



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS ENFOCADO AL
CONTROL INTERNO DEL ÁREA CONTABLE DE LA
PANADERÍA "LAS DELICIAS" UBICADA EN LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL DURANTE EL PERÍODO 2018**

Autora:

Carrión Robles Mayra Isabel

Tutora:

ING. Tomalá Izurieta Elizabeth Paulina

**Guayaquil, Ecuador
2018**

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA

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

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS ENFOCADO AL CONTROL INTERNO DEL ÁREA CONTABLE DE LA PANADERÍA "LAS DELICIAS" UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL DURANTE EL PERÍODO 2018** presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo diseñar un plan de mejoras para fortalecer para el control interno de la panadería "Las Delicias" enfocado al área contable ubicada en el barrio La Prosperina de la ciudad de Guayaquil durante el período económico 2018?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: **Carrión Robles Mayra Isabel**

Tutora: **Ing. Tomalá Izurieta Elizabeth Paulina**

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Carrión Robles Mayra Isabel en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de un plan de mejoras enfocado al control interno del área contable de la panadería "Las Delicias" ubicada en la ciudad de Guayaquil durante el período 2018, 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 Tecnología en Contabilidad Y Auditoria, 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*.

Carrión Robles Mayra Isabel

Nombres y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0925995367

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

DEDICATORIA

A:

DIOS, por la vida, mi fortaleza y su sabiduría en este camino recorrido y por situar en él a aquel compañero de viaje que me dio su soporte y compañía en todo el tiempo transcurrido.

MIS PADRES, por ser modelo de constancia y valor expresado en las adversidades, por su amor.

MI MISMA, por no mostrarme negativa y visualizar las bendiciones que recibía desde el cielo mientras andaba el camino propuesto.

Carrión Robles Mayra Isabel

AGRADECIMIENTO

A:

DIOS, por sentirme saludable y contar con un trabajo estable que me permitió llegar a la meta, también por su generosidad e inmensurable amor.

MIS PADRES, por su fe en mí, su amor, apoyo e imprescindibles consejos que me han hecho mejor persona, pero más que nada, me convirtieron en una guerrera.

MI ADORABLE AMIGO, de quién me siento orgullosa por el ser maravilloso que es, por su innegable confianza y apoyo absoluto en la elaboración de esta tesis.

Carrión Robles Mayra Isabel

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

Tema

“Propuesta de un plan de mejoras enfocado al control interno del área contable de la panadería "Las Delicias" ubicada en la ciudad de Guayaquil durante el período 2018”

Autora: Carrión Robles Mayra Isabel

Tutora: Ing. Tomalá Izurieta Elizabeth Paulina

RESUMEN

En referencia al proyecto de emprendimiento de la panadería “Las Delicias” ubicado en el barrio La Prosperina en la ciudad de Guayaquil, el 90% del negocio carece de control interno en las áreas de producción, contabilidad, ventas y marketing por diferentes causas, razón por la cual han disminuido los clientes afectando el poder adquisitivo del negocio. Por lo expuesto anteriormente es que, de forma directa, el crecimiento comercial de “Las Delicias” se ha ralentizado, mermando la producción de la panadería y afectando el efectivo disponible para solventar las obligaciones contraídas con terceros. La administración intenta cubrir las dificultades económicas haciendo viable la comercialización de productos de primera necesidad que van de la mano con el tipo de negocio establecido, generando más cuentas por pagar. Por consiguiente, en la fundamentación teórica se exponen los conceptos más relevantes sobre la planificación, desarrollo y ejecución de un sistema de control interno diseñado con objetividad, precisión y efectividad, como aspectos más sobresalientes del mismo. Para esto, se utilizaron los métodos de investigación descriptivo, explicativo y correlacional. La investigación fue de tipo documental, observación directa y de campo, utilizando técnicas de investigación como la observación, entrevista, fichaje y lluvia de ideas; las cuales serán tomadas en cuenta para el diseño básico de un sistema de control interno que beneficie, tanto a la panadería “Las Delicias”, como a sus consumidores.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

Tema

“Propuesta de un plan de mejoras enfocado al control interno del área contable de la panadería "Las Delicias" ubicada en la ciudad de Guayaquil durante el período 2018”

Autora: Carrión Robles Mayra Isabel

Tutora: Ing. Tomalá Izurieta Elizabeth Paulina

ABSTRACT

In the entrepreneurship project of the bakery "Las Delicias" was located in the neighborhood of La Prosperina in the city of Guayaquil, 90% of the business controlled the internal area of the areas of production, accounting, sales and marketing for different reasons, this is the reason why the customers that affected the purchasing power of the business have declined. Because of the above, it is directly, the commercial growth of "Las Delicias" has slowed, the fact that the production of the bakery and the effect of the cash available to resolve the obligations contracted with third parties. The administration tries to cover the economic difficulties making feasible the commercialization of products of first necessity that go of the hand with the type of established business, generating more accounts to pay. Therefore, in the theoretical foundation the most relevant concepts are exposed on the planning, development and execution of an internal control system designed with objectivity, precision and effectiveness, as the most outstanding aspects of it. For this, the methods of descriptive, explanatory and correlational research are used. The research was documentary, direct observation and field, using research techniques such as observation, interview, signing and brainstorming; which were taken into account for the basic design of an internal control system that benefits both the bakery and its consumers.

Bakery

Sales

Customer

Production

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA.....	ii
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA	1
1.1 ANTECEDENTES	1
1.1.1 UBICACIÓN EN UN CONTEXTO	1
1.1.2 SITUACIÓN – CONFLICTO.....	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.5 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA.....	5

1.6	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.6.1	OBJETIVO GENERAL	7
1.6.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
1.7	JUSTIFICACIÓN	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
2.1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	9
2.1.2 ANTECEDENTES REFERENCIALES	12
2.1.2.1 PERSPECTIVAS SOBRE EL CONTROL INTERNO.....	12
2.1.2.2 DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO	14
2.1.2.3 PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO	14
2.1.2.4 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO	16
2.1.2.5 ALCANCE DEL CONTROL INTERNO	17
2.1.2.6 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO	19
2.1.2.7 ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO	20
2.1.2.8 CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	21
2.2 INVENTARIO.....	23
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	25
2.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	29
2.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE	29
2.4.2 VARIABLE DEPENDIENTE	29
2.5 GLOSARIO.....	29

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA.....	31
3.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	31
3.1.1 INTRODUCCIÓN	31
3.1.2 MISIÓN	32
3.1.3 VISIÓN.....	32

3.1.4	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	33
3.1.5	LOGOTIPO Y ESLOGAN.....	33
3.1.6	PRODUCTOS Y SERVICIOS	34
3.1.7	CLIENTES	35
3.1.8	COMPETENCIA.....	36
3.1.9	PROVEEDORES	37
3.1.10	PROCESO PRODUCTIVO	37
3.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.2.1	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	42
3.2.2	PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.2.3	TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN	46
CAPÍTULO IV		
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	49
4.1	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN EMPLEADAS.	49
4.2	PLAN DE MEJORAS.....	51
4.2.1	INTRODUCCIÓN.....	51
4.2.2	ANÁLISIS DEL DIAGRAMA FODA.....	53
4.2.3	TÉCNICA DE ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS 5W+2H.....	55
4.2.4	TÉCNICA DE LAS 4P	56
4.2.5	PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORAS PARA LA PANADERÍA “LAS DELICIAS”	57
5.	DIAGRAMA DE GANTT.....	66
6.	RECURSOS	67
7.	CONCLUSIONES	68
8.	RECOMENDACIONES.....	70
9.	BIBLIOGRAFÍA.....	71
	ANEXOS	73

ÍNDICE DE GRÁFICAS

CAPITULO II

Gráfica 2. 1: Mapa Conceptual de los Diversos Enfoques del Control Interno.....	13
Gráfica 2. 2: Cuadro Sinóptico de los Principios del Control Interno.....	15
Gráfica 2. 3: Enfoque de Importancia de Control Interno.....	17
Gráfica 2. 4: Diagrama del Alcance del Control Interno.	18
Gráfica 2. 5: Esquema del Control Interno Actual.	19
Gráfica 2. 6: Elementos del Control Interno.	21
Gráfica 2. 7: Clasificación del Control Interno.....	22
Gráfica 2. 8: Tipos De Inventario.	24

CAPITULO III

Gráfica 3. 1: Estructura Organizacional “Las Delicias”	33
Gráfica 3. 2: Análisis FODA del Negocio “Las Delicias”	46

CAPITULO IV

Gráfica 4. 1: Pasos para Elaborar un Plan de Mejoras	52
--	----

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPITULO III

Figura 3. 1: Modelo de Negocio de “Las Delicias”	31
Figura 3. 2: Ubicación de la Panadería “Las Delicias”	32
Figura 3. 3: Logo de la Panadería “Las Delicias”	34
Figura 3. 4: Ubicación de la Competencia.	36

CAPITULO IV

Figura 5. 1: Diagrama de Gantt.	66
---	----

ÍNDICE DE TABLAS

CAPITULO III

Tabla 3. 1: Listado de Precios de la panadería “Las Delicias”	35
Tabla 3. 2: Lista de Proveedores de la panadería “Las Delicias”	37
Tabla 3. 3: Ingredientes para Producción de un Cake.	38
Tabla 3. 4: Ingredientes de Panificación Dulce y Mixta en Horario Diurno.	39
Tabla 3. 5: Ingredientes de Panificación de Sal en Horario Diurno.	39
Tabla 3. 6: Ingredientes de Panificación Dulce y Mixta en Horario Vespertino.	40
Tabla 3. 7: Ingredientes de Panificación de Sal en Horario Vespertino.	41
Tabla 3. 8: Lluvias de Ideas para Diagnostico del Problema.	43
Tabla 3. 9: Cronograma de Actividades.	44
Tabla 3. 10: Ficha de aspectos relevantes para aplicar La Observación.	45
Tabla 3. 11: Información para aplicar La entrevista.	45

CAPITULO IV

Tabla 4. 1: Técnica de Análisis 5W+2H.	56
Tabla 4. 2: Técnica de Marketing de las 4P.	57
Tabla 4. 3: Plan de Mejoras de la Panadería “Las Delicias”.	60
Tabla 4. 4: Priorización de las Acciones de Mejora.	62
Tabla 4. 5: Ficha del Área de Marketing y Ventas.	63
Tabla 4. 6: Ficha del Área de Producción.	63
Tabla 4. 7: Ficha del Área de Contabilidad.	64
Tabla 4. 8: Seguimiento, Responsabilidades y Recursos para el Plan de Mejoras.	65
Tabla 4. 9: Recursos.	67

ÍNDICE DE ANEXOS

CAPITULO IV

Anexo 1: Entrevista al dueño del local.	73
Anexo 2: Entrevista al empleado del negocio.	74
Anexo 3: Presentación frontal del negocio, el producto y su política.	76
Anexo 4: Elaboración del pan.	78
Anexo 5: Maquinarias en desuso.	82
Anexo 6: Mantenimiento del local y maquinarias.	83
Anexo 7: Desperdicio del producto.	85
Anexo 8: No hay inventario de materia prima, productos elaborados ni víveres.	86
Anexo 9: Proceso contable manual e ineficiente.	88
Anexo 10: Proforma del banner y las tarjetas de presentación sugeridos.	90
Anexo 11: Proforma de la máquina registradora y el software contable. .	91
Anexo 12: Modelo de registro de ingresos y egresos para personas no obligadas a llevar contabilidad propuesto por el SRI.	91
Anexo 13: Proforma de los cursos de capacitación en atención al cliente y contabilidad básica en el SECAP.	92
Anexo 14: Proforma de los cursos de capacitación en atención al cliente y contabilidad básica en el SECAP.	92

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES

1.1.1 UBICACIÓN EN UN CONTEXTO

Desde el siglo XVII cuando empezó a emplearse el término “empresa”, empíricamente quienes administraban estas unidades de negocio en progreso ya hacían uso de programas de gestión que permitían ejercer un autocontrol sobre las mismas. Por lo general, en aquel entonces los propietarios de las primeras empresas actuaban como sus propios administradores, situación que conllevó a revisar y supervisar personalmente el desempeño de funciones, la ejecución de procesos y la aplicación de normas. (Toro Ríos, Fonteboa Vizcaino, Armada Trabas, & Santos Cid, 2005)

Este conjunto de actividades, entre otras, hicieron posible que aproximadamente dos siglos después en el año 1949 se mencionara por primera vez el tema de Control Interno, un término creado por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA) con el objetivo de suplir las necesidades gerenciales producidas por la complejidad y diversidad de las empresas crecientes, donde factores como la competitividad, fiabilidad y versatilidad incrementan la necesidad de innovación, sofisticación y desarrollo de las empresas, desde las más pequeñas hasta los grandes emporios han optado por rediseñar su esquema administrativo y proceso contable, esta exigencia de mejora continua obliga a las empresas a implementar un sistema de Control Interno que permita supervisar y analizar la cooperación adecuada de las diferentes áreas y las actividades que éstas realizan con el objetivo en

conjunto de poder tomar decisiones asertivas y previsibles por parte de los administradores.

Para entender el concepto de Control Interno, es mejor conocer primero su propósito; el cual es una herramienta que reagrupa y mejora la situación financiera, parte administrativa y propuesta legal de una empresa, que brota de la falta de acciones diligentes en contra de los múltiples riesgos de situaciones imprevisibles tales como: malversación de fondos, pérdidas de activos, incumplimiento de leyes o normas, acciones negativas de pasivos contingentes, fraudes o delitos con la información financiera, etc. a los que son sometidas las organizaciones, públicas o privadas, con o sin fines de lucro y que pueden perjudicar la imagen o reputación de las empresas. El tamaño de la empresa no achica la existencia de un sistema de control dentro de ella, incluso si se tratara de un solo dueño con un sistema de control interno bien adecuado a sus pymes, éste podría tomar decisiones racionales acerca de su negocio, cooperar proactivamente en su operación y registro de transacciones fiables en su sistema contable. (Amaro & Alejandro, 2013)

El Control Interno está directamente relacionado a la administración implícita de una organización, es decir que integra las diferentes funciones y operaciones empresariales que hacen capaz y rentable a la misma; el Control Interno, expuesto desde otro punto de vista, es un sistema de procesos, reglamentos, procedimientos y técnicas que persiguen la conquista de los objetivos que se haya propuesto la empresa.

En otras palabras, no se puede analizar al Control Interno como un resultado de “algo” sino más bien como el medio para alcanzar ese “algo”.

Por supuesto, en un principio el Control Interno estaba ligado a las áreas de finanzas, economía o contabilidad lo que excluía a los otros sectores de la empresa; como consecuencia, no todos los trabajadores se sentían integrados a éste. Además, se contaban con sistemas universales de Control Interno aplicados a múltiples entidades de cualquier índole, lo que mermaba la capacidad creativa, prevención de riesgos, diseño y alcance de objetivos, etc.

Por esta razón se amplió y modernizó el concepto de Control Interno para conseguir mayor eficiencia y mejor eficacia en las empresas de acuerdo con sus características, innovando así en la creación, planificación y ejecución de programas de Control Interno dentro de cada departamento y obteniendo como resultado una percepción empresarial integrada que motive y comprometa a todos los involucrados en la administración y desarrollo del negocio.

Por lo tanto, la responsabilidad de implementar programas de Control Interno dentro de las empresas garantiza la ejecución razonable, responsable e inequívoca de los objetivos propuestos por la empresa.

1.1.2 SITUACIÓN – CONFLICTO

La Panadería “Las Delicias” inició su actividad económica en el año 2002 como una persona natural no obligada a llevar contabilidad dándose a conocer su negocio en el Barrio La Prosperina en la ciudad de Guayaquil, pero desde ese entonces no cuenta con una sólida estructura contable ni gestión administrativa ligada a los costos de producción e inventario para trabajar efectivamente y sobre todo, obtener resultados fidedignos acerca de la operatividad del negocio, entre otros aspectos inherentes a la dirección, coordinación, organización y control que se requieren en una microempresa.

Por lo expuesto anteriormente, es que no se están realizando de manera ordenada y sistemática funciones tan complejas como optimización de recursos de materia prima, inventario de productos elaborados así como el registro los que son vendidos, verificación de facturas por pago a proveedores, cuentas por cobrar a clientes, los ingresos y gastos operacionales, etc.; lo que ocasiona que la información suscrita manualmente acerca del proceso de producción y las transacciones diarias dirigidas al desarrollo del proceso contable no sea del todo fiable, veraz u oportuna para conocer la situación rentable de la panadería.

Finalmente, la panadería “Las Delicias” debe implementar un plan de mejoras de control interno para fortalecer, asegurar e integrar las transacciones comerciales de la producción y operación del negocio con el fin de que éstas soporten de manera razonable el proceso contable que conlleva a la elaboración y presentación del registro de ingresos y egresos para el presente período económico.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cómo diseñar un plan de mejoras para fortalecer para el control interno de la panadería “Las Delicias” enfocado al área contable, ubicada en el barrio La Prosperina de la ciudad de Guayaquil durante el período económico 2018?

