

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABÍ”

EXTENSIÓN EN EL CARMEN



Uleam
Extensión El Carmen

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Control Interno para la Gestión Administrativa en la Empresa “Mundi Market” del

Cantón El Carmen, período 2024.

Autora:

Saldarriaga Bunvila Dayana Mishelle

Tutora:

Ing. Martha Margarita Minaya Macías, Mg

El Carmen, 23 de diciembre del 2024

 Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A)	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Extensión El Carmen de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado el Trabajo de Investigación bajo la autoría de la estudiante Saldarriaga Bunvila Dayana Mishelle, legalmente matriculada en la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2024 (2), cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es "Control Interno para la Gestión Administrativa en la Empresa Mundi Market del Cantón El Carmen, período 2024".

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 titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

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

El Carmen, 23 de diciembre del 2024.

Lo certifico,



Ing. Martha Margarita Minaya Macías, Mg
Docente Tutora
Área: Administrativa



Uleam
Extensión El Carmen

UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ

EXTENSIÓN EL CARMEN

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Trabajo de Titulación con modalidad Proyecto de Investigación, titulado Control Interno para la Gestión Administrativa en la Empresa "Mundi Market" del Cantón El Carmen, período 2024, cuya autora es Saldarriaga Bunvila Dayana Mishelle de la Carrera de Contabilidad y Auditoría y como Tutora de Trabajo de Titulación la Ing. Martha Margarita Minaya Macías, Mg.

El Carmen, 28 de enero del 2025

Ing. Zambrano Rivera Milton Geovanny, Mg
Presidente del tribunal de titulación

Ing. Proaño Campuzano Francisco Xavier, Mg
Miembro del tribunal de titulación

Ec. Mejía Almenaba Juan Andrés, Mg
Miembro del tribunal de titulación

Uleam



Uleam
Extensión El Carmen

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La responsabilidad de este proyecto de Titulación: **Control Interno para la Gestión Administrativa en la Empresa “Mundi Market” del Cantón El Carmen, período 2024.** Corresponde exclusivamente a **Saldarriaga Bunvila Dayana Mishelle** con C.I. 131366803-8 y los derechos patrimoniales del mismo a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

El Carmen - Manabí

Autora

DAYANA SB.

Saldarriaga Bunvila Dayana Mishelle

C.I. 131366803-8

 **Uleam**

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado con mucho cariño a Dios quien ha sido mi guía día a día dándome la perseverancia para avanzar y cumplir con todos mis proyectos de vida, a mis padres quienes han sido parte fundamental durante todo mi camino académico. Brindándome su apoyo incondicional, tanto económico como emocional, ya que con la compañía de ellos he podido superar los desafíos que se han presentado a lo largo de todo este camino, pero hoy en día puedo decir que a pesar de todo lo pude lograr. Y en esta dedicación y esfuerzo se refleja ese deseo profundo de ver a su hija alcanzar sus metas.

A mis hermanos, quienes, aunque dos no estén físicamente a mi lado, sé que desde el cielo celebran conmigo este logro, como siempre lo hicieron desde el inicio de mis estudios universitarios.

Y a todas esas personas que, de alguna u otra forma, han sido parte de este proceso y han contribuido a mi crecimiento personal y académico.

Saldarriaga Bunvila Dayana Mishelle

RECONOCIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por ser mi guía constante y permitirme llegar hasta aquí. A mis padres, por su apoyo incondicional y amor sin medidas, a mis hermanos por mostrarme ese cariño y motivación en cada paso que daba.

También le doy mis más sinceros agradecimientos a la Ing. Martha, mi tutora académica por su orientación, sabiduría y por qué siempre estuvo dispuesta a ayudarme a mejorar mi trabajo, a pesar de sus múltiples responsabilidades.

Finalmente, quiero dar las gracias a mis compañeros y demás docentes que me acompañaron y contribuyendo de alguna u otra forma a lo largo de este proceso.

Saldarriaga Bunvila Dayana Mishelle

Tabla de contenido

PORTADA	I
CERTIFICACIÓN	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	IV
DEDICATORIA.....	V
RECONOCIMIENTO.....	VI
RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I	4
1. MARCO TEÓRICO.....	4
1.1 Control Interno.....	4
1.1.1 Importancia del Control Interno.....	4
1.1.2 Objetivos del Control Interno	4
1.1.3 Componentes del Control Interno	5
1.1.4 Estructura del control interno.....	6
1.1.5 Normas del control interno	6
1.2 Gestión Administrativa	7
1.2.1 Importancia de la Gestión Administrativa	7
1.2.2 Fases de la Gestión Administrativa.....	7
CAPÍTULO II.....	9
2. Diagnóstico o estudio de campo	9

2.1	Descripción de la Empresa.....	9
2.2	Actividad Económica.....	9
2.3	Métodos.....	9
2.3.1	Método Inductivo.....	9
2.3.2	Método Deductivo	9
2.3.3	Método Analítico	10
2.4	Técnicas	10
2.4.1	Entrevista	10
2.4.2	Encuesta	10
2.5	Resultados Obtenidos.....	10
2.5.1	Entrevista	10
2.5.2	Encuesta	14
CAPÍTULO III.....		29
3.	DISEÑO DE PROPUESTA.....	29
3.1	Introducción	29
3.2	Justificación	29
3.3	Objetivos.....	30
3.3.1	Objetivo general.....	30
3.3.2	Objetivos específicos	30
3.4	Alcance	30
3.5	Base legal	30

CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES.....	55
Bibliografía	56
ANEXOS	59
Figura 1 Tabulación pregunta 1	14
Figura 2 Tabulación pregunta 2	15
Figura 3 Tabulación pregunta 3	16
Figura 4 Tabulación pregunta 4	17
Figura 5 Tabulación pregunta 5	18
Figura 6 Tabulación pregunta 6	19
Figura 7 Tabulación pregunta 7	20
Figura 8 Tabulación pregunta 8	21
Figura 9 Tabulación pregunta 9	22
Figura 10 Tabulación pregunta 10	23
Figura 11 Tabulación pregunta 11	24
Figura 12 Tabulación pregunta 12	25
Figura 13 Tabulación pregunta 13	26
Figura 14 Tabulación pregunta 14	27
Figura 15 Tabulación pregunta 15	28
Figura 16 Descripción de funciones del gerente.....	37
Figura 17 Descripción de funciones del asesor legal.....	38
Figura 18 Descripción de funciones de compras y ventas.....	40
Figura 19 Descripción de funciones de bodega	41
Figura 20 Descripción de funciones del contador.....	42

Figura 21 Descripción de funciones del asistente externo.....	43
Figura 22 Descripción de funciones del cajero/a.....	45
Figura 23 Simbología a utilizar para realizar los flujogramas.....	46
Nota. 1 Políticas de compras.....	47
Nota. 2 Procedimientos de compras.....	48
Nota. 3 Políticas y procedimientos de ventas	50
Nota. 4 Políticas y Procedimientos de bodega.....	52
Ilustración 1 Organigrama Estructural.....	36
Ilustración 2 Flujograma de compras.....	49
Ilustración 3 Flujogramas de ventas	51
Ilustración 4 Flujograma de bodega.....	53
Anexo 1 Entrevista aplicada al gerente de la empresa.....	61
Anexo 2 Encuesta aplicada a los colaboradores	63
Anexo 3 Ruc de la empresa	64
Anexo 4 Oficio de permiso para la elaboración del proyecto de titulación.....	65
Fuente 1 Obtenido de la página del SRI	64

RESUMEN

La siguiente investigación tuvo el objetivo de diseñar una guía de control interno para la gestión administrativa en la empresa “Mundi Market” del cantón el Carmen, en el período 2024. Con el pasar del tiempo la empresa ha venido realizando procesos empíricos que se volvieron rutinarios por su aplicación diaria, por ende, en la recopilación de información se pudo detectar estas fallas, a través de las técnicas de entrevista y encuesta, además con la aplicación de los métodos deductivo, inductivo, analítico que gracias a estos métodos se pudo constatar que la empresa tenía una deficiencia administrativa, por ende una de las falencias encontradas fue que el comercial no contaba con misión, visión, valores corporativos y ni mucho menos una estructura jerárquica. Por eso en la elaboración de la guía se realizó la propuesta de implementarlos para poder contrarrestar a todas estas carencias, dentro de ella se puede encontrar tomando en consideración los componentes del control interno para dicha elaboración, por tal motivo se pudo realizar como propuesta la descripción de funciones, políticas, procedimientos y flujogramas de los diferentes departamentos, coordinando de manera coherente con sus necesidades y por ende evitando el riesgo de tomar decisiones equivocadas que no favorezcan en nada a la empresa. De igual manera se tuvo el consentimiento de las autoridades principales de la empresa para recolectar toda esta información misma que ellos confirmaron, ya que se manejaba administración como toda empresa lo hace, pero la diferencia es que se realiza empíricamente y por eso es por lo que se presentan estas debilidades.

INTRODUCCIÓN

El control interno durante los últimos años ha ido adquiriendo mayor importancia en los diferentes países, ya que su no aplicación en las empresas ha causado fallas en sus procesos administrativos por la ineficiencia y falta de conocimiento de este, lo que ha permitido que se manejen equivocados conceptos y un desinterés en la aplicación de los mismos procesos administrativos a seguir para así asegurar el cumplimiento de los objetivos que las empresas se propongan.

En Ecuador la mayoría de las empresas se han acostumbrado a realizar procesos empíricos ya conocidos por la rutina diaria de su labor, mismos que a la final no les ayudan a tener un claro conocimiento de que si sus empresas están o no cumpliendo con las metas establecidas.

Por tal razón este trabajo investigativo se justifica debido a que en el cantón el Carmen, se ha identificado que la empresa “Mundi Market” cuenta con deficiencia administrativa a causa de que todo este tiempo de funcionamiento han realizado solo procesos empíricos a consecuencia de esto no cuentan con una planificación, organización, dirección y control adecuado.

El objeto de estudio de la investigación cuenta con una variable independiente misma que es el control interno y una variable dependiente que es la gestión administrativa y se basan en los procesos que la empresa debe aplicar para llevar de una mejor manera sus operaciones, mismo que será realizado en la gerencia de la entidad.

Además, este proyecto tiene como objetivo diseñar una guía de control interno para la gestión administrativa del comercial. Para cumplir con este objetivo se plantean las tareas científicas donde podemos analizar desde el punto de vista histórico el control interno y la gestión administrativa, valorar los fundamentos teóricos de la investigación, diagnosticar la situación actual de la empresa y elaborar la propuesta. Ya que la población de estudio

comprende de seis colaboradores y la muestra que se considera para el estudio es de 5 misma que consta del gerente general, 3 colaboradores y 1 asistente externo que se relacionan con el control interno y la gestión administrativa de la empresa.

Sabiendo esto, los métodos a utilizar serán el inductivo, deductivo y analítico donde se analizarán mejor los resultados e información de la empresa, mismos que se obtendrán aplicando las técnicas de entrevista y encuesta ya que con estos procedimientos se puede evaluar mejor aún el problema de la entidad.

En relación al capítulo I, se determinan las variables conceptuales utilizadas en la investigación a través de fundamentos bibliográficos que sustenten dichos conceptos, en el capítulo II es el diagnóstico de estudio de campo y en el capítulo III es donde se realiza el diseño de la propuesta para la gestión administrativa del comercial “Mundi Market”.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Control Interno

De acuerdo con Yerovi (2020), expone que:

El control interno es sumamente importante para las empresas, base de eficiencia administrativa, que aumenta cada vez más información sólida, confiable y transparente para tomar la decisión correcta para mejorar el ambiente empresarial. (pág. 18).

Según Arroyo (2019), se ha vuelto una herramienta fundamental para la aplicación de procedimiento en las empresas, ya que el control interno está diseñado para menorar los riesgos y llevar un control adecuado y suficiente.

1.1.1 Importancia del Control Interno

De acuerdo con Feria (2017), menciona que:

Es importante ya que cuando se trata de analizar los distintos aspectos que pueden afectar a una organización, es inevitable hablar sobre el control interno, quien hace de escudo protector ante los diferentes riesgos que se presenten en las entidades. (pág. 41).

1.1.2 Objetivos del Control Interno

Según León (2020), menciona los siguientes objetivos:

- Garantizar la exactitud, veracidad y oportuna de la información presupuestaria, financiera, administrativa y técnica.
- Procurar la eficiencia, eficacia y legalidad de los procesos institucionales, el seguimiento y cumplimiento de las políticas establecidas por las máximas autoridades de la entidad.
- Detección de errores y mitigar los mismos, para brindar más oportunidad de éxito a las empresas.

1.1.3 Componentes del Control Interno

De acuerdo con Martínez (2018), expone que:

El control interno este compuesto por cinco componentes que tienen relación entre sí, un adecuado control interno es una metodología de evaluación fiable para la organización y su monitoreo de procesos más eficientes (pág. 14).

1.1.3.1 Ambiente de control

Para Cantillo (2016), el ambiente de control es la esencia de cualquier organización donde se incluyen valores éticos, integridad, y competencia de mejora de manera individual. Consiste en los procedimientos y políticas que dispongan la máxima autoridad de la entidad y así dirigir de mejor manera la misma (pág. 35).

