

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**Diseño de un sistema de control interno en el área contable de
la microempresa familiar “SU MINI TIENDA” del cantón El
Triunfo.**

AUTORA:

Tenesaca Reinoso Enma Verónica

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de
Ingeniera Comercial**

TUTORA:

Ing. Mena Campoverde Carola Luxari, Mgs.

Guayaquil, 22 de septiembre del 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Enma Verónica Tenesaca Reinoso**, como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**.

TUTORA

Ing. Carola Luxari, Mena Campoverde, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. Esther Georgina, Balladares Calderón, Mgs.

Guayaquil, 22 de septiembre del 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Tenesaca Reinoso Enma Verónica**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, Diseño de un sistema de control interno en el área contable de la microempresa familiar “SU MINI TIENDA” del cantón El Triunfo, previo a la obtención del Título de Ingeniero Comercial, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 22 días del mes de Septiembre del año 2017

LA AUTORA

Tenesaca Reinoso, Enma Verónica



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Yo, **Tenesaca Reinoso Enma Verónica**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Diseño de un sistema de control interno en el área contable de la microempresa familiar “SU MINI TIENDA” del cantón El Triunfo**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 22 días del mes de Septiembre del año 2017

LA AUTORA

Tenesaca Reinoso, Enma Verónica

REPORTE URKUND

Es seguro | <https://secure.orkund.com/view/30028796-114426-679413#q1bKLvayjibQMdUx07HqsYzV...>

Aplicaciones | msn | Iniciar sesión | REDES HFC | eie.ucracr/uploads/ | UNIVERSIDAD DEL PA | <http://pandora.com/>

URKUND

Documento [II ENIMA TENESACA TUTORA CAROLA MENA.docx \(030409720\)](#)

Presentado 2017-09-06 19:42 (-05:00)

Presentado por carolamenacampoverde@gmail.com

Recibido carola.mena.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje [TESIS 2014] [Mostrar el mensaje completo](#)

1% de estas 35 páginas, se componen de texto presente en 3 fuentes.

Lista de fuentes		Bloques	
+	Categoría	Enlace/nombre de archivo	
+		https://www.lasplus.com/en/binary/americas/0902ecuador...	
+		https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publicacion...	
+		1437757802_TESIS 24-07-15.docx	
+		https://factumarket.com/2017/02/21/consejos-para-sobrevivir...	
-	Fuentes alternativas		

0 Advertencias. | Reiniciar | Exportar | Compartir

Ing. Mena Campoverde Carola Luxari, Mgs. Tenesaca Reinoso Enma Verónica

TUTORA:

AUTORA

AGRADECIMIENTO

Agradezco primordialmente a Dios, a mis padres, a esposo e hijos, que sin su apoyo incondicional y motivación para seguir adelante la culminación de este proyecto no hubiera sido posible. De manera muy especial agradezco a mi tutora por ser una guía fundamental y haberme dedicado tiempo para ayudarnos en la culminación de nuestro trabajo de investigación, también agradecemos a todas las personas que formaron parte de manera directa e indirecta durante el desarrollo del proyecto.

Enma Verónica Tenesaca Reinoso

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a mi familia que gracias a su apoyo pude concluir mi carrera.

A mis padres y hermanos por su apoyo y confianza en todo lo necesario para cumplir mis objetivos como persona y estudiante.

A todo el resto de la familia y amigos que de una u otra manera me han llenado de sabiduría para terminar mi tesis.

Enma Verónica Tenesaca Reinoso



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Ing. Esther Georgina Balladares Calderón, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Econ. Lucia Pico Versoza, MBA

COORDINADORA DE LA CARRERA

Ing. Murillo Delgado Erick Paúl, Mgs

OPONENTE

Guayaquil, 22 de septiembre del 2017.

Ing. Freddy Camacho
COORDINADOR UTE A-2017
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
En su despacho.

De mis Consideraciones:

Ingeniera CAROLA MENA CAMPOVERDE, Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado de la Sra. ENMA TENESACA REINOSO, cúpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante, titulado **“Diseño de un sistema de control interno en el área contable de la microempresa familiar “SU MINI TIENDA” del cantón El Triunfo”**.

Por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 1% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2017 a mi cargo, en la que me encuentra(o) designada (o) y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“Diseño de un sistema de control interno en el área contable de la microempresa familiar “SU MINI TIENDA” del cantón El Triunfo”**.

Somos la Tutora Ing. Mena Campoverde Carola Luxari, Mgs y la Sra. Tenesaca Reinoso Enma Verónica y eximo de toda responsabilidad al coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue:
(OCHO SOBRE DIEZ 8/10)

Atentamente,

Ing. Mena Campoverde Carola Luxari, Mgs.
PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

Contenido

CERTIFICACIÓN.....	II
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	III
AUTORIZACIÓN.....	IV
REPORTE URKUND	V
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA.....	VII
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	VIII
HOJA DE CALIFICACIÓN	IX
INDICE DE FIGURAS.....	XIV
RESUMEN.....	XV
ABSTRACT	XVI
Capítulo 1	19
1.1 Formulación del problema	19
1.2 Objetivo general y específicos	20
1.2.1. Objetivo general.....	20
1.2.2. Objetivos específicos	20
1.3 Justificación	20
1.4 Preguntas de investigación	21
1.5 Delimitaciones	21
Capítulo 2	22
Marco teórico.....	22
2.1 Marco teórico.....	22
2.1.1. Definición de Control Interno.....	22
2.1.2. Generaciones de control interno.	23
2.1.3 Componentes de control interno.	23
2.1.4 Modelos contemporáneos del Control Interno.....	24
2.1.5 Diferencias entre Control Interno Administrativo y Contable.	25
2.1.6 Conceptualización de microempresa.	26
2.1.7 Características de las microempresas.	27
2.1.8 Las micro y pequeñas empresas en América Latina.....	27
2.1.9 Diferencias de control interno entre las grandes y pequeñas empresas	29

2.1.10 Importancia de la utilización de softwares para el sistema de facturación.	30
2.2 Marco referencial	31
2.2.1 Principios del Control interno que conllevan a la administración efectiva.....	31
2.2.2 La importancia del Control Interno en las microempresas.....	33
2.2.3 Factumarket como herramienta útil para el sistema de facturación.	34
2.2.4 Software de stock y facturación – La importancia de un control de inventario.	35
2.3 Marco legal	36
2.3.1 Normativa Legal Ecuatoriana para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las PYMES)	36
2.4. Marco conceptual	39
METODOLOGÍA.....	41
3.1 Diseño de investigación	41
3.2 Tipo de investigación	42
3.3 Alcance.....	42
3.4 Población.....	43
3.5 Técnica de recolección de datos.....	44
3.6 Análisis de datos.....	45
CAPÍTULO 4.....	46
DIAGNOSTICO	46
4.1 Análisis de resultados	46
4.2 Ficha de evaluación	61
CAPÍTULO V	62
PROPUESTA	62
5.1.Tema	62
5.2.Introducción	62
5.3.Situación organizacional Actual	62
5.3.1 Misión, Visión y Objetivos	63
5.3.2 Productos e Insumos que ofrece la empresa	63
5.3.3 Análisis FODA de la situación organizacional	63
5.3.4 Diagnóstico de las actividades de la situación organizacional.....	65
5.3.4.1 Actividades primarias.....	65

5.3.4.2 Actividades secundarias	66
5.4. Estructura de la organización por proyectos	66
5.4.1. Planeamientos de controles	69
5.4.1.1. Formato control de caja y bancos	77
5.4.1.2. Formato para control de caja chica	79
5.4.1.3. Formato control de pago a proveedores	80
5.4.1.4. Formato de ventas y facturación	81
5.4.1.5. Control de inventarios	82
5.4.1.6. Análisis de Costo beneficio de los controles implementados..	84
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	91
Conclusiones	91
Recomendaciones	93
Bibliografía.....	94
ANEXOS	97

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Inducción de desempeño de labores</i>	46
Tabla 2. <i>Necesidad de conocimiento de las responsabilidades</i>	47
Tabla 3. <i>Nivel de conocimiento sobre procedimientos contables</i>	48
Tabla 4. <i>Frecuencia de capacitación</i>	49
Tabla 5. <i>Calificación sobre las operaciones del área contable</i>	50
Tabla 6. <i>Necesidad de un sistema de control interno</i>	51
Tabla 7. <i>Participación en inventario físico</i>	52
Tabla 8. <i>Forma de manipulación de la mercadería</i>	53
Tabla 9. <i>Control de movimientos en el área contable</i>	54
Tabla 10. <i>Almacenamiento responsable</i>	55
Tabla 11. <i>Facilidad de localización de los productos</i>	56
Tabla 12. <i>Necesidad de control del inventario</i>	57
Tabla 13. <i>Reducción de pérdida de mercadería</i>	58
Tabla 14. <i>Disposición de cooperación</i>	59
Tabla 15. <i>Cumplimiento de tarea</i>	60
Tabla 16. <i>Análisis FODA</i>	64
Tabla 17. <i>Funciones por Área</i>	70
Tabla 18. <i>Control de Caja y Bancos</i>	77
Tabla 19. <i>Control de caja chica</i>	79
Tabla 20. <i>Formato de control de pago a proveedores</i>	80
Tabla 21. <i>Formato de control de ventas y facturación</i>	81
Tabla 22. <i>Formato de control de inventario</i>	82
Tabla 23. <i>Costo del Diseño de Control Interno</i>	84
Tabla 24. <i>Flujo de Efectivo</i>	86

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Inducción de desempeño de labor	46
<i>Figura 2.</i> Necesidad de conocimiento de las responsabilidades	47
<i>Figura 3.</i> Nivel de conocimiento sobre procedimientos contables	48
<i>Figura 4.</i> Frecuencia de capacitación	49
<i>Figura 5.</i> Calificación sobre las operaciones del área contable	50
<i>Figura 6.</i> Necesidad de un sistema de control interno	51
<i>Figura 7.</i> Participación en inventario físico.....	52
<i>Figura 8.</i> Forma de manipulación de la mercadería	53
<i>Figura 9.</i> Control de movimientos en el área contable	54
<i>Figura 10.</i> Almacenamiento responsable.....	55
<i>Figura 11.</i> Facilidad de localización de los productos	56
<i>Figura 12.</i> Necesidad de control del inventario	57
<i>Figura 13.</i> Reducción de pérdida de mercadería	58
<i>Figura 14.</i> Disposición de cooperación	59
<i>Figura 15.</i> Cumplimiento de tareas	60
<i>Figura 16.</i> Proceso contable	67
<i>Figura 17.</i> Proceso de compras e inventarios	68
<i>Figura 18.</i> Proceso de cuentas por cobrar	69

RESUMEN

El presente proyecto se elaboró a través de la investigación de los diferentes procesos que mantiene la microempresa familiar “SU MINI TIENDA”, especialmente en el área contable, en donde sus empleados no están desarrollando un control interno eficaz que aporte beneficios a las proyecciones financieras, esto ha conllevado a que los dueños tomen a consideraciones decisiones como vender menos, despedir empleados, etc. Sin embargo, a través de la indagación se pudo denotar que el control interno resulta muy eficiente cuando se lo realiza a través de un sistema contable, es por ello que en la propuesta se recomendó la utilización del programa contable ContaSol, el cual como se explicó aporta el control interno en cada una de las funciones del área contable, además que por sus condiciones técnicas es eficaz para que los empleados con tan solo una inducción puedan aprender a manejarlo. El costo beneficio que se va obtener es muy importante pues nos indica la rentabilidad así como los beneficios al aplicar el control interno, ya que se va a disminuir perdida de mercadería, disminución por la sustracción de los productos. Los beneficios soy muy alentadores pues representan un incremento muy significativo en base a la inversión realizada, esto conlleva al incremento de la productividad.

Palabras Claves: Administración, Contabilidad, Control interno, Consumidor, Cliente, Inventario, Microempresa y Sistema de control.

ABSTRACT

The present project was elaborated through the investigation of the different processes maintained by the family microenterprise "SU MINI TIENDA", especially in the accounting area, where its employees are not developing an effective internal control that brings benefits to the financial projections, this has led to the owners taking into account decisions such as selling less, laying off employees, etc. However, through the investigation it was possible to denote that the internal control is very efficient when it is carried out through an accounting system, that is why the proposal recommended the use of the accounting program ContaSol, which as explained provides the internal control in each of the functions of the accounting area, in addition that by its technical conditions is effective so that the employees with only an induction can learn to handle it. The cost benefit that is going to be obtained is very important because it indicates the profitability as well as the benefits to apply the internal control, since it is going to diminish lost of merchandise, diminution by the subtraction of the products. The benefits are very encouraging because they represent a very significant increase based on the investment made, this leads to an increase in productivity.

Key Words: Administration, Accounting, Internal Control, Consumer, Customer, Inventory, Microenterprise and Control System.

Introducción

La microempresa “SU MINI TIENDA” ubicada en el cantón “El Triunfo”, se encuentra posesionada en el mercado con más de 10 años de experiencia en la compra y venta de productos de abastecimiento. Es considerada como una microempresa enmarcada en el desarrollo y posicionamiento del mercado, fundamentalmente en la provisión de víveres en la localidad del cantón. La capacidad de recursos humanos empleados es de 10 personas, las mismas que se encargan de ejercer las funciones de distribución al cliente, administración y operaciones.

En cuanto a la infraestructura “SU MINI TIENDA” cuenta con dos áreas. La primera corresponde a la primera planta donde están ubicados los productos de primera necesidad, en la cual los clientes acceden a la compra. La segunda área que corresponde a la planta alta, tiene la finalidad de bodega para la carga y descarga de mercancía de inventarios.

Como toda empresa debe de estar enfocada en la eficiencia y eficacia de los recursos durante el ejercicio de las actividades comerciales. Sin embargo, se han cometido muchos errores gerenciales y administrativos que ponen en desventaja competitiva con otras empresas. Además, existen factores externos como el cambio de estilos de compras, generación de nuevos modelos de negocios, implementación de nuevas tecnologías que restan capacidad operativa.

En la era del consumismo, la relación entre compra y venta de un producto sigue generando nuevas formas de atención al cliente. Para ello, se deberá realizar cambios en la parte intangible del servicio, para generar un mayor grado de satisfacción a los clientes. Para lograr esto, se debe contar con una existencia de inventario autosuficiente, en el cual, la mercadería que ingresa y sale no coaccione a los pedidos por llegar.

Para ello como fase de desarrollo, se implementa un sistema de control interno en la parte de contabilidad, específicamente en el área de facturación y atención al cliente, inventarios y pago a proveedores con la finalidad de poder gestionar la mercadería que llega y que está por salir, tanto en calidad como eficiencia. La implementación de un control interno contable resulta ser efectivo, ya que permite a la microempresa mejorar la calidad de sus productos y servicios que ofrece.

1.1 Formulación del problema

La microempresa "SU MINI TIENDA" mantiene varios problemas que se deben corregir de forma inmediata. Para detener el ciclo de ineficacia en la gestión interna de los recursos contable, se debe identificar problemas puntuales como pobre participación en la responsabilidad del personal, porque esto deriva en el desconocimiento y carencia de estructura jerárquica estable.

Además, en la microempresa existe poco control en los registros de llegada de mercadería, creando pérdidas de inventarios, sin responsabilidades aparentes y dilapidadas inexplicablemente. A esto se suma un registro inadecuado en la facturación de compra y venta que la empresa aplica. Esto desencadena en desventajas de existencias y no se genera desembolsos correctos entre gastos e ingresos, afectando la contabilidad real de la empresa. Por lo tanto, la microempresa no cuenta con un plan sólido establecido.

Bajo las perspectivas correctamente identificadas, se planea realizar acciones correctivas en los controles internos de la mercadería, recopilar información que establezca parámetros correctivos y el diseño de un sistema de control interno en el área contable que contribuiría en la mejora de la forma en que los colaboradores se manejan en sus funciones establecidas, influyendo y contribuyendo directamente en la administración de esta microempresa convirtiéndola en eficiente y eficaz en cuanto a los procesos de facturación y atención al cliente y apoyando el control en estas áreas que actualmente no presentan una correcta administración o gestión.

1.2 Objetivo general y específicos

1.2.1. Objetivo general

Diseñar un sistema de control interno en el área de contable aplicado a la microempresa “SU MINI TIENDA” en el cantón de El Triunfo.

1.2.2. Objetivos específicos

1. Identificar los procesos y sistemas contables que debe utilizar la microempresa de estudio, por medio de una revisión de literatura referente al tema.
2. Determinar el tipo de metodología idóneo para lograr diseñar un sistema contable para la microempresa “Su Mini Tienda”.
3. Diagnosticar la situación actual en relación al manejo del área contable de la microempresa de estudio, a partir del año 2015.
4. Diseñar un sistema de control interno que permita ejecutar controles eficientes aplicados al área contable.

1.3 Justificación

El trabajo de investigación radica en el cambio, al cual se ve forzada la microempresa, porque se han visto afectas las funciones internas aplicadas a “SU MINI TIENDA” en el cantón de El Triunfo. Aquí se diseña el sistema de enfoque en el control del área contable.

La microempresa debe llevar controles en los abastecimientos de mercadería para ejercer una atención al cliente eficiente. Existen normas básicas que deben emplearse para facilitar a los consumidores, una compra más rápida y con una atención al cliente más ágil y seguro.

Al establecer y determinar el sistema de control interno, se puede realizar una estimación en las ventas futuras y con ello, la posibilidad expandirse en todo el cantón. Una vez implementado este sistema, existirá la oportunidad de contratar a más personal, debido al incremento estimado de la demanda en el cantón, generando de esa manera más plazas de trabajo a las personas del sector.

Si la micro empresa no ajusta estas correcciones en el área, corre el riesgo de perder clientes e incurrir en pérdidas económicas con pocas posibilidades de salir adelante. En caso más extenso deberá de cerrar sus operaciones. Por ello, con esta propuesta se plantea realizar un estudio que demuestre que aplicando los cambios necesarios puede seguir compitiendo en el mercado.

