



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:  
TECNOLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA  
Y CONTABLE EN EL MINIMARKET “LA ECONÓMICA”  
DEL CANTÓN DURÁN**

**Autor: Zoque Morocho Luis Efraín**

**Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto**

**Guayaquil, Ecuador**

**2018**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo dedico a mis padres por ser el pilar fundamental en mi vida a mis hermanos que me dieron un apoyo incondicional, especialmente a mi madre, eres una mujer que simplemente me hace llenar de orgullo, por motivarme y darme las fuerzas necesarias cuando sentía que el camino se terminaba, te amo y no va haber manera de devolverte tanto que me has ofrecido. Este trabajo previo a la obtención del título de tecnología en administración de empresas es un logro más que llevo a cabo y sin lugar a dudas ha sido en gran parte gracias a ti.

Zoque Morocho Luis Efraín

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por bendecirme una vez más dándome esta oportunidad de poder cumplir con mis sueños, metas anhelados. A mis padres quienes a lo largo de toda mi vida han ayudado y motivado mi formación académica, creyeron en mí en todo momento y no dudaron de mis habilidades, por darme el apoyo incondicional para que éste trabajo llegue a una feliz culminación. A mis compañeros de estudio que han formado parte de mi vida profesional, Al INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional, A los profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrada en los años de mi carrera.

Zoque Morocho Luis Efraín



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Diseño de un Sistema de Control en el Área Administrativa y Contable en el Minimarket “La Económica” del Cantón Durán”** y problema de investigación: **¿Qué incidencia tiene el diseño de un sistema de control en el área administrativa y contable del Minimarket “La Económica” ubicada en el Cantón Durán en el año fiscal 2018?**, presentado por **Zoque Morocho Luis Efraín** como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

Egresado:

**Zoque Morocho Luis Efraín**

Tutor:

**PhD. Simón Alberto Illescas Prieto**

## **CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**

Yo, **Zoque Morocho Luis Efraín** en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Diseño de un Sistema de Control en el Área Administrativa y Contable en el Minimarket “La Económica” del Cantón Durán** de la modalidad de **presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Administración de Empresas** de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

**Luis Efraín Zoque Morocho**

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cédula: **0953268588**

\_\_\_\_\_

Firma

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

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

### **CERTIFICO:**

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

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES ADMINISTRATIVAS  
Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
TECNOLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA  
Y CONTABLE EN EL MINIMARKET “LA ECONÓMICA”  
DEL CANTÓN DURÁN**

**Autor:** Zoque Morocho Luis Efraín

**Tutor:** PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

El presente trabajo investigativo, se lo desarrolló con la finalidad de mejorar la gestión administrativa de la empresa creando e implementando un Sistema de Control Interno para la mejora de las actividades contables y administrativas de la empresa Minimarket La Económica ubicada en el cantón Durán provincia de Guayas. Durante el avance del proyecto de grado encontramos dentro de la microempresa la falta de un sistema de control de procedimientos para el área administrativa, contable, cuyo efecto se manifiesta en el manejo interno de la organización y la atención al cliente. Además de no contar con una institución estructurada, el personal no ha logrado aún fijar su rol y funciones de acuerdo a su perfil profesional dentro de la microempresa. Los procesos se los maneja de forma experimental sin que exista un manual de procedimientos administrativos en la microempresa Minimarket La Económica, que defina la gestión normativa, administrativa, y financiera, que permita mostrar debilidades en torno a la comercialización de sus productos al cliente. El impacto que generó el proyecto en cuanto a lo económico, social, se ha calificado como positivo, lo cual hace notar que mediante la ejecución del sistema de control interno se logrará mejorar la gestión administrativa.

Sistema

Control interno

Actividades



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL  
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNOLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA  
Y CONTABLE EN EL MINIMARKET “LA ECONÓMICA”  
DEL CANTÓN DURÁN**

**Autor:** Zoque Morocho Luis Efraín

**Tutor:** PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

**Abstract**

The present investigative work, with the purpose of improving the administrative management of the company, create and implement a control system, interim for the improvement of accounting and administrative activities, of the company Minimarket “La Económica”, headquarters of the canton Durán, province of Guayas During the progress of the draft degree of coverage of the microenterprise, the lack of a system of control of procedures for the administrative, accounting, whose effect is manifested in the internal management of the organization and customer service. In addition, it does not have a structured structure, the staff has not yet achieved its function and function according to their professional profile within the microenterprise. The processes are carried out experimentally and do not exempt a manual of administrative procedures in the microenterprise. Minimarket La Económica, which defines the normative, administrative and financial management, which allows showing the capacities around the commercialization of its products to the client. The impact generated by the project in terms of economic, social, has been described as positive, which notes that through the implementation of the internal control system was improved administrative management.

system

Internal control

Accounting activities



# ÍNDICE GENERAL

## Contenidos:

### Páginas:

portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos.....	v
Certificación de aceptación del cegescit.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de figuras.....	xii
Índice de cuadros.....	xiii

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	5
Delimitación del problema.....	6
Formulación del problema.....	6
Variables.....	6
Variable Independiente.....	6
Variable Dependiente.....	6
Evaluación del problema.....	7
Objetivos.....	8
Justificación e Importancia.....	9

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	10
Antecedentes referenciales.....	16
Fundamentación legal.....	19
Definiciones conceptuales.....	22

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

DATOS DE LA EMPRESA.....	24
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	30
POBLACIÓN Y MUESTRA .....	31
POBLACIÓN.....	32
MUESTRA.....	32
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	34

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS E INSTRUMENTO.....	36
PLAN DE MEJORAS.....	52
CONCLUSIONES.....	65
RECOMENDACIONES.....	66
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>68</b>

### ANEXOS

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figuras:</b>	<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Figura 1	Logotipo de la empresa	24
Figura 2	Función de los empleados	39
Figura 3	Reglamento Interno	40
Figura 4	Manual de Control	41
Figura 5	Organigrama de la Organización	42
Figura 6	Realización de Controles	43
Figura 7	Manual de Funciones	44
Figura 8	Registro de Operaciones	45
Figura 9	Transacciones	46
Figura 10	Transacciones Documentadas	47
Figura 11	Controles Básicos	48
Figura 12	Organigrama Estructural	49
Figura 13	Posesión del Personal	50
Figura 14	Calidad de atención	51
Figura 15	Modelo del organigrama	54
Figura 16	Organigrama posesión del personal	55

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadros</b>	<b>Títulos</b>	<b>Páginas:</b>
Cuadro 1	Situación Conflicto	5
Cuadro 2	Tipos de Investigación	30
Cuadro 3	Población del talento humano	32
Cuadro 4	Metodología	34
Cuadro 5	Objetivos de la propuesta	36
Cuadro 6	Encuesta	39
Cuadro 7	Encuesta	40
Cuadro 8	Encuesta	41
Cuadro 9	Encuesta	42
Cuadro 10	Encuesta	43
Cuadro 11	Encuesta	44
Cuadro 12	Encuesta	45
Cuadro 13	Encuesta	46
Cuadro 14	Encuesta	47
Cuadro 15	Encuesta	48
Cuadro 16	Velocidades de atención	49
Cuadro 17	Condición física de la empresa	50
Cuadro 18	Calidad de atención de la empresa	51
Cuadro 19	Plan de mejora	52
Cuadro 20	Sistema de control interno	53
Cuadro 21	Manual de funciones de Gerencia	61
Cuadro 22	manuales de funciones del contador	62
Cuadro 23	Manual de funciones del cajero	63

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

Desde el inicio de la historia se puede observar que en los pueblos de Egipto, Siria etc. Se observaba la contabilidad de partida simple. En la edad media surgieron libros de contabilidad para vigilar, controlar las operaciones que se realizaban en los negocios pertinentes, y es en Venecia en donde en 1494, el Franciscano Fray Lucas Paccioli, más conocido como Lucas Di Borgo, escribió un libro acerca de la contabilidad de partida doble.

Se cree que el principio del control interno, se manifiesta con la partida doble, unas de las medidas que utilizaban para controlar sus negocios, pero fue hasta finales del siglo xix que los hombres de negocios se preocupaban por formar procedimientos, métodos necesarios para la protección de sus intereses. Es en la revolución industrial, cuando aparece la necesidad de vigilar, controlar las operaciones que por su tamaño eran ejecutadas por máquinas que eran manejadas por algunas personas.

El control interno durante los últimos tiempos ha estado obteniendo mayor importancia, el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias y las del grupo del cual forma parte.

Su trabajo se puede observar en los antiguos imperios en los que ya se ejecutaban una forma de control de cobro de impuestos. El hecho de que los soberanos exigieron el cuidado de las cuentas de su residencia a los escribanos independientes, evidencia que de alguna manera se tenía tipos de controles para evitar todo tipo de estafas que se pudieran presentar.

En 1985, en los Estados Unidos de América se crea un grupo de trabajo por la Treadway Comisión, denominado Comisión Nacional de Informes Financieros Fraudulentos, bajo la sigla COSO (Committee of Sponsoring Organization), comité de Organizaciones Patrocinadores de la Comisión Treadway, con el objeto de dar respuesta a lo anterior señalado, estando constituido por representantes de las diferentes organizaciones como son las siguientes:

Asociación Norteamericana de Contabilidad (AAA); Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Asociados (AICPA); Instituto Ejecutivo Financiero (FEI); Instituto de Auditores Internos (IIA); Instituto de Contabilidad Gerencial (IMA).

En 1992, tras varios años de trabajo y discusiones se publica en Estados Unidos el denominado informe COSO sobre el Control Interno, cuya redacción fue encargada a Coopers & Lybrand (versión en inglés), y difundidos al mundo del habla hispana en asociación con el instituto de Auditores Internos de España.

Los antecedentes y acontecimientos que condujeron al informe coso en Estados Unidos de Norteamérica y que indiscutiblemente influyeron en otros estudios realizados y que se realizan en diversos países del mundo fueron:

Una de las funciones importantes del control es poder garantizar, alcanzar, cumplir objetivos propuestos, y lograr así la dirección acertada de las actividades de una organización.

La importancia del control interno y del interés creciente sobre el mismo en los últimos años ha hecho surgir diversas filosofías que han originado distintas opiniones sobre la naturaleza, el objetivo principal y la forma de conseguir un control interno eficaz, para un buen desempeño en las empresas.

El primer cambio necesario en la manera de considerar el control interno surgió de la necesidad de contar con la información cada vez más confiable, como un medio indispensable para llevar a cabo un control eficaz.

De ahí que los directivos asignen cada vez más importancia al empleo de la información financiera y no financiera para controlar las actividades de las organizaciones bajo su dirección.

En función de ello, se han elaborado continuamente sistemas y herramientas para mejorar la utilidad y la fiabilidad de la información financiera, a partir de desarrollar métodos, técnicas de dirección eficaces para orientar todas las actividades de los subordinados y lograr ejercer un mayor control sobre sus actividades.

A mediados de los años 70, el control interno se acentuaba en las áreas del diseño de sistemas y en auditoría, centrándose en cómo mejorar los sistemas del control interno y como integrarlos en las auditorías.

La Microempresa Minimarket La Económica en la actualidad no cuenta con una estructura organizacional ni control administrativo, contable eficiente esto es porque no aplican métodos, procedimientos y políticas relacionadas con el control interno.

Ya que es una empresa de tipo familiar, esto se debe a que no siguen, un procedimiento ni utilizan las técnicas adecuadas, no poseen plan de cuentas, registros, prácticas contables actuales que aseguren la distribución de los estados financieros y certifiquen la correcta administración; esto provoca a que la dirección de la organización no haya logrado cumplir con los objetivos trazados.

En la institución se analizará el problema observado en la investigación que es la usencia de procedimientos de control de la entidad determinada a investigar y las causas, efectos que estas provocan, resultados ineficientes en los procesos contables y administrativos.

Actualmente la Microempresa Minimarket La Económica no cuenta con una apropiada información contable, que permita conocer los saldos de las cuentas, que nos posibilite conocer la realidad de los estados de cuentas financieros presentados en una fecha definida, por la razonabilidad de inadecuadas prácticas contables y un control interno.

**Los principales factores que causan el problema son las siguientes:**

- No contar con reglamentos internos necesarios como manuales de controles, políticas y normativas internas.
- Manejo de administración empírica de la empresa por parte del gerente propietario, lo que causa un desempeño ineficiente por parte del personal.
- Falta de conocimiento de la gerencia en cuanto a la técnica de planificación, no se documenta las constancias físicas de los documentos.
- No cuenta con una organización estructural definida del personal que determine el rol de desempeño correspondiente.
- No existe anotación de los gastos que se han ejecutado, ni escritos de respaldo de ingresos y gastos, que demuestren la gran cantidad de ejecuciones elaboradas.
- No hay modelos de procedimientos administrativos y contables a seguir.
- No hay documentos de respaldos de las transacciones diarias que se realizan, ni depósitos consignaciones.
- Se observa una cantidad alta de facturas que han sido anuladas
- No posee documentos esenciales como manuales, políticas y normativas internas.
- Duplicidad de funciones del personal

La implementación de un buen sistema de control interno debe comenzar de la evaluación y ubicación del control interno, valdría la pena hacernos la pregunta cuales son las características financieras actuales de la Microempresa Minimarket La Económica, ¿Cómo los protege?, la presente investigación está dirigida no solo a dar respuestas a estas interrogantes, sino también al fortalecimiento de los procesos administrativos y contables a través de la creación de un control interno específico, eficiente y eficaz para la Microempresa Minimarket La Económica.



## Situación conflicto

**Cuadro 1: Conflicto**

<b>Antecedentes</b>	<b>Consecuencias</b>
No cuenta con un sistema de control interno administrativo y contable.	Una inadecuada utilización de sus recursos cuyo efecto se ve reflejado en el manejo de ciertos servicios.
Falta de conocimiento de la gerencia en cuanto a las técnicas de planificación no se documenta constancia física del inventario.	Inadecuada planificación de tareas, actividades que realiza el talento humano, en su ocupación cotidiana.
Administración empírica de la microempresa por parte del gerente propietario.	no determinar las funciones de cada puesto de trabajo, el empleado No sabe si su trabajo lo está realizando de manera adecuada.

Elaborado por: Efraín Zoque

### **Análisis de la situación conflicto**

Una vez analizado la situación conflicto de la empresa mediante la aplicación de diferentes herramientas técnicas se pudo obtener información relevante, el principal problema que tiene el Minimarket La Económica es la falta de conocimiento de la gerencia en cuanto a las técnicas de planificación además de no contar con un sistema de control interno administrativo y contable lo cual ocasiona un procedimiento inadecuado de la utilización de los recursos cuyo efecto se ve reflejado en el manejo de ciertos servicios como:

La falta de políticas claras para el pago en efectivo, la no entrega correspondiente de la información contable al contador, el mal manejo de los anticipos recibidos de clientes, dificultan la realización de este procedimiento.

No existe una programación plenamente elaboradas para la ejecución de uso de pagos a proveedores o terceros.

Los pagos a proveedores o terceros se van realizando a medida que se va produciendo los bienes o ingresos por concepto de ventas.

El administrador de la entidad es quien decide a quien se pagará de acuerdo a la disponibilidad presupuestal de la empresa, se realiza el pertinente decreto de pagos, firma el cheque o dispone el efectivo y agrega el comprobante de egreso.

