



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo la obtención del título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TEMA:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA PARA LA LIBRERÍA Y PAPELERÍA AGUILAR DE LA CIUDAD DE LOJA, PROVINCIA DE LOJA, PERIODO 2015.

AUTORA:

ROSANA ESPERANZA AGUILAR JAURA

RIOBAMBA-ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollo por la señorita Rosana Esperanza Aguilar Jaura, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Lic. Iván Patricio Arias González
DIRECTOR

Ing. Marco Vinicio Salazar Tenelanda
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Rosana Esperanza Aguilar Jaura, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y orinales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 27 de Enero del 2017.

Rosana Esperanza Aguilar Jaura
C.C. 110423614-4

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación está dedicado con todo mi amor y cariño a Dios por ser el camino que siempre me ha guiado en la consecución de mis metas, por la oportunidad de vida y por las bendiciones que me brinda todos los días, a mis padres por el infinito amor, por la dedicación y el apoyo incondicional que día a día me han brindado para lograr culminar uno de mis sueños anhelados.

Rosana Esperanza Aguilar Jaura

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por permitirme ver cristalizada mi meta y concederme estar aquí acompañada de la gente que amo, como no agradecerle a mis queridos padres que con su esfuerzo y dedicación me han apoyado desinteresadamente en la culminación de mi carrera, también mi gratitud a los docentes tutores, que con sus consejos, tiempo y enseñanza contribuyeron al logro de este trabajo.

Rosana Esperanza Aguilar Jaura

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del Tribunal	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Cuadros	x
Índice de Gráficos	x
Índice de Anexos	xi
Resumen Ejecutivo	xii
Summary.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	4
1.1.2 Delimitación del Problema	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	6
2.1.1 La Auditoría.....	6
2.1.1.1 Importancia De La Auditoría.....	6
2.1.1.2 Objetivos de la Auditoría.....	7
2.1.2 Auditoría de Gestión.....	7
2.1.2.1 Fases de la Auditoría de Gestión	8
2.1.3 Diseño	9
2.1.4 Control Interno.....	9
2.1.4.1 Objetivos de Control Interno	10
2.1.4.2 Principios de Control Interno.....	11

2.1.4.3	El Control Interno como “SISTEMA”.....	11
2.1.4.4	Características del Sistema de Control Interno.....	12
2.1.4.5	Componentes del Control Interno.....	12
2.1.4.6	Clasificación Del Control Interno.....	14
2.1.4.7	¿Cuáles son las actividades que se deben realizar en los controles contables?.....	16
2.1.4.8	Clasificación de riesgos de Control Interno:.....	17
2.1.5	Gestión.....	19
2.1.5.1	Gestión y Administración.....	19
2.1.5.2	La gestión en un sistema económico y empresarial.....	19
2.1.5.3	Características del Control de Gestión.....	19
2.1.6	Principios De Contabilidad Generalmente Aceptadas (P.C.G.A.).....	20
2.1.7	Normas De Contabilidad Generalmente Aceptadas (N.A.G.A.).....	21
2.1.8	Procesos Financieros.....	23
2.2	MARCO CONCEPTUAL.....	24
2.3	IDEA DE DEFENDER.....	27
2.4	VARIABLES.....	27
2.4.1	Variable Independiente.....	27
2.4.2	Variable Dependiente.....	27
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		28
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.2.1	Investigación de campo.....	29
3.2.2	Investigación Bibliográfica o Documental.....	29
3.2.3	Investigación Descriptiva.....	29
3.3	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	30
3.3.1	Métodos.....	30
3.3.2	Técnicas.....	31
3.3.3	Instrumentos.....	31
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
3.4.1	Población.....	31
3.4.2	Muestra.....	32
3.5	RESULTADOS.....	33
3.6	CADENA DE VALOR.....	46