1.1.3.2 Evaluación de riesgos

En consideración de Rodas (2020), la evaluación de riesgos es la identificación y análisis de posibles riesgos que este atravesando una entidad, mismos que impidan el cumplimiento de objetivos establecidos y por ende afecten a cada área de esta para ello se realiza la respectiva evaluación para la búsqueda y así poder mitigar todos esos riesgos encontrados (pág. 6).

1.1.3.3 Actividades de control

Según Martínez (2018), el componente actividades de control establece las acciones que garanticen el buen manejo en todos los niveles de la entidad. Asegurando que el cumplimiento de las políticas, procesos y objetivos implementados para su mejora continua, estas actividades deben ser de detección, preventivas y correctivas para así prevenir ocurrencia de riesgos no deseados, minimizar su impacto y restablecer el sistema (pág. 17).

1.1.3.4 Información y comunicación

Tomando en consideración la opinión de Auditool (2024), hace referencia que el componente de información y comunicación busca garantizar que la entidad obtenga información relevante, necesaria y de calidad, asegurando así una mejor toma de decisiones y cumplimiento de los objetivos estratégicos. La buena comunicación y utilización de información es fundamental para el apoyo del control interno y sus funcionalidades.

1.1.3.5 Monitoreo y supervisión

Según UTP Pereira (2024), el componente monitoreo y supervisión busca establecer actividades y evaluaciones periódicas con el fin de evaluar la efectividad del control interno que permitan detectar desviaciones y establecer acciones de mejora para cada proceso y área de una organización.

1.1.4 Estructura del control interno

De acuerdo con Edwards (2022), expone que:

La estructura del control interno es una guía de organización en una entidad y todos sus procedimientos lleva a cabo para la protección de datos, activos, garantizar los cumplimientos de políticas y evaluación de desempeño de todas sus operaciones.

1.1.5 Normas del control interno

De acuerdo con Contraloría (2023), expone que:

Las normas de control interno ayudan al mejoramiento de los sistemas de control interno y la gestión pública, con la utilización de los recursos y la secuencia de los objetivos institucionales aplicables en todas las entidades.

1.2 Gestión Administrativa

Según López (2024), expone que:

La gestión administrativa es un conjunto de pasos a seguir dentro de una empresa para cumplir con objetivos y metas establecidas para una mejora continua en sus operaciones diaria y por ende llevar un mejor ambiente administrativo.

1.2.1 Importancia de la Gestión Administrativa

De acuerdo con Jaime (2020), expone que:

La importancia de la gestión administrativa en las empresas comienza en el pleno conocimiento de su administración lo que conlleva a ser más eficientes en la dirección de la entidad, por ende, es necesario aplicar un mejoramiento periódicamente de los procesos administrativos en la empresa (pág. 36).

1.2.2 Fases de la Gestión Administrativa

De acuerdo con Mendoza (2019), expone que:

Las fases de la gestión administrativa proporcionan métodos a utilizar en base de la experiencia que tenga una entidad donde la planeación busca la necesidad de fijar los objetivos, la organización se centra en cumplir los objetivos, la dirección delega autoridades y coordinación de actividades y por último el control establece criterios de medición y evaluación de resultados (pág. 2).

1.2.2.1 Planeación

De acuerdo con Minambiente (2024), expone que:

La planeación es la toma anticipada de decisiones, en la planeación toda decisión se basa en el conocimiento previo a la realidad para poder llevar un control de toda acción que vaya de la mano a los objetivos que se deseen alcanzar.

1.2.2.2 Organización

Según Roldán (2024), expone que;

Una organización es un grupo de personas que se reúnen para trabajar, alcanzar metas y objetivos planteados para una mejora continua; cada agrupación puede desempeñar sus roles de maneras distintas, ejecutando tareas que ayuden a tomar decisiones estratégicas para las empresas.

1.2.2.3 Dirección

De acuerdo con Eserp (2020), menciona que:

La dirección adecuada es de alto funcionamiento en el entorno de una empresa, ya que se gestiona de mejor manera la organización y relaciones que los directivos establecen con los equipos que están a su alrededor con el fin de optimiza la eficiencia y productividad en todas sus operaciones.

1.2.2.4 Control

De acuerdo con Schmidt (2018), expone que:

La función del control es de vital importancia para el desarrollo de las actividades de la administración en las empresas. El proceso se inicia con la etapa del planeamiento el cual la entidad establece su estructura organizacional, seguido la organización la cual se encarga de tener una estructura adecuada, dirección donde se alinean todos los procesos y control donde se verifica el cumplimiento de los objetivos planteados (pág. 72).

1.2.2.5 Integración del personal

De acuerdo con Likert (2020), manifiesta que:

La integración del personal es el accionar de mantener cubiertas todas las estructuras de la organización, luego de identificar a cada perfil según sus habilidades, talentos y características de cada uno. En este informe la integración del personal es identificada como una función gerencial apartada por varios motivos diferenciales (pág. 308).

CAPÍTULO II

2. Diagnóstico o estudio de campo

En este capítulo se conocerán las falencias que tiene la empresa por tal razón, las técnicas que serán aplicadas tienen el objetivo de realizar el estudio de dichas deficiencias.

2.1 Descripción de la Empresa

Mundi Market es una empresa que busca ofrecer diversas soluciones integrales a varios segmentos del mercado, enfocándose en abastecer a grandes compradores, mayoristas, minoristas y consumidores finales. Su objetivo es cumplir con las expectativas de cada uno, garantizando la calidad y variedad de los productos que se ofrecen a diario.

2.2 Actividad Económica

Mundi Market se dedica a la venta al por mayor y menor de gran variedad de productos de tiendas, entre los artículos que predominan están productos alimenticios, bebidas alcohólicas o tabacos, productos de primera necesidad, entre otros.

2.3 Métodos

2.3.1 Método Inductivo

La utilización de este método conlleva a analizar y evaluar los datos generales de los procesos administrativos que la empresa ha venido ejecutando a lo largo de este tiempo, obteniendo así información precisa y concisa de los mismos.

2.3.2 Método Deductivo

La aplicación de este método, a diferencia del inductivo permite analizar la parte cuantitativa de la información obtenida, para así evaluar y mostrar la efectividad de cada proceso que está siendo utilizado en la empresa.

2.3.3 Método Analítico

Este método al ser utilizado se desplaza de una investigación científica que conlleva a realizar un análisis de toda la recopilación de información que se obtuvo, para así dar un solo resultado extrayendo pequeños detalles y dar una sola confirmación sobre todo lo analizado.

2.4 Técnicas

2.4.1 Entrevista

Como lo indica Folgueiras (2016), la entrevista es una técnica de recopilación de datos que además de ser una de las estrategias más utilizadas en los procesos de investigación, tiene su valor agregado en sí mismo. Tanto que, si se elabora dentro de una investigación, como si se diseña al margen de un estudio sistematizado.

Para desarrollar el estudio de campo se realizó 1 entrevista de 15 preguntas en total misma que fue aplicada al gerente, quien viene siendo el propietario principal de la empresa.

2.4.2 Encuesta

Para Oliván (2021), la encuesta se ha definido como un método sistemático de obtención de datos mediante respuestas a preguntas cerradas, con el propósito de describir las características de la población a la que pertenecen.

Para desarrollar la segunda parte del estudio de campo se realizaron 4 encuestas de 15 preguntas en total, mismas que fueron aplicadas a los 3 colaboradores y al asistente externo.

2.5 Resultados Obtenidos

2.5.1 Entrevista

1. ¿Considera que en la empresa se lleva a cabo una buena gestión administrativa?

Si, pero existen algunas debilidades por tal razón afectan la gestión que se lleva en la empresa.

2. ¿Cómo se realiza y ejecuta la gestión administrativa en la empresa?

Se han venido realizando a través de procesos empíricos.

3. ¿Considera que se están aplicando los procedimientos administrativos de manera oportuna?

Si, solo que sería excelente aplicarlos de una mejor manera.

4. ¿Quiénes son los responsables del manejo del control interno?

Propietario.

5. ¿Conoce si los colaboradores tienen conocimiento de las funciones que ellos deben realizar?

Si, ellos saben cuáles son las actividades que tienen que realizar.

6. ¿Cómo se controlan y supervisan las actividades que realizan los colaboradores?

Mediante rendimiento de etapas.

7. ¿Conoce usted sobre las fases de la gestión administrativa?

Si tengo algo de conocimiento de cada una de ellas.

8. ¿Cuál es la misión y visión de la empresa?

La empresa no cuenta con misión ni visión.

9. ¿Cuáles son los valores corporativos con lo que cuenta el comercial?

La empresa no cuenta con valores corporativos.

10. ¿De qué manera se ve reflejado el desempeño de los colaboradores en relación al control interno y la gestión administrativa en el comercial?

En la evaluación empresarial que se le realiza a cada uno de ellos.

11. ¿Qué herramienta administrativa considera que ayudarían a “MUNDI MARKET” a ser más competitiva en el mercado?

Nos manejamos a través del marketing, creo que haciéndonos conocer las personas se interesarían aún más en consumir nuestras variedades de productos.

12. ¿La empresa cuenta con políticas, y tiene el conocimiento si son aplicadas de manera eficiente?

La empresa no cuenta con políticas.

13. ¿El comercial cuenta con una guía de control interno para cada actividad a realizar?

La empresa no cuenta con una guía.

14. ¿Se realizan capacitaciones periódicamente el personal para mejorar su desempeño en sus actividades?

No se realizan capacitaciones al personal, el aprendizaje de sus actividades lo van obteniendo en cada día laborable.

15. ¿Considera factible la implementación de una guía de control interno para la gestión administrativa en el comercial?

Considero que si ya que, implementando la guía, el comercial perfeccionaría aún más sus actividades administrativas.

Análisis:

La aplicación de la entrevista se realizó con un total de 15 preguntas al gerente, quien viene siendo el propietario principal de la empresa Mundi Market, con la finalidad de obtener información sobre la situación y como se está manejando la gestión administrativa en dicha empresa, permitiendo así la elaboración de una guía de control interno gracias a la recopilación de los siguientes datos:

Uno de los principales problemas detectados es que la empresa maneja la gestión administrativa solo a través de procesos empíricos y no siguiendo un proceso como se debería, por tal razón otra falencia detectada es la falta de una misión y visión clara, lo que impide que todos los objetivos planteados no vayan en un mismo lineamiento, así mismo no se han

establecido valores corporativos ya que son una pieza clave para asegurar una buena integridad de cada uno de los colaboradores.

Internamente, también se identificó la falta de políticas lo que es algo fundamental que toda empresa debe tener para el cumplimiento de todos objetivos. Por otro lado, se identificó la necesidad de implementar capacitaciones que fortalezcan los conocimientos de todos los colaboradores ya que el aprendizaje que tienen para el cumplimiento de sus actividades lo han obtenido a través de su día a día laborable, para así asegurar un mejor ambiente laboral y fortaleciendo la comunicación interna y compromiso de cada uno de ellos.

Finalmente, en cuanto a la parte externa, la empresa se ha manejado a través del marketing para hacerse conocer aún más y así poder posesionarse en el mercado. Para poder lograrlo es importante implementar una guía de control interno para la gestión administrativa que ayuden a ir mejorando todas las falencias detectadas y consolidarse como una empresa líder en su sector.

2.5.2 Encuesta

1. ¿Cree usted que cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñar todas sus actividades?

Figura 1 Tabulación pregunta 1

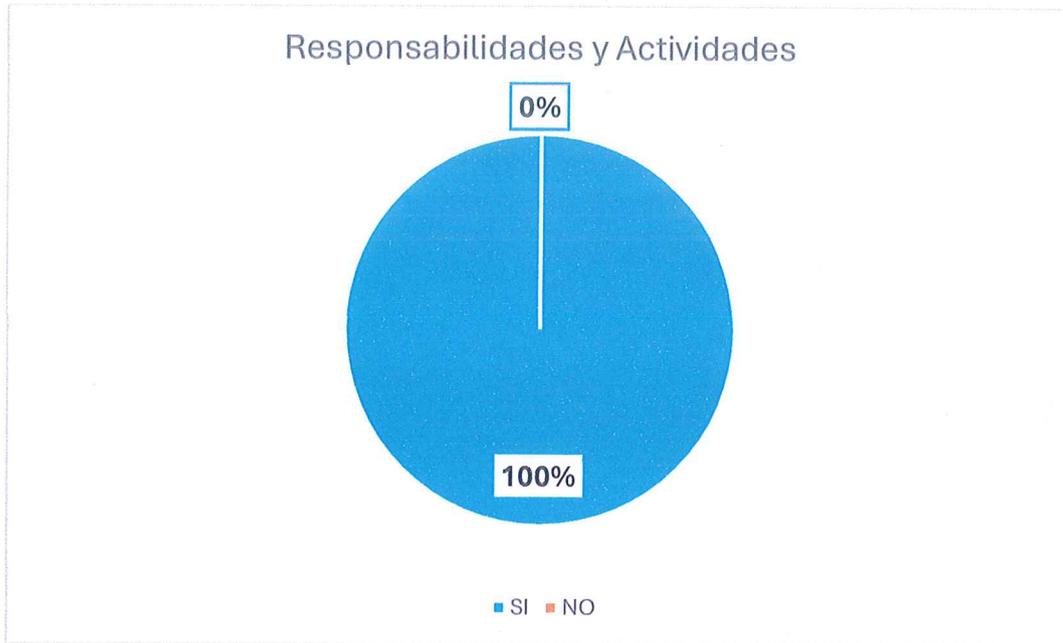


Elaborado por: Autora a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Mundi Market".