1.4 Preguntas de investigación

- ¿El diseño de un sistema de control interno en el área contable para la microempresa, podrá favorecer el aumento de ventas y mejorar la atención al comprador en el cantón El Triunfo?
- ¿La falta de un control interno en el área contable de la empresa genera pérdida de cartera en usuarios actuales y no favorece al perfil de la microempresa "SU MINI TIENDA"?
- ¿Cuáles son los clientes actuales de la microempresa "SU MINI TIENDA"?
- ¿Qué problemas internos está generando la empresa?
- ¿Qué procesos utiliza la microempresa para llevar el control en el área contable?
- ¿Qué control es el mejor para una microempresa?
- ¿Qué provoca la falta de cumplimiento en los controles del área contable?

1.5 Delimitaciones

Tema: Diseño de un sistema de control interno en el área contable de la microempresa familiar "SU MINI TIENDA" del cantón El Triunfo.

Propuesta: Diseño de un sistema de control interno para el manejo correcto en el área contable en la microempresa familiar "SU MINI TIENDA " del cantón El Triunfo.

Lugar sitio: Cantón El Triunfo.

2.1 Marco teórico

2.1.1. Definición de Control Interno.

Romero afirmaba (2016):

El control interno es un procedimiento a cargo de la dirección de la empresa y todos sus empleados, que se incluye dentro del proceso de operaciones de una entidad. Su objetivo es brindar información de confianza; realizar las operaciones con eficiencia y eficacia; el cumplimiento del reglamentos, leyes y políticas establecidas; y control de los recursos de todo tipo que están a disposición de la entidad (Romero, 2016).

Esta definición indica que un el “Sistema de Control Interno” es una herramienta útil para controlar los bienes que pertenecen a cualquier entidad. Todo ello con el fin de garantizar la eficiencia de la administración de recursos, abarcando desde la evaluación de los movimientos de las existencias, el rendimiento de activos, el flujo de efectivo hasta el estado de resultados. Además de monitorear la consecución de los pasos correctos para el logro de los objetivos, encargándose del control de las diversas funciones que existen y que están interrelacionadas.

Podemos concluir que el objeto de un control interno es mejorar el sistema y la gestión, en relación con la utilización de los recursos que tenga una empresa y por tal motivo la consecución de sus objetivos. Con esto va a regular y garantizar todas las acciones que realicen sus trabajadores según su competencia y función dentro de la empresa.

2.1.2. Generaciones de control interno.

El control interno se ha ido modificando de acuerdo a la evolución de la auditoría, Mantilla y Blanco citado por Marquéz (2011) evidencia tres generaciones:

- *La primera generación se centró en la improvisación de procedimientos con el fin de probar cuál sería la mejor forma de controlar la contabilidad y la administración de una empresa. Es decir, se basaba en acciones empíricas. Actualmente las únicas personas que utilizan tal sistema arcaico son aquellos carentes de profesionalización.*
- *La segunda generación realiza una aplicación menos insesgada del control interno, donde se establece específicamente en los sectores públicos. Sin embargo, el control interno se centraba en el cumplimiento formal más no en la eficiencia técnica. Es decir, verificaba la transparencia de la auditoría interna. Por lo tanto, lo único que garantizaba era la seguridad de los activos y la confiabilidad de los registros contables*
- *La tercera generación garantiza la eficiencia del control interno mediante la participación de todos los niveles jerárquicos de una empresa, donde el control interno se aplica en cada departamento, con el fin de dar información financiera fiable, la protección de los recursos, y el cumplimiento de las leyes, todo esto para asegurar la optimización de los recursos.*

El control interno nació en un nivel organizacional muy bajo, con el transcurso del tiempo ha ido ascendiendo en la escala organizacional en controles contables y administrativos, siendo en la actualidad un método muy eficaz donde se involucra a todos los trabajadores de la empresa, con el fin optimizar los recursos que tiene la empresa (Mantilla, 2016).

2.1.3 Componentes de control interno.

En la obra de Fonseca (2012) denominada *Sistemas de Control Interno para Organizaciones* menciona cinco componentes basándose en el marco de **COSO** (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway

Commission) que es un documento que detalla las principales directrices para la implantación, gestión e inspección de los sistemas de control. De acuerdo a este autor los cinco componentes están relacionados entre sí ya que interactúan entre sí; cuatro de ellos son referentes al diseño y operación del control interno mientras que el quinto componente se dedica al monitoreo contribuyendo a que el control interno este opere de la mejor manera, sea efectivo.

A continuación, se mencionan los componentes a los que se refiere este autor basándose en el **COSO**:

- **Ambiente de control:** Es el conjunto de normas, procesos y estructuras fundamentales para el control en la organización. Es el fundamento principal de todos los controles internos.
- **Evaluación de riesgos:** identifica y analiza los riesgos, procedentes de fuentes internas o externas, que afectan en el cumplimiento de los objetivos de control, en efecto deben evaluarse y determinar cómo gestionarlos.
- **Actividades de control:** son acciones establecidas por políticas y procedimientos que aseguran a la gerencia el cumplimiento de las instrucciones impartidas a los empleados, para mitigar los riesgos que pueden incurrir en los objetivos establecidos.
- **Información y comunicación:** la información es fundamental para que la gerencia cumpla con sus responsabilidades, los mecanismos de comunicación en la organización y apoyo al cumplimiento de los objetivos.
- **Monitoreo:** es un proceso que se ejecuta periódicamente y evalúa la calidad y desempeño del control interno en la organización.

2.1.4 Modelos contemporáneos del Control Interno.

Los modelos del control interno se han ido desarrollando de acuerdo a la idea de éxito que las organizaciones. De varios modelos que se han publicado, los más utilizados por América Latina son: COSO (Committee of Sponsoring organizations) de USA, COCO (Criteria of Control) de Canadá y

MICIL (Marco de Control Interno Latinoamericano) el cual es una adaptación del COSO para Latinoamérica (Márquez, 2011).

En 1992 fue fundado COSO, conformado por los cinco organismos profesionales financieros más destacados de USA, con el fin de crear un modelo que abarque todas las concepciones relevantes acerca del control interno. A nivel organizacional se enfoca en el entendimiento acerca de la importancia de integrar un modelo de control interno en la organización, el cual debe ser discernido por absolutamente todos los niveles jerárquicos de la empresa. A nivel normativo, se trataba de estandarizar normas dirigidas a la auditoría interna, externa, de manera legal y académica. Sin embargo, esto era muy complejo debido a las tantas definiciones que han existido sobre el control interno (Márquez, 2011).

Con respecto al modelo COCO, el cual es resultado de una revisión del COSO por parte del Criterio de Control de Canadá, con la finalidad de realizar un modelo menos complejo y más entendible para las organizaciones, el cambio más relevante que se hace en este modelo, es su enfoque hacia el planteamiento de 20 criterios a través de un marco referencia, donde cualquier miembro del personal puede desarrollar y evaluar el control interno de la organización, este marco reemplaza la idea del control interno como un proceso con elementos interrelacionados (Márquez, 2011).

El MICIL fue creado por la Federación Latinoamericana de Auditoría interna, con el fin de proporcionar una referencia técnica que pueda ser utilizada por las empresas públicas y privadas de América Latina, este modelo es la versión latina del COSO; ya que, el único cambio que se refleja es en la traducción (Márquez, 2011).

2.1.5 Diferencias entre Control Interno Administrativo y Contable.

Es importante conocer las diferencias entre el control interno administrativo y contable, con la finalidad de poder verificar cuál es el área en el que la empresa tiene problemas. Sin embargo, la que presenta mayores desventajas es el control interno administrativo debido a que como lo señalan Ayora, Campoverde, Castro y Muñoz (2016):

- Dentro de los estados financieros, no se visualiza la capacidad de la empresa para responder frente a obligaciones recientes de la misma.
- No interpreta los datos fiscales relacionados a decisiones recientes
- No calcula el avance alcanzado en los objetivos de la empresa.
- Únicamente dirige elementos fiscales y no los importantes para la administración.
- No se enfoca a futuro, sino que está orientado al pasado.
- No permite realizar una comparación en cuanto a la valoración de los procesos de la empresa en relación a su competencia
- No existe una evaluación de la calidad de integración respecto a la interacción funcional al interior de la empresa.

Es decir que, de todas estas comparaciones, existen factores comunes para todas las empresas que necesitan saber esta diferenciación, las cuales son:

- En la parte administrativa se establecen controles para toda la organización. Por otro lado, el control contable se centra en áreas que afectan a los estados financieros.
- El control administrativo mantiene informada a la empresa de la situación en general. Sin embargo, el área contable se encarga de suministrar información financiera oportuna al departamento de administración.
- El control administrativo planifica y coordina funciones de toda la empresa. El control contable solo organiza las funciones de su departamento.
- El control administrativo se enfoca en el cumplimiento de los objetivos generales y el control contable en los objetivos específicos de su departamento.

2.1.6 Conceptualización de microempresa.

Según Gallardo y Sánchez (2013):

Una microempresa es vista, cada vez más, como la dimensión de un sector económico, social y político de la sociedad que insertado en su aparato productivo es capaz de generar empleos. El logro de una aproximación conceptual, sin embargo, requiere de algunas precisiones para conseguir un acercamiento a su realidad. Lógicamente este ejercicio requiere de una contextualización que permitirá una definición para una realidad concreta.

Por lo tanto, se puede definir a una microempresa como un pequeño significativo miembro del mercado, debido a que, dependiendo del contexto puede abarcar gran parte del mercado o la mitad. Además de generar ingresos, dinamiza la economía de un país.

Sin embargo, es necesario explicar aspectos puntuales de las microempresas tales como: no debe tener más de 10 empleados y sus activos totales deben ser menores al valor de 501 salarios mínimos (Cardozo, 2006).

2.1.7 Características de las microempresas.

Las características que poseen las microempresas se clasifican de acuerdo a su formalidad, su operatividad, y el control de existencias que evidencie el nivel de producción de la empresa. En cuanto a su formalidad, deben estar registradas legalmente a una entidad reguladora. Con respecto a su misión u objetivo, deben tener un registro contable para monitorear los estados financieros de la empresa, poseer una infraestructura adecuada para la actividad operativa con el fin de poder evidenciar el desarrollo de las actividades diarias de la empresa y realizar un análisis más preciso sobre el rendimiento de cada unidad productiva. (Cardozo, 2006)

2.1.8 Las micro y pequeñas empresas en América Latina.

Según Zevallos (2003):

Las condiciones en que las MIPYMES se desenvuelven en la región no les son particularmente favorables. Esto en buena parte tiene que ver con sus competencias endógenas (bajo grado de

adopción tecnológica, poca calificación de sus trabajadores y/o del propio empresario, fragilidad administrativa, baja productividad). Pero también es real que ciertas condiciones del entorno (e institucionales) las afectan en mayor grado que a las grandes empresas (p.58).

Esto evidencia que los mercados en los que se desenvuelven las MIPYMES es dinámico en el ámbito tecnológico, lo que es perjudicial para aquellas que no se adaptan a los cambios, debido a la contratación de trabajadores no calificados, donde existe una mala administración e ineficiencia producción, todo esto engloba la inexistencia de un control interno.

Zevallos (2003) También argumenta que:

Al respecto, cabe considerar las condiciones estructurales prevalecientes en las economías de la región, cuya adaptación a las nuevas tendencias mundiales no es lo suficientemente acelerada como para rediseñar sus estructuras de cara a los nuevos retos del mundo globalizado. Entre esas estructuras se encuentran las instituciones, definidas como las reglas de juego con las que el ciudadano (y, obviamente las empresas) debe actuar (p.59).

Por lo tanto, en América Latina es más difícil la adaptación a los avances técnicos, porque, la mayoría de los países que conforman esta región se encuentran en vías de desarrollo. En un mundo globalizado, donde la tecnología va poco a poco reemplazando ciertas funcionalidades del recurso humano. A continuación, se detallarán las condiciones estructurales de la región.

En primer lugar, se tiene el peso de las instituciones, en el que los procesos de estabilización económica mediante la adaptación de modelos de una manera lenta y con expectativas incumplidas, ha hecho que los latinos se vuelvan incrédulos ante la mejora de la situación económica que se espera. La sociedad latinoamericana está inmersa en instituciones con política

cambiaría y con modelos económicos los cuales poseen reglas del juego distintas. (Zevallos, 2003)

Por otro lado, desde la visión del empresario, las MIPYMES tienen dificultades en el área de finanzas, en el de tecnologías de la información, comercio exterior y recursos humanos. En el área de finanzas el problema común de la empresa es la falta de financiamiento por parte de las entidades de crédito. En el caso de las tecnologías e información, es la escasez de aparatos técnicos que aumentan la eficiencia productiva y el desconocimiento de las dinámicas de los mercados. En la parte de comercio exterior también se da la asimetría de información por lo que es imposible competir con precios de empresas transnacionales. (Zevallos, 2003)

2.1.9 Diferencias de control interno entre las grandes y pequeñas empresas.

Según Cristóbal (2014, pág. 4) :

Las pequeñas empresas tienen la misma necesidad de un buen control interno que las grandes, aun cuando las grandes pudiesen tener requisitos de información interna y externa más rigurosos con frecuencia. Las principales diferencias son:

- Proceso de comunicación menos formal; normalmente la comunicación es oral.
- Supervisión ejercida por la alta gerencia (generalmente el dueño).
- El estilo de administración es directo, es decir, no existe mucha delegación de funciones.
- Pocos niveles gerenciales.
- Los procedimientos de control y la segregación de funciones no son tan extenso.
- Los procesos de auto-evaluación son menos formales.

Es decir, que debido al tamaño las MIPYMES no realizan un proceso de control más riguroso, como lo hace una empresa grande. Es por este

motivo, que existe ineficiencia en la producción y pérdidas y hasta deshonestidad de los empleados. El problema de las pequeñas empresas es el desinterés hacia la planificación de un control interno eficaz.

Además, en lo citado se refleja que, en una microempresa existe una comunicación inefectiva, falta de supervisión, distribución de funciones de forma incompetente, procedimiento de control incompleto, y evaluaciones de desempeño ineficaces.

2.1.10 Importancia de la utilización de softwares para el sistema de facturación.

Corona (2017) proporciona varios consejos en los que destaca la importancia de que toda microempresa tenga un software para el sistema de facturación. A continuación, se detallan:

Stock: Lo recomendable es usar un software de stock fácil de manejar y fiable, con el fin de analizar el estado del inventario de mercaderías en cualquier momento. De igual manera es necesario reducir el stock para evitar costos de almacenaje. Una alternativa es a través de campañas de marketing que impulsen las ventas del stock inactivo.

Cobros: Para evitar que un negocio quiebre, un aspecto fundamental es el cobro de deudas a tiempo. Por ello, una recomendación es acortar el plazo de cobro, el uso de métodos adecuados en la concesión de créditos y una facturación correcta y rápida

Suministros: Los gastos en suministros de una empresa representan muchas veces valores altos. Lo más rentable es disminuir estos gastos a través de alternativas como: implementación de máquinas que consuman poca energía y usar softwares para enviar y recibir facturas de clientes y proveedores, por correo electrónico en lugar de imprimirlas. Esto permite reducir valores de suministros como luz, papel, tinta, etc (pág. 1)

Lo anterior permite concluir que un software adecuado proporciona un control eficaz de existencias, debido a que informa sobre el stock inactivo que se tiene en bodega, con la finalidad de deshacerse de ese inventario a tiempo, y además eliminar gastos de almacenamiento innecesario para la empresa.

Este software permite el almacenamiento y emisión de la información de las facturas efectuadas, lo que resulta beneficioso para la microempresa; ya que, reduce gastos de los suministros citados. Además de implícitamente hace que la microempresa adquiera responsabilidad social.

Por lo tanto, este software ofrece eficiencia en la emisión de facturas, garantizando rapidez y veracidad de información. Cabe recalcar que la intención directa no es ofrecer publicidad, sino ofrecer información sobre los múltiples beneficios que se obtienen al adquirir un software. Se reducen varios gastos y aumenta la eficiencia a nivel operativo de la empresa.

2.2 Marco referencial

2.2.1 Principios del Control interno que conllevan a la administración efectiva.

Muñoz (2015) afirma que existen algunos principios aplicados al sector empresarial y tomado en cuenta para uso generalizado.

- Las características principales de los trabajadores seleccionados es que deben ser capaces, honestos y hábiles.
- Es fundamental el uso de cuentas de control.
- Se deben asegurar los recursos y bienes de la empresa.
- La responsabilidad de cada colaborador debe estar delimitada a una función específica.
- Una transacción completa no puede estar a cargo de un solo colaborador.
- Uso de formularios pre-numerados.
- Control de formularios pre-numerados.
- División de las funciones con carácter incompatible de la empresa.

- Utilización de equipos que presenten dispositivos de control y prueba.
- Es necesario medir la exactitud a través de la aplicación de pruebas continuas.
- Mediante instrucciones escritas mejorar la comunicación.
- Los depósitos deben ser inmediatos.
- El dinero en efectivo sólo debe usado en caso de ser necesario.
- Utilización mínima de cuentas bancarias.
- La contabilidad por doble partida es importante.

En efecto, los principios más relevantes que deben tener las micro empresas para que tengan una administración efectiva son las siguientes:

- El plan de organización es una herramienta imprescindible que toda empresa debe tener para saber la dirección de la misma y definir correctamente los objetivos específicos y generales, la misión y visión de la institución.
- El sistema de autorización y procedimientos de registro, permite que la empresa lleve un control administrativo, financiero y contable, de todos los recursos que posee la misma, este monitoreo se lo procede mediante el establecimiento de políticas y guías las cuales deben estar plasmadas en algún tipo de manual que se encuentre disponible para todos los miembros de las empresas.
- La adecuada estructura contable, el cual ayuda a dar veracidad acerca de la información contable de la empresa.
- Los planes de capacitación, sirven para mantener actualizados a los directivos y al resto del personal, es decir, que el talento humano se vaya adaptando al mundo globalizado en el que las empresas se enfrentan.
- El grado de idoneidad del personal, es otro elemento que otorga una solución justo con respecto al proceso de selección del personal, donde los postulantes consiguen el puesto de trabajo anhelado de acuerdo a los méritos realizados y a las pruebas que la empresa le ha impuesto.
- La auditoría interna efectiva, el contar con aquel elemento se garantiza que la información sobre gestiones administrativas, financieras, legales y

operativas es aceptable o no, con el fin de informar a la empresa sobre su situación en general.