3.6.1	Actividades Primarias	46
3.6.2	Actividades de Apoyo o Secundarias	47
3.7	ANÁLISIS FODA DE LA LIBRERÍA Y PAPELERÍA AGUILAR.....	49
3.7.1	Estrategias FO-FA-DO-DA	50
3.7.1.1	Fortalezas – Oportunidades	50
3.7.1.2	Fortalezas – Amenazas	50
3.7.1.3	Debilidades – Oportunidades.....	50
3.7.1.4	Debilidades – Amenazas.....	50
3.8	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO	51
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		52
4.1	PROPUESTA.....	52
4.2	ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	52
4.3	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	52
4.3.1	Objetivo General.....	52
4.3.2	Objetivos Específicos	52
4.3.3	Estructura de la Propuesta.....	53
4.4	LIBRERÍA Y PAPELERÍA AGUILAR.....	53
4.4.1	Reseña Histórica	53
4.4.2	Título de propiedad de la empresa	54
4.4.3	Base Filosófica.....	54
4.4.3.1	Misión	54
4.4.3.2	Visión.....	54
4.4.3.3	Objetivos Estratégicos	54
4.4.3.4	Políticas.....	55
4.4.3.5	Estrategias.....	55
4.4.3.6	Valores Corporativos	55
4.4.3.7	Base Legal.....	56
4.4.3.8	Estructura para Librería y Papelería Aguilar	56
4.4.3.9	Estructura Orgánica	57
4.5	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	57
4.5.1	Reglamento para Crédito y Cobranza	57
4.5.2	Reglamento para Adquisiciones	61
4.6	MANUAL DE FUNCIONES PROPUESTO	65
4.6.1	Manual de Funciones Gerencia.....	66

4.6.2	Manual de Funciones para personal de Contabilidad	68
4.6.3	Manual de Funciones Cajero	70
4.6.4	Manual de Funciones para el personal de la Unidad de Ventas	72
4.6.5	Manual Contable para la Librería y Papelería Aguilar	73
4.6.5.1	Proceso Contable	73
4.6.5.2	Plan de Cuentas – Normas Internacionales de Información Financiera	75
4.6.5.3	Plan General de Cuentas de Ingresos y Gastos – Normas Internacionales de Información Financiera	89
	CONCLUSIONES	98
	RECOMENDACIONES	99
	BIBLIOGRAFÍA	100
	ANEXOS	101

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Personal Administrativo de la Librería y Papelería “Aguilar”	32
Cuadro 2: Conocer usted que es Control Interno.....	35
Cuadro 3: Necesario la implementación de Control Interno.	36
Cuadro 4: Aplicación correcta de procesos y normas contables.	37
Cuadro 5: Trabajar bajo lineamientos de un Sistema de Control Interno.....	38
Cuadro 6: Se protege los activos fijos.	39
Cuadro 7: El desempeño del trabajo es evaluado y revisado periódicamente.	40
Cuadro 8: Son controladas las adquisidores, ventas y disposiciones.	41
Cuadro 9: Se recibe información oportuna y confiable	42
Cuadro 10: Condiciones físicas de la Librería y Papelería.	43
Cuadro 11: Calidad de atención otorgada por parte de los empleados	44
Cuadro 12: Velocidad en la atención recibida.	45
Cuadro 13: Políticas de Adquisición	61
Cuadro 14: Manual de Funciones de Gerencia.	66
Cuadro 15: Manual de Funciones Contabilidad	68
Cuadro 16: Manual de Funciones Cajero	70
Cuadro 17: Manual de Funciones de Ventas	72
Cuadro 18: Plan de Cuentas.....	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Conocer usted que es Control Interno.	35
Gráfico 2: Necesario la implementación de Control Interno.....	36
Gráfico 3: Aplicación correcta de procesos y normas contables.	37
Gráfico 4: Trabajar bajo lineamientos de un Sistema de Control Interno.	38
Gráfico 5: Se protege los activos fijos.	39
Gráfico 6: El desempeño del trabajo es evaluado y revisado periódicamente.....	40
Gráfico 7: Son controladas las adquisidores, ventas y disposiciones.	41
Gráfico 8: Se recibe información oportuna y confiable.....	42
Gráfico 9: Condiciones físicas de la Librería y Papelería.	43

Gráfico 10: Calidad de atención otorgada por parte de los empleados	44
Gráfico 11: Velocidad en la atención recibida.....	45
Gráfico 12: Matriz FODA.....	49
Gráfico 13: Estructura del Diseño del Sistema de Control Interno	53
Gráfico 14: Organigrama Estructural de la Librería y Papelería Aguilar	57
Gráfico 15: Ciclo Contable	74

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Entrevista dirigida al Gerente propietario de la Librería y Papelería Aguilar: Lic. Luis Aguilar.....	101
Anexo 2: Encuestas al personal Administrativo de Librería y Papelería Aguilar.	102
Anexo 3: Encuestas a los Clientes de Librería y Papelería Aguilar.	104