Luego entrega directamente al auxiliar Contable, para que esta a su vez les entregue a los proveedores correspondientes o terceros.

El efectivo cobrado se consume en las compras de mercaderías o pagos de encargos, pedidos a los distintos proveedores, en su totalidad.

### **Delimitación del problema**

**Campo:** Administración

**Área:** Diseño de un Sistema de Control

**Aspectos:** Sistema, Control, Administrativa, Contable.

**Tema:** Diseño de un Sistema de Control en el Área Administrativa y Contable en el Minimarket La “Económica” del Cantón Durán.

**Tiempo:** 2018

### **Formulación del problema**

¿Qué incidencia tiene el diseño de un sistema de control en el área administrativa y contable del Minimarket “La Económica” ubicada en el Cantón Durán en el año fiscal 2018?

### **Variables**

**Variable independiente:** Sistema de Control

**Variable dependiente:** Administrativa y Contable

## **Evaluación del Problema**

**Delimitado.-** El problema a investigar se centra en el área administrativo y contable de la Microempresa Minimarket La Económica, que se encuentra ubicado en el Cantón Durán provincia de Guayas durante el periodo 2018.

**Claro.-** No existe manuales o controles implementados para los procesos administrativos y contables de la organización y aparecen varios errores de facturación, uno de estos son los datos de las facturas que se ingresan con la información del cliente, en este caso la falla que se analiza es mala escritura del que realiza la factura.

**Evidente.-** Es evidente porque hay una inadecuada utilización de sus recursos cuyo efecto se ve reflejado en el manejo de ciertos servicios y la atención del personal.

Sus facturas tienen un orden el cual si no se lo sigue se podrá caer en errores que al comprador le moleste como ejemplo su nombre, o el precio a cancelar.

**Concreto.-** Es concreto en el nivel que se va realizar en el alcance de los objetos de la presente investigación.

Y donde se ejecutara un plan de mejora para el fortalecimiento de los procesos administrativos y contables a través de la creación de un control interno específico, eficiente y eficaz para la Microempresa Minimarket La Económica y la satisfacción del cliente con sus respectivas síntesis e investigación en comparación con la misma y que permita medir la eficiencia, eficacia y los resultados de la gestión.

**Relevante.-** Se estima de manera notable tanto para la Microempresa Minimarket La Económica como para los consumidores debido a la satisfacción de las variables del problema, que se va analizar de una manera segura. Este problema analizado y evaluado también servirá para la ayuda de las otras empresas.

**Original.-** Es original porque es un proyecto que se implementará en la Microempresa ya que nadie busco una solución pertinente para el problema que se estaba originando

Aquí se encontró el problema en límite de tiempo realizando una adecuada planificación y la utilización de herramientas fundamentales en el desarrollo del sector comercial que permitió agilizar los procesos de tareas y actividades cumpliendo con la exigencia del organismo de control.

**Contextualmente.-** se tiene en atención que tanto la problemática como el tema propuesto en la actual investigación son aplicadas en el mejoramiento de la calidad de información administrativa, contable optimizando los recursos económicos de la organización existirá un buen manejo de los procedimientos y todas las actividades de los ingresos y egresos.

**Factible.-** Es factible el uso del actual sistema de control administrativo, contable debido al proceso que tiene en la parte colectiva por lo que es necesario que los empresarios, la utilicen para reducir la ineficiencia en los procesos administrativos y contables, además porque aprobará un crecimiento económico sostenido a través de la adecuada aplicación.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar un sistema de control que brinde una mayor seguridad en la Microempresa Minimarket La Económica, para alcanzar mayor exactitud y transparencia en la información administrativa y contable.

### **Objetivos Específicos:**

- Fundamentar la estructura del sistema de control interno en lo administrativo y contable de la empresa.
- Diagnosticar los métodos y procedimientos contables, financieros y de control que en la actualidad se realizan en la Microempresa
- Direccional la importancia de un sistema de control interno, en el área administrativa y contable del negocio.

## **Justificación e importancia**

El presente trabajo de titulación, se realizó con el fin de crear e implementar un Sistema de Control Interno como parte fundamental para el desarrollo de las actividades administrativas y contables que permita a la entidad una apropiada utilización de sus recursos, alcanzar un adecuado cumplimiento de las diferentes políticas, lograr un grado de confiabilidad en la información y por ende el sistema colaborará al logro de los objetivos que se proponga.

Es necesario indicar que es esencial contar con un buen sistema de control interno en las empresas, que permita evaluar la eficiencia, eficacia y los resultados de la gestión administrativa.

Al fijar controles internos, permitirá el seguimiento del sistema administrativo y contable, es por eso la importancia de una planificación que sea calificado, determinar si los controles se cumplen para darle una mejor visión.

Los beneficios de este sistema de control financiero y contable permitirán un crecimiento económico sostenido a través de un adecuado uso de las actividades administrativas y contables, el cual facilitará el rendimiento preciso de los procedimientos y así lograremos una eficiente calidad de información financiera, optimizando los recursos económicos de la entidad.

El sistema de control interno elaborado y desarrollado en la entidad debe revelar seguridad razonable de que se han adaptado políticas, normas y se han establecido procedimientos de controles adecuados.

El sistema será desarrollado con el propósito que sirva de guía para aumentar el desempeño de la microempresa, en cuanto a las funciones operacionales, administrativas la cual brindará un mejor servicio a sus clientes, proveedores, socios y terceros quienes se benefician.

Es viable el uso del presente sistema de control administrativo y contable porque permite un desarrollo económico sostenido a través de la adecuada aplicación de funciones administrativas y contables la cual proporcionará el rendimiento oportuno de las operaciones.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **Antecedentes Históricos**

Control interno existió en toda época de la prehistoria del comerciante y sigue existiendo es un modo de controlar, dirigir su negocio y ha sido la preocupación de la mayoría de las organizaciones, entidades cuyo proyecto le corresponde a la administración porque sirve de apoyo gerencial.

En una empresa pequeña el dueño es quien se encarga de ejecutar la mayoría de las actividades, por lo que no requiere de otro individuo para desarrollar un registro; pero para una mediana o una empresa grande existen etapas y fases que requieren ser observadas e inspeccionadas para eludir toda clase de fallo, fraudes o errores y si se descubren falencias a modificarlas en base a los propósitos trazados.

Los sistemas de controles nos ayudan a medir las ejecuciones, a determinar cómo se han ejecutado, a comprobar su realización de acuerdo a lo estipulado y si se encuentran falencias a modificarlas en base a las metas propuestas.

El control interno es un procedimiento ejecutado por los directivos, de la organización, administración y otros empleados de la entidad, esta función de control interno es, por lo tanto la labor más significativa e importante, en un aspecto estratégico, una de las utilidades de esta actividad del sistema de control interno es suprimir la subjetividad de fijar los controles que le parecen a cada quien, sin tener en cuenta los beneficios, las metas ni los procedimientos correctos. El control interno es conjunto de fundamentos, principios, reglas, acciones,

Mecanismos e instrumentos que ordenados entre si constituyen la organización, se establece en un medio para conseguir el desempeño de su ejecución administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue, produciendo capacidad de respuesta entre los distintos grupos de interés que debe comprender.

### **Concepto de control interno**

Como dice Kell, Wallter G. y Ziegler, Richard E. (1983)

El control interno comprende el plan de las organizaciones y todos los métodos cotidianos mediante las medidas adaptadas dentro de un negocio, con el fin de salvaguardar sus activos de la empresa, verificar la confiabilidad y corrección de los datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas. (Pág. 122)

Como dijo Mautz, R (2015) **“El control interno es una expresión utilizada para describir todas las medidas tomadas por los propietarios y directores de una empresa para dirigir y controlar a los empleados”** (Pág. 15).

Al igual que Cepeda, G (1997)

Se entiende por control interno al conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y objetivos previstos. (Pág. 4)

Según Canelo (2014) **“Menciona que el control interno es aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se**

**producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos” (Pág. 9)**

Según Canelo (2014):

Menciona que el renglón de inventarios es generalmente el de mayor significación dentro del activo corriente, no solo en su cuantía, sino porque de su manejo proceden las utilidades de la empresa; de ahí la importancia que tiene la implantación de un adecuado sistema de control interno. El cual tiene las siguientes ventajas. (Pág. 7)

Según Montgomery, Robert H. (2008) **“se dice que el manual de Control Interno, implica en los libros y métodos de contabilidad, así como en la organización en general de un negocio, están establecidos de tal manera que ninguna de las cuentas o procedimientos se encuentran bajo control interno independiente y total de un individuo” (Pág. 19)**

De igual manera podemos determinar el control interno como el conjunto de políticas, técnicas, reglas de la entidad los cuales tienen por objetivo asegurar una eficiente, seguridad y orden en la gestión financiera, administrativa y contable; garantizando los activos, lealtad del desarrollo de información, registros y realización de políticas determinadas, es necesario destacar que esta descripción de control interno no solo contiene el entorno administrativo y contable sino también los controles cuya objetivos es la eficacia administrativa dentro de la estructura empresarial.

En particular, para una entidad el diseño de control interno radica en ajustar las normas de control acogidas a las necesidades, y diseñado para proporcionar confianza prudente con miras a consecución de los metas.

## **Clasificación del Control Interno**

### **Control Interno Contable**



Como dijo Oswaldo Fonseca L. (2003) **“El control Interno Contable son métodos de controles constituidos para respaldar la seguridad de los activos y la viabilidad y utilidad de los registros y prácticas contables”**. (Pág. 20)

Este control contable no solo se describe a leyes de control con soporte administrativo, como por ejemplo, registro de fundamento de la documentación, conciliaciones de balance, repaso de registros, normativa de evaluación, etc.; sino además a todos aquellos métodos que, afectando a la situación financiera o al proceso ilustrativo, no son procedimientos exactamente contables o de registro, es decir, aprobación de pagos y cobros, conciliaciones financieras, verificación de ingresos, etc.

### **Control Administrativo**

Son los medios existentes en la entidad para asegurar el cumplimiento y la eficiencia de las directrices realizadas por la dirección.

Según Juan Ramón S, (1980) **“Los controles administrativos se refieren a procedimientos que no tienen una incidencia precisa en los estados financieros por pertenecer a otro cuadro de la tarea del negocio, si bien pueden poseer una repercusión en el área administrativa y contable”**. (Pág. 23)

El control administrativo interno tiene que llevar análisis, estadísticas, anuncios de actividad, proyectos de preparación del individuo y registros de condición de artículos o servicios.

### **Control Interno Concurrente**

Son las técnicas que aprueban comprueban y determinan las gestiones en el mismo instante de su realización, lo cual está vinculado básicamente con el registro de índole

Como dijo Miguel Barquero R. (1840) **“Los grados de jefatura y otras funciones que posea bajo su autoridad a un conjunto de ordenanzas, realizarán y aplicarán métodos y procedimientos de supervisiones**

**duraderos mediante la realización de las acciones, con el objetivo de afirmar". (Pág. 23)**

- La obtención de los resultados pronosticados
- La aceptación oportuna de las órdenes correctivas obligatorias.

### **Importancia del Control Interno**

- Fundamenta para corregir las funciones de tal forma que se consigna los planes exitosamente.
- Se adapta a todas las personas, cosas y actos
- Determina y examina rápidamente desde el principio que se pueda originar alojamiento para que no se vuelva a mostrarse en el futuro.
- Ubica a las secciones responsables de la administración, desde el momento en que se constituye las medidas correctivas
- Provee información acerca de la posición de la realización de los propósitos, sirviendo como soporte al reiniciarse el proceso de la planeación.
- Reduce gastos y ahorra tiempo al eludir errores
- Su aplicación alcanza directamente en la estancia de la administración y consecuentemente, en el resultado de la productividad.

La importancia del control interno está dada por la capacidad que tenga la Microempresa para dirigir las actividades que se ejecutan estas puede ocasionar problemas entre las distintas áreas que tiene y según las actividades que se realicen, demostrando la obligación de implantar técnicas, políticas de controles evidentes y precisos que comprueben el correcto accionar de estas actividades.

Constituye una casualidad invaluable para localizar problemas fallos que se pudieran perjudicar de forma evidente la partida normal de cualquier organización, permitiendo modificarlos a tiempo en utilidad del ente.

Un cuadro de control interno es práctico cuando la entidad está estructurada mediante una organización bien definida en lo referente al compromiso y sus líneas de dominio están correctamente reconocibles con una correspondencia correcta entre secciones y niveles optimizando el nivel del capital humano.

### **Fases del Proceso del Control**

La actividad administrativa de los controles la evaluación y la modificación de la práctica con el fin de afirmar que se cumplan con las metas y objetivos de la entidad y los proyectos realizados para obtenerlos.

La planeación y el control están fuertemente vinculados, de hecho, varios autores creen que estas funciones no se pueden dividir. Sin embargo, es necesario clasificarlas desde el punto de vista ideal y esta es la razón por la que se investiga según su perspectiva y obligación dentro de una entidad institución.

A pesar de ello, la orientación y el control se puede observar como las hojas de unas tijeras: éstas no pueden actuar a menos que estén las dos.

El control no es probable si no se poseen planes y objetivos, debido a que la realización se puede calcular con criterios constituidos.

Aunque la magnitud del control cambia dependiendo de los administradores, todos ellos, en estas etapas, tienen el compromiso sobre la realización de los proyectos y, por consiguiente, el control es una función administrativa esencial en todos los campos.

El control es una evolución constante, determinado por cuatro fases:

- Establecimiento de estándares
- Observación de desempeño
- Comparación del desempeño real con lo esperado
- Acción correctiva

El control es al que se encarga de evaluar el desarrollo general de las actividades de la empresa, para establecer un buen plan, distribución de las actividades

componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un total éxito, donde puede presentarse disconformidad malas interpretaciones que tiene que ser comunicado al gerente general de forma inmediata para que tome correcciones.

### **Antecedentes Referenciales**

Después de haber realizado un análisis de varios proyectos o investigaciones se llegó a encontrar unos que hacen mención al diseño de un sistema de control interno en una empresa, las cuales son los siguientes.

Carlos Andrés Benítez torres, 2014 Universidad Técnica del Norte, diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería My Friend, ubicada en el sector los ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

El presente tema es diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable. Su objetivo general es diseñar un sistema de control interno administrativo, contable y financiero con la finalidad de mejorar la gestión administrativa de la ferretería por la falta de ausencia de un sistema de control de procedimientos para el área administrativa, contable y financiera, cuyo efecto se evidencia en el manejo interno de la entidad y la atención al cliente.

**Similitud:** El proyecto de Carlos Andrés Benítez tiene una similitud con el presente proyecto porqué ambos tienen un objetivo específico común que es la creación de un sistema de control interno que es muy importante para una eficiente utilización de los recursos, y así lograr un oportuno cumplimiento de las diferentes políticas, obtener un grado de confiabilidad en la información y por ende el sistema contribuirá con el cumplimiento de los objetivos y metas planteados.

