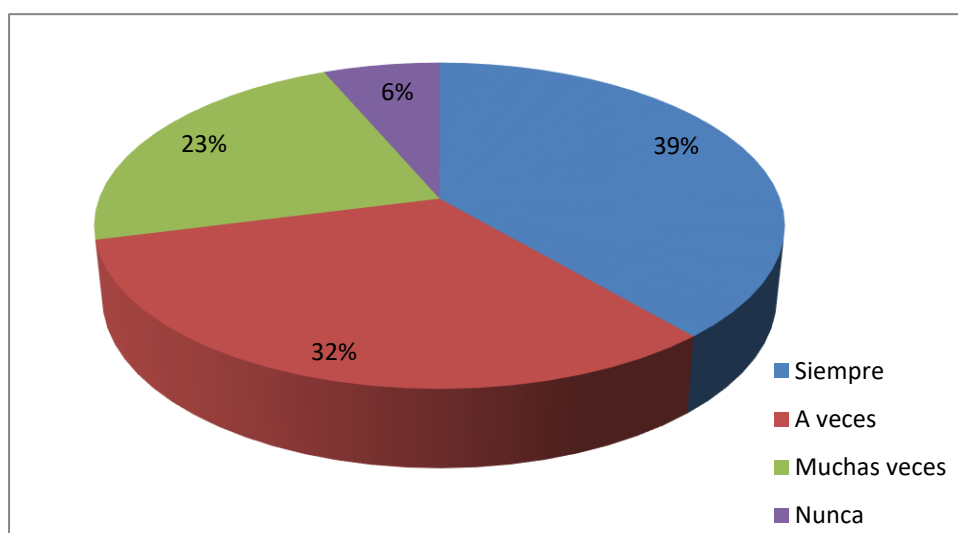
8. ¿El responsable de bodega es encargado de contabilizar los ingresos o egresos de los productos?

Cuadro: 12 Ingreso de productos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	12	39%
A veces	10	32%
Muchas veces	7	23%
Nunca	2	6%
Total	31	100%

Elaborado por: (Quintero L, 2021)

Gráfico: 8 Ingreso de productos



Fuente : Datos de la investigación

Elaborado por: (Quintero L, 2021)

**Análisis e interpretación**

Casi la mayoría de los encuestados de la lubricadora Ramos mencionan que el bodeguero es el que está encargado de contabilizar los ingresos de los productos aunque pocas de las veces lo hace el gerente.

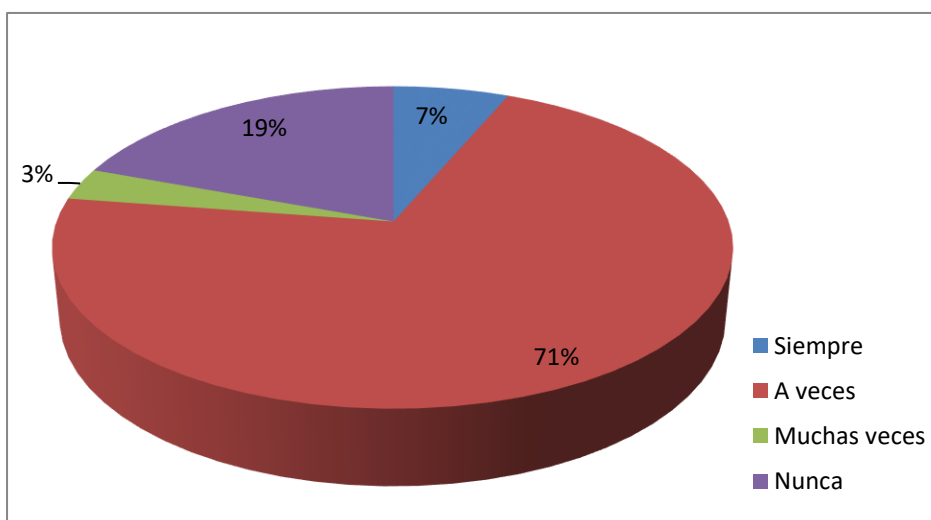
## 9. ¿Recibe capacitación constante por parte de la microempresa?