Análisis: De las 4 personas encuestadas se obtuvo el resultado de que 2 colaboradores no cuentan con los conocimientos necesarios y 2 colaboradores sí, lo que significa que la empresa no cuenta con un personal 100% capacitado para desempeñar todas las actividades diarias que deben realizar.

2. ¿La gerencia le comunica cuáles son sus responsabilidades y actividades que tiene que realizar?

Figura 2 Tabulación pregunta 2

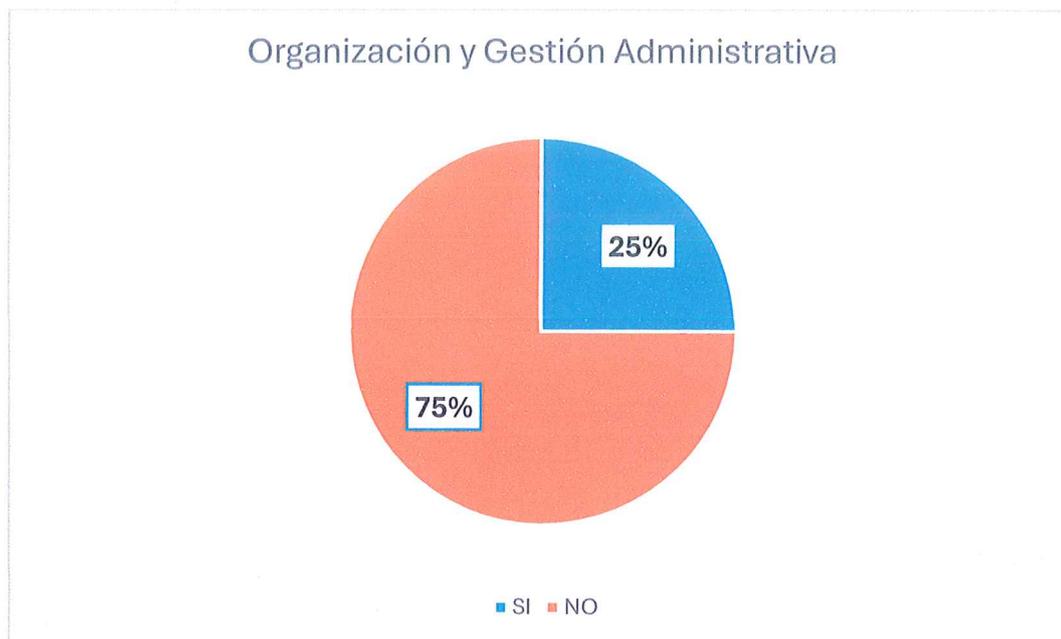


Elaborado por: Autora a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Mundi Market".

Análisis: El resultado de esta interrogante es positivo, ya que los 4 colaboradores coincidieron que la gerencia si le comunica de las actividades y responsabilidades que ellos deben cumplir.

3. ¿Considera que existe una buena organización y gestión administrativa dentro de la empresa?

Figura 3 Tabulación pregunta 3

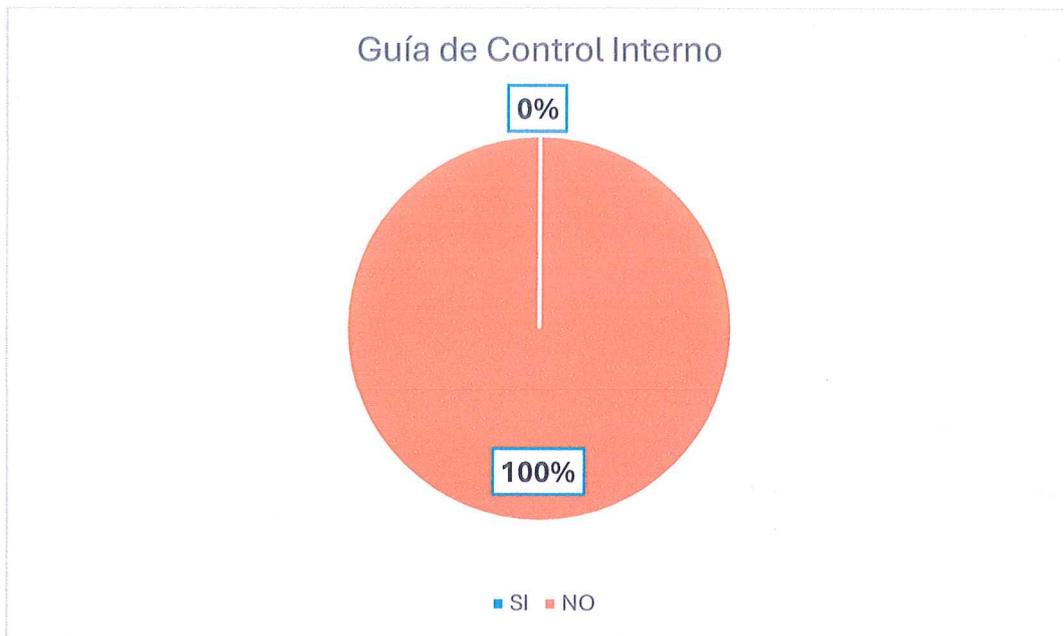


Elaborado por: Autora a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Mundi Market".

Análisis: Es necesario realizar esta pregunta y saber cómo ven desde su perspectiva los colaboradores la gestión que el encargado está manejando en la empresa ya que directamente ellos estarían involucrados, en este caso se obtuvo un resultado de que 3 de los 4 encuestados coincidieron que no se lleva a cabo una buena gestión administrativa, cabe recalcar que se mencionó que podría ser por falta de conocimiento o porque solo se ha llevado todos los procesos de manera empírica y no se cuenta con alguna guía que fortalezcan estos procesos.

4. ¿Conoce si la empresa cuenta con una guía de control interno?

Figura 4 Tabulación pregunta 4

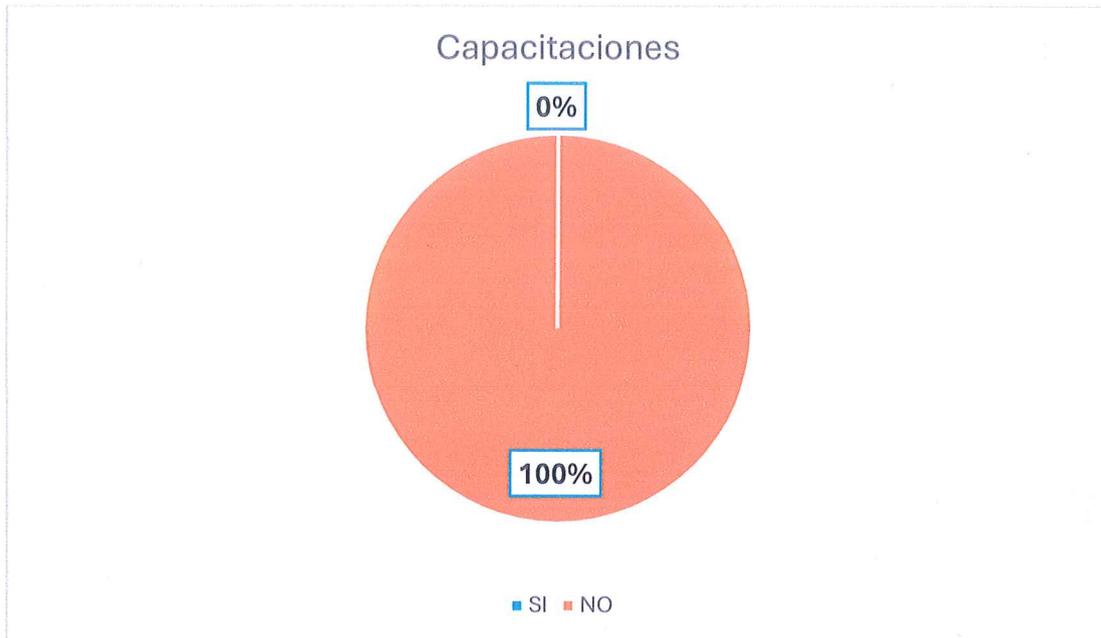


Elaborado por: Autora a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Mundi Market".

Análisis: En esta interrogante se obtuvo un resultado del 100% por parte de los encuestados de que la empresa no cuenta con una guía de control interno.

5. ¿Recibe capacitaciones para desempeñarse mejor en sus funciones?

Figura 5 Tabulación pregunta 5

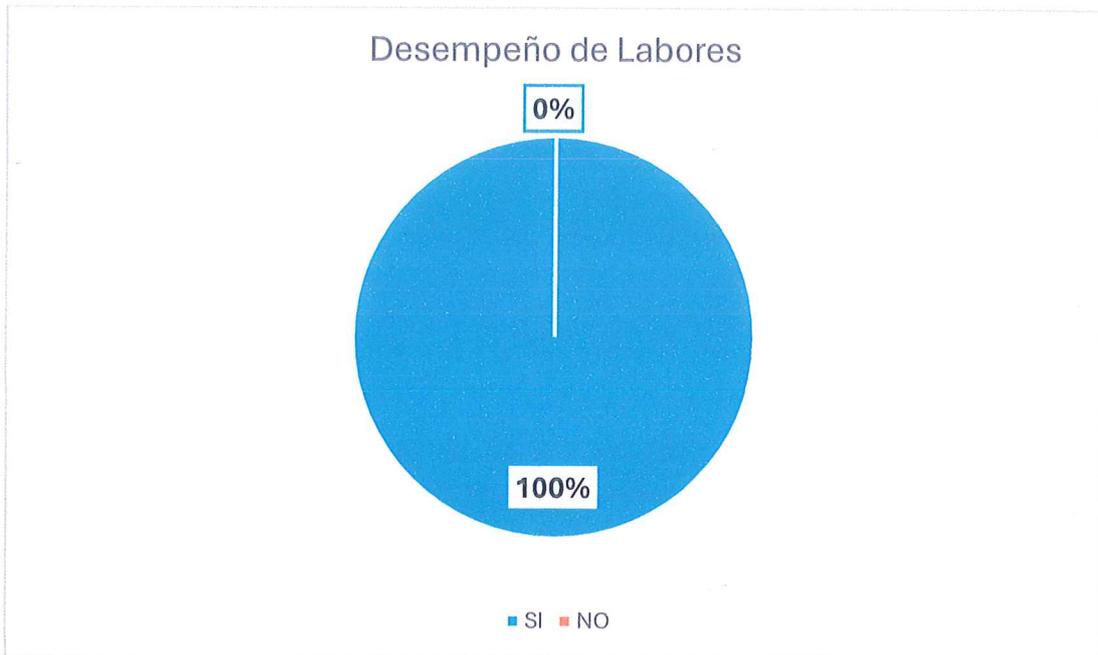


Elaborado por: Autora a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Mundi Market".

Análisis: Los 4 colaboradores coincidieron en una misma respuesta, que la empresa no cuenta con ningún programa de capacitación para fortalecer el aprendizaje de cada uno, la cual se hace mención de que los encuestados si debiesen tener capacitaciones periódicas que fortalezcan sus conocimientos y así desempeñarse en un 100% de una mejor manera.

6. ¿Se evalúa el desempeño de sus labores?

Figura 6 Tabulación pregunta 6

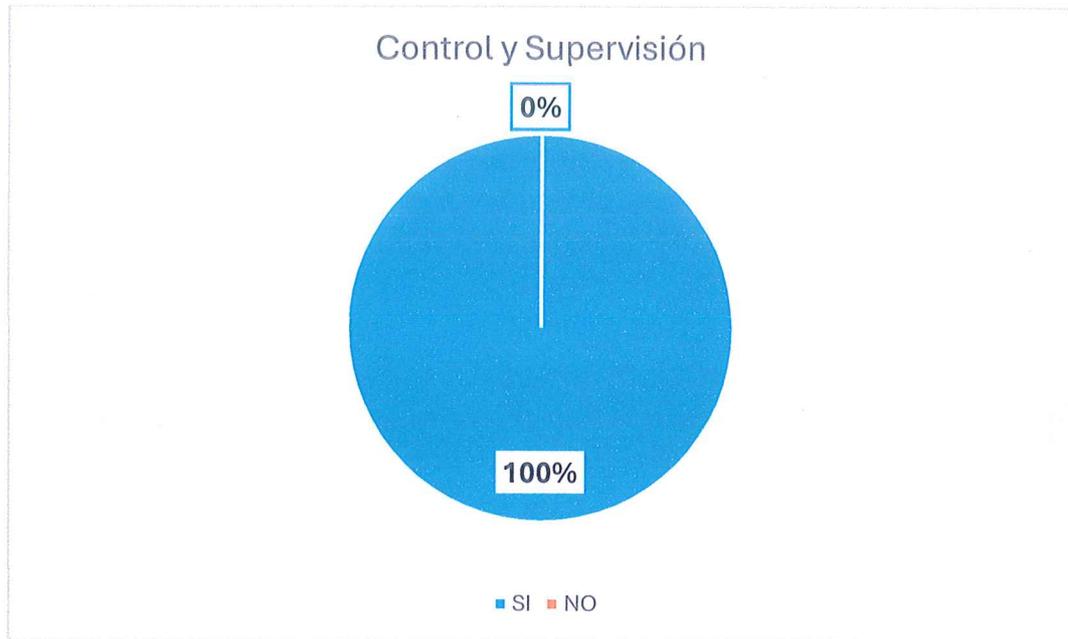


Elaborado por: Autora a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Mundi Market".