RESUMEN EJECUTIVO

El Diseño de un Sistema de Control Interno para la Librería y Papelería Aguilar de la ciudad de Loja, provincia de Loja, periodo 2015, con la finalidad de mejorar la gestión administrativa y financiera a través de herramientas de control. Para el desarrollo del sistema se realizó cuestionarios de control interno lo que permitió conocer la situación de la empresa y proponer alternativas que coadyuve a potencializar factores que mejoren el control de procedimientos para toda empresa, mediante la siguiente estructura: Reglamento para Crédito y Cobranza, Reglamento para Adquisiciones, Manual de Funciones y manual Contable. Como resultado encontramos que el sistema de control interno permitirá que los procedimientos se manejen por medio de un manual de procedimientos administrativos y financieros para todas las áreas, además de contar con una organización estructural y funcional definida, así el personal definirá su rol y funciones de acuerdo a su perfil profesional cuyo efecto se ve reflejado en el manejo interno de la institución y la atención al cliente. Se recomienda aplicar el sistema propuesto, su impacto en cuanto a lo económico, social, se ha determinado como positivo, lo cual hace ver que mediante la ejecución del mismo se logrará mejorar la gestión administrativa y financiera.

Palabras Claves: SISTEMA DE CONTROL INTERNO. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. GESTIÓN ADMINISTRATIVA. GESTIÓN FINANCIERA.

Lic. Iván Patricio Arias González
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

In order to improve the administrative and financial management through tools of control, the design of an Internal Control System for the Bookstore and Stationery Aguilar in Loja, during the period 2015 was carried out. For the system development, internal control questionnaires were performed, which allowed to know the company situation and propose alternatives to contribute enhance factors improving the company procedures control, by means of the following structure: Regulation for Credit and Collection, Regulations for Acquisitions, Function Manual and Accounting Manual. As a result, it is found that the internal control system will allow procedures to be managed through a manual of administrative and financial procedures for all areas, in addition to having a defined structural and functional organization, so the define their role and functions according to their professional profile whose effect is reflected in the internal management of the institution and customer service. It is recommended to apply the proposed system, its impact in terms of economic and social, has been determined as positive what makes it possible to see that through its implementation it is possible to improve administrative and financial management.

Keywords: INTERNAL CONTROL SYSTEM. MANUAL OF PROCEDURES. ADMINISTRATIVE MANAGEMENT. FINANCIAL MANAGEMENT.

INTRODUCCIÓN

Librería y Papelería Aguilar en la actualidad trata a sus clientes con la mejor atención, brindando productos de buena calidad para mantener e incrementar su nivel de clientes.

Pero a pesar de esto, internamente se viven aspectos negativos como es el inadecuado manejo del control interno de la mercadería así como los diferentes gastos que hace el almacén para el incremento del mismo, estos aspectos no ayudan a la consecución de los objetivos empresariales planteados al inicio de un período contable. Esto ha provocado que el control interno englobe muchos otros factores de suma importancia para las partes relacionadas de la empresa, tales como: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información, cumplimiento de leyes y normas que sean aplicables, así como aspectos más concretos como: rentabilidad, satisfacción de los clientes, subordinación del personal entre otros, los mismos que han ocasionado el descontento de los propietarios y de los clientes principalmente.

El objetivo de la presente investigación es diseñar un sistema de control interno creando manuales con políticas y procedimientos para que la empresa a futuro no llegue a perder gran cantidad de buenos clientes por el trato dado, llegando incluso en un futuro a no contar con los suficientes recursos para solventar sus egresos diarios, debido a la falta de clientes. Y podría incluso llegar a no cumplir con ninguno de sus objetivos empresariales, lo cual sería el principio de una escala de consecuencias negativas para la empresa.

Presento el trabajo de investigación como un aporte a todas aquellas empresas que no cuentan con un adecuado sistema de control interno. El cual es importante, en virtud de que las empresas día a día presentan mayor desarrollo y sólo mediante la obtención de su máxima eficiencia operativa podrán mantenerse firmes y sólidas dentro de un mercado de competencia.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Librería y Papelería AGUILAR es un negocio que se creó en el año de 1994, con la finalidad de comercialización de libros, papelería y material didáctico con el objetivo de satisfacer al sector estudiantil en general de esta ciudad, es propiedad del señor Luis Aguilar, y está ubicado en las calles Azuay 14-30 entre Bolívar y Sucre de la ciudad de Loja provincia de Loja.

El factor interno y externo que se presenta en esta empresa permite fortalecer la parte administrativa y económico; con el fin de mejorar su estructura organizacional y económica para alcanzar sus objetivos propuestos, a través de la optimización de recursos, logrando un mejoramiento empresarial mediante la implementación de nuevas políticas de control.