Cuadro: 13 Capacitación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	2	7%
A veces	22	71%
Muchas veces	1	3%
Nunca	6	19%
Total	31	100%

Elaborado por: (Quintero L, 2021)

Gráfico: 9 Capacitación



Fuente : Datos de la investigación

Elaborado por: (Quintero L, 2021)

### Análisis e interpretación

Es evidente que en la lubricadora Ramos a veces el personal reciben capacitaciones lo cual se sienten desmotivados, la cual les gustaría mejorar sus habilidades.

## 10. ¿Ha recibido quejas de clientes insatisfechos por el mal servicio?

Cuadro: 14

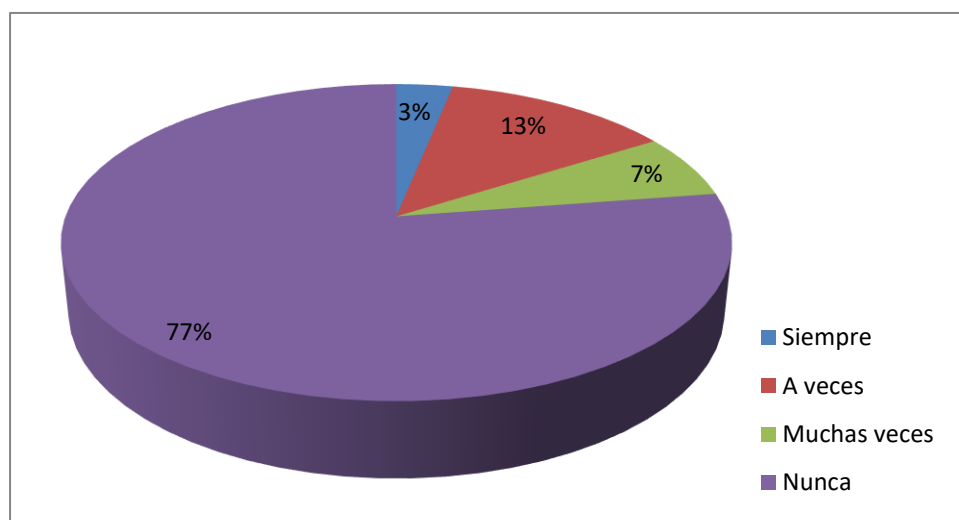
Quejas

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	1	3%
A veces	4	13%
Muchas veces	2	7%
Nunca	24	77%
Total	31	100%

Elaborado por: (Quintero L, 2021)

Gráfico: 10

Quejas



Fuente : Datos de la investigación

Elaborado por: (Quintero L, 2021)

### Análisis e interpretación

Los colaboradores de la lubricadora Ramos informaron en su totalidad que nunca han recibido quejas por parte de los clientes ya que al momento de realizar su trabajo son atendidos amablemente y dispuestos para cualquier duda.

## Formulario de entrevista al gerente y técnico mecánico

Formulario		
Preguntas	Gerente	Empleado
1) ¿Para poder administrar los gastos operativos utiliza alguna herramienta financiera?	No porque desconozco de alguna herramienta financiero	No porque mi jefe desconoce de alguna herramienta financiera
2) ¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos de control para el manejo de los inventarios?	Por el momento no contamos con políticas ni procedimientos	No cuenta con políticas ni procedimientos
3. ¿Para la toma de decisiones se cuenta con la información necesaria sobre los gastos operativos?	Claro que si, por que me ayuda en la producción de costos a futuro, ya que la empresa está bajo mi administración	No siempre porque esta información solo la sabe el gerente
4. ¿Le gustaría que la lubricadora Ramos Hermanos cuente con un software contable?	si ya que me ahorraría tiempo y mucha seguridad, al momento de llevar un registro de todas las transacciones financieras	claro que si ya que nos ayudaría a obtener información más integra y confiable
5. ¿Nómbreme 3 debilidades que Ud. considere que existan en la lubricadora Ramos Hermanos?	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Desconocimientos de las funciones por parte del personal</li> <li>* Falta de un sistema de control de inventarios</li> <li>* No existe capacitación a los empleados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Infraestructura inadecuada</li> <li>* Ingreso de personal sin experiencia</li> <li>* No realiza promociones</li> </ul>