2.2.2 La importancia del Control Interno en las microempresas.

Según Malavé (2015):

El control interno de una empresa es fundamental dentro del ámbito contable, principalmente porque permite evaluar la eficiencia en su estructura administrativa. Mantener un adecuado control interno permitirá velar por los intereses de la empresa mediante el cuidado de sus activos e información financiera fiable, evitando de esta manera que se corran riesgos como fraude.

Por lo tanto, es de vital importancia la aplicación del control interno en cualquier empresa sin importar el tamaño ni la actividad a la que se dedica, asegurando los recursos de la empresa y evitando posibles riesgos y fraudes, además de poder llevar un historial de desempeño de la institución.

Es importante recalcar que, el control interno es imprescindible para las microempresas y no contar con este mecanismo tendrá graves consecuencias. Como lo señala Malavé (2015) el control interno es un proceso que tanto los dueños y trabajadores deben tenerlo claro para mantener una operación y administración en el negocio sin riesgos, que permita a la empresa tener un alto grado de confianza. Principalmente en las PYMES, mejora su desempeño porque permite optimizar recursos mejorando sus utilidades y creciendo internamente.

Es aquí donde es mencionado un punto muy importante, aquella empresa que posee un control interno eficaz, logra obtener fidelidad por parte del cliente; ya que, los potenciales clientes adquieren un nivel de confianza demasiado alto acerca del producto o servicio que, en este caso, lo que las microempresas ofertan.

Por tal motivo, esto permite que los servicios o productos que aquella ofrecen incrementen su cartera de clientes sin necesidad de hacer publicidad de explícita, porque en un lugar donde existe un producto de calidad u otorgan

un buen servicio, hace que los clientes compartan tal información, transmitiendo su satisfacción hacia otros.

2.2.3 Factumarket como herramienta útil para el sistema de facturación.

Malquín (2015) conceptualiza a “Factumarket” como una *“herramienta útil, para el control de inventario de las microempresas, porque registra la actividad operativa de la empresa de forma diaria, además de facturar cumpliendo con las obligaciones tributarias con el SRI”*.

Este software posee características que lo convierten en la parte más necesaria para cualquier microempresa:

- Posee un código de barras haciendo que la facturación sea instantánea. Es decir, que el modo de búsqueda de inventario y el de realización de tareas es de una velocidad demasiado elevada (Corona, 2017).
- Posee un interfaz que es fácil de manejar para cualquier usuario, además de ofrecer un manual y videos tutoriales, donde se explica el modo de uso. (Corona, 2017)
- Audita todas las actividades que realiza el cajero, supervisores o administradores que utilicen el software, con la finalidad de proporcionar seguridad, además de poseer un número ilimitados de usuario. (Corona, 2017)
- El software se puede configurar para rubros de facturación a cuentas contables, permitiendo enlazarse al sistema contable. Esta es una de las tantas configuraciones que se puede realizar. (Corona, 2017)
- El editor soporta el registro ilimitado de inventarios e ilimitado número de artículos, además de dar información sobre el estado de cada producto, como la fecha próxima a caducar. (Corona, 2017)
- Proporciona información sobre los materiales a ofrecer de los proveedores, permitiendo hacer pedidos de forma rápida, además de avisar cuando se está acabando el stock de un artículo. (Corona, 2017)

2.2.4 Software de stock y facturación – La importancia de un control de inventario.

Corona (2017) expresa que el *“éxito de una empresa depende de tener únicamente el stock de mercadería que demanden los clientes, ya que una sobreoferta significaría una pérdida de dinero para la misma”*. Por ello, es importante tener un sistema de control adecuado de las ventas y el stock almacenado, para determinar de manera exacta la próxima orden de compra.

Es aquí donde se concluye, que el factor común que permite una administración eficiente de los recursos, es el control de existencias, evitando el excedente o la escasez del producto. Para lograr lo cometido es necesario contar con un sistema de control de inventarios.

Corona (2017) menciona:

Por tener un método de gestión de inventario de punto de venta como el software de “Factumarket”, aunque implica una inversión en la adquisición de una computadora, representa beneficios como registrar y sincronizar las ventas de manera más ágil, controlar el inventario en cualquier fecha, ajustar el inventario de acuerdo al mercado, imprimir y enviar facturas por correo electrónico.

Es decir que, para tener una gestión de inventario efectivo se necesita de un software, el cual simplifica las actividades que deberías realizar para controlar los movimientos de entrada y salida del producto. Factumarket permite el registro diario de las ventas e información sobre las existencias de tu bodega, por lo tanto, la inseguridad de la veracidad de lo que ciertos miembros te informan sobre los inventarios, desaparece.

No cabe duda que, invertir en un software de sistema de facturación minimiza varios costos, como el de tener almacenado productos innecesarios o la pérdida de clientes por falta de los mismos. Es decir, ajustar tus inventarios conforme el mercado va cambiando.

Se han mencionado, varios beneficios de utilizar un software de sistema de facturación, en resumen, utilizarlo, proporciona seguridad acerca

del control de existencias, minimiza costos, ofrece base de datos de proveedores. Está diseñado para registrar los movimientos de acuerdo a los requisitos que exige el Servicio de Rentas Internas, entre otros.

2.3 Marco legal

2.3.1 Normativa Legal Ecuatoriana para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las PYMES)

Las normas NIIF, son las normas internacionales de información financiera adoptadas en Ecuador por resolución de la Superintendencia de Compañías, del año 2006. Esto con el fin de universalizar los criterios de análisis de estados financieros de las empresas.

El Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2011) define a las NIIF como un conjunto único de normas, que establecen los requerimientos de reconocimiento, medición, presentación e información de alta calidad a revelar de las transacciones y otros sucesos y condiciones, importantes en los estados financieros.

De acuerdo a la Resolución N°08.GDSC publicada en el Registro Oficial No. 498, del 31 de Diciembre del 2008 la Superintendencia de Compañías (2008) resuelve de manera resumida lo siguiente:

- 1) *La superintendencia de compañías califica como PYMES a personas jurídicas que:*
 - *Sus montos en activos sean menores a \$ 4'000.000*
 - *Sus ventas brutas anuales sean de \$ 5'000.000*
 - *Trabajen menos de 200 personas*

Se establece el año 2010 como período de transición. En efecto, estas compañías deben presentar sus estados financieros, a partir del ejercicio económico del año 2010, comparativos con observancia de las NIIF.

- 2) Para las Compañías y los entes sujetos y regulados por la Ley de Mercado de Valores, así como todas las compañías que ejercen

actividades de auditoría externa. El año 2009 se establece como período de transición; en efecto este grupo de compañías y entidades deben elaborar y presentar sus estados financieros comparativos con observancia de las NIIF, a partir del ejercicio económico del año 2009.

- 3) Para las demás compañías no consideradas en los dos grupos anteriores. Se establece el año 2011 como período de transición; para tal efecto este grupo de compañías deberán elaborar y presentar sus estados financieros comparativos con observancia de las NIIF, a partir del año 2011.
- 4) La Superintendencia de Compañías ejercerá los controles correspondientes para verificar el cumplimiento de estas obligaciones.

Código De Comercio

Art. 37.- Todo comerciante está obligado a llevar contabilidad en los términos que establece la Ley de Régimen Tributario Interno.

Art. 39.- La contabilidad del comerciante por mayor debe llevarse en no menos de cuatro libros encuadernados, forrados y foliados, que son: Diario, Mayor, de Inventarios y de Caja.

Art. 40.- En el Diario se asentarán día por día y por el orden en que vayan ocurriendo, todas las operaciones que haga el comerciante, designando el carácter y las circunstancias de cada operación y el resultado que produce a su cargo o descargo, de modo que cada partida manifieste quién es el acreedor y quién el deudor en la negociación a que se refiere.

Los gastos generales del establecimiento y los domésticos del comerciante, bastará que se expresen en resumen al fin de cada mes, pero en cuentas distintas.

Art. 41.- Se llevarán también libros especiales de facturas, que podrán ser copiadores de prensa.

Art. 42.- En el Libro Mayor se abrirán las cuentas por cada persona u objeto, por debe y Haber, trasladándose las partidas que le correspondan con referencia al Diario, y por el mismo orden de fechas que tengan en éste.

Art. 43.- Todo comerciante, al empezar su giro, y al fin de cada año, hará en el Libro de Inventarios una descripción estimativa de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles, y de todos sus créditos activos y pasivos.

Estos inventarios serán firmados por todos los interesados en el establecimiento de comercio que se hallen presentes a su formación.

En el Libro de Caja se asentarán todas las partidas de entrada y salida de dinero, pudiendo recopilarse al fin de cada mes todas las de cada cuenta distinta al pie del último día del mes.

Art. 44.- Los comerciantes por menor pueden llevar las operaciones de su giro en un solo libro, encuadernado, forrado y foliado, en el que asentarán diariamente, y en resumen, las compras y ventas que hicieren al contado, y detalladamente, las que hicieren al fiado; y los pagos y cobros que hicieren sobre éstas (Nacional, Código de Comercio, 20 de Agosto 1960).

Ley de Régimen Tributario Interno

Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad. Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

Para efectos tributarios, las asociaciones, comunas y cooperativas sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, con excepción de las entidades del sistema financiero popular y solidario, podrán llevar registros contables de conformidad con normas simplificadas que se establezcan en el reglamento.

Art. 20.- Principios generales.- La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.

Art. 21.- Estados financieros.- Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios (Nacional, Ley de Regimen Tributario Interno, 17 de Noviembre 2004).

2.4. Marco conceptual

Administración.- La administración puede ser entendida como la disciplina que se encarga de realizar una gestión de los recursos (ya sean

materiales o humanos) en base a criterios científicos y orientada a satisfacer un objetivo concreto. (Hernandez, 2012).

Contabilidad.- Disciplina que analiza y proporciona información en torno de las decisiones económicas de un proyecto o institución (Ayora, Campoverde, Castro, & Muñoz, 2016).

Control interno.- El control interno es un proceso que comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y estrategias dentro de una entidad para proporcionar un grado de seguridad de sus recursos, verificar eficientemente la información financiera y administrativa y operatividad de la empresa (Romero, 2016).

Consumidor.- Un consumidor es una persona u organización que demanda bienes o servicios a cambio de dinero proporcionados por el productor o el proveedor de bienes o servicios (Parkin, 2013).

Cliente.- Un Cliente es aquella persona que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que se los presta por ese concepto (Denton, 2012).

Inventario.- La relación ordenada, detallada y valorada del conjunto de bienes o pertenencias que constituyen el patrimonio de una persona, comunidad o empresa en un momento específico (Pérez, Cifuentes, Vásquez, & Ocampo, 2013).

Microempresa.- Es una empresa de tamaño pequeño. Su definición varía de acuerdo a cada país, aunque, en general, puede decirse que una microempresa cuenta con un máximo de diez empleados y una facturación acotada (Correa, 2014).

Sistema de control interno.- Sistemas de control interno es dentro de la empresa un seguimiento y control de las actividades que se realizan en el seno de la misma. Corrigen errores y se asegura del cumplimiento de los objetivos (Cristóbal, 2014).

CAPITULO 3

3.1 Diseño de investigación

Mediante el diseño de investigación se busca dar respuesta a las preguntas de investigación, cumplir los objetivos planteados y probar hipótesis (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). Existen dos tipos de diseño de investigación el experimental y el no experimental que a su vez se divide en transaccional o transversal y en longitudinales o evolutivos.

Para el desarrollo del tema de investigación planteado se empleará el diseño de investigación no experimental en el cual se analiza la realidad y se observa la situación, esta se caracteriza porque las variables son más cercanas a la realidad y no hay manipulación de la información.

Dentro de este estudio se usará específicamente el diseño no experimental transversal que se caracteriza por recolectar datos en una sola ocasión con el único propósito de describir y analizar el nivel o estado de las variables.

Los diseños transversales se dividen en tres: el exploratorio, descriptivo y correlacionales - causales. En este caso se utilizó el descriptivo, el cual según (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) “Indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos” (pág. 155).

El tipo de diseño transversal descriptivo se caracteriza por establecer claramente el problema, una hipótesis planteada y necesidades de información detalladas del objeto de estudio, es decir proporciona una visión de una situación. Además se vale de encuestas, entrevistas, observación y datos secundarios para obtener información.

3.2 Tipo de investigación

Dentro del ámbito de la investigación científica existen diferentes tipologías de investigación por lo que es vital tener en cuenta las características del estudio, para de esta manera elegir una acorde al trabajo.

Para este trabajo se implementó el tipo de investigación descriptiva, porque relata detalladamente las características del objeto de estudio en este caso de “SU MINI TIENDA” y como se ve afectada por la falta de un sistema de control en cuanto a inventario, siempre guiándose por las preguntas que el investigador se formula y por la hipótesis planteada con anterioridad (Bernal, 2013).

Las investigaciones de tipo descriptiva sustentan su información a través de “Técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental” (Bernal, 2013, pág. 113). En el caso de esta investigación se empleará la encuesta y la revisión documental, las mismas que permitirán obtener información verídica para poder llegar a una conclusión y posteriormente dar soluciones a la problemática objeto de estudio.

Este tipo de investigación tendrá un enfoque cuantitativo porque se dedica a analizar los datos numéricos y estadísticos relevantes para el estudio. (Bernal, 2013) Afirma que el enfoque cuantitativo “Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva.” (pág. 60).

Ya que se utilizará encuestas con lo que se obtendrá datos numéricos que sustenten la investigación.

3.3 Alcance

Este estudio tiene alcance exploratorio. De acuerdo a (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) “Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación

poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.” (pág. 91).

Entre las principales características de este tipo de alcance se pueden mencionar que se utilizan principalmente cuando hay poca información respecto al objeto de estudio, buscan determinar tendencias, identificar áreas o situaciones de estudio, relaciones entre variables. (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 91)

Por esta razón este estudio tiene alcance exploratorio porque busca examinar, indagar y familiarizarse con el objeto de estudio. Este tipo de alcance permite conocer cómo actúa una variable en función de la otra, en el caso de este estudio permitirá conocer que sucede con las ventas, ya sea que estas suban o bajen, y si la calidad de atención al cliente mejora en la microempresa “SU MINI TIENDA” si se implementa un sistema de control interno.

3.4 Población

De acuerdo a (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011) la población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (pág. 36).

Considerando esta definición se toma en cuenta que la microempresa “SU MINI TIENDA” en la actualidad cuenta con 10 trabajadores, que son considerados todos los elementos a los cuales se refiere este estudio, es decir la población.

La muestra según Bernal (2013) es la parte de la población que se selecciona, mediante la cual se obtiene información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y observación de las variables objeto de estudio. Para el estimación de la muestra se consideró la definición de Arias (2012) que determina que si la población, resulta ser accesible en su totalidad, por el número de unidades por la que está compuesta, no es necesario obtener una muestra. En efecto, se puede obtener datos de toda la población objetivo.

En base a esta definición se toma en cuenta como muestra las 10 personas que colaboran en las actividades dentro de la microempresa "SU MINI TIENDA", ya que la cantidad de la población resulta accesible al momento de aplicar las técnicas de recolección de información.

Estos colaboradores serán encuestados, ya que son considerados una muestra representativa de la microempresa, para recolectar información de suma importancia para conocer la situación actual respecto al control de inventarios, y la calidad de atención al cliente debido a los problemas que se tienen con el almacenaje de inventarios. Cuando se menciona que la muestra es representativa se concluye que esta reúne las características de la población que son importantes para la investigación.

3.5 Técnica de recolección de datos

Para la recopilación de información se utilizaron como técnicas la documental que se basó en la revisión bibliográfica de artículos científicos, libros, informes y documentos relacionados a la investigación que sustenten la investigación y permitan ampliar los conocimientos referentes al objeto de estudio y su problemática.

De la misma manera, se empleó encuestas que se realizaron a los diez colaboradores que prestan sus servicios en la microempresa con la finalidad de obtener datos reales de la situación actual de la microempresa, también de conocer cómo se manejan en sus actividades y cómo reaccionarían y operarían si se implementa un sistema de control. Se eligió esta técnica de recolección de información porque es un medio rápido y económico de obtener información.

El cuestionario se desarrolló tomando en consideración la problemática por la cual atraviesa la microempresa, así como la posible solución, proyectando que las respuestas del grupo objetivo puedan procesarse, se utilizó la escala de Likert.

3.6 Análisis de datos

En lo referente al análisis de datos se empleará estos se tabularán y posterior se presentarán tablas y gráficos estadísticos para una correcta visualización de los datos obtenidos. También permitirá conocer el comportamiento de las variables relevantes para el estudio. Se empleó el programa Excel con la finalidad de concretar el análisis de los datos

Se realizó el análisis descriptivo para mostrar el comportamiento y situación actual de la microempresa “SU MINI TIENDA” y los factores causantes de la situación actual.

CAPÍTULO 4

DIAGNOSTICO

4.1 Análisis de resultados

1. ¿Recibió usted algún tipo de inducción previa a desempeñar las labores que le correspondían?

Tabla 1.

Inducción de desempeño de labores

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Siempre	3	30%
A veces	1	10%
Casi siempre	1	10%
Nunca	5	50%
Total	10	100%

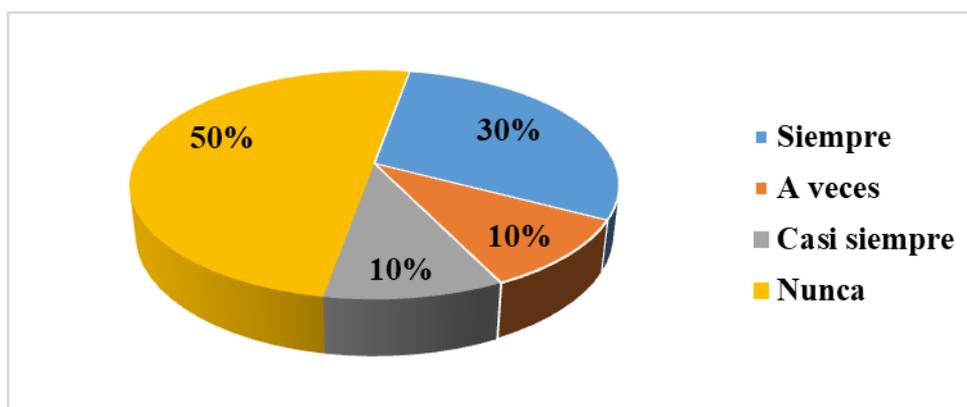


Figura 1. Inducción de desempeño de labor

Análisis: De acuerdo a los datos observados en la figura, se puede notar como el 50% de los encuestados estipularon que no han recibido inducción alguna para el desempeño de sus funciones, lo que denota una de las razones para que existan deficiencias en las operaciones del área contable.