1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

- CAMPO: Administración, Contabilidad y Auditoría.
- ASPECTO: Programa de Control Interno Contable.
- ÁREA: Contabilidad.
- DIRECCIÓN: Barrio La Prosperina – Ciudad de Guayaquil

- PERÍODO: 2018

1.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

- Control Interno Contable (Independiente)
- Inventario de Producción (Dependiente)

1.5 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

A continuación, se expondrán seis aspectos a considerarse acerca del por qué se escogió el tema propuesto para la tesis:

- **Delimitado.** - El diseño de control interno del tema propuesto se realizará para el período económico del año en curso (2018), la panadería “Las Delicias” está ubicada en el Barrio La Prosperina en la ciudad de Guayaquil y tiene una concurrencia aproximada de 200 clientes por día.
- **Concreto.** - El problema planteado redacta de manera precisa y conveniente la situación actual de la microempresa en relación a su falta de control interno en los procesos contables, que generan como consecuencia la dudosa información contable para la presentación de sus estados financieros.
- **Relevante.** - Si el Control Interno es un proceso mundialmente aplicado en la administración de grandes corporaciones, entonces también debe ser un concepto considerado como estrictamente necesario en microempresas; ya que se define como el pilar fundamental de las operaciones y actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, tributación, etc. desarrolladas dentro de una empresa. Sin un sistema efectivo de control, la información obtenida y procesos ejecutados carecen de

credibilidad. Por lo tanto, elaborar un diseño de control interno contable para la panadería “Las Delicias” le resuelve en gran manera el desperdicio de materia prima, el descuadre de su inventario, los sobrepuestos al producto elaborado y el decremento de clientes debido a esto, entre otros factores.

- **Original.** - En el repositorio de tesis del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano se confirma que existen varios proyectos de investigación orientados al Control Interno, pero ninguno se ha elaborado con información obtenida desde el proceso de producción hasta la venta del producto elaborado y el registro de las transacciones comerciales diarias que se realizan en el negocio de una panadería. Por lo tanto, esto lo convierte en un tema innovador y de útil aplicación para futuras propuestas donde se requiera de investigar más acerca del tema de Costos.
- **Contextualmente.** - El problema planteado está enfocado al control interno, proceso contable y presentación de estados financieros dentro de una microempresa, temas inherentes a la Administración, Contabilidad y Auditoría que se han contemplado en el plan de estudio que abarca la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría.
- **Factible.** - De hecho, se puede justificar una vez desarrollada la investigación el problema planteado, no únicamente diagnosticando las causas de este, sino que se propondrán soluciones viables para la mejora del Control Interno Contable dentro de proceso contable para lograr el objetivo propuesto de presentar los ingresos y egresos del negocio con información debidamente sostenida por bases legales y normas administrativas.

1.6 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de mejoras para fortalecer el control interno de la panadería “Las Delicias” enfocado al área contable, ubicada en el Barrio La Prosperina en la ciudad de Guayaquil para el presente período económico.

1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fundamentar los conceptos teóricos relevantes al Control Interno Contable.
- Diagnosticar los problemas existentes en la gestión contable y administrativa de la panadería “Las Delicias”.
- Proponer un plan de mejoras para la panadería “Las Delicias”.
- Desarrollar las conclusiones y recomendaciones.

1.7 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de tesis resulta conveniente para la panadería “Las Delicias” puesto que con la creación de un plan de mejoras sobre el control interno para el área contable de dicha microempresa se obtendrá información sustentable que garantice el registro de ingresos y egresos presente período, lo que justificará razonablemente la rentabilidad del negocio, el desperdicio del producto elaborado, el reconocimiento de los gastos innecesarios en el mismo, etc. Un plan de mejoras enfocado al Control Interno dentro de la panadería “las Delicias” se utilizará como un recurso seguro y de control al ejecutar las actividades de producción y

registro de transacciones comerciales que se dan a diario en el negocio por otros procedimientos relativos a la operación económica.

El emprendimiento de una microempresa siempre resulta un desafío para quienes se atreven a intentarlo, porque no únicamente se trata de que la idea guste en el mercado, sino que pueda mantenerse y que, además, permita recuperar la inversión a sus propietarios. Su relevancia social tan solo no incluye a los empresarios, sino a los interesados en adquirir el producto a precios cómodos.

El Control Interno permite que los objetivos propuestos dentro de la empresa se conviertan en acciones alcanzables y por esto es importante la ejecución de procesos administrativos que controlen la calidad y transparencia del proceso contable de las transacciones, así como el uso efectivo de los recursos de los que se disponga, generándose así su implicación práctica a nivel mundial.

El planteamiento de un diseño de control interno es una herramienta útil para la materialización de los objetivos, fiabilidad de la información financiera demás procesos tributarios relevantes para la organización. Por consiguiente, el estudio de la falta de Control Interno aplicado a la panadería “Las Delicias” pretende mostrar la relación directa que guarda con sus ingresos y egresos.

De acuerdo a las razones expuestas anteriormente, el tema propuesto plantea la realización de una tarea de campo para recoger información a través de la observación directa sobre el negocio, que permita crear un programa de directrices que sirva como herramienta de trabajo para el mismo ente, así como un referente de estudio para futuros proyectos relacionados a la dirección, administración, finanzas y auditoría de empresas con el fin de coordinar y desarrollar mejoras ventajosas en la

simplificación y sistematización de proceso contables, tal como es el caso de la panadería “Las Delicias”.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Antes de existir el término “Control Interno”, tuvo origen la Contabilidad, sus inicios datan de antiguos pueblos de excelentísimos comerciantes en continentes como Asia y Europa.

Por consiguiente, se tienen escritos diseñados en tablillas de arcilla hace 5000 años aproximadamente en Mesopotamia, donde constaban las leyes penales, civiles y de comercio. Además, proporcionaban directrices acerca de cómo se debían administrar los negocios y sus transacciones, cuyas operaciones matemáticas resultaban más fáciles por la invención del ábaco en aquel lugar. Mientras tanto, los egipcios hacían uso del papiro para sus registros comerciales.

Sin embargo, fue la civilización griega quien sería la pionera por desarrollar las primeras técnicas contables en sus templos ya que cada uno de guardaba sus tesoros y las limosnas de los fieles, lo que llevó a la constitución de dos de los libros fundamentales de Contabilidad hasta hoy vigentes: el Diario de cuentas que hoy se conoce como “Libro Diario” y el libro de cuentas de clientes o actualmente llamado “Libro Mayor”, su orden y claridad los hicieron ser reconocidos por la ley.

Posteriormente, en la ciudad de Roma ya habían mejorado enormemente su Contabilidad puesto que estaban obligados a cuidar de su patrimonio anotando los ingresos y gastos diarios. Aquí es donde se lee por primera vez el término de la “Partida Doble”. Durante el siglo XV, oficialmente en el año de 1494, Fray Lucas Bartoloméo Pacciolo inmortalizó la Contabilidad; este monje italiano propició un diseño para el registro de las operaciones contables de la comunidad a la que pertenecía, considerándolo con el paso de los años como la base de esta ciencia, según lo explica (López Romanov, 2016) en su documento acerca de la evolución de la contabilidad.

Para el siglo XVII ya se conocía la palabra “empresa” de forma empírica, debido al control ejercido por los dueños de negocios como sus mismos administradores. (Toro Ríos, Fonteboa Vizcaino, Armada Trabas, & Santos Cid, 2005)

De acuerdo con lo expresado por (Amaro & Alejandro, 2013), dos siglos después, en 1949 surgió por primera vez el término de “Control Interno” formalizado por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA) para mermar las necesidades gerenciales y cumplir los objetivos empresariales generados por la economía creciente.

El Control Interno ha evolucionado de acuerdo con el entorno económico, la constitución interna de las empresas y las nuevas tecnologías operacionales porque actualmente no sólo se trata de comprobar las transacciones, sino que es relevante la administración del conjunto de contingencias que están inmersos en cualquier tipo de negocio.

Según Samuel Alberto Mantilla, de acuerdo con el análisis de la evolución de la auditoría se distinguen tres generaciones: a) los esquemas de revisión (Edad Media hasta 1980s), b) atestación (1980s hasta 1990s) y c)

aseguramiento (1990s hasta la actualidad); direccionándose ésta última a la consecución de objetivos y la presentación de la información financiera, como sucede en contabilidad y auditoría.

Acerca de la primera generación explica que, está situada sobre acciones experimentales debido a la falta de profesionalismo de parte de quienes ejercían el Control Interno. Este rol lo situó inmediatamente como sinónimo de auditoría ya que su función se relacionaba a la comprobación de cifras y sus respectivos soportes.

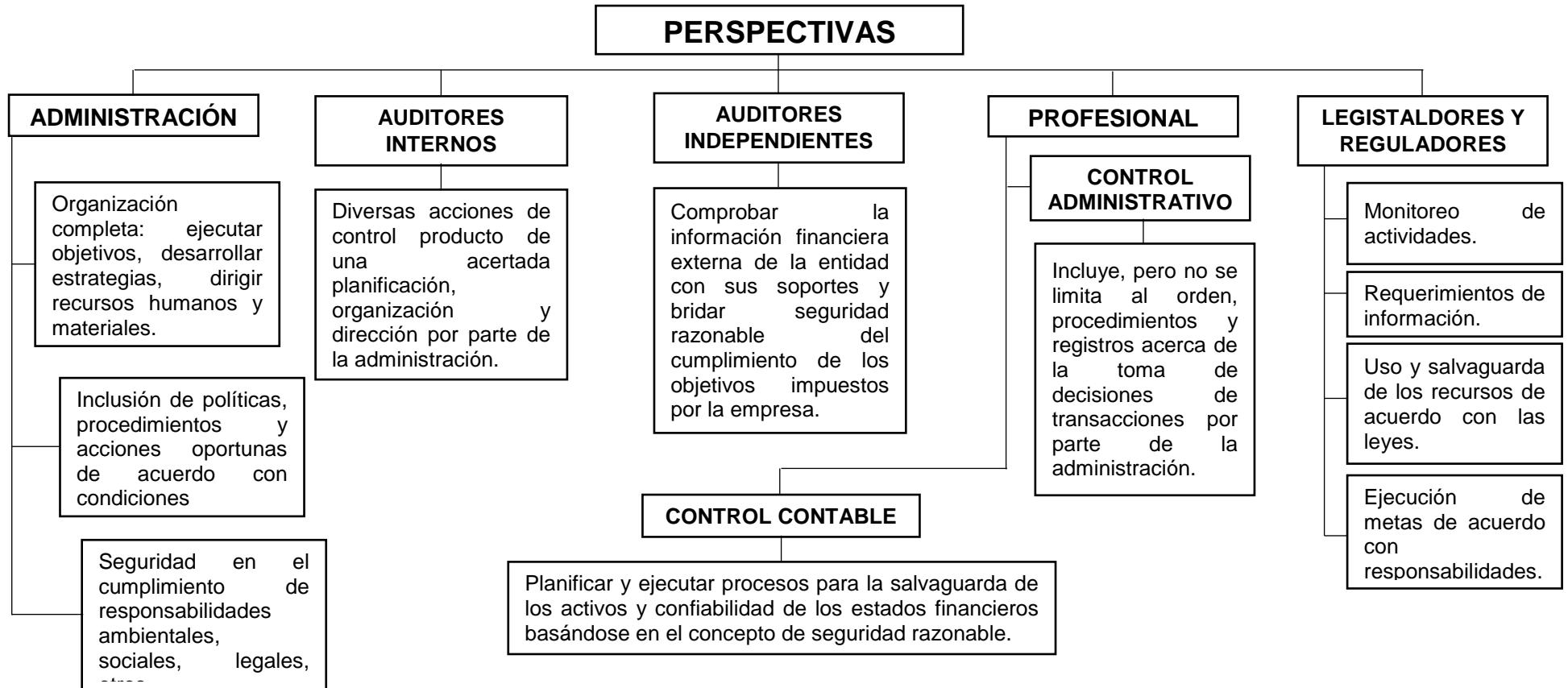
Sobre la segunda etapa del Control Interno expone que, se tornó más táctico y se orientó a la parte legal y a su implementación en el sector público. Lo segundo ocasionó la tergiversación de su concepto puesto que lo acercaba al cumplimiento, pero le alejó de la calidad. Esto lo convirtió en un medio para pasar los exámenes de auditoría, considerando factores importantes como el aseguramiento de activos, la presentación de información financiera fidedigna y el cumplimiento de los procesos dictados por la administración. Además, se distinguen dos roles: el rol de la ejecución dirigido a la administración y el de la evaluación que compromete tanto a los auditores externos como internos.

En la última generación el autor (Mantilla, 2009) menciona que, se posiciona a la calidad como eje principal en los niveles directivos y estratégicos para garantizar la eficiencia y eficacia del Control Interno. Para esto se crearon el método COSO a inicios de los 90s y la Ley Sarbantes-Oxley de 2002.

2.1.2 ANTECEDENTES REFERENCIALES

2.1.2.1 PERSPECTIVAS SOBRE EL CONTROL INTERNO

A continuación, en la Gráfica 2.1 se exponen algunos puntos de vista acerca del Control Interno, los cuales están asociados a intereses específicos donde se mencionan aspectos inherentes a cada uno:



Gráfica 2. 1: Mapa Conceptual de los Diversos Enfoques del Control Interno.
Elaborado por: Mayra Carrión.

2.1.2.2 DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO

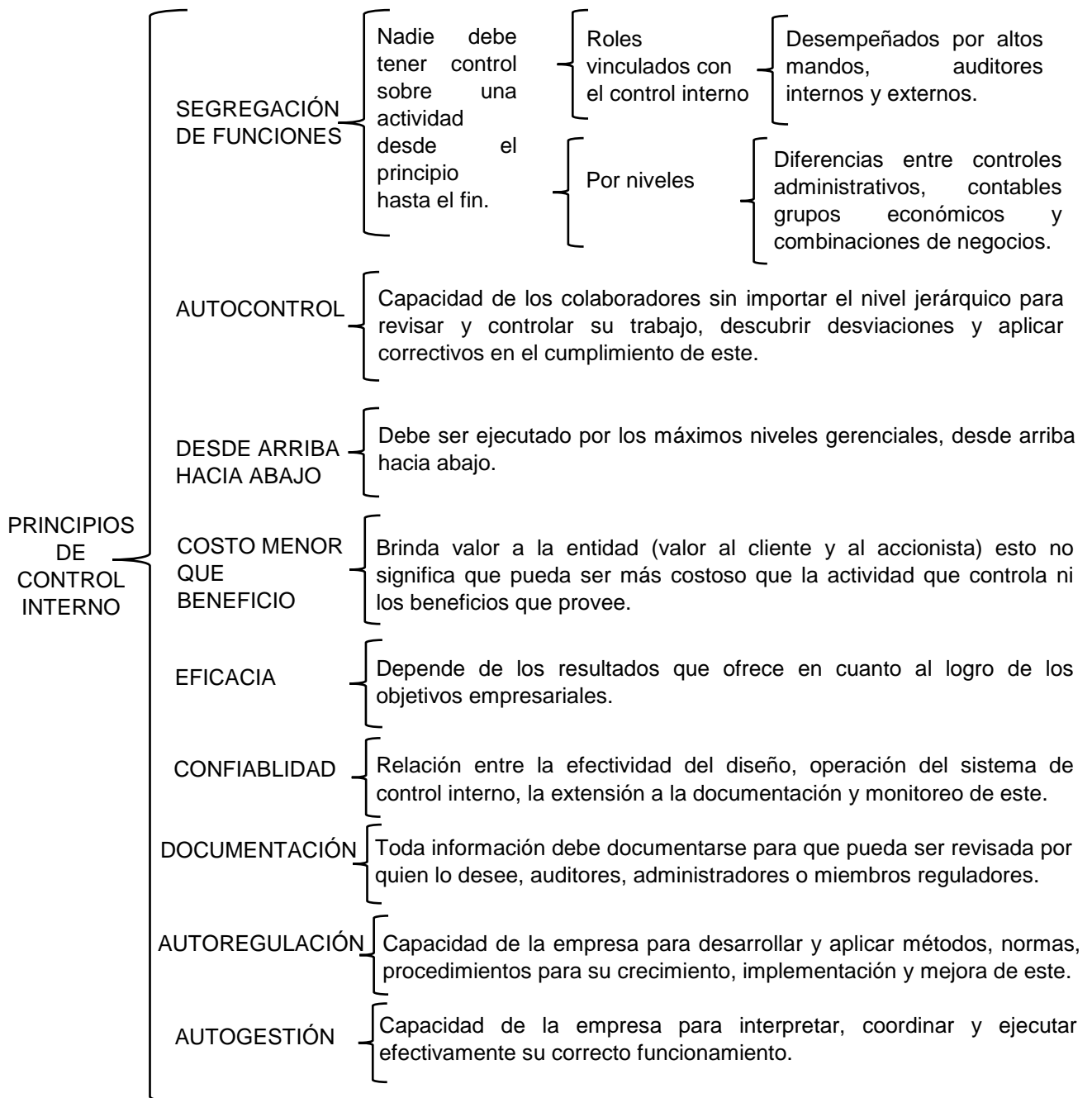
Se entiende por Control Interno al sistema de procedimientos estratégicos o de gestión, etc. propuestos por los altos mandos, mandos medios o medios bajos de una empresa o departamento de esta, para ser ejecutados hasta alcanzar los objetivos establecidos por la empresa. Esto convierte al Control Interno en la columna vertebral de las entidades de acuerdo con (Rodelo, 2014).

Por otro lado, según (Alvarez Villarreal, 2012) también puede definirse al control como uno de los aspectos más relevantes de revisar y certificar por parte de los auditores internos o externos. Esto es porque la principal actividad de la Auditoría está ligada a la comprobación de los sistemas de control y para ello se requiere de mucha experticia y habilidad para realizarla.

2.1.2.3 PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

Se denominan Principios de Control Interno al conjunto de pilares fundamentales e imprescindibles que ratifican su eficacia y eficiencia de acuerdo con el tipo de actividades delegadas y las condiciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos. Es así que, un sistema de control muestra la normativa, procesos y técnicas de supervisión, análisis y perfeccionamiento diario dentro de una empresa para conseguir los fines deseados. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2015)

En la Gráfica 2.2., se muestra un cuadro sinóptico donde se describen los siete principios generalmente aceptados para tener una exitosa administración:



Gráfica 2. 2: Cuadro Sinóptico de los Principios del Control Interno.
Elaborado por: Mayra Carrión.