### Análisis e interpretación

Como resultado llegamos al punto en que el gerente no tiene conocimientos acerca de procedimientos de control interno y a su vez desconoce de los beneficios de las herramientas financieras, ya que les ayudaría a obtener una información más integra y confiable .se logró evidenciar que al momento de contratar el personal desconocen de sus funciones la cual es muy importante de que la empresa cuente con políticas y procedimientos ya que existe la falta de capacitación a los empleados.

## **Propuesta de procedimientos de control interno**

Son procedimientos operativos de las distintas áreas de la empresa, obtenidos con una metodología apropiada, para la consecución de uno o varios objetivos de control y por lo tanto deben estar documentados y aprobados por la dirección. (Rolando Arguello, 2012, p.4)

Según Oswaldo Fonseca (2011) menciona que:

Los procedimientos resultan ser instrucciones específicas para ejecutar acciones, enfocadas en el objetivo por el que se ha fijado determinada política.

Los procedimientos definen cuando debería realizarse la revisión y su oportunidad, con base a criterios tales como; tipo de clientes, monto de créditos aprobados, y condiciones de pagos aprobados.

**Los procedimientos de control deben cumplir con los siguientes objetivos:**

- debida autorización de transacciones y actividades
- adecuada segregación de funciones y responsabilidades
- establecimiento de dispositivos de seguridad que protejan los activos
- verificaciones independientes de la actuación de otros y adecuada evaluación de las operaciones registrada. (José Munguía, 2012)

## **Componentes del control interno**

### **Ambiente de control interno**

Es la disposición de una empresa frente a los procesos de auditoria y a los controles en el interior de la empresa. (Juan Pablo Calle, 2020)

### **Evaluación de riesgo**

Esta consiste en la identificación de puntos clave en los procesos de la compañía en los que es fundamental llevar a cabo un control exhaustivo. (Juan Pablo Calle, 2020)

### **Información y comunicación**

Ambos conceptos aluden al proceso de recopilar y distribuir información relacionada con los mecanismos de control a través de todas las dependencias de la entidad. (Juan Pablo Calle, 2020)

### **Monitoreo**

Se refiere al mecanismo de auditoría por medio del cual se detectan fallas, se comprueba que los sistemas de control interno estén efectivamente diseñados y que continúen operando de manera adecuada. (Juan Pablo Calle, 2020)

### **Control de las actividades**

Esta característica de control interno comprende las actividades que realiza el personal de una compañía para asegurarse de que controles están surtiendo efecto. (Juan Pablo Calle, 2020)

## **PROCEDIMIENTOS PARA FORTALECER EL PLAN DE CONTROL INTERNO**

Munguía (2012) manifiesta que es necesario revisar el proceso del control interno para su actualización y poder verificar las fortalezas y debilidades de algunas acciones como:

1. Revisión periódica de bienes, (arqueos, inventarios, inspección física etc.
2. Asistencia del personal ( estas pendiente de la asistencia)
3. Inspección física de los trabajos de campo ( supervisión)
4. Analizar si el personal cumple con su trabajo dentro de las oficinas
5. Verificar el uso correcto de la documentación
6. Controlar el acceso al personal mediante autorizaciones a diferentes áreas
7. Supervisar que cumplan con todas las normas legales y técnicas
8. Controlar el uso correcto de los bienes materiales de la empresa
9. Realizar rotación del personal de acuerdo a sus niveles operativos
10. Difusión oportuna de los cambios de procedimientos y sistemas.