Análisis: Esta interrogante es positiva, ya que menciona la evaluación de actividades de los colaboradores, proceso que confirman los 4 encuestados, además el gerente también hizo mención que se realiza una evaluación empresarial para ver reflejado el desempeño de cada uno.

7. ¿La máxima autoridad controla y supervisa constantemente las actividades asignadas a los colaboradores?

Figura 7 Tabulación pregunta 7

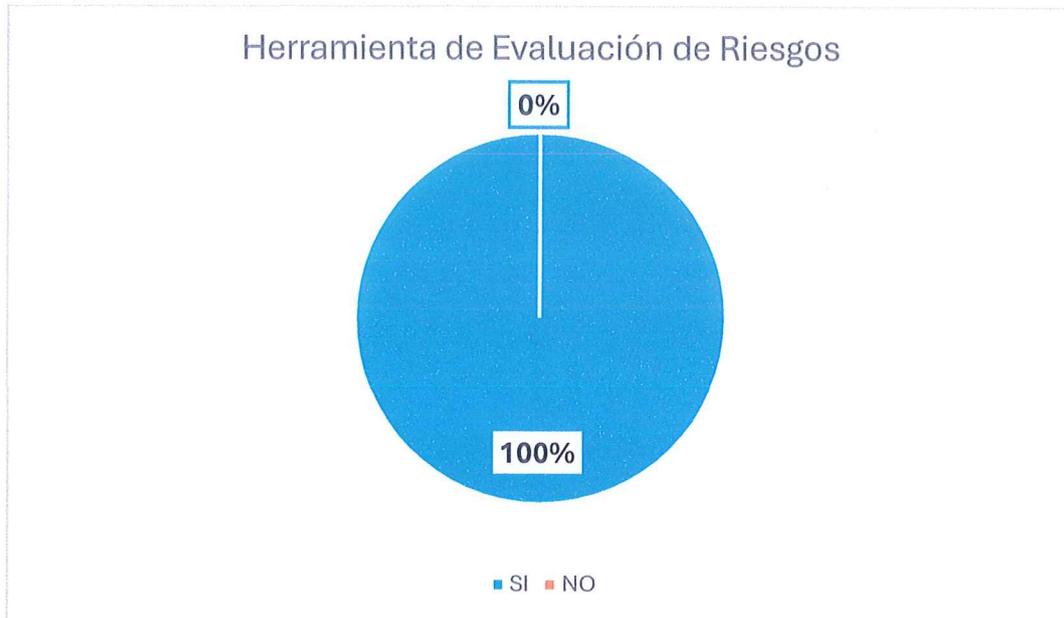


Elaborado por: Autora a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Mundi Market".

Análisis: En el control y supervisión de los colaboradores, se obtuvo un resultado de un 100% de respuestas positivas, los 4 encuestados coincidieron de que se les supervisa constantemente las actividades que deben realizar cada uno de ellos.

8. ¿Utilizan alguna herramienta para detectar y evaluar riesgos?

Figura 8 Tabulación pregunta 8

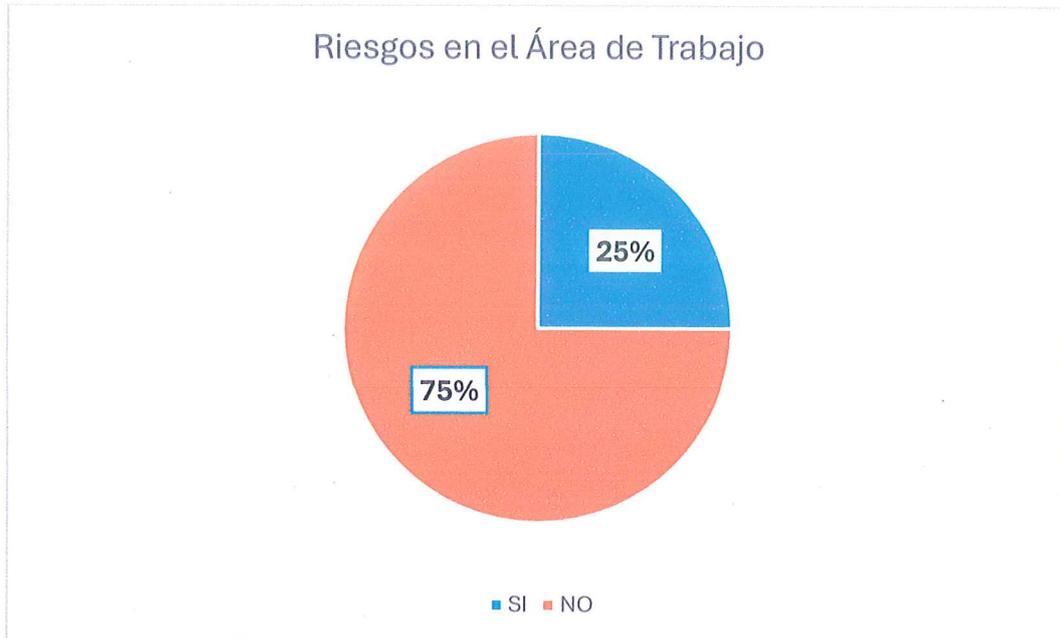


Elaborado por: Autora a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Mundi Market".

Análisis: En esta interrogante se obtuvo un resultado positivo ya que los 4 encuestados afirman que si cuentan con una herramienta para detectar y evaluar los posibles riesgos que puedan afectar la actividad de la empresa.

9. ¿Conoce de los riesgos que se pueden presentar en su área de trabajo?

Figura 9 Tabulación pregunta 9

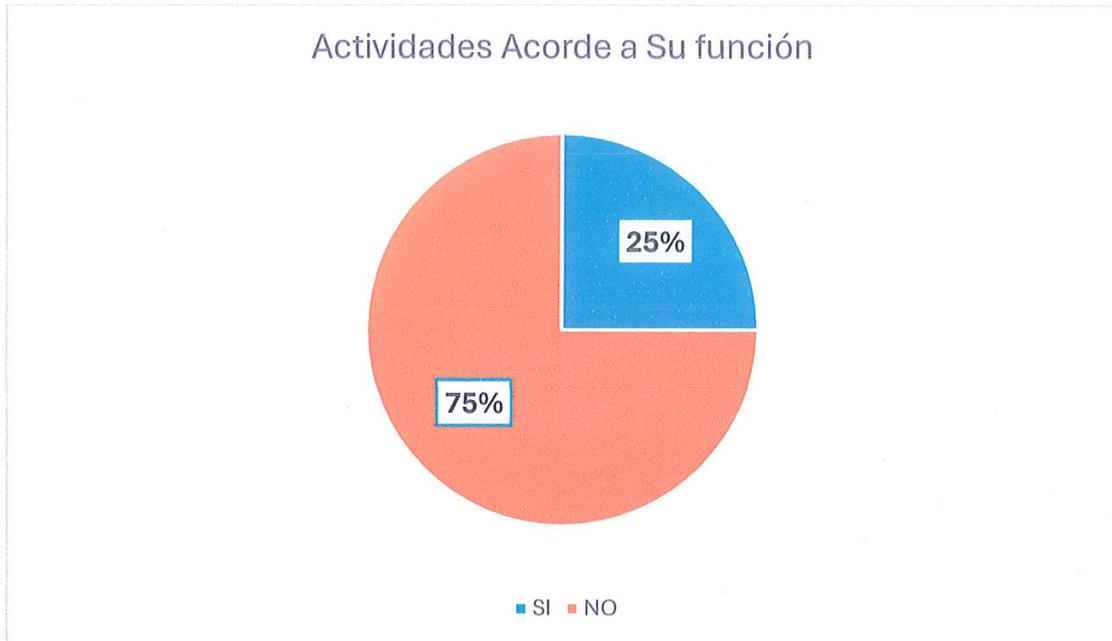


Elaborado por: Autora a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Mundi Market".

Análisis: El control interno es diseñado para mitigar los riesgos, pero el resultado de esta pregunta refleja que 3 de los 4 encuestados no tienen conocimiento de los riesgos que puedan enfrentarse en sus actividades diarias pese a que cuenta con una herramienta para detectar y evaluar riesgos no cumplen con el aprendizaje debido para mejorar esta falencia.

10. ¿Considera que las actividades que realiza están acorde a su función?

Figura 10 Tabulación pregunta 10



Elaborado por: Autora a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Mundi Market".

Análisis: Un error que las mayorías de las empresas cometen es no contar con una guía de funciones que describan las actividades a realizar de cada colaborador de la empresa, por eso los que trabajan empíricamente realizan otras actividades aparte de las que deberían realizar realmente, y como resultado tenemos que en el comercial 3 de los 4 encuestados coincidieron que realizan actividades que no van acorde a su función.

11. ¿Se considera su criterio para tomar decisiones internas en la empresa?

Figura 11 Tabulación pregunta 11

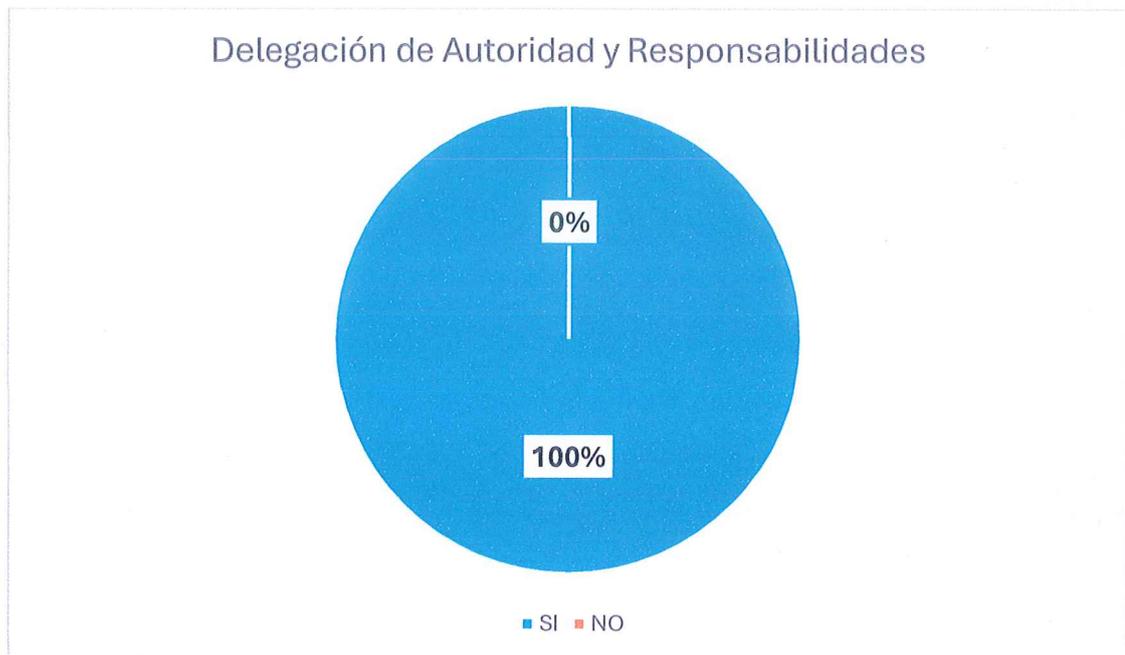


Elaborado por: Autora a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Mundi Market".

Análisis: La consideración de criterios que se toma en cuenta de los colaboradores para tomar decisiones internas en la empresa es relevante ya que de esas respuestas la máxima autoridad toma las decisiones con más importancia que aseguren el futuro del comercial. Por tal motivo los 4 encuestados coincidieron con la misma respuesta.

12. ¿Conoce cómo se delega la autoridad y responsabilidades en el comercial?