Cabe recalcar que es importante aprender a diferenciar entre “autocontrol” y “autovaloración del control”, puesto que lo segundo se refiere al conjunto de herramientas de labores por medio de las cuales se hace posible que los funcionarios de una empresa hagan su propia valoración del control y la traduzcan en informes y acciones dirigidas al funcionamiento de esta.

Para (Mantilla, 2009), este es uno de los principios más relevantes de Control Interno.

2.1.2.4 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

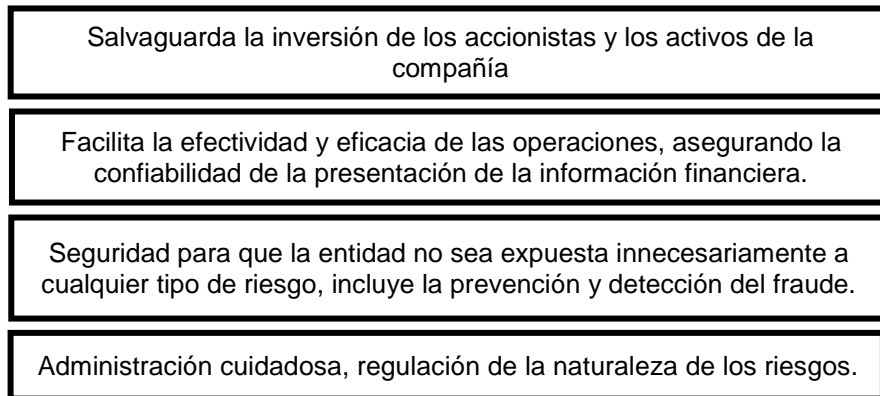
La importancia del Control Interno recae en la detección y prevención de los riesgos, es decir, permite la corrección de malas prácticas a través de la implementación de planes estratégicos, técnicos, administrativos, operativos, etc. que aseguren el cumplimiento de los objetivos. Este, puede ser aplicado a las cosas, a las personas, así como a las acciones ya que indaga, analiza y define los motivos por los cuales podrían generarse desviaciones o evasivas que afecten el desempeño y crecimiento de la entidad, según la autora (Salas Quiroz, 2011).

Además de mostrar información acerca de los avances de la planificación, siempre que un sistema de control interno sea bien ejecutado contribuye a la reducción de los costos y la optimización del tiempo y de los recursos.

La misma autora explica que, la práctica del Control Interno incurre en la racionalización de la administración y en la productividad de los mandos bajos.

También se tiene que mencionar que, según el autor Samuel Alberto Mantilla la finalidad del Control Interno es contribuir con la administración

y control del riesgo de la forma más conveniente antes que eliminarlo. Por esto, en la Gráfica 2.3 se definen cuatro aspectos a considerar:

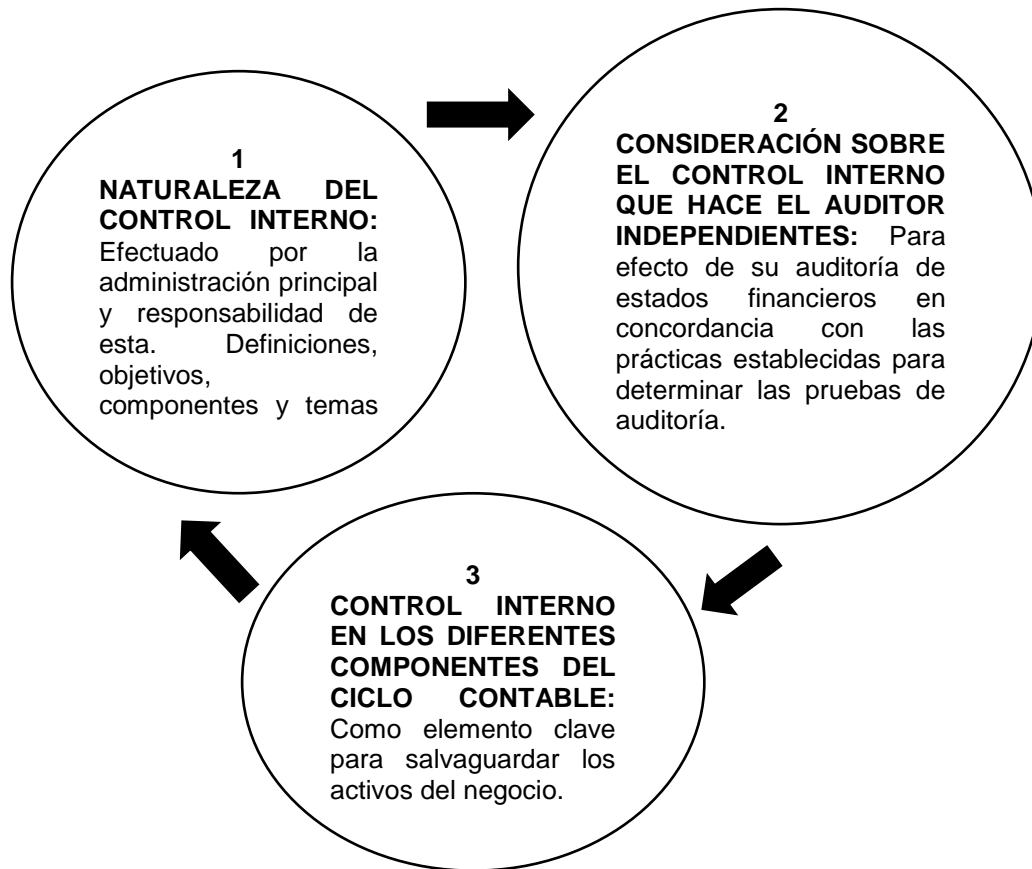


Gráfica 2. 3: Enfoque de Importancia de Control Interno.
Elaborado por: Mayra Carrión.

2.1.2.5 ALCANCE DEL CONTROL INTERNO

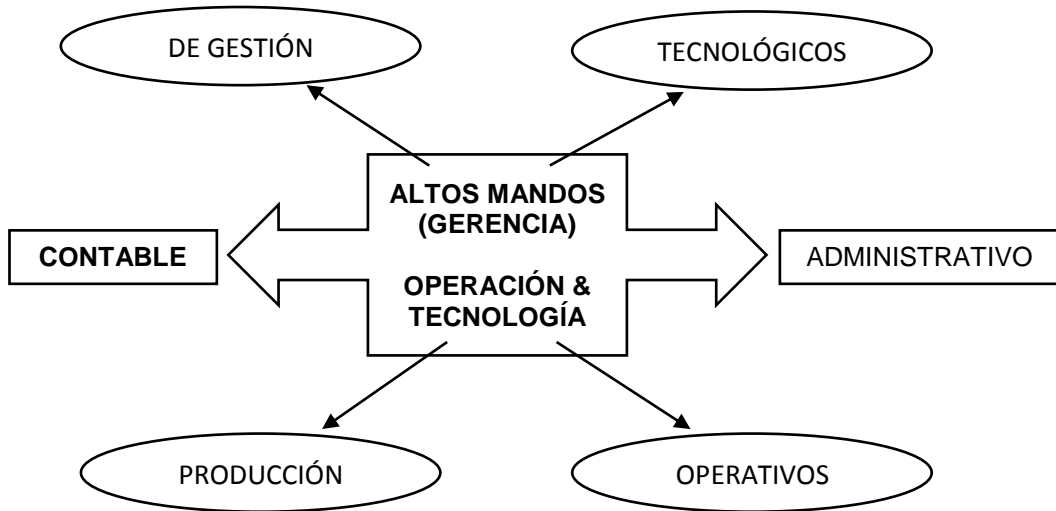
La última generación del control interno supone una modificación en sus elementos y los fines que persigue puesto que, debe entenderse como un “sistema” (proceso, actividades), esto implica que se conozcan al menos cinco conceptos diferentes enfocados al diseño, implementación, mejoramiento, evaluación y auditoría; todos necesariamente pensados desde un punto estratégico que ha desencajado en los controles contables y administrativos.

Para efectos de una mejor comprensión, se explica en la Gráfica 2.4 el alcance de un sistema de control interno inteligentemente diseñado para el área contable desde tres enfoques: la naturaleza del control interno, opinión sobre el control interno que hace el auditor independiente y el control interno en los diferentes componentes del ciclo contable:



Gráfica 2. 4: Diagrama del Alcance del Control Interno.
Elaborado por: Mantilla Samuel Alberto.

Anteriormente, (Mantilla, 2009) hacía hincapié en los controles contables y administrativos, los cuales eran soportados en papel y estaban relacionados a la supervisión, revisión y comprobación. Sin embargo, en la actualidad el control interno no se implemente por separado, sino que incluyen controles operativos hasta tecnológicos, como se ilustra en la Gráfica 2.5:



Gráfica 2. 5: Esquema del Control Interno Actual.
Elaborado por: Mayra Carrión.

2.1.2.6 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

Las personas tienen la necesidad de observar, organizar, delegar, supervisar, etc. varios de los eventos que viven y todo ello los lleva a una reacción frente a lo que perciben; de esta manera también funcionan las empresas para conocer que tan bien o tan mal está su desempeño en el mercado.

Una empresa ya sea que se trate de un pequeño negocio o de una gran corporación, siempre estará orientada a la ejecución de las metas. Por esto, el control interno explica en cuatro objetivos, cuáles son los fines extrínsecos que quiere alcanzar, según Jimena Segovia:

Como primer punto, el control interno promueve y garantiza en lo absoluto la obediencia, conocimiento y aceptación de las políticas o reglamentos prescritos por la administración de la entidad. Esto significa que toda empresa debería tener políticas muy bien desarrolladas y dirigidas, las

cuales deben ejecutarse con conciencia de parte del personal para que la organización pueda operar de manera segura y ordenada.

Segundo, un sistema de control interno correctamente diseñado fomenta la eficiencia operativa. Esto significa que debe integrar las actividades de las diversas áreas operativas a través normativas y estándares de operación elemental y fácilmente adaptable para que trabajen como una sola, de esta manera se podría analizar el trabajo de cada una y evaluar la efectividad de la empresa hacia la consecución de sus metas.

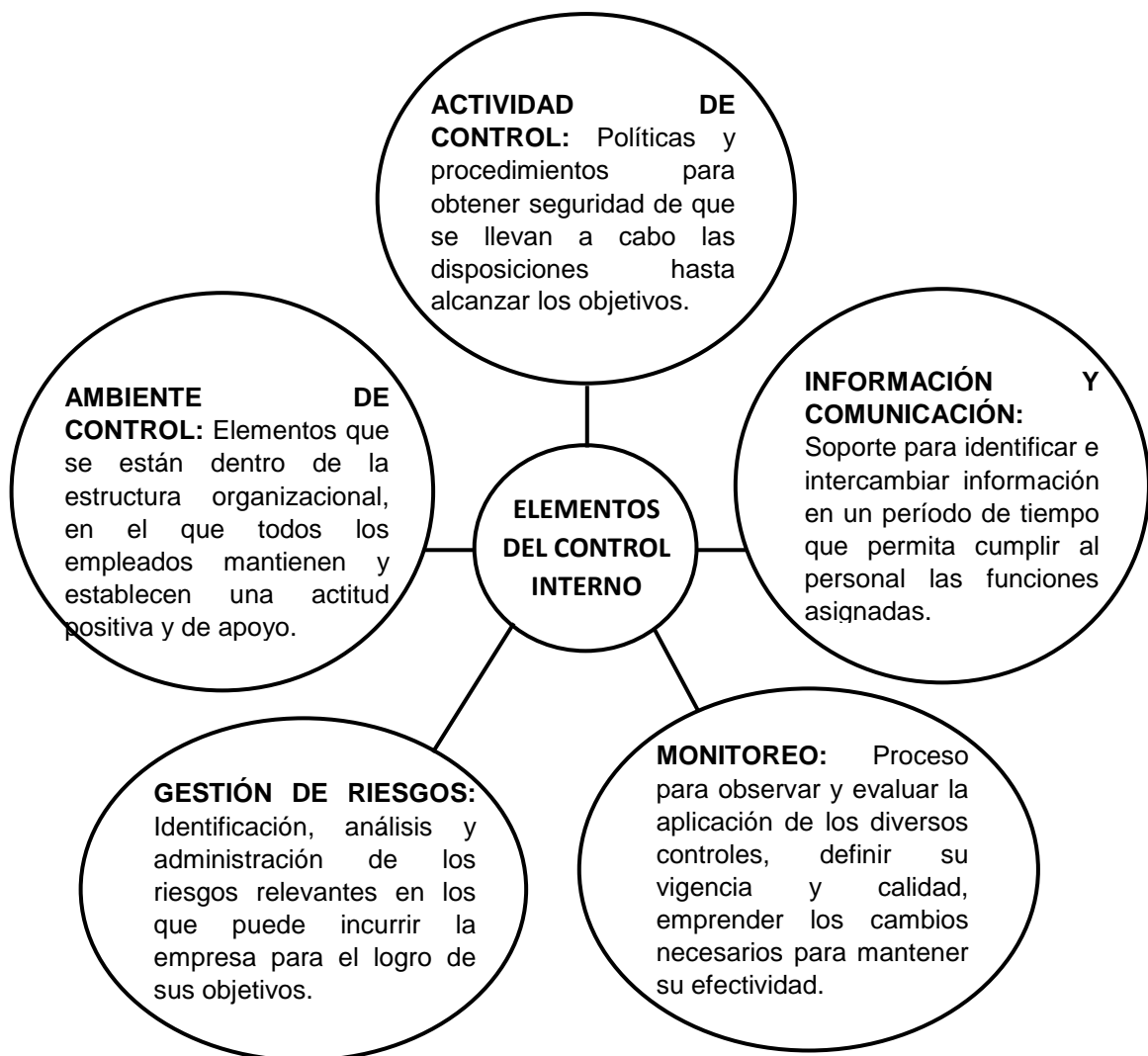
Otro punto permite ratificar de manera razonable, confiable, oportuna e integral toda la información financiera y complementaria que se propician dentro de la empresa. No únicamente se habla de la información contable, sino de que es del tipo administrativa y operacional; las cuales también son una herramienta relevante para la toma de decisiones y la verificación del cumplimiento de las políticas establecidas por la empresa.

Por último y no menos importante, un buen control interno salvaguarda los activos de la entidad. De llevarse a cabo los objetivos anteriores, entonces se estaría cumpliendo con este ya que todas las políticas de una empresa se deben encaminar a la protección de los activos y patrimonio de la entidad; es decir, la gerencia estaría trabajando asertivamente.

2.1.2.7 ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

El Control Interno está compuesto por cinco elementos que le permiten al auditor interno y/o externo, administradores o entes reguladores contar con una base sólida para examinar el efecto del sistema de control empleado en las organizaciones. Además, dichos elementos se entienden como las normas que sirven para medir un sistema de control poder de determinar si es o no factible emitir opiniones que lleven a hacer mejoras en el mismo, esto es, su efectividad. Según el informe COSO (Comité de

Organismos Patrocinadores) dictado en el año de 1992, estos elementos fueron definidos por la forma en que la administración conduce el negocio. En la Gráfica 2.6 se describen en forma resumida a que hace referencia cada uno de los aspectos del Control Interno:



Gráfica 2. 6: Elementos del Control Interno.
Elaborado por: Mayra Carrión.

2.1.2.8 CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

En la Gráfica 2.7, se presenta el esquema de la clasificación del control interno con los diferentes aspectos, de auditoría interna o externa:



Gráfica 2. 7: Clasificación del Control Interno.
Elaborado por: Mayra Carrión.

2.2 INVENTARIO

Según (Gestiopolis, 2000), el inventario constituye el conjunto de bienes tangibles, propios y disponibles contraídos por la empresa que serán utilizados posteriormente en transacciones de compra, venta o transformación; estos pueden ser materia prima, productos en proceso, productos elaborados o cualquier otro suministro necesario para la operación, comercialización o cualquier otro tipo de proceso necesario para el funcionamiento del negocio.

En referencia a la misma página, es importante mencionar el término “stock”, es decir, la acumulación de elementos que se mantienen en estado estático dentro de bodegas hasta ser empleados o distribuidos regularmente a los consumidores.

Contar con un sistema de inventarios dentro de las empresas no se considera improductivo, más bien resulta un recurso útil e infalible en caso de existir problemas tales como: desacuerdos en flujo de caja, falta de control entre la información de los proveedores y materiales, recursos de la empresa, etc. La importancia de construir un sistema de inventarios básicamente de acuerdo a Gestiopolis se resume en las siguientes razones:

- Capacidad para prever la demanda de lo que se requiere y de lo que realmente se utiliza en los procesos. Esto implica la realización de una agenda de producción.
- Merminar las fluctuaciones que se generan durante el proceso de suministros tanto de los clientes, así como de los proveedores.
- Control de precios, siempre que se acierte en la adquisición del inventario evitando el alza de los costos.

- Mejorar los costos al momento de comprar artículos, haciéndolo con menos frecuencia y en mayor cantidad.

A continuación, en la gráfica 2.8, se muestra un cuadro sinóptico de los tipos de inventarios existentes:



Gráfica 2. 8: Tipos De Inventario.
Elaborado por: Mayra Carrión.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

De acuerdo con el Estado Ecuatoriano y su forma de gobierno expuesta en la Carta Magna o Constitución del Ecuador, en el país existen documentos derivados como el Código Civil, Código Tributario, Código de Comercio, Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, Ley de Compañías, Ley del Consumidor y otros, para proporcionar seguridad razonable, economía sustentable y garantizar el cumplimiento de leyes que permitan a la sociedad vivir en armonía y desarrollar su comercio de forma equitativa.

