



# Uleam

**UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ**

**Control interno de los procesos contables del Comercial Victor's**

**Autor:**

**Brayan Andres Mero Cheme**

**Extensión Sucre 1016E01 – Bahía de Caráquez**

**Licenciatura en Contabilidad y Auditoría**

**Enero 2025, Bahía de Caráquez**

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Extensión Sucre 1016E01 – Bahía de Caráquez, de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO

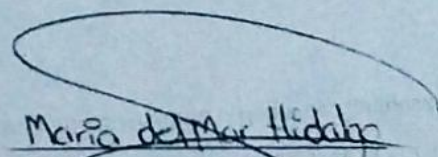
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular, bajo la autoría de la estudiante **Mero Cheme Brayan Andres**, legalmente matriculada en la carrera de Contabilidad y Auditoría académico 2024, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema de proyecto es **“Control interno de los procesos contables del comercial Victor’s”**

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de la opción de titulación en mención, reuniendo u cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación de tribunal de titulación que designe la autoridad competente

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de ley en contrario.

Bahía de Caráquez, diciembre del 2024

Lo certifico



Maria del Mar Hidalgo

Ing. Maria del Mar Hidalgo Cedeño

Docente tutora

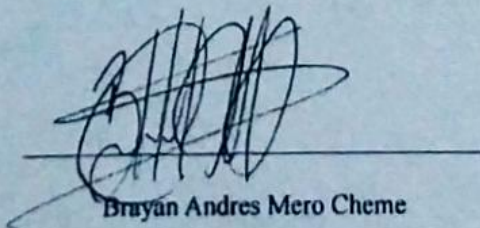
**Área: Educación Comercial y Administración**

## DEDICATORIA DE AUTORÍA

La responsabilidad de la investigación, resultado y conclusiones emitidas en este trabajo permanecen exclusivamente al tutor.

El derecho intelectual de esta investigación corresponde a la Universidad laica "Eloy Alfaro" de Manabí Extensión Sucre 1016E02 – Bahía de Caráquez

Autor



Brayan Andres Mero Cheme

## APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo del cumplimiento de los requisitos de ley, el tribunal del grado otorga la calificación de:

\_\_\_\_\_  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

\_\_\_\_\_  
CALIFICACIÓN

\_\_\_\_\_  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

\_\_\_\_\_  
CALIFICACIÓN

\_\_\_\_\_  
S.E. Ana Isabel Zambrano loor

SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

## DEDICATORIA

A Dios Elohim, que simboliza a Dios Padre celestial y a Dios Madre celestial que no me dejaron ese día, hacer lo que yo quería, te agradezco por guiarme donde es mi verdadera casa, que todo lo que hace uno, hacerlo con el corazón y humildad, por enviarme con personas que fueron y son un gran aporte a mi vida y por despojarme del caos de mis pensamientos, actitudes y sobre todo de no hacer daño a alguien que te está dando un regalo precioso y caro en estos días, como es el tiempo, paciencia y sobre todo el interés, te doy mi gratitud de corazón y Fe, que sigo creyendo en tu misericordia y en tu venida para salvarnos.

Quiero expresar mis más sinceros sentimientos a mi Sra. Madre Raquel Cheme Cagua, quien ha sido y será el motor y motivación durante toda mi vida, junto a mi hermosa sobrina Arleth Mero Rosero, que con su sonrisa despojaba mi mal carácter y me ayudaba a centrarme en el amor sincero que ella podía darme, momentos fugaces y recuerdos eternos, también agradecerles a mis hermanos por su aliento motivacional, apoyo incondicional y nunca rendirse en frente de los obstáculos, sino que, afrontarlos con mente fría y esfuerzo.

A mi Sr. Padre Eulogio Mero Espinoza y a mis hermanos por parte de este, quienes creyeron en mí y brindaron su amor, rigidez, paciencia y sobre todo celebrar mis pequeñas virtudes, por sus palabras de aliento y compañía en este camino universitario y profesionalismo.

A mi abuela Teresa Cagua Acevedo, quien marcó mi vida a tal punto, que deseo que me gustaría que me viera que termine mi carrera, quien siempre me contaba cuentos bajo su experiencia, me cantaba y quien me despertó la curiosidad en el mundo de un amor de gratitud y reciprocidad este pequeño trabajo es un homenaje a su legado.

Finalmente, quiero expresar a todos quienes, de alguna forma han brindado su apoyo durante mi trayecto universitario, Valoro profundamente su presencia en mi vida, así como los conocimientos y la compañía que me han ofrecido.

## RECONOCIMIENTO

A mi familia, primer y más grande equipo cada uno de ustedes ha sido un maestro en su propio campo, enseñándome valores, conocimiento y habilidades que me han acompañado a lo largo de mi vida, su amor apoyo incondicional han sido la fuerza que me han impulsado a alcanzar mis sueños.

Expreso mis más profundo reconocimiento y agradecimiento a la universidad a la "Eloy Alfaro" de Manabí, extensión Sucre, Bahía de Caráquez, por haber sido mi alma mater, el compromiso con la experiencia académica y un ambiente enriquecedor me han permitido crecer tanto a nivel personal como profesional, me siento honrado de formar parte de esta comunidad.

Quiero agradecer especialmente a la Ing. Maria del Mar Hidalgo Cedeño, por su paciencia, dedicación y pasión por la enseñanza, su guía experta fue la indicada para poder culminar con éxito mi investigación, me gusta estar en el proceso, y los concomitamientos adquiridos durante este proceso me marcarán para hoy y en el futuro, por ende, me permitirán enfrentar nuevos desafíos con mayor seguridad. Le deseo muchos éxitos en sus futuros proyectos y espero seguir aprendiendo de su experiencia.

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a la Ing. Emilia Gautherot Hernandez por su paciencia y por todas las valiosas enseñanzas que me ha brindado.

Desco agradecer a las personas que entraron en mi último semestre a cambiar mis perspectivas, sentimientos encontrados, paciencia y comprensión.

Mero Cheme Brayan Andres

## ÍNDICE

CERTIFICACIÓN .....	II
DECLARATORIA DE AUTORÍA .....	III
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	IV
DEDICATORIA .....	V
RECONOCIMIENTO .....	VI
RESUMEN .....	XI
INTRODUCCIÓN .....	1
DISEÑO TEÓRICO .....	2
Problema teórico .....	2
Objeto .....	2
Campo .....	2
Objeto .....	2
Variables .....	2
Variable independiente .....	2
Variable dependiente .....	2
Tareas científicas .....	2
CAPÍTULO I .....	3
1.1. Control interno .....	3
1.1.1. Definición de control interno .....	3
1.1.2. Importancia de control interno .....	3
1.1.3. Beneficios de control interno .....	4
1.1.4. Componentes del control interno .....	5
1.1.5. Áreas de aplicación de procesos de control interno .....	7
1.2. Procesos contables .....	8
1.2.1. Definición de procesos contables .....	8
1.2.2. Importancia del proceso contable .....	9
1.2.3. Beneficio de los procesos contables .....	10
1.2.4. Componentes de los procesos contables .....	11
1.2.5. Áreas de aplicación de procesos contables .....	14
CAPÍTULO II .....	15
2. Diseño metodológico .....	15
2.1. Población y muestra .....	15
2.1.1. Población .....	15
2.1.2. Muestra .....	15
2.2. Métodos teóricos .....	15
2.2.1. Método documental .....	15

2.2.2. Método científico.....	16
2.2.3. Método descriptivo.....	16
2.3. Métodos empíricos.....	16
2.3.1. Encuesta.....	16
2.3.2. Entrevista.....	16
2.4. Análisis y resultados.....	17
2.4.1. Análisis de fiabilidad.....	17
2.4.2. Interpretación y análisis de los resultados de las encuestas.....	17
2.4.3. Interpretación y análisis de la entrevista.....	20
2.4.4. Análisis cruzado de la información.....	21
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>24</b>
3. Diseño de la propuesta.....	24
3.1. Tema de propuesta.....	24
3.2. Antecedentes.....	24
3.3. Justificación.....	25
3.4. Alcance.....	25
3.5. Objetivos.....	26
3.5.1. Objetivo general.....	26
3.5.2. Objetivos específicos.....	26
3.6. Desarrollo de propuesta.....	26
3.7. Cultura organizacional.....	27
3.7.1. Misión.....	27
3.7.2. Visión.....	28
3.7.3. Valores corporativos.....	28
3.7.4. Estructura organizacional.....	28
3.8. Responsabilidades y funciones.....	29
3.9. Procedimientos.....	37
3.10. Presupuesto.....	43
Conclusiones.....	44
Recomendaciones.....	45
Referencias.....	46
Anexos.....	51



## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Beneficios de implementación de un S.C.I.....	5
Ilustración 2 Componente del S.C.I, implementación COSO .....	7
Ilustración 3 Áreas de la empresa, en función a la aplicación del CI .....	8
Ilustración 4 Beneficios de registros contables.....	10
Ilustración 5 Componentes del ciclo contable del Estado Financieros.....	13
Ilustración 6 Tipo de empresas y su aplicación en los procesos contables.....	14
Ilustración 7 Desarrollo de propuesta .....	26
Ilustración 8 Símbolo de flujograma .....	27
Ilustración 9 Rotulo visual del comercial Victor's .....	27
Ilustración 10 Organigrama del almacén Victor's .....	29
Ilustración 11 Flujograma de procesos de ventas .....	38
Ilustración 12 Flujograma de compras.....	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 13 Flujograma de proceso contable .....	42
Ilustración 14 Presupuesto de manual de control interno.....	43

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Nivel de conocimiento de control interno .....	54
Gráfico 2 El control interno es importante .....	54
Gráfico 3 El control interno en el comercial Victor's es eficiente.....	54
Gráfico 4 Cuentan con un manual de procedimientos.....	55
Gráfico 5 Propuesta de implementar un diseño de control interno.....	55
Gráfico 6 Nivel de conocimiento acerca de procesos contables.....	55
Gráfico 7 Gerente proporciona todos la información en los tiempos previstos.....	56
Gráfico 8 Evalúa periódicamente sus propios procesos .....	56
Gráfico 9 Aplica técnicas de control interno .....	56
Gráfico 10 Herramientas tecnológica para el procesamiento de la información .....	57

## ÍNDICE DE TABLAS

zTabla 1 Componente de SCI, según COSO .....	6
Tabla 2 Elementos del estado financiero .....	11
Tabla 3 Análisis de Fiabilidad.....	17
Tabla 4 Funciones del Gerente General.....	29
Tabla 5 Funciones del Administrador .....	31
Tabla 6 Funciones del contador .....	32
Tabla 7 Funciones del cajero .....	33
Tabla 8 Funciones del vendedor .....	34
Tabla 9 Funciones del encargado de la bodega.....	35
Tabla 10 Procesos de ventas .....	37
Tabla 11 Procesos de compra.....	39
Tabla 12 Procedimiento contable.....	41
Tabla 13 Nivel de conocimiento acerca del control interno. ....	54
Tabla 14 El control interno es importante para las operaciones. ....	54
Tabla 15 El control interno en el comercial Victor's es eficiente.....	54
Tabla 16 Cuentan con un manual de procedimientos .....	55
Tabla 17 Propuesta de implementación de diseño de control interno.....	55
Tabla 18 Nivel de conocimiento acerca de procesos contables .....	55
Tabla 19 La información contable se realice en los tiempos previstos.....	56
Tabla 20 Evalúa periódicamente sus propios procesos.....	56
Tabla 21 Aplica técnicas del control interno.....	56
Tabla 22 Herramientas tecnológica para la información contable.....	57

## RESUMEN

El control interno es un aspecto fundamental en la gestión financiera de cualquier organización, consiste en un conjunto de medidas, políticas, competencias y funciones en procedimientos establecidos, en los procesos contables es importante asegurar la integridad, confiabilidad y transparencia de la información financiera, se llevó a cabo un estudio en el comercial Victor's ubicado en el Cantón Sucre, provincia de Manabí, la investigación utilizó el marco teórico se establecieron bases conceptuales que permitieron diseñar los instrumentos de recolección de datos. Se empleó un enfoque metodológico descriptivo utilizando aspectos cuantitativos y cualitativos, a su vez se utilizaron técnicas para obtener información a través de encuestas al personal y una entrevista al gerente propietario, lo cual, facilitó la interpretación y análisis de los resultados. Se empleó un software de análisis estadístico SPSS v26, según los resultados se evidencia la necesidad de fortalecer el conocimiento de procesos contables y el diseño de un manual de control interno, que representará un paso crucial para la mejorar de los procesos y la optimización de los recursos.

## INTRODUCCIÓN

La contabilidad es esencial para cualquier empresa, ya que ofrece una radiografía precisa de los estados financieros actuales y proyectados, esta información detallada permite a los directivos tomar decisiones estratégicas sólidas para optimizar las operaciones y aumentar la productividad, por ende, al analizar los procesos administrativos y el uso de recurso se puede evaluar si se están cumpliendo.

Para evaluar el cumplimiento, el control interno es una medida que garantiza la integridad de datos financieros con la finalidad de minimizar riesgos y optimizar los procesos internos de cada área, por ende, una asignación responsable de protocolos busca optimizar y asegurar la ejecución administrativa en cuestión a los procesos contables, mediante el mismo, se establecen procedimientos que promueven la transparencia y la responsabilidad de datos financieros.

Este trabajo de investigación se centra en desarrollar una herramienta que permita al comercial Victor's mejorar en cierta forma el desempeño, mediante el análisis de datos y la evaluación de procesos contables, administrativos y de control, por lo tanto, el hallazgo de esta investigación contribuirá al conocimiento sobre la importancia contable, control interno y sobre todo la toma de decisiones.