Walter Orlando Rojas Díaz, tema “Diseño de un Sistema de Control Interno en una empresa comercial de repuestos electrónico “que pretende mejorar en controles de la entidad, de la Universidad San Carlos de Guatemala, año 2017, su objetivo es mejorar el control de las mercaderías manejar los procesos de una manera eficiente

Diferencia: consideramos un trabajo relevante para esta investigación en la medida que trata una forma concisa de implementar los cambios direccionados al establecimiento de controles internos.

La diferencia que encontramos es que su objetivo se basa en mejorar el control de las mercaderías ya existentes, porqué antes había una ineficiencia y perdida de mercaderías en el establecimiento por eso se procede a mejorar con un sistema de control eficiente actualizado que mejore el control de las mercaderías en un forma eficiente.

Mariana de Jesús Apúparo Llerena, “Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno Administrativo, aplicado a Ecoelectric S.A” de la Universidad Estatal de Milagro, Abril del 2012 Ecuador.

Ella presenta el tema “Diseño e implementación de un sistema de control interno administrativo.

Su objetivo general es Evaluar el efecto de la aplicación del Sistema de Control Interno Administrativo en los empleados de Ecoelectric S.A., para verificar la validez del uso de este nuevo sistema.

Con este objetivo se pretende determinar el conocimiento previo sobre el sistema de control interno que posee los empleados de Ecoelectric y verificar la vigencia en práctica del uso del sistema de control interno administrativo.

**Diferencias:** El proyecto de Mariana de Jesús Apúparo va dirigido hacia la verificación o comprobación del cumplimiento del Sistema de Control Interno empleado por los individuos de la entidad, en cambio el presente proyecto va dirigido al diseño de un control interno y no a la verificación o comprobación de que se esté utilizando adecuadamente el control interno en la entidad.

**Similitud:** La similitud en esta investigación sería que ambas propuestas se enfocan en la elaboración del diseño e Implementación de un sistema de control interno administrativo y contable.

Evaluando el efecto que causa en la aplicación del Sistema de Control Interno Administrativo por los empleados de la organización que se desempeñan.

Pierr Lamadrid Cotrina, propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de la entidad Yallegue.com dedicada al comercio electrónico de productos diversos en el periodo, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovego, Chiclayo, 03 de Octubre de 2014.

Similitud: La propuesta de Pierri Lamadrid Cotrina es diseñar un sistema de control interno que permita disponer de documentos, políticas, estrategias, acciones, ajustes para mejorar la gestión de la empresa, por lo que hay bastante similitud con el presente proyecto ambos proyectos contribuirán con la mejora de la gestión administrativa de la entidad del mismo modo el objetivo general es diseñar un sistema de control interno para la mejora de la gestión operativa en la entidad.

Diferencias: Tenemos que la empresa Yallege.com se encarga al comercio electrónico de una gran variedad de productos y mejora de la gestión operativa empleando las redes sociales y la alta seguridad que brindará para asegurar su compra.

Egla Shirley Layme Mamani, con el tema de la investigación llamado “Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la municipalidad provincial mariscal nieta” de la Universidad José Carlos Mariátegui Perú 2014.

El cual tuvo como objetivo evaluar los componentes del sistema de control interno, en la gestión de las actividades de la subgerencia de personal y bienestar social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, mediante pruebas de cumplimiento de normas, políticas, herramientas de revisión de documentos de gestión, aplicación de encuestas y entrevistas a los funcionarios y servidores de la localidad.

La diferencia es que Shirley se enfoca en la evaluación del sistema de control y los efectos que causa en la subgerencia del personal y el bienestar social de la municipalidad.

## Fundamentación Legal

### La Constitución de la República del Ecuador

**Art. 2004,** en este artículo se establece La Constitución de la Republica, que “El pueblo es el mandante y primer fiscalizador del poder público, en ejercicio de su derecho a la participación”. “Todos somos parte del control” es un mecanismo institucional que invita a los ciudadanos, organizaciones sociales y actores políticos a presentar denuncias sustentadas, entregar información sobre posibles casos de mala utilización de recursos públicos o aportar con datos a las acciones de control que se encuentran en ejecución.

**Art. 8.-** Para efectos de la presente ley, integran la economía popular y solidaria las organizaciones conformadas en los sectores comunitarios, asociativos y cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares, Organizaciones.

**Art. 264.-** Establece que los gobiernos Municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin juicio de otras que determinen la ley. Ejercer el control sobre los usos y ocupación del suelo en el Cantón.

**Art. 33.-** según este art. el trabajo es un derecho y un deber social y un derecho económico, fuentes de realización personal y base de la economía.

El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

**Art.35.-** “El estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas”. Las empresas públicas se constituyen en un instrumento de soporte para alcanzar los objetivos de la planificación nacional, lo que les da el carácter de estratégicas en la estructura institucional del estado.

**Art. 36.-** “El Estado podrá delegar la participación en los sectores estratégicos y servicios públicos a empresas mixtas en las cuales tenga la mayoría accionaria. La delegación se sujetará al interés nacional y plazos y límites fijados en la ley del sector estratégico”. (Art. 36 constitución de la República del Ecuador, 2008)

### **Contraloría General del Estado**

**Art. 204.-** se dice que el pueblo es el mandante y primer interventor del poder público, en ejercicio de su derecho a la participación.

La ocupación de la transparencia y el control social promoverá e impulsará el control de las instituciones y organismos del sector público, y de las personas naturales o jurídicas del sector privado.

**Art. 211.-** La contraloría general del estado es un organismo técnico delegado del control de la utilización de los recursos estatales, y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.

**Art. 212.-** Serán funciones de la contraloría además de que las determine la ley y son:

**1.-** Dirigir el procedimiento del control administrativo que se compone de auditoria interna, auditoria externa y del control interno de las entidades del sector y de las entidades privadas que dispongan de recursos públicos.

**2.-** Determinarán las responsabilidades administrativas y civiles culposas e incidios de responsabilidad penal, relacionadas con los aspectos y gestiones sujetas a su control, sin perjuicio de las funciones que esta metería son propias de la Fiscalía General del Estado.



3.- Expandir la normativa para el cumplimiento de sus funciones

4.- Asesorar a los órganos y entidades del control del Estado cuando se solicite.

**Art. 1.-** Este artículo de control interno para el sector público se encarga a la Asesoría General de la Contraloría General del Estado, mediante el Departamento de Gestión, la actualización permanente de la normativa de control interno, tomando en consideración las sugerencias de cambios que se obtenga por parte de las empresas del sector público o mediante consultas que realicen en forma directa a los usuarios de las mismas.

### **Ley de Defensa del Consumidor**

Art. 204.- Según la ley del consumidor señala que al estado le corresponde proteger, velar los derechos de los consumidores, sancionar la información fraudulenta, la publicidad engañosa, la adulteración de los productos, la alteración de pesos y medidas, y el incumplimiento de las normas de calidad.

Art. 21.- según este artículo el proveedor está obligado a entregar al consumidor, facturas que documente el negocio realizado, de conformidad con las disposiciones que en esta materia establece el ordenamiento jurídico tributario.

En caso de que al momento de efectuarse la transacción, no se entregue el bien o se preste el servicio, deberá extenderse un comprobante adicional firmado por las partes, en el costará el lugar y la fecha en la que se lo hará y las consecuencias del incumplimiento o retardo.

### **Plan del Buen Vivir**

El fortalecimiento del diseño en la cadena productiva es un paso fundamental para el redimensionamiento de la participación de la cultura en la economía y en la transformación de la matriz productiva al ampliar el alcance de las artesanías a la gran industria.

Tampoco podemos descuidar la tradición artesanal, marginada por la producción capitalista, como modo de producción alternativo y patrimonial

Además, la capacidad de renovación de activos en una industria involucra un impulso en los procesos productivos orientados hacia la innovación y que procura de mejorar la productividad.

La participación ciudadana es fundamental en el proceso de su construcción. En ese marco, las próximas semanas se realizarán varios foros ciudadanos en todo el país, que tienen por objetivo enriquecer los contenidos del Plan. Paralelamente, se continuarán receptando los aportes ciudadanos en la plataforma web [planparatodos.senplades.gob.ec](http://planparatodos.senplades.gob.ec) y en el aplicativo móvil Acolita con el Plan. El Plan Nacional para el Buen Vivir 2017-2021 está pensado como el instrumento de diálogo social.

### **Definiciones Conceptuales**

**Control:** Es la que se encarga de evaluar el desarrollo de general de una empresa

**El pino:** El árbol del pino, se consideraba en la antigüedad como símbolo de inmortalidad y de fecundidad, era respetado por su capacidad de supervivencia en las tierras menos féculdas.

**El círculo:** EL representa la vida eterna, porque un horizonte final, además representa la idea del mundo, que todo lo contiene y todo lo abarca.

**El verde:** El verde oscuro de los árboles representa el principio vital de la naturaleza.

**Analítico:** Es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos

**Servicio:** Utilidad o función que desempeña una cosa, busca anticiparse a satisfacer las necesidades de sus clientes.

**Actividad:** Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas

**Entidad:** Algunos autores recientes proponen una distinción entre los conceptos de ser (el acto de ser) y de ente (el "objeto" que es), entre los que están Martin Heidegger y Étienne Gilson

**Sistema:** Conjunto ordenado de normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de un grupo o colectividad

**Método:** Es un conjunto de procedimientos, establecidos a partir de un enfoque, para determinar el programa de enseñanza, sus objetivos, sus contenidos, las técnicas de trabajo, los tipos de actividades.

**Técnica:** Se refiere a los procedimientos y recursos que se emplean para lograr un resultado específico.

**Comercio** Se denomina comercio a la actividad socioeconómica consistente en el intercambio de algunos materiales que sean libres en el mercado de compra y venta de bienes y servicios, sea para su uso, para su venta o su transformación.

**Eficaz** Es un adjetivo que significa que algo o alguien tienen eficacia, es decir, que tiene la capacidad de alcanzar objetivo propósito y produce el efecto esperado.

**Empírico:** Que está basado en la experiencia y en la observación de los hechos. "método empírico; observación empírica; medicina empírica; para buena parte de la filosofía moderna, la razón no puede exceder de los límites de la experiencia: solamente lo empírico es cognoscible

**Manual:** Un manual es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia, Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución.

**Registro:** Es un término que se origina en el vocablo latino registum. Se trata del accionar y de las consecuencias de registrar, un verbo que refiere a observar o inspeccionar algo con atención. Registrar también es anotar o consignar un cierto dato en un documento o papel.

**Organización:** Acción de organizar u organizarse, grupo de personas y medios organizados con un fin determinado, que es alcanzar ciertas metas u objetivos.

**Optimización:** Es cuando el proceso de la investigación máximo se lo reduce al proceso mínimo añadiéndole ciertos detalles para que sea más concreta y útil, mejorar el funcionamiento de algo o el desarrollo de un proyecto.

**Eficaz:** Es un adjetivo que significa que algo o alguien tiene eficacia, es decir que tiene la capacidad de alcanzar un objetivo u propósito en el efecto esperado.

**Metódico:** Que se hace ordenada y sistemáticamente, siguiendo un método, hizo una exposición metódica y completa de su trabajo; la mayor virtud del equipo alemán es que todo lo hacen con una rigurosa y metódica perfección. Que hace las cosas ordenada y sistemáticamente, siguiendo un método.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **Datos de la Empresa.**

La empresa Minimarket “La Económica” fue creada en el Cantón Durán provincia de Guayas por el Sr. Zoque Tenelema José Vicente en el año 2010, se dedica a la comercialización y distribución de productos de primera necesidad como productos alimenticios de consumo cotidiano y hogareño, brindando a sus clientes productos de calidad y economía así satisfacer las necesidades demandadas.

#### **Título de propiedad de la empresa**

Minimarket “La Económica”, es de propiedad del Sr. Zoque Tenelema José Vicente, quien cumple la función de representarla legalmente.

#### **Ubicación sectorial**

Se encuentra ubicada en la el Cantón Durán provincia de Guayas, Con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad a sus clientes.

### **Logotipo del Minimarket la Económica**

**Figura 1: La Económica**



Elaborado por: Minimarket La Económica

### **Bases Filosóficas**

En cuanto a su base filosófica, Minimarket “La Económica” tiene establecida su misión, visión, valores y principios, los mismos que se nombran a continuación:

#### **Misión**

Comercializar productos de excelente calidad con los mejores precios brindando la mejor atención a nuestros clientes.

#### **Visión**

Promover todo el mercado de la costa Ecuatoriana con productos de calidad y en diferentes provincias, llegar a ser unos de los comercializadores reconocidos dentro del mercado.

#### **Valores corporativos**

- Honestidad
- Calidez
- Calidad
- Responsabilidad

- Puntualidad

### **Principios Corporativos**

**Compromiso:** trabajar para ser cada día más productivos, valorando las fortalezas de todos los colaboradores, e impulsando el cumplimiento de las metas y objetivos con disciplina, colocándolos al servicio de los clientes y proveedores.

**Trabajo en equipo:** Se debe tomar en cuenta que para alcanzar unas metas se debe trabajar en equipo con miras hacia un mismo fin. Trabajar en equipo, cordial y eficientemente.

**Respeto:** Promoviendo el sentido de pertenencia, el trato adecuado y trato respetuoso entre el talento humano, colaboradores, clientes.

**Puntualidad:** será el factor primordial en el desempeño de las actividades.

**Servicio:** se debe considerar, tener en claro que más que vender se busca dar soluciones a los clientes que demandan nuestro servicio.

**Solidaridad:** la solidaridad permitirá que el proceso de trabajo sea disfrutable y productivo.

### **Objetivos del Minimarket**

El objetivo de la entidad es comprar y vender productos de buena calidad y a costos económicos posibles que satisfagan la necesidad del consumidor para lograr y abarcar el mercado maximizando la utilidad y disminuyendo costos.

### **Rentabilidad**

- Conseguir un nivel progresivo de la rentabilidad calculada que afirme la estabilidad en el tiempo y competitividad de la empresa, a través de la práctica eficiente de los recursos y persistiendo en que brinden el retorno esperado.

- Mejorar la imagen corporativa creando tácticas que le faciliten brindar una sobresaliente atención al cliente.
- Satisfacer el talento humano definiendo políticas que incorporen al talento humano del Minimarket dentro de un entorno y espacio laboral adecuado.
- Satisfacer a los proveedores sustentando vínculos duraderos confiables, esenciales en la fidelidad, reciprocidad y acuerdo con los representantes.
- Servicio al cliente fortalecer un excelente servicio al cliente a través de un grupo de trabajo de alta productividad, desarrollo integralmente, el cual marcará la diferencia en el sector comercial e incrementar la competitividad.

### **Diseño de la Investigación**

Según Kerlinger (1999) Dice que, el diseño de investigación es el plan de estructura de las investigaciones concebidas de manera que se puede obtener respuestas a las preguntas de investigación, el diseño de investigación es un plan, dado que esta especifica lo que investiga hará al plantearse su hipótesis y las manipulaciones necesarias para la recolección de datos. (Pág.28)

La investigación es una búsqueda ordenada y sistemática de conocimiento. Es un proceso en el que aplicamos nuestra mente a la solución de un problema determinado para su conocimiento objetivo, la investigación tiene como fin el descubrimiento o interpretación de los hechos analizados. La investigación tiene como fin conocer para predecir situaciones futuras.