2. ¿Considera usted que es muy necesario conocer las responsabilidades y funciones propias de su cargo?

Tabla 2.

Necesidad de conocimiento de las responsabilidades

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	8	80%
Indiferente	1	10%
Desacuerdo	1	10%
Total	10	100%

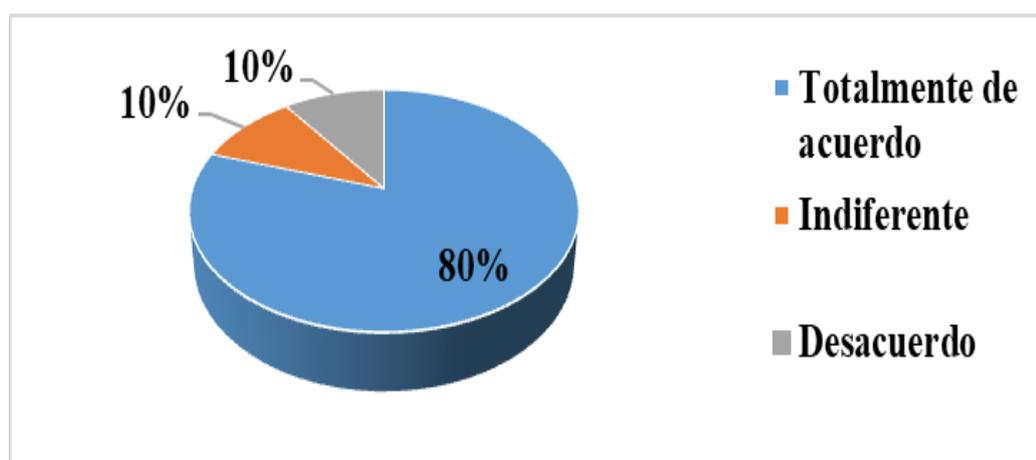


Figura 2. Necesidad de conocimiento de las responsabilidades

Análisis: El 80% de los encuestados estipularon estar totalmente de acuerdo que existe la necesidad de tener conocimiento de sus funciones y responsabilidades no solo para que exista un excelente desempeño laboral, sino también para que la empresa para la cual trabajan pueda funcionar.

3. ¿Cuál es su nivel conocimiento sobre la existencia de procedimientos de control en el área contable en la microempresa?

Tabla 3.

Nivel de conocimiento sobre procedimientos contables

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Suficiente	3	30%
Mucho	2	20%
Poco	4	40%
Nada	1	10%
Total	10	100%

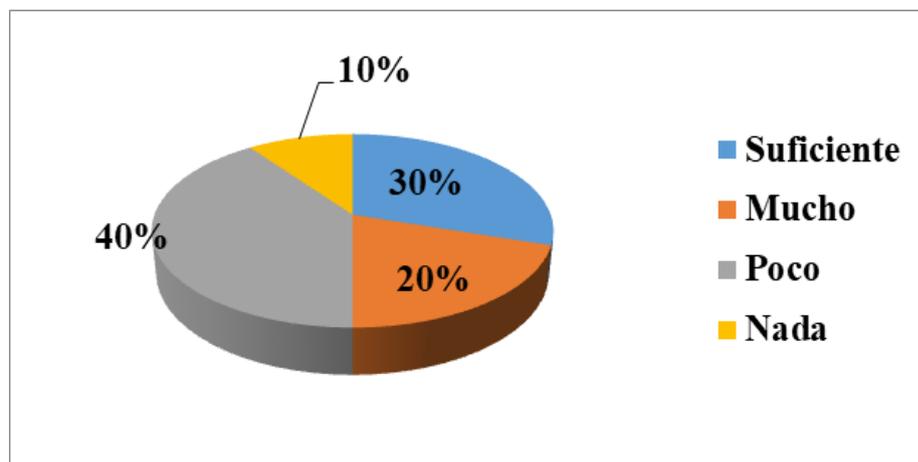


Figura 3. Nivel de conocimiento sobre procedimientos contables

Análisis: De acuerdo a los datos el 40% de los encuestados calificaron su nivel de conocimiento como poco para los procedimientos contables, generando así deficiencias en sus controles.

4. ¿Cuántas veces los han capacitado sobre los procedimientos de control en el área contable en la microempresa?

Tabla 4.

Frecuencia de capacitación

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
1 vez	1	10%
2 veces	2	20%
3 veces	2	20%
Nunca	5	50%
Total	10	100%

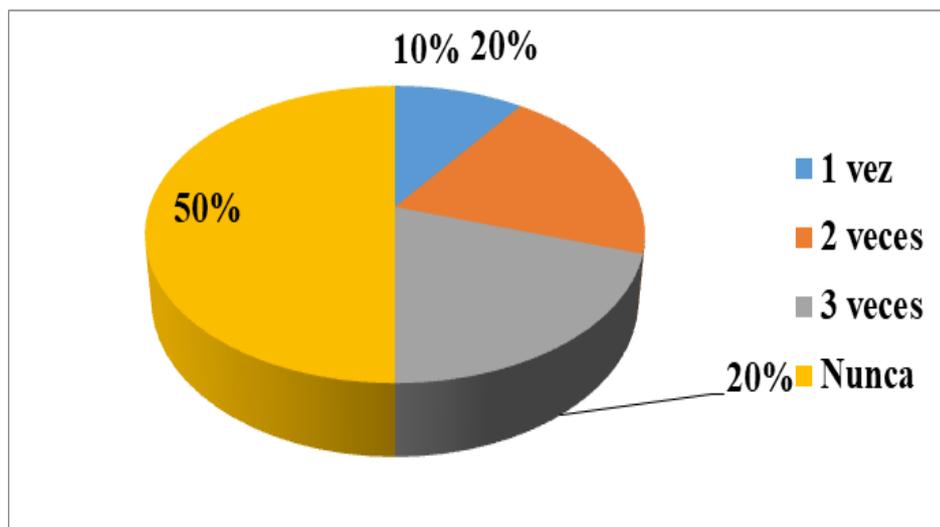


Figura 4. Frecuencia de capacitación

Análisis: De acuerdo a los datos, se puede notar que el 50% de los encuestados mencionaron que nunca han recibido esa capacitación para el desarrollo de las funciones en el área contable, por lo que se puede deducir una de las razones que han limitado su control.

5. ¿Cuál es su calificación sobre la supervisión y monitoreo de las operaciones del área contable de la microempresa?

Tabla 5.

Calificación sobre las operaciones del área contable

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Excelente	2	20%
Bueno	4	40%
Malo	2	20%
Pésimo	2	20%
Total	10	100%

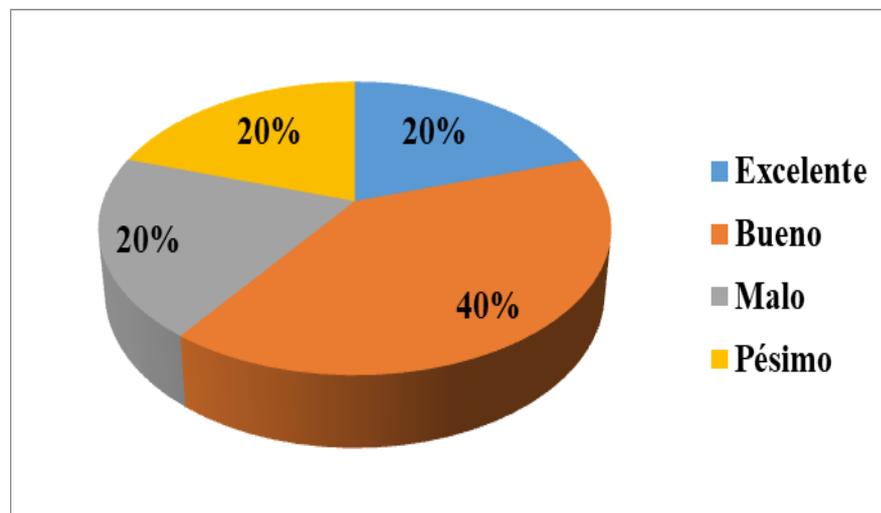


Figura 5. Calificación sobre las operaciones del área contable

Análisis: El 40% de los encuestados mencionaron que su supervisión en las operaciones del área contable es buena, es decir que lo califican de grado medio.

6. ¿Cree usted que el diseño de un sistema de control interno en el área contable contribuiría en el éxito de la microempresa?

Tabla 6.

Necesidad de un sistema de control interno

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	7	70%
Indiferente	2	20%
Desacuerdo	1	10%
Total	10	100%

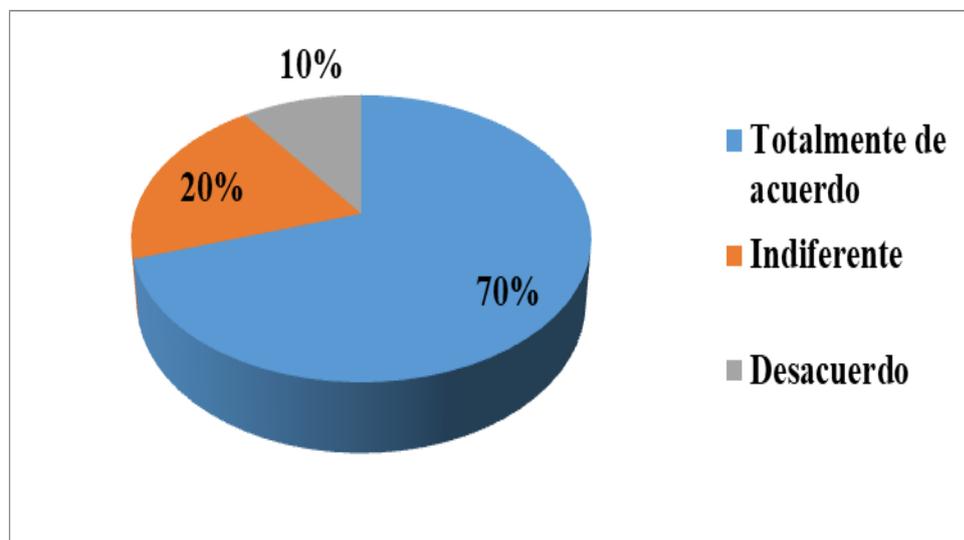


Figura 6. Necesidad de un sistema de control interno

Análisis: El 70% de los encuestados mencionaron que están totalmente de acuerdo en que es necesario un sistema de control interno para que exista el control en el área contable y cada una de sus operaciones.

7. ¿Usted ha participado alguna vez en un inventario físico en la bodega de la microempresa “SU MINI TIENDA”?

Tabla 7.

Participación en inventario físico

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Siempre	6	60%
A veces	2	20%
Casi siempre	2	20%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

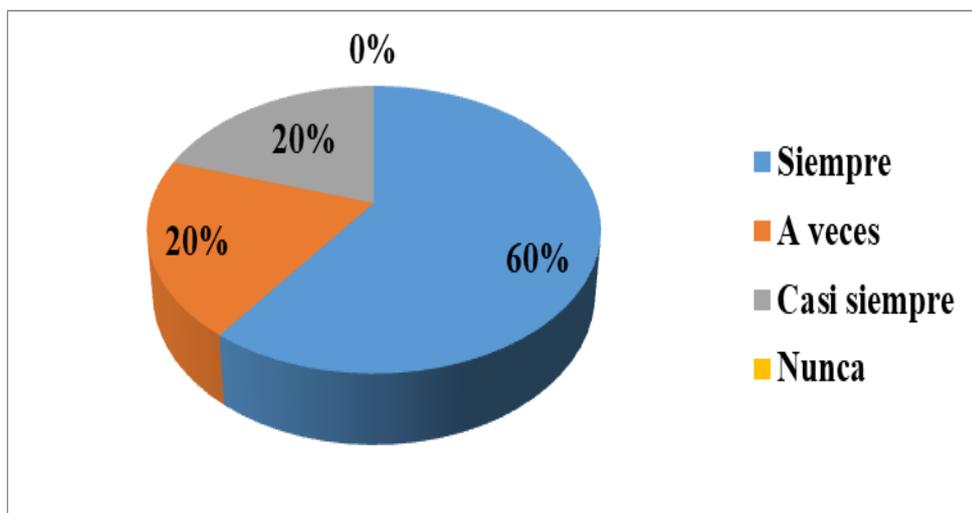


Figura 7. Participación en inventario físico

Análisis: El 60% de los encuestados mencionaron que por lo general han hecho inventarios en la empresa, esto denota que es menester aumentar y perfeccionar su conocimiento de los distintos controles que se hacen en el área contable.

8. ¿Cuándo receipta la mercadería de la tienda, usted manipula con cuidado los materiales para conservar su calidad?

Tabla 8

Forma de manipulación de la mercadería

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Siempre	8	80%
A veces	2	20%
Casi siempre	0	0%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

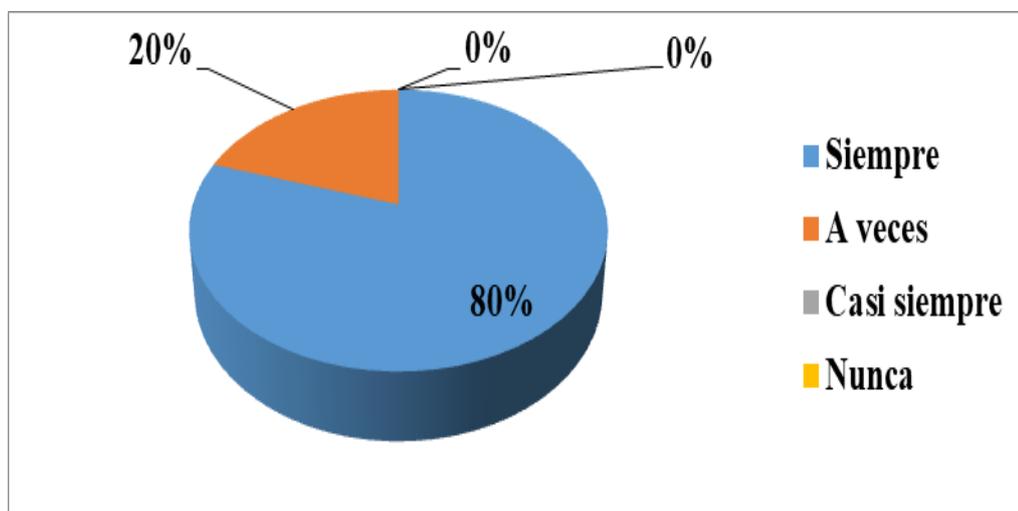


Figura 8. Forma de manipulación de la mercadería

Análisis: El 80% de los encuestados estipularon que manipulan con mucha responsabilidad y cuidado los materiales, es decir que su instinto laboral los ayuda a actuar con disciplina, sin embargo debe perfeccionarse esa disposición con conocimiento basado en teorías.

9. ¿En bodega se lleva algún tipo de control de los movimientos de entrada y salida de la mercadería, como por ejemplo Kardex, hoja de datos, etc.?

Tabla 9.

Control de movimientos en el área contable

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Siempre	7	70%
A veces	2	20%
Casi siempre	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

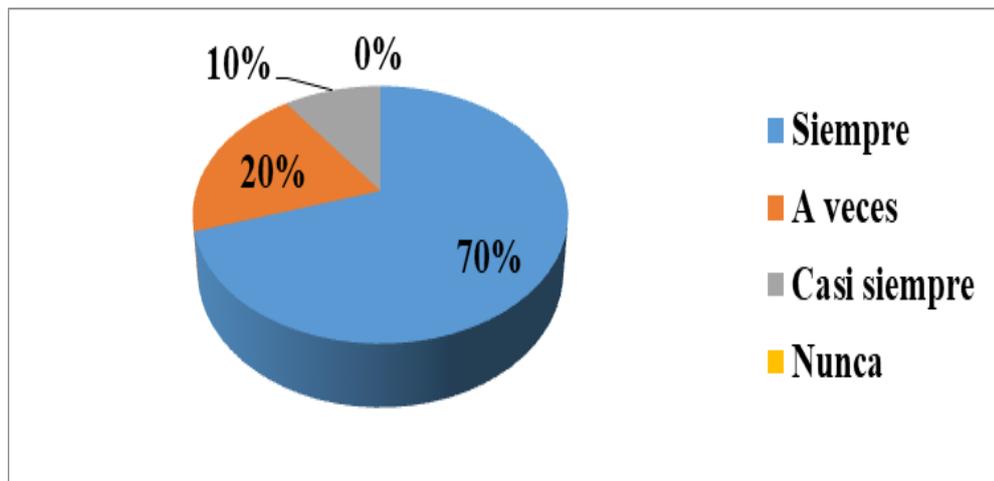


Figura 9. Control de movimientos en el área contable

Análisis: De acuerdo a los porcentajes se puede notar como el 70% de los encuestados afirmaron que en el área contable sí se aplican los controles como Kardex, hoja de datos, lo que denota que existe la predisposición de cuidar el inventario de la empresa.

10. ¿Almacena usted de manera responsable la mercadería en la bodega o depósito de la tienda?

Tabla 10.