## **ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

1. Título y código del procedimiento
2. Introducción: explicación corta del procedimiento.
3. Organización: estructura micro y macro de la empresa
4. descripción del procedimiento
  - Objetivos del procedimiento
  - Normas aplicables al procedimiento
  - Requisitos, documentos y archivo
  - Descripción de la operación y sus participantes
5. Responsabilidad: Autoridad o delegación de funciones dentro del proceso.
6. Medidas de seguridad y autocontrol: Aplicables al procedimiento.
7. Informes: Económicos, financieros, estadísticos y recomendaciones.
8. Supervisión, evaluación y examen: Entidades de control y gestión de autocontrol.(Gómez Giovanni, 2020)



## Procedimientos de Control Interno

**Objetivo General:** implementar procedimientos de control interno de acuerdo a las necesidades del gerente

Problema	Objetivo	Meta	Acciones	Recursos	Plazo	Responsable
Carencia de controles contables internos que permitan el conocimiento real de la situación financiera	Crear controles internos que faciliten el conocimiento real de la situación financiera	salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros en un 100%	Implantar un sistema de información de gestión integral en empresa	Recursos materiales	Agosto y septiembre (2021)	Gerente Investigadora
Deficiente organización administrativa y operativa en la división de sus labores por no poseer un manual de funciones para cada puesto	implementar un manual de funciones para cada área	Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben realizar en un 100%	Comunicar y motivar a los empleados, realizando capacitaciones	Empleados Recursos materiales	Octubre (2021)	Gerente Investigadora
Inexistencia de estrategia de marketing que ayuden al posicionamiento de la empresa	Establecer estrategias de marketing	Incrementando las ventas mediante la tecnología en un 80%	Creando un página web con el nombre de la empresa en la cual se detallara las promociones	Recursos materiales	Agosto (2021)	Gerente Investigadora
Compra de mercadería innecesaria, lo cual ocasiona pérdida de dinero	Eliminar las compras de mercaderías innecesarias	Comprar productos de marcas reconocidas a nivel mundial en un 100%	Adquirir los servicios de proveedores fijos y de marcas reconocidas	Empleados Recursos materiales	Octubre (2021)	Gerente
Inventario desorganizado, realizado de forma manual	adquirir un sistema de control de inventario	Realizar un seguimiento del inventario para poder cumplir con los pedidos de los clientes en todo momento en un 100%	contratar a un consultor de inventario, para revisar periódicamente su stock y mostrarle donde puede realizar mejoras en el almacenamiento y a su vez que le ayude con asesoramiento	Recursos materiales	Septiembre y Octubre (2021)	Gerente
Ausencia de políticas y procedimiento de control interno	implementar políticas y procedimientos de control interno	aplicar medidas para prevenir los riesgos en un 100%	creando políticas y procedimientos, lo cual motive al nuevo personal a realizar sus actividades	Empleados Recursos materiales	Septiembre (2021)	Gerente Investigadora

## **CONCLUSIONES**

Una vez concluido este trabajo de investigación se pudo verificar las siguientes conclusiones:

- No existe políticas y procedimientos de control interno
- Los empleados desconocen de las metas y objetivos de la empresa
- El personal contratado desconoce de sus funciones a seguir
- Bajo rendimiento en las estrategias de marketing
- El gerente desconoce de alguna herramienta financiera
- No se realiza capacitaciones a los empleados
- Infraestructura inadecuada en el área de trabajo.