### **Investigación Científica**

Como dijo Bunge F, (2000) **“Es una forma intelectual de actuar para lucrar de conocimientos actuales, si nosotros tratamos de solucionar un problema ya estamos aplicando la investigación científica”**. (Pág.8).

La investigación científica es el instrumento más importante con el que cuenta el individuo para conocer, explicar, interpretar y transformar la realidad, es un proceso consecuente porque está sujeta a un lugar ya sea un instituto, una empresa o una universidad.

Los países pocos desarrollados no tienen autoridad de realizar investigaciones para otros países porque no están preparados primero hay que solucionar el problema del país origen.

La actividad que verifica el conocimiento para solucionar, problemas científicos, empíricos y técnicos, ayuda a mejorar el estudio que vayamos a investigar para que la conozcamos bien y desarrollar soluciones.

El método científico no es algo fijo, sino algo que se encuentra en un proceso de desarrollo y que no puede ser encaminado sin advertir sus estrechas relaciones con carácter social y clasista de la ciencia.

### **Investigación Cualitativa**

Según Ruiz, (2012), **“La investigación cualitativa es una herramienta clave para las ciencias sociales se basa en la observación de datos para darle un sentido claro”**. (Pág.132).

El método cualitativo es el factor primordial para nuestra transformación, en este método se establece el conocimiento pero no se lo descubre.

Tiene un planteamiento diverso, es decir busca las partes que se hayan en su alrededor.

Permite entender lo complejo del mundo desde su punto de vista se orienta en la practicas vivida día a día por cada individuo en todo el mundo.

### **Clasificación de la Investigación Cualitativa**



Durante el análisis de la investigación cualitativa se pueden ordenar en dos clases:

- Estudios descriptivos
- Estudios interpretativos

Las enseñanzas descriptivas son los que estudian la situación de cada individuo, como es, como actúa. Como se expresa. Como tiene que llevar su plan de vida, etc.

Las investigaciones interpretativas tratan de aclarar lo mas difícil, es decir lo que se le hace descubrir al ser humano.

Este estudio se somete a las explicaciones de las creencias que el ser humano intenta revelar.

Las fases de la investigación cualitativa son:

- La información
- La ejecución
- El cierre
- El diseño

### **Investigación Cuantitativa**

Es una investigación que se enfoca en el estudio subjetivo y particular, esto lo hace una investigación interpretativa, referida a lo particular. Por otro lado tiene como meta la especificación de las cualidades de un fenómeno.

No se trata de comprobar o medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en cierto acontecimiento, si no revelar cuantas cualidades posibles.

La investigación cualitativa es el procedimiento para reunir datos de las distintas fuentes. Esta investigación se constituye con herramientas matemáticos y estadísticos para lograr efectos esperados.

Este método es explicativo porqué necesita de la recolección de datos y se puede conformarse de modo subjetivo.

Las entidades que usan la investigación cuantitativa naturalmente suele calcular la capacidad de sus dudas y suelen ir indagar soluciones de manera inmediata.

Los resultados de la investigación cualitativa pueden modificar dependiendo de las capacidades del investigador. Para un experto la diferencia que encuentran es insuficiente.

Para darle un buen uso la investigación cuantitativa se debe utilizar el método de cuestionario o encuesta, de aquí el hecho de que sea la más utilizada junto con la investigación en las organizaciones.

La investigación cualitativa se desarrolla para examinar las teorías, especulaciones de cualquier contenido que se hayan descubierto ya sea para reconocer si es un mito o una realidad.

Esta investigación es del modelo de orden lineal porque siguen un proceso u orden específico.

Este tipo de investigación que generalmente requiere de una base de datos para poner en ocupación la disciplina al momento de reconocerla y no pasarla de anónimo.

### **Tipos de Investigación**

**Cuadro 2: Tipos de Investigación**

<b>Explicativa</b>	<b>Descriptiva</b>	<b>Explorativa</b>	<b>Correlacional</b>
--------------------	--------------------	--------------------	----------------------

<p>La investigación explicativa establece las causas, conclusiones y explicaciones para aclarar teorías en distintos tipos de estudios.</p>	<p>Plantea lo más concreto de un hecho o situación. El investigador realiza un análisis y los procesos que involucrará en el planteamiento del trabajo efectuado.</p>	<p>En esta investigación se pretende estudiar el problema. Aquí se da el primer paso para obtener cualquier tipo de investigación.</p>	<p>Tiene un objetivo el cual es medir la relación entre dos o más conceptos o variables.</p>
---	---	--	--

Elaborado por: Efraín Zoque.

**Existen varios tipos de investigación como:**

Explicativa, descriptiva, correlacional, exploratoria y el tipo de investigación desarrollado en esta investigación es:

Descriptiva, puesto que persigue identificar y especificar las fortalezas y debilidades de la Microempresa, objeto de estudio, a través de esta investigación se pretende ordenar, clasificar, simplificar los problemas de la organización con relación a la falta de un control interno en busca de una buena información financiera, técnica, transparente, confiable, ordenada y porque se va utilizar el método de la observación.

Averiguaremos la realidad palpable de cómo se está encaminado el control financiero de la Microempresa Minimarket La Económica , tanto metódica como administrativa, la cual se determinará y se detallará en un informe final de la investigación realizada en el cual explicaremos y determinaremos los motivos de los eventos acontecidos dentro de la entidad en relación con el control interno.

**Población y Muestra**

**Definición de la Población**

Según Torres G, (1998) **“La población es el crecimiento de un pueblo, ciudad o país que se analizan distintos cambios del número de individuos que**

**viven en un lugar determinado, puede referirse varias proporciones como de ese lugar, dando un amplio estudio aquella población humana”. (Pag.19).**

Como dijo hurtado B, (2006) En el hábito más común las personas que conforman un grupo tienden a dar su opinión de cómo viven y que les hace falta, procuran dar sus quejas a la republica del estado en que se encuentran, se va refiriendo a varios espacios donde la división política tiene a dar los recursos necesarios a las personas que más lo necesitan para que todas las personas tengan un lugar donde vivir sea un mejor lugar del mundo. (Pag.27).

La población en general significa o se denomina un conjunto de personas que viven en un pueblo, estado, país, región, continente, es el estudio de cuantas personas viven en cada lugar establecido donde las políticas son expuestas por los presidentes de cada país para que los individuos vivan una vida plena y cómoda.

**Población Finita:** Las poblaciones finitas serán aquellas agrupaciones o conjuntos de individuos, que distribuyen atributos comunes, pero que a la vez establecen una suma limitada de sujetos integrantes, permitiendo su fácil reconocimiento y contabilización Algunos ejemplos de esta muestra de poblaciones lo establece ejemplo la cantidad de estudiantes

**Población Finita:** Se entienden por la estadística como un grupo común de personas, objetos o localizaciones, que muestran elementos comunes más allá de su condición género, pero cuyo número se halla calculado más allá de cien mil componentes distintos, en conclusión tiene un elemento incontable de elementos.

### **Identificación de la Población**

La población objeto a la investigación constituye el talento humano y los clientes del Minimarket “La Económica”, que comercializan sus productos en el Cantón Durán.

En cuestión al talento humano se aplicará una encuesta a los empleados y una entrevista al gerente propietario.

**Cuadro 3: Talento Humano del Minimarket La Económica**

<b>Talento Humano</b>	<b>Cantidad</b>
Propietario	1
Empleado	3
<b>Total</b>	<b>4</b>

Elaborado por: Efraín Zoque.

Población del cliente del Minimarket La Económica según registros internos 2017 y 2018 es alrededor de 125 clientes que asisten de forma constante.

### **Muestra**

Según Canoni E, (2009) la muestra o técnica de muestreo y determinación del tamaño de la muestra de investigación cualitativa, la muestra desde el punto de vista más genérico de la palabra, se trata de una representación a pequeña escala de algo que tiene la misma calidad pero en mayor cantidad, las muestras sirven para demostrar que lo que se quiere obtener está bien sin necesidad de comprobar la calidad del producto completo. (Pág.132).

La muestra es un subconjunto de elementos de la población estadística, se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, las muestras se ocupa de comprobar las propias naturaleza de los individuos comprendiendo que la totalidad no estaría de acuerdo ya que estarían privando sus derechos, por es que se debe dar un fonación para manifestar cualquier problema que se encuentren en aquella localidad.

### **Calculo de Muestra**

En lo referente al número de clientes que acuden al Minimarket La Económica de forma constante, tiene como población 125 clientes mensuales, para lo cual se ha

optado por su tamaño aplicar una muestra en base a la siguiente formula muestral infinita, siendo:

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{e^2 * (N - 1) + P * q * Z^2}$$

De donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población => 125 clientes promedio

p = valor de éxito => 50% = 0,5

q = valor de fracaso => 50% = 0,5

Z = critico o tipificado 1,96

Nc = nivel de confianza =>95%

e = error => 5% =0,5

La fórmula matemática de la magnitud muestral es:

$$n = \frac{(125)(0,5)(0,5)(1,96)^2}{(0,05)^2 (125 - 1) + (0,5)(0,5)(1,96)^2} = 94$$

n = Alrededor a 100 encuestas a ser aplicadas a los clientes.

Siendo la población de empleados de tres, se aplicó una encuesta recogiendo la información a todo su personal.

## Métodos y Técnicas de Investigación

Las técnicas se entienden como un conjunto de procedimientos que llevará en la presente investigación a un fin en orden funcional sin influir de un conocimiento previo indispensable para desarrollar un juicio dictamen confiable se aplicaron las siguientes técnicas en el proceso investigativo.

Para esta investigación se utilizó el método inductivo y el método de análisis síntesis.

**Cuadro 4: Metodología**

<b>Métodos de investigación</b>	<b>Técnicas de investigación</b>	Elaborado por: Efraín Zoque. Procedimiento de la Investigación Primaria
<p><b>Método inductivo</b></p> <p>El método científico que se va a perseguir en esta investigación es inductivo, ya que se va a partir de los conceptos generales emitidos para el control interno para más tarde aplicarlos en el caso determinado del Minimarket.</p>	<p><b>Entrevista</b></p> <p>Se realizará al propietario y los directivos de la empresa para conocer sobre la aplicación de políticas y sistemas de control interno contable administrativo.</p>	
<p><b>Método de Análisis-síntesis</b></p> <p>Se utiliza este método en este proyecto, para revisar cuáles son las características generales de los procedimientos y la forma como se desarrollan sus procesos, para luego, formular las actividades necesarias para el diseño de un sistema de control y cumplimiento de políticas diseñadas.</p>	<p><b>Encuesta</b></p> <p>Esta técnica se aplicó a los empleados del local quienes proporcionaron información objetiva, clara, precisa y útil para la realización de este trabajo.</p> <p><b>Observación</b> Esta técnica se utilizó durante la investigación de campo y se pudo determinar, analizar los aspectos importantes motivo a esta investigación.</p>	

**ción Primaria**

Para alcanzar las metas propuestas es importante la recopilación de datos, lo que hace interesante usar técnicas e instrumentos adecuados que posibilite obtener el máximo de nivel de investigación y así lograr datos de modo más preciso y lo más parecido a la objetividad.

En esta investigación se fijará tres instrumentos esenciales en el cual está compuesta por:

1.- El primer instrumento será para juntar las anotaciones derivadas de la observación directa y presencial realizada por el inspector, en el cual se examinarán los aspectos referentes a la actividad operativa y administrativa del Minimarket La Económica.

2.- El segundo Instrumento será un cuestionario denominado por una agrupación de preguntas realizadas para crear los datos indispensables para obtener las metas propuestas de la investigación; es una idea adecuada para obtener información de cada unidad de análisis objeto de estudio y que establece el medio de dilema de investigación.

Un cuestionario nos posibilita igualar y normalizar la información obtenida

Un proyecto inapropiado o mal planteado nos lleva recolectar datos inconclusas, imprecisos y como debe suponerse a producir información poco confiable, este se fija empleados del Minimarket La Económica.

3.- El tercer instrumento a usar será la entrevista, la cual es la comunicación interpersonal constituida por el investigador y el individuo de estudio a fin de lograr respuestas satisfactorias a las preguntas desarrolladas.

### **Como información secundaria tenemos**

Documentación interna de la entidad

Bibliografía e información obtenida de internet de acuerdo al tema planteado



## CAPÍTULO VI

### Análisis e Interpretación de Resultados

#### Aplicación de las Técnicas e Instrumentos

**Cuadro 5: Objetivos**

OBJETTIVOS	VARIABLES	INDICADORRES	TÉCNICAS	FUENTE DE INFORMACCIÓN
Conocer la estructura organizacional de la entidad	Aspectos organizacionales	Estructura organizacional M. funciones Reglamentos	Entrevista Observación	Gerente propietario Documento del minimarket
Disponer del sistema contable que maneja la entidad, para obtener información aceptable	Sistema contable	Registro contable Manejo de información	Encuesta Entrevista	Empleados Gerente
Establecer la importancia que tiene el sistema de control interno dentro de las actividades comerciales y administrativas de un negocio.	Sistema de Control Interno	Responsabilidades y procedimientos Políticas del control interno.	Políticas de control interno	Gerente propietario

Elaborado por: Efraín Zoque

#### Entrevista

La entrevista se realizó al Gerente Propietario de la empresa, para conocer sobre el uso de las políticas y sistemas del control interno contable, administrativo

**Lugar:** Durán Primavera 1 Mz. B13 Villa 7

**Fecha:**

27/04/2018

**Hora de inicio:** 3pm **Hora de término:** 4pm

**Entrevistado:** José Vicente Zoque

**Cargo:** Gerente General

**Entrevistador:** Efraín zoque

## **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **➤ Resultados de la entrevista dirigida al gerente propietario del Minimarket “La Económica”**

Las apreciaciones logradas de la entrevista realizada al Sr. José Vicente Zoque Tenelema son las siguientes:

#### **1.- ¿La Empresa cuenta con un organigrama Institucional?**

No cuenta con organigramas, por ser un negocio familiar todas las funciones desempeños que se ejecuta y es dictado por el dueño de la Microempresa

#### **2.- ¿En la empresa se aplican controles básicos en el área financiero?**

Se usan distintos controles básicos por cuanto se lleva control total de las ventas del día, efectivo que sirve para pagar a los proveedores al día siguiente y el

inventario se lo realiza de forma periódica por el personal para contar con un adecuado stock de mercaderías.

### **3.- ¿Mencione que controles básicos se aplican en las compras?**

En las compras de las mercaderías, se realiza la comprobación del producto obtenido con la factura respectiva del proveedor para minimizar fallos, en cuanto a la cantidad, calidad y precios de los productos.

### **4.- ¿Actualmente qué controles internos se realizan en las ventas?**

El control que se realizan en las ventas es comprobando el total de las ventas en dinero con el valor de las ventas en las facturas; cuyo dinero es guardado muy bien al final del día en un lugar seguro de la casa, ya que al día siguiente se deber realizar compras, abonos o pagos de facturas de las compras realizadas a los distintos proveedores que nos visitan diario nuestra empresa.

### **5.- ¿Cuáles son los controles que se aplican sobre los inventarios?**

En cuanto a los inventarios, los empleados de la Microempresa los realiza de manera contante para mantener un stock adecuado.

### **6.- ¿Existe un plan de cuentas, políticas y procedimientos contables claramente definidos?**

En la Microempresa no existen planes de cuentas ni manuales de procedimientos a seguir.