Además, la investigación tiene como objetivo evaluar la relación entre la gestión de procesos contables y la confiabilidad de la información financiera en el contexto de una empresa familiar. Se busca determinar los controles de las áreas del organigrama, políticas y competencias, esta proyección sería una propuesta de valor al detallar el desarrollo de las funciones dentro del comercial.

Finalmente, los resultados de este estudio ayudará en el aporte de nuevos estudios o a su vez una perspectiva como referencia para otras empresas similares en el Cantón Sucre.

## DISEÑO TEÓRICO

### Problema teórico

¿Cómo influye el control interno de los procesos contables en el comercial Victor's?

### Objeto

Procesos contables

### Campo

Control interno

### Objeto

Contabilidad financiera.

### Variables

#### Variable independiente

Control interno

#### Variable dependiente

Procesos contables

### Tareas científicas

- ✓ *Cimentar teóricamente la investigación y subtemas mediante la revisión de fuentes bibliográficas.*
- ✓ *Examinar la situación actual de los procesos contables y la gestión de control interno de Comercial Victor's, aplicando herramientas de investigación.*
- ✓ *Diseñar una propuesta de mejora del control interno como aporte de los procesos contables.*

## CAPÍTULO I

### 1.1. Control interno

#### 1.1.1. Definición de control interno

El control interno es una herramienta esencial en las instituciones públicas y privadas, ya que fomenta la eficiencia en los procesos administrativos, asegurando que se realicen de acuerdo con las normativas que promueven las transparencias y el correcto desempeño de las funciones de la empresa. (Marín y Velásquez, 2022)

Según Czubarski et al. (2023), es esencial y de gran relevancia el control interno en las organizaciones, con la búsqueda de optimizar e implementar acciones proactivas, correctivas, y de monitoreo que reduzcan significativamente los diversos riesgos a los que se puedan enfrentar las empresas públicas o privadas.

De acuerdo con Flores y Aquino (2023), destacan que, la planificación, organización y coordinación y procedimientos de una empresa para proteger sus activos, y que, la administración hace uso del control interno con el objetivo de aumentar el nivel de confianza razonable de las operaciones cumplimientos de leyes e información financiera.

Según los autores antes mencionados coinciden que el control interno es crucial y significativo para garantizar la eficiencia organizacional, funciones operativas, áreas de actividad y monitoreo en tareas diarias, la transparencia y seguridad en la entidad, de este modo, permite una gestión más efectiva y eficiente, además, promoviendo el cumplimiento de las funciones, acciones proactivas y las normas legales.

#### 1.1.2. Importancia de control interno

En un entorno empresarial cada vez más dinámico, las organizaciones deben ser capaces de adaptarse rápidamente en los cambios y aprovechar las oportunidades de crecimiento, por ende, el control interno se convierte en un aliado importante, al proporcionar mecanismos para gestionar de manera eficiente las operaciones diarias y minimizar los riesgos que puedan afectar la continuidad del negocio. (Pedraza et al., 2018)

Avilés et al. (2022), resaltan que, el control interno es un mecanismo de desarrollo que debe estar acompañado por una gestión administrativa empresarial para apoyar la estabilidad de la compañía y mitigar gran parte de peligros, inseguridades en cada área de operación, ya que, todas las empresas, sin importar su tamaño, estructura o naturaleza enfrenta estos

riesgos, que afligen la capacidad de sobrevivir, competir y tener éxito, además, es importante destacar que al implementar un SCI, como herramienta de apoyo y seguimiento es fundamental el cualquier organización, cumpliendo con objetivos, políticas y metas esperadas.

La preeminencia del control interno reside en la capacidad de asegurar la confiabilidad de la información administrativa y financiera, lo cual, es crucial para los inversionistas, partes interesadas y el propietario. Al establecer una estructura de control interno minucioso consigue reducir riesgos operacionales, contables, a su vez mejora la calidad de información financiera. (Cumbicos et al., 2023)

En las organizaciones, los autores concuerdan en una administración eficiente, siendo un factor clave del control interno, la adaptabilidad y el monitoreo, acciones que residen en una seguridad financiera, informática, internamente, para destacar la mejora continua y el crecimiento de mecanismos del SCI, para contrarrestar y aumentar los objetivos esperados.

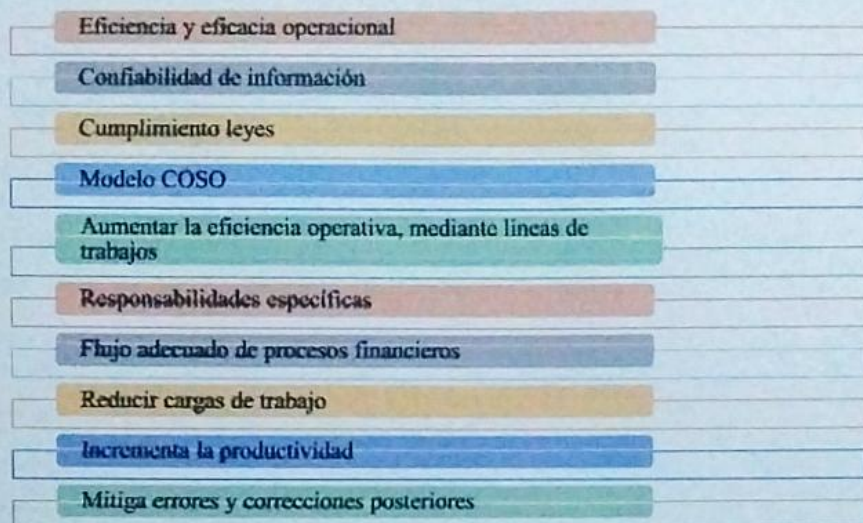
### **1.1.3. Beneficios de control interno**

Según Sotomayor et al. (2020), definen que, las empresas que implementa controles internos en sus operaciones pueden conocer con certeza la situación real, gracias a la importancia de la planificación que verifique el cumplimiento de estos controles, además, proporciona una mejor y alta visión de la gestión, como también, contar con un SCI ayuda a medir la efectividad de manera práctica y garantizar principalmente el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Un sistema de control interno (SCI) con altas probabilidades y responsabilidades ofrece algunos beneficios:

### Ilustración 1

#### Beneficios de implementación de un S.C.I.



*Nota.* Beneficios del SCI al implementar en las empresas. Adaptado de Sandoval et al., (2019)

Los beneficios al implementar SCI radica en mitigar o reducir niveles de riesgos, fraudes en los recursos económico, como también, operaciones, lo que afecta a la transparencia y confiabilidad al no tener un monitoreo o control. Además, es importante recalcar, que cada uno de los beneficios proporciona una seguridad razonable, verídico, y cumplimiento de normas, políticas e información precisa de la empresa.

Según los autores, mencionan que al implementar un SCI se conoce la situación real de la empresa, proporciona ciertos criterios en los beneficios según la (ilustración 1), además se verifica el cumplimiento de las gestiones organizacional y el monitoreo de esta, para ayudar a la efectividad de los logros empresariales, mitigar errores, malas prácticas en las diferentes áreas para mejorar continuamente y cumplir con las obligaciones.

#### 1.1.4. Componentes del control interno

Según Rivas (2022) destaca que, en la literatura del control interno, el término COSO es una causa evolutiva en referencia a criterios de gestión efectiva, eficiente, basadas en evaluación de riesgos y controles en las organizaciones, que involucra diseño, implementación, estimación y valoración del CI. Además, dependerá de las necesidades y



evolución de control, esto puede ser complejo o simple, lo que, facilita visualizar líneas de autoridades, departamentos, actividades y procedimientos.

**Tabla 1**

*Componente de SCI, según COSO*

Elementos	Conceptos
<b>Ambiente de Control</b>	Consiste en normas, procesos, actitudes y estructura que forman base para la implementación del CI en la organización
<b>Evaluación de riesgo</b>	Describe como identificar, analizar y gestionar los resultados y riesgos empresariales, que puede afrontar
<b>Actividades de control</b>	Son acciones emitidas o establecidas a través de políticas y procedimientos que ayudan a cerciorar si las directrices se cumplen
<b>Información y comunicación</b>	Métodos utilizados para identificar, recopilar, clasificar, registrar e informar sobre las áreas operacionales y financieras.
<b>Monitoreo</b>	Implica la evaluación continua o periódica de la calidad de desempeño, necesarios para determinar sus componentes estén presentes y operen correctamente.

*Nota.* Se presenta información a los elementos del control interno, según COSO. Adaptado de Rivas (2022)

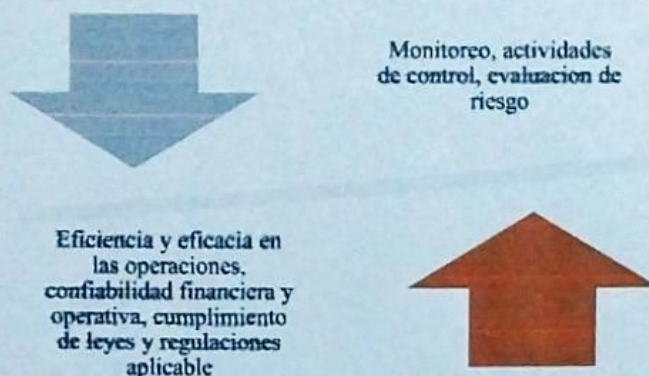
De acuerdo con Marín (2018), el marco COSO es una visión más completa del CI, en comparación a una gestión administrativa, ya que, como proceso está creada para dar seguridad moderada en el logro de objetivos en las siguientes áreas:

- ✓ Eficiencia eficacia operativa.
- ✓ Confiabilidad de información operacional y financiera.
- ✓ Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

En la tendencia actual, el marco COSO es fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales, sus componentes actúan como un escudo de seguridad, siendo el equilibrio esencial para un buen funcionamiento de los procesos internos.

## Ilustración 2

### Componente del S.C.I., implementación COSO



*Nota.* componentes e implementación SCI, enfocado a la implementación COSO. Adaptado de Marín (2018)

Según los autores antes mencionados, el marco COSO es una base legal, sobre la eficiencia y eficacia en la evaluación y control de riesgos, por lo que implica un diseño de implementación, estimación, valoración de control interno. El COSO es una acción evolutiva de CI, por ende, una visión más completa; se puede describir como una protección a una gestión administrativa dando equilibrio y apoyo a los procesos en la entidad.

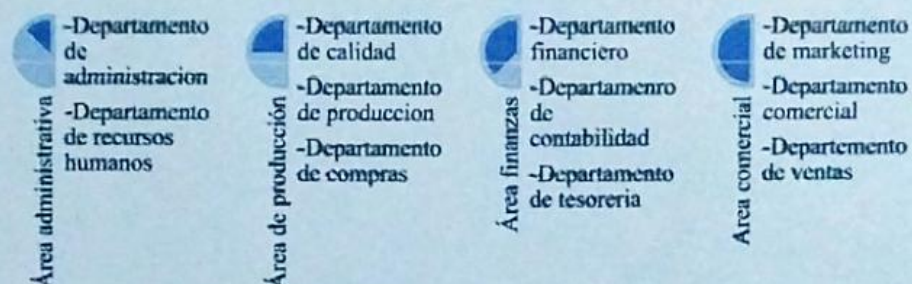
#### 1.1.5. Áreas de aplicación de procesos de control interno

En las operaciones de la organización, la aplicación de un SCI ayuda como objeto a verificar las acciones administrativas, principios, gestión financiera, legalidad y economía, siempre y cuando sean monitoreados en relación con las actividades y áreas de control, con la finalidad de obtener conformidad en los procedimientos, además, la evaluación de las actividades de procesos y disciplinas correctivas en las organizaciones. (Barreres, 2020)

En las empresas pueden tener varias áreas de actividad según las necesidades, todo depende del tamaño y de la actividad a la que se dediquen, por lo tanto, estas serían las principales áreas de aplicación:

### Ilustración 3

Áreas de la empresa, en función a la aplicación del CI



*Nota.* Funciones en la aplicación del control interno en áreas y departamentos. Adaptado de Caurin (2023).

Las funciones y departamento de una organización son muy diversas y depende de la actividad económica en la que ejercen, recalcando que, se adapta a las necesidades de utilización. Además, el control interno puede ser un protagonista en cada área siempre y cuando, sean monitoreados continuamente.

## 1.2. Procesos contables

### 1.2.1. Definición de procesos contables

Según Flores y Aquino (2023), define que, el proceso contable es una metodología que organiza el trabajo para representar las operaciones económicas de una entidad, mediante elaboraciones de estados financieros, en otras palabras, es una herramienta de información relevante sobre la gestión y administración financiera en la organización, destacando el manejo apropiado de la información permite y facilita la toma de decisiones.

- ✓ Operaciones sistemáticas y ordenadas.
- ✓ Planificación y registros adecuados de libros contables.
- ✓ Genera confianza en los estados financieros.
- ✓ Base sólida para toma de decisiones y gestión adecuada.

De acuerdo con Vince y Ubillú (2023) en la elaboración de estados financieros de forma correcta y coherente la aplicación de las NIIF permite que, la empresa mejore en comparabilidad y comprensión de la información financiera de la entidad, ya que, está

diseñado para aplicarse a todos los EEEF de propósito general, conociendo la situación económica y financiera, como también, los resultados y la comparación entre periodos, por ende, aborda requisitos generales según la normativa, además, la presentación pueden ser de tres tipos: de propósito general, consolidados y propósito especial, lo cual, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- ✓ Presentación razonable
- ✓ Informar el cumplimiento de las NIIF, NIC mediante las notas explicativas
- ✓ Uniformidad
- ✓ Comparabilidad

Los autores mencionados, destacan que, los controles de la organización son representada en las operaciones económicas, lo cual, procede a los estados financieros de la entidad, mencionando que es una herramienta de información contable, destacando el manejo apropiado de cada cuenta, lo que permite la confianza de la información, toma de decisiones y el cumplimiento de las normas NIIF y NIC.