## RECOMENDACIONES

- Implementar políticas y procedimientos de control, con el fin de que el personal de la empresa identifique y ejecute el funcionamiento adecuado de sus labores.
- Establecer un proceso formal de inducción para dar a conocer los objetivos, metas, misión y visión de la empresa. a través de carteles se den a conocer los puntos antes mencionados.
- Asumir el jefe el rol de guía e instructor, tratando de interactuar de forma más directas y dándoles a conocer sus funciones.
- Utilizar más las herramientas tecnológicas también realizar promociones de los productos y así llamar la atención del público
- Reforzar mucho su gestión empresarial aplicando funciones financieras sencillas.
- Realizar capacitaciones al personal de trabajo. también se recomienda brindarles incentivos y así ellos sentirse motivados al momento de realizar su trabajo.
- Mejorar la infraestructura del trabajo, brindando así un buen ambiente laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

Balla y Ortiz (2018) Control Interno en la gestión administrativa  
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4022/3/EL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20DEL%20ECUADOR.pdf>

Burbano (2015) Presupuesto planificación y control  
[https://www.academia.edu/12432982/PRESUPUESTOS\\_LIBRO\\_JOSE\\_BURBANO\\_6EDICION](https://www.academia.edu/12432982/PRESUPUESTOS_LIBRO_JOSE_BURBANO_6EDICION)

Daniel Salomn (2008) Libro metodología de investigación  
<http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>

Aten primaria (2003) La encuesta como técnica de investigación  
<https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>

Sabino Carlos (1986) Proceso de investigación  
[http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso\\_investigacion.pdf](http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf)

Pearson (2015) sistema de control interno  
[http://www.pearsonenespanol.com/docs/librariesprovider5/santillana/9786073231190\\_santillana\\_resolucion\\_pdf51e66e8b436366b1aea8ff00004a2a88.pdf](http://www.pearsonenespanol.com/docs/librariesprovider5/santillana/9786073231190_santillana_resolucion_pdf51e66e8b436366b1aea8ff00004a2a88.pdf)

Joaquín (2014) contabilidad financiera y contabilidad básica  
<https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074386189.pdf>

El comercio (2016) el plan de ventas fue premiado en EE.UU  
<https://www.revistalideres.ec/lideres/ventas-premio-lubricantes-eeuu-inverneg.html>

Dos Santos María Yolanda (2004) Teoría de las muestras estadísticas de trabajo.  
<https://www.gestiopolis.com/teoria-de-las-muestras-estadisticas-de-trabajo/>

Diego Aboal (2015) la innovación y la nueva economía de servicios en américa latina

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-innovaci%C3%B3n-y-la-nueva-econom%C3%ADa-de-servicios-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-Retos-e-implicaciones-de-pol%C3%ADtica.pdf>

Ramiro Ruiz (2010) Sobre la evolución del gasto público social en América Latina y su papel para la estabilización económica  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5469/1/S1000128\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5469/1/S1000128_es.pdf)

Andrés Moreno (2021) tipos de investigación  
[https://issuu.com/eduardoandresmoreno/docs/revista\\_metodologia\\_andres\\_moreno](https://issuu.com/eduardoandresmoreno/docs/revista_metodologia_andres_moreno)

QuestionPro (2021) diseño de investigación. Elementos y características  
<https://www.questionpro.com/blog/es/disenio-de-investigacion/>

Falcón Jiménez (2016) análisis de costos operativos y su incidencia en el ebitda caso de estudio de una empresa regiomontana  
<http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Revistas/R2/341-368%20-%20An%C2%A0lisis%20de%20los%20costos%20operativos%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20EBITDA.%20Caso%20de%20estudio%20de%20una%20empresa%20regiomontana.pdf>

Ana Salgado (2007) investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172948272007000100009&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172948272007000100009&script=sci_arttext&tlng=en)

Roberto Hernández (2014) metodología de la investigación  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Alejandro Rojas (2017) Investigación e innovación metodológica  
<http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>

Javier Medina (2007) Nuevo modelo de control interno en la unión europea  
<https://erario.tcontas.pt/eventos/EurosaiOlacefs/Docs/1ST/Espanha/WS1%20ES-span3.pdf>