Figura 12 Tabulación pregunta 12

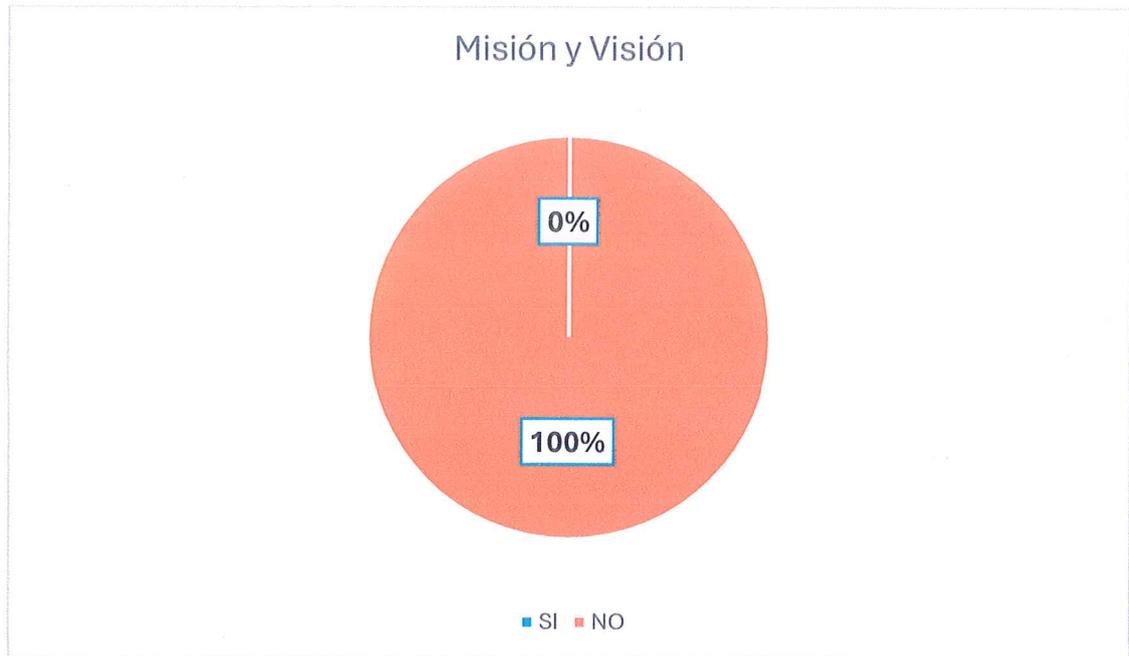


Elaborado por: Autora a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Mundi Market".

Análisis: El saber cómo se conforman las autoridades y como se les delega las responsabilidades es fundamental en una empresa ya que cada quien tiene claro su puesto y hasta qué punto es su deber, por ende, los 4 encuestados confirmaron positivamente a esta interrogante ya que si lo tienen claro.

13. ¿La empresa cuenta con misión y visión?

Figura 13 Tabulación pregunta 13

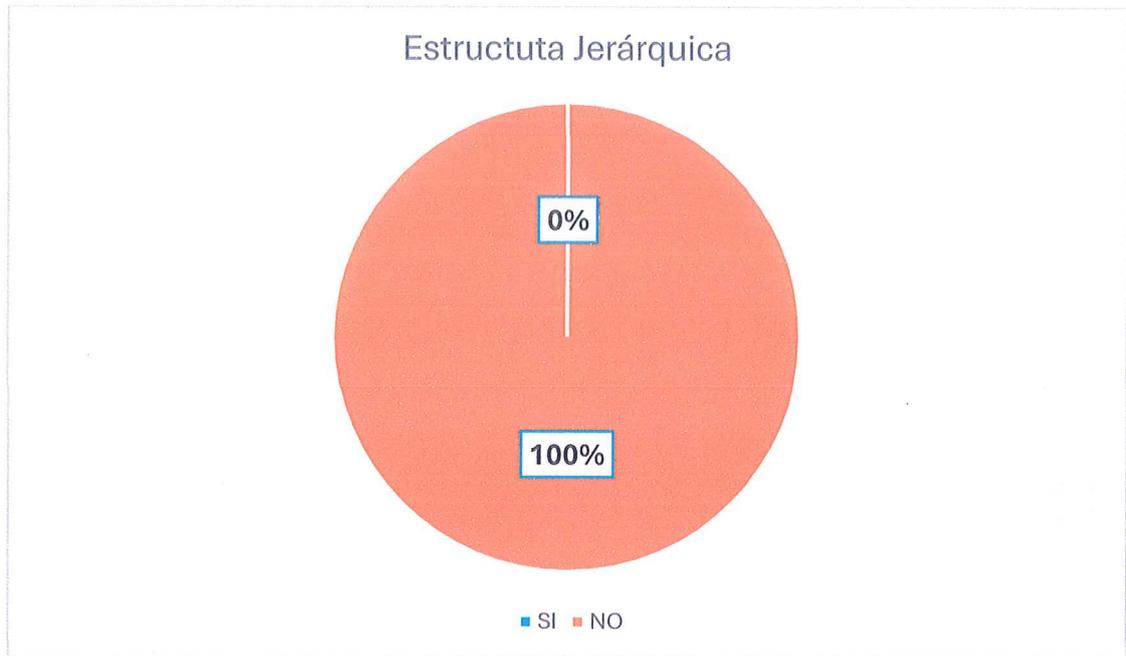


Elaborado por: Autora a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Mundi Market".

Análisis: Los 4 encuestados coincidieron la respuesta que había dado el gerente en la entrevista de que la empresa no cuenta con misión ni visión, algo fundamental que le afecta en el cumplimiento de los objetivos planteados para el crecimiento de la empresa.

14. ¿La empresa cuenta con alguna estructura jerárquica?

Figura 14 Tabulación pregunta 14

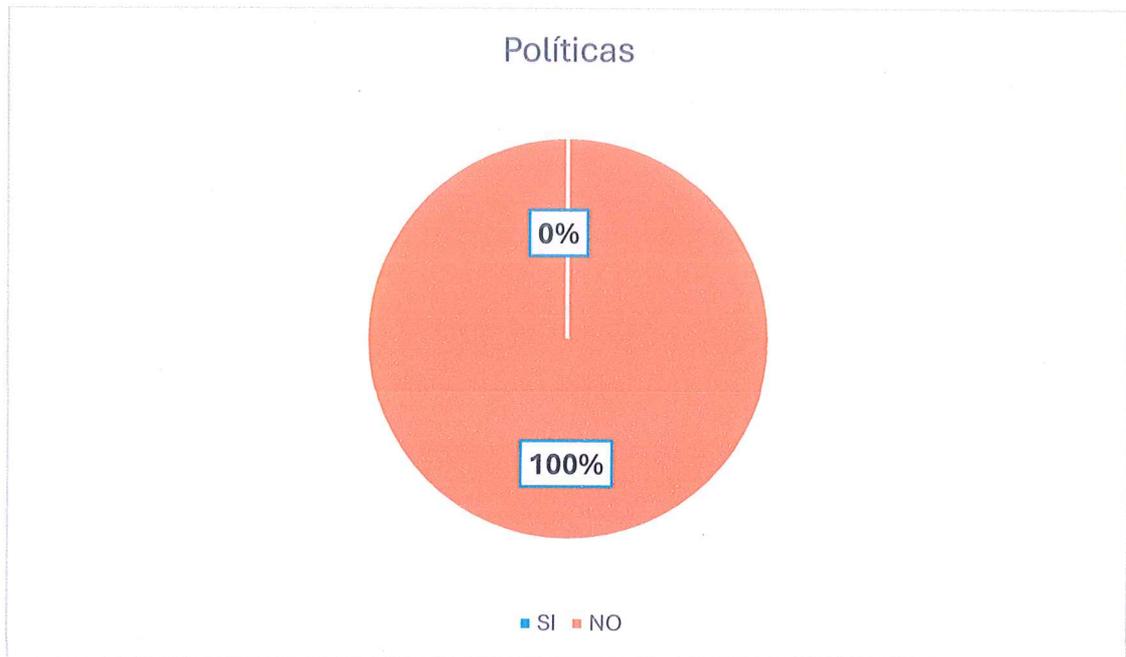


Elaborado por: Autora a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Mundi Market".

Análisis: El resultado de esta interrogante es negativa ya que cada uno sabe su puesto, pero no está plasmado bajo una estructura jerárquica como normalmente debería estar, por eso la respuesta de los 4 encuestados es no.

15. ¿La empresa cuenta con políticas?

Figura 15 Tabulación pregunta 15



Elaborado por: Autora a partir de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Mundi Market".

Análisis: Como lo había mencionado el gerente en una de las respuestas de la entrevista para empresa tampoco cuenta con políticas, ya que todos los procesos administrativos los empíricamente, a causa de lo que antes se ha dicho el resultado de esta interrogante es negativa.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE PROPUESTA

3.1 Introducción

La presente guía es elaborada con el propósito de mejorar la deficiente gestión administrativa que la empresa ha venido llevando durante todo este tiempo, haciendo posible que todos los procesos empíricos sean realizados de una mejor manera.

Para ello, se ha tomado en consideración las deficiencias detectadas y se ha diseñado un organigrama estructural. A partir de este organigrama se realizaron las debidas descripciones de funciones según como estaba estructurado este organigrama, así mismo se realizaron los diagramas, políticas y procedimientos por cada departamento. Esta guía servirá de apoyo para que el comercial realice todas sus actividades de forma eficiente y eficaz. Cabe recalcar que que la implementación de esta guía debe llevar un seguimiento de parte de la gerencia para que así la aplicación de esta sea efectiva en el progreso continuo de la gestión de la empresa.

3.2 Justificación

El presente proyecto se justifica para dar pautas de mejoras y a su vez un impacto positivo a la empresa “Mundi Market” localizada en El Cantón – El Carmen. Con el objetivo de diseñar una guía de control interno para la gestión administrativa en la empresa, a través de las directrices que permita obtener un resultado oportuno eficaz.

Realizar un estudio de control interno en una empresa es altamente relevante y significativo, ya que su importancia radica en garantizar la eficiencia, transparencia e integridad de cada operación realizada en la empresa, garantizando el cumplimiento de normativas, evitando sanciones y protegiendo la imagen de esta tanto interna como externa. Una vez identificados los problemas, el control interno contribuye con la asignación más oportuna de recursos lo que conlleva a tener una mejora administrativa en el comercial.

Este tema brinda la oportunidad de proporcionar un sin número de conocimientos en el área administrativa y control interno, por ende, en medio de dicha investigación podemos identificar mejores prácticas y enfoques innovadores para implementar la guía de control interno y obtener una mejora administrativa en la empresa.

3.3 Objetivos

3.3.1 Objetivo general

Implementar la guía de control interno como herramienta para la gestión administrativa en la empresa “Mundi Market” del Cantón El Carmen, período 2024.

3.3.2 Objetivos específicos

- Revisar la guía.
- Socializar la guía con los colaboradores.
- Implementar la guía después de su aprobación.

3.4 Alcance

Esta guía ha sido elaborada con el propósito de mejorar todos los procesos empíricos que la empresa ha venido llevando durante todo este tiempo. Incluye elementos claves como manuales de funciones, los cuáles anteriormente no existían, a consecuencia de esto los colaboradores llevaban a cabo tareas ajenas de sus funciones. Por lo consiguiente se abordan las políticas mismas que son fundamentales para un mejor funcionamiento de la empresa.

3.5 Base legal

Las actividades realizadas en la empresa deben estar alineadas con su actividad comercial. Por lo tanto, las normativas correspondientes deben ser implementadas y cumplidas conforme a los requisitos establecidos por los entes reguladores.

Se toma en consideración como fundamento legal al COSO II que hace referencia a los sistemas para el control interno, misma que es la versión mejorada del COSO I. Por tal razón la elaboración de la guía se basará en los 5 componentes principales por los cuales están

conformados. Los componentes que serán utilizados son: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, monitoreo y supervisión.



*Guía de control interno para la
gestión administrativa
(Propuesta 2024)*

Elaborado por: Autora de trabajo de titulación

Antecedentes de la empresa



Propietarios: Ing. Luis Loor y Ing. Micaela Sabando.

RUC: 1719829085001

Dirección: Av. Chone, Vía Sumita Pita S/N.

Teléfono: 0986281369

	<p>Guía de control interno para la gestión administrativa</p> <p>DESARROLLO DE LA PROPUESTA</p>	<p>Página 2 de 19</p>
---	---	------------------------------

Ambiente de control

Misión

Ofrecer productos de calidad y una amplia variedad de artículos de primera necesidad, destacando sus características y beneficios únicos, así como su accesibilidad de precio. Nos diferenciamos de la competencia, al crear una experiencia de compra tan importante como los productos que ofrecemos. Además, trabajamos en construir una relación de confianza en nuestros consumidores minoristas y mayoristas, asegurando su satisfacción y lealtad.

Visión

Ser una empresa líder en el mercado local y expandirnos a nuevos mercados, destacándonos por ofrecer productos de calidad y variedad, con accesibilidad de precios. Nos enfocamos en fidelizar a nuestros clientes, convirtiéndonos en la opción preferida de sus compras. Innovando continuamente para garantizar un servicio de calidad en atención al cliente, mostrando compromiso profesional y personal frente a la demanda del mercado.