A continuación, se expone la normativa legal enfocada al área tributaria sobre las cual se justifican la creación y operación de la panadería “Las Delicias” para su correcto funcionamiento:

- 1) En la Sección I: Disposiciones Generales, artículo 1 de la Ley de Compañías se expone que, si una o dos personas juntan su capital o empresas para desempeñar operaciones de negocio y obtener beneficios deben, entonces deben formalizarlo a través de un contrato de compañía. Este primer artículo actúa en concordancia con el Código de Comercio y el Código Civil.
- 2) En el capítulo I: Principios Generales, artículo 2 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se explican algunos conceptos inherentes al término comercio que son de orden público y de interés social, entre los más importantes están:
 - Consumidor: Cualquier persona natural o jurídica que obtenga o disfrute de bienes o servicios que entregue o reciba, también se conoce como usuario.

- Derecho de devolución: Postura del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio según lo expuesto en la Ley en caso de que el producto no satisfaga sus gustos.
 - Información Básica Comercial: Todo tipo de información que el proveedor debe entregar al consumidor al momento de ofertar el servicio.
 - Oferta: Actividad comercial para el intercambio de bienes entre consumidores y proveedores.
 - Proveedor: Cualquier persona natural o jurídica que emprenda actividades de producción, fabricación, distribución, etc.
 - Distribuidor: Cualquier persona natural o jurídica que venden o proveen bienes destinados a otros consumidores que tengan locales comerciales.
- 3) En el capítulo VI: Contabilidad y Estados Financieros de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI), artículo 19 que trata sobre la obligación de llevar contabilidad se establece que:
- Las personas naturales cuyo monto por ingresos brutos sobrepase los \$169.050; que su capital de operación sea superior a los \$135.240 o que sus gastos anuales sean mayores a \$101.430; mientras que las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad que no gocen de los montos anteriormente mencionados, deben presentar una cuenta de ingresos y gastos para justificar su renta imponible.

Este artículo actúa en concordancia con el Código Tributario, Código de Comercio, Ley de Compañías y el Código Civil.

4) En el capítulo III: Deberes Formales del Contribuyente o Responsable del Código Tributario, artículo 96 se hace referencia a: la responsabilidad formal que adquieren los contribuyentes en el momento de obtener el Registro Único del Contribuyente (RUC) para cumplir con las leyes, reglamentos o disposiciones que la autoridad tributaria exija, además de registrar información veraz sobre la actividad del negocio y cualquier cambio que se diere en el mismo, solicitar los permisos necesarios para su operatividad. También se deben registrar en libros de contabilidad las transacciones en torno al negocio, respetando la moneda nacional y conservar dicho sustento hasta que prescriba; presentar las declaraciones a la autoridad y permitir la revisión y auditoría de parte de la misma.

5) En el capítulo IV: Disposiciones Generales de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI), artículo 20 que habla sobre los principios generales se da a conocer que se utilizará el sistema de partida doble como técnica de Contabilidad, haciendo uso de los dólares de los Estados Unidos de América adoptados como moneda nacional y se implementarán conscientemente los “Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados” (PCGA), referidos a un conjunto de normas contables que sirven como guía para formular criterios de evaluación acerca del patrimonio y la información financiera del negocio.

Este artículo tiene concordancia con el Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.

6) En el capítulo VI: Contabilidad y Estados Financieros de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI), artículo 21 acerca de los estados financieros resuelve que, la información financiera

para la declaración de impuestos debe presentarse a través de los estados financieros a la Superintendencia de compañías si fuese el caso, de manera clara, legible y debidamente justificada para los fines tributarios.

Este artículo tiene concordancia con el Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.

- 7) En el capítulo V: de los Requisitos y Características de los Comprobantes de Retención del Reglamento de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, artículo 39 se refiere los requisitos pre impresos y las condiciones que exige la ley para que se consideren de carácter tributario.
- 8) En el capítulo VII: de los Establecimientos Gráficos Autorizados del Reglamento de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, artículo 45 sobre las obligaciones expone todo establecimiento que pretenda brindar documentos pre impresos debe presentar su solicitud al Servicio de Rentas Internas (SRI) para su posterior aprobación.
- 9) En el capítulo I: de los Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios del Reglamento de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, artículo 1 acerca de los comprobantes de venta indica que, únicamente se reconocerán como documentos válidos para la tributación a las facturas, notas de venta (RISE), liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios, tiquetes de máquinas registradoras, boletos de espectáculos públicos, entre otros.
- 10) En el capítulo I: de los Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios del Reglamento de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, artículo 2 que trata de los

documentos complementarios contempla a las notas de crédito, notas de débito y guías de remisión.

2.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

- **CONTROL INTERNO:** Se considera un esquema de auditoría que valida los procesos inherentes al proceso contable para obtener información financiera sostenible sobre los rubros existentes o no en la empresa.

2.4.2 VARIABLE DEPENDIENTE

- **INVENTARIO DE PRODUCCIÓN:** Conjunto de materiales que almacenan las empresas para posteriormente utilizarlos en cualquier operación de compra, venta, o transformación.

2.5 GLOSARIO

AICPA: Significa “Americano de Contadores Públicos Certificados”.

COSO: Significa “Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de normas”.

DÉFICIT: Situación de la economía en la que los gastos superan a los ingresos.

PARTIDA DOBLE: Consiste en un movimiento contable que afecta a un mínimo de dos asientos o cuentas.

SUPERÁVIT: Situación de la economía en que los ingresos son mayores que los gastos.

ACTIVO: Son los bienes, derechos y otros recursos de los que dispone una empresa.

PASIVO: Está compuesto por la financiación de la empresa y las obligaciones de pago.

PYMES: Son las pequeñas y medianas empresas que cuentan con un máximo de 250 trabajadores.

FBD: Son las Fracciones básicas desgravadas.

NIIF: Normas Internacionales de Información Financiera.

NIC: Normas Internacionales de Contabilidad.

PCGA: Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

3.1.1 INTRODUCCIÓN

Panadería “Las Delicias”, fue constituida el 03 de julio del 2002 bajo la figura legal de “persona natural no obligada a llevar contabilidad” dentro de la categoría de “Micro” por la Ing. Muñoz Solórzano Iris Genoveva, quien visualizó la oportunidad de negocio en el sector Norte en el Barrio La Prosperina de la ciudad de Guayaquil, su lugar de residencia, al ratificar que en el sitio únicamente existían dos negocios del mismo tipo bastante distantes entre sí y que no ofrecían variedad de productos; esto le llevó a generar la siguiente idea de negocio en mención.

“Las Delicias” es un negocio de actividad diaria que consiste en la producción y comercialización de panes, tortas, variedad de dulces para eventos y víveres de primera necesidad.

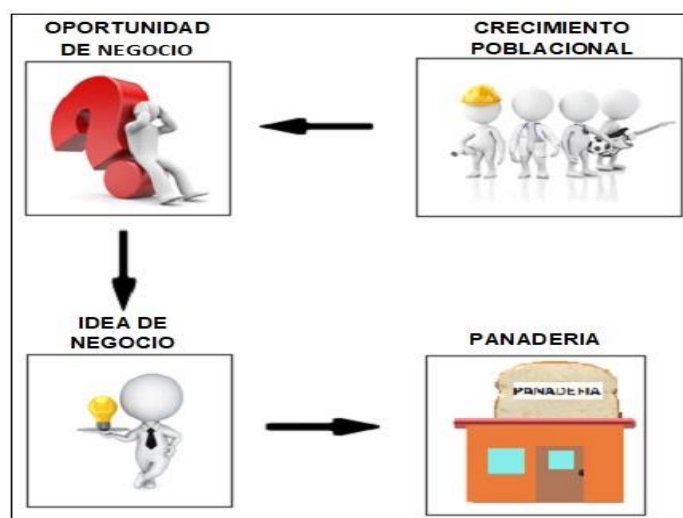


Figura 3. 1: Modelo de Negocio de “Las Delicias”.
Elaborado por: Mayra Carrión.

El negocio del que se escribe está ubicado en la vía principal que conecta a la vía Perimetral con el Viaducto La Prosperina, lugar señalado como paradero de diferentes buses de transporte y legares educacionales. En la figura 3.2 se muestra la ubicación exacta del negocio.



Figura 3. 2: Ubicación de la Panadería “Las Delicias”.
Elaborado por: Google Maps.

3.1.2 MISIÓN

Satisfacer la necesidad y demanda del barrio y de la sociedad ecuatoriana, luchar cada día por entregar calidad en la producción de nuestros bienes, buscando la eficiencia, entregando esfuerzos con capacidad.

3.1.3 VISIÓN

Con denodado esfuerzo luchar por ocupar un sitio en la demanda con ahínco y salvando los obstáculos, terminar el 2018 con un punto de venta adicional.

3.1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El negocio “Las Delicias” cuenta con una estructura organizacional bastante sencilla, la cual se expone a continuación en la gráfica 3.1:



Gráfica 3. 1: Estructura Organizacional “Las Delicias”.
Elaborado por: Mayra Carrión.

Acercas de la descripción de los puestos de trabajo, los cuales están reconocidos en relación de dependencia para sus colaboradores, se pueden enunciar las siguientes funciones:

- *Gerente:* Titular de la panadería “Las Delicias”, cumple con evaluar rigurosamente el funcionamiento de la empresa en base a los resultados que le proporciona el Administrador de acuerdo a los registros contables que le presenta.
- *Administrador:* Persona encargada de administrar los recursos de materia prima, infraestructura, empleado, financieros etc. Además, revisa la parte contable del negocio y registra sus operaciones.
- *Empleado:* Sus funciones son las de panificador, pastelero y vendedor. También de cumplir con las funciones de limpieza de la panadería.

3.1.5 LOGOTIPO Y ESLOGAN

El negocio “Las Delicias” tiene como eslogan el texto del que se hace mención y que además puede constatarse en el anexo 8.3:

Ya probamos,
todo nos comimos,
la torta, los dulces y los panes.
Ahora... ¡Que nuestro gusto exquisito valga
lo que pesa!

El texto en mención hace referencia a puntos relevantes dentro de un negocio tales como: No regalar el producto, ni consumirlo gratis y menos desperdiciarlo; lo que bajo su concepto contribuye al mantenimiento de “Las Delicias” si todos sus integrantes cuidan del negocio comprometidamente.

En cuanto al logotipo del negocio, se expone la siguiente imagen en la figura 3.3:



Figura 3. 3: Logo de la Panadería “Las Delicias”.
Elaborado por: Ing. Iris Muñoz Solórzano.

3.1.6 PRODUCTOS Y SERVICIOS

En el local de “Las Delicias” se elaboran principalmente productos tradicionales como panes (enrollado, de dulce, cara sucia, mixto), pasteles, dulces, bocatas y toda clase de tortas y postres bajo pedido. Además, se ofrecen al cliente otros productos complementarios referentes al modelo de negocio como, por ejemplo, lácteos, carnes procesadas (jamón, mortadela) y víveres de primera necesidad (azúcar, huevos, café,

jugos naturales y sodas); tal como pueden observarse en los anexos 8.3 y 8.8 algunos de los artículos expuestos para la venta.

LISTADO DE PRECIOS	
PRODUCTOS EN VENTAS	PRECIO (\$)
BUDIN	0.15 ctvs
CARA SUCIA	0.15 ctvs
CACHETADA	0.30 ctvs
CARACOL GRANDE	0.70 ctvs
CARACOL PEQUEÑO	0.30 ctvs
DEDITOS	0.15 ctvs
DONAS	0.50 ctvs
EMPANADA DE QUESO	0.30 ctvs
GELATINA	0.35 ctvs
NEGRITOS	0.15 ctvs
OREJAS	0.20 ctvs
PAÑUELOS	0.50 ctvs
PASTELITOS	0.15 ctvs
PAN DE AMOR	0.20 ctvs
PAN DE CANELA	0.30 ctvs
PAN DE MANJAR	0.25 ctvs
SUSPIROS	0.15 ctvs

Tabla 3. 1:Listado de Precios de la panadería “Las Delicias”.
Elaborado por: Mayra Carrión.

3.1.7 CLIENTES

De acuerdo a la misión y visión del negocio “Las Delicias”, está orientado a las familias de clase media que habitan en el barrio La Prosperina en la ciudad de Guayaquil, las cuales se convierten en los perfectos consumidores de productos alimenticios para el desayuno, lonches escolares, aperitivos y otras condiciones; quienes no estaban satisfechos con la calidad del producto que adquirían en negocios de la competencia debido a la escasa variedad y la excesiva distancia entre panaderías.

3.1.8 COMPETENCIA

La competencia representa una de las principales amenazas para cualquier negocio, ya que atenta directamente contra la economía del mismo. Acerca del negocio “Las Delicias”, en el barrio La Prosperina existen otras dos pequeñas panaderías ubicadas a una distancia desfavorable para los consumidores, quienes deben movilizarse varias cuadras para conseguir este tipo de producto.

También es importante mencionar que dichos locales abren sus puertas únicamente en horarios específicos en la mañana desde las 07H00 hasta las 09H00 y por la noche desde las 20H00 hasta las 22H00, lo que imposibilita la compra del pan en reiteradas ocasiones.

Otro punto para enunciar es que, estos dos locales únicamente se dedican a la elaboración de panes enrollados, de dulce o mixtos; sin proveer de ningún otro producto complementario a los clientes.

En la figura 3.4 se puede apreciar la ubicación geográfica de los locales de la competencia:

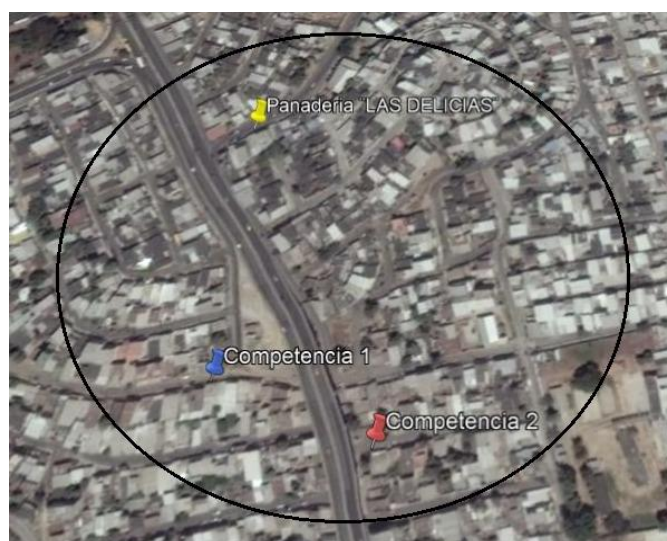


Figura 3. 4: Ubicación de la Competencia.
Elaborado por: Google Earth.

3.1.9 PROVEEDORES

De acuerdo con lo conversado con el Administrador de la panadería “Las Delicias”, éste indicó que se cuenta con los servicios de proveeduría de las empresas que se citan en la tabla 3.2:

PROVEEDOR	DESCRIPCIÓN
La Fabril	Harinas
Industrias Tony	Productos lácteos
Abcalsa	Levaduras
Coca Cola Company	Bebidas gaseosas y jugos naturales
Pepsi	Bebidas gaseosas y jugos naturales
La Moderna	Insumos de panadería
Nestlé	Productos lácteos

Tabla 3. 2: Lista de Proveedores de la panadería “Las Delicias”.
Elaborado por: Mayra Carrión.

3.1.10 PROCESO PRODUCTIVO

Respeto al proceso productivo desarrollado en la panadería “Las Delicias” para la elaboración y comercialización de sus productos, se cuenta con un amplio local con dos habitaciones, la primera está destinada a la producción y la restante a las ventas.

En el proceso productivo se cuenta con una programación establecida para la elaboración de los productos que consta de dos horarios, uno referente a la producción de la mañana y el otro que está establecido para la tarde.

Además, es conveniente hacer notar como lo indica el anexo 4 que se tienen las medidas necesarias prescritas para el volumen de producción que se debería obtener en cada panificación. Sin embargo, no se toman en cuenta al momento de ejecutar dicho proceso. Por otro lado, dichas medidas son únicamente consideradas para la realización del pan, lo que

significa que no se cuenta con medidas fijadas para la elaboración de los dulces o postres que también se ofrecen al público.

En la visita realizada al local, ese día casualmente el empleado expresó que haría masa para 1 key debido a que al observar las vitrinas se daba cuenta que no había y un cliente pidió ese producto. Es por esta razón que se adjuntan en la tabla 3.3 las medidas calculadas por el panificador para la elaboración del postre.

INVENTARIO DE PRODUCCIÓN	
ELABORACIÓN DE KEYS	
INGREDIENTES	MASA O MEDIDA
AZUCAR	680 gramos
MANTECA PARA TORTA	680 gramos
ESENCIA DE VAINILLA	15 gramos
ESENCIA DE ROMPASAS	15 gramos
POLVO DE HORNEAR	90 gramos
HARINA	680 gramos
HUEVOS	8 unidades
LECHE	62.5 gramos
COLORANTE AL GUSTO	
CANTIDAD PRODUCIDA	
1 CAKE	12 PERSONAS
	10 QUESADILLAS

Tabla 3. 3: Ingredientes para Producción de un Cake.
Elaborado por: Mayra Carrión.

Como observación particular, las medidas expuestas en la tabla anterior no únicamente sirvieron para preparar un key para doce personas, sino que además del sobrante se pudo hacer quesadillas.

En relación al punto anterior, en las tablas 3.4 y 3.5 se muestra el detalle de los materiales necesarios para la producción del pan que se pone a la venta por la mañana desde las 05h30 hasta las 10H00, considerando un valor aproximado de 500 panes.