#### **1.2.2. Importancia del proceso contable**

Según Arteaga y Palma (2023), la contabilidad como sistema de control interno, es esencial para cualquier organización que opere de manera eficiente y precisa, asegurando el manejo adecuado de información contable, por lo que, esta herramienta ayuda a una lectura rápida y precisa de análisis contable con la finalidad de mejorar y controlar la información financiera.

Es importante que los procesos contables den información crucial sobre la gestión de la empresa, ya que facilita la clasificación de cuentas y libros contables, permitiendo controlar activos, pasivos, patrimonio, ingresos, egresos y resultados de las transacciones. Además, fundamenta los procedimientos administrativos y contables de manera eficiente. (Ávila et al., 2020)

De acuerdo con Tamay et al. (2020), los procesos contables se detallan en ciclos que ocurren en los registros y operaciones financieras, lo que conlleva un registro detallado de las compras y ventas diarias, y el procesos en general de los estados financieros, además, permiten:

- ✓ Controlar recursos y gestionarlos
- ✓ Oportunidades de mejora

- ✓ Cumplimiento legales y obligaciones
- ✓ Estrategias en las tomas de decisiones

Según los autores mencionados, la esencia de los procesos contables reside en la importancia de operar cada proceso de manera eficiente y precisando un manejo adecuado de la contabilidad y su información financiera, en este caso los indicadores ayudan a indagar cómo está la organización, según eso, se pueden tomar decisiones. Además, facilita las clasificaciones de las cuentas del activo, pasivo, patrimonio, ingresos, gastos y también de los libros contables.

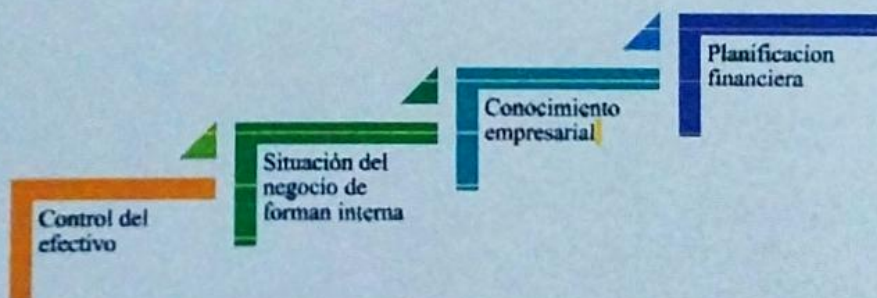
### 1.2.3. Beneficio de los procesos contables

Según Ruano (2022) destaca que, llevar una contabilidad adecuada es esencial para evitar errores comunes que pueden generar problemas financieros, permitiendo analizar la salud de la empresa y prevenir pérdidas, además garantiza el cumplimiento de obligaciones fiscales.

De acuerdo con Pasante (2023), la gestión contable eficiente permite a las organizaciones, tanto públicas como privadas, sustentar la oferta de sus productos y servicios en información contable y aplicar rigurosamente los principios contables, se garantiza la transparencia y la precisión de los datos contables, lo que a su vez fortalece la toma de decisiones y la credibilidad de la organización.

#### Ilustración 4

*Beneficios de registros contables*



*Nota. Ciclo de los registros contables y la importancia del beneficio. Adaptado de Pasante (2023)*

Según los autores anteriores expresan que, en la contabilidad, suele haber errores por desconocimiento o malas prácticas en relación a los rubros y la estructura del ciclo contable, por lo que, un adecuado control en los procesos tendría un beneficio en la obtención de estados financieros fiables, por ende, tener un nivel de conocimiento alto de la contabilidad permite la confección estructurada del ciclo contable, con la finalidad de mitigar pérdidas económicas.

#### 1.2.4. Componentes de los procesos contables

Los procesos contables se sustentan en una sólida base de registros y documentos legales, estos elementos son fundamentales para garantizar la precisión y confiabilidad de la información financiera reflejada en los estados financieros, por ende, al mantener un control riguroso sobre la recopilación y el análisis de la información se mejora significativamente la calidad de toma de decisiones en la empresa. (Cuadros, 2023)

Según Melendez y Alvarado (2020), los estados financieros, como el balance general y es estado de resultado, se construyen a partir de los elementos fundamentales como el activo, pasivo, patrimonio, ingresos y gastos son regulados por normas contables internacionales (NIC y NIIF), proporcionan un marco conceptual para la preparación y presentación de la información financiera, generando confiabilidad, relevancia, comprensibilidad y comparabilidad. Además, la conceptualización de los siguientes elementos:

**Tabla 2**  
*Elementos del estado financiero*

<b>Elementos</b>	<b>Concepto</b>
<b>Activo</b>	Son elementos del balance contable que representa recursos controlados, identificado y cuantificado por la empresa como resultado de eventos pasado, de los que se espera generar futuros beneficios económicos. Así mismo, todos los recursos tangibles como los edificios, equipos, entre otros, como también los intangibles como patentes, marcas, entre otros.
<b>Pasivo</b>	Son obligaciones financieras que representan las deudas y compromisos ineludibles de pago que una entidad ha adquirido, como proveedores, préstamos o créditos de bancos, obligaciones tributarias o financieras, ya sea, de corto plazo dentro de un año y largo plazo vencimiento mayores a un año.

<b>Patrimonio</b>	Es la representación de la inversión que los propietarios, accionistas que tienen en la empresa, es la diferencia entre lo que posee "activo" y lo que se adeuda "pasivo", por lo tanto, el propietario y los accionistas se benefician de las utilidades generada por la empresa a través de dividendos o reinvertiendo las ganancias, en otras palabras, es la base sobre la cual se construye la empresa proporcionando recursos necesarios inicialmente con el objeto de desarrollar sus operaciones.
<b>Ingresos</b>	Representa el resultado de las operaciones principales de la empresa, es decir, de la actividad económica, por la venta de bienes y servicios u otros ingresos (Ventas, intereses ganados, dividendos recibidos, o por venta de activos no corriente), esto ingresos aumenta el patrimonio y son fuente importante de financiamiento para llevar a cabo las operaciones.
<b>Gastos</b>	Representa la salida de dinero que una empresa realiza al llevar a cabo sus operaciones diarias, estos pueden incluir desde los salarios de los empelados hasta los pagos de proveedores. Por lo tanto, se consideran un desembolso de la entidad para adquirir bienes y servicios que contribuyen a la generación de ingresos. Además, son fundamentales para la toma de decisiones y garantizar la salud financiera de un negocio.

*Nota.* Conceptualización de los elementos del E.E.F.F. Adaptado de Melendez y Alvarado (2020).

Como parte de los componentes de un estado financiero y lo ya mencionado anteriormente, la empresa tiene que abordar los fundamentos de la contabilidad, es decir, abordar toda la estructura y se contextualización de: estado de situación, libro diario, libro mayor, balance de comprobación, asientos de cierre y estado de resultado, lo que, permitirá una mayor información en la entidad y control de esta. (Sansalvador y González, 2022)

## Ilustración 5

### Componentes del ciclo contable del Estado Financieros

#### Balance de situación

- Es un punto de partida en la contabilidad de un negocio o empresa, se analiza lo que posee y lo que debe al empezar con sus operaciones.
- Representa una fotografía estática de la situación financiera de una empresa, en un momento determinado, detallando los activos, pasivos y patrimonio.

#### Libro diario

- Es el registro cronológico de todas las transacciones de una empresa, permitiendo un seguimiento detallado de cada operación.
- Es el registro básico a partir del cual se construye los demás estados financieros.

#### Libro mayor

- Controla los elementos de manera individual de los activos, pasivos y patrimonio, etc.
- La representación de libro mayor comúnmente es la T, con los componentes de Debe en la izquierda y el el Haber en la derecha.
- Refleja el resultado y determina si es acreedor o deudor.

#### Balance de comprobación, sumas y saldos

- Es el registro de las operaciones realizada en el libro diario que son pasadas al libro mayor y luego son verificada en el balance de comprobación.
- Controla internamente cualquier error u omisión hecha en los registros contables.
- Proporciona un resumen importante de las cuentas existente y el resultado rubros del Debe y el Haber.

#### Estado de situación financiera

- Proporciona información clave para evaluar la rentabilidad y el riesgo de la empresa.
- Representa la situación financiera mostrando la solvencia, liquidez y la capacidad de generar beneficios.
- Determina la veracidad de los rubros y la situación real de la organización.

*Nota.* Descripción de puntos importantes del ciclo contable. Adaptado de Sansalvador y González (2022)

En la contabilidad, la formación profesional de un contador posee particularidades, características especiales y rigurosidad pedagógica, metodológica y ética, por las responsabilidades de la creación de los EEFF, por lo que se deberá demostrar una competencia de alto nivel en las prácticas de ética, social, y cumplimientos en la elaboración de los componentes y estructura del estado financiero.

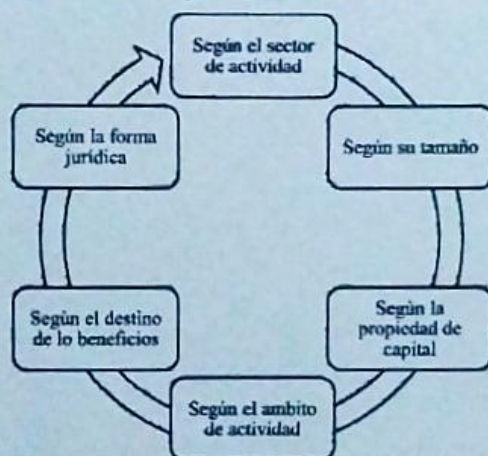


### 1.2.5. Áreas de aplicación de procesos contables

Los negocio o empresas para poder arrancar necesitan recursos, tiempo y organización, por eso, que tener un enfoque claro y definido es fundamental para un buen comienzo, y es ahí, donde intervine por procesos contables y las áreas de aplicación, en este sentido los estados financieros son herramientas claves, para la toma de decisiones y control a lo largo del camino empresarial. (Pichincha, 2021)

#### Ilustración 6

*Tipo de empresas y su aplicación en los procesos contables*



*Nota.* Clasificación de tipos de empresas y su relación en los procesos contables. Adaptado de Santillan (2024).

Para todo tipo de empresa la información de procesos contables se determina en un aspecto básico, el control de la información de la organización, o de los directivos en relación con los estados financieros se utiliza en organismos públicos o privados, por lo que, estas empresas tienen que dar parte de la información a los entes reguladores.

## CAPÍTULO II

### 2. Diseño metodológico

#### 2.1. Población y muestra

##### 2.1.1. Población

Es el conjunto de casos definidos, limitados, accesibles y pertinentes para conocer parte de la investigación, se considera un conjunto de elementos de una o varias propiedades comunes definida por la investigadora, tomándola de manera general o reducida (Feria et al., 2019).

La investigación se realizó a las personas delegadas en las áreas de los procesos contables del Comercial Víctor's, esto comprende a 2 colaboradores, y 1 jefe general del almacén, en total de la población estuvo compuesta por 3 personas.

##### 2.1.2. Muestra

Es un subconjunto de la población que aglomera pertinentemente datos al realizar la investigación, la cual, se recogerá un determinado número de compendios a la que se aportará al estudio, como muestra se puede entender como una sistematización de un subgrupo de población, por lo que, ayudará a encontrar información clave y como representarse a una investigación. (Feria et al., 2019)

Al ser la población reducida, la muestra fue del 100% de la población, en este caso la muestra es de 3 personas.

#### 2.2. Métodos teóricos

##### 2.2.1. Método documental

En este método teórico la búsqueda y el análisis de documentos, de forma diaria, amplia evidencias directas, que proporcionan una ayuda de datos contexto o interpretaciones según el proceso de investigación, por lo que, la recopilación de documentos genera un valor agregado antes y después de la evaluación, lo que corresponde a la autenticidad, legalidad y legitimidad. Además, son considerados fuentes más confiables por hechos pasados y experiencias del presente. (Peña, 2022)

El método antes mencionado permitió recopilar información verídica y sustanciosa mediante la exploración de diversas fuentes: libros, revistas, blog, entre otros. Además, se adapta a los requerimientos académicos para conceptualizar las variables objeto de estudio.

### **2.2.2. Método científico**

Es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos, que se realiza para formular o solucionar el problema objeto de investigación, mediante pruebas o hipótesis, por ende, hace referencia a encontrar, analizar y generalizar el conocimiento, a la vez, adquirirlos racionalmente (Hoyos, 2020).

La finalidad de este método fue conocer el manejo de los procesos contables, por lo que, fue esencial para diagnosticar la situación actual de los mismo dentro de la investigación.

### **2.2.3. Método descriptivo**

El método descriptivo se caracteriza por un enfoque cuantitativo, a través de la recolección y análisis de datos numéricos, busca descubrir y cuantificar las características de una población o fenómeno en un momento determinado (Manterola et al., 2019)

En la investigación se aplicó el método mencionado anteriormente con la finalidad de interpretar la información de cada procedimiento contable del Comercial Victor's.

## **2.3. Métodos empíricos**

### **2.3.1. Encuesta**

Es aquella herramienta de investigación que permite recolectar datos cuantitativos y cualitativos, para responder preguntas sobre una población determinada, a través de un diseño empírico, metodológico que permite obtener información precisa y detallada sobre un tema de interés. (Avila et al., 2020).

La técnica de encuesta se aplicó a los colaboradores, dos personas, que se encarga directamente del proceso interno de comercial, para medir la situación actual referente al tema de investigación.

### **2.3.2. Entrevista**

Según Ibarra et al., (2023), definen que el método empírico, permite recopilar la información más detallada y en contexto profundo sobre experiencia, situaciones, actitudes, y prospectiva, con la finalidad de comprobar la veracidad de la información, además,

basándose en el diálogo formal, que, busca evaluar las habilidades, conocimiento y áreas de competencia, como también el informal, que se adapta a las circunstancias del dialogo en áreas específicas.