Almacenamiento responsable

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Siempre	7	70%
A veces	3	30%
Casi siempre	0	0%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

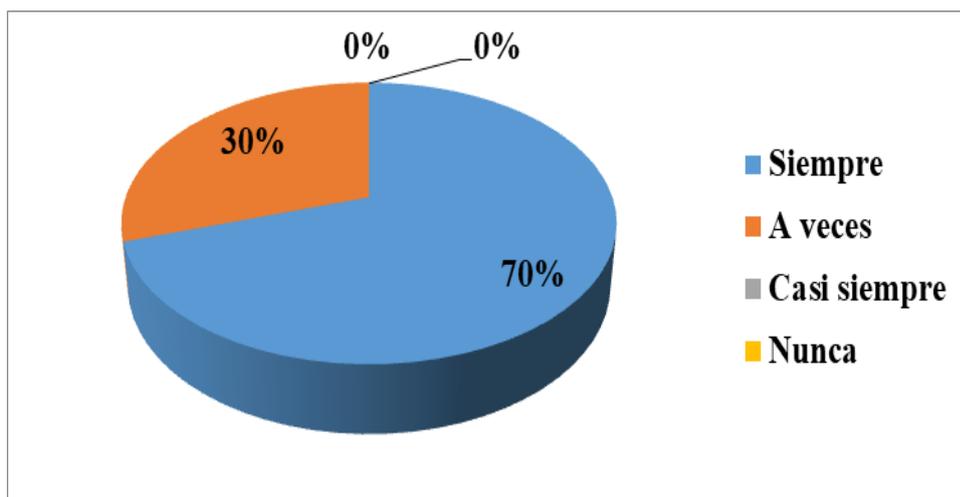


Figura 10. Almacenamiento responsable

Análisis: El 70% de los encuestados afirmaron que la responsabilidad que mantienen para almacenar los productos de la empresa, se puede discernir que de alguna u otra manera aplican las características validas en la contabilidad.

11. ¿Cuándo realiza una venta, localiza fácilmente los productos que el cliente ha pedido?

Tabla 11.

Facilidad de localización de los productos

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Siempre	7	70%
A veces	1	10%
Casi siempre	1	10%
Nunca	1	10%
Total	10	100%

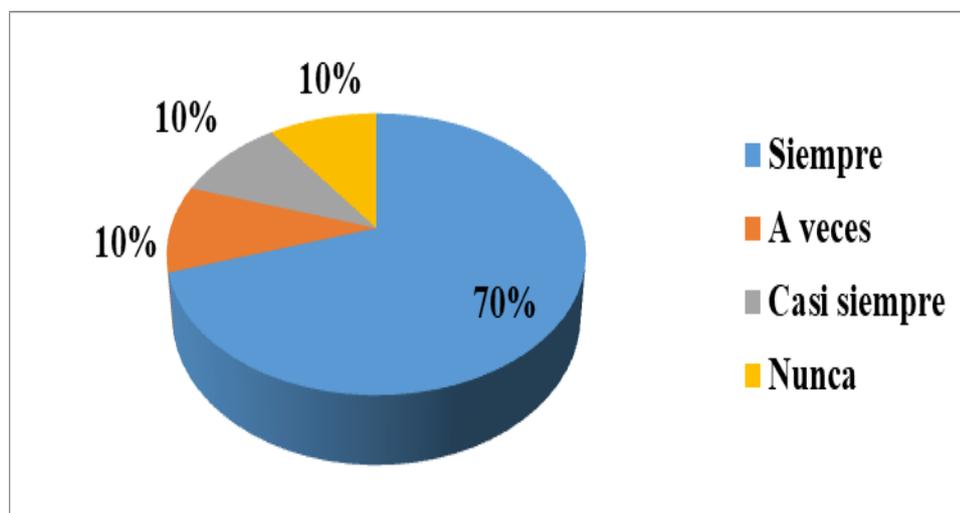


Figura 11. Facilidad de localización de los productos

Análisis: El 70% de los consultados afirmaron que sí encuentran los productos con facilidad al desarrollar una venta, esto se debe a la responsabilidad con la cual la almacenan, sin embargo no justifica las faltas de controles que en el área existen.

12. ¿Cree usted que la microempresa “SU MINI TIENDA” necesita controlar permanentemente el inventario en el área bodega?

Tabla 12.

Necesidad de control del inventario

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Siempre	8	80%
A veces	0	0%
Casi siempre	2	20%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

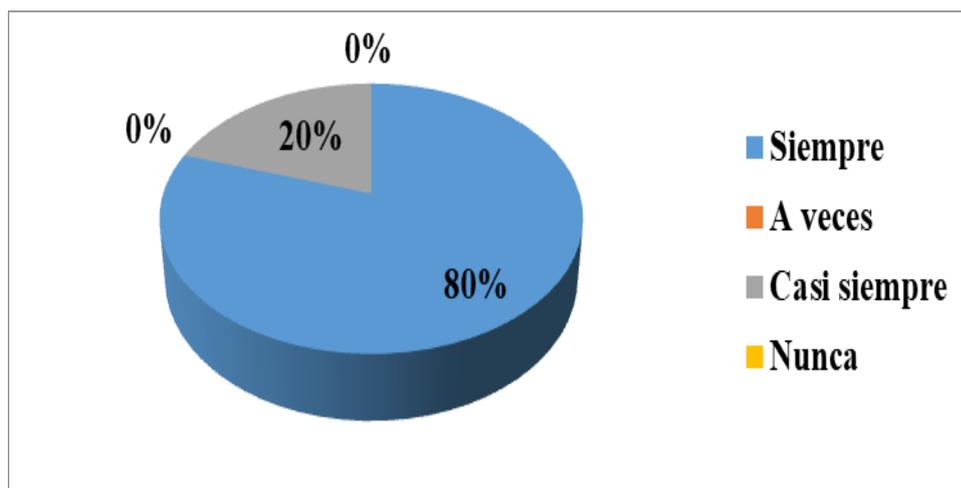


Figura 12. Necesidad de control del inventario

Análisis: El 80% de los encuestados mencionaron que la empresa precisa de controlar los inventarios, es decir falta de conocimiento y dirección en los empleados.

13. ¿Considera usted que utilizando métodos de control interno en bodega se reducirían las pérdidas de mercadería en esta área?

Tabla 13.

Reducción de pérdida de mercadería

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Siempre	5	50%
A veces	2	20%
Casi siempre	1	10%
Nunca	2	20%
Total	10	100%

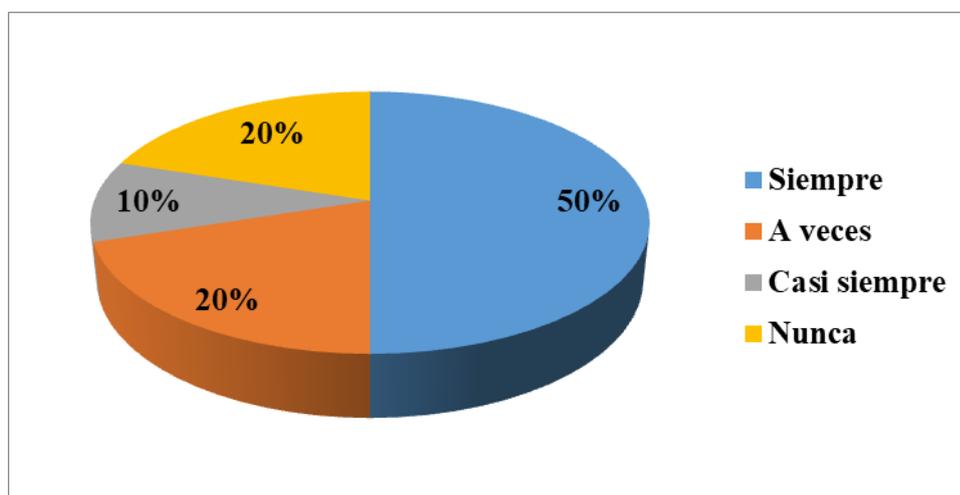


Figura 13. Reducción de pérdida de mercadería

Análisis: El 50% de los encuestados afirmaron que gracias al control interno en el área la empresa puede reducir le pérdida de mercadería, es decir, están conscientes de este diseño que precisa el área.

14. ¿Estaría usted dispuesto a cooperar con sus compañeros de labores para mantener un control sobre los inventarios de la bodega?

Tabla 14.

Disposición de cooperación

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Siempre	9	90%
A veces	1	10%
Casi siempre	0	0%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

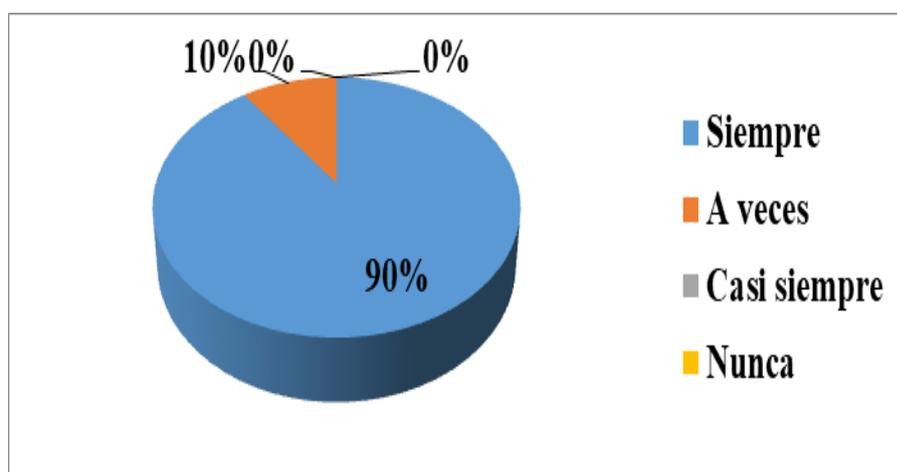


Figura 14. Disposición de cooperación

Análisis: El 90% de los encuestados mencionaron que están predispuestos a cooperar en la empresa con sus compañeros para aplicar los diversos controles en el área en beneficio de la entidad, lo que denota la necesidad de contribuir a los empleados con la capacitación sobre el control interno.

15. ¿Cumpliría con las tareas encomendadas relacionadas con el control de la entrada y salida de mercaderías en la bodega de la microempresa “SU MINI TIENDA”

Tabla 15.

Cumplimiento de tareas

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Siempre	8	80%
A veces	2	20%
Casi siempre	0	0%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

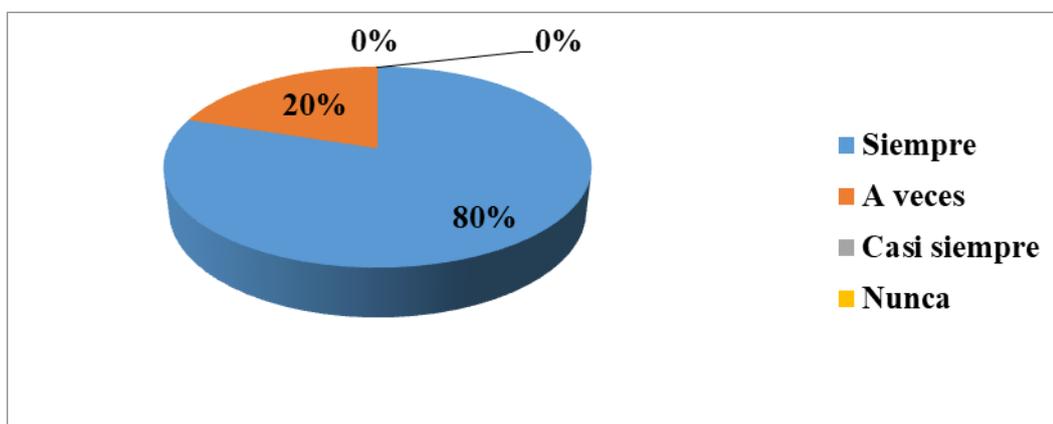


Figura. 15 Cumplimiento de tareas

Análisis: El 80% de los encuestados estipularon su predisposición para cumplir con las tareas que ayuden al control interno en el área contable, es decir que ellos desean aprender de mejor manera a rendir de forma eficaz en sus puestos.

4.2 Ficha de evaluación

Por medio de las encuestas se pudo confirmar que la microempresa familiar “SU MINI TIENDA” mantiene deficiencias en el área contable, la cual ha generado problemas en sus finanzas y la mala relación entre las demás áreas.

Los empleados no se sienten totalmente capacitados para desempeñar sus funciones, es decir, reconocen que les falta preparación, siendo esta verdad un aspecto transcendental para poder mejorar la situación contable de esta microempresa.

También se puede señalar que no existe un control interno en el área contable de la empresa, lo que ha generado problemas en el cumplimiento de los procesos, por lo que al momento del desarrollo de inventario esto ha generado faltas, pérdidas y sobre todo endeudamiento innecesario, es decir la empresa no cuenta con documentación de las constataciones físicas de inventario.

Finalmente, se pudo conocer que los empleados de la microempresa están dispuestos a colaborar para que estas gestiones sean optimizadas, llevar un mejor control, aprender de forma practica el desarrollo de este control y así trabajar para mejorar la entidad.

En efecto, la presente propuesta de diseñar un sistema de control interno en el área de contable aplicado a la microempresa “SU MINI TIENDA” en el cantón de El Triunfo es factible. Por lo tanto, se implementaran medidas de control para salvaguardar los recursos de la empresa. Además, de determinar estrategias para prevenir y corregir, de manera eficiente, los errores por los que se incurre en la parte contable de la empresa, es decir se va a desarrollar un plan de control interno para la parte contable de la microempresa.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. Tema

Diseño de un sistema que permita ejecutar controles eficientes aplicados al área contable.

5.2. Introducción

En esta propuesta se pretende elaborar un sistema de control interno con el objetivo principal de mejorar cada una de las actividades que se desarrollen en el área contable por medio de sus empleados; como se pudo fundamentar en el parte investigativa, existen diversas falencias en esta área, debido a que no se cumplen a cabalidad de los procesos ni se lleva el control de forma eficiente, causando problemas en el financiamiento de la microempresa familiar "SU MINI TIENDA".

Esta acción contribuirá a obtener una mejor comunicación de los procesos contables de forma interna, puesto que se tiene el desconocimiento del manejo de los procesos que se desarrollan.

5.3. Situación organizacional Actual

La microempresa "Su mini tienda" se encuentra ubicada en la provincia del Guayas, el cantón El Triunfo. La actividad económica de la empresa es la comercialización de abastecimiento alimentos y productos de primera necesidad, se encuentra posesionada en el mercado con más de 10 años de experiencia en la compra y venta de estos productos.

La capacidad de recursos humano empleados es de 10 personas, las mismas que se encargan de ejercer las funciones de distribución al cliente, administración y operaciones. Sus instalaciones son de un edificio de tres pisos, en el primero se realiza los procesos de comercialización, mientras que el segundo y tercero es utilizado como bodega.

5.3.1 Misión, Visión y Objetivos

La microempresa "SU MINI TIENDA" no cuenta con Misión, Visión, ni Objetivos Organizacionales establecidos, lo que no les permite tener una orientación clara para establecer estrategias

5.3.2 Productos e Insumos que ofrece la empresa

La microempresa "SU MINI TIENDA" se dedica a la compra y venta de productos de abastecimiento, es decir de productos que cubran y satisfagan las necesidades de los clientes.

Entre los cuales se encuentran productos alimenticios, de higiene, salud, utensilios, de limpieza, entre otros.

5.3.3 Análisis FODA de la situación organizacional

El análisis FODA consiste en analizar, tanto el contexto interno como externo de la empresa, a partir del análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Tabla 16.

Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Ofrece a los clientes variedad de productos. • La microempresa posee 10 años de experiencia en la comercialización de productos de abastecimiento. • La microempresa ofrece precios competitivos en el mercado. • La microempresa cuenta con una infraestructura adecuada para realizar sus actividades económicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • La microempresa puede introducir nuevos productos en el mercado. • La microempresa puede lograr ampliarse en el mercado. Acoger a nuevos clientes y aliarse con otras empresas. • La microempresa puede incrementar la gama de sus productos. • La empresa tiene la oportunidad de implementar un manual de procesos administrativos.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • La microempresa presenta deficiencia en las etapas del proceso administrativo, ya que no cuenta con una manuales de procesos contables. • La microempresa “Su mini tienda” no cuenta con misión, visión, ni objetivos establecidos. • La microempresa no presenta un entorno laboral claro. No tienen claro las actividades a hacer. • Falta de agilidad en las cobranzas y entrega de productos. • Inadecuado registro de compra y venta. • Inadecuado registro de cantidad de mercadería. 	<ul style="list-style-type: none"> • Una de las amenazas a las que se presenta la microempresa es el crecimiento de la competencia. • La microempresa se encuentra amenazada por cualquier cambio en la economía del país, es decir estabilidad económica de sus clientes, que incurre directamente en la venta de sus productos.

5.3.4 Diagnóstico de las actividades de la situación organizacional

A continuación, se realiza un análisis de las actividades primarias y secundarias de la microempresa “SU MINI TIENDA” para conocer cuáles son los procesos que la misma está realizando.

5.3.4.1 Actividades primarias

Entre las actividades primarias se encuentran: logística interna, logística externa, marketing y ventas y servicios.

Logística interna. La microempresa realiza actividades de comercialización, más no de producción o transformación de materia prima. En efecto, la microempresa “Su mini tienda” se abastece de mercadería de proveedores locales, debido a la cercanía y rapidez de la entrega de productos.

Operaciones. Para las ventas, en la microempresa se verifica que los productos se encuentren en buenas condiciones para ser entregada a los clientes.

Logística externa. Almacenamiento de los productos terminados, para lo cual la microempresa cuenta con una infraestructura de tres pisos, en el cual en el segundo y tercer piso se encuentra la bodega, con el fin de contar con los productos de manera inmediata para la satisfacción de los clientes.

Marketing y Venta. La empresa no cuenta con publicidad para dar a conocer su actividad económica. Además, la empresa ofrece pocas promociones de los productos, en comparación con la competencia.

Servicio. El servicio que ofrece la microempresa es sólido y amigable, ya que busca satisfacer las necesidades de los clientes de manera cálida y brindando un servicio de calidad.

5.3.4.2 Actividades secundarias

Las actividades primarias, se encuentran apoyadas o secundadas por otras actividades, denominadas actividades secundarias.

Planificación, contabilidad y finanzas. Al momento de llevar procesos de inventario, la microempresa es ineficiente ya que se ha generado faltas, pérdidas y sobre todo endeudamiento innecesario por la falta de inventario. De la misma manera, el proceso contable de la empresa se lo realiza de manera inadecuada, ya que maneja un registro inadecuado en la facturación de compra y venta que la empresa aplica. Con respecto a las cuentas por cobrar, la microempresa también presenta un mal manejo de estas cuentas, por la inadecuada administración del crédito y de las ventas a crédito.