INVENTARIO DE PRODUCCIÓN		
ELABORACION DE PAN DULCE Y MIXTO		
INGREDIENTES	MASA DE DULCE	PASTA DE MIXTO
AGUA	1000 gramos	500 gramos
AZUCAR	680 gramos	90 gramos
HARINA DE TRIGO	3175 gramos	2722 gramos
VAINILLA	30 gramos	30 gramos
MANTECA	227 gramos	454 gramos
RON	15 gramos	X
ESENCIA DE MANTEQUILLA	X	30 gramos
LEVADURA	15 gramos	X
HUEVOS	2 unidades	X
SAL	X	15 gramos
CANTIDAD PRODUCIDA		
3 LATAS PAN MIXTO	28 PANES C/LATA	
2 LATA PAN DULCE	24 PANES C/LATA	

Tabla 3. 4: Ingredientes de Panificación Dulce y Mixta en Horario Diurno.
Elaborado por: Mayra Carrión.

INVENTARIO DE PRODUCCIÓN		
ELABORACION DE PAN SAL		
INGREDIENTES	MASA DE SAL	EMPASTE DE MANTECA
AGUA	1000 gramos	X
AZUCAR	680 gramos	X
HARINA DE TRIGO	2722 gramos	X
MANTECA	1360 gramos	227 gramos
LEVADURA	30 gramos	X
HUEVOS	2 unidades	X
SAL	200 gramos	30 gramos
CANTIDAD PRODUCIDA		
12 LATAS PAN ENROLLADO	30 PANES C/LATA	

Tabla 3. 5: Ingredientes de Panificación de Sal en Horario Diurno.
Elaborado por: Mayra Carrión.

Asimismo, de acuerdo al cronograma que tiene el negocio “Las Delicias” se elaboran cerca de 200 panes para el horario vespertino desde las 13H00 hasta las 19H00; en este punto se menciona la variedad de productos dentro del total establecido. Dichos productos son elaborados sin una planificación previa a las ventas o de acuerdo al producto más vendido. En las tablas 3.6 y 3.7 se describen los ingredientes necesarios y sus medidas para dicha producción:

INVENTARIO DE PRODUCCIÓN				
ELABORACION DE PAN DULCE Y MIXTO				
INGREDIENTES	MASA DE DULCE	PASTA DE MIXTO	MAS DE CARA SUCIA	OTROS
AGUA	1000 gramos	1000 gramos	X	X
AZUCAR	680 gramos	150 gramos	227 gramos	X
HARINA DE TRIGO	3175 gramos	2722 gramos	X	X
VAINILLA	30 gramos	30 gramos	10 gramos	X
MANTECA	227 gramos	454 gramos	227 gramos	X
RON	15 gramos	X	X	X
ESENCIA DE MANTEQUILLA	X	30 gramos	X	X
LEVADURA	90 gramos	X	X	X
HUEVOS	2 unidades	X	X	X
SAL	X	30 gramos	X	X
COLORANTE AMARILLO	X	X	30 gramos	X
POLVO DE HORNEAR	X	X	15 gramos	X
QUESO	X	X	X	227 gramos
MANJAR	X	X	X	227 gramos
CANTIDAD PRODUCIDA				
2 LATAS PAN MIXTO	28 PANES C/LATA			
1 LATA PAN DULCE	24 PANES C/LATA			
1 LATA CARA SUCIA	12 PANES C/LATA			
1 LATA EMPANADA QUESO	10 PANES C/LATA			
1 LATA PAN DE MANJAR	6 PANES C/LATA			

Tabla 3. 6: Ingredientes de Panificación Dulce y Mixta en Horario Vespertino
Elaborado por: Mayra Carrión.

INVENTARIO DE PRODUCCIÓN		
ELABORACION DE PAN DULCE Y MIXTO		
INGREDIENTES	MASA DE SAL	EMPASTE DE MANTECA
AGUA	1000 gramos	X
AZUCAR	X	150 gramos
HARINA DE TRIGO	2722 gramos	X
MANTECA	227 gramos	227 gramos
LEVADURA	90 gramos	X
HUEVOS	2 unidades	X
SAL	30 gramos	30 gramos
CANTIDAD PRODUCIDA		
3 LATAS PAN ENROLLADO	25 PANES C/LATA	
1 LATA PAN CACHITO	20 PANES C/LATA	

Tabla 3. 7: Ingredientes de Panificación de Sal en Horario Vespertino.
Elaborado por: Mayra Carrión.

Otro punto que se quiere mostrar acerca del proceso productivo es el precio final de los productos ofrecidos en el negocio, los mismos que no corresponden a valores fijos y que se exponen en la tabla 3.7.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente proyecto de titulación enfocado al negocio “Las Delicias”, se desarrollará un diseño de investigación orientado al resultado final de una serie de procesos que persiguen una alternativa idónea o solución viable a una problemática determinada, para esto, es necesaria la aplicación de los diferentes tipos de investigación, técnicas o herramientas que son útiles en el campo de la Administración y Contabilidad de Empresas; con el fin de plasmar la información obtenida de las fuentes de forma precisa, oportuna y legible.

3.2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La definición del término “investigar” conduce al estudiante a indagar, explorar, averiguar, preguntar, etc. cuáles son las formas más probables o estrategias más admisibles para determinar algo, a través de actividades sistemáticas y lógicas que llevan a incrementar el conocimiento sobre el problema planteado hasta darle una solución.

En la investigación realizada a la panadería “Las Delicias”, con el fin de elaborar una propuesta de diseño de control interno bastante factible para mejorar el área contable se ha resuelto el uso de los siguientes tipos de investigación:

- **Descriptiva:** Aporta a la investigación realizada en la panadería “Las Delicias”, la habilidad de razonar por separado y más conscientemente cada aspecto de la información relacionada que se obtenga acerca de las variables inmersas en el Diseño de Control Interno, debido a que este tipo de investigación reconoce el estudio de conceptos o interrogantes que se presentan por separado con el objetivo de describir su análisis individualmente, para así poder detallar los aspectos más relevantes del tema.
- **Explicativa:** Este tipo de investigación exige más severamente encontrar las causas o razones por las que se están produciendo los cambios o diferencias en el objeto de estudio, es decir, en la panadería “Las Delicias”; lo que para efectos de la propuesta está directamente relacionado a los Estados Financieros y su fidedigna presentación.
- **Correlacional:** Muestra el vínculo que hay provisional o permanentemente entre todos los aspectos referentes al tema de estudio tales como: producción, ventas, comercialización, etc. Esto quiere decir que, se puede presentar la relación armónica que

debería existir entre el diseño del programa de Control Interno para el área contable y el análisis de los Estados Financieros del negocio “Las Delicias”.

3.2.2 PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Después de definir en el capítulo I el problema y la justificación por los que se consideró al negocio “Las Delicias” como un importante ejemplo para elaborar una tesis y de obtener mayores referencias teóricas acerca del Control Interno enfocado a las empresas en el capítulo II, es que en este punto del presente capítulo se va a explicar el proceso de investigación desarrollado en dicho establecimiento, con el fin de obtener datos relevantes para determinar la presentación de su información financiera acerca de sus ingresos y gastos partiendo desde el Control Interno que se realiza dentro del negocio en sus diferentes áreas.

Por consiguiente, se describe brevemente a través de la tabla 3.8 la lluvia de ideas de los eventos ejecutados hasta poder diagnosticar las causas o razones del problema:

	EVENTO
PRIMERO	Señalar las técnicas de investigación a utilizar.
SEGUNDO	Definir los temas relevantes de la entrevista.
	Escribir los aspectos sobresalientes de la observación a través de la técnica el fichaje.
TERCERO	Para aplicar la observación directa, se visitó el negocio.
CUARTO	Ejecución de la entrevista al personal.
QUINTO	Levantamiento de información
SEXTO	Diagnóstico de las causas a través del análisis FODA.

Tabla 3. 8: Lluvias de Ideas para Diagnostico del Problema.
Elaborado por: Mayra Carrión.

Mientras que, en la tabla 3.9 citada más abajo se presenta el orden cronológico que se empleó respecto a las actividades realizadas para el desarrollo de la investigación:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												
ACTIVIDADES	MESES											
	MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Definición del antecedente, evaluación y definición del problema.	■											
Definición de los objetivos y la justificación.		■										
Presentación y revisión del Capítulo I.			■									
Corrección del Capítulo I.				■								
Desarrollo de la fundamentación teórica.					■							
Definición de las técnicas de investigación a emplear.						■						
Presentación y revisión del Capítulo II.							■					
Corrección del Capítulo II y avance de la presentación de la empresa.								■				
Visita realizada al local para diagnosticar las causas del problema.									■			
Presentación y revisión del Capítulo III.										■		
Corrección del Capítulo III y primer avance del análisis del FODA.											■	
Elaboración del plan de mejoras, presentación y revisión del Capítulo IV.												■

Tabla 3. 9: Cronograma de Actividades.
Elaborado por: Mayra Carrión.

En el diseño de investigación propuesto para el tema de tesis que se realiza en el negocio “Las Delicias”, se elaboró la ficha que se expone en la tabla 3.10 con el fin de anotar los puntos más sobresalientes que se debían tomar en cuenta en la visita ejecutada al local.

PRODUCCIÓN	Inventario de materia prima, mano de obra y costos indirectos de fabricación. Infraestructura, maquinarias. Mantenimiento (Limpieza).
VENTAS	Atención al cliente. Personal calificado.
CONTABILIDAD	Registro de operaciones comerciales (Proveedores). Control de ventas diarias (arqueado de caja). Documentos Comerciales.
MARKETING	Presentación del local y productos. Promociones

Tabla 3. 10: Ficha de aspectos relevantes para aplicar La Observación.
Elaborado por: Mayra Carrión.

Para complementar el levantamiento de información se ejecutó la entrevista al dueño del local y al empleado, donde se trataron los temas que se mencionan en la tabla 3.11 que se expone a continuación:

INFORMACIÓN	Del negocio.
	La producción y comercialización del producto.
	Del inventario.
	Del personal reclutado.
	De las ganancias y proceso contable.
	De los proveedores y gastos varios.

Tabla 3. 11: Información para aplicar La entrevista.
Elaborado por: Mayra Carrión

Como resultado de aplicar las técnicas de investigación se pudo realizar un análisis FODA con el fin de diagnosticar los motivos por los que el negocio presenta inconvenientes al momento de presentar su información de ingresos y gastos. En la gráfica 3.2 se muestra el diagrama de FODA:



Gráfica 3. 2: Análisis FODA del Negocio “Las Delicias”.
Elaborado por: Mayra Carrión

3.2.3 TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Como apoyo a los diversos métodos empleados en las investigaciones, se crearon un sinnúmero de técnicas de investigación empleadas especialmente para recopilar toda clase de información necesaria acerca del objeto de estudio. Una técnica de investigación es una herramienta del investigador, se define como un sistema metodológico oportuno, inmediato y operativo para la obtención de datos relevantes.

Siendo así que, en este punto se mencionan las técnicas que se utilizaron para reunir la información imprescindible que permite diagnosticar las

causas o razones para que exista el problema planteado sobre el negocio “Las Delicias”, entre las cuales se citan las siguientes:

- La Observación Directa: Es la técnica mayormente empleada al momento de obtener datos referentes al caso de estudio puesto que permite acumular más conocimientos para su análisis. Para efecto del tema planteado a desarrollarse en la panadería “Las Delicias”, fue necesario hacer un levantamiento de información sobre todos los aspectos inherentes al ámbito de la administración y operación del negocio, documentando a través de fotos y apuntes todo lo observado durante la visita realizada al local.
- La Entrevista: Esta herramienta fue necesaria para conseguir información acerca de la presentación y análisis de los registros contables que recibe el propietario del negocio de parte del Administrador de la panadería, por esta razón se mantuvo un diálogo con las partes involucradas a fin de comprender cómo es la transición de información contable y el uso de los recursos de infraestructura, maquinarias, personal humano, entre otros, que forman parte de “Las Delicias”. Además de encontrar posibles irregularidades en el criterio de los entrevistados.
- El Fichaje: Se caracteriza por ser una herramienta complementaria de las demás técnicas conocidas, ya que contribuye al registro de información a través de mecanismos llamados “fichas”, las cuales contienen aspectos significativos para poder diagnosticar los factores generadores del problema.
- Matriz de Análisis FODA: Esta técnica de análisis comúnmente aplicada en el área empresarial para obtener un diagnóstico minucioso del objeto de estudio en un tiempo específico. El análisis FODA resalta cuatro aspectos importantes: Fortalezas,

Oportunidades, Debilidades y Amenazas que afectan directamente al fenómeno que se investiga. Para determinar la situación actual comercial y operativa del negocio “Las Delicias”, se volvió adecuado el uso del FODA con el fin de proponer mejoras estratégicas futuras que guarden concordancia con la misión y visión del proyecto de emprendimiento en mención.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN EMPLEADAS.

Las técnicas empleadas en el desarrollo de la tesis fueron de gran utilidad al momento de visitar la panadería “Las Delicias”, debido a la información que se pudo obtener del lugar, de sus necesidades y el movimiento comercial del mismo; permitiendo analizar los diversos factores por los que el Control Interno no brinda una información financiera efectiva de los ingresos y gastos del negocio.

Ambas técnicas, la observación directa y la entrevista, me acercaron de manera directa a la realidad del negocio. Mientras que el fichaje sirvió como herramienta complementaria para no olvidar los puntos valiosos que se debían tener en cuenta en las otras dos y el análisis FODA fue el resultado de lo absorbido al aplicar las técnicas en su conjunto.

Como dato importante, se vuelve relevante mencionar que la entrevista se realizó a una población finita haciendo no necesario el uso de un porcentaje pequeño como muestra; esto es porque la panadería únicamente cuenta con la colaboración de dos personas adicionales al propietario.

Para continuar con la idea anterior, se tuvo la oportunidad de entrevistar a la propietaria del local, quien a simple vista da a conocer que recibe todo tipo de información acerca del negocio de parte del Administrador de acuerdo a las respuestas que soportan la conversación adjunta en el anexo 1, ya que la dueña no puede encargarse al cien por ciento de su

panadería; entonces delega esa función a alguien más, quien no está comprometido con su trabajo o al menos no lo demuestra.

Se revisó que el Administrador encarga al empleado la responsabilidad de tomar apuntes sobre las ventas diarias, estas quedan registradas en un cuaderno tal como se muestra en el anexo 9 Por lo tanto, esto convierte a la información financiera en negligente e informal. Además, no permite elaborar un informe de ingresos y gastos oportuno y veraz, ya que el empleado realiza diversas funciones y cualquier valor o transacción, en general, se pueden pasar por alto.

De hecho, se puede observar según el anexo 3 que el Administrador es quien no dirige ni controla el correcto cause del negocio, ya que no toma decisiones ni implementa acciones para incrementar el volumen de ventas captando más clientes y mejorando la presentación del producto, lo que más amenaza al negocio es que ni siquiera cuenta con un letrero de presentación.

Posteriormente, en la conversación sostenida con el empleado del lugar y cuyas preguntas se pueden leer en el anexo 2 es fácil darse cuenta que, una única persona se encarga de dos aspectos esenciales de una empresa, las ventas y la producción, existiendo una sobrecarga laboral. Por esta razón, dicha persona no dispone del tiempo suficiente para realizar el mantenimiento de las maquinarias ni la limpieza del local, tal como se puede constatar en el anexo 6, lo que produce la insalubridad. Además, el empleado considera ser consciente de que ciertos productos se venden caros de parte de la dueña, entonces fija precios de acuerdo a su criterio, provocando la molestia de los clientes al intentar adquirir un producto que continuamente cambia de precio y provocando pérdidas para el negocio.

También se pudo percibir el serio problema que afronta el negocio al tener maquinarias en desuso por falta de infraestructura eléctrica y que se puede contemplar en el anexo 5 y, más malo aún es, el desperdicio del producto que se visualiza en el anexo 7. Por supuesto, este último punto es el resultado de realizar la panificación a pulso, sin hacer uso de las medidas planteadas para el proceso y de acuerdo al promedio de ventas diario, el cual está fijado en un pizarrón por parte del Administrador y el mismo que se puede visualizar en el anexo 4, quien nuevamente no controla esta actividad.

Claramente se puede revisar que no existe un sistema de control interno efectivo en el lugar puesto que en el anexo 8 se muestran los productos que se elaboran, los procesados y la materia prima adquirida, sin embargo, no se tiene un inventario de ellos.

Sobre la visita realizada, rápidamente se puede dar fe del grado de desorden que existe en el negocio; que agregado a otras acciones impertinentes de parte de quienes “velan” por los intereses de su dueña, consiguen que la panadería no resulte la mejor oportunidad de negocio para invertir.

4.2 PLAN DE MEJORAS.

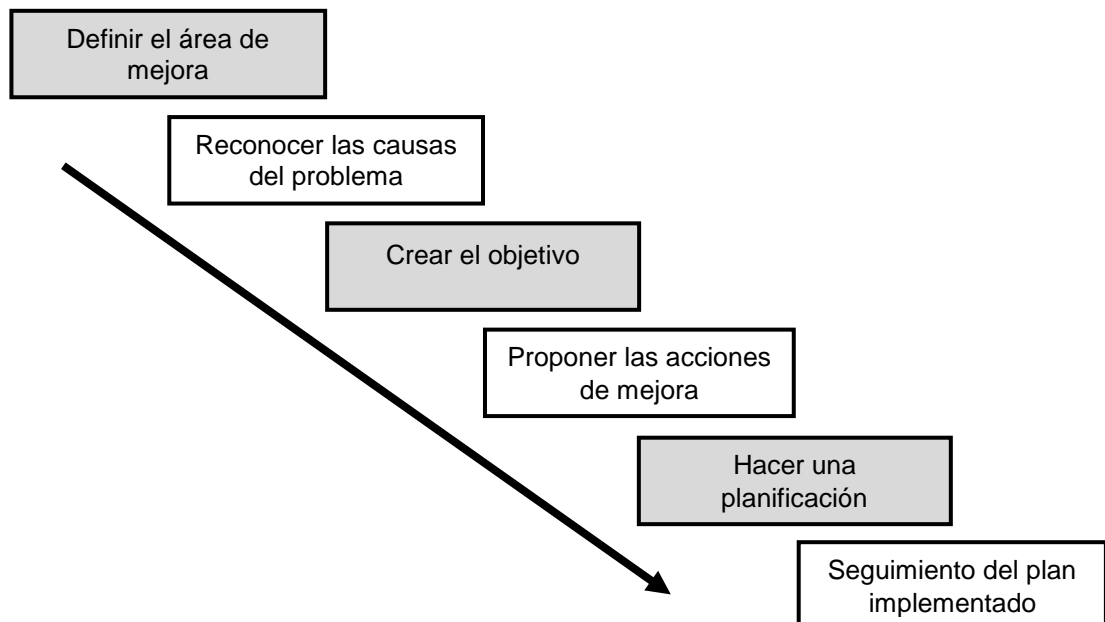
4.2.1 INTRODUCCIÓN.