Lucas Herrera (2019) gastos operativos y su incidencia en la contabilidad  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2682/1/T-ULVR-2476.pdf>

Carlos Fernández (2010) metodología de la investigación  
<https://www.icmujeres.gob.mx/wpcontent/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Gómez Giovanni (2002) *Historia de los costos en contabilidad*  
<https://www.gestiopolis.com/historia-costos-contabilidad/>

Giovanny Gómez (2020) Manual de procedimientos, que es, objetivos, estructura y su justificación  
<https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>

Paulina Salinas (2009) métodos de investigación social  
<https://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=55376>

José Munguía (2012) Implementación de los sistemas de control interno en la administración pública municipal  
[https://ce.jalisco.gob.mx/sites/ce.jalisco.gob.mx/files/munguia\\_hernandez\\_implementation\\_de\\_los\\_sistemas\\_de\\_ci.pdf](https://ce.jalisco.gob.mx/sites/ce.jalisco.gob.mx/files/munguia_hernandez_implementation_de_los_sistemas_de_ci.pdf)

# **ANEXOS**

## Encuesta

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de tecnología

Reciba un cordial saludo de parte de la estudiante del instituto superior tecnológico bolivariano. Me dirijo a usted, solicitando su colaboración, a fin de recolectar los datos requeridos para la finalización del proyecto de la carrera Contabilidad y Auditoría.

**Objetivo:** investigar los procedimientos de control interno al proceso de compras.

**Instrucciones:**

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con esfero negro o azul, tachando con una (X) la alternativa que a usted mejor le parezca.

**Variable independiente:** control interno del proceso de compras

Cuestionario				
Escala	S	AV	MV	N
Siempre (s) A veces (AV), Muchas veces (MV), Nunca (N)				
1. ¿Ha tenido inconvenientes dentro del área de trabajo por desconocimientos de control a seguir?				
2. ¿Cree Ud. que al implementar un manual de procedimientos de control interno le ayudaría a realizar mucho mejor su trabajo.				
3. ¿al momento de recibir la mercadería procede a realizar los controles de verificación y recuento?				
4. usted cuenta con los materiales necesarios para llevar a cabo su trabajo.				
5. se requiere de documentación aprobada para autorizar la salida de mercadería de la empresa				
6. ¿Le gustaría que en la lubricadora Ramos hermanos cuente con un manual de procedimientos de control interno?				
7. ¿el personal operativo de la empresa es amable y servicial				



8. ¿El responsable de bodega es encargado de contabilizar los ingresos o egresos de los productos?				
9. ¿Recibe capacitación constante por parte de la microempresa?				
10. ¿Ha recibido quejas de clientes insatisfechos por el mal servicio?				

De antemano agradezco su colaboración:

---

Lady Janina Quintero Tenorio

C.C 2200152870

## Entrevista

Fecha: \_\_\_\_\_

### Datos generales:

Nombres del entrevistado: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Entrevistador: \_\_\_\_\_

Hora de inicio: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

**Objetivo:** Adquirir información sobre los gastos operativos de la microempresa.

**Variable dependiente:** Gastos Operativos

### Formulario

1. ¿Para poder administrar los gastos operativos utiliza alguna herramienta financiera?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. ¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos de control para el manejo de los inventarios?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿Para la toma de decisiones se cuenta con la información necesaria sobre los gastos operativos?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. ¿Le gustaría que la lubricadora Ramos Hermanos cuente con un software contable?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Nómbreme 3 debilidades que Ud. considere que existan en la lubricadora Ramos Hermanos?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## PRODUCTOS DE LA LUBRICADORA



Foto 1: Aceite Ursa



Foto 2: Batería Ecuador



Foto 3: Aceite Kendall y filtro shogun



Foto 4: Filtro de aire



Foto 5: Grasa (lubricante)



Foto 6: Shampoo para auto