Recursos humanos. La microempresa cuenta con personal capacitado para la actividad económica que realizan. Además, debido al tiempo que llevan trabajando en la empresa, cuenta con la experiencia necesaria para la realización de las actividades que desempeñan.

Abastecimiento. La microempresa hace comparación de precios entre los proveedores para elegir el que le ofrezca mayores beneficios y utilidades. Además, determina que los productos sean de calidad para poder satisfacer las necesidades de los clientes.

5.4. Estructura de la organización por proyectos

Tomando como referencia las funciones y responsabilidades detalladas se muestran diversos flujogramas de los procesos nuevos que debe aplicarse en la microempresa familiar para asegurar el control en el área contable:

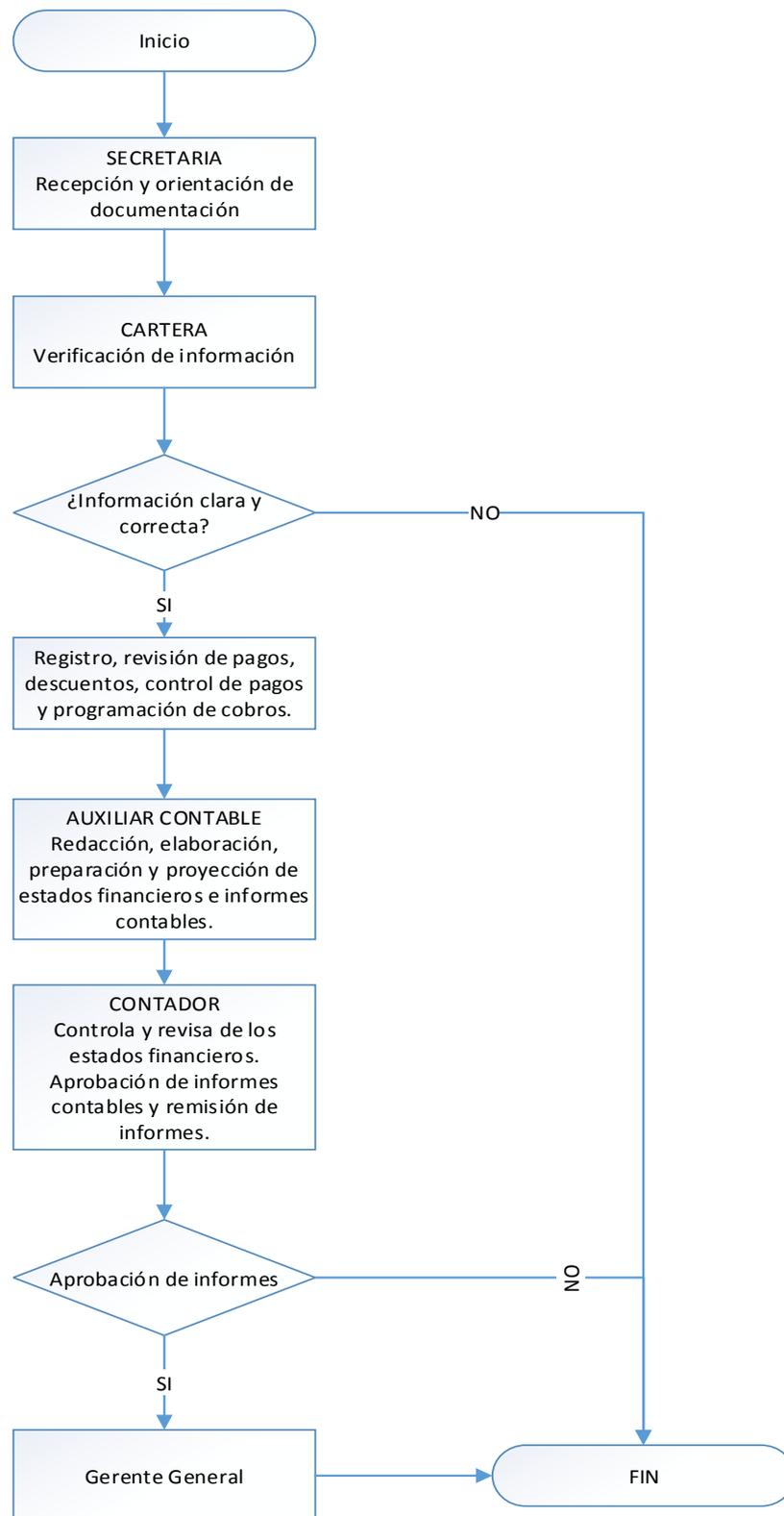


Figura 16 . Proceso contable

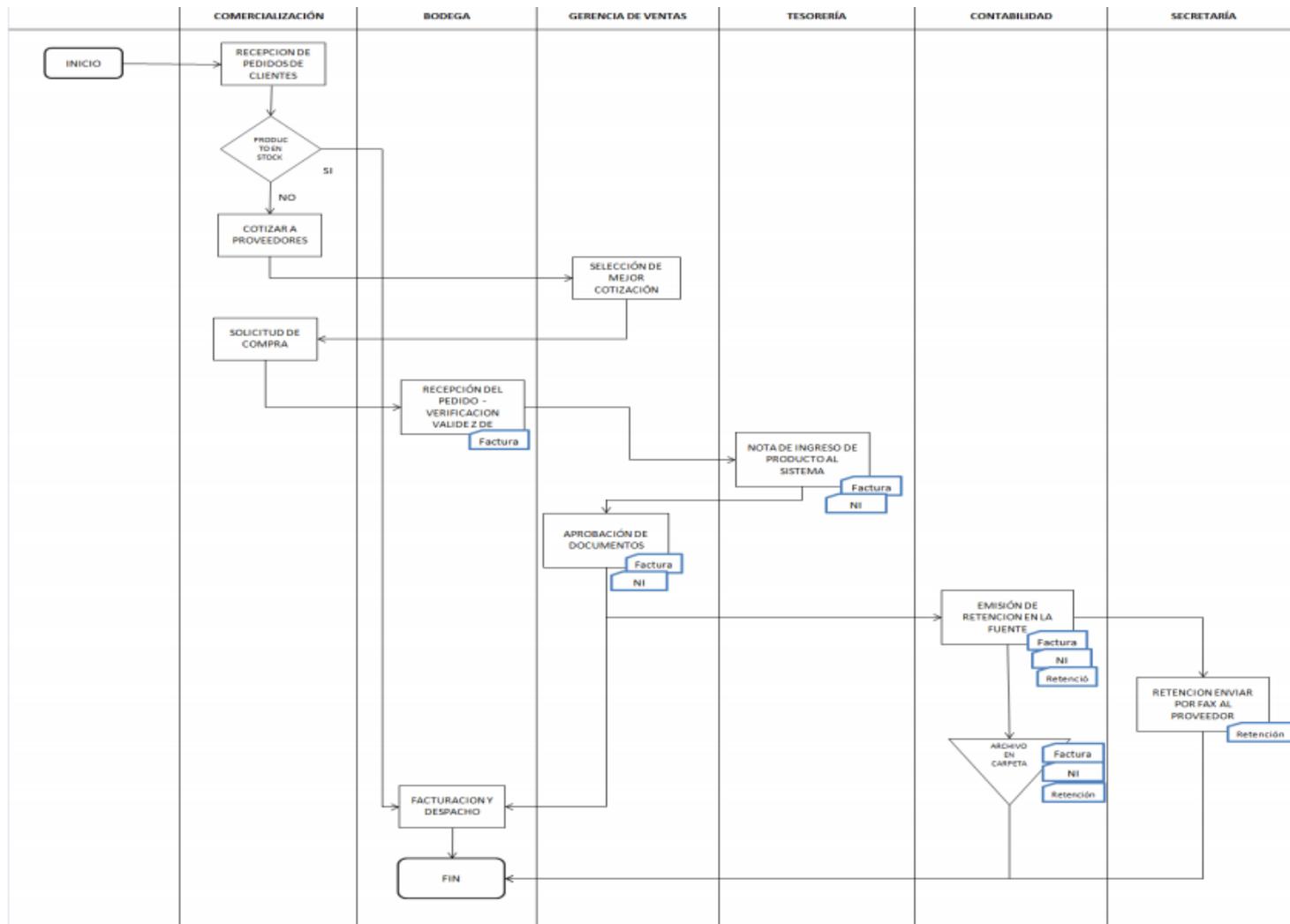


Figura 17. Proceso de compras e inventarios

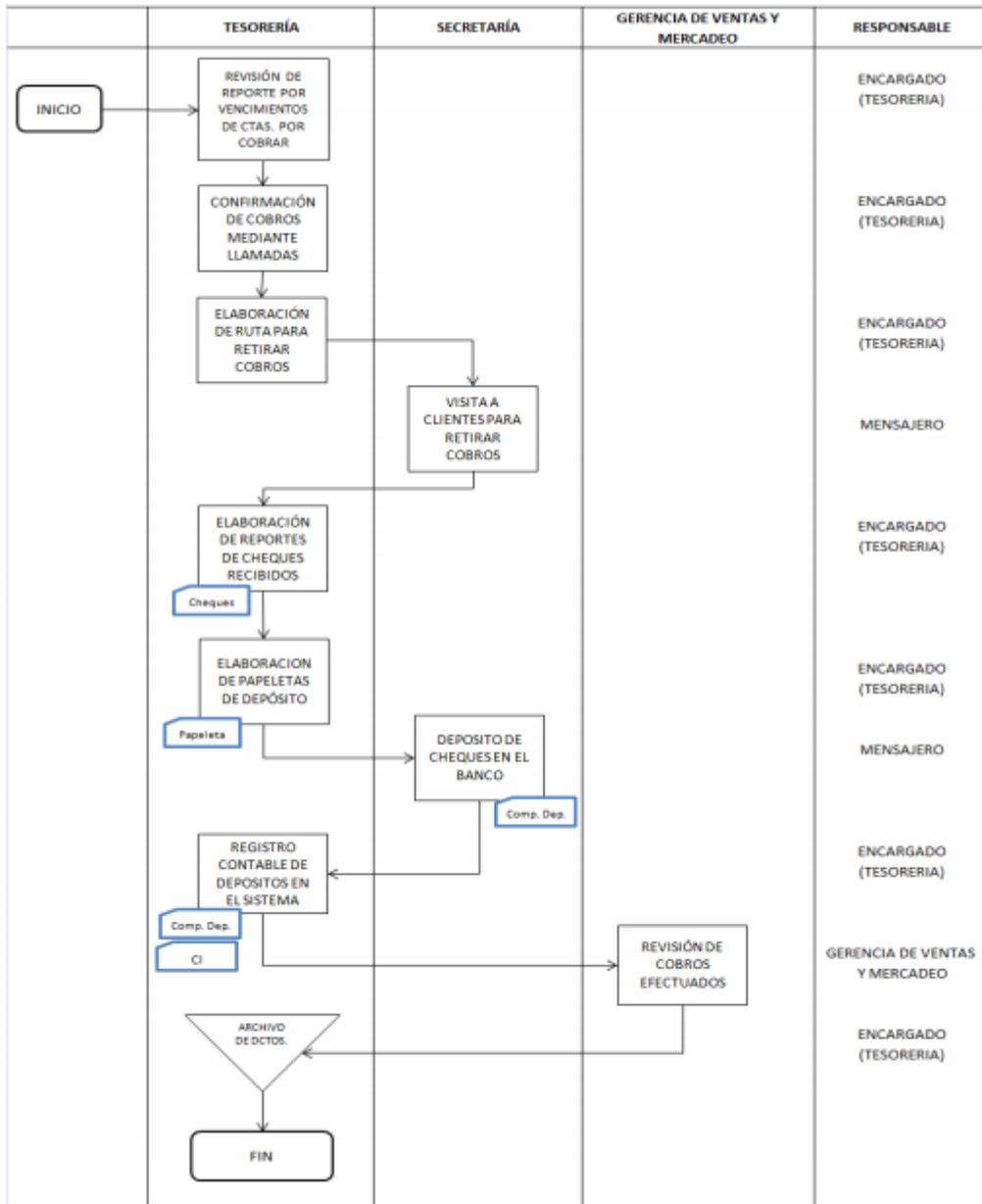


Figura 18 . Proceso de cuentas por cobrar

5.4.1. Planeamientos de controles

Para poder desarrollar un control interno, es menester referir responsabilidad a cargo del empleado o colaborador; motivo por la cual es importante generar nuevas áreas para que no exista un desorden en la microempresa, se plantea los siguientes puestos:

- Gerencia General
- Gerencia de ventas
- Finanzas
- Tesorería
- Comercialización
- Bodega
- Secretaría

Cada una de estas áreas presentará las siguientes funciones:

Tabla 17.

Funciones por Área

UNIDAD TÉCNICA O ADMINISTRATIVA	FUNCIONES ACTUALES	PROPUESTA
Gerencia General I	Manejo de movimientos en cuenta bancaria. Elaboración de conciliación bancaria.	Ninguna. Actividad debe ser efectuada por el departamento contable, la gerencia únicamente debe revisar y aprobar el documento final.
	Revisión y aprobación de resultados de toma física de inventarios mensual.	La revisión debe efectuarse al concluir un primer conteo, en caso de existir diferencias no justificadas se puede solicitar un segundo conteo, y posterior a ello aprobar las diferencias finales y el respectivo ajuste contable. Se debe establecer una política de pago de horas extras para que la revisión la efectúe únicamente el departamento contable.
	Revisión y aprobación de reportes de horas extra del personal.	Se debe establecer una política de pago de horas extras para que la revisión la efectúe únicamente el departamento contable.
Gerencia de Ventas Y Mercadeo	Revisión y aprobación de rol de pagos mensual del personal. Revisión y aprobación de reportes de reposición de caja chica.	Ninguna. Actividad debe ser efectuada por finanzas y el departamento contable.
	Aprobación de facturas de compra a proveedores.	Ninguna.
Finanzas	Elaboración de flujos de caja históricos y proyectados.	Ninguna

Tabla 17.

Funciones por Área (Continuación)

	Supervisión de procesos contables como: impuestos y respaldos magnéticos de la información contable.	Solicitar certificados de cumplimiento a los entes de control en forma periódica.
	Revisión semanal de la aprobación pago a proveedores.	Ninguna.
	Supervisar las funciones de tesorería (pagos y cobranzas). Aplicación de análisis financiero en base a la información contable proporcionada.	Control relacionado al cumplimiento de flujos de caja. Ninguna.
	Coordinación de toma física de inventarios mensuales. Análisis periódico de rotación de inventarios y caducidad de ítems.	Establecer un calendario anual de tomas físicas de inventarios, según el movimiento de la mercadería; procedimientos que deberán ser debidamente planificados, a fin de obtener los resultados deseados. Crear una base de datos por lotes para el control de caducidad, rotación u obsolescencia de la mercadería.
Tesorería	Gestión de cobros mediante la verificación semanal de vencimientos de créditos a clientes. Coordinación de depósitos de cobros recibidos.	Verificar el cumplimiento de la política de crédito otorgada a los clientes. Ninguna.
	Registro contable de depósitos, transferencias y retenciones recibidas. Emisión de notas de crédito a clientes por devoluciones y descuentos.	Ninguna. Actividad deberla ser efectuada por finanzas ya que la emisión de notas de crédito puede afectar a las cuentas por cobrar, y por lo tanto puede generar manipulación de esta documentación.

Tabla 17.

Funciones por Área (Continuación)

	<p>Archivo secuencial de documentos contables de retenciones y cobros</p> <p>Emisión de cheques para pago a proveedores posterior a la aprobación de finanzas, cada quince días</p> <p>Emisión de cheques por conceptos varios posterior a la aprobación de gerencia</p>	<p>Ninguna.</p> <p>Ninguna.</p> <p>Ninguna.</p>
	<p>Ingreso contable de compras de productos a inventario y verificación de validez de la factura.</p>	<p>Las facturas recibidas deben cumplir los requisitos establecidos por el reglamento de comprobantes de venta y retención.</p>
Comercialización	<p>Recepción de los pedidos de clientes telefónicamente y vía correo electrónico o e-mail.</p>	<p>Ninguna.</p>
	<p>Ingreso de pedidos receptados en el sistema contable.</p> <p>Llamar a clientes a ofertar los productos en stock.</p> <p>Oferta de productos mediante él envío de muestras.</p>	<p>Ninguna.</p> <p>Ninguna.</p> <p>Las muestras entregadas a clientes deben ser contabilizadas como autoconsumos para cumplir con la ley tributaria y contable.</p>
	<p>Creación de clientes nuevos en la base del sistema contable.</p> <p>Negociación de descuentos con clientes de acuerdo a pedidos.</p>	<p>Mantener una base de clientes actualizada.</p> <p>Procedimiento que siempre debe contar con la firma o mail de aprobación de la gerencia de ventas y mercadeo.</p>
	<p>Revisión permanentemente del stock de productos para determinar las compras a ser efectuadas.</p> <p>Coordinación del proceso de compras hasta la recepción satisfactoria del producto en bodega.</p>	<p>Ninguna.</p> <p>Crear un Me de proveedores permanentes con los contactos y productos adquiridos para conocimiento general.</p>
Bodega	<p>Recepción de la mercadería de acuerdo a la factura de compra.</p>	<p>Crear un formato de documento para llenado en la recepción del producto, mismo que deberla especificar, cantidad recibida, lechas de caducidad del producto y el estado de los mismos, en el cual se puede asignar un número de lote.</p>

Tabla 17.

Funciones por Área (Continuación)

	Organización de los productos recibidos en bodega de acuerdo a un orden de ubicación en perchas.	Crear un orden de perchas de acuerdo al tipo de producto y a la rotación del mismo, para mayor facilidad en los despachos de mercadería y los conteos físicos.
	Emisión de las facturas a clientes en el sistema operativo, de acuerdo a pedidos cargados en el mismo por el departamento de comercialización. Despacho de los productos de acuerdo a la facturación emitida.	Ninguna. Ninguna.
Secretaria	Recepción de las llamadas telefónicas diarias y direccionamiento a la respectiva extensión.	Ninguna.
	Recepción de documentos externos, verificando la validez de los mismos para posteriormente entregarlos en el departamento indicado. Custodia y manejo del fondo de caja chica, cuya reposición debe ser efectuada en el momento en que lo requiera y a fin de mes.	Ninguna. El fondo de caja chica debe ser ocupado únicamente para compras emergentes de montos menores, que no superen un monto mínimo establecido por la gerencia.
UNIDAD TÉCNICA O ADMINISTRATIVA	FUNCIONES ACTUALES	PROPUESTA
Gerencia General I	Manejo de movimientos en cuenta bancaria. Elaboración de conciliación bancaria.	Ninguna. Actividad debe ser efectuada por el departamento contable, la gerencia únicamente debe revisar y aprobar el documento final.