El crecimiento económico de una empresa depende de su facultad para mejorar continuamente las acciones imperfectas originadas a diario. Esto es posible si sus administradores aprenden de sus propios errores y de los ajenos, es decir, cuando programan sus actividades considerando un mercado en constante movimiento y el acervo de fortalezas y debilidades que los afectan.

Tener una estrategia bajo la manga distingue exponencial y cualitativamente a las empresas de sus competidores con relación al servicio que ofrecen. Así se crea la necesidad de evaluar insistentemente su situación, para que el beneficiario lo perciba de forma significativa. Todo esto inculca una verdad: “Reconocer las fortalezas para dominar las debilidades constituye la mejor alternativa de negocio”.

El plan de mejoras se impone como un objetivo dentro del proceso de mejora continua, por lo tanto, está basado en una decisión estratégica acerca de las acciones que deben ejecutarse sobre todo el conjunto de procedimientos erróneos hasta obtener resultados favorables al servicio o empresa; su implementación no únicamente detecta errores y crea planes de contingencia, sino que controla las acciones correctoras y colabora con el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Para elaborar un plan de mejoras, por lo general, se deben considerar los aspectos que se exponen en la gráfica 4.1:



Gráfica 4. 1: Pasos para Elaborar un Plan de Mejoras
Elaborado por: Mayra Carrión

4.2.2 ANÁLISIS DEL DIAGRAMA FODA.

Para reconocer las causas que llevan al mal manejo del negocio “Las Delicias” se utilizó el diagrama FODA, a través del cual se pudo diagnosticar que no se cuenta con un Sistema de Control Interno efectivo que ayude a salvaguardar los intereses de la panadería, tampoco proporciona información real para la elaboración del informe de ingresos y gastos ni para la ejecución de un proceso contable fiable.

Como resultado del análisis, se pueden citar algunas observaciones importantes que generan vulnerabilidad al negocio y las cuales se soportan en las fotos de los anexos 1 al 9:

1. Sobre el Marketing y las Ventas:

- Acerca de la presentación del local y del producto elaborado, son aspectos considerables para atraer al cliente e incrementar las ventas. Sin embargo, la fachada del local no cuenta con un letrero donde al menos se muestre el nombre del negocio y la dulcería se expone en las vitrinas sin papel desechable.
- Otro punto importante es sobre las promociones, no se ofrece ningún valor agregado al consumidor como medio para captar más clientes.
- En el barrio, se realiza muy poca publicidad del negocio ya que expresa la dueña que está ubicado en una vía pública y no es necesario.
- De acuerdo a la entrevista realizadas al dueño del negocio y al vendedor, no se cuenta con precios fijos para los productos.

- Se desconoce el nivel de satisfacción de los clientes respecto al producto, por lo que no se sabe las razones por las que compran o dejan de comprar en el lugar.
- Debido a que el panificador cumple la función de vendedor, no se tiene personal comprometido en gestión de atención al cliente.

2. Sobre la Producción:

- Se recalca que no existe un control de inventario de materia prima dentro del negocio, lo que genera un serio problema de sobreproducción y por lo tanto pérdidas para el propietario y desperdicios. Tampoco se tiene un inventario de los productos elaborados ni de los víveres de primera necesidad.
- Acerca de la maquinaria adquirida para la panificación, se tiene activos fijos en desuso por falta de infraestructura eléctrica, afectando la recuperación del capital invertido.
- Debido a que únicamente se tiene contratado un empleado, quien realiza diversas funciones; no es posible la gestión de mantenimiento del local en temas de salubridad.

3. Sobre la Contabilidad:

- El dinero que se recauda por las ventas ni las demás transacciones comerciales, no se registran bajo un proceso contable estructurado; esto es, no se hace arqueo de caja por falta de conocimiento del personal a cargo.

- Además, no se cuenta con una máquina registradora o con un sistema contable informático básico para el registro de transacciones.
- También se cita como punto importantísimo que, no se realiza un registro diario de ingresos y gastos como lo dicta la normativa contable que, a pesar de no ser obligatoria sirve para el control y correcto funcionamiento del negocio.

En conclusión, claramente se puede ratificar que el negocio no cuenta con una planificación y organización de los procesos, así como de los productos, afectando la imagen del negocio, la actitud de los empleados y la información contable necesaria para el crecimiento comercial de la panadería.

4.2.3 TÉCNICA DE ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS 5W+2H.

La técnica 5W+2H se emplea para definir el problema facilitando el reconocimiento de sus causas y soluciones al mismo, consiste en responder siete preguntas provenientes de palabras en inglés, las cuales son: ¿What? igual a ¿Qué?, ¿Why? igual a ¿Por qué?, ¿When? igual a ¿Cuándo?, ¿Where? igual a ¿Dónde?, ¿Who? igual a ¿Quién?, ¿How? igual a ¿Cómo? y ¿How much? Igual a ¿Cuánto?

Para efectos de un análisis personal acerca del origen del problema, se empleó la técnica en mención con el objeto de situarme en el punto inicial para poder elaborar el plan de mejoras. A continuación, en la tabla 4.1 se puede revisar la aplicación de la técnica 5W+2H para esclarecer la idea del tema propuesto:

RESPONSABLE		Mayra Isabel Carrión Robles			
¿QUÉ?	¿POR QUÉ?	¿QUIÉN?	¿DÓNDE?	¿CÓMO?	¿CUÁNDO?
Carencia de Control Interno en los procesos de marketing y ventas, producción y contabilidad.	Debido a la falta de compromiso, organización y control de parte del Administrador del negocio.	Mayra Isabel Carrión Robles	En la panadería "Las Delicias"	Por medio de la propuesta de un Plan de Mejoras.	Desde el momento que el dueño del local lo requiera.

Tabla 4. 1: Técnica de Análisis 5W+2H.
Elaborado por: Mayra Carrión

Mas adelante, se expondrá el resultado final de del plan de mejoras propuesto como diseño para renovar los procesos de control interno que garanticen un mejor desenvolvimiento del personal contratado en la panadería y la fiabilidad de la información contable que se presente a la dueña del negocio.

4.2.4 TÉCNICA DE LAS 4P

Esta técnica mundialmente reconocida en el campo de Marketing tiene su origen por los 60's y está enfocada a productos o servicios tangibles, es una manera de evaluar y decidir asertivamente cómo mejorar las ventas con el fin de cumplir los objetivos planteados por la empresa. Para esto se consideran cuatro aspectos importantes: producto, precio, promoción y plaza.

Las 4P se mencionan en este punto porque se considera de vital importancia dársela a conocer al dueño del negocio para que la aplique tomando en consideración los puntos que se establecen en la tabla 4.2, con el fin de captar más clientes para incrementar las ventas y generar mayores ganancias.

PANADERÍA "LAS DELICIAS"			
PRODUCTO	PRECIO	PROMOCIÓN	PLAZA
Panes, dulces y víveres de primera necesidad.	Definir valores fijos y razonables.	Determinar técnicas, canales y cualquier medio para difundir el producto.	En el barrio La Prosperina.

Tabla 4. 2: Técnica de Marketing de las 4P.
Elaborado por: Mayra Carrión

4.2.5 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORAS PARA LA PANADERÍA "LAS DELICIAS"

ÁREAS DE MEJORA: Marketing y Ventas, Producción y Contabilidad.

CAUSAS DEL PROBLEMA: Se citan los siguientes puntos:

- Presentación del local y del producto.
- Pocas promociones.
- Escasa publicidad.
- Precios variables.
- Falta de personal especialista en atención al cliente.
- No se realiza inventario de materia prima, productos elaborados ni víveres comerciales.
- Maquinaria en desuso.
- Poco mantenimiento del local.
- Falta de conocimiento en procesos contables.
- Sin máquina registradora ni sistema contable básico.
- Elaboración de los productos de panadería con medidas estimadas.

- Registros contables ineficientes e informales en borrador.

OBJETIVO DEL PLAN DE MEJORAS: Lograr un cambio significativo en la administración de la panadería “Las Delicias”, creando procesos de Control Interno más efectivos, adaptables, oportunos que generen notables diferencias en su funcionamiento y fortalecer la calidad del producto para captar nuevos clientes y fidelizar a los ya conocidos.

PROPUESTA DE VALOR: Basándonos en los principales principios que dan valor al producto que ofrece la panadería “Las Delicias”, es que citamos los siguientes:

- Oportunidad: El cliente está acostumbrado a adquirir productos “frescos”, en un local que esté cerca de su domicilio y en horarios de atención cómodos.
- Diferenciación: La ambientación y pulcritud, sumado a una agradable atención al cliente, les brindará seguridad de que no habrá otro lugar mejor en el barrio.
- Servicio: Demostrar calidad y don de servicio para cumplir con las exigencias y necesidades del consumidor.

ACCIONES DE MEJORA: Se establecen las siguientes alternativas:

- Colocar un banner en la fachada del local que identifique el negocio.
- Utilizar papel de empaque para la presentación de los productos de pastelería.
- Crear promociones accesibles que no perjudiquen al negocio.

- Diseñar tarjetas de presentación para dar a conocer la gama de servicios de panadería y pastelería del negocio.
- Recomendar un buzón de sugerencias para medir la satisfacción del cliente.
- Capacitar al Administrador para que cumpla funciones de atención al cliente y en ámbito de la contabilidad.
- Proponer medidas estándares de producción de acuerdo al valor de ventas promedio.
- Establecer una lista de precios basada en el cálculo del costo de la materia prima, la producción y sus gastos varios.
- Habilitar por lo menos dos puntos eléctricos adicionales en el local para el funcionamiento de toda la maquinaria.
- Realizar actividades de limpieza al local en horarios fijados por el propietario.
- Adquirir una máquina registradora para las ventas diarias.
- Elaborar informes de arqueo de caja y, de ingresos y egresos diarios.

En la tabla 4.3 se presenta el resumen de la propuesta del plan de mejoras realizado con la técnica 5W+2H a la panadería “Las Delicias”:



PLAN DE MEJORAS "LAS DELICIAS"						
OBJETIVO:	Lograr un cambio significativo en la administración de la panadería "Las Delicias", creando procesos de Control Interno más efectivos, adaptables y oportunos que generen notables diferencias en su funcionamiento y fortalecer la calidad del producto para captar nuevos clientes y fidelizar a los ya conocidos.					
META:	Proporcionar a la panadería "Las Delicias" un programa de Control Interno que mejore los procesos de publicidad, ventas, producción y contabilidad del negocio para obtener información confiable y oportuna sobre los ingresos y egresos del mismo.					
RESPONSABLE:	Mayra Isabel Carrión Robles					
¿QUÉ?	¿POR QUÉ?	¿QUIÉN?	¿DÓNDE?	¿CUÁNDO?	¿CÓMO?	¿CUÁNTO?
Aumentar las ventas para generar más ganancias.	Debido a la escasa publicidad no se reconoce el negocio ni todos los servicios que ofrece y a la ineficiente atención al cliente.	Propietario del negocio y Administrador	Área de Marketing y Ventas	Desde el momento en que el dueño del negocio lo autorice, al menos dos veces al mes.	Colocar un banner en la fachada del local. Ofrecer tarjetas de presentación al cliente. Crear promociones. Ubicar un buzón de sugerencias. Aplicar la técnica de Marketing de las 4P. Utilizar papel de empaque para dulcería. Capacitar al Administrador en atención al cliente.	\$105.00 (Véase anexos 8.10 y 8.13)
Definir procesos de inventario y controlar la producción evitando el desperdicio.	Debido a la sobreproducción por utilizar medidas estimadas en la elaboración del producto, no llevar un inventario de la materia prima utilizada ni hacer uso de toda la maquinaria adquirida, además de no dar un adecuado mantenimiento a la infraestructura ni equipos de panificación.	Administrador y empleado del negocio	Área de Producción	Desde el momento en que el dueño del negocio lo autorice y de forma continua.	Proponer medidas estándares para elaboración del producto. Fijar una lista de precios basada en los costos. Programar actividades de mantenimiento al local y maquinarias. Habilitar dos puntos eléctricos adicionales para la maquinaria en desuso. Elaborar un registro de Inventarios de materia prima.	\$50.40 (Véase anexo 8.14)
Aplicar procesos contables básicos que garanticen la información de ingresos y egresos del negocio.	Personal no comprometido o con desconocimiento de procesos contables básicos que no dispone de recursos tecnológicos ni de operación comercial.	Dueño del local y Administrador	Área de Contabilidad	Desde el momento en que el dueño del negocio lo autorice y de forma continua.	Adquirir una máquina registradora. Adquirir un software contable básico. Solicitar Arqueo de Caja diario. Realizar inventario de productos elaborados y demás artículos para la venta. Hacer registro de ingresos y egresos de acuerdo al modelo del SRI. (Véase anexo 8.12) Aplicar proceso contable básico de las operaciones contables. Capacitar al Administrador en Contabilidad Básica.	\$384.12 (Véase anexos 8.11 y 8.13)

Tabla 4. 3: Plan de Mejoras de la Panadería "Las Delicias".
Elaborado por: Mayra Carrión

Después de dar a conocer el plan de mejoras en la tabla anterior, se describen las actividades que llevaron al planteamiento del mismo:

A continuación, en la tabla 4.4 se describen las acciones de mejora con su nivel de priorización ya que no se podrían aplicar las actuaciones sin antes conocer el orden en que éstas se deban ir ejecutando de acuerdo a la viabilidad de los recursos y otros elementos necesarios para su implementación. Para ello se asumen tres restricciones o categorías inherentes a las acciones de mejora propuestas, las cuales se han condicionado según su grado de dificultad, el plazo establecido y el impacto que tendrían en el negocio.

DIFICULTAD			
1 MUCHA	2 BASTANTE	3 POCA	4 NINGUNA
PLAZO			
1 LARGO	2 MEDIO	3 CORTO	4 INMEDIATO
IMPACTO			
1 NINGUNO	2 POCO	3 BASTANTE	4 MUCHO

Después de ubicar cada propuesta dentro de las categorías antes mencionadas, se procederá a calcular el nivel de prioridad de cada una de ellas sumando el número que las califica como se explica en la siguiente tabla:

ACCIONES DE MEJORA PANADERÍA "LAS DELICIAS"					
N°	ACCIONES DE MEJORA A LLEVAR A CABO	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Colocar un banner en la fachada del local que identifique el negocio.	4	4	4	12
2	Utilizar papel de empaque para la presentación de los productos de pastelería.	2	3	3	8
3	Crear promociones accesibles que no perjudiquen al negocio.	2	2	3	7
4	Diseñar hojas volantes para dar a conocer la gama de servicios de panadería y pastelería que del negocio.	4	4	4	12
5	Establecer una lista de precios basada en el cálculo del costo de la materia prima, la producción y sus gastos varios.	3	4	4	11
6	Recomendar un buzón de sugerencias para medir la satisfacción del cliente.	4	2	2	8
7	Capacitar al Administrador para que cumpla funciones de atención al cliente y en ámbito de la contabilidad.	4	4	4	12
8	Proponer medidas estándares de producción de acuerdo al valor de ventas promedio.	4	4	4	12
9	Habilitar más puntos eléctricos en el local para el funcionamiento de toda la maquinaria	4	4	4	12
10	Realizar actividades de limpieza al local en horarios fijados por el propietario	4	4	4	12
11	Adquirir una máquina registradora para las ventas diarias.	2	2	4	8
12	Elaborar informes de arqueo de caja y, de ingresos y egresos diarios.	4	4	4	12

Tabla 4. 4: Priorización de las Acciones de Mejora.
Elaborado por: Mayra Carrión

Después de priorizar las acciones de mejora, se continúa con la clasificación de cada una de ellas respecto al área de mejora en las que se van a implementar y para ello se han utilizado fichas en las que se destacan los aspectos más importantes del plan de mejoras. En las tablas 4.5, 4.6 y 4.7 se presentan las fichas elaboradas de manera más detallada:

ÁREA DE MEJORA N° 1: Marketing y Ventas	
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	Decremento de las ventas.
CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA	Presentación del local y del producto. Escasas promociones. Poca publicidad. Falta de personal para atención al cliente.
OBJETIVO A CONSEGUIR	Reconocimiento del negocio.
ACCIONES DE MEJORA	Colocar un banner en la fachada del local. Aplicación de la técnica de las 4P. Utilizar papel de empaque para mostrar los productos de pastelería. Crear promociones accesibles que no perjudiquen al negocio. Recomendar un buzón de sugerencias para medir la satisfacción del cliente. Capacitar al Administrador para que cumpla funciones de atención al cliente.
BENEFICIOS ESPERADOS	Incrementar las ganancias

Tabla 4. 5: Ficha del Área de Marketing y Ventas.
Elaborado por: Mayra Carrión

ÁREA DE MEJORA N° 2: Producción	
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	No hay control del proceso de producción ni de los elementos inmersos en el mismo.
CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA	No se cuenta con inventarios de materia prima, productos elaborados, víveres, otros. Maquinaria en desuso. Medidas estimadas en la elaboración del producto. Escaso mantenimiento de la infraestructura y maquinarias.
OBJETIVO A CONSEGUIR	Evitar la sobreproducción.
ACCIONES DE MEJORA	Proponer medidas estándares de producción de acuerdo al valor de ventas promedio. Habilitar más puntos eléctricos en el local para el funcionamiento de toda la maquinaria. Establecer una lista de precios basada en el cálculo del costo de la materia prima, la producción, gastos varios, etc. Realizar actividades de limpieza al local en horarios programados.
BENEFICIOS ESPERADOS	Recuperar la inversión destinada a la compra de activos fijos y evitar el desperdicio.