La evaluación a la Librería y Papelería AGUILAR, en este momento se hace necesario realizar el análisis tanto de manera interna como externa, para tomar las decisiones inmediatas preventivas y correctivas, como también determinar si los recursos y procesos se están administrando con eficiencia y eficacia.

El análisis de la situación económica y financiera del comercial, se ejecutará mediante la utilización de técnicas de investigación.

Al no contar con un sistema de control interno, esta entidad se exime de presentar una opinión de los aspectos administrativos y operativos. La falta de implementación de las herramientas de control interno ha ocasionado que la entidad no cumpla en realizar arqueos de caja, conciliaciones bancarias concluyendo que no se aplica las NIIFS (Normas Internacionales de Información Financiera) al momento de la presentación del informe solicitado.

La no aplicación del Manual de Funciones y Procesos hace que el personal desconozca el control oportuno de los inventarios.

Falta de asignación de funciones para cada empleado, ya que existe personal que no cumple a cabalidad con sus tareas ni con el perfil conforme al área asignada.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo el diseño del sistema de control interno ayudará en el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera de la Librería y Papelería Aguilar de la ciudad de Loja, provincia de Loja, periodo 2015?

1.1.2 Delimitación del Problema

Límite del Contenido

Campo: Auditoría

Área: Sistema de Control Interno

Aspecto: Mejoramiento de la gestión administrativa y financiera.

Límite Espacial

Librería y Papelería Aguilar de la ciudad de Loja, provincia de Loja.

Límite Temporal

Enero – Diciembre 2015.

1.2 JUSTIFICACIÓN

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA. -La investigación recurrirá a una información para ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos libros, internet en los cuales encontraremos fundamentos, con los que defenderemos el proyecto que estamos realizando, los mismos que serán analizados para establecer relaciones o diferencias respecto al problema de estudio.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.- El presente trabajo de investigación justifica la importancia de diseñar un Sistema de Control Interno para la Librería y Papelería AGUILAR, que se realizará con la finalidad de proponer normas, métodos, procesos y procedimientos específicos, bajo los parámetros de eficiencia, eficacia, economía. Este proyecto de investigación permitirá determinar un sistema de control interno para el

mejoramiento de la gestión administrativa, proporcionando al personal que labora los lineamientos y estrategias para el buen uso, manejo y administración de los recursos.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.- La presente investigación se utilizarán diferentes métodos y técnicas que permitan establecer procedimientos lógicos, homogéneos y razonables para la elaboración de un sistema de control interno propuesto; la metodología permitirá determinar de manera general la situación actual del comercial, así como también las falencias existentes, el mismo que, conociendo los problemas generales nos permite llegar a los particulares, estableciendo claramente las causas y efectos. La utilización de las diversas técnicas de investigación permitirá la selección y análisis, creación de matrices, visitas a la empresa, formulación de encuestas y entrevistas al gerente, al personal administrativo, operativo, revisión de objetivos estratégicos, cumplimiento de metas, de procesos, y mediante la observación directa estaremos analizando la atención al cliente.

JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA.- Este proyecto trae como beneficio la aplicación de nuestros conocimientos y la vez adquirir experiencia en la gestión crediticia durante el trabajo de investigación, complementando con las tutoría de un profesor especializado en el tema a desarrollarse, para en lo posterior ser profesionales íntegros con el conocimiento suficiente y la experiencia necesaria para desempeñarnos en un mercado competitivo.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un sistema de control interno para la Librería y Papelería AGUILAR, de la ciudad de Loja, provincia de Loja, periodo 2015, con el fin de mejorar la gestión administrativa y financiera que permita tomar decisiones adecuadas para medir el grado de eficiencia, eficacia y efectividad de las operaciones.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Establecer las bases conceptuales teóricas de Control Interno como base para establecer normas, políticas, para el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera de la Librería y Papelería AGUILAR.
- ✓ Realizar la recopilación de datos de las encuestas donde permite conocer las falencias que tenga el comercial en cuanto a la administración.
- ✓ Proponer un diseño de control interno para el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1 La Auditoría

Según Dávalos, (2008) dice que:

Examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, realizadas con posterioridad a su ejecución, con el objeto de verificar, evaluar y elaborar el respectivo informe sustentado en las evidencias obtenidas por el auditor, que contienen sus comentarios, conclusiones y sugerencias para mejorar y, en caso de examen de los estados financieros, el correspondiente dictamen profesional.