**Guía de control interno para la gestión
administrativa
DESARROLLO DE PROPUESTA**

Página 3 de 19

Valores corporativos – Ambiente de control

- **Trabajo en equipo:** cuando se aplica este valor, no solo se está asegurando un mejor ambiente laboral si no que al unir fuerzas se logra cumplir con todas las metas establecidas y se asegura aún más ese compromiso empresarial de todo el equipo de trabajo.
- **Respeto:** aplicando este valor fundamental se refleja la igualdad y un ambiente armonioso, donde se respetan diferencias, creencias y opiniones de cada uno.
- **Responsabilidad:** este valor abarca clientes, colaboradores y al entorno general de la empresa, ya que el respeto refleja la aceptación de los actos de cada persona y como los fomenta a los demás.
- **Transparencia:** es un valor fundamental que permite una comunicación interna y externa, siendo limpia en todos sus ámbitos y promoviendo esa estrecha confianza que se va generando a través del tiempo entre clientes, colaboradores y su entorno en general.
- **Competitividad:** este valor hace referencia al compromiso y entrega de las labores diarias, logrando cumplir con todos los objetivos propuestos. Además, de seguir innovando para así asegurar un crecimiento empresarial continuo.
- **Innovación:** algo en que siempre las empresas saben fallar es en dejar sus productos estáticos y no buscar la creatividad, por eso, este valor es fundamental ya que la innovación causa la atención aún más de los clientes y se logra satisfacer todas sus necesidades.



Ambiente de control

Organigrama

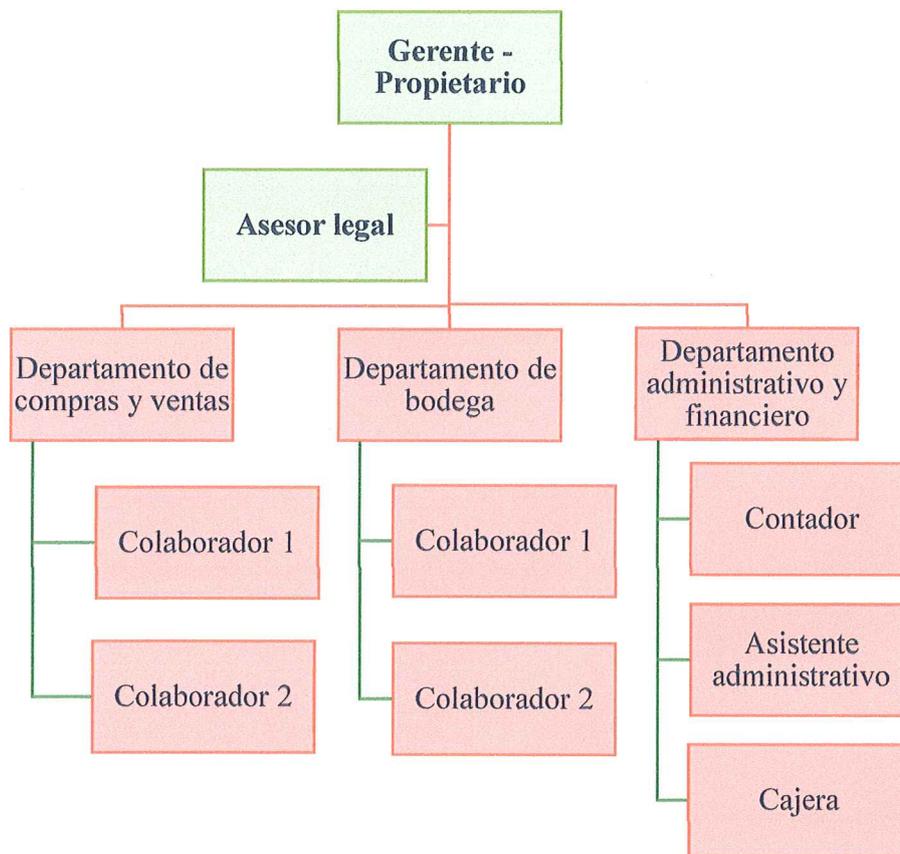


Ilustración 1 Organigrama Estructural

Elaborado por: Autora de trabajo de titulación



**Guía de control interno para la gestión
administrativa
DESARROLLO DE PROPUESTA**

Página 5 de 19

Actividades de control

EMPRESA “MUNDI MARKET”	
ÁREA:	Administrativo
CARGO:	Gerente
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir el equipo de trabajo para asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos. • Elaborar planes de desarrollo a corto, mediano y largo plazo, • Asignar las actividades al equipo de trabajo. • Implementar planes de motivación y capacitaciones para retroalimentar las capacidades del personal de la empresa. • Resolver conflictos y tomar decisiones estratégicas para el desarrollo de la empresa. • Aprobación de compras, pagos a proveedores y empleados. 	
REQUISITOS	
FORMACIÓN	Título de tercer nivel en administración de empresas o carreras afines.
CONOCIMIENTO	Administrativo, gerencial, habilidades para resolver conflictos.
EXPERIENCIA	Planificación, organización, experiencia mínimo 2 años.

Figura 16 Descripción de funciones del gerente

Elaborado por: Autora de trabajo de titulación



Actividades de control

EMPRESA “MUNDI MARKET”	
ÁREA:	Legal
CARGO:	Asesor legal
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir a la empresa en leyes, reglamentos y normativas. • Realizar informes jurídicos. • Revisar normativas y relacionados con la actividad del comercial. • Obtener permisos necesarios para el funcionamiento del comercial. • Verificar el cumplimiento de normativas. 	
REQUISITOS	
FORMACIÓN	Tercer nivel en Derecho y Dirección de empresas.
CONOCIMIENTO	Manejo de normativas y reglamentos, ser proactivo, manejar buena comunicación verbal y escrita.
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año.

Figura 17 Descripción de funciones del asesor legal

Elaborado por: Autora de trabajo de titulación



**Guía de control interno para la gestión
administrativa
DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

Página 7 de 19

Actividades de control

EMPRESA "MUNDI MARKET"	
ÁREA:	Compras y Ventas
CARGO:	Colaboradores
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
COMPRAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un estudio de mercado para evaluar la demanda insatisfecha. • Comprobar la existencia y faltantes de productos para realizar los pedidos. • Identificar los diferentes proveedores para la efectuación de las compras. 	
VENTAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer objetivos comerciales para cumplir con sus metas del mes. • Elaborar el reporte de ventas realizadas. • Organizar y distribuir sus actividades diarias. 	
REQUISITOS	
FORMACIÓN	<p>Compras:</p> <p>Ser bachiller.</p> <p>Ventas:</p> <p>Ser bachiller</p>

<p>CONOCIMIENTO</p>	<p>Compras:</p> <p>Capacidad de negociación, excelente comunicación verbal y actitud proactiva.</p> <p>Ventas:</p> <p>Conocimiento de la línea de productos que ofrece la empresa, técnicas básicas de ventas, excelente comunicación verbal y actitud proactiva.</p>
<p>EXPERIENCIA</p>	<p>Compras:</p> <p>Mínimo 6 meses.</p> <p>Ventas:</p> <p>Mínimo 6 meses.</p>

Figura 18 Descripción de funciones de compras y ventas

Elaborado por: Autora de trabajo de titulación

	Guía de control interno para la gestión administrativa DESARROLLO DE LA PROPUESTA	Página 8 de 19
---	--	-----------------------

Actividades de control

EMPRESA “MUNDI MARKET”	
ÁREA:	Bodega
CARGO:	Colaboradores
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Constatar las ordenes de compras para comprobar los productos recibidos. • Realizar y verificar la existencia de productos y el estado de cada uno de ellos. • Realizar rotación de productos para evitar pérdidas de estos. • Presentar informes rutinarios de sus labores en este departamento. • Descargar los bultos de pedidos y organizarlos en su debido lugar. 	
REQUISITOS	
FORMACIÓN	Ser bachiller
CONOCIMIENTO	Manejo en control de inventarios y almacenamiento.
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año de experiencia.

Figura 19 Descripción de funciones de bodega

Elaborado por: Autora de trabajo de titulación



**Guía de control interno para la gestión
administrativa
DESARROLLO DE PROPUESTA**

Página 9 de 19

Actividades de control

EMPRESA “MUNDI MARKET”	
ÁREA:	Financiero
CARGO:	Contador
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y presentación de los estados financieros de la empresa. • Cumplimiento de las obligaciones legales y tributarias de la empresa. • Elaborar los presupuestos financieros y llevar el control de los ingresos y gastos. • Llevar el control de registro de las transacciones de compras y ventas de la empresa. • Asesorar al gerente, guiándolo para tomar decisiones estrategias dentro del área financiera. 	
REQUISITOS	
FORMACIÓN	Título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría.
CONOCIMIENTO	Manejo de normativas fiscales y contables, habilidad en el uso de herramientas de gestión financiera.
EXPERIENCIA	Experiencia mínimo 1 año.

Figura 20 Descripción de funciones del contador

Elaborado por: Autora de trabajo de titulación



**Diseño de una guía de control interno para
la gestión administrativa
DESARROLLO DE PROPUESTA**

Página 10 de 19

Actividades de control

EMPRESA “MUNDI MARKET”	
ÁREA:	Administrativo
CARGO:	Asistente administrativo
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que los pedidos sean realizados a tiempo. • Manejar las relaciones comerciales con clientes y proveedores para así, garantizar la satisfacción de cada uno. • Realizar informes de las ventas y compras realizadas para verificar si toda la información recolectada de los vendedores es real. • Escuchar y resolver posibles inconformidades por parte de los clientes. • Ayudar a tomar decisiones estratégicas al gerente. 	
REQUISITOS	
FORMACIÓN	Ser bachiller, cursos en áreas comerciales.
CONOCIMIENTO	Formación en gestión administrativa, excelente comunicación verbal y escrita.
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año.

Figura 21 Descripción de funciones del asistente externo

Elaborado por: Autora de trabajo de titulación



**Guía de control interno para la gestión
administrativa
DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

Página 11 de 19

Actividades de control

EMPRESA "MUNDI MARKET"	
ÁREA:	Financiero
CARGO:	Cajero/a
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Iniciar caja diariamente y constatar los saldos iniciales con lo que están registrados en el reporte anterior. • Cerrar caja al finalizar cada turno y pasar el resumen de las ventas junto con su conteo de efectivo. • Mostrar amabilidad y paciencia hacia los clientes. • Responsabilidad de faltantes de dinero. • Llevar el control de sus horas laborables. 	
REQUISITOS	
FORMACIÓN	Título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría o afines. Curso básico de cajeros.
CONOCIMIENTO	Manejo de herramientas tecnológicas, hojas de cálculo, sistemas contables. Excelente comunicación verbal. Destreza en cálculos matemáticos.

EXPERIENCIA	Mínimo 2 años.
--------------------	----------------

Figura 22 Descripción de funciones del cajero/a

Elaborado por: Autora de trabajo de titulación



**Guía de control interno para la gestión
administrativa
DESARROLLO DE PROPUESTA**

Página 12 de 19

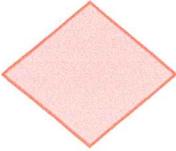
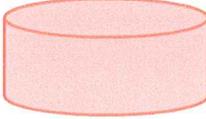
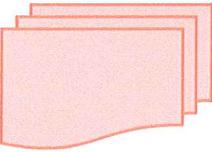
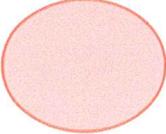
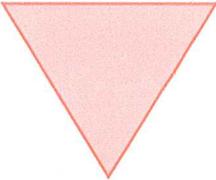
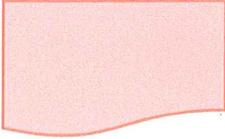
SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Se refiere al inicio o fin del proceso.		Enlace de un proceso con otro.
	Significa decisión o alternativa, puede ser SI o NO.		Es utilizado para la recopilación de datos.
	Se refiere a un grupo de archivos.		Es la ejecución de las actividades.
	Es utilizado como conector dentro de una misma hoja o tareas separadas.		Significa los documentos que tienen algo en común.
	Hace referencia a un documento utilizado, enviado o para el proceso.		Símbolo utilizado para la continuidad de los procesos.

Figura 23 Simbología a utilizar para realizar los flujogramas

Elaborado por: Autora de trabajo de titulación

	<p align="center">Diseño de una guía de control interno para la gestión administrativa DESARROLLO DE PROPUESTA</p>	<p align="center">Página 13 de 19</p>
---	---	--

Políticas de compras

Objetivo: respaldar los procesos que se ejecuten en el departamento de compras, garantizando su cumplimiento de manera precisa y objetiva. Direccionándolas a un procedimiento correcto, por ende, evitar fallas en los mismos.

- El encargado de este departamento es el que realiza la orden de adquisición de compras, asegurándose de que son lo que estén en stock y sean necesarios adquirirlos.
- Analizar la demanda insatisfecha del mercado para la adquisición de nuevos productos y según los resultados la cantidad de estos.
- Para concretar la orden de compras el gerente debe verificar la lista de productos y costos para posteriormente aprobar.
- El pago a los proveedores se efectuará a los 30 días hábiles desde el momento en que llevo la mercadería.
- Realizar devoluciones de productos en caso de vencimiento o mal estado, sin ningún costo adicional.
- Evaluar a los proveedores periódicamente en cuanto calidad y tiempo de entrega de los productos.