Tabla 4. 6: Ficha del Área de Producción.
Elaborado por: Mayra Carrión

ÁREA DE MEJORA N° 3: Contabilidad	
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	Inexistencia de procesos contables que garanticen la información financiera para la elaboración de registro de ingresos y gastos.
CAUSAS QUE PROVOCAN EL PROBLEMA	Personal con desconocimiento de procesos contables. No se cuenta con un software contable. Falta de control de inventario. No se realiza arqueo de caja. Sin máquina registradora ni sistema contable básico.
OBJETIVO A CONSEGUIR	Presentación de registro de ingresos y gastos.
ACCIONES DE MEJORA	Adquirir una máquina registradora para las ventas diarias. Elaborar informes de arqueo de caja y de ingresos y egresos diarios. Adquirir un sistema contable para registro de inventario y otros procesos. Administrador debe aplicar conocimientos contables básicos.
BENEFICIOS ESPERADOS	Conocer la verdadera rentabilidad del negocio.

Tabla 4. 7: Ficha del Área de Contabilidad.
Elaborado por: Mayra Carrión

Después de haber propuesto las acciones de mejoras consideradas como significativas en cada área que presenta falencias y de haber priorizado las actividades a realizarse, es que en la tabla 4.8 se designa a los responsables de la ejecución de las tareas, al interesado que debe controlar que el plan de mejoras propuesto se cumpla y el tipo de recursos que deben emplearse en el proceso.

Básicamente, este se convierte en el último paso necesario para la elaboración de un plan de mejoras ya que está directamente relacionado con el seguimiento y control de los procesos citados durante toda la propuesta.

Acerca de los recursos financieros empleados dentro de las ideas de solución, se pueden revisar los anexos 10 y 11 donde figuran las proformas del banner, las tarjetas de presentación, entre otros.

PLAN DE MEJORAS "LAS DELICIAS"				
ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE DE TAREA	RECURSOS NECESARIOS	FINANCIACIÓN	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO
Colocar un banner en la fachada del local que identifique el negocio.	Propietario del negocio	Tecnológicos Financieros	SI	Propietaria del negocio
Diseñar tarjetas de presentación para dar a conocer la gama de servicios del negocio.	Propietario del negocio	Tecnológicos Financieros	SI	Propietaria del negocio
Establecer una lista de precios basada en los costos.	Administrador	Humano	NO	Propietaria del negocio
Capacitar al Administrador para que cumpla funciones de atención al cliente y contabilidad.	Propietario del negocio	Humano	SI	Propietaria del negocio
Proponer medidas estandares de producción según el valor de ventas promedio.	Administrador	Humano	NO	Propietaria del negocio
Habilitar más puntos eléctricos en el local para operar toda la maquinaria.	Administrador	Humano Infraestructura	SI	Propietaria del negocio
Realizar actividades de limpieza al local en horarios programados.	Empleado	Humano Financieros	SI	Propietaria del negocio
Elaborar informes de arqueo de caja y, de ingresos y egresos diarios.	Administrador	Humano	NO	Propietaria del negocio
Recomendar un buzón de sugerencias para medir la satisfacción del cliente.	Propietario del negocio	Humano	NO	Propietaria del negocio
Utilizar papel de empaque para mostrar los productos de pastelería.	Administrador	Financieros	SI	Propietaria del negocio
Adquirir una máquina registradora y software contable.	Propietario del negocio	Financieros	SI	Propietaria del negocio
Crear promociones accesibles.	Administrador	Humano	NO	Propietaria del negocio

Tabla 4. 8: Seguimiento, Responsabilidades y Recursos para el Plan de Mejoras.
Elaborado por: Mayra Carrión

5. DIAGRAMA DE GANTT

En este punto se presenta el cronograma con más detalle de las actividades realizadas durante el desarrollo del tema de investigación

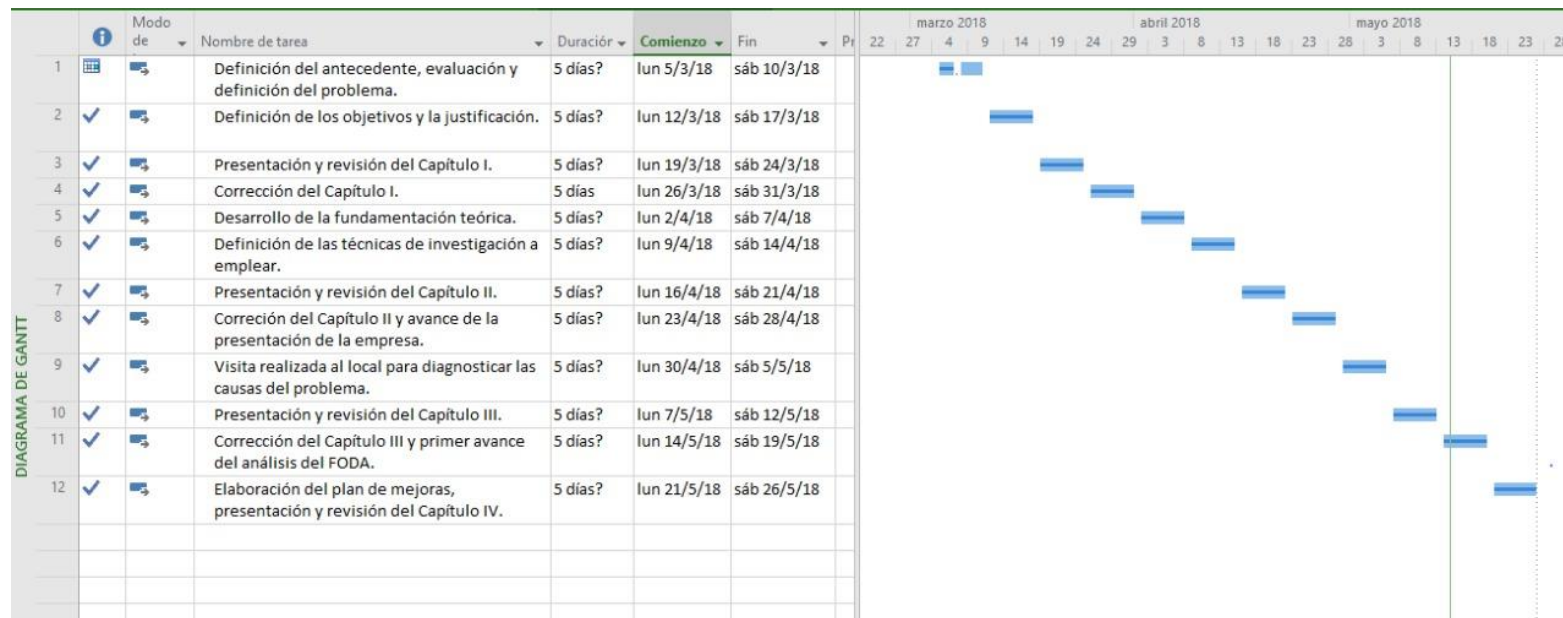


Figura 5. 1: Diagrama de Gantt.
Elaborado por: Mayra Carrión.

6. RECURSOS

En la tabla 4.9 se presentan los recursos empleados durante el desarrollo del tema de investigación:

HUMANO	Dueño del negocio y empleado	
RECURSO	DETALLE	
MATERIAL	Resma de Hojas A4	\$ 20,00
	Impresión	\$ 125,00
	Carpetas	\$ 5,00
	Movilización	\$ 80,00
	Caja de Bolígrafos	\$ 5,00
TECNOLÓGICO	Pendrive	\$ 15,00
	Computador	\$ 500,00
	Internet	\$ 60,00
TOTAL DE GASTOS		\$ 810,00

Tabla 4. 9:Recursos.
Elaborado por: Mayra Carrión

7. CONCLUSIONES

Acerca del tópico de investigación propuesto se puede indicar en primer lugar que, resultó de gran ayuda la búsqueda de información respecto al tema de Control Interno, puesto que con conocimientos más profundos se aplicaron de manera más asertiva y eficiente las técnicas de investigación necesarias y oportunas para conocer las causas que están generando el problema planteado sobre la panadería “Las Delicias”.

Si bien es cierto, el negocio cuenta con la ventaja de estar bien ubicado geográficamente pero su gestión administrativa y contable carece de procesos efectivos que mejoren la calidad del producto y servicio, la producción y comercialización, la atención al cliente, así como la información sobre sus ingresos y egresos.

De las causas diagnosticadas a través del diagrama FODA, la más significativa está relacionada al área de producción; esto es porque no existe un verdadero control sobre sus inventarios de materia prima, ni de productos elaborados o de los ya procesados; generándose una sobreproducción y como consecuencia, el desperdicio del producto al no venderse la cantidad producida. El inconveniente se da por utilizar medidas estimadas en el proceso de producción de parte del panificador en lugar de medidas estándares, las mismas que deberían ser calculadas basándose en el volumen de venta diario o promedio.

En el mismo hilo de análisis se puede determinar que, los precios son variables debido a que el empleado vende de acuerdo a su criterio mientras que el dueño los define bajo un concepto diferente. Como consecuencia, se genera insatisfacción para el cliente y pérdidas irremediables para la panadería, quien no cuenta con valores reales de ingresos por ventas.

Básicamente, la poca publicidad, falta de atención al cliente y el desuso de los activos fijos adquiridos en un inicio no son parte principal del enigma surgido en el negocio. Sin embargo, el Administrador falla terriblemente al no ejecutar sus

funciones adecuadamente, ya que muchos de los procesos contables para los que él fue contratado están abandonados. A pesar de no contar con los recursos tecnológicos para poder llevar una contabilidad básica, tampoco se realizan de forma manual procedimientos tan importantes como el “arqueo de caja” o “registro de ingresos y egresos”, provocando un desatino en la información sobre la rentabilidad del negocio.

Para concluir, el plan de mejoras que se ha desarrollado supone la adopción de procedimientos sencillos pero relevantes en el Control Interno del negocio, ya que abarca las tres áreas del micronegocio y el cumplimiento de actividades en un tiempo definido que deberán realizar cada uno de los implicados en el trabajo para corregir lo hecho hasta ahora. Además, se tendrá necesariamente que invertir cierto capital al momento de ejecutar algunas de ellas, pero con la certeza de que será una inversión recuperable y que, además, proveerá al negocio de mayores ganancias.

Las observaciones más primordiales del plan de mejoras están enfocadas a multiplicar las ganancias incrementando las ventas y, todo esto, mediante una publicidad difundida. Asimismo, se hace énfasis en el término “inventarios” como parte del control de la materia prima y demás productos ya que la sobreproducción representa una amenaza gravísima al negocio y, por último, se menciona la aplicación de un proceso contable básico que sirva como antecedente para que en cuando la panadería cambie su figura legal, ésta pueda contar con una estructura contable sólida y fiable de su información financiera.

8. RECOMENDACIONES

Después de haber realizado el análisis previo a las conclusiones y de haber determinado las causas que llevaron al problema planteado, se concluyó que “Las Delicias” presenta dificultades con gran impacto negativo en la administración del negocio y es por ello que en los siguientes párrafos se recomienda aplicar ciertas medidas necesarias para mejorar su operatividad y funcionamiento comercial.

Para incrementar las ventas, se vuelve imprescindible generar publicidad a la panadería con el objetivo de captar la atención de los consumidores, ya que la forma más significativa de fidelizar a un cliente es que éste se sienta a gusto con el producto por su calidad. Por ello, se sugiere colocar un banner publicitario en el local y ofrecer tarjetas de presentación del producto y los servicios disponibles al público.

También se indica la aplicación de medidas estandarizadas durante el proceso de panificación y pastelería, ya que es relevante evitar el desperdicio de la materia prima, así como del producto elaborado. Por consiguiente, se ratifica como medida de prevención la realización de inventarios sobre la materia prima, el producto elaborado y los víveres de primera necesidad adquiridos de los proveedores.

Otro punto a considerar es el mantenimiento del local y de la maquinaria de panificación, para prevenir accidentes futuros. Adicionalmente, se debe utilizar todos los recursos de operación que se compraron inicialmente.

Finalmente, para poseer una información mas tangible de los ingresos y egresos del negocio se propone aplicar procesos de contabilidad básicos de parte del Administrador de la panadería con el fin de rendir cuentas claras al dueño de “Las Delicias”.

9. BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez Villarreal, J. P. (2012). Manual de procesos y procedimientos para el área contable de distribuidora Negociemos. Chile: Universidad Autónoma de Occidente.
- Amaro, A., & Alejandro, G. (17 de Septiembre de 2013). SOY CONTA. Obtenido de LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA: <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- Deloitte. (2009). Control Interno Efectivo. Colombia: Planeta Colombiana S. A.
- Gestiopolis. (2000). WebProfit, Ltda. Obtenido de Gestiopolis: <s://www.gestiopolis.com/que-es-inventario-tipos-utilidad-contabilizacion-y-valoracion/#por-que-es-util-mantener-inventario>
- López Romanov, R. (7 de Septiembre de 2016). YO SOY ROIVER. BIENVENIDO A MI BLOG. Obtenido de La historia de la contabilidad: <https://soyroiver.wordpress.com/2016/09/07/historia-de-la-contabilidad/>
- Mantilla, S. A. (2009). Auditoría del Control Interno. Bogotá - Colombia: EcoE Ediciones.
- Rodelo, J. P. (2014). Diseño de un modelo de Control Interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera. Colombia: Universidad de Cartagena.
- Salas Quiroz, B. J. (2011). Diseño de un manual de control interno en el área financiera del Instituto de la Niñez y la Familia, Provincia de Imbabura. Imbabura: Universidad Técnica Particular de Loja.

Segovia Villavicencio, J. M. (2011). Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía DATUFOURMET CÍA. LTDA. Quito: Universidad Central del Ecuador.

Superintendencia Financiera de Colombia. (Marzo de 2015). Instrucciones generales aplicables para entidades controladas. Obtenido de Instrucciones generales aplicables para entidades controladas: <https://m.superfinanciera.gov.co/descargas?com=institucional&name=publicFile1009731&downloadname=P1%20Tit%20I%20Cap%20IV%20-%20Control%20Interno.doc>

Toro Ríos, J., Fonteboa Vizcaino, A., Armada Trabas, E., & Santos Cid, C. M. (2005). CECOFIS. Obtenido de Control Interno: cecofis@cecofis.com.cu

ANEXOS

En este punto se adjuntarán todos los documentos, fotografías e información necesaria que soporte el tema de investigación:

Anexo 1: Entrevista al dueño del local.

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

1. ¿Cuál es la figura legal del negocio?

Es un negocio constituido bajo la figura legal de persona natural no obligada a llevar contabilidad.

2. ¿Tiene la misión y visión definidas?

Si, las creé con el objetivo de mejorar las ventas en el presente año.

3. Describa su negocio ¿A qué se dedica?

Es un negocio familiar dedicado a la panificación y trabajamos con pedidos en el área de pastelería.

4. ¿Por qué escogió este tipo de negocio?

En el lugar no teníamos mucha competencia, ya que los otros negocios están bastante alejados y el mío lo ubiqué en una vía principal.

5. ¿Qué tipo de información financiera presenta al SRI?

Ninguna, no estoy obligada a declarar; en el 2017 intenté presentar informe de Ingresos y Gastos, pero de ahí no más.

6. ¿Quién lleva la contabilidad de su negocio?

De eso se encarga el Administrador, a mí solo me indica las ganancias diarias.

presentar informe de Ingresos y Gastos, pero de ahí no más.

7. ¿Usted es la administradora del negocio?

No, debido a mis obligaciones personales cuento con un Administrador al que le encargo el negocio y únicamente le exijo resultados.

8. ¿Cuál es el promedio de ventas diarias?

Según me comunica el Administrador, vendemos hasta \$70 diarios.

9. ¿Qué tipo de información financiera presenta al SRI?

Ninguna, no estoy obligada a declarar; en el 2017 intenté presentar informe de Ingresos y Gastos, pero de ahí no más.

10. ¿Cuenta con inventarios de materia prima, los productos elaborados y los artículos que ofrece?

Se supone que de eso está encargado el Administrador, quién es el que me dice que debemos y no comprar.

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

1. ¿Qué funciones cumple dentro del negocio?

Soy el encargado de mantener el local, vender el producto y de la panificación.

2. ¿Cuántas veces elabora el producto al día?

Tenemos dos horarios, el de la mañana para el transcurso de la tarde y el de la tarde que es para el siguiente día.

3. ¿Cuenta con medidas estándar para la elaboración del producto?

Tenemos anotadas en un pizarrón, pero cambian de acuerdo al producto que haga falta, además, ya tengo el pulso de las medidas y por cuestión de tiempo no lo hago con balanza.

4. ¿Quién y cómo se fijan los precios al producto?