### **7.- ¿Qué controles se aplica sobre los activos fijos?**

Para el control de los activos fijos, son mínimos los controles, los realiza en base a su experiencia, comprobando que estén y observando el estado de cada uno para según tomar resolución sobre ellos.

- **Resultados de la encuesta dirigida a los trabajadores del “Minimarket La Económica.”**

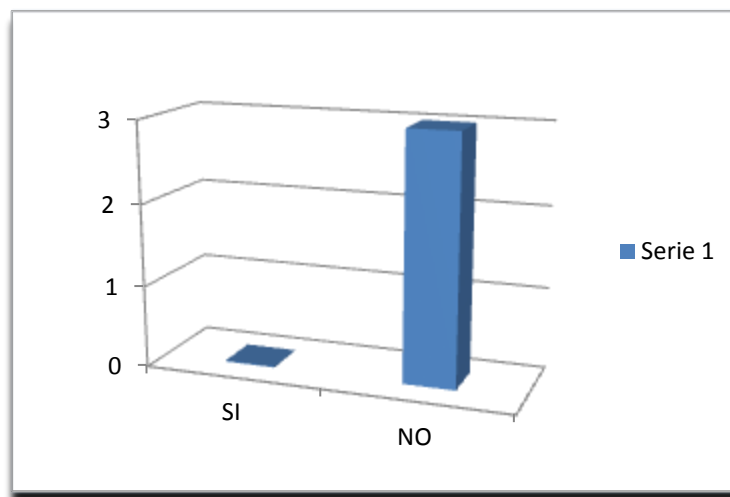
## 1.- ¿Las actividades que realiza cada empleado están bien definidas?

**Cuadro 6: Encuesta**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Efraín Zoque

**Figura2: Definición de Funciones de los Empleados**



Elaborado por: Efraín Zoque

### **Análisis**

Los empleados encuestados, nos informaron que las actividades que ellos desarrollan no están bien determinadas, esto es porqué la Microempresa desde su inicio era una organización familiar donde empíricamente se constituyeron actividades que deberían ser realizadas

Se debe elaborar reglamentos de ocupaciones para fijar las actividades que debe desarrollar cada individuo en base a la especialización, perfil profesional.

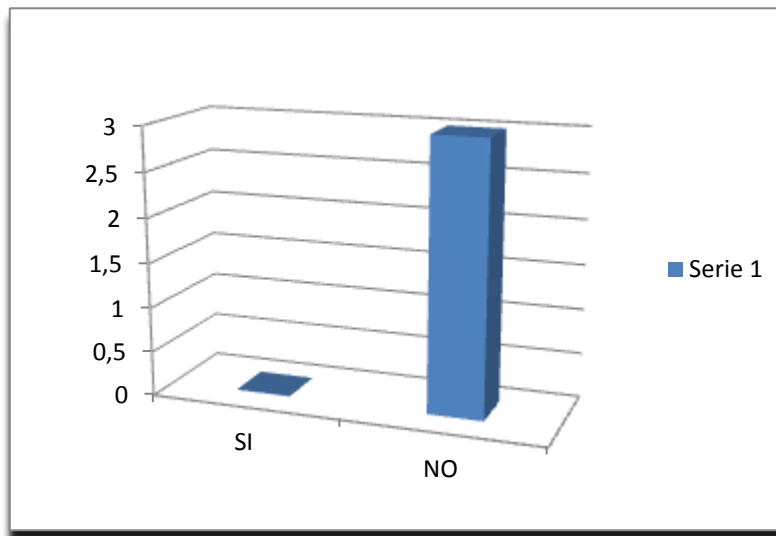
## 2.- ¿Existe en la entidad reglamentos internos para el personal, y para las actividades que realizan?

**Cuadro 7: Encuesta**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Efraín Zoque

**Figura 3: Reglamentos Internos**



Elaborado por: Efraín Zoque

### **Análisis**

Según los encuestados, la Microempresa no cuenta con ningún tipo de reglamento interno, debido a que todas las personas que trabajan en la empresa son parte de la familia.

Se debe establecer reglamentos que ayuden a mejorar el cumplimiento de los trabajadores.

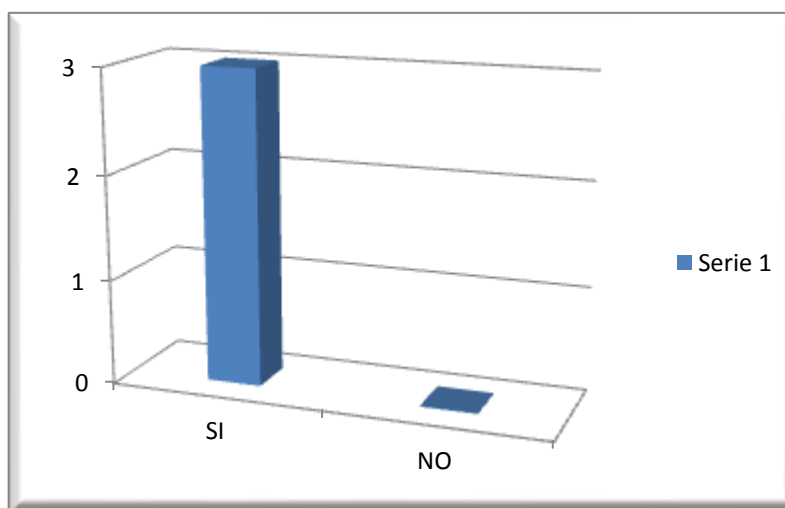
**3.- ¿considera necesario la realización de un manual de control interno para la Microempresa?**

**Cuadro 8: Encuesta**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Efraín Zoque

**Figura 4: Manual del control interno**



Elaborado por: Efraín Zoque

### **Análisis**

La tabla número 7 nos revela que en la Microempresa Minimarket La Económica existe un total interés por la implantación de un manual de procedimientos de control interno que les apruebe delimitar de una forma más apropiada su desempeño y obligaciones, de tal manera que puedan realizar una buena gestión administrativa y contable en la institución.

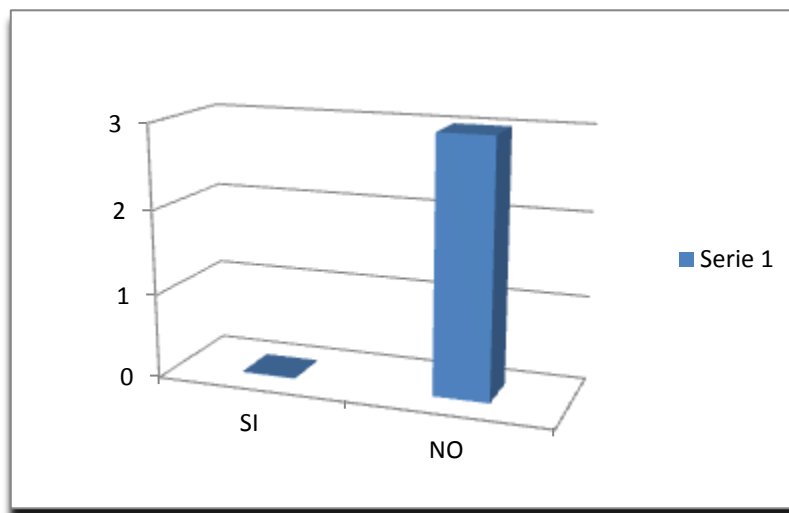
**4.- ¿La microempresa tiene un organigrama o esquema de organización desarrollado?**

**Cuadro 9: Encuesta**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Efraín Zoque

**Figura 5: Organigrama de la organización**



Elaborado por: Efraín Zoque

### **Análisis**

La tabla número 4, muestra que en la empresa Minimarket “La Económica”, no hay un esquema organizacional constituido y la jerarquía en dicha empresa no se encuentra determinada, lo que nos permite establecer, que si se necesita diseñar la estructura para implementar los controles pertinentes

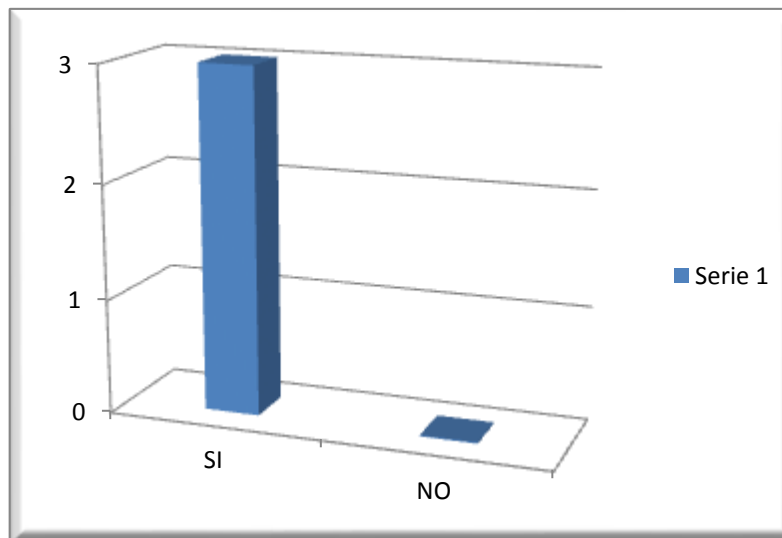
**5.- ¿Considera que la realización de controles le permitirá a la empresa un mejor manejo de la información administrativa y contable?**

**Cuadro 10: Encuesta**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Efraín Zoque

**Figura 6: Realización de Controles**



Elaborado por: Efraín Zoque

### **Análisis**

La tabla número cinco, nos indica que la empresa Minimarket La Económica, en el establecimiento de los controles internos del departamento es definitivamente indispensable para el mejoramiento de la información y el fortalecimiento institucional presente.

**6.- ¿La empresa cuenta con un manual de funciones en donde se describa las actividades y responsabilidades del personal?**

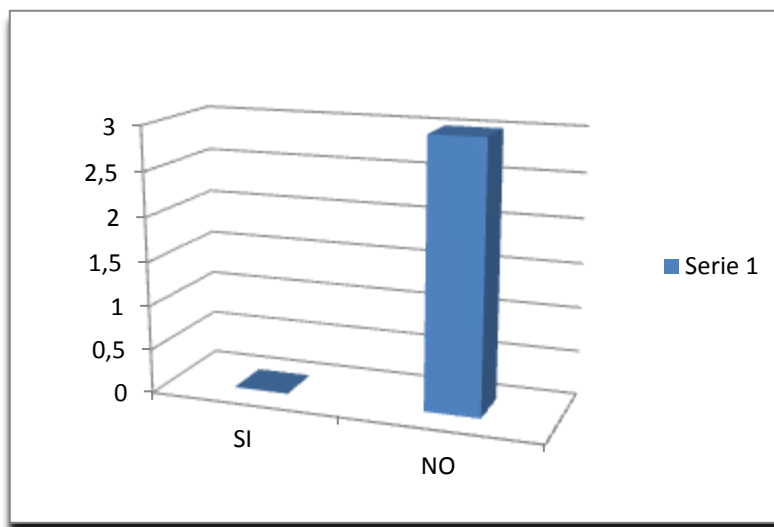


**Cuadro 11: Encuesta**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Efraín Zoque

**Figura 7: Manual de funciones**



Elaborado por: Efraín Zoque

### **Análisis**

Conforme los encuestados en la entidad, no hay un manual de ocupaciones donde se determinan las ocupaciones y responsabilidades que cada trabajador tiene que desempeñar en la empresa.

Lo que posibilite desarrollar de manera eficaz las ocupaciones del personal.

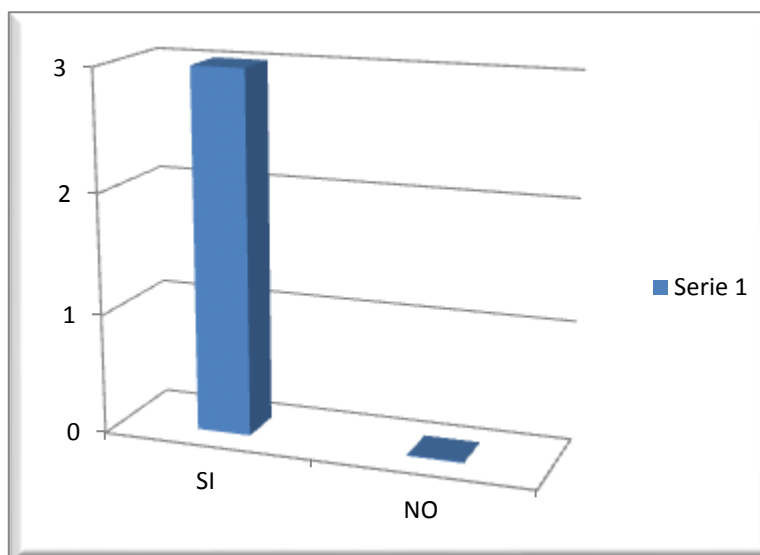
**7.- ¿Existe un encargado del registro de las operaciones que se efectúan en el Minimarket?**

**Cuadro 12: Encuesta**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Efraín Zoque

**Figura 8: Registro de las Operaciones**



Elaborado por: Efraín Zoque

### **Análisis**

Los empleados del Mimimarket señalan, que para los apuntes de las compras y ventas, si hay un delegado de hacerlo, por cuanto entre los empleadores se han repartido responsabilidades para facilitar las funciones.

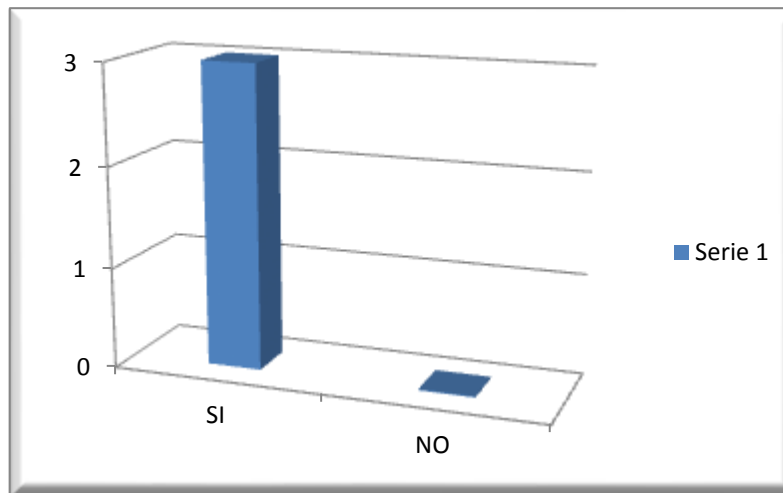
**8.- ¿La información recopilada de las transacciones es ingresada de forma inmediata al sistema?**

**Cuadro 13: Encuesta**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Efraín Zoque

**Figura 9: Transacciones**



Elaborado por: Efraín Zoque

### **Análisis**

La totalidad de encuestados, afirman que los informes de las transacciones realizadas, es ingresada inmediatamente al sistema por cuanto es indispensable para controlar el balance.

Además esto ayuda para seguir un control contable de los ingresos y egresos producidos en el día. Se pudo considerar que para este Minimarket tener las cuentas claras es de mayor importancia.