Nota. 1 Políticas de compras

Elaborado por: Autora de trabajo de titulación



**Guía de control interno para la gestión
administrativa
DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

Página 14 de 19

Procedimientos de compras

- El responsable de bodega es el encargado de emitir la orden de requisición sobre los productos que se tienen que pedir o estén en stock.
- A través del estudio de mercado, se podrá saber la aceptación del servicio del comercial y los posibles nuevos clientes.
- Analizar a todos los proveedores y escoger al que favorezca mejor a la empresa.
- Una vez recibida la mercadería se tomarán en cuenta los 30 días hábiles para cubrir las cuentas por pagar.
- Se procede a verificar el estado de la mercadería y si se encuentra las debidas se realizará la devolución.
- Se realiza el seguimiento continuo a cada uno para constatar el buen servicio y no desfavorecer a la empresa en un futuro.

Nota. 2 Procedimientos de compras

Elaborado por: Autora de trabajo de titulación



Supervisión y monitoreo

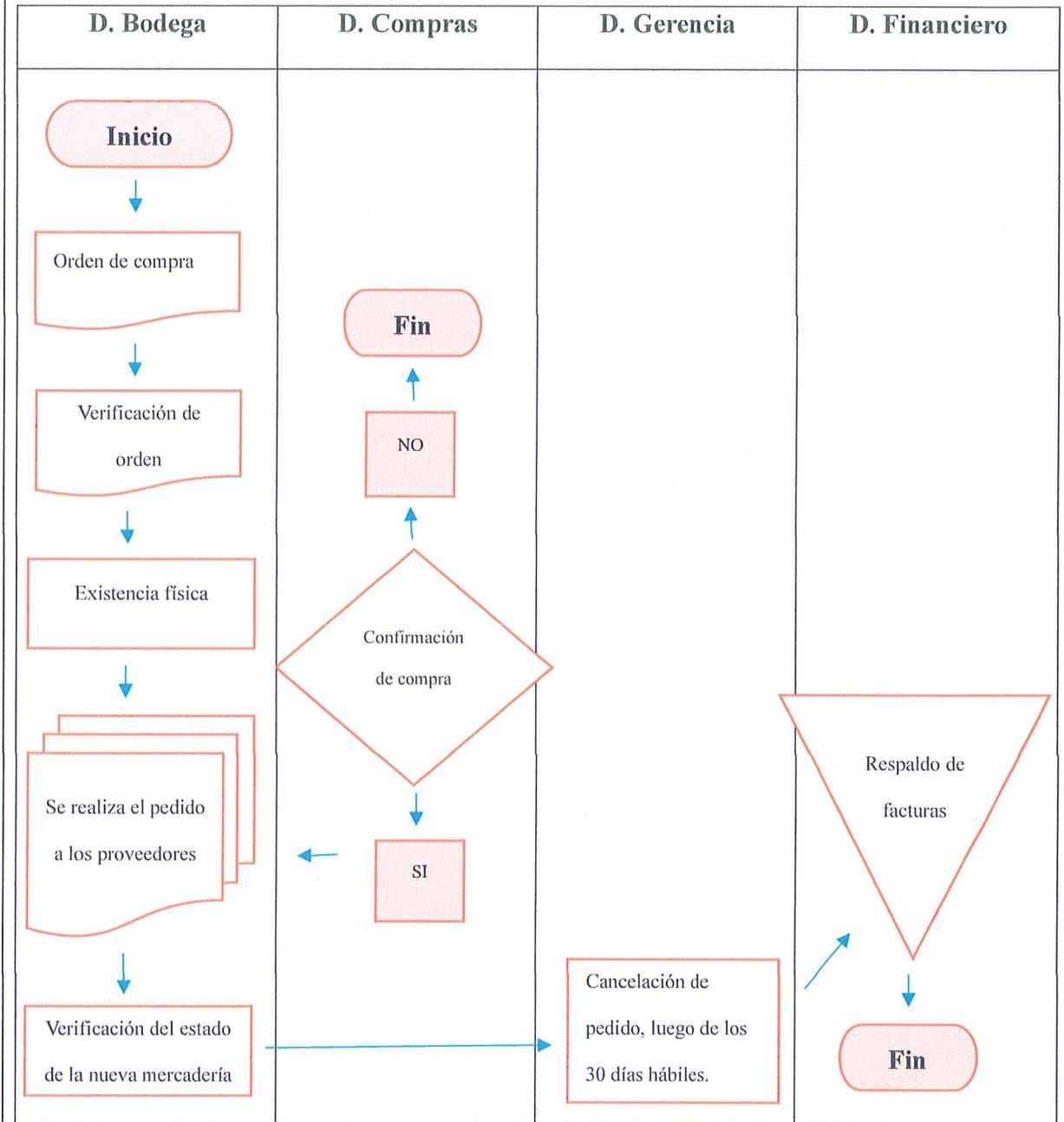


Ilustración 2 Flujograma de compras

Elaborado por: Autora de trabajo de titulación



Políticas de ventas

Objetivo: establecer directrices que regulen las operaciones ejecutadas en el área de ventas, con el fin de adquirir el resultado de los objetivos propuestos en la empresa.

- Los pagos por la adquisición del producto se realizan solo en la caja.
- Por cada venta realizada que sobrepase un valor de \$5,00 el cliente debe llevar su factura.
- Salida de mercadería no se hará devoluciones de dinero solo cambio de producto.
- Se debe realizar cierre de cajas al finalizar cada turno para la verificación de que los ingresos provienen de las ventas realizadas durante el día.
- Promocionar todas las ofertas para obtener la membresía del vendedor del mes.
- Por la compra de \$50,00, recibe un descuento del 2% en su factura a pagar.

Procedimientos de ventas

- Todas las ventas se cobran solo en la caja.
- Se realiza este para que el cliente tenga la constancia del precio del producto adquirido, además, por si desea algún cambio de producto.
- Una vez salida la mercadería de la empresa, no se darán devoluciones de dinero, solo se accederá en un caso que lo amerite.
- Analizar los cierres de caja diariamente para confirmar su veracidad.
- Realizar los debidos descuentos a los clientes fieles al comercial.

Nota. 3 Políticas y procedimientos de ventas

Elaborado por: Autora de trabajo de titulación



Supervisión y monitoreo

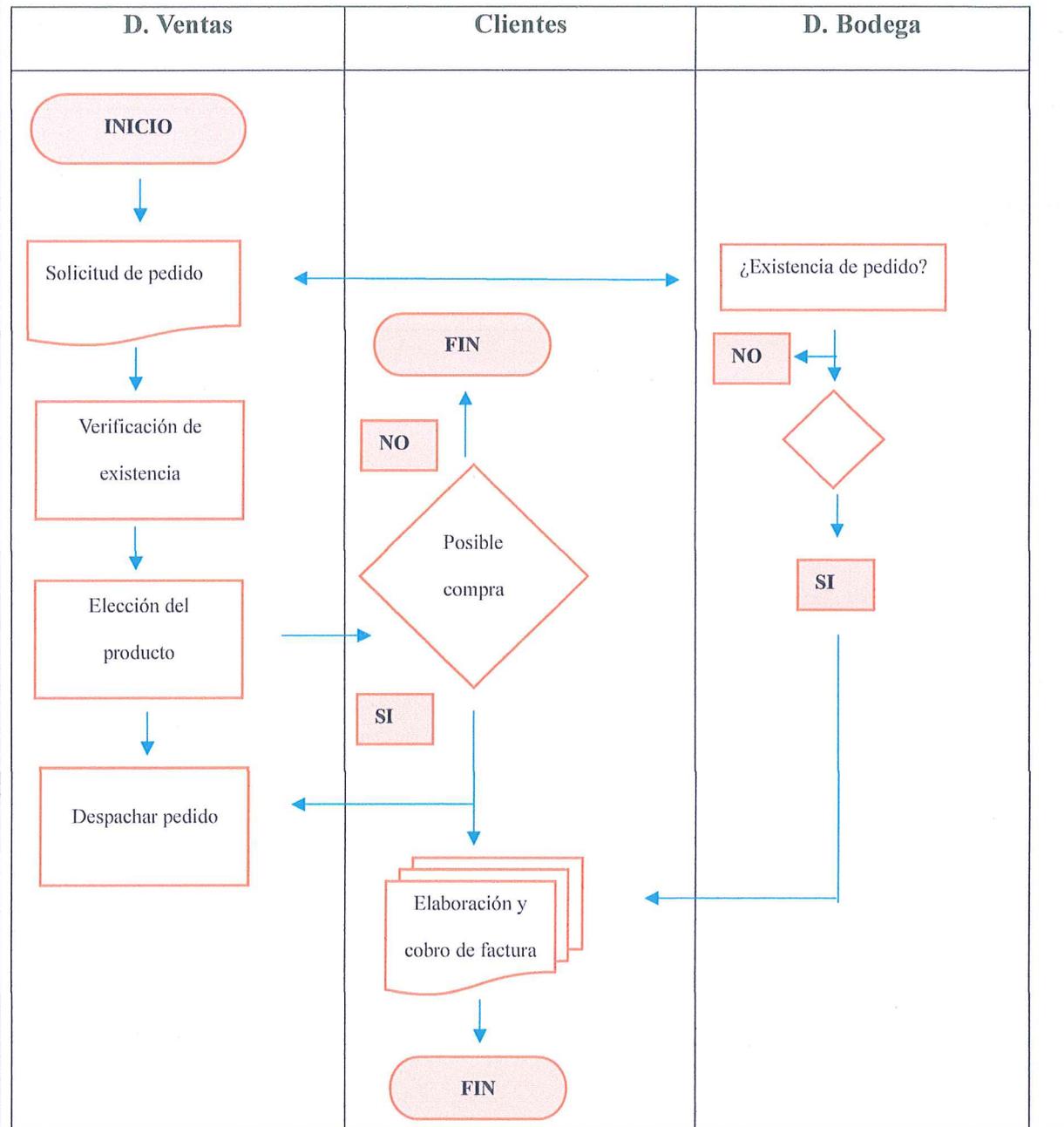


Ilustración 3 Flujogramas de ventas

Elaborado por: Autora de trabajo de titulación



Políticas de bodega

Objetivo: establecer las normas necesarias acorde a las actividades que tienen que ejecutar los colaboradores del comercial en el área de almacenamiento de los productos.

- La mercadería nueva debe ser descargada, almacenada y registrada en el sistema contable.
- Cada producto almacenado debe constar con sus debidos códigos de registros.
- Se realizan inspecciones periódicas en el departamento para constatar el mantenimiento de los productos.
- En el departamento solo se permite el ingreso de los encargados y el gerente.
- Cada 15 días se realizará rotación de inventarios para los productos que no han tenido salida.
- Mantener el orden y limpieza en el departamento.

Procedimientos de bodega

- Recibimiento y verificación de la mercadería que haya llegado en buen estado.
- Siguiendo el cursor de los códigos de los diferentes productos y no perder su secuencia.
- Se retiran los productos que se encuentren deteriorados.
- Se realiza este proceso para evitar problemas a futuros o perdidas de productos.
- Reorganizar los productos que se encuentren en stock y no son convenientes.
- Se garantiza un ambiente armonioso y libre de bacterias.