Tabla 17.

Funciones por Área (Continuación)

	<p>Revisión y aprobación de resultados de toma física de inventarios mensual.</p> <p>Revisión y aprobación de reportes de horas extra del personal.</p>	<p>La revisión debe efectuarse al concluir un primer conteo, en caso de existir diferencias no justificadas se puede solicitar un segundo conteo, y posterior a ello aprobar las diferencias finales y el respectivo ajuste contable.</p> <p>Se debe establecer una política de pago de horas extras para que la revisión la efectúe únicamente el departamento contable.</p>
	<p>Revisión y aprobación de rol de pagos mensual del personal.</p> <p>Revisión y aprobación de reportes de reposición de caja chica.</p>	<p>Ninguna.</p> <p>Actividad debe ser efectuada por finanzas y el departamento contable.</p>
Gerencia de Ventas Y Mercadeo	<p>Aprobación de facturas de compra a proveedores.</p>	<p>Ninguna.</p>
Finanzas	<p>Elaboración de flujos de caja históricos y proyectados.</p>	<p>Ninguna</p>
	<p>Supervisión de procesos contables como: impuestos y respaldos magnéticos de la información contable.</p>	<p>Solicitar certificados de cumplimiento a los entes de control en forma periódica.</p>
	<p>Revisión semanal de la aprobación pago a proveedores.</p>	<p>Ninguna.</p>
	<p>Supervisar las funciones de tesorería (pagos y cobranzas). Aplicación de análisis financiero en base a la información contable proporcionada.</p>	<p>Control relacionado al cumplimiento de flujos de caja.</p> <p>Ninguna.</p>
	<p>Coordinación de toma física de inventarios mensuales.</p> <p>Análisis periódico de rotación de inventarios y caducidad de ítems.</p>	<p>Establecer un calendario anual de tomas físicas de inventarios, según el movimiento de la mercadería; procedimientos que deberán ser debidamente planificados, a fin de obtener los resultados deseados.</p> <p>Crear una base de datos por lotes para el control de caducidad, rotación u obsolescencia de la mercadería.</p>
Tesorería	<p>Gestión de cobros mediante la verificación semanal de vencimientos de créditos a clientes.</p> <p>Coordinación de depósitos de cobros recibidos.</p>	<p>Verificar el cumplimiento de la política de crédito otorgada a los clientes.</p> <p>Ninguna.</p>

Tabla 17.

Funciones por Área (Continuación)

	<p>Registro contable de depósitos, transferencias y retenciones recibidas.</p> <p>Emisión de notas de crédito a clientes por devoluciones y descuentos.</p>	<p>Ninguna.</p> <p>Actividad deberla ser efectuada por finanzas ya que la emisión de notas de crédito puede afectar a las cuentas por cobrar, y por lo tanto puede generar manipulación de esta documentación.</p>
	<p>Archivo secuencial de documentos contables de retenciones y cobros</p> <p>Emisión de cheques para pago a proveedores posterior a la aprobación de finanzas, cada quince días</p> <p>Emisión de cheques por conceptos varios posterior a la aprobación de gerencia</p>	<p>Ninguna.</p> <p>Ninguna.</p> <p>Ninguna.</p>
	<p>Ingreso contable de compras de productos a inventario y verificación de validez de la factura.</p>	<p>Las facturas recibidas deben cumplir los requisitos establecidos por el reglamento de comprobantes de venta y retención.</p>
Comercialización	<p>Recepción de los pedidos de clientes telefónicamente y vía correo electrónico o e-mail.</p>	<p>Ninguna.</p>
	<p>Ingreso de pedidos receptados en el sistema contable.</p> <p>Llamar a clientes a ofertar los productos en stock.</p> <p>Oferta de productos mediante él envió de muestras.</p>	<p>Ninguna.</p> <p>Ninguna.</p> <p>Las muestras entregadas a clientes deben ser contabilizadas como autoconsumos para cumplir con la ley tributaria y contable.</p>
	<p>Creación de clientes nuevos en la base del sistema contable.</p> <p>Negociación de descuentos con dientes de acuerdo a pedidos.</p>	<p>Mantener una base de clientes actualizada.</p> <p>Procedimiento que siempre debe contar con la firma o mail de aprobación de la gerencia de ventas y mercadeo.</p>
	<p>Revisión permanentemente del stock de productos para determinar las compras a ser efectuadas.</p> <p>Coordinación del proceso de compras hasta la recepción satisfactoria del producto en bodega.</p>	<p>Ninguna.</p> <p>Crear un Me de proveedores permanentes con los contactos y productos adquiridos para conocimiento general.</p>

Tabla 17.

Funciones por Área (Continuación)

Bodega	Recepción de la mercadería de acuerdo a la factura de compra.	Crear un formato de documento para llenado en la recepción del producto, mismo que deberla especificar, cantidad recibida, lechas de caducidad del producto y el estado de los mismos, en el cual se puede asignar un número de lote.
	Organización de los productos recibidos en bodega de acuerdo a un orden de ubicación en perchas.	Crear un orden de perchas de acuerdo al tipo de producto y a la rotación del mismo, para mayor facilidad en los despachos de mercadería y los conteos físicos.
	Emisión de las facturas a clientes en el sistema operativo, de acuerdo a pedidos cargados en el mismo por el departamento de comercialización. Despacho de los productos de acuerdo a la facturación emitida.	Ninguna. Ninguna.
Secretaria	Recepción de las llamadas telefónicas diarias y direccionamiento a la respectiva extensión.	Ninguna.
	Recepción de documentos externos, verificando la validez de los mismos para posteriormente entregarlos en el departamento indicado. Custodia y manejo del fondo de caja chica, cuya reposición debe ser efectuada en el momento en que lo requiera y a fin de mes.	Ninguna. El fondo de caja chica debe ser ocupado únicamente para compras emergentes de montos menores, que no superen un monto mínimo establecido por la gerencia.

Dichos controles serán evaluados directamente por la gerencia, debido a que cada uno de estos procesos involucra las funciones organizativas y comerciales de la microempresa, por otro lado es indispensable tomar en consideración los siguientes puntos:

- Desarrollar una capacitación a todo el personal.
- Controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

- Desarrollar un manual de perfil de personal para los siguientes trabajadores de la compañía.
- Establecer posiciones jerárquicas.
- Realizar un análisis interno sobre los procesos que se llevan a cabo.

5.4.2. Programas de controles

Para asegurar los controles es menester el uso de diversos formatos conformes a lo que se desea planear el seguimiento, ayudará a estandarizar el desarrollo de los procesos permitiendo que la revisión y supervisión sea más efectiva.

5.4.1.1. *Formato control de caja y bancos*

Tabla 18.

Control de Caja y Bancos

	FONDOS DE CAJA	REF	Encargado
1	<p>Confirmaciones de fondos de caja, realización de arquezos de caja chica periódicos y de manera sorpresiva: realizando lo siguiente:</p> <p>a) Obtenga la firma del custodio. indicando que los fondos fueron contados en su presencia y se le devolvieron intactos.</p> <p>b) Concilie los saldos con el fondo original asignado para comprobar el manejo adecuado del fondo de efectivo.</p> <p>El formato de arqueo debe ser llenado con esferográfico y no deben existir tachones ni enmendaduras.</p>	<p>Formato 2</p>	<p>Finanzas o Contabilidad</p>
	REVISION DE LAS CONCILIACIONES BANCARIAS		

Tabla 18.

Control de Caja y Bancos (Continuación)

2	<p>Efectuar un resumen mensual de las cuentas bancarias con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nombre del Banco b) Número de cuenta bancaria c) Saldo según libros d) Cheques en tránsito e) Depósitos en tránsito f) Saldo según bancos <p>Cruce los saldos de libros y de los estados de cuenta contra las conciliaciones bancarias.</p>	Anexo de Balance mensual	Contabilidad
3	<p>Verificar que las conciliaciones bancarias no contengan débitos créditos no registrados, ya que esos conceptos son partidas poco usuales que deben ser depuradas mensualmente. Considerar la posibilidad de reversar los cheques en tránsito a la fecha de cierre.</p>		Contabilidad con aprobación de finanzas
	CORTE DE DOCUMENTOS		
4	<p>Realizar un corte de los documentos que mueven el efectivo a la fecha de cierre del año, y revisar el registro contable. Tomar nota de los tres últimos cheques emitidos, los tres últimos depósitos, etc.</p>	Formato 1	Finanzas
	TRANSFERENCIAS BANCARIAS		
5	<p>Comprobar las transferencias de fondos entre cuentas bancarias de la compañía mensualmente.</p>	Si aplicare	Contabilidad
6	<p>Analizar las variaciones en los saldos al cierre del año y evaluar la necesidad de reclasificar al pasivo los saldos bancarios sobregirados.</p>		Contabilidad y Finanzas
	CUENTAS BANCARIAS		
7	<p>Mantener un archivo de las cartas enviadas al banco por las diferentes solicitudes, para mantener un control de comunicados.</p>		Secretaría

Este formato debe ser llenado de forma diaria y pasar el reporte al gerente general, quien se encargará de verificar la veracidad de la información; como se puede observar cada punto denota el manejo minucioso de la cuenta caja y banco para asegurar que no existan desfases en sus controles.

5.4.1.2. Formato para control de caja chica

Tabla. 19

Control de caja chica

Moneda	Cantidad	Total	Fecha	Tipo de comprobante	No. De comprobante	Beneficiario	Concepto	US \$
0,01								
0,05								
0,10								
0,25								
0,50								
1,00								
TOTAL								
Billetes	Cantidad	Total						
1								
5								
10								
20								
50								
100								
TOTAL			TOTAL					

Yo, _____ custodio del fondo de caja chica de la microempresa "SU MINI TIENDA", certifico que los fondos sujetos a verificación fueron contados en mi presencia y devueltos en su totalidad.

CRUCE

Total monedas	
Total billetes	
Total comprobantes	
Total conteo	
Fondo asignado	
Diferencia	

Firma Custodio

5.4.1.3. Formato control de pago a proveedores

Tabla 20.

Formato de control de pago a proveedores

	DESEMBOLSOS A PROVEEDORES	REF	Encargado
1	Comprobar los cálculos aritméticos y la aprobación de las facturas del proveedor.		Tesorería (facturas de inventarios) y Contabilidad (facturas de servicios)
2	Cotejar la información de la factura, la requisición, la orden de compra y el informe de recepción antes de ingresar la factura		Tesorería
3	Para efectuar los desembolsos primero verificar la existencia de la Orden de compra debidamente aprobada		Finanzas
	Revise si el pago seleccionado está bien registrado y si posee los soportes correspondientes.		Finanzas
5	Cerciórese que la codificación contable está de acuerdo con las políticas internas y con la naturaleza del desembolso.		Finanzas
6	Si se trata de una compra de inventario revisar la comprobación de que al hacer la requisición se tuvo en cuenta la existencia mínima del material. o la necesidad del servicio		Finanzas
7	Si se trata de una compra de inventario, revise el registro de ingreso a inventario; si es un activo, ver su inclusión en la cuenta auxiliar respectiva.		Finanzas

5.4.1.4. Formato de ventas y facturación

Tabla 21.

Formato de control de ventas y facturación

	VENTAS - FACTURACIÓN	REF	Encargado
1	Revisar periódicamente los siguientes puntos: a) Los procedimientos vigentes para la aprobación de los pedidos de los clientes. b) Política de crédito. c) Políticas relacionadas con los despachos de mercaderías. d) Control de las cobranzas		Gerente de ventas y mercadeo
2	Analizar mensualmente las ventas del periodo actual versus las ventas del año anterior y explicar las fluctuaciones importantes en relación con el año anterior.		Finanzas
3	Revisar mensualmente la secuencia numérica de las facturas, la cual debe incluir las facturas anuladas con el correspondiente sello de anulación y con el documento original y sus respectivas copias.		Comercialización
4	Revisar que los pedidos o las órdenes de compra de los clientes fueron debidamente aprobados, y que la factura emitida coincide con la información del pedido.		Comercialización
5	Revise que los precios de la mercadería indicada en la factura son los aprobados por la Gerencia. Coteje contra la lista de precios más reciente.		Jefe de Bodega / Comercialización
6	Comprobar el cálculo aritmético de las facturas, previo a la entrega al cliente.		Jefe de Bodega
7	Revisar mensualmente el cuadro del módulo de ventas con el mayor contable.		Contabilidad
8	Comprobar el descargo de las mercaderías facturadas en los kárdex del sistema.		Jefe de Bodega
9	Revisar que las notas de crédito por devolución de mercadería estén debidamente autorizadas por la Gerencia de Venta, mismas que deben ser comunicadas oportunamente al departamento contable para el respectivo registro contable.		Finanzas / Bodega

5.4.1.5. Control de inventarios

Tabla 22.

Formato de control de inventarios

	INVENTARIOS FÍSICOS	REF	Encargado
	EN FECHA ANTERIOR A LOS INVENTARIOS FISICOS		
1	<p>Determinar la información necesaria para la toma física de los inventarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de los conteos. • Forma de anotación de los conteos. • Valor de los inventarios. • Personal que participará en la toma física de los inventarios. 		Finanzas y Gerencia a cargo del control de inventarios
3	<p>Proporcional una copia de las instrucciones para la toma de los inventarios físicos a todo el personal participante, mismo que debe considerar los siguientes asuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de corte documental previo al canteo. • Arreglo de los inventarios (perchas) para que se facilite su canteo. • Separación de inventarios que no serán contados. • Disposición de los inventarios defectuosos, obsoletos y dañados. • Conformación de los equipos de canteo. • Control de los inventarios durante el inventario físicos. • Responsabilidad por la utilización y control de las tarjetas o cualquier otro medio de anotación. • Forma de llenado de las tarjetas de canteo, mismas que deben ser con esferográfico y sin tachones. • Procedimientos de recontado. • Personas responsables y supervisoras. 	Formato 4	Finanzas y Gerencia a cargo de control de inventarios
4	Evaluar al personal que tomará parte en los inventarios y asegurarse que éste entiende las instrucciones.		Gerencia a cargo del control de inventarios
5	<p>Revisión previa de:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) El ordenamiento de los inventarios en la bodega b) La identificación de los inventarios 		Gerencia a cargo del control de inventarios

Tabla 22.

Formato de control de inventario (Continuación)

	c) Separación de los inventarios obsoletos y dañados		
6	Utilizar procedimientos adecuados para controlar el movimiento de entradas y salidas de los inventarios durante el inventario físico.		Comercialización y gerencia de ventas
7	Determinar la necesidad de confirmar los inventarios entregados o recibidos en consignación o en poder de terceros.		Comercialización y gerencia de ventas
	DURANTE LA TOMA FISICA		
8	Efectuar el corte de los documentos que mueven el inventario. tomando nota del último documento utilizado de: a) Nota de ingreso al inventario b) Nota de egreso de inventario	Formato 3	Finanzas
9	Verificar que el personal que está participando en los inventarios listos está siguiendo las instrucciones impartidas por la Gerencia para el desarrollo de este procedimiento.		Finanzas
10	Verificar que: a) Los inventarios han sido debidamente identificados. b) No hay movimiento de entradas y salidas y que en caso de haberlas se están controlando. c) Que los inventarios se han arreglado para facilitar los conteos. d) Que los empleados entienden y cumplen las instrucciones. e) Que los conteos se están efectuando en forma adecuada. f) Que en los conteos se está considerando la misma unidad de medida de los registros contables. g) Que hay una adecuada supervisión. h) Que se están cubriendo sistemáticamente todas las áreas. i) Que las existencias dañadas o de terceros han sido excluidas de los inventarios físicos. j) Que los grupos de conteos están formados por personas distintas a los responsables de la custodia física y de los que llevan los registro de inventario.		Gerencia encargada del control de inventarios

Tabla 22.

Formato de control de inventario (Continuación)

11	Verificar que en los recuentos se están investigando las diferencias entre el primero y segundo grupo. Las personas que hacen el segundo conteo deben ser diferentes las del primer conteo		Gerencia encargada del control de inventarios
12	Revisar la mercancía vendida y no entregada a los clientes haya sido separada de los inventarios y no haya sido incluida en los inventarios físicos.		Gerencia encargada del control de inventarios

5.4.1.6. Análisis de Costo beneficio de los controles implementados.

El análisis costo beneficio es muy importante en todo proyecto pues nos indica la rentabilidad así como los beneficios de éste. En este punto se comparan mejorar el software existente en la microempresa “SU MINI TIENDA”.

Los costos incurridos se distribuyen de la siguiente manera:

- Mejorar el Software USD 3000,00.
- Incluye actualización del sistema (seis meses)
- Capacitación impartida al personal de bodega por dos técnicos acerca del Sistema Contable implementado; lo cual se realizará durante una semana, dedicando dos horas diarias laborables.
- Contratación de un Supervisor para monitorear el cumplimiento de las políticas implementadas y colaborar con el Asistente de Gerencia en actividades que se requiera.

Tabla 23.

Costo del Diseño de Control Interno

Descripción	Cantidad	Costo mensual	Costo anual
Software	1		USD 3000,00
Capacitación (Técnicos)	2	USD 500,00	USD 1000,00
Supervisor	1	USD 410,00	USD 410,00

Beneficios:

- Disminución de fuga de bienes o productos USD 300,00 mensuales. Datos promedios (fuente secundaria) proporcionada por la empresa “SU MINI TIENDA”.
- Disminución de la cantidad de mercaderías que se dan de baja por daños, por estar en mal estado como resultado de almacenaje inapropiado o caducado por no tener un control de inventario de ingresos o egresos de las mercaderías. USD 500,00 (fuente secundaria, valor promedio proporcionado por la empresa “SU MINI TIENDA”).