La entrevista de la investigación se aplicó al dueño del almacén, para poder conocer y recopilar información y entender como interviene el control interno, como también su aplicación en los procesos contables.

## **2.4. Análisis y resultados**

### **2.4.1. Análisis de fiabilidad**

Con el fin de evaluar la calidad de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores del comercial Victor's, se diseñó y aplicó una encuesta, de la cual, se calculó el coeficiente de Alfa de Cronbach que resulto ser 0.804 este resultado indica que el instrumento de medición es confiable y los datos obtenidos son válidos.

**Tabla 3**

*Análisis de Fiabilidad*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.804	10

*Nota.* Los datos recopilados fueron procesados mediante el Software estadístico IBM SPSS Statistic editor de datos v26.

Mediante el empleo del programa estadístico SPSS v26 se llevó a cabo un análisis detallado de las respuestas a las preguntas claves de la encuesta, el objetivo es identificar y proponer soluciones de mejoras a partir de los resulta de la misma.

### **2.4.2. Interpretación y análisis de los resultados de las encuestas**

En esta sección de la investigación se presenta el análisis e interpretación de las preguntas más relevantes e importantes de las encuestas realizada a los colaboradores del comercial Victor's, estos hallazgos son de gran importancia para apoyar la investigación, por ende, proponer soluciones que se ajusten a las necesidades de los comerciales.

**Pregunta N° 2 ¿Considera que el control interno es importante para las operaciones de la empresa y saber su situación real, en relación con las actividades? (Tabla 14; Gráfico 2)**

#### **Interpretación**

En relación con los resultados adquiridos de la encuesta aplicada a los 2 colaboradores del comercial Victor's, el 100% de la población indica que están totalmente de acuerdo en que el control interno es importante para las operaciones de la empresa.

#### **Análisis**

De acuerdo con los colaboradores han manifestado un 100% que están totalmente de acuerdo en que el control interno es de gran utilidad en la confiabilidad de la información, monitoreo y mitigación de errores, esta unanimidad refleja una percepción favorable sobre la relación entre integridad y control, lo que conlleva, a dar un valor agregado en las operaciones, decisiones, estrategias en el comercial Victor's.

El control interno es una herramienta favorable para el funcionamiento de cualquier comercial, permitiendo una visión clara y actualizada, beneficiando en las oportunidades de mejora, eficiencia y eficacia en los procesos, cuya finalidad es generar un interés en la evaluación, integridad y control interno.

**Pregunta N° 4 ¿Se cuenta con un manual de procedimientos en relación con el control interno? (Tablas 16; Gráfico 4)**

#### **Interpretación**

De acuerdo con los resultados adquiridos en la encuesta, los 2 colaboradores que representa el 100% manifestaron que, nunca cuenta con un manual de procedimientos, tampoco en relación con el control interno.

#### **Análisis**

De acuerdo con lo que indicaron los colaboradores no cuentan con un manual de procedimientos, por ende, nunca lo relacionan con el control interno, lo que conlleva a una serie de problemas o riesgos en las actividades, es decir, dificultad en la uniformidad y en la información real de la empresa.

Adicionalmente, se sugiere la elaboración de un manual de procedimientos y de control interno para optimizar tareas, áreas, y operatividad, de tal manera, se logrará un mayor cumplimiento de objetivos y aumentando la confianza de la empresa.

**Pregunta N° 5 ¿Qué tan de acuerdo está con la propuesta de implementar de diseño de control interno como aporte a los procesos contables? (Tabla 17; Gráfico 5)**

### **Interpretación**

A partir de los resultados de la encuesta directa, realizada a los 2 colaboradores que representan el 100% del comercial Victor's, se evidencia un consenso unánime respecto de la necesidad de implementar un manual de control interno a los procesos contable.

### **Análisis**

El 100% considerando a ambos encuestados consideraron que la implementación de un manual de control interno contable tendría un impacto positivo en la eficiencia y la precisión de los procesos financieros.

Al ser una herramienta para el comercial Victor's permitirá optimizar los procesos financieros, mejorar la información y reducir errores, de este modo contribuyendo así, en fortalecer la gestión del comercial.

**Pregunta N° 6 ¿Cuál es tu nivel de conocimiento acerca de procesos contables? (Tabla 18; Gráfico 6)**

### **Interpretación**

Con base en los resultados obtenidos de los dos encuestados, el 100% de los colaboradores del comercial Victor's, se puede inferir que, en general, el nivel de conocimiento contables del personal es intermedio.

### **Análisis**

Si bien la muestra es limitada, ambos colaboradores reportaron un nivel intermedio en los procesos contables, este hallazgo preliminar sugiere la necesidad de implementar programas de capacitación para fortalecer las competencias contables en el personal del comercial Victor's.

La finalidad de implementar capacitaciones en procesos contables, es fomentar la actualización de conocimiento de los colaboradores y adquieran nuevos conocimientos o habilidades, permitiendo adaptarse a los cambios normativos, fortalecer conocimientos anteriores, como también mejorar en los procesos contables, a su vez aumentar la eficiencia, precisión y cumplimiento normativo en la empresa

**Pregunta N° 8 ¿Evalúa periódicamente sus propios procesos de trabajo para identificar áreas de mejora? (Tabla 20; Gráfica 8)**

### **Interpretación**

De los resultados logrados el 50% que representa a un colaborador indica que regularmente se realizan evaluaciones periódicas de los procesos en el comercial Victor's, no obstante, el otro 50% que representa al otro colaborador, manifiesta que, solo a veces se realizan valoraciones en áreas de mejora.

### **Análisis**

Los resultados muestran una diferencia entre los dos colaboradores en el enfoque de las evaluaciones de procesos en el área del comercial Victor's, mientras un colaborador indicó que se lleva a cabo de manera regular y sistemática, el otro colaborador manifestó que solo a veces se realizan evaluaciones no está de acuerdo con las frecuencias identificando un problema.

Esta diferencia de opiniones sugiere la necesidad de establecer un proceso de evaluación definida a las áreas del comercial Victor's, estos monitores buscan optimizar las operaciones y alcanzar metas.

### **Pregunta N° 9 ¿Dentro de su labor contable aplica técnicas de control interno?**

*(Tabla 22; Gráfico 9)*

### **Interpretación**

De acuerdo con los resultados obtenidos en los dos encuestados, el 50% que representa un colaborador indicó que siempre aplican técnicas de control en la contabilidad y del mismo modo, el otro 50% que representa al colaborador restante, manifestó que regularmente en su labor como contador aplica técnicas de control interno en la contabilidad.

### **Análisis**

Al consultar a los colaboradores en la función contable se pudo constatar, que ambos reconocen la importancia de aplicar técnicas en sus labores diarias, lo que conlleva, a la evidencia en el compromiso generalizado con la integridad y la fiabilidad de la información financiera.

### **2.4.3. Interpretación y análisis de la entrevista**

Se realizó un encuentro con el gerente propietario del comercial Victor's en el establecimiento ubicado en Leonidas Plaza, con el propósito de recabar datos directos sobre

el control interno y su papel en la integridad de los procesos contables. De acuerdo con el control interno el gerente mencionó que, sin control interno no existe una organización, lo que fundamenta la importancia de tener, diseñar o mantener un control interno establecido y actualizado, por lo que, al implementarlo en una organización, podría decir que, el control interno es el esqueleto de una organización, sin él, la empresa sería como un edificio sin cimiento, vulnerable a colapsar en cualquier adversidad, por ende, ayuda a mejorar o a mitigar errores, fraudes, cumplimiento normativo, protección de activos, aumento de confianza y mejora en la toma de decisiones.

De acuerdo con el gerente propietario ha señalado la importancia de documentar los procesos e control interno en un manual, actualmente, si bien los colaboradores conocen algunos aspectos de control interno, no existe un documento de referencia que defina claramente los procedimientos y responsabilidades. Además, el diseño y la implementación de un manual permitiría establecer un marco de trabajo y garantizando el cumplimiento de las normas.

A su vez, el gerente propietario, manifestó que, un manual de procedimientos bien elaborado es una inversión estratégica y valiosa para la organización, al documentar los procesos de manera clara y concisa, el manual no solo sirve para capacitar los nuevos colaboradores, sino también, como referencia para los colaboradores experimentados, asegurando que todos los procesos se realicen con los estándares establecidos, además, el manual facilita la identificación de oportunidades de mejora.

Finalmente, al consultarle sobre su disposición a implementar un diseño de un manual de control interno en los procesos contables, como parte de una estrategia integral para fortalecer la confiabilidad de la información del comercial Victor's, el gerente propietario expreso su total acuerdo, enfatizó que esta herramienta sería fundamental y de gran importancia para optimizar los procesos contables, garantizar el cumplimiento normativo y mejorar la calidad de la información.

#### **2.4.4. Análisis cruzado de la información**

Al cotejar los resultados de esta investigación con estudios anteriores sobre el control interno y los procesos contables se identificaron algunas literaturas al respecto.

Al contrastar los hallazgos de estas investigación con estudios previos en relación a la información de procesos contables en el almacén, se identificó una convergencia en cuanto



a las dificultades contables que enfrentan en los almacenes, los 25 establecimientos de este tipo que representa el 42% (11 establecimientos), en caso particular destacan que, no cuentan con un modelo de control interno y el nivel de conocimiento es medio en procesos contables en un almacén de variedades, lo que, ha impactado negativamente o escasamente en su gestión y control dentro de la misma, y a su vez fracasan por no ser competitivos. (Pacheco, 2023)

Como lo plantea Chízner (2021) un análisis exhaustivo en la situación de procesos contables en las empresas Inversiones Everest ha puesto de manifiesto la existencia de problemas recurrente en la gestión de los procesos contables, uno de los casos destaca que una comercializadora de productos variados de consumo masivo, donde la falta de control interno adecuado, con las siguientes repercusiones en la toma de decisiones estratégicas.

La investigación concuerda con el principio de que la contabilidad sirve como herramienta para la toma de decisiones administrativas, lo que prácticamente en esta investigación son (12 personas según la muestra) coincidieron en la importancia de un control interno contables, para evaluar el desempeño y los riesgos del almacén, no obstante, manifestaron carecer de herramientas de control interno en su información contable. (Catagua et al., 2023)

Junto a la recopilación de información, fue notorio que una gestión de control interno en las organizaciones es fundamental, puesto que, el gerente propietario del comercial Victor's señaló que, sin control interno no hay organización, de este modo, se constata su importancia en el almacén, por lo que, actúa como un mecanismo de autocorrección que permite a las entidades, en este caso el comercial operar de manera eficiente, confiable y el cumplimiento con las normas establecidas, puesto que, al existir un manual de control interno de manera formal, su presencia es esencial para garantizar a largo plazo los funcionamientos y directrices en cuestión con las actividades, asegurando que se cumplan con los objetivos y se minimicen los riesgos, a su vez, es recomendable, dando constancias a la adaptación a los cambios de la organización y así generar un valor agregado al comercial.

Por otro lado, la trascendencia de la información contable se mide por la eficacia con la que se lleva a cabo los procedimientos contables que documentan las consecuencias financieras de la estructura del ciclo contable, lo que, radica en su importancia en las organizaciones que permite tener una información real, ordenada, y sobre todo que cumpla con las normas legales, de este modo, el jefe del almacén mencionó, es fundamental que

los procesos contables se realicen de manera razonables y tener un alto conocimiento sobre temas contables y sus procedimientos, no obstante, los colaboradores indicaron tener un conocimiento medio sobre procesos contables, esto puede no ser tan favorable para el comercial, lo que se puede hacer es mejorar la interacción en cuestión a los procesos contables.

Considerando los puntos expuestos, se propone desarrollar un manual de control interno de procedimientos contables para garantizar que la información financiera sea clara y pertinente, desglosando las funciones de cada área y así, dar un valor agregado a los comerciales que necesiten una propuesta de manual de control y además poder dar a conocer a nuevos trabajadores sus funciones y competencias.

## CAPÍTULO III

### 3. Diseño de la propuesta

#### 3.1. Tema de propuesta

Diseño de un manual de control interno como estrategia de mejora en los procesos contables del comercial Victor's.

#### 3.2. Antecedentes

La gestión de control interno contable implica la utilización de documentación física y el cumplimiento de procedimientos riguroso para capturar, analizar y almacenar información financiera, garantizando así la integridad y la utilidad de los datos en los procesos contables, de este modo el control en el almacén proporcionaría una serie de procesos, métodos y recurso para gestionar cada actividad en los procedimientos contables según la actividad económica, su cumplimiento de estándares a la confiabilidad de información y la toma de decisiones. (Lopez, 2019)

De acuerdo con la investigación realizada por Barreres (2020), el manual es una herramienta fundamental para la gestión empresarial, proporcionando instrucciones detalladas sobre cómo llevar a cabo los procesos contables interno, asegurando la fiabilidad y el cumplimiento de normas establecidas. Por otro lado, Pereira (2019) destaca que, en su investigación un manual sirve como base para la formación continua de nuevos prospectos del personal, el manual fortalece las competencias contables y asegura las consistencias en la aplicación de los procedimientos internos.

Con el objetivo de mejorar la gestión de control interno contable en el comercial Victor's, se propone acciones concretas basadas en los hallazgos de las investigaciones antes mencionadas, las acciones se centrarán en la capacitación del personal nuevo y fortalecimiento de los antiguos y la elaboración de un manual de procedimientos que sirva como guía para todos los procesos contables, asegurando la eficiencia y cumplimiento de metas en el almacén.

Si bien existe un buen entendimiento del concepto de control interno dentro de la empresa, la falta de un manual de procedimientos representa una brecha importante, puesta que, la elaboración de un manual de procedimientos permitirá documentar los procesos

contables, facilitar el conocimiento de los colaboradores y garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones contables.