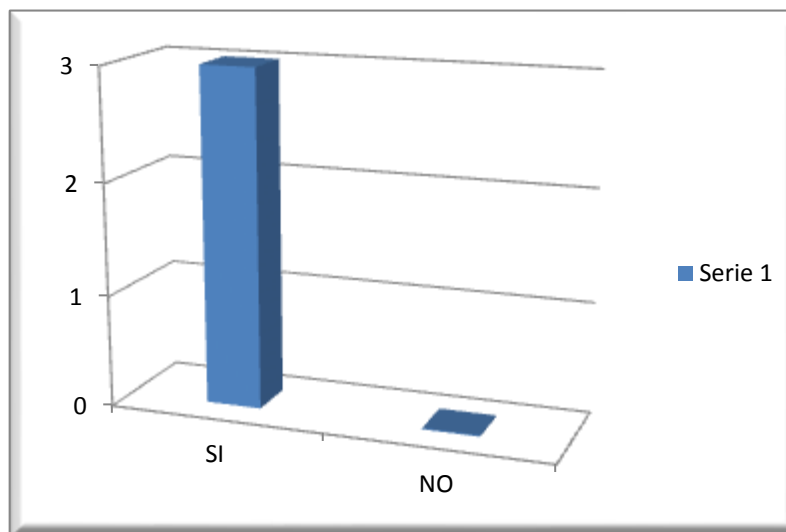
**9.- ¿Todas las transacciones se encuentran debidamente documentadas?**

**Cuadro 14: Encuesta**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Efraín Zoque

**Figura 10: Transacciones Documentadas**



Elaborado por: Efraín Zoque

### **Análisis**

El total de las transacciones que pertenecen a las ventas, compras a proveedores y gastos si están correctas registradas ya que se desarrollan con documentos y facturas reglamentarios por el servicio de rentas internas. SRI.

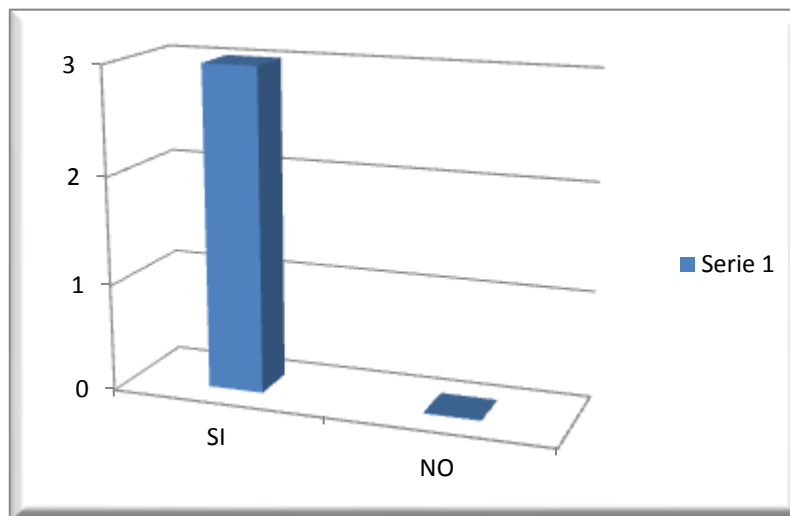
**10.- ¿Conoce que tipo de controles básicos se desarrollan en la empresa?**

**Cuadro 15: Encuesta**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Efraín Zoque

**Figura 11: Controles Básicos**



Elaborado por: Efraín Zoque

### **Análisis**

Los empleados opinan, saber los controles básicos que se realiza en la empresa, como son los arqueos de caja, el control de inventarios, la comprobación de pedidos con las facturas correspondientes de los proveedores, el cruce de precios con facturas y la devolución de mercaderías para cuando llega cambiada o en mal estado.

- **Resultado de la Encuesta Dirigida a los Clientes del Minimarket La Económica**

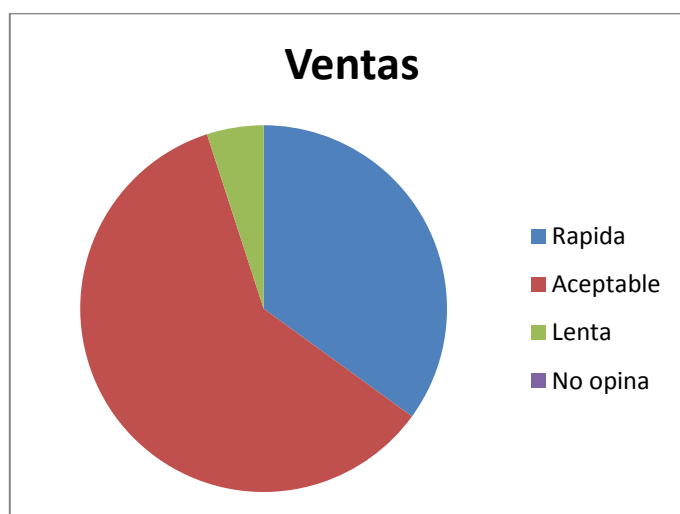
1.- ¿De acuerdo a su opinión cree que la atención recibida por parte de los empleados del Minimarket fue rápida, aceptable, lenta, no opina?

**Cuadro 16 Velocidad en la Atención recibida**

<b>Categoría</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Rápida	35	35%
Aceptable	60	60%
Lenta	5	5%
No opina	0	0%
Total	100	100%

Elaborado por: Efraín Zoque

**Figura 12 velocidades en la atención recibida**



Elaborado por: Efraín Zoque

### **Análisis**

El nivel de atención al cliente es muy eficaz ya que la mayoría de los clientes se sienten atendidos de una forma muy rápida y aceptable sin embargo hay un porcentaje de clientes que sienten que la atención es lenta hay que analizar y tomar correctivos

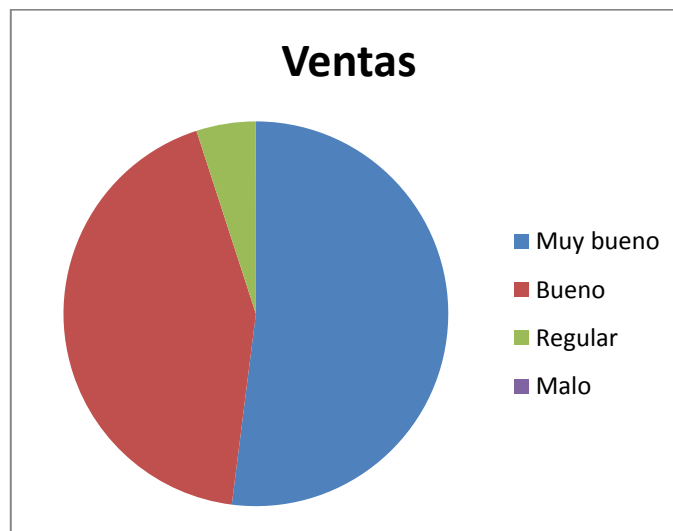
2.- ¿Cómo calificaría las condiciones físicas de la entidad?

**Cuadro 17 Condiciones físicas del Minimarket**

<b>Categoría</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Muy bueno	52	52%
Bueno	43	43%
Regular	5	5%
Malo	0	0%
Total	100	100%

Elaborado por: Efraín Zoque

**Figura 13: Condiciones físicas del Minimarket**



Elaborado por: Efraín Zoque

### **Análisis**

Las condiciones de la infraestructura, iluminación, ventilación, espacio y demás condiciones físicas del Minimarket La Económica donde sus servicios a criterio de los clientes son muy buenos y un 95% califican como buenas solo un 5% consideran que es regular es decir se debe mejorar.

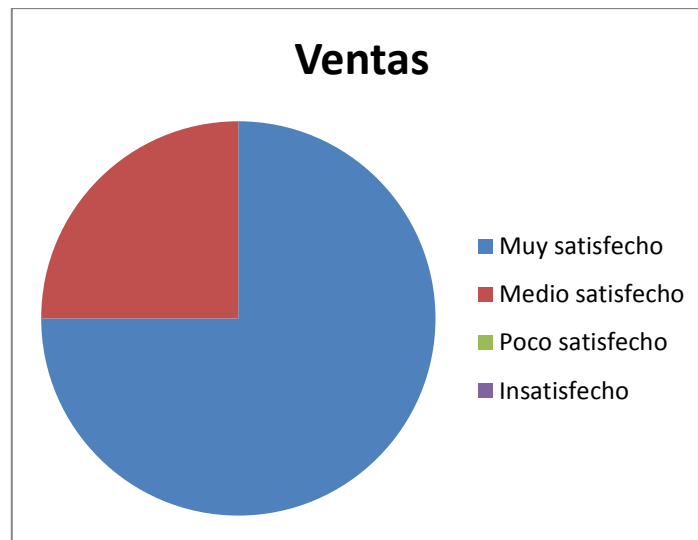
### **3.- Como calificaría la atención recibida por parte de los empleados del Minimarket La Económica?**

**Cuadro 18 Calidad de la atención del Minimarket**

<b>Categoría</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Muy satisfecho	75	52%
Poco satisfecho	25	43%
Medio Satisfecho	0	5%
Insatisfecho	0	0%
Total	100	100%

Elaborado por: Efraín Zoque

**Figura 14 Calidad de atención del Minimarket**



Elaborado por: Efraín Zoque

### **Análisis**

La atención brindada por los empleados del Minimarket La Económica ha generado un impacto significativo, lo que significa que es positivo este aspecto pero siempre se debe buscar mejorar la atención, según los resultados el 75% del servicio brindado están muy satisfecho y un 20% están medio satisfecho.



## Plan de Mejora

**Objetivo:** Mejorar la gestión de los procedimientos administrativos y contables para el Minimarket la Económica a través de la aplicación de la presente propuesta.

**Cuadro 19: Plan**

¿Qué?	¿Cómo?	¿Quién?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
se propone el sistema de control interno en procesos Administrativos y contables.	Con una herramienta de tipo administrativo-contable, que contribuya a mejorar su gestión interna.	Los encargados del área de administración que es el gerente y el supervisor de ventas	Porque el Sistema de Control Interno Contable permitirá establecer bases Solidas	En la empresa Minimarket La Económica	la obtención de la información y el registro de las mismas se lo hará en Forma mensual.	\$ 400.00
Satisfacer al cliente con nuestros productos de calidad	Por medio de promociones y ofertas	Los empleados que conforman parte del área de distribución y venta	Porque los clientes son de importancia la razón de que la empresa exista.	En la empresa Minimarket “La Económica”	En todo momento	\$ 300.00
Aplicar una solución en el departamento Administrativo	Capacitando al equipo comercial y el	Todo el equipo comercial de la entidad	Porque es muy importante mejorar la comunicación y la utilización de una técnica de planificación	En la empresa Minimarket “La Económica”	Cada mes	\$ 250,00

**Elaborado por: Efraín Zoque Plan de mejora**

La aplicación del sistema de control administrativo-contable por parte del Minimarket La Económica ubicada en el Cantón Durán permitirá a la entidad contar con una herramienta de tipo administrativo y contable que contribuya a mejorar su gestión interna y así cumplir con los objetivos trazados.

**Cuadro 20: Sistemas de Control Interno**

<b>Sistema de Control Interno en Procesos Administrativos y Contables</b>	
<b>En lo Administrativo</b>	<b>En lo Contable</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Modelo del Organigrama Estructural.</li> <li>✓ Modelo del Organigrama de posesión del Personal.</li> <li>✓ Reglamento Interno para el Personal.</li> <li>✓ Manual de Funciones: Gerente Contador/a Cajero/a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procesos contables</li> <li>✓ Asientos contables</li> <li>✓ Registros contables</li> <li>✓ Balance de comprobación</li> </ul>

Elaborado por: Efraín Zoque

### **Diseñar un modelo de organigrama estructural para el minimarket la Económica**

La finalidad de diseñar una estructura organizacional es la de constituir una definición jerárquica y de funciones que han de desarrollar los miembros de la organización, para trabajar juntos de forma óptima el cual facilitará el logro de los objetivos, metas propuestos por la empresa.

El Minimarket “La Económica” al no contar con una estructura organizacional se ha enfrentado a varios inconvenientes, de naturaleza organización interno: siendo así más primordial de determinar la presentación de un organigrama estructural

porque permite detectar el espacio de control de una unidad y sus funciones, además que es un instrumento de tipo administrativo elemental en la toma de decisiones.

El organigrama estructural planteado cuenta con los siguientes niveles jerárquicos

- Nivel Directivo
- Nivel Administrativo
- Nivel Operativo

### **Nivel Directivo**

Dentro de este nivel los directivos desempeñan autoridad y control de manera directa sobre el nivel Administrativo y Operativo.

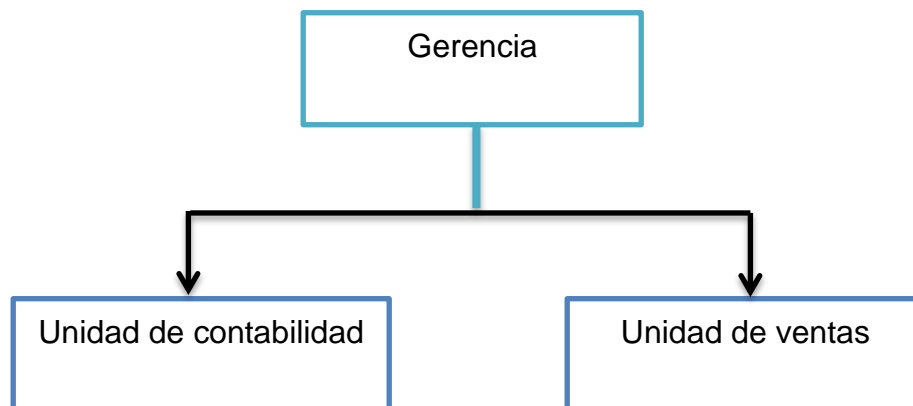
En este nivel se localiza el gerente propietario del Minimarket.

### **Nivel Operativo**

Ejecutan los desempeños operacionales que tiene el Minimarket, haciendo que se obtenga el mejor progreso en las actividades que desempeña por el nivel directivo

El personal correspondiente a este nivel es: 1 cajero y dos vendedores.