Supuestos:

- Saldo Inicial USD 3000,00 disponibles para invertir en Control Interno.
- La compra del Software se cancelará en tres partes, el 50% al momento de la instalación de licencia en las tres máquinas (2 máquinas para facturar y una para el ingreso de las facturas), el 25% dentro de dos meses, y el 25% al sexto mes.
- La capacitación se realizara a personal (10 trabajadores de la empresa “SU MINI TIENDA” se realizará luego de crear los respectivos usuarios
- La contratación del Supervisor es necesario para observar el desempeño del personal constantemente y verificar los resultados obtenidos con la aplicación del sistema de control interno.

Tabla 24.

Flujo de Efectivo

Detalle USD	Mes 0	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Ahorro disminución de fuga de productos		300	350	400	500	500	500	500	500	500	500	500	500
Ahorro disminución de Mercadería dada de baja		200	250	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300
TOTAL INGRESOS		500	600	700	800	800	800	800	800	800	800	800	800
EGRESOS													
Software		1200		600			600						
Capacitación		500											
Sueldo Supervisor		400											
TOTAL EGRESOS		2100	00	600	00	00	600	00	00	00	00	00	00
FLUJO NETO EFECTIVO		-1600	600	100	800	800	200	800	800	800	800	800	800
EFFECTIVO INICIAL	3000	3000	1400	2000	2100	2900	3100	3300	4100	4900	5700	6500	7300
EFFECTIVO AL FINAL DEL PERÍODO	3000	1400	2000	2100	2900	3100	3300	4100	4900	5700	6500	7300	8100

El análisis antes expuesto fue realizado considerando los datos y flujos pronosticados para la distribución actual al igual que para el diseño propuesto; además tomando en cuenta los ahorros tanto de la distribución como los procedimientos propuestos.

Estos costos fueron estimados en base a los cambios requeridos para la implementación de los controles internos. Por otro lado, los ingresos son considerados a un año para que la empresa “SU MINI TIENDA” analice la variación en la utilidad durante el primer año de las políticas planteadas.

Los beneficios mostrados son muy alentadores pues nos representan un incremento significativo al final del doceavo mes en base a la inversión realizada, y más que nada son aceptables por la mala situación de la empresa en cuanto a sus procedimientos y funcionamientos anteriores.

Todo sistema que se implante en la empresa, necesariamente conlleva al incremento de la productividad.

Mediante la implantación de los controles necesarios, es posible eliminar al máximo los errores frecuentes de la empresa, tales como:

- Malas políticas de compra al solicitar mercadería que no tiene demanda.
- Faltantes de mercadería.
- Inventario excesivo.
- Inventarios obsoletos.
- Despacho de mercadería.
- Ingreso de artículos sin registro en el libro de bodega.
- Personal no capacitado y desmotivado.
- Duplicidad de funciones.
- Desperdicio de tiempo y recursos

La existencia de control interno permite a la administración tener a tiempo los documentos que le permitan juzgar los resultados obtenidos y comparar con lo planificado.

Que los clientes satisfechos promocionen la actividad de la empresa, a fin de generar futuras ventas lo que garantiza el incremento del porcentaje de participación en el mercado.

Mantener el mínimo de capital invertido lo que reduce los costos de mantenimiento de inventario. A su vez evita que dejen de realizar ventas por falta de mercadería.

La administración puede realizar compras economizando recursos, y también atender a sus clientes con más rapidez, optimizando todas las actividades de la empresa.

Tanto el inventario, como las cuentas por cobrar, deben incrementarse hasta donde el resultado de ahorro sea mayor que el costo total de mantener un inventario adicional.

La eficiencia del proceso de un sistema de inventarios es el resultado de la buena coordinación entre las diferentes áreas de la empresa, teniendo como premisas sus objetivos generales.

Impacto:

El impacto será positivo, visualizado a través de los resultados económicos que se demuestran en el análisis de costo beneficio, por ende brindará a la empresa mayor seguridad en sus operaciones y en su administración, al evitar:

- Duplicidad de tareas
- Mercaderías dadas de baja en alto nivel económico
- Pérdidas constantes de mercaderías.
- Los beneficios serán:

- Segregación de funciones
- Controles Internos
- Detalle de las actividades a seguir por cada funcionario.
- Políticas bien delineadas.
- Disminución en alto nivel de pérdida de mercaderías
- Disminución en la cantidad de mercaderías que se dan de baja por defectos durante el almacenamiento.

Lineamientos para evaluar la propuesta

La propuesta podrá ser evaluada a través de los indicadores obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa “SU MINI TIENDA”, desde esta perspectiva podrá evaluarse o monitorearse la variable dependiente o efecto perseguido con la implementación de los controles internos, los indicadores son:

- Incremento de un 20% de los niveles de ventas.
- Disminución de un 15% de pérdidas de mercaderías.
- Incremento del 20% en las utilidades
- Disminución del 10% en el tiempo de despacho
- Incremento de un 15% de mercadería disponible.
- Al menos el 10% de disminución del costo de mantenimiento de mercadería.
- Disminución de un 5% en reclamos de los consumidores vía telefónica.
- Disminución de un 20% de deserción de clientes.
- Incremento del 10% del volumen de clientes leales.
- Incremento del 5% del volumen de clientes – cartera.
- Disminución en un 8% los costos de intermediarios.
- Disminución del 5% de cuentas por cobrar.

Incremento del 20% de ventas futuras en base a publicidad emitida por clientes satisfechos.

Incremento de un 10% en el nivel de participación de mercado.

Otros indicadores adicionales serian:

- Disminución del 30% de errores en la ejecución de tareas
- Al menos 75% de disminución de pérdida de mercaderías.
- Al menos 25% de disminución de cantidad de mercaderías dadas de baja.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- El área contable de la microempresa familiar ha tenido diversas falencias que ha llevado a que no exista un control estricto en cada una de sus funciones como facturar, despachar, el control de inventario y manejo de caja chica. La falta de un control interno en el área ha conllevado a que existan pérdidas en la parte financiera, lo que daña las proyecciones a futuro generando incertidumbre en la microempresa. En efecto, se diseñó un sistema de control interno en el área de contable aplicado a la microempresa "SU MINI TIENDA" en el cantón de El Triunfo.
- Se realizó una revisión de la literatura referente al tema de investigación. Por el cual se determina la importancia del control interno. Que es una herramienta útil para controlar los bienes que pertenecen a cualquier entidad. Con el fin de garantizar la eficiencia de la administración de recursos, abarcando desde la evaluación de los movimientos de las existencias, el rendimiento de activos, el flujo de efectivo hasta el estado de resultados, proteger los activos de pérdidas provenientes de fraudes o errores, verificar la exactitud y confianza de los datos contables que se usa para la toma de decisiones.
- Con el fin de cumplir los objetivos planteados y aceptar o refutar la hipótesis planteada, se realizó una investigación descriptiva. La cual se sustenta de las técnicas de investigación de encuestas y revisión documental. Además, es una investigación cuantitativa, por el análisis de los datos número y estadísticos obtenidos por las encuestas. Las encuestas fueron a ser realizadas a 10 personas que colaboran en las actividades dentro de la microempresa "SU MINI TIENDA".
- Una vez diagnosticada la situación actual de la microempresa, se determina que actualmente no maneja de manera adecuada algunas cuentas contables, como la de inventarios, registro de compra y ventas y la de cuentas por cobrar, que ocasiona ineficiencia y pérdidas monetarias en la microempresa. Los procesos que se pueden utilizar

en la empresa es el manejo de un sistema contable, el cual asegura el control interno en el área y asegura que las actividades resulten para bien eficaz.

- Se propuso la utilización de programas de control interno especialmente en el área contable, por lo que se diseñó formatos para inventarios, cajas, bancos y pagos a proveedores. La implementación de un control interno contable resulta ser efectivo, ya que permite a la microempresa mejorar la calidad de sus productos y servicios que ofrece. Resulta obtener un funcionamiento más eficiente, ya que cuenta con un funcionamiento establecido para la parte contable, lo que le permite tener mayores beneficios y utilidades por parte de la microempresa.

Recomendaciones

- Verificar el control interno en las demás áreas de la microempresa. Con el fin de determinar el funcionamiento de toda la microempresa y no solo la parte contable. Además, es fundamental verificar el control interno de toda la microempresa, para que se pueda cumplir los objetivos de manera eficiente, sin que exista ningún inconveniente por el funcionamiento del mismo.
- Desarrollar un programa de capacitación para uso del sistema contable que permitirá el control interno y así poder evitar contratiempos. Además, elaborar un manual de funciones para las diversas áreas de la microempresa, con el fin lograr un correcto funcionamiento a nivel macro y no solo en áreas determinadas.
- Es fundamental que todo el personal de la microempresa se encuentre familiarizado con el plan de control interno, ya que el mismo permite un manejo eficiente de los recursos debido al control de sus recursos. Mantenerse informados del plan de control interno de la microempresa y los procesos que deben realizar, es primordial e idóneo para el correcto funcionamiento de la microempresa.
- Para tener un control de la microempresa, se recomienda establecer indicadores de desempeño para verificar el cumplimiento de procedimientos y políticas establecidas por la empresa una vez que ya hayan sido implementados. Con el fin, de verificar el correcto y eficaz funcionamiento del plan de control interno contable diseñado para la microempresa.
- Es recomendable que exista un plan de control interno en la parte contable de la microempresa, debido a que ayuda al manejo adecuado y eficiente de algunas cuentas que son indispensables para el correcto funcionamiento de la microempresa y a su vez, para obtener mayores beneficios.

- Ayora, J., Campoverde, L., Castro, J., & Muñoz, J. (2016). Auditoria Finaciera. *Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*.
- Bernal, C. (2013). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson Educación.
- Cardozo, E. D. (2006). La conceptualizacion de microempresa, microemprendimiento y unidad productiva de pequeña escala. *Copérnico*.
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. (2011). *La Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES)*. Obtenido de International Accounting Standars Committee Foundation:
https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/niif/NIIF_PYMES.pdf
- Corona, I. (2017). *Sistema para facturación: Consejos para sobrevivir una crisis en tu negocio*. Obtenido de Sistema de facturación en Ecuador:
<https://factumarket.com/2017/02/21/consejos-para-sobrevivir-una-crisis-en-tu-negocio/>
- Correa, L. (2014). *Financiamiento del capital de trabajo para contribuir al crecimiento y desarrollo micro y pequeña empresa comerciales en el distrito de Pacasmayo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Cristóbal, M. I. (2014). Importancia del control interno en las pymes. *Gestiopolis*, 4.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). Investigación: fundamentos y metodología.
- Denton, K. (2012). *Calidad en el servicio a los clientes*. México: Díaz de Santos.
- Fonseca Luna, O. (2012). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones* (Primera ed.). (IICO, Ed.) Lima: Publicidad & Matiz. Recuperado el 13 de Julio de 2017
- Gallardo, D., & Sánchez, M. (2013). Análisis de la incidencia de la responsabilidad social empresarial en el éxito competitivo de las microempresas y el papel de la innovación. *Universia Business Review*, 38.

- Hernandez, R. (2012). *Administración de la función administrativa*. Bogotá: Norma.
- Malavé, L. (2015). Manual de control interno contable para la bodega de la empresa pública "EMASA" del cantón Santa Elena. Provincia de Santa Elena, año 2015. *Universidad Estatal Península de Santa Elena*.
- Malquín, S. (2015). Software para el departamento de ventas en los niveles operativos. *Universidad Politécnica Estatal de Carchi*.
- Mantilla, S. (2016). *Auditoría del control interno: Tercera edición*. Ecoe Ediciones.
- Márquez, G. R. (2011). *Modelos contemporáneos de control interno*. Carabobo: Observatorio Laboral Revista Venezolana.
- Morales, P. (2012). Tamaño necesario de la muestra: ¿ Cuántos sujetos necesitamos. *Estadística aplicada a las Ciencias Sociales*, 1-24.
- Muñoz, D. (2015). El control y el volúmen de ventas en la ferretería Ferretodo. *Universidad Técnica de Ambato*.
- Nacional, A. (17 de Noviembre 2004). *Ley de Regimen Tributario Interno*. Quito: Registro Oficial.
- Nacional, A. (20 de Agosto 1960). *Codigo de Comercio*. Quito: Registro Oficial.
- Parkin, M. (2013). *Concepto de consumo*. Madrid: Lozen.
- Pérez, I., Cifuentes, A., Vásquez, C., & Ocampo, D. (2013). *Un modelo de gestión de inventarios para una empresa de productos alimentacios*. Obtenido de Un modelo de gestión de inventarios para una empresa de productos alimentacios.
- Romero, D. (2016). El control interno, como herramienta de evaluación en las actividades de las organizaciones. *Universidad de Machala*.
- Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL . Recuperado el 15 de Diciembre de 2016
- Superintendencia de Compañías. (21 de Diciembre de 2008). *Resolución N° .08.G DSC*. Obtenido de <https://www.iasplus.com/en/binary/americas/0902ecuadorresolution.pdf>

Zevallos, E. (2003). Micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina.
REVISTA DE LA CEPAL.

**ENCUESTA DIRIGIDA A COLABORADORES DE LA MICROEMPRESA
“SU MINI TIENDA”**

1. ¿Recibió usted algún tipo de inducción previa a desempeñar las labores que le correspondían?

- Siempre
- A veces
- Casi siempre
- Nunca

2. ¿Considera usted que es muy necesario conocer las responsabilidades y funciones propias de su cargo?

- Totalmente de acuerdo
- Indiferente
- Desacuerdo

3. ¿Cuál es su nivel conocimiento sobre la existencia de procedimientos de control en el área contable en la microempresa?

- Suficiente
- Mucho
- Poco
- Nada

4. ¿Cuántas veces los han capacitado sobre los procedimientos de control en el área contable en la microempresa?

- 1 vez
- 2 veces
- 3 veces
- Nunca

5. ¿Cuál es su calificación sobre la supervisión y monitoreo de las operaciones del área contable de la microempresa?

- Excelente
- Bueno
- Malo
- Pésimo

6. ¿Cree usted que el diseño de un sistema de control interno en el área contable contribuiría en el éxito de la microempresa?

- Totalmente de acuerdo
- Indiferente
- Desacuerdo

7. ¿Usted ha participado alguna vez en un inventario físico en la bodega de la microempresa “SU MINI TIENDA”?

- Siempre
- A veces
- Casi siempre
- Nunca

8. ¿Cuándo receipta la mercadería de la tienda, usted manipula con cuidado los materiales para conservar su calidad?

- Siempre
- A veces
- Casi siempre
- Nunca

9. ¿En bodega se lleva algún tipo de control de los movimientos de entrada y salida de la mercadería, como por ejemplo kardex, hoja de datos, etc.?

- Siempre
- A veces
- Casi siempre
- Nunca

10. ¿Almacena usted de manera responsable la mercadería en la bodega o depósito de la tienda?

- Siempre

- A veces
- Casi siempre
- Nunca

11. ¿Cuándo realiza una venta, localiza fácilmente los productos que el cliente ha pedido?

- Siempre
- A veces
- Casi siempre
- Nunca

12. ¿Cree usted que la microempresa “SU MINI TIENDA” necesita controlar permanentemente el inventario en el área bodega?

- Siempre
- A veces
- Casi siempre
- Nunca

13. ¿Considera usted que utilizando métodos de control interno en bodega se reducirían las pérdidas de mercadería en esta área?

- Siempre
- A veces
- Casi siempre
- Nunca

14. ¿Estaría usted dispuesto a cooperar con sus compañeros de labores para mantener un control sobre los inventarios de la bodega?

- Siempre
- A veces
- Casi siempre
- Nunca

15. ¿Cumpliría con las tareas encomendadas relacionadas con el control de la entrada y salida de mercaderías en la bodega de la microempresa “SU MINI TIENDA”?

- Siempre
- A veces
- Casi siempre
- Nunca



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Enma Verónica Tenesaca Reinoso**, con C.C: # **0104934591** autora del trabajo de titulación: **Diseño de un sistema de control interno en el área contable de la microempresa familiar “SU MINI TIENDA” del cantón El Triunfo**. Previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 22 de Septiembre de 2017

f. _____

Tenesaca Reinoso Enma Verónica

C.C: 0104934591



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Diseño de un sistema de control interno en el área contable de la microempresa familiar "SU MINI TIENDA" del cantón El Triunfo.		
AUTOR(ES)	Enma Verónica Tenesaca Reinoso		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Mena Campoverde Carola Luxary / Ing. Murillo Delgado Erick Paúl		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniera Comercial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	22 de Septiembre del 2017	No. DE PÁGINAS:	103
ÁREAS TEMÁTICAS:	Presupuestos, Administración de costos, Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión, Metodología de la Investigación.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Administración, Contabilidad, Control interno, Consumidor, Cliente, Inventario, Microempresa y Sistema de control.		
RESUMEN/ABSTRACT (207 palabras):	<p>El presente proyecto se elaboró a través de la investigación de los diferentes procesos que mantiene la microempresa familiar "SU MINI TIENDA", especialmente en el área contable, en donde sus empleados no están desarrollando un control interno eficaz que aporte beneficios a las proyecciones financieras, esto ha conllevado a que los dueños tomen a consideraciones decisiones como vender menos, despedir empleados, etc. Sin embargo, a través de la indagación se pudo denotar que el control interno resulta muy eficiente cuando se lo realiza a través de un sistema contable, es por ello que en la propuesta se recomendó la utilización del programa contable ContaSol, el cual como se explicó aporta el control interno en cada una de las funciones del área contable, además que por sus condiciones técnicas es eficaz para que los empleados con tan solo una inducción puedan aprender a manejarlo. El costo beneficio que se va obtener es muy importante pues nos indica la rentabilidad así como los beneficios al aplicar el control interno, ya que se va a disminuir perdida de mercadería, disminución por la sustracción de los productos. Los beneficios soy muy alentadores pues representan un incremento muy significativo en base a la inversión realizada, esto conlleva al incremento de la productividad.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-993024428	E-mail:emma198811@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Freddy Ronald Camacho Villagómez		
	Teléfono: +593-4-987209949		
	E-mail: freddy.camacho.villagomez@gmail.com		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			