### **3.3. Justificación**

El estudio realizado en el almacén Victor's reveló la necesidad de fortalecer los procesos de control interno, y de esta manera mejorar la gestión de la información en los procesos contables, si bien la administración reconoce la relevancia de la contabilidad para la toma de decisiones, los procesos actuales carecen de la estructura y formalidad necesaria. La falta de un manual de procedimientos y conocimientos contable profundo del personal puede generar un riesgo de que los procesos contables no se lleven a cabo de manera adecuada, es decir, tener niveles medios de procesos puede generar un conflicto o riesgo en los procedimientos contables.

Conociendo las particularidades del comercial, se plantea la elaboración de un manual de control interno contable para mejorar la gestión del almacén y aumentar la eficiencia en los procesos, esta herramienta servirá como guía para el personal detallando pasos de cada gestión contable y cualificación de responsabilidades, al asegurar la exactitud de los datos bajo un manual de gestión contable, contribuirá una gestión más eficaz del almacén y fortalece la integridad de la información.

A través de esta propuesta, se busca mejorar la comunicación y estandarizar los procesos contables del comercial mediante un manual y su respectivo flujograma, servirán de manera más clara visualizar y será interpretada como capacitación al nuevo personal en el área contable.

Finalmente, la presente investigación se desarrolló con el propósito de dar información al comercial Victor's promoviendo el control interno, puesto que beneficia internamente a gestionar los procedimientos y a los colaboradores al tener una guía que beneficia los procesos estén correctos. Además, ayuda que nuevas investigaciones se especialicen en este campo.

### **3.4. Alcance**

El manual es una guía para que el personal administrativo y área contable del comercial Victor's mejore la interactividad del control interno en los procesos contables, con el fin de fortalecer y generar un valor agregado en la situación financiera en el almacén.

### 3.5. Objetivos

#### 3.5.1. Objetivo general

Diseñar un manual para el comercial Victor's que describa los controles internos generalizados necesarios para los procesos contables.

#### 3.5.2. Objetivos específicos

- ✓ Identificar y documentar cuáles son los procesos claves en la organización.
- ✓ Elaborar una guía en función al organigrama del comercial.
- ✓ Diseño del manual de control interno de los procesos contables del comercial Victor's.

### 3.6. Desarrollo de propuesta

#### Ilustración 7

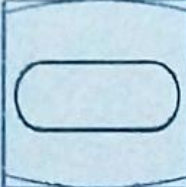
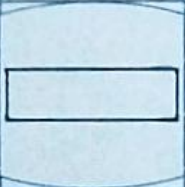
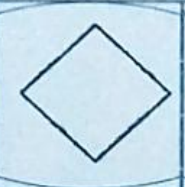
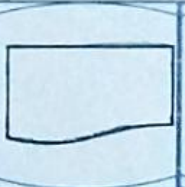
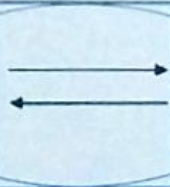
*Desarrollo de propuesta*



*Nota. Desarrollo de propuesta.*

### Ilustración 8

#### Simbolo de flujograma

				
Antes de comenzar el procedimiento se usará "Inicio" y despues de finalizar se usará "Fin".	Simbolo de continuidad del proceso "conector de flujo" la etapa actual con la etapa anterior	Representa un punto entre varias alternativas "Nodo de decisión" donde el flujo se divide en múltiples caminos.	Toda la "Documentación" produida o necesaria para el procedimiento (archivo, registro, formulario, etc.)	Representa un punto de unión entre diferentes actividades "flecha de dirección" mostrando orden con otras acciones.

*Nota.* Simbología de diagrama de flujo. Adaptado de Patiño et.al., (2023)

### 3.7.Cultura organizacional

El Comercial Victor's es una empresa familiar dedicada a ofrecer una amplia gama de productos para el hogar, con el objetivo de satisfacer las demandas de los habitantes de Cantón Sucre, Cantón San Vicente y Jama, con la intención de brindarles un servicio de excelencia y de calidad.

### Ilustración 9

#### Rotulo visual del comercial Victor's



*Nota.* Rótulo y slogan representativo del almacén.

### 3.7.1. Misión

Ser tu aliado en el hogar, proporcionando una amplia gama de electrodomésticos y artículos de calidad, asesoramiento experto en Bahía de Caráquez.

**Propuesta:** En el comercial Victor's nos dedicamos a ofrecer una amplia variedad de electrodomésticos, tecnología, artículos para el hogar, asegurando que nuestros clientes encuentren siempre los mejores productos y de calidad.

### 3.7.2. **Visión**

Ser la primera opción de compra de Bahía de Caráquez, ofreciendo una experiencia de compra excepcional y un catálogo que se adapta a todo los gustos y necesidades.

**Propuesta:** En los próximos 5 años, ser la cadena líder de electrodomésticos y productos para el hogar, siendo reconocidos por nuestra calidad, innovación y atención al cliente, quedemos expandirnos constantemente a las tendencias de mercado y a las necesidades de los consumidores.

### 3.7.3. **Valores corporativos**

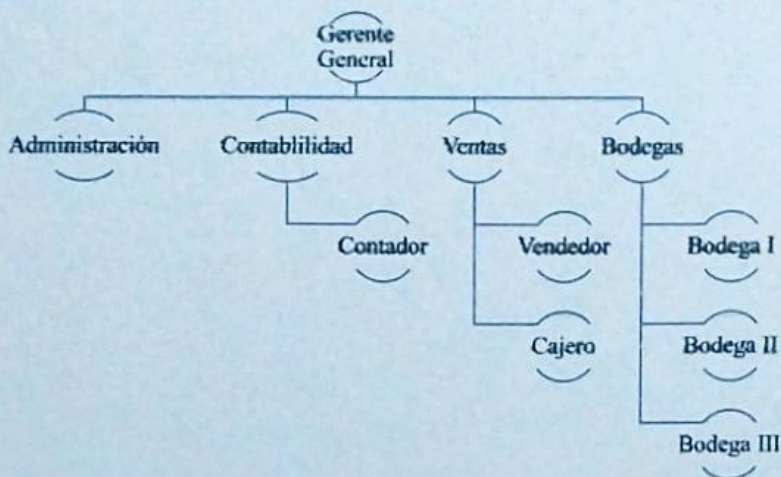
- ✓ **Alineación al cliente:** Nuestro compromiso es brindar un servicio personalizado y de calidad que satisfaga las necesidades únicas de cada cliente.
- ✓ **Honestidad:** Actuamos con ética y responsabilidades en cada una de nuestras decisiones y acciones.
- ✓ **Trabajo en equipo:** Somos un equipo unido, comprometido con un objetivo que es el de satisfacer a nuestros clientes.
- ✓ **Innovación:** Estamos siempre en busca de nuevas formas de mejorar nuestros productos y servicios, para ofrecer lo mejor a nuestros clientes.

### 3.7.4. **Estructura organizacional**

Al comenzar a analizar la distribución del comercial Victor's, la estructura lineal o jerárquica, es un modelo clásico donde la autoridad fluye de manera vertical descendente.

**Ilustración 10**

*Organigrama del almacén Victor's*



*Nota.* Análisis de las funciones con la que cuenta el almacén.

**3.8. Responsabilidades y funciones**

Se expone el organigrama funcional de los colaboradores del comercial Victor's, detallando sus roles de cada departamento.

**Tabla 4**

*Funciones del Gerente General*

COMERCIAL VICTOR'S	
ECUADOR – MANABÍ – BAHÍA DE CARÁQUEZ	
<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO DE PROCESOS CONTABLES</b>	
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN</b>	
<i>Área</i>	DIRECTIVA
<i>Cargo</i>	GERENTE GENERAL
<b>OBJETIVOS DEL CARGO</b>	
Alinear las funciones del almacén con los objetivos estratégicos para incrementar la eficiencia y ganar participación en el mercado.	
<b>FUNCIONES:</b>	



- 
- ✚ Aprueba las operaciones de cada sección.
  - ✚ Crear un ambiente de comunicación abierta.
  - ✚ Definir objetivos.
  - ✚ Es el interlocutor legal en nombre del almacén.
  - ✚ Estimula el intercambio de ideas con el personal.
  - ✚ Elige acciones que benefician la reputación de la empresa.
  - ✚ Fijar indicadores de desempeño.
  - ✚ Garantizar las decisiones estén alineadas con los objetivos.
  - ✚ Sanciones en las acciones realizadas en cada departamento.
  - ✚ Tomar decisiones estratégicas para mejorar la percepción pública.
- 

Competencia

- ✚ Alto rendimiento en contexto de alta exigencia.
  - ✚ Flexibilidad en múltiples tareas simultáneamente.
  - ✚ Manejo eficaz de situaciones de alta demanda.
  - ✚ Perseverancia en la consecución de objetivos en entorno exigente.
  - ✚ Orientación en los resultados y logro de objetivos.
  - ✚ Enfoque en la excelencia y mejora continua.
  - ✚ Solidas habilidades de liderazgo para dirigir y motivar equipos de trabajo.
- 

Requisitos


- ✚ Formación académica sólida en áreas de finanzas, marketing, gestión de operaciones y administración de empresa.
  - ✚ Nivel de inglés medio.
  - ✚ Trayectoria en la gestión de equipos multidisciplinares y la toma de decisiones estratégicas.
  - ✚ Experiencia mínima de al menos 2 años a más.
  - ✚ Dominio de principios, normativas legales contables y capacidad de analizar estados financieros e informen contable.
- 

*Nota.* Funciones, políticas y competencia del gerente general

A continuación, funciones del administrador

Tabla 5

Funciones del Administrador

 <b>COMERCIAL VICTOR'S</b> ECUADOR – MANABÍ – BAHÍA DE CARÁQUEZ <b>MANUAL DE CONTROL INTERNO DE PROCESOS CONTABLES</b>	
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN</b>	
<i>Área</i>	DIRECTIVA
<i>Cargo</i>	ADMINISTRACIÓN
<b>OBJETIVOS DEL CARGO</b>	
Deberá ser responsable de la gestión integral del almacén, asegurando el cumplimiento de los objetivos establecidos a través de una supervisión rigurosa de cada área	
<b>FUNCIONES:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Llevar a cabo los procesos de contratación de nuevo personal.</li> <li>↳ Impulsa programas de formación de mejora en habilidades y conocimiento.</li> <li>↳ Evalúa y supervisa el desempeño de los empleados.</li> <li>↳ Genera reportes periódicos sobre las actividades y toma de decisiones.</li> <li>↳ Elaborar informes detallados sobre el desempeño para las directivas.</li> <li>↳ Impulsar proyectos innovadores para identificar nuevas oportunidades de negocio.</li> </ul>
Competencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Habilidad de inspirar y motivar equipos.</li> <li>↳ Adherencia a códigos de valores éticos.</li> <li>↳ Construcción de trabajos en equipos.</li> <li>↳ Supervisión de personal.</li> </ul>
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Formación académica sólida en áreas de finanzas, marketing, gestión de operaciones y administración de empresa.</li> <li>↳ Nivel de inglés medio.</li> <li>↳ Experiencia mínima de al menos 3 años a más.</li> <li>↳ Dominio de principios, normativas legales contables y capacidad de analizar estados financieros e informes contable.</li> </ul>

*Nota.* Funcionamiento de la administración.

A continuación, funciones del contador.

Tabla 6

Funciones del contador

COMERCIAL VICTOR'S	
ECUADOR – MANABÍ – BAHÍA DE CARÁQUEZ	
MANUAL DE CONTROL INTERNO DE PROCESOS CONTABLES	
IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN	
<i>Área</i>	Contabilidad
<i>Cargo</i>	Contador
OBJETIVOS DEL CARGO	
<p>Vigilar y registrar todas las operaciones financieras del almacén, manteniendo un registro detallado de los activos, pasivos, capital, ingresos y gastos, manejado la contabilidad, elaborando los estados financieros, por ende, asegurar la integridad y la confiabilidad la información financiera.</p>	
FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Tendrá a su cargo las actualizaciones permanentes de los libros contables asegurando la veracidad de la información registrada.</li> <li>✦ Se encargará de mantener la contabilidad al día, respaldando todas las transacciones con la documentación de manera manual y también utilizando un software contable especializado.</li> <li>✦ Elaborar las declaraciones tributarias requeridas por la legislación vigente.</li> <li>✦ Asegurar la exactitud y confiabilidad de la información contable.</li> <li>✦ Verificar la exactitud de los registros bancarios.</li> <li>✦ Evaluar la situación financiera de la empresa y generar informes.</li> <li>✦ Gestionar los saldos de clientes y proveedores.</li> <li>✦ Desarrollar presupuesto detallado y proyecciones financiera.</li> <li>✦ Controlará los procesos contables para minimizar errores y riesgos.</li> <li>✦ Asesorará a la gerencia en materia contable (PCGA, NIIF) y legislación fiscal.</li> </ul>	
Competencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Comunicación efectiva.</li> <li>✦ Trabajo en equipo.</li> <li>✦ Proactividad.</li> <li>✦ Adaptabilidad.</li> <li>✦ Aprendizaje continuo.</li> <li>✦ Gestión del tiempo.</li> </ul>


	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Ética profesional.</li> <li>↳ Liderazgo.</li> <li>↳ Trabajo bajo presión.</li> </ul>
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Profesional en contaduría, contador y auditor.</li> <li>↳ Experiencia mínima de al menos 3 años a más.</li> <li>↳ Edad entre 25 años hasta 45 años.</li> <li>↳ Nivel de inglés medio</li> <li>↳ Actualización y mejora de conocimiento.</li> <li>↳ Respaldos y seguridad de sistemas.</li> </ul>

*Nota.* Funciones, políticas y competencia que debe tener contador.