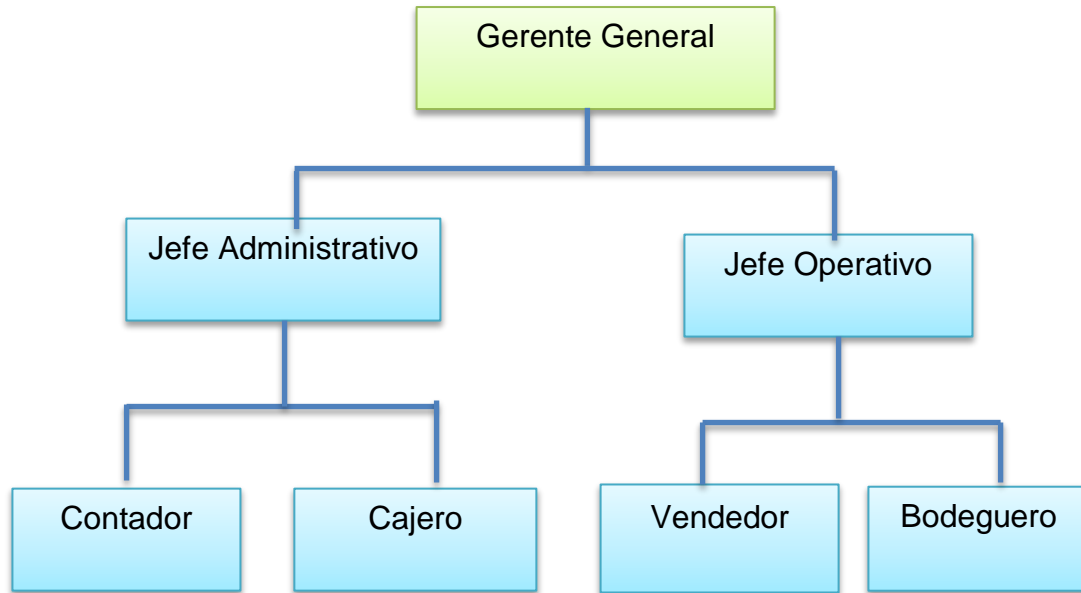
**Figura 15: Organigrama Estructural Propuesto**



Elaborado por: Efraín Zoque

**Figura 16: Organigrama de Posesión del Personal Propuesto**

### MINIMARKET LA ECONÓMICA



Elaborado por: Efraín Zoque

La estructura organizacional de posesión del personal planteada es el resultado de un análisis de la situación real del Minimarket la cual no cuenta con ningún organigrama establecido.

Se consideró para su elaboración conocimientos técnicos administrativos y la información obtenida de los empleados en relación a las funciones que realizan y línea de mando actual.

#### **REGLAMENTO INTERNO DEL PERSONAL**

En la actualidad las actividades exigen una mayor colaboración entre patronos y empleados. Cada vez toma más trascendencia el uso del reglamento interno como una herramienta importante, para asegurar la tranquilidad de las actividades empresariales.

Los reglamentos propuestos aquí tiene una finalidad de regular las relaciones entre directivos y empleados, se exige una definición más clara entre lo que indica a ley (código de trabajo y su reglamento) y las condiciones laborales de la empresa, con el objetivo de que los patronos como los trabajadores conozcan con precisión a qué ajustarse en caso de disconformidad.

### **Representación del Minimarket “La Económica”**

La gerencia del Minimarket “La Económica”, pone en consideración el presente reglamento interno para guiar las acciones relacionadas con el talento humano de la empresa, con la intención de crear una normativa clara, precisa y general que sea cumplida por todo el personal que se desempeñe en la empresa, en caso de incumplimiento se aplicará las sanciones correspondientes escritas en el presente reglamento.

#### **Art. 1. Identificación de niveles de mando**

Para dar a las disposiciones el cumplimiento de este reglamento se describe los siguientes niveles jerárquicos.

**Nivel directivo:** Gerente-Propietario

**Nivel operativo:** Contador-Cajero

Se debe socializar a todo el talento humano el presente organigrama estructural y manual de funciones pertinentes a cada empleados.

Si el nuevo personal entra a la empresa a trabajar antes de la firma del contrato se debe explicar las funciones que debe realizar de acuerdo al cargo que aspira.

#### **Art. 4. Reclutamiento del personal**

Se espera lograr con este reclutamiento que todos los puestos estén cubiertos por personal capacitado y competente para desarrollar las tareas descritas en el manual de funciones.

Búsqueda

Hacer pública la vacante solicitada, se puede considerar por medio de avisos de prensa, avisos radiales, red, etc. social estratégicamente considerado oportuno por el Gerente Propietario.

#### **Art. 6 Control de Horarios**

Para realizar las actividades normativas, los funcionarios y los empleados deberán llegar puntualmente a sus puestos de trabajo que son desde las 7H00 hasta 12H00 y desde las 13H00 a las 4H00 de lunes a viernes.

En caso de los vendedores cumplirán dos turnos de trabajo el uno señalado anteriormente y el otro 10H00 a 13H00 y de 15H00 a 20H00 de lunes a viernes.

#### **Art. 7 Vacaciones**

Los funcionarios y empleados tomarán sus días de vacaciones de manera ininterrumpida, de acuerdo a lo establecido en el art. 68 del código de trabajo establecido.

#### **Art. 8 Remuneraciones**

Las remuneraciones que se paga a los funcionarios y empleados, serán canceladas mensualmente al término del mes, en casos de que estos días sean sábados, domingos o feriados, se pagará el último día laborable anterior.

La remuneración se reconocerá además considerando los días laborables trabajados y cumplimiento de horarios establecidos.

Se reconocerá lo establecido en el código de trabajo en cuanto a las horas extras y suplementarias

#### **Art. 9 Anticipos**

Se autorizarán anticipos únicamente los asignables al sueldo de cada empleado, hasta un monto equivalente al 30% del total a recibir en el mes.

Los anticipos que se descontarán en su totalidad a final del mes pertinente

No se dará créditos a los empleados.

## **Art. 10 Descuentos**

Se ejecutarán descuentos al total del sueldo a recibir de funcionarios y empleados para los siguientes casos:

- Anticipos de sueldos
- Multas de acuerdo en el presente reglamento.
- Descuentos de ley.

## **Art. 11 Relaciones entre el personal**

En el trato todos los empleados de la microempresa se mantendrán la cortesía y respeto mutuo tanto en circunstancias normales de trabajo como en aquellas que existan diferencia de opiniones y criterios mantendrán un respeto.

## **Art. 12 De los permisos**

La empresa considerará la existencia de dos tipos de permisos

### **1.- Permiso Remunerado**

Se concederá permisos sin descuentos del sueldo en los siguientes casos:

- Por calamidad domestica calificada por la persona autorizada a conceder el permiso, el mismo que dependiendo de la gravedad será hasta de 3 días calendario
- Por enfermedad, que se otorgará con el certificado médico, por el tiempo que la ley prevea para estos casos.

### **Permiso no Remunerado**

Se otorgará estos permisos sin descuentos de sueldos en los siguientes casos:

- Permisos para asuntos personales con un máximo de dos días al mes
- Los permisos por este concepto no superarán los 15 días acumulados en el año.

### **Art. 13 Aseo e Higiene Personal**

Todo el personal deberá cuidar su aseo y aspecto personal, que permita mantener un buen ambiente en las áreas de trabajo. Es obligación de cada uno de los trabajadores dar el uso correcto de las instalaciones sanitarias, así como mantener un orden óptimo de condiciones de limpieza e higiene.

### **Art. 14 Obligaciones de funcionarios y empleados y sus efectos**

Para lograr un mayor cumplimiento en las disposiciones señaladas de este reglamento, las insolvencias de las mismas serán consideradas como faltas leves o graves.

#### **Faltas Leves**

Son determinadas por el superior y se consideran aquellas que afectan en menor grado a las relaciones interpersonales, y la integridad física y moral de quienes laboran en la misma y el clima organizacional en general.

Se consideran faltas leves:

- Llegar atrasado a sus labores, incumpliendo el horario estipulado en el art. 6 del reglamento. Todo retraso deberá justificarse ante el gerente general.
- Llegar retrasado o no asistir a reuniones convocadas por la gerencia
- Mantener conversaciones en el lugar y horario de trabajo, que distraigan el desarrollo laboral de la empresa.
- Mantener su espacio de trabajo en desorden y/o su apariencia personal desaseada.
- Fomentar eventualmente la indisciplina entre sus compañeros

#### **Faltas grave**

Son determinadas por el gerente general de manera directa y considerada aquellas que afecta de manera grave a las relaciones interpersonales, a la integridad física y moral de la empresa y de quienes laboran en ella, en el clima organizacional y a los bienes o valores de la empresa.



## **Son consideradas faltas graves**

- No acatar estrictamente todas las disposiciones del presente reglamento y especialmente las ordenes e instrucciones emanadas de los superiores, ya sean estas verbales o escritas.
- Hacer mal versiones de fondos activos o bienes de la propiedad de la empresa que estuvieren a su cargo o no, aunque estos sean repuestos posteriormente.
- Agredir física y verbalmente a cualquier compañero de trabajo o cliente
- No guardar el debido respeto, conducta y disciplina así como no dar muestra de compañerismo dentro y fuera de la empresa.
- Sustraer documentación

## **Art. 15 Sanciones**

El funcionario y empleado que no cumpliera con las disposiciones de este reglamento será amonestado con multas o con la separación de su cargo observado para sus efectos disposiciones legales.

## **En casos puntuales**

En caso de faltante de caja chica, o de mercadería el custodio responsable devolverá el faltante a menos de 48 horas en caso de los vendedores compartirán responsabilidad. Se les entregara un memo y al tercero serán removidos de su cargo; se presentaran los motivos ante el ministerio de relaciones laborales

## **Art. 16 Aplicaciones de Sanciones**

Para la aplicación de las sanciones estipuladas se tomarán en cuenta el tipo de falta que hubiere incumplido en empleado cuyo caso la aplicación se realizara de acuerdo en la siguiente escala:

### **a.- Falta leve**

Amonestación verbal cuando sea la primera vez y mediante un memorando interno en caso de reincidir, la copia reposará en los archivos de la empresa.

## Manual de funciones

El presente manual de funciones es un instrumento elaborado y preparado para la empresa en el que se especificara claramente las funciones y responsabilidades acorde al puesto y perfil profesional que debería cumplir cada departamento con las finalidades de evitar duplicidad de funciones y por ende costo innecesario para la empresa.

**Cuadro 21: Manual de Funciones Gerencia**

<b>Cargo</b>	Gerente
<b>Unidad Administrativa</b>	Directiva
<b>Reportar a</b>	Propietario
<b>Objetivo del cargo</b>	Lograr el crecimiento de la empresa
<b>Naturaleza del cargo</b>	El Gerente General es el responsable de toda área interna como externa de la empresa. Su actividad fundamental es planificar, administrar, coordinar, y evaluar el desarrollo normal de las actividades propias de la empresa, optimizando los recursos disponibles.
<b>Perfil requerido</b>	Profesional en carreras afines a comercio, contabilidad, administración.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>_Representar judicial y extrajudicialmente a la microempresa.</li><li>_Hacer cumplir lo establecido en el Reglamento Interno.</li><li>_Planificar objetivos a corto y largo plazo. _Establecer procedimientos de control y supervisión sobre las actividades desempeñadas por sus subalternos</li><li>_Asignar funciones.</li><li>_Proponer estatutos, políticas, normativas en beneficio a la entidad.</li></ul>

Elaborado por: Efraín Zoque

**Cuadro 22: Manual de funciones de contador**

Cargo	Contador
-------	----------

Nivel	Operativo
Reportar a	Gerente
Objetivo del cargo	Generar información financiera de calidad.
Naturaleza del cargo	El contador se encargará de estructurar, organizar, dirigir y controlar el sistema de contabilización de la microempresa Minimarket la Económica a través del manejo del programa informático aplicado actualmente en la empresa.
Perfil requerido	Profesional en contabilidad: Experiencia mínima de un año en el área contable.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Proveer de cualquier información solicitada por Gerencia de manera oportuna.</li> <li>_ Supervisar y vigilar el cumplimiento de las políticas y procedimientos contables, de acuerdo a las NIIF para PYMES.</li> <li>_ Organizar y mantener actualizado el sistema de Contabilidad.</li> <li>_ Es responsable de realizar los depósitos diarios.</li> <li>_ Deberá asesorar contablemente al Gerente para una adecuada toma de decisiones.</li> <li>_ Debe solicitar al Gerente aprobación de cualquier pago a realizarse, basándose en cronogramas de pagos.</li> <li>_ Es responsable de realizar sistemas de cobranzas para evitar mora en los pagos.</li> <li>_ Contabilizar y mantener actualizado el movimiento de cada una de las cuentas contables.</li> <li>_ Elaboración y revisión de estados financieros.</li> <li>_ Reemplazar al cajero en caso de ausencia.</li> </ul>

Elaborado por: Efraín Zoque.

**Cuadro 23: Manual de Función del Cajero**

Cargo	<b>Cajero</b>
Nivel	Operativo
Reportar a	Contador
Objetivo del cargo	Custodiar los recursos financieros que ingresan por ventas y llevar un control de los ingresos y gastos
Naturaleza del cargo	El cajero/a será responsable principal de la facturación adecuada y oportuna de las ventas a crédito y contado al por mayor y menor, del registro de abonos y cancelaciones de clientes, pagos por gastos y anticipos con efectivo de Caja
Perfil requerido	Conocimientos tributarios básicos. Experiencia mínima un año en trabajos similares
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>_Otorgar servicio de calidad, ágil y oportuno.</li> <li>_Realizar la emisión de facturas de venta de crédito y contado.</li> <li>_Ayudar al contador a realizar gestiones de Cobranza.</li> <li>_Es el responsable de la documentación y dinero a su cargo.</li> <li>_cumplir con lo establecido en el reglamento interno</li> <li>_cumplir horario de trabajo</li> <li>_Entregar al Contador el Cierre de Caja del día con los valores y documentos que respalden su movimiento.</li> <li>_Elaborar el cierre de Caja a la finalización del día.</li> <li>_Mantener todo tipo de cambio de billetes y monedas</li> <li>_Mantener limpio su espacio de trabajo</li> <li>_Receptar los abonos y cancelaciones de los clientes e ingresar inmediatamente al sistema</li> </ul>

Elaborado por: Efraín Zoque

### Proceso Contable

Se lo denomina también ciclo contable y constituye una consecuencia lógica del registro y las transacciones, desde su inicio con los documentos fuente hasta la presentación de los estados financieros. En la organización el periodo económico para fines contables es de un año calendario. Para conocer la situación real del Minimarket “La económica”

### **Asientos contables**

Es el registro técnico de cuentas contables sujetas al equilibrio del haber y del debe. Los asientos contables confirman al procedimiento o fase lógica de la red contable que consiste en establecer registros financieros de manera ordenada.

### **Pasos para realizar registros**

**Primero.-** leer y comprender las transacción, para registrar en el débito se debe preguntar, que ingresa y que recibe la empresa para registrarse en el haber debe, preguntarse qué sale y que entrega la empresa

**Segundo.-** reconocer la cuenta y ver a qué grupo corresponde

**Tercero.-** ver si en la cuenta solicitada hay aumento o disminuciones.

**Cuarto.-** las cuentas de ingresos y gastos se registran de acuerdo a su naturaleza, los ingresos se registra al haber y los gastos al debe

### **Registros Contables**

Los registros contables se alteran de acuerdo a las necesidades de la institución, establece una herramienta indispensable para la contabilidad, para la adquisición de los estados financieros.

### **Diario General**

Sirve para registrar todas las transacciones que ejecuta en la empresa

Consecuentemente en forma ordenado u cronológica en el diario se anotaran día a día y en orden como va sucediendo todas las actividades que realice el empresario.

### **Mayor General**

En una herramienta con característica reconocible de un documento en el cual se registran todas las operaciones registradas en el diario general se divide las hojas y cada una de las hojas están dedicadas a una cuenta contable específico.

### **Balance de Comprobación**

Es una herramienta contable de comprobación y verificación de la precisión aritmética tanto de normalización como motorización observado la igualdad e equilibrio es decir que él debe tiene que estar igual que el haber

El balance de comprobación resume toda la información obtenida registrada en el diario y trasferida a los mayores, en si el balance es un borrador previo a la elaboración de los estados financieros.