La auditoría, en general, es un campo especializado del saber humano, basado principalmente en la lógica y en otras áreas de conocimiento y, cómo tal, mantiene una estructura racional y sistemática de postulados, normas, conceptos, técnicas, procedimientos, métodos y prácticas. Por tanto, es una disciplina especializada y no una mera división de la contabilidad (p. 80)

2.1.1.1 Importancia De La Auditoría

Recuperado de: [http://www.mailxmail.com/curso-elemental-auditoria/importancia-auditoria\(02/07/2016\)](http://www.mailxmail.com/curso-elemental-auditoria/importancia-auditoria(02/07/2016))

Las auditorías en los negocios son muy importantes, por cuanto la gerencia sin la práctica de una auditoría no tiene plena seguridad de que los datos económicos registrados realmente son verdaderos y confiables. Es la auditoría que define con bastante razonabilidad, la situación real de la empresa.

Una auditoría además, evalúa el grado de eficiencia y eficacia con que se desarrollan las tareas administrativas y el grado de cumplimiento de los planes y orientaciones de la

gerencia. Es común que las instituciones financieras, cuando les solicitan préstamos, pidan a la empresa solicitante, los estados financieros auditados, es decir, que vayan avalados con la firma de un CPA.

Una auditoría puede evaluar, por ejemplo, los estados financieros en su conjunto o una parte de ellos, el correcto uso de los recursos humanos, el uso de los materiales y equipos y su distribución, etc. Contribuyendo con la gerencia para una adecuada toma de decisiones.

2.1.1.2 Objetivos de la Auditoría

Según Pallerola y Monfort (2013) dice que:

El objetivo que persigue el proceso de auditoría que se realiza en una empresa no es otro que el que determina claramente el Plan General Contable, en la primera parte cuando trata del marco conceptual de la contabilidad, y en concreto de las cuentas anuales: Las cuentas anuales deben redactarse con claridad, de forma que la información suministrada sea comprensible y útil para los usuarios al tomar sus decisiones económicas, debiendo mostrar su imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la empresa, de conformidad con las disposiciones legales.

El auditor será quien dará fe de que la empresa ha llevado a cabo el proceso contable con la finalidad expresa de que se cumpla este mandato del PCGA (p.15)

2.1.2 Auditoría de Gestión

Según Rodríguez, (2010:56) “es el examen que se realiza en una entidad, para establecer el grado de Economía, Eficiencia, Eficacia, Ética y Ecología en la planificación, control y uso de sus recursos, con el fin de verificar la utilización más procedente de los recursos la misma que permita mejorar las actividades y alcanzar sus metas planteadas”

2.1.2.1 Fases de la Auditoría de Gestión

Según, Aroca Liliana Magaly, Urgilez Lupe Alexandra (2012) Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CHUNCHI LTDA. Para la optimización de los recursos económicos y de la adecuada toma de decisiones, durante el periodo 2010. (Tesis inédita de ingeniería) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, dice que:

Las fases de una auditoría se resumen en tres pasos que son:

Planificación: La auditoría debe ser planificada de forma adecuada y los ayudantes, si es que se tienen, deben ser supervisados de forma correcta. Existen tres razones principales por las cuales el auditor planea adecuadamente sus compromisos: para permitir que el auditor obtenga las evidencias competentes y suficientes para las circunstancias, ayudar a mantener los costos a un nivel razonable y evitar malos entendidos con el cliente.

Ejecución: En esta fase el auditor debe aplicar los procedimientos establecidos en los programas de auditoría y desarrollar completamente los hallazgos significativos relacionados con las áreas y componentes considerados como críticos, determinando los atributos de condición, criterio, efecto y causa que motivaron cada desviación o problema identificado. Todos los hallazgos desarrollados por el auditor, estarán sustentados en papeles de trabajo en donde se concreta la evidencia suficiente y competente que respalda la opinión y el informe.

Comunicación de Resultados: La comunicación de resultados es la última fase del proceso de la auditoría, sin embargo ésta se cumple en el transcurso del desarrollo de la auditoría. Está dirigida a los funcionarios de la entidad examinada con el propósito de que presenten la información verbal o escrita respecto a los asuntos observados. El informe básicamente contendrá la carta de dictamen, los estados financieros, las notas aclaratorias correspondientes, la información financiera complementaria y los comentarios, conclusiones y recomendaciones relativos a los hallazgos de auditoría” (pp. 30-31)

2.1.3 Diseño

Según Toledo, (2010: 11) “el diseño se define como el proceso previo de configuración mental, "pre-figuración", en la búsqueda de una solución en cualquier campo. Utilizado habitualmente en el contexto de la industria, ingeniería, arquitectura, comunicación y otras disciplinas creativas”