A continuación, del cajero.

**Tabla 7**

*Funciones del cajero*

 <b>COMERCIAL VICTOR'S</b> ECUADOR - MANABÍ - BAHÍA DE CARÁQUEZ <b>MANUAL DE CONTROL INTERNO DE PROCESOS CONTABLES</b>	
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN</b>	
<i>Área</i>	VENTAS
<i>Cargo</i>	CAJERO
<b>OBJETIVOS DEL CARGO</b>	
Encargado de transacciones, gestión de pago, manejo de efectivos y emisión de facturas y manejar el flujo de caja, emitir y procesar todas las transacciones, además gestionar los pagos a proveedores.	
<b>FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Registrar todas las transacciones.</li> <li>↳ Verificar precios y cantidades.</li> <li>↳ Manejar el efectivo</li> <li>↳ Emitir facturas</li> <li>↳ Brindar atención al cliente</li> <li>↳ Control de compras y ventas.</li> <li>↳ Precisión de datos.</li> <li>↳ Manejar el flujo de caja.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Atención al cliente.</li> <li>↳ Emitir documentos contables (facturas, notas de crédito)</li> <li>↳ Habilidades de comunicación</li> </ul>
Competencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Manejo de efectivo.</li> <li>↳ Trabajo en equipo.</li> <li>↳ Satisfacción del cliente.</li> <li>↳ Adaptabilidad.</li> <li>↳ Aprendizaje continuo.</li> <li>↳ Resolver consultas.</li> <li>↳ Ética profesional.</li> <li>↳ Procesar compras.</li> <li>↳ Trabajo bajo presión.</li> </ul>
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Profesional en formación con título de bachiller.</li> <li>↳ Experiencia mínima de al menos 1 años a más.</li> <li>↳ Edad entre 20 años hasta 30 años.</li> <li>↳ Nivel de inglés medio</li> <li>↳ Actualización y mejora de conocimiento.</li> </ul>

*Nota.* Funcionamiento de cajero en el área de ventas.

A continuación, funciones del vendedor

**Tabla 8**

*Funciones del vendedor*

 <b>COMERCIAL VICTOR'S</b> ECUADOR – MANABÍ – BAHÍA DE CARÁQUEZ <b>MANUAL DE CONTROL INTERNO DE PROCESOS CONTABLES</b>	
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN</b>	
<i>Área</i>	VENTAS
<i>Cargo</i>	VENDEDOR
<b>OBJETIVOS DEL CARGO</b>	
Proporcionar información clara y concisa sobre las características, beneficios y uso de nuestros productos, con el objetivo de facilitar la toma de decisiones de los clientes.	
<b>FUNCIONES:</b>	
	↳ Brindar información de los productos.


	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Gestionar devoluciones o cambios.</li> <li>↳ Mantener actualizado el inventario.</li> <li>↳ Reportar faltante de productos.</li> <li>↳ Utilizar herramientas tecnológicas.</li> </ul>
Competencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Anticiparse a las necesidades del cliente.</li> <li>↳ Trabajo en equipo.</li> <li>↳ Satisfacción del cliente.</li> <li>↳ Adaptabilidad.</li> <li>↳ Habilidades de comunicación.</li> <li>↳ Resolver consultas.</li> <li>↳ Ética profesional.</li> <li>↳ Trabajo bajo presión.</li> </ul>
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Profesional en formación con título de bachiller.</li> <li>↳ Experiencia mínima de al menos 1 años a más.</li> <li>↳ Edad entre 20 años hasta 30 años.</li> <li>↳ Nivel de inglés medio</li> <li>↳ Actualización y mejora de conocimiento.</li> <li>↳ Habilidades de negociación.</li> </ul>

*Nota.* Funcionamiento del vendedor en el área de ventas.

A continuación, funciones de bodegas.

**Tabla 9**

*Funciones del encargado de la bodega*

 <b>COMERCIAL VICTOR'S</b> ECUADOR – MANABÍ – BAHÍA DE CARÁQUEZ <b>MANUAL DE CONTROL INTERNO DE PROCESOS CONTABLES</b>	
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA FUNCIÓN</b>	
<i>Área</i>	Bodega (I;II;III)
<i>Cargo</i>	Bodeguero
<b>OBJETIVOS DEL CARGO</b>	
<p>El encargado del almacén es el principal responsable de garantizar la recepción, organización y almacenamiento adecuado de todos los productos asegurando su correcta conservación y disponibilidad.</p>	

---

**FUNCIONES:**

---

- ↳ Canalizar la mercadería, documentación de cada etapa de su recorrido.
  - ↳ Controlar la entrada y salida de productos, llevando un registro detallado de cada movimiento.
  - ↳ Supervisar el proceso de recepción y registro de mercancía, asegurando su trazabilidad.
  - ↳ Registro y control de inventario.
  - ↳ Administrar el flujo de productos desde ingresos al almacén hasta su salida.
- 

**Competencia**

- ↳ Inspeccionar visualmente y cuantificar los productos recibidos.
  - ↳ Realizar un control de calidad exhaustivo a la mercancía entrante.
  - ↳ Asegurar la conformidad de los productos, comparándolos con los documentos de entrega.
  - ↳ Minimizar el tiempo de búsqueda de productos en el almacén.
- 

**Requisitos**


- ↳ Título de bachiller.
  - ↳ Experiencia mínima de al menos 1 años a más.
  - ↳ Nivel de inglés medio.
  - ↳ Actualización y mejora de logística.
- 

*Nota. Funciones, competencias y políticas de un bodeguero.*

### 3.9.Procedimientos

Tabla 10

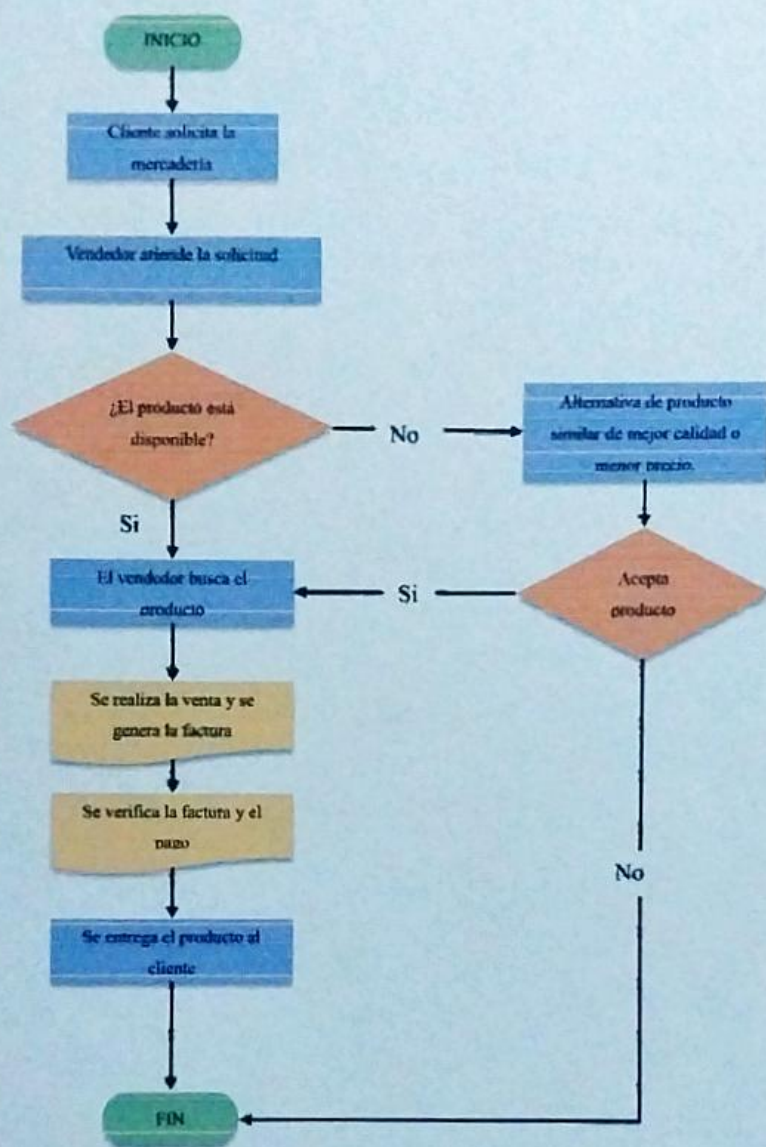
Procesos de ventas

 <b>COMERCIAL VICTOR'S</b> ECUADOR – MANABÍ – BAHÍA DE CARÁQUEZ <b>MANUAL DE CONTROL INTERNO DE PROCESOS CONTABLES</b> <b>PROCESO DE VENTAS</b>	
<b>RESPONSABLE:</b>	Vendedor
<b>Nº</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
1	El cliente se acerca y expresa interés en los mostradores con una solicitud en particular de adquirir uno o más de nuestros productos.
2	El vendedor capacitado se encarga de dar la bienvenida al cliente y recibirlo con una sonrisa, atender las necesidades de forma individual.
3	Se lleva a cabo una búsqueda del producto solicitado en los estantes de la tienda.
4	Si el producto no se encuentra en Stock, se le presenta al cliente opciones similares.
5	Una vez concretada la compra, se emite una factura con los productos seleccionados.
6	Se revisa el pago realizado para segura que la transacción se haya registrado correctamente.
7	El cliente recibe el producto adquirido en el acto de la compra.

*Nota.* Procedimientos de ventar de cualquier artículo.



**Ilustración 11**  
*Flujograma de procesos de ventas*



*Nota.* Flujograma del proceso de ventas.

Tabla 11

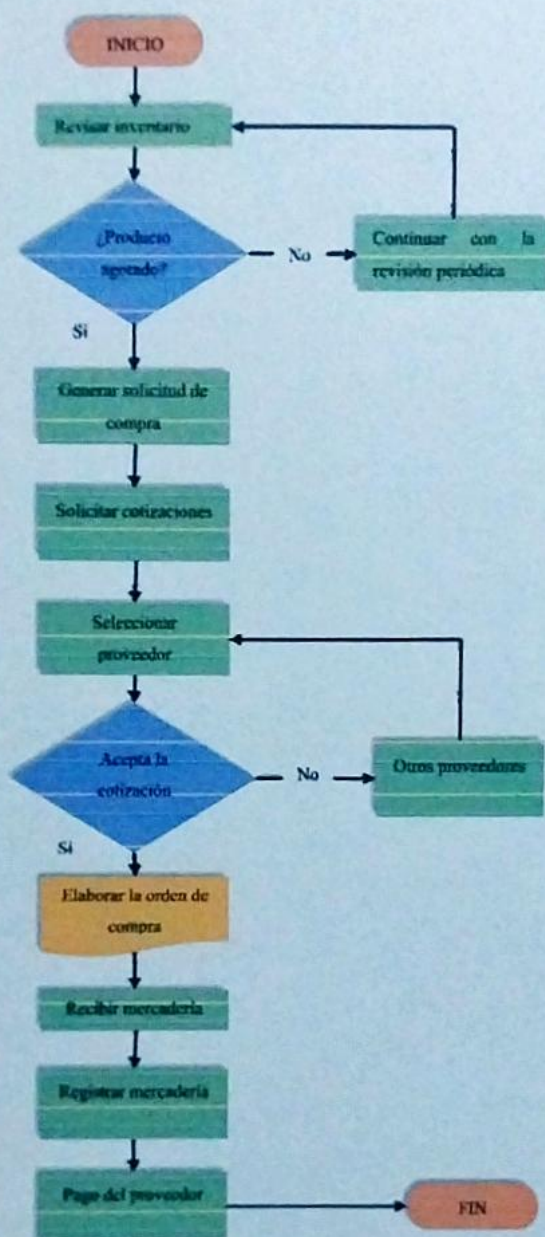
Procesos de compra

COMERCIAL VICTOR'S	
ECUADOR – MANABÍ – BAHÍA DE CARÁQUEZ	
MANUAL DE CONTROL INTERNO DE PROCESOS CONTABLES	
PROCESO DE COMPRA	
RESPONSABLE:	Administración
Nº	ACTIVIDADES
1	Revisar el inventario periódicamente para determinar que productos están agotando o cuales tiene baja rotación.
2	El encargado de las compras genera una solicitud indicando el producto a adquirir, cantidad, fecha, justificación.
3	Solicitar cotizaciones a varios proveedores para comparar precios, condiciones de pago y tiempo de entrega.
4	acepta las cotizaciones recibidas y seleccionar al proveedor que ofrezca la mejor relación en calidad y precio.
5	Elaborar una orden de compra formal, detallando todos los productos, cantidades, precio, condiciones de pago y fecha de entrega.
6	Verificar la mercadería recibida coincida con la orden la compra en cuanto a cantidad y calidad.
7	Ingresar la mercadería al sistema de inventario y actualizar los registros contables.
8	Efectuar el pago al proveedor de acuerdo con las condiciones establecidas en la orden de compra, también archivar la documentación relacionada para la compra.

*Nota.* Procedimientos de compra.

Ilustración 12

Flujograma de compras



Nota. Procesamiento de compras en forma de flujograma.