### **2.- Satisfacer a nuestros clientes con productos de calidad.**

Es de gran importancia la satisfacción del cliente saber que demanda, en este aspecto se propondrá es como llamar la atención del cliente ya sea por medio de publicidad promocióne, ofertas, etc.

Los clientes son parte fundamental de toda empresa ya que si no hay clientes no hay dinero y la empresa no tendrá otra opción que cerrar las puertas

### **3.- Capacitando al equipo Comercial.**

Las organizaciones se basan en tener una meta, objetivo claro donde sus leyes y reglamentos se crean con el propósito de cumplirlas y no romperlas, los responsables de que una empresa funcione son los empleados, son lo que dan sentido a una empresa, el pilar fundamental porque se necesita de un equipo comercial para manejar las todas las áreas, comerciales para eso se necesita una buena capacitación para que su labor sea eficiente.

## **Conclusiones**

- Existe la falta de un sistema de control interno para el área administrativa, contable, cuyos resultados se ve reflejado en la utilización de algunos servicios y la atención al cliente.
- En la actualidad no poseen de un organigrama estructural, de ubicación del personal y de un manual de ocupaciones y reglamento interno técnicamente desarrollados.
- No existe una apropiada planificación técnica de las ocupaciones, tareas, funciones que desempeña el talento humano del Minimarket en sus actividades diarias.
- No se utiliza tácticas de publicidad, ni se capacita a los empleados
- Los procesos, procedimientos, políticas administrativas y contables que se realiza en cada una de las áreas se desarrollan en base a órdenes y autorizaciones transmitidas por el gerente propietario, ya que no se encuentra constituido en ninguno modelo o manual, que ayude de referencia.
- En la actualidad cuenta con un software contable, el mismo que posibilita llevar el registro de las operaciones contables administrativas que realiza.

- El Minimarket la Económica cumple con todas sus obligaciones legales y tributarias vigentes en el Ecuador

### **Recomendaciones**

- Con la ejecución de un sistema de control interno administrativo y contable para el Minimarket “La Económica”, se implementan controles de diligencias, amparado por un manual de funciones, en el que cada cooperante tendrá permitido a revisar de acuerdo a su cargo los objetivos, metas y responsabilidades, al igual que el correspondiente procedimiento financiero, en donde se establece la utilización contable y de control interno.
- Una vez desarrollado el organigrama estructural, de posición de personal, el manual de funciones, es necesario que se de entendimiento definitivo del recurso humano que constituye parte de esta empresa Minimarket, ya que de este modo podrán comprender y asumir su nivel de autoridad y responsabilidad dentro de dicha entidad.
- Es importante que antes de la realización de alguna ocupación o desempeño, el talento humano del Minimarket “La Económica”, del Cantón Durán, desarrollará una planificación, tomando en cuenta su tiempo y recursos, la misma que le posibilitará llevar a cabo la ejecución de sus actividades de manera eficiente, correcta y disminuir costos y gastos.
- La capacitación definitiva al talento humano que se desempeña en el Minimarket La Económica, es importante, ya que esto ayudará disponer de personal totalmente idóneo.



- Se tendrá que utilizar los instructivos desarrollados en este trabajo de grado para que el Minimarket consiga cumplir con las metas y objetivos corporativos que espera obtener.
- Un plan de cuentas, debe ser desarrollado en base al principio de consistencia, por ello se aconseja al Minimarket “La Económica” , comprobar cada una de las cuentas que conforma parte de este inventario, y cambiarlas de acuerdo a sus obligaciones, eliminando todas las cuentas innecesarias y que producen relación a gastos personales del dueño propietario.
- Se recomienda al Minimarket “La Económica” continuar ejecutando el pago de las obligaciones tributarias de forma oportuna y correcta, ya que estos eludirán sanciones y multas.

## Bibliografía

- Aguilar, Rosa. (2008). *Gestión de Personal*. México
- Bernavé, Lorena. (2012). *Aplicación de las NEC* . Quito.
- Bunge, M. (2000). *Investigacion científica su estrategia*.Guayaquil.
- Catora, R. (2008). *Administración de Empresas*. Bogotá
- Cantoni, N. (2009). *Técnica de muestreo y determinación del tamaño de la muestra de investigación cuantitativa*. Quito, Ecuador.: 4ta edición.
- Carz, R. (2014). *plan general de contabilidad*. Guayaquil.
- Chiavenato, I. (1983). *Administración de recursos humanos*. México.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México.
- Doupovec, M. (2010). *metodologia de investigación* Quito.
- Ebert, A. y. (2008). *Administración de la Produccion y las Operaciones*. Quito.
- Echeverria, E. (2015). *implementaciòn del sistema del control interno en el àrea de facturaciòn y cobranza por el mètodo micil en la empresa* . Guayaquil.
- Eugenio Tamayo, R. L. (2012). *Los libros contables (Proceso integral de la actividad comercial*. Luciana .
- Evertson, C. (1989). *La investigación de la enseñanza, II. Métodos cualitativos y de obsevación*. Barcelona

- Flores, Z. (2014). *Estrategias para la mejora del proceso de facturación de la empresa comercializadora Trapecio .S.A.* Caràcas.
- Fuentes, M. (2002). *El envejecimiento de la poblaciòn mundial.* Roma, Italia.
- Funcionamiento, P. d. (2008). *Ley de Defensa Contra Incendios.* Quito.
- Granados, C. (2015). *Proceso de facturaciòn de una empresa de telecomunicaciones.* Quito.
- Harrison, E. (1997). *Metodologìa de la observaciòn en las cc humanas.* Madrid, España.
- Hernandez, M. C. (2015). *Metodo retail.* Obtenido de Metodo retail:
- Hernandez, S. (2013). *La administraciòn es un sistema de orden en algunas actividades ya sea grupal o personal.*
- Incendios, L. d. (205). *Constitucion de la Republica del Ecuador.* Quito.
- Jesus.S.F (2008). *conceptos basicos de costos de produccion* Perú.
- Julio G. Villalòn, J. M. (2003). *Diccionario tècnico inglès-español econòmico-financiero-actuarial.* Madrid.
- Lee J. Krajewski, . P. (2000). *Administraciòn de operaciones, estrategias y anàlisis.* Mèxico.
- López, P. (2004). *Scielo.* Obtenido de Scielo.
- Martínez, L. (2007). *La observaciòn y el diario de campo de un tema de investigaciòn.* París, Francia.
- Mayor, J. J. (2007). *Fundamentos de contabilidad financiera: teorìa y pràctica.* (D. Publicaciones, Ed.) Madrid , España .
- Montgomery, R. (s.f.). *control interno.*
- Negròn, D. F. (2009). *Administraciòn de operaciones.* Enfoque de administraciòn de procesos de negocios. Mexico: Cengage Learning Editores.
- Norma de Control Interno para el Sector Publico.
- Organizacion, F. d. (s.f.). *Art.8.*

- Ponce, A. R. (2002). *Administración de empresas/ Business Administration*. España.
- Publico, A. N. (2008). *Contraloría General del Estado del Ecuador* . Quito: Registro Oficial.
- Ramos, S. (2011). *Administración de medicamentos: teoría y práctica*. Perú.
- Richard I. Levin, D. S. (2004). *Estadística para administración y economía*. (Pearson Educación, Ed.)

# ANEXOS

## Anexo 1

### Carta de Autorización del Gerente del Minimarket “La Económica”

Guayaquil, 15 de Febrero de 2018

Señores

Instituto Tecnológico Bolivariano

Administración de Empresas

Durán

Yo **José Vicente Zoque Tenelema**, identificado con CC **0602159493**, en mi calidad de representante legal de la empresa la Económica autorizo a **Zoque Morocho Luis Efraín**, estudiante del **Instituto Tecnológico Bolivariano**, a utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto denominado, **diseño de investigación previo a la obtención del título de tecnología en administración de empresas**. Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada; (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto y (3) no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Administración.

Atentamente,

---

Nombre del Representante legal.

CC



## Anexo 2

### **Entrevista Dirigida al Gerente Propietario del Minimarket “La Económica” del Cantón Durán.**

**Nombre:**

**Cargo:**

**Objetivo**

La necesidad de realizar un manual de control interno e identificación de los errores en los procedimientos y métodos contables y administrativos.

El análisis se desarrolla de acuerdo a los resultados conseguidos con relación a la entrevista elaborada al dueño gerente de la entidad y la observación directa de los métodos utilizados

- 1.- ¿La empresa cuenta con un organigrama institucional?
- 2.- ¿En la empresa se aplican controles básicos en el área financiera?
- 3.- ¿Mencione qué controles básicos se aplican en las adquisiciones?
- 4.- ¿Actualmente qué controles internos se realizan en las ventas?

5.- ¿Cuáles son los controles que se aplican sobre los inventarios?

6.- ¿Existe un plan de cuentas, políticas y procedimientos contables claramente definidos?

**Entrevistadores:**

.....



### **Anexo 3**

#### **Encuesta dirigida a los empleados del Minimarket “La Económica”**

"Buenas tardes. Mi nombre es Efraín Zoque y pertenezco al instituto Tecnológico Bolivariano. Y Estoy haciendo, en esta empresa, una encuesta sobre el tema Diseño de un Sistema de Control en el Área Administrativa y Contable en el Minimarket “La Económica” del Cantón Durán, que es una investigación social donde se recogen las opiniones de los empleados sobre una cuestión de magnitud e interés general como esta. Le aclaro que el Instituto de Investigación no toma en cuenta ni difunde opiniones individuales, sino que la encuesta tiene sentido cuando se toman en cuenta todas las respuestas en conjunto. Me ha tocado hacerle la encuesta a usted ¿Tendría a bien contestar unas preguntas de la encuesta? No demorará más que unos minutos y realmente nos sería de gran ayuda.

#### **Objetivo:**

Definir el manejo administrativo, contable del Minimarket La “Económica” a fin de entender su desarrollo organizacional, de administración, control, manejo de sus recursos, manuales contables y administrativos y gestión de personal.

## **INSTRUCCIONES:**

- Lea detenidamente la pregunta antes de contestarla
- La encuesta es anónima para garantizar la veracidad de las respuestas
- Marque con una sola X en el paréntesis según corresponda su respuesta.

**1. ¿Las actividades que realiza cada empleado están bien definidas?**

SI	
NO	

**2. ¿existe en la entidad reglamentos internos para el personal, y para las actividades que realizan?**

SI	
NO	

**3. ¿considera necesario la realización de un manual de control interno para la Microempresa?**

SI	
NO	

**4. ¿La microempresa tiene un organigrama o esquema de organización desarrollado?**

SI	
NO	

**5. ¿Considera que la realización de controles le permitirá a la microempresa un mejor manejo de la información administrativa y contable?**



SI	
NO	

**6.- ¿La empresa cuenta con un manual de funciones en donde se describa las actividades y responsabilidades del personal?**

SI	
NO	

**7.- ¿Existe un encargado del registro de las operaciones que se efectúan en el Minimarket?**

SI	
NO	

**8.- ¿La información recopilada de las transacciones es ingresada de forma inmediata al sistema?**

SI	
NO	

**9.- ¿Todas las transacciones se encuentran debidamente documentadas?**

SI	
NO	

**10.- ¿Conoce que tipo de controles básicos se desarrollan en la empresa?**

SI	
NO	

Gracias por su colaboración

#### Anexo 4

#### Fotografías del Minimarket la Económica



Minimarket "La Económica" parte frontal del local



Minimarket “La Económica” parte interior

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Diseño de un Sistema de Control en el Área Administrativa y Contable en el Minimarket “La Económica” del Cantón Durán”** y problema de investigación: **¿Qué incidencia tiene el diseño de un sistema de control en el área administrativa y contable del Minimarket “La Económica” ubicada en el Cantón Durán en el año fiscal 2018?**, presentado por **Zoque Morocho Luis Efraín** como requisito previo para optar por el título de:

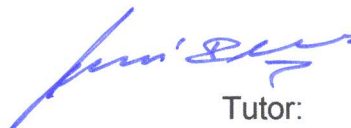
### TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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



Egresado:

**Zoque Morocho Luis Efraín**



Tutor:

**PhD. Simón Alberto Illescas Prieto**

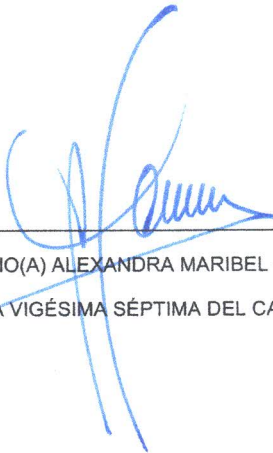


**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901027D00494**

Ante mí, NOTARIO(A) ALEXANDRA MARIBEL GERMAN GAIBOR de la NOTARÍA VIGÉSIMA SÉPTIMA, comparece(n) LUIS EFRAIN ZOQUE MOROCHO portador(a) de CÉDULA 0953268588 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en DURÁN-ELOY ALFARO, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 8 DE JUNIO DEL 2018, (16:14).



LUIS EFRAIN ZOQUE MOROCHO  
CÉDULA: 0953268588



NOTARIO(A) ALEXANDRA MARIBEL GERMAN GAIBOR  
NOTARÍA VIGÉSIMA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





# CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0953268588

**Nombres del ciudadano:** ZOQUE MOROCHO LUIS EFRAIN

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/CHIMBORAZO/RIOBAMBA/PUNIN

**Fecha de nacimiento:** 7 DE NOVIEMBRE DE 1993

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** HOMBRE

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** ZOQUE TENELEMA JOSE VICENTE

**Nombres de la madre:** MOROCHO MOROCHO MARIA JUANA

**Fecha de expedición:** 13 DE ENERO DE 2012

Información certificada a la fecha: 8 DE JUNIO DE 2018

Emisor: JHON JAIRO RAMOS CUENCA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 27 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Ing. Jorge Troya Fuertes

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



## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

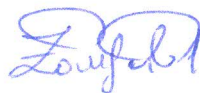
Yo, Zoque Morocho Luis Efraín en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación “**Diseño de un Sistema de control en el Área Administrativa y Contable en el Minimarket “La Económica” del Cantón Durán**”

de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Zoque Morocho Luis Efraín

Nombre y Apellidos del Autor



Firma

No. de cedula:



REPÚBLICA DEL ECUADOR

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



CÉDULA DE CIUDADANÍA No. **095326858-8**  
APELLIDOS Y NOMBRES **ZOQUE MOROCHO LUIS EFRAIN**  
LUGAR DE NACIMIENTO **CHIMBORAZO RIORAMBA PUNIN**  
FECHA DE NACIMIENTO **1993-11-07**  
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
SEXO **M**  
ESTADO CIVIL **Soltero**



INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE**

V4343V4242

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **ZOQUE TENELEMA JOSE VICENTE**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **MOROCHO MOROCHO MARIA JUANA**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN **GUAYAQUIL 2012-01-13**

FECHA DE EXPIRACIÓN **2022-01-13**



000781725

*[Signature]*

DIRECTOR GENERAL

*[Signature]*

FIRMA DEL CEDULADO





## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

### CERTIFICO:

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

Luis Alberto Akatep

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT



Luis Akatep

Firma