La dueña del local fija un precio para los productos de acuerdo a su criterio, pero como yo soy el vendedor entonces le pongo un precio que considero más justo porque se con cuanto se elaboran y que no más se gasta.

5. ¿Realiza un registro diario de las ventas o cualquier transacción comercial que se diera en el momento?

No, lo comunico verbalmente al Administrador o a la dueña si el encargado no está.

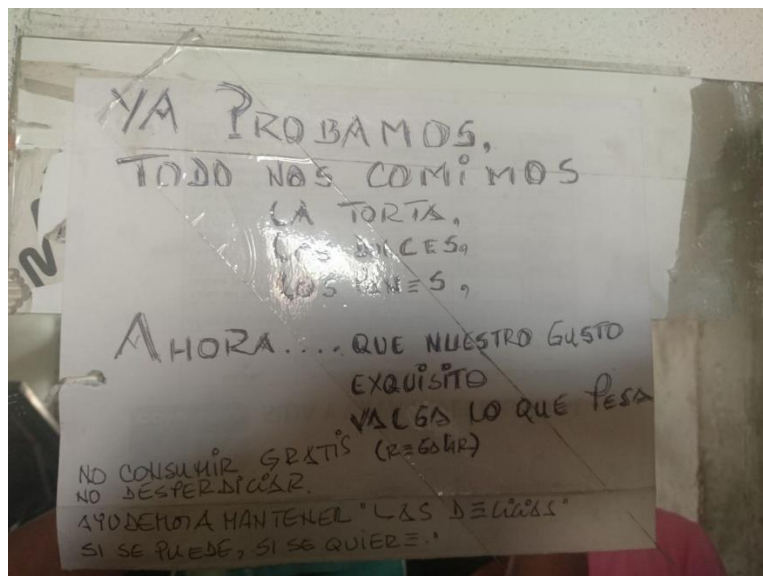
6. ¿Quién se encarga de la limpieza del local?

Es de suponerse que yo mismo, pero no me alcanzo con todo lo que tengo que hacer.

7. ¿Qué se hace con el producto sobrante?

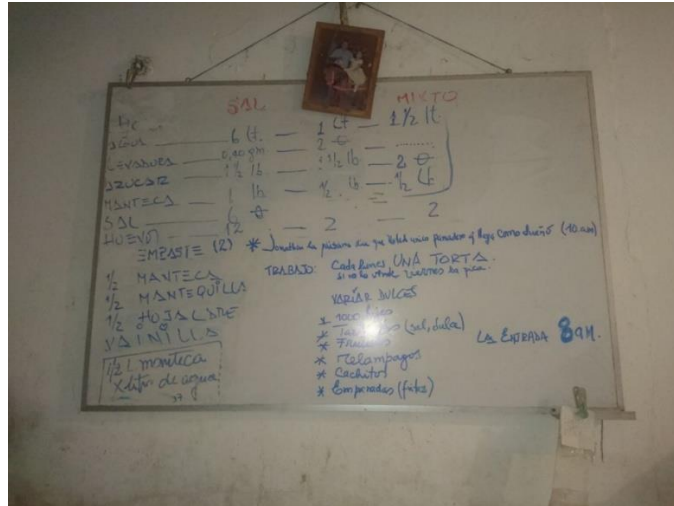
El que está bueno se lo utiliza para hacer budín, pero si ya ha pasado mucho tiempo entonces se va a la basura.

Anexo 3: Presentación frontal del negocio, el producto y su política.





Anexo 4: Elaboración del pan.









Anexo 5: Maquinarias en desuso.





Anexo 6: Mantenimiento del local y maquinarias.



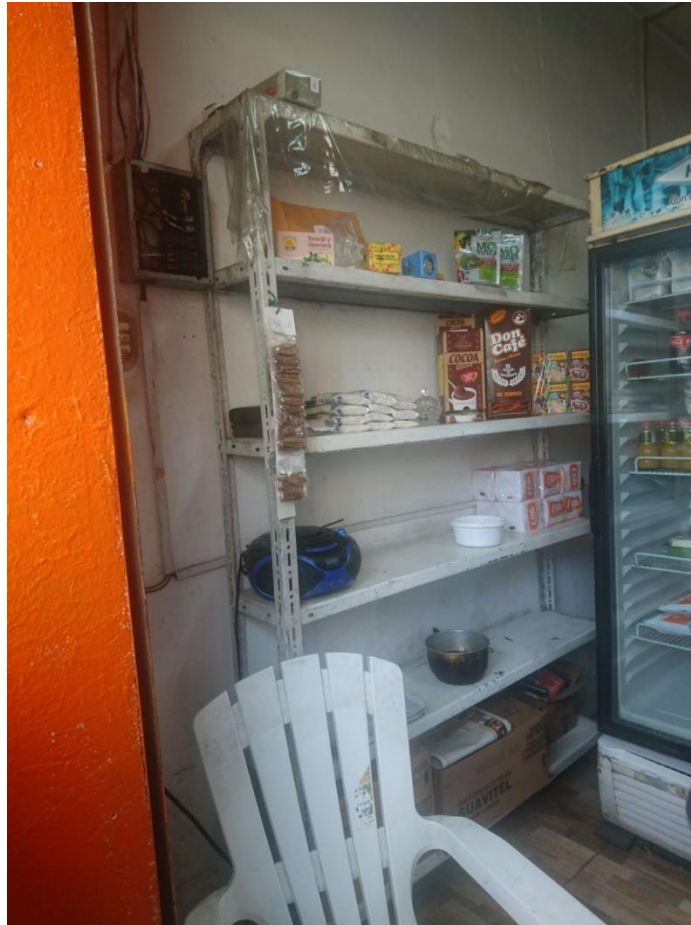


Anexo 7: Desperdicio del producto.

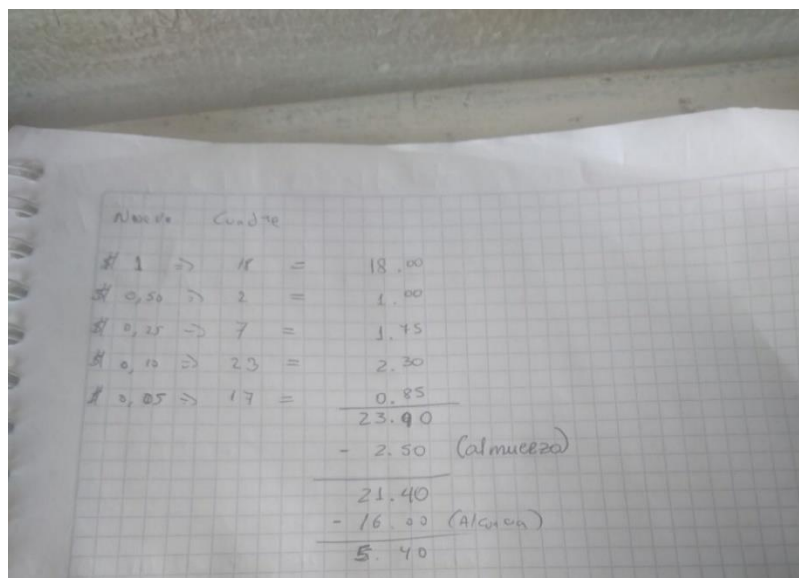
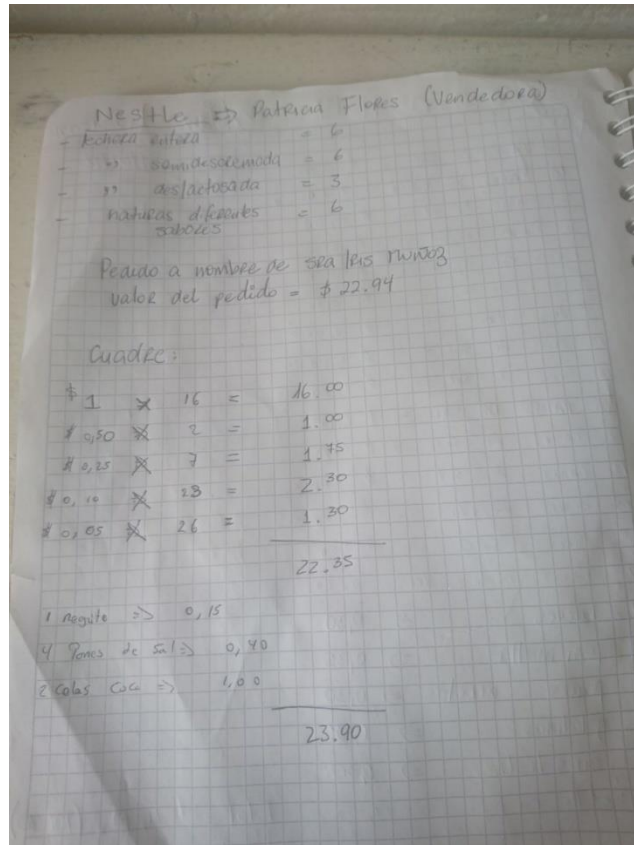


Anexo 8: No hay inventario de materia prima, productos elaborados ni víveres.





Anexo 9: Proceso contable manual e ineficiente.



0995034147 ⇒ Alex Tokussi
 21/04/18

2 PANES DE SAL	⇒	\$ 0,20
10 PANES DE DULCE	⇒	\$ 1,00
3 PANES DE SAL	⇒	\$ 0,30
3 PANES DE SAL	⇒	\$ 0,30
1 Cea con Papaya	⇒	\$ 0,50
3 PANES DE SAL	⇒	\$ 0,80
7 de DULCE	⇒	\$ 0,40
10 PANES DE SAL	⇒	\$ 1,00
10 PANES DE SAL	⇒	\$ 1,00
6 PANES DE SAL	⇒	\$ 0,60
7 PANES DE SAL	⇒	\$ 0,70
10 PANES DE SAL	⇒	\$ 1,00
6 PANES MIXTO	⇒	\$ 1,00
5 PANES DULCE	⇒	\$ 0,50
2 PANES MIXTO Y DULCE	⇒	0,20
2 HUEVOS	⇒	0,30
1 PONI MALLA	⇒	0,35
3 PANES MIXTOS	⇒	0,30
2 GELATINAS	⇒	0,35
2 PANES LECHE	⇒	0,30
1 BOTELLA CON AGUA	⇒	0,20
Total =		\$ 11,40 (10)





Anexo 10: Proforma del banner y las tarjetas de presentación sugeridos.



 **ORDEN DE ENTREGA**

Copias de Planos
Platos de Planos
Útiles de Oficina
Copias B/N y Full Color
Recarga de Carluchos
Impresiones Negro y Color

Papejería
Anillados
Empastados
Fotos Digitales
Gigantografías
Diseño Gráfico

Fecha: 14/MAYO/2018 Telf.: _____
Cliente: MAYRA CARRION

CANT.	DETALLE	P. UNIT	P. TOTAL
1	LONA 2 METROS X 1 METRO		20 ⁰⁰
100	TARJETAS		10 ⁰⁰
		SUBTOTAL	
		IVA	
		TOTAL	30 ⁰⁰

Dirección: Cdla. Bolivariana Av. Delta Mz. F Villa 7 y O'learys Telf.: 6045071 / 0967494719 HOMAR SALAZAR

Anexo 11: Proforma de la máquina registradora y el software contable.

FACTURA				
Factura Num:	175673			
Fecha (m/d/A):	05/14/2018			
Vencimiento (m/d/a):	05/21/2018			
Factura para: MAYRA CARRION, PROSPERINA MZ 1768A VILLA 2, GUAYAQUIL, GUAYAS Ecuador				
 SOFTWARCONT, KENNEDY NORTE mz 704 VILLA 21, GUAYAQUIL, GUAYAS Ecuador				
Descripción del producto	Cantidad	Precio	Desc. %	Subtotal
CAJA REGISTRADORA CANON CP-13	1	150.00	0	150.00
SOFTWARE CONT. BASICO	1	90.00	0	90.00
Subtotal				240.00
Imp %				28.80
Total USD				309.12
Notas: REALIZADO LA ENTREGA DEL PRODUCTO Y ACEPTADO DE PARTE DEL USUARIO, NO SE REALIZAN DEVOLUCIONES				

Anexo 12: Modelo de registro de ingresos y egresos para personas no obligadas a llevar contabilidad propuesto por el SRI.



3. Registro de ingresos y egresos para personas no obligadas a llevar contabilidad

¿Cómo puedo realizar un registro de ingresos y egresos?

Usted puede llevar un registro de sus ventas y compras de la siguiente manera:

Fecha	No. de comprobante de venta (sea de su venta o de su compra)	Concepto	Subtotal	IVA	Total
15/01/2015	001-001-1234567	Compra de gaseosas	100,00	12,00	112,00
02/06/2016	001-001-6581269	Compra de frutas	50,00	-	50,00
01/04/2015	001-001-0000026	Venta de mercadería	150,00	18,00	168,00

Nota: En el casillero de "IVA" debe identificar el valor del impuesto para los casos que generen 12% de IVA.

Anexo 13: Proforma de los cursos de capacitación en atención al cliente y contabilidad básica en el SECAP.

Datos del curso en el cual se va a Pre inscribir

Programa:	SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CALIDEZ
Módulo:	SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CALIDEZ
Fechas:	Desde 2018-06-04 hasta 2018-06-22
Horario:	Lu, Ma, Mi, Ju, Vi de 17:00 a 21:00
Duración:	60 horas
Modalidad:	Presencial
Costo Módulo:	\$75

Datos del curso en el cual se va a Pre inscribir

Programa:	CONTABILIDAD BÁSICA
Módulo:	CONTABILIDAD BÁSICA
Fechas:	Desde 2018-06-11 hasta 2018-06-29
Horario:	Lu, Ma, Mi, Ju, Vi de 18:00 a 21:00
Duración:	45 horas
Modalidad:	Presencial
Costo Módulo:	\$75

Anexo 14: Proforma de los cursos de capacitación en atención al cliente y contabilidad básica en el SECAP.

VOLTELECTRIC

FACTURA



Facturar a
MAYRA CARRIÓN ROBLES

N° de factura 7647009
Fecha 08/05/2018

DESCRIPCIÓN	IMPORTE
4 PUNTOS ELÉCTRICOS	25.00
MATERIALES	20.00
Subtotal	45.00
IVA 12.0%	5.40
TOTAL	\$50.40



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA

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

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS ENFOCADO AL CONTROL INTERNO DEL ÁREA CONTABLE DE LA PANADERÍA "LAS DELICIAS" UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL DURANTE EL PERÍODO 2018** presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo diseñar un plan de mejoras para fortalecer para el control interno de la panadería "Las Delicias" enfocado al área contable ubicada en el barrio La Prosperina de la ciudad de Guayaquil durante el período económico 2018?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:


Carrión Robles Mayra Isabel

Tutora:


Ing. Tomalá Izurieta Elizabeth Paulina



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Carrión Robles Mayra Isabel en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de un plan de mejoras enfocado al control interno del área contable de la panadería "Las Delicias" ubicada en la ciudad de Guayaquil durante el período 2018, 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 Tecnología en Contabilidad Y Auditoria, 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*.

Carrión Robles Mayra Isabel
Nombres y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0925995367



Firma






Factura: 001-006-000008515



20180901047D01339

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901047D01339

Ante mí, NOTARIO(A) JUAN MANUEL TAMA VELASCO de la NOTARÍA CUADRAGESIMA SEPTIMA , comparece(n) MAYRA ISABEL CARRION ROBLES portador(a) de CÉDULA 0925995367 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede 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 28 DE MAYO DEL 2018, (9:16).



MAYRA ISABEL CARRION ROBLES
CÉDULA: 0925995367

NOTARIO(A) JUAN MANUEL TAMA VELASCO
NOTARÍA CUADRAGESIMA SEPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



REPUBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CÍDULACIÓN


CECULA DE CIUDADANA
APELLIDOS Y NOMBRES
CARRION ROBLES MAYRA ISABEL
LUGAR DE NACIMIENTO
QUAYAS
QUAYAQUIL
SOLIVAR (SAGRARIO)
FECHA DE NACIMIENTO 1988-03-25
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO F
ESTADO CIVIL Soltera

092599536-7




INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE V2943V3242

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
CARRION MEDINA FRANCO MOISES
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
ROBLES ESPINOZA MARIA ISABEL
LUGAR Y FECHA DE EMISION
QUAYAQUIL
2010-12-16
FECHA DE EXPIRACION
2020-12-16




Moises Carrion Medina Franco
Maria Isabel Robles Espinoza

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

006 JUNTA No. 006-360 NUMERO 0925995367 CEDULA

CARRION ROBLES MAYRA ISABEL
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:
QUAYAQUIL CANTÓN ZONA: 11
TARQUI PARROQUIA




CNE CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

Chual
F. PRESIDENTE DE LA JRV

IMP. IGM.MJ

ES FOTOCOPIA DEL ORIGINAL
QUE ME FUE EXHIBIDO

28 MAY 2018

Abg. Juan Manuel Tama Velasco
NOTARIO XLVII DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0925995367

Nombres del ciudadano: CARRION ROBLES MAYRA ISABEL

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
/SAGRARIO/

Fecha de nacimiento: 25 DE MARZO DE 1988

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: CARRION MEDINA FRANCO MOISES

Nombres de la madre: ROBLES ESPINOZA MARIA ISABEL

Fecha de expedición: 16 DE DICIEMBRE DE 2010

Información certificada a la fecha: 28 DE MAYO DE 2018

Emisor: JUAN MANUEL TAMA VELASCO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 47 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 183-124-22968



183-124-22968

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 0925995367
Nombre: CARRION ROBLES MAYRA ISABEL

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 28 DE MAYO DE 2018
Emisor: JUAN MANUEL TAMA VELASCO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 47 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 188-124-22975

188-124-22975





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 Abades

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Luis Alberto Abades

Firma