Tabla 12

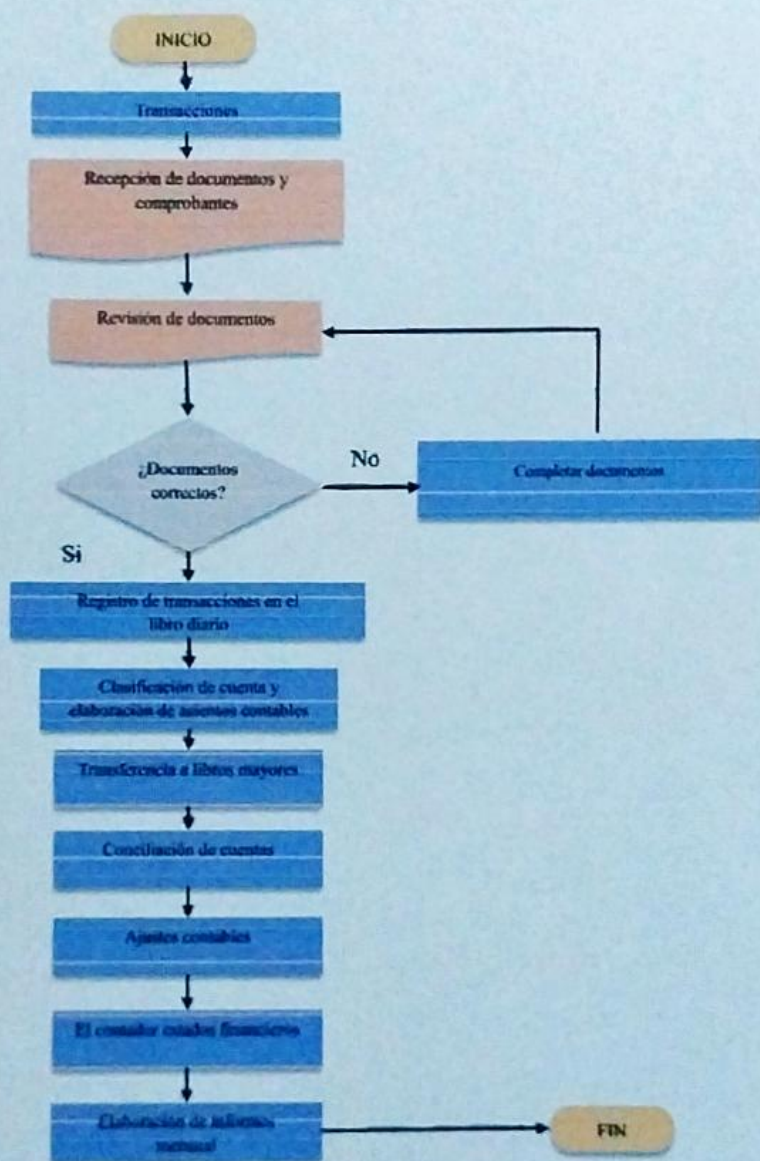
Procedimiento contable

<b>COMERCIAL VICTOR'S</b>	
ECUADOR – MANABÍ – BAHÍA DE CARÁQUEZ	
<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO DE PROCESOS CONTABLES</b>	
<b>PROCESO:</b>	Contabilidad
<b>RESPONSABLE:</b>	Vendedor
Nº	ACTIVIDADES
1	Diariamente se genera registros detallados de todas las transacciones, especificando facturas, comprobantes abonos, etc.
2	Recepción de documentos y comprobantes, asegurar recibir todos los documentos que respalde las transacciones contables,
3	Verificación y registro de documentación, asegurando que coincidan con los registros y que no haya errores.
4	Registro de transacciones en el sistema contable o en el libro diario, especificando fecha, monto, etc.
5	Clasificación de cuentas contables y elaboración de asientos contables. Asegurándose que los estén correctos.
6	Transferencia de libros mayores, mantener un registro detallado de cada cuenta individual.
7	Conciliación de cuentas realizar conciliaciones bancarias de cajas, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, etc. y verificar que coincidan con los registros.
8	Elaboración de estados financieros, asegurarse que los datos sean completos, precisos y conforme a las normas contables.

*Nota. Procesos contabilidad.*

### Ilustración 13

#### Flujograma de proceso contable



Nota. Flujograma del proceso contable.

### 3.10. Presupuesto

Se ha realizado al comercial Victor's una estimación de los gastos necesarios para imprimir el manual y poner en marcha esta propuesta. Siendo el responsable de esta tarea el administrador también se ocupará de distribuir los manuales impresos a los departamentos de ventas y contabilidad. A continuación, se presenta un desglose de los costos.

#### Ilustración 14

##### *Presupuesto de manual de control interno*

Descripción de los gastos	Cantidad	Valor	Valor total
Diseño y elaboración	1	\$ 40	\$ 40.00
Honorarios profesionales	1	\$50	\$50.00
Imprimir el manual	2	\$ 6	\$ 12.00
	Total		\$ 102.00

*Nota.* Elaboración e impresión para los colaboradores del almacén.

### Conclusiones

- ✓ La revisión bibliográfica de este proyecto evidenció la relevancia de una gestión contable eficiente para garantizar la precisión de los estados financieros del comercial Victor's, por ende, un control interno sólido en los procesos contables fundamental para respaldar la toma de decisiones estratégica y asegura la rentabilidad a largo plazo, así mismo, tener un alto conocimiento de los procesos contables mejora la gestión en la práctica y optimiza las operaciones, de este modo, refuerza la confiabilidad de la información financiera.
- ✓ Con respecto a los resultados obtenidos en las encuestas y en la entrevista, se logró constatar que gerente propietario tiene una perspectiva muy alta en relación con los colaboradores al tener conocimientos de procesos contables y de control interno dentro del almacén, pero los colaboradores asintieron en tener un alto conocimiento en control interno, pero no en procesos contables su conocimiento es medio, lo que, puede ser un factor negativo en el proceso e información contable. No obstante, no cuentan con manual de control interno, ni manuales de funciones. Por otro lado, fue mencionado que "sin control interno no hay organización" lo que, resalta en la importancia de la teoría, práctica y de un manual, estas tres cosas van de la mano, ya que, al tener detallado e impreso un manual, ayudaría de manera eficiente ver las normas, políticas, áreas de labor que tiene y, por ende, aumentaría la interactividad con el comercial.
- ✓ La investigación revela la disponibilidad de un diseño de manual de control interno para los procesos contable para el almacén, para fortalecer la gestión contables y parte de las ventas con diseño de flujograma, además establecer procedimientos claros y estandarización con relación a la adaptabilidad, puesto que, este documento contribuirá a mejorar de la precisión de la información financiera y brindando la toma de decisiones estratégica para el crecimiento del negocio.

### Recomendaciones

- ✓ Fomentar el conocimiento e implementación práctica sobre sistemas de control interno que es fundamental para garantizar la precisión, confiabilidad y transparencia de la información financiera, por ende, tener o establecer procedimientos claros, controles adecuados reducen el riesgo de errores.
- ✓ Establecer capacitaciones de formación continua en temas de procesos contables, ya que, se evidenció un intelecto medio, por lo que, optar por capacitar a los colaboradores puede lograr ayudar al lineamiento con los procedimientos establecidos, también el uso de un sistema que permitan la comprensión y aplicación de esta, esto permitirá garantizar la calidad y la fiabilidad de la información contable.
- ✓ Abordar de manera oportuna cualquier inconsistencia en los procesos contables, recomendamos al comercial Victor's implementar y difundir el manual de procedimientos de control interno, de esta forma, se establecerán lineamientos claros y se facilitará la resolución de problemas.



## Referencias

- Arteaga, J. M., & Palma, G. R. (2023). Los procesos contables y su incidencia en el control de inventarios en las clínicas veterinarias de la ciudad de Portoviejo – Ecuador. *Digital Publisher*. doi:[https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/1682/1445](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1682/1445)
- Avila, H. F., González, M. M., & Licea, S. M. (2020). *La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?* Didáctica y ecuación ISSN. doi:<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992/997>
- Ávila, P. E., Pinargote, H. M., Benalcázar, M. E., Mendoza, A. A., & Hurtado, R. F. (2020). Gestión contable para mejorar la toma de decisiones en las empresas que expenden productos veterinarios en el cantón El Carmen. *Suplemento CICA*. doi:<https://uleam.suplementocica.org/index.php/SuplementoCICA/article/view/54>
- Avilés, P. A., Rodas, F. J., & Molina, C. J. (2022). El control interno contable como factor fundamental para la administración empresarial. *Alfa Publicaciones*. doi:<https://alfapublicaciones.com/index.php/alfapublicaciones/article/view/139/420>
- Banco Pichincha. (22 de Septiembre de 2021). *Balance de situación inicial: todo lo que debes saber*. Obtenido de Balance de situación inicial: todo lo que debes saber
- Barreres, E. J. (2020). *Manual de control interno de las entidades locales*. España: Wolters Kluwer. doi:<https://elibro.net/es/ereader/uleam/172619?page=12>
- Barreres, E. J. (2020). *Manual de control interno de las entidades locales*. España: LA LEY Soluciones Legales S.A. doi:<https://elibro.net/es/ereader/uleam/172619?page=247>
- Catagua, M. L., Pinargote, M. f., & Mendoza, M. E. (2023). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial. *Podium*, 1, 3. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.10>
- Caurin, J. (18 de Abril de 2023). *Áreas funcionales y departamentos de la empresa*. doi:<https://emprendepyme.net/areas-funcionales-y-departamentos-de-la-empresa.html>
- Chizner, D. A. (2021). *Propuesta de un sistema de control interno para el área contable en la entidad inversiones everest*. UAN. Bogotá: Facultad de ciencias económicas y

administrativas.

doi:<https://repositorio.uan.edu.co/server/api/core/bitstreams/9800d1e1-1af2-4fc1-9faf-da538e9a5478/content>

Cuadros, M. H. (2023). *El proceso contable de los gastos de rendiciones de viáticos en la empresa inspectorate services Perú S.A.C.* Perú.

doi:<https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8415/TRABAJO%20DE%20SUFICIENCIA%20PROFESIONAL.%20-%20%20MARIO%20CUADROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cumbicos, H. A., Señali, L. O., & Tapia, N. J. (2023). La importancia del control interno contable en la gestión efectiva de las empresas. *Cienia Latina Internacional*.

doi:[https://pdfs.semanticscholar.org/e815/afc2f305075e9345c497ee4bdabf0ee67a37.pdf?\\_gl=1\\*1m436sf\\*\\_gcl\\_au\\*MjcyNDU0ODYwLjE3MjA0NzYxMzg\\*\\_ga\\*Nzk0MzU0ODk0LjE3MjA0NzYxNjY.\\*\\_ga\\_H7P4ZT52H5\\*MTcyNDU1NDYyNC4yMC4xLjE3MjQ1NTUwMjAuNTUuMC4w](https://pdfs.semanticscholar.org/e815/afc2f305075e9345c497ee4bdabf0ee67a37.pdf?_gl=1*1m436sf*_gcl_au*MjcyNDU0ODYwLjE3MjA0NzYxMzg*_ga*Nzk0MzU0ODk0LjE3MjA0NzYxNjY.*_ga_H7P4ZT52H5*MTcyNDU1NDYyNC4yMC4xLjE3MjQ1NTUwMjAuNTUuMC4w)

Czubarski, A. M., Paprocki, L. M., Ramírez, A. M., & Nercolini, M. (2023). Propuesta de control interno para pequeños municipios basada en el relevamiento y análisis de municipios de segunda categoría de la provincia de Misiones. *Visión de Futuro*. doi:<https://www.semanticscholar.org/reader/a66011d66d59fc4fd4c9324e20306e1a53d8400e>

Feria, H., Blanco, M. R., & Valledor, R. F. (2019). *La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica*. Academia Universitaria.

doi:<https://elibro.net/es/ereader/uleam/151739>

Flores, O. A., & Aquino, D. (2023). Competencias en procesos contables, control interno y conocimientos generales en contadores de entidades religiosas en países interamericanos. *Valor agregado*.

doi:[https://riva.upcu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/2050/2108](https://riva.upcu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/2050/2108)

Hoyos, S. M. (2020). *El método científico y la filosofía como herramientas para generar conocimiento*. Colombia: Revista UIS.

doi:<https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistafilosofiauis/article/view/9291/10104>

Ibarra, M. S., González, A., & Gómez, G. R. (2023). *Aportaciones metodológicas para el uso de la entrevista semiestructurada en la investigación educativa a partir de un*

*estudio de caso múltiple*. Revista de Investigación Educativa.  
doi:<https://revistas.um.es/ric/articulo/view/546401/345001>

Lopez, C. G. (2019). *Análisis de los procesos administrativos y contables para mejorar la rentabilidad de la planta purificadora de agua Ricafuerte de la ciudad de Manta*. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta: Tesis de pregrado.  
doi:<https://repositorio.ulcam.edu.ec/bitstream/123456789/3483/1/ULEAM-CT.AUD-0088.pdf>

Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & Garcia, N. (2019). *Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño*. Revista Médica Clínica Las Condes. doi:<https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-metodologia-tipos-disenos-estudio-mas-S0716864019300057>

Marín, J. E., & Velásquez, M. T. (2022). *Impacto del control interno en la ejecución presupuestaria del gobierno parroquial de Ayacucho*. Digital publisher. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1211>

Marín, L. E. (2018). *Control interno desde el enfoque contemporáneo (Modelo Coso y Cocco)*. ESPOCH. doi:[https://www.eumed.net/rev/ce/2018/4/control-interno-contemporaneo.html#google\\_vignette](https://www.eumed.net/rev/ce/2018/4/control-interno-contemporaneo.html#google_vignette)

Meléndez, C. G., & Alvarado, M. J. (2020). *Hacia el Estado de Situación Financiera de acuerdo a las Normas de Información Financiera*. Boletín Científico de las Ciencias, Económico, Administrativas del ICEA. doi:<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/4535/7109>

Pacheco, D. F. (2023). *Control interno y la gestión administrativa, una revisión sistemática del 2020 al 2022*. ResearchGate, 2. doi:[https://www.researchgate.net/publication/368811630\\_Control\\_interno\\_y\\_la\\_gestion\\_administrativa\\_Una\\_revision\\_sistemica\\_del\\_2020\\_al\\_2022](https://www.researchgate.net/publication/368811630_Control_interno_y_la_gestion_administrativa_Una_revision_sistemica_del_2020_al_2022)