Según Sánchez, (2009) dice que:

El diseño etimológicamente se deriva del término italiano disegno dibujo, designio, signare, signado "lo por venir", el porvenir visión representada gráficamente del futuro, lo hecho es la obra, lo por hacer es el proyecto, el acto de diseñar como prefiguración es el proceso previo en la búsqueda de una solución o conjunto de las mismas. Plasmar el pensamiento de la solución o las alternativas mediante esbozos, dibujos, bocetos o esquemas trazados en cualquiera de los soportes, durante o posteriores a un proceso de observación de alternativas o investigación. El acto intuitivo de diseñar podría llamarse creatividad como acto de creación o innovación si el objeto no existe o se modifica algo existente (p.25)

2.1.4 Control Interno

Según Mantilla, Samuel (2009) dice que:

“El control interno es diseñado e implementado por la administración para tratar los riesgos de negocio y de fraude identificados que amenazan el logro de los objetivos establecidos, tales como la confiabilidad de la información financiera.”

El control interno es un proceso:

1. Diseñado y efectuado por quienes a cargo el gobierno, la administración y otro personal; y
2. Que tiene la intención de dar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad con relación a la confiabilidad de la información financiera, la efectividad y la eficiencia de las operaciones, y el cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables (p. 43)

Según Estupiñán,(2006:25)“control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”

Según Valencia, (2009:117) “el control interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una empresa u organización, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos”

2.1.4.1 Objetivos de Control Interno

Según Mantilla, Samuel (2009) dice que:

Hay una relación directa entre los objetivos de la entidad y el control interno que la entidad implementada para asegurar el logro de tales objetivos. Una vez que se establecen los objetivos, es posible identificar y valorar los eventos (riesgos) potenciales que impedirían el logro de los objetivos. Con base en esta información, la administración puede desarrollar respuestas apropiadas, las cuales incluirán el diseño del control interno.

El control interno puede ser diseñado en primer lugar para prevenir que ocurra debilidades materiales potenciales o para detectar y corregir las debilidades materiales luego que haya ocurrido.

El control interno que es relevante para la auditoría corresponde principalmente a la información financiera. Esta aborda los objetivos que tiene la entidad en la preparación de estados financieros para propósitos externos. Los controles operacionales, tales como de los empleados con los requerimientos de salud y seguridad, normalmente no serían relevantes para la auditoría, excepto cuando:

- La información producida es usada para desarrollar un procedimiento analítico;
- La información es requerida para revelación en los estados financieros (pp. 43-44)

2.1.4.2 Principios de Control Interno

Según Moreno, (2002) dice que:

- Separación de funciones de operación, custodia y registro.
- Dualidad de personas en cada operación; es decir, en cada operación de la empresa, cuando menos deben intervenir dos personas.
- Ninguna persona debe tener acceso a los registros contables que controlan su actividad.
- El trabajo de los empleados será de complemento y no de revisión.
- La función de registro de operaciones será exclusiva del departamento de contabilidad (p.3)

2.1.4.3 El Control Interno como “SISTEMA”

Según Blanco, (1997) dice que:

El sistema es un conjunto de partes ordenada e interrelacionadas para llegar a un propósito o fin determinado, el cual debe cumplir condiciones tales como: “el desempeño de cada una de las partes, así como sus efectos sobre la totalidad del Sistema son interdependientes; ninguno de los efectos causados por el desempeño de alguna de las partes, tiene efectos independientes hace de ello que se desprenden. Dos propiedades esenciales de todo Sistema:

- Cada parte posee características que se pierden cuando se separan del Sistema.
- Cada sistema tiene rasgos distintivos que no posee ninguna de sus partes (p. 196)

2.1.4.4 Características del Sistema de Control Interno

Según Peña, (2007) dice que:

- a) El sistema de control interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad.
- b) Corresponde de la máxima autoridad del organismos o entidad, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización;
- c) En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el control interno o quien haga sus veces es la encargada de evaluar en forma independiente el sistema de control interno de la entidad y proponer al representante legal del respectivo organismo las recomendaciones para mejorarlo;
- d) Todas las transacciones de las entidades deberán preparar informes operativos, administrativos y financieros(p. 13)

2.1.4.5 Componentes del Control Interno

Según Estupiñán, Rodrigo (2006) y “Gestión de Riesgos Corporativos Marco Integrado” (2004) dice que:

El control interno COSO I consta de cinco componentes interrelacionados que son:

Ambiente de Control

Es el fundamento de todos los otros componentes, creando disciplina y organizando adecuadamente la estructura empresarial, determinando las estrategias y los objetivos, como también estructurando las actividades del negocio e identificando, valorando y actuando sobre los riesgos. Además este componente, influye en el diseño y funcionamiento de las actividades de control, de los sistemas de información y comunicación, y del monitoreo de las operaciones. Existen varios elementos importantes que influyen dentro del ambiente interno, los cuales deben seguir, aplicarse y divulgarse como son los valores éticos de la entidad, la competencia y desarrollo del personal, el estilo de operación de la administración, la manera de asignar autoridad y responsabilidad, la filosofía de la administración del riesgo. Este componente describe

brevemente el impacto que pueden tener los elementos del ambiente interno en el éxito o fracaso de una organización.

Valoración de Riesgos

La Alta Gerencia reconoce normalmente que existen incertidumbre que no se puede conocer con certeza cuándo, dónde y cómo ocurrirá un evento, o si ocurrirá su resultado, existiendo factores internos y externos que afectan la ocurrencia de un evento. Los eventos con impacto negativo representan riesgos, que exigen la evaluación y respuesta de la dirección. Los eventos con impacto positivo representan oportunidades, que la dirección reconduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos. Cuando identifica los eventos, la dirección contempla una serie de factores internos y externos que pueden dar lugar a riesgos y oportunidades, en el contexto del ámbito global de la organización.

Actividades de Control

Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos. Las actividades de control tienen lugar a través de la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones. Este componente recoge cómo las actividades de control apoyan a las respuestas al riesgo y de qué modo estas actividades pueden constituir una respuesta en sí mismas. Las actividades de control son importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos.

Información y Comunicación

Identifica, captura y comunica información de fuentes internas y externas, en una forma y en una franja de tiempo que le permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades. La comunicación efectiva también ocurre en un sentido amplio, hacia abajo o a través y hacia arriba en la entidad. En todos los niveles, se requiere información para identificar,

valorar, y responder a los riesgos, así como para operar y lograr los objetivos. También debe haber una comunicación eficaz con terceros, tales como los clientes, proveedores, reguladores y accionistas. Este componente ilustra el modo en que se obtiene y fluye la información en una organización y cómo ésta se utiliza y presenta para apoyar la gestión de riesgos corporativos.

Monitoreo

Es un proceso que valora tanto la presencia como el funcionamiento de sus componentes y la calidad de su desempeño en el tiempo. Se puede realizar mediante actividades de monitoreo o a través de evaluación separadas, los dos aseguran que la administración de riesgo continua aplicándose en todos los niveles y a través de una evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficacia del diseño y operación de la estructura del control interno, para lograr una adecuada identificación del riesgo, de acuerdo a lo planificado, modificando los procedimientos cuando se requiera (pp. 68-70)

2.1.4.6 Clasificación Del Control Interno

Según Lara, (2007) dice que:

Control Interno Contable

Se denomina así al control de los movimientos patrimoniales y de los resultados que modifican las situaciones patrimonial, económica, y financiera de la empresa. Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables. Este control no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como por ejemplo documentación soporte de los registros, conciliaciones de cuentas, existencia de un plan de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, etc.) sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro (es decir autorizaciones de cobros y pagos, conciliaciones bancarias, comprobación de inventario, etc.).

Control Interno Administrativo

Trata de optimizar el rendimiento operativo a través de la eficiencia. Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección. Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera-contable (por ejemplo: contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal, etc.).

Control Interno Previo

Son los procedimientos que se aplican antes de la ejecución de las operaciones o de que sus actos causen efectos; verifica el cumplimiento de las normas que lo regulan y los hechos que las respaldan, y asegura su conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la organización.

Es muy importante que se definan y se desarrollen los procedimientos de los distintos momentos del control previo ya sea dentro de las operaciones o de la información a producir. Los controles previos son los que más deben cuidarse porque son fuentes de riesgo, ya que si uno de esos no se cumple puede incurrirse en compras innecesarias, decisiones inconvenientes, compromisos no autorizados, etc. por lo que aquí también juega la conciencia de los empleados ya que si cada uno de ellos se convierte en el control previo del paso anterior, las posibilidades de desperdicio y corrupción, son menores.