Nota. 4 Políticas y Procedimientos de bodega

Elaborado por: Autora de trabajo de titulación



Supervisión y monitoreo

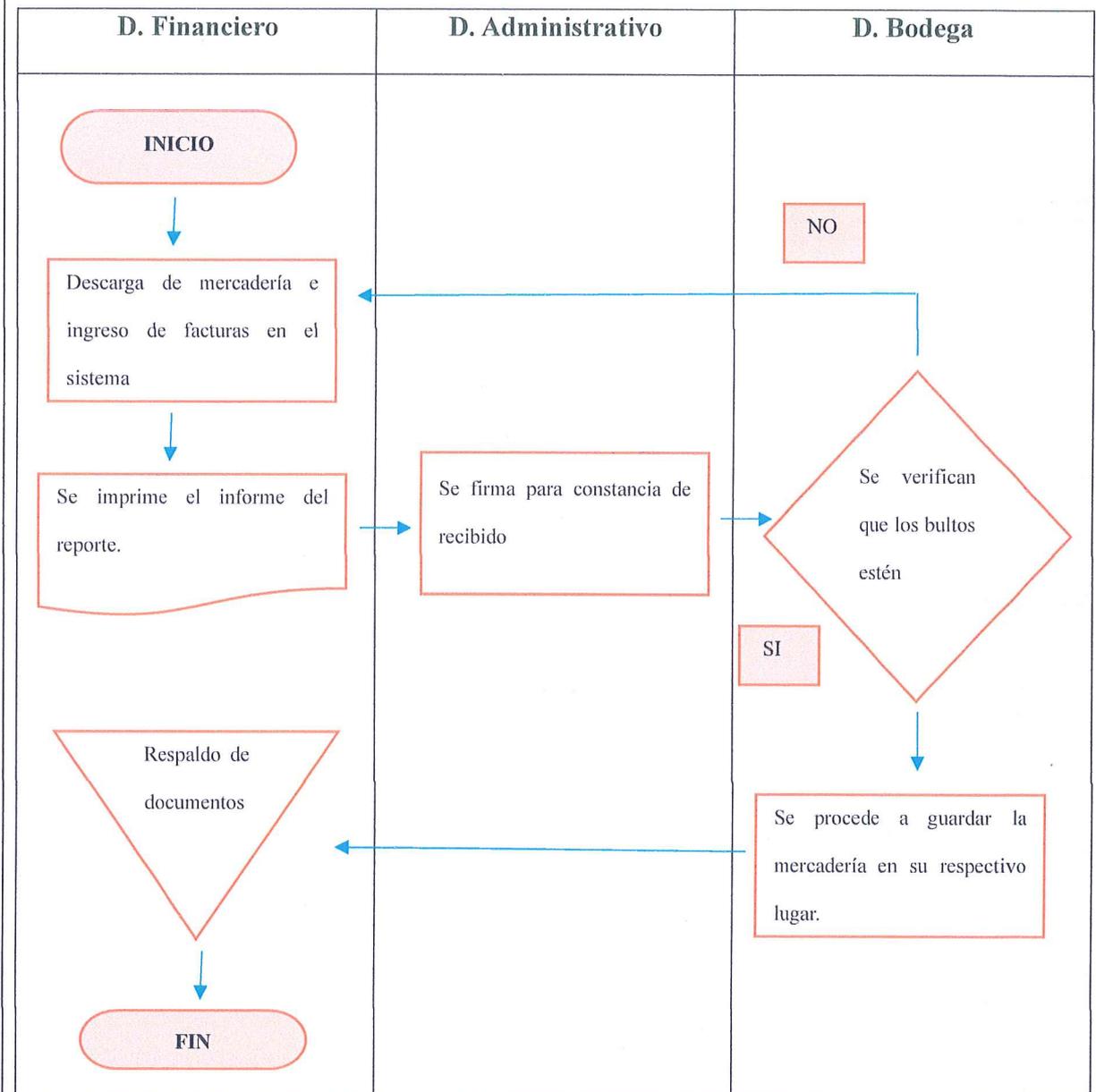


Ilustración 4 Flujograma de bodega

Elaborado por: Autora de trabajo de titulación

CONCLUSIONES

- El haber analizado desde el punto de vista histórico y a los hechos presentadas en el comercial, dieron pase a reconocer la deficiencia administrativa por la que estaba pasando la empresa, los resultados que se obtuvieron fueron de gran ayuda para poder identificar a cada uno de estos.
- Al valorar los fundamentos teóricos de la investigación en relación al control interno y la gestión administrativa, fueron puntos claves para sustentar las variables de la investigación, recopilando gran parte de información que sustenten la elaboración de la guía beneficiando a la gestión administrativa de la empresa.
- Con la aplicación de los procedimientos de investigación, como fueron la entrevista y encuesta, mismas que ayudaron a la recopilación de información, y gracias a los resultados obtenidos se logró diagnosticar la situación actual en referencia al manejo de la gestión administrativa del comercial, una de las deficiencias que se detectaron es la falta de políticas, descripción de funciones y una estructura jerárquica donde distinga la distribución de cada departamento con sus colaboradores.
- Por último, se elaboró la propuesta de diseñar la guía de control interno para la gestión administrativa del comercial “Mundi Market”, la cual contiene visión, misión, organigrama estructural, descripción de funciones, políticas, procedimientos y flujogramas; con el fin de que se puedan mejorar los procesos empíricos que la empresa ha manejado durante todo este tiempo.

RECOMENDACIONES

- La empresa debe analizar los hechos históricos que ya ha venido efectuando por la deficiencia de procedimientos, en base a que no se había implementado una propuesta de mejoramiento a estas costumbres empíricas que la mayoría de empresa siempre vienen realizando.
- Considerar los fundamentos teóricos para así obtener información y poder relacionar las diferentes conceptualizaciones de cada proceso permitiendo conocer su significado e importancia para después aplicarlos.
- Una vez obtenidos los resultados por medio de la investigación propuesta, de tal forma que la empresa reconozca la necesidad de implementar políticas y procedimientos adecuados para cada proceso, desde una visión hasta un flujograma de procesos.
- Tomar en consideración la guía elaborada, la empresa podrá mejorar de forma adecuada todos los procesos que tienen sus debidas ineficiencias, mismas que han tenido una ejecución débil por ende con el pasar del tiempo vendría afectado la gestión del comercial.

Bibliografía

- Auditool*. (27 de Febrero de 2024). Obtenido de <https://www.auditool.org/herramientas/coso-2013/componente-iv-de-coso-2013-informacion-y-comunicacion>
- Cantillo, M. (2016). El ambiente de control como mecanismo fundamental en algunas organizaciones comerciales de Montería, Córdoba. *Dialnet*, 35.
- Contraloria*. (07 de Febrero de 2023). Obtenido de <https://www.contraloria.gob.ec/Portal/Sistema/NormasControlInterno>
- Edwards, J. D. (30 de Octubre de 2022). *Libretexts*. Obtenido de [https://espanol.libretexts.org/Negocio/Contabilidad/Libro%3A_Contabilidad_Financiera_\(Lumen\)/09%3A_Efectivo/9.01%3A_Estructura_de_Control_Interno](https://espanol.libretexts.org/Negocio/Contabilidad/Libro%3A_Contabilidad_Financiera_(Lumen)/09%3A_Efectivo/9.01%3A_Estructura_de_Control_Interno)
- Eserp*. (24 de Noviembre de 2020). Obtenido de <https://es.eserp.com/articulos/estilos-de-direccion/>
- Folgueiras, B. (2016). *Definición de la entrevista*. Bitstream.
- Importancia del control interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales. (2017). *Univalle*, 41.
- Jaime, L. P. (02 de Octubre de 2020). *Unesum*. Obtenido de <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/download/334/237/1055>
- León, J. R. (27 de Diciembre de 2020). *Linkedin*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/los-objetivos-del-control-interno-jes%C3%BAs-rodolfo>
- Likert, R. (20 de Mayo de 2020). *Utn*. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15903/mod_resource/content/1/BIBLIOGRAFIA%20UNIDAD%205.pdf
- López, J. F. (30 de Enero de 2024). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>

- Martínez, R. G. (2018). *Ofstlaxcala*. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Martínez, R. G. (2018). *Ofstlaxcala*. Obtenido de Actividades de Control: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Mendoza, J. M. (2019). Boletín científico de la escuela superior atotonilco de tula. *Etapas del proceso administrativo*, 2.
- Minambiente*. (19 de Julio de 2024). Obtenido de <https://archivo.minambiente.gov.co/index.php/temas-planeacion-y-seguimiento/47-tema-inicial#:~:text=Planear%20significa%20elegir%2C%20definir%20opciones,estado%20futuro%20de%20las%20cosas>.
- Nashib Lucretzia Arroyo Castro, F. D. (Agosto de 2019). *Eumed.net*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Nerváez, M. (2020). *Questionpro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-inductivo/>
- Nirian, P. O. (01 de Mayo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/metodo-analitico.html>
- Oliván, S. (2021). *Redc*. Obtenido de <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1322/2086>
- Rodas, E. (2020). Evaluación del sistema de control interno. *Dialnet*, 6.
- Roldán, P. N. (23 de Enero de 2024). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>
- Schmidt, M. A. (2018). La función de control en las organizaciones. *Artículo Volumen II*, 72.
- Suárez, E. (09 de Febrero de 2024). *Experto universitario*. Obtenido de <https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/>

UTP Pereira. (22 de Agosto de 2024). Obtenido de <https://meci.utp.edu.co/componente-monitoreo-o-supervision-continua/>

Yerovi, G. A. (2020). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial.* Quito: Corporativa.

ANEXOS

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ EXTENSIÓN EL CARMEN		
EMPRESA:	Mundi Market	
ÁREA:	Gerencia	
ELABORADO POR:	Dayana Saldarriaga	
ENTREVISTADO:	Ing. Luis Loor	
<p>Objetivo: obtener información de la situación actual del control interno y la gestión administrativa en la empresa “Mundi Market” del Cantón El Carmen.</p>		
<p>La información proporcionada en la entrevista será utilizada únicamente con fin académico. Los resultados obtenidos servirán para la elaboración de la propuesta de solución como parte del trabajo de titulación desarrollada en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión El Carmen.</p>		
PREGUNTAS		
1. ¿Considera que en la empresa se lleva a cabo una buena gestión administrativa?		
2. ¿Cómo se realiza y ejecuta la gestión administrativa de la empresa?		
3. ¿Considera que se están aplicando los procedimientos administrativos de manera oportuna?		
4. ¿Quiénes son los responsables del manejo del control interno?		

5. ¿Conoce si los colaboradores tienen conocimientos de las funciones que ellos deben realizar?
6. ¿Cómo se controlan y supervisan las actividades que realizan los colaboradores?
7. ¿Conoce usted sobre las fases de la gestión administrativa?
8. ¿Cuál es la misión y visión de la empresa?
9. ¿Cuáles son los valores corporativos con lo que cuenta el comercial?
10. ¿De qué manera se ve reflejado el desempeño de los colaboradores en relación al control interno y la gestión administrativa en el comercial?
11. ¿Qué herramienta administrativa considera que ayudarían a “Mundi Market” a ser más competitiva en el mercado?
12. ¿La empresa cuenta con políticas, y tiene el conocimiento si son aplicados de manera eficiente?
13. ¿El comercial cuenta con una guía de control interno para cada actividad a realizar?

14. ¿Se realizan capacitaciones periódicamente al personal para mejorar su desempeño en sus actividades?
15. ¿Considera factible la implementación de una guía de control interno para la gestión administrativa en el comercial?

Anexo 1 Entrevista aplicada al gerente de la empresa

Elaborado por: Autora de trabajo de titulación

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ			
EXTENSIÓN EL CARMEN			
EMPRESA:	Mundi Market		
ÁREA:			
ELABORADO POR:	Dayana Saldarriaga		
ENCUESTADO:			
<p>Objetivo: Obtener información de la situación actual del control interno y la gestión administrativa en la empresa “Mundi Market” del cantón El Carmen.</p>			
<p>La información proporcionada en la entrevista será utilizada únicamente con fin académico. Los resultados obtenidos servirán para la elaboración de la propuesta de solución como parte del trabajo de titulación desarrollada en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión El Carmen.</p>			
PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. ¿Cree usted que cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñar todas sus actividades?			
2. ¿La gerencia le comunica cuáles son sus responsabilidades y actividades que tienen que realizar?			
3. ¿Considera que existe una buena organización y gestión administrativa dentro de la empresa?			
4. ¿Conoce si la empresa cuenta con una guía de control interno?			

5. ¿Recibe capacitaciones para desempeñar mejor sus funciones?			
6. ¿Se evalúa el desempeño de sus labores?			
7. ¿La máxima autoridad controla y supervisa constantemente las actividades asignadas a los colaboradores?			
8. ¿Utilizan alguna herramienta para detectar y evaluar los riesgos?			
9. ¿Conoce de los riesgos que se pueden presentar en su área de trabajo?			
10. ¿Considera que las actividades que realiza están acorde a su función?			
11. ¿Se considera su criterio para tomar decisiones internas en la empresa?			
12. ¿Conoce cómo se delega a autoridad y responsabilidades en el comercial?			
13. ¿La empresa cuenta con misión y visión?			
14. ¿La empresa cuenta con alguna estructura jerárquica?			
15. ¿La empresa cuenta con políticas?			
TOTAL			

Anexo 2 Encuesta aplicada a los colaboradores

Elaborado por: Autora de trabajo de titulación

SRI en línea

Iniciar sesión

Consulta de RUC

RUC: 1719829085001 Razón social: LOOR ARAGUNDY LUIS ALFREDO

Estado contribuyente en el RUC: **ACTIVO**

Actividad económica principal: VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS.

Contribuyente fantasma: NO Contribuyente con transacciones inexistentes: NO

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría
PERSONA NATURAL	GENERAL	

Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial
SI	SI	NO

Anexo 3 Ruc de la empresa

Fuente 1 Obtenido de la página del SRI

El Carmen, 6 de febrero de 2024

Oficio No.- 038 -CA-TACL

Ingeniero
LUIS ALFREDO LOOR ARAGUNDY
Representante Legal Comercial "Mundimarket"
Presente. –

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo y éxitos en sus labores, por medio del presente solicito de la manera más comedida su autorización para que la estudiante: **SALDARRIAGA BUNVILA DAYANA MISHELLE** con CI. 1313668038 de Octavo Nivel de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, realice el Trabajo de Titulación dentro de la Institución que usted acertadamente dirige, en el cual se realizarán actividades de investigación (Aplicación de Instrumentos) correspondiente al Trabajo Integración Curricular, teniendo acceso a su información financiera, con fines de titulación.

Agradeciendo su atención y seguro de contar con una respuesta favorable a la presente solicitud, me suscribo a usted con sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



Ec. Tito Cedeño Loor, Mg.
PRESIDENTE COMISIÓN ACADÉMICA
Uleam Extensión El Carmen

ELABORADO POR: Ing. María Fermanfa Pinargote Salvatierra, Mg.



Recibido
17.48 27 Febrero 2024

f.elcarmen@uleam.edu.ec
05-2660-695
Av. 3 de Julio y Carlos Alberto Aray
www.uleam.edu.ec



Anexo 4 Oficio de permiso para la elaboración del proyecto de titulación