Parante, S. Z. (2023). *Gestión de procesos contables de la empresa venproletri S.A. la ciudad de babahoyo en el periodo 2022*. Babahoyo: Universidad técnica de babahoyo. doi:<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/15354/E-UTB-FAFI-CA-000281.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Patño, F. Y., Torres, C. L., & Chica, P. (2023). *Elaboración de diagrama de flujo básico*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia. doi:<http://dx.doi.org/10.16925/gcgp.82>
- Pedraza, J. D., Patricia, O. D., Naranjo, J. F., & Leon, B. F. (2018). Importancia de los sistemas de control interno para PYMES encaminado a la mitigación de riesgos operacionales. *Pensamiento Republicano*. doi:<https://ojs.urepublicana.edu.co/index.php/pensamientorepublicano/article/view/543/451>
- Peña, T. (2022). *Etapas del análisis de la información documental*. doi:<http://scielo.org.co/pdf/rib/v45n3/2538-9866-rib-45-03-e4.pdf>
- Pereira, C. A. (2019). *Control interno en las empresas*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. doi:<https://elibro.net/es/ereader/uleam/124953?page=105>
- Rivas, A. I. (2022). Control interno en empresas comerciales nacientes en Ecuador. *Polo del Conocimiento*.
- Ruano, S. (3 de Enero de 2022). *10 Errores comunes al llevar tu contabilidad*. doi:<https://verza.com.ec/errores-comunes-al-llevar-tu-contabilidad/>
- Sandoval, M. M., Amable, Z., Vega, L. O., Yela, R. T., & Forteza, S. A. (2019). Uso de una herramienta de multicriterio del control interno en una entidad hospitalaria. *Espacios*. doi:<https://revistaespacios.com/a19v40n01/a19v40n01p06.pdf>
- Sansalvador, M. E., & González, J. F. (2022). *Contabilidad Financiera básica*. Universidad Miguel Hernández. doi:<https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=y4t6EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=ciclo+contable+contabilidad&ots=G9tN8pvkgL&sig=HaTt5m58G1Kr9n8iGADDtSaUUIY#v=onepage&q=ciclo%20contable%20contabilidad&f=false>
- Santillan, S. D. (2024). *Diferencias de procrastinación laboral en trabajadores de la ciudad de Cajamarca según tipo de empresa*. doi:[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/147919/Santillan\\_TSD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/147919/Santillan_TSD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Sotomayor, A. M., Criollo, K. A., & Gutiérrez, N. D. (2020). Control interno como herramienta eficiente para la gestión financiera y contable de las empresas camaroneras. *Digital Publisher*.  
doi:[https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/387/576](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/387/576)
- Tamay, M. A., Erazo, J. C., Torres, M. M., & Narváez, C. I. (2020). La auditoría interna y su importancia en los procesos contables en el sector público no financiero. *Digital Publisher*.  
doi:[https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/283/480](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/283/480)
- Vince, V. E., & Ubillú, J. M. (2023). Las NIIF en los procesos contables de las PYMES del entorno local Portoviejo-Manabí-Ecuador 2019. *Ciencia Digital*.  
doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v7i1.2431>

## Anexos

### Anexos de pregunta de las encuestas

Universidad laica "Eloy Alfaro" de Manabí

Extensión Sucre – Bahía de Caráquez

Contabilidad y Auditoría

**Tema:** Control interno de procesos contables del comercial Victor's.

La presente encuesta tiene como objetivo obtener información acerca de la información contable y los procesos de control interno si lleva a cabo el comercial Victor's.

**Nota:** La información obtenida será utilizada netamente para fines académicos y será manejada de manera reservada, por lo que, será anónima la encuesta. A continuación, indique su respuesta con una "X"

- **¿Cuál es el nivel de conocimiento acerca de control interno?**
  - Muy bajo
  - Bajo
  - Medio
  - Alto
  - Muy alto
- **¿Consideras que el control interno es importante para las operaciones de la empresa y saber su situación real, en relación con las actividades?**
  - Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Neutral
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- **¿Qué tan de acuerdo está usted que el control interno en el comercial Victor's es eficiente?**
  - Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Neutral
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
- **¿Se cuenta con un manual de procedimiento en relación al control interno?**
  - Nunca
  - Muy rara vez
  - Algunas veces
  - Regularmente
  - Siempre
- **¿Qué tan de acuerdo está con la propuesta de implementar un diseño de control interno como aporte a los procesos contables?**
  - Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Neutral
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo

- **¿Cuál es su nivel de conocimiento acerca de procesos contables?**
  - Muy bajo
  - Bajo
  - Medio
  - Alto
  - Muy alto
- **¿La gerencia proporciona todos los recursos necesarios para que la información contable se realice en los tiempos previstos de manera oportuno?**
  - Nunca
  - Muy rara vez
  - Algunas veces
  - Regularmente
  - Siempre
- **¿Evalúa periódicamente sus propios procesos de trabajo para identificar áreas de mejora?**
  - Nunca
  - Muy rara vez
  - Algunas veces
  - Regularmente
  - Siempre
- **¿Dentro de su labor contable aplica técnicas de control interno?**
  - Nunca
  - Muy rara vez
  - Algunas veces
  - Regularmente
  - Siempre
- **¿Utiliza herramienta tecnológica para el procesamiento de la información, transacciones comerciales del comercial?**
  - Nunca
  - Muy rara vez
  - Algunas veces
  - Regularmente
  - Siempre

**Anexos de preguntas para la entrevista**

**Universidad laica "Eloy Alfaro" de Manabí**

Extensión sucre – Bahía de Caráquez

Carrera de Contabilidad y Auditoría

**Tema:** Control interno de los procesos contables del comercial Víctor's

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información acerca del control interno y los procesos contables del almacén Víctor's, mediante del gerente propietario.

**Nombre del entrevistador:** Ing. José Víctor Hugo Nevárez Barberán.

- *¿Considera que el control interno es importante para las operaciones de la empresa y saber su situación real en relación con las actividades realizada en la misma?*
- *¿Qué tipo de técnicas utilizan en el control interno del comercial Víctor's?*
- *¿Se cuenta con un manual de procedimiento en relación con el control interno? ¿La respuesta es un "Si o no" y por qué?*
- *¿Cuál es el principal desafío al implementan un manual de procedimiento y de control interno en el comercial?*
- *¿Tiene conocimiento sobre la evaluación periódica de procesos contables?*
- *¿Considera que la implementación de un manual de control sería una inversión de mejora al comercial y aún más, si lo relacionamos a los procesos contables?*
- *Finalmente, ¿Qué tan de acuerdo está en el diseño de un manual de control interno en el comercial Víctor's? "si o no" y por qué?*

**Anexos de tablas y gráficos:** Informe de tabulación de datos del almacén Víctor's.



**Tabla 13**

*Nivel de conocimiento acerca del control interno.*

Ítems	Fr	%
Muy bajo	0	0,00%
Bajo	0	0,00%
Medio	0	0,00%
Alto	2	100,00%
Muy Alto	0	0,00%
Total	2	100%

*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores del comercial

**Tabla 14**

*El control interno es importante para las operaciones.*

Ítems	Fr	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Neutral	0	0,00%
De acuerdo	0	0,00%
Totalmente de acuerdo	2	100,00%
Total	2	100%

*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores del comercial.

**Tabla 15**

*El control interno en el comercial Victor's es eficiente*

Ítems	Fr	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Neutral	1	50,00%
De acuerdo	0	0,00%
Totalmente de acuerdo	1	50,00%
Total	2	100%

*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores del comercial.

**Gráfico 1**

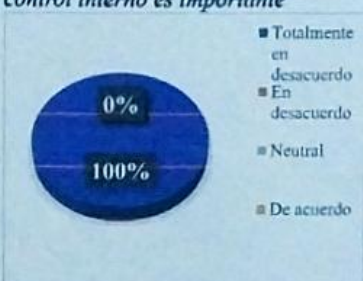
*Nivel de conocimiento de control interno*



*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores del comercial

**Gráfico 2**

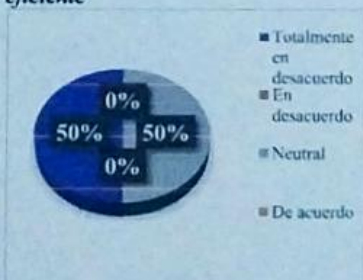
*El control interno es importante*



*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores del comercial

**Gráfico 3**

*El control interno en el comercial Victor's es eficiente*



*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores del comercial.

**Tabla 16**  
*Cuentan con un manual de procedimientos*

Ítems	Fr	%
Nunca	0	0,00%
Muy rara vez.	0	0,00%
Algunas veces	2	100,00%
Regularmente	0	0,00%
Siempre	0	0,00%
Total	2	100%

*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores del comercial.

**Tabla 17**  
*Propuesta de implementación de diseño de control interno*

Ítems	Fr	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Neutral	0	0,00%
De acuerdo	0	0,00%
Totalmente de acuerdo	2	100,00%
Total	2	100%

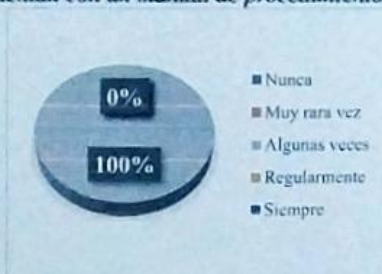
*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores del comercial.

**Tabla 18**  
*Nivel de conocimiento acerca de procesos contables*

Ítems	Fr	%
Muy bajo	0	0,00%
Bajo	0	0,00%
Medio	2	100,00%
Alto	0	0,00%
Muy Alto	0	0,00%
Total	2	100%

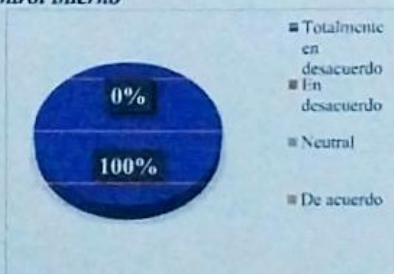
*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores del comercial.

**Gráfico 4**  
*Cuentan con un manual de procedimientos*



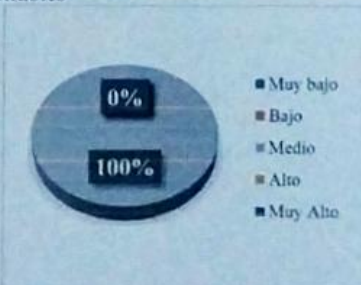
*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores del comercial.

**Gráfico 5**  
*Propuesta de implementar un diseño de control interno*



*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores del comercial.

**Gráfico 6**  
*Nivel de conocimiento acerca de procesos contables*



*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores del comercial.

**Tabla 19**

*La información contable se realice en los tiempos previstos*

Ítems	Fr	%
Nunca	0	0,00%
Muy rara vez	0	0,00%
Algunas veces	0	0,00%
Regularmente	0	0,00%
Siempre	2	100,00%
Total	2	100%

*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores del comercial.

**Tabla 20**

*Evalúa periódicamente sus propios procesos*

Ítems	Fr	%
Nunca	0	0,00%
Muy rara vez	0	0,00%
Algunas veces	1	50,00%
Regularmente	1	50,00%
Siempre	0	0,00%
Total	2	100%

*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores del comercial

**Tabla 21**

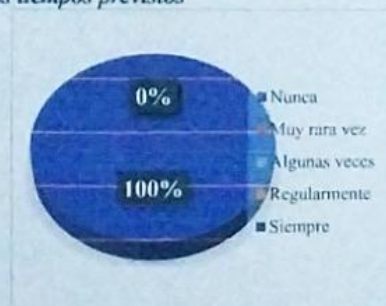
*Aplica técnicas del control interno*

Ítems	Fr	%
Nunca	0	0,00%
Muy rara vez	0	0,00%
Algunas veces	0	0,00%
Regularmente	1	50,00%
Siempre	1	50,00%
Total	2	100%

*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores del comercial.

**Gráfico 7**

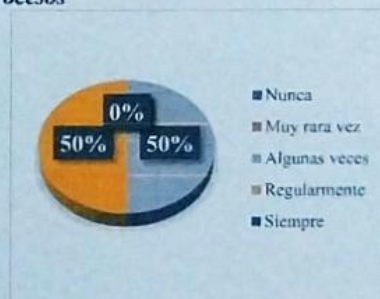
*Gerente proporciona toda la información en los tiempos previstos*



*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores del comercial.

**Gráfico 8**

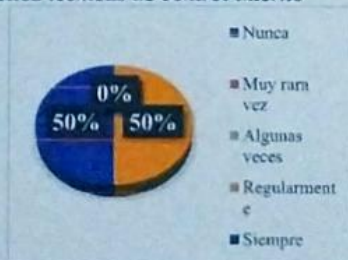
*Evalúa periódicamente sus propios procesos*



*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores del comercial.

**Gráfico 9**

*Aplica técnicas de control interno*



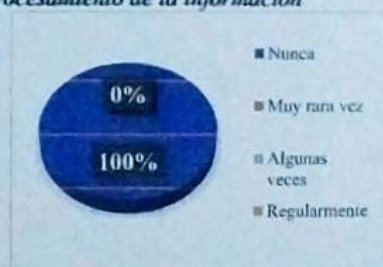
*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores del comercial.

**Tabla 22**  
*Herramientas tecnológica para la información contable*

Ítems	Fr	%
Nunca	0	0,00%
Muy rara vez	0	0,00%
Algunas veces	0	0,00%
Regularmente	0	0,00%
Siempre	2	100,00%
Total	2	100%

*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores del comercial.

**Gráfico 10**  
*Herramientas tecnológica para el procesamiento de la información*



*Nota.* Encuesta aplicada a los trabajadores del comercial Victor's.