Control Interno Concurrente

Son los procedimientos que permiten verificar y evaluar las acciones en el mismo momento de su ejecución, lo cual está relacionado básicamente con el control de calidad. Los niveles de jefatura y otros cargos que tengan bajo su mando a un grupo de servidores, establecerán y aplicarán mecanismos y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones, con el objeto de asegurar:

- El logro de los resultados previstos;
- La ejecución eficiente y económica de las funciones encomendadas a cada servidor;
- El cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas;
- El aprovechamiento eficiente de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros;
- La protección al medio ambiente;
- La adopción oportuna de las medidas correctivas necesarias.

Control Interno Posterior

Se basa en una buena organización, cuerpo social capaz, dirección y demás condiciones favorables al control. Esta forma de control tiene, además, un basamento esencial, que es un buen sistema de normas de control. Estas son aceptadas y respetadas en la medida en que existan las condiciones señaladas. Por oposición, este tipo de control estimula y desarrolla los aspectos sobre los cuales actuaba negativamente el control previo.

2.1.4.7 ¿Cuáles son las actividades que se deben realizar en los controles contables?

Según Mantilla, (2005) dice que:

1. Revisiones de transacciones (asignación correcta de cuentas, registros en el debe, en el haber)
2. Realizar conciliaciones bancarias.
3. Realizar arqueos de caja.
4. Corroborar procesos administrativos que afectan al área contable o financiera de la empresa.
5. Verificar la legalidad de la documentación (proveedores, clientes, etc.)
6. Cuidar que las obligaciones con las entidades de control sean realizadas a tiempo.
7. Dar soporte a la administración y a la dirección a través de revisiones sorpresas a los diferentes componentes de la empresa desde procesos en el sistema, hasta verificaciones físicas como en Activo o Inventarios.
8. Mantener la documentación en relación a retenciones, cheques, facturas, guías al día, no permitir aceptación de notas de venta ilegales, etc.

Los controles principales que una organización requiere del área contable es la verificación del uso de los recursos y viene de la empresa, para evitar que existan desvíos, es decir, dos de los objetivos principales son:

1. Verificar que los recursos son usados para las actividades de la empresa y no hayan desvíos.
2. Cuidar que los activos fijos e inventarios no sean mal utilizados, que estén siendo utilizados en la empresa y este en óptimas condiciones, para evitar que los encargados administrativos de estos recursos los utilicen en actividades fuera de lo establecido por una organización.

Todos estos controles en el área contable son fundamentales para la elaboración razonable de los estados financieros, en definitiva si las actividades administrativas y contables son revisadas y evaluadas se da una seguridad a la empresa de que los estados financieros son confiables, que cada cuenta puede ser interpretada de una manera correcta y permitir a la dirección general evaluar si la organización puede cumplir o está cumpliendo los objetivos que es el fin de una empresa. (pp. 56-57)

2.1.4.8 Clasificación de riesgos de Control Interno:

Según Blanco, (2003) dice que:

A. Riesgos Financieros

Existen diferentes naturalezas de riesgos financieros, las cuales pueden ser clasificadas en las siguientes categorías o tipos:

B. Riesgos de Mercado

Se entiende como la pérdida que puede sufrir un inversionista debido a la diferencia en los precios que se registran en el mercado o en movimientos de los llamados factores de riesgo (tasas de interés, tipos de cambio, etc.).

- **Riesgos de Crédito**

Es el más antiguo y probablemente más importante riesgo que enfrentan las empresas. Se podría definir como la pérdida potencial que es consecuencia de un incumplimiento de la contraparte en una operación que incluye compromiso de pago.

- **Riesgos de Tasas de Interés y Liquidez**

Se refiere a las pérdidas que puede sufrir una empresa por movimientos adversos en tasas de interés. Los bancos son muy sensibles a las variaciones en las tasas de interés y el manejo de activos y pasivos. El riesgo de liquidez también se refiere a la imposibilidad de transformar en efectivo un activo (imposibilidad de vender un activo en el mercado). Este riesgo está presente en situaciones de crisis cuando en los mercados hay vendedores pero no compradores.

- **Riesgo Legal**

Se refiere a la pérdida que se podría sufrir en caso de que exista incumplimiento de una contraparte y en esa transacción no se pudiera exigir por la vía jurídica, cumplir con los compromisos de pago. Se refiere a operaciones que tengan algún error de interpretación jurídica o alguna omisión en la documentación.

- **Riesgo Operativo**

Está asociado a fallas en los sistemas, procedimientos, controles inadecuados, fallas administrativas, controles defectuosos, fraude, o error humano, en los modelos o en las personas que manejan dichos sistemas. También está asociado a pérdidas por fraudes o por falta de capacitación de algún empleado en la organización. También se atribuye este tipo de riesgo a las pérdidas en que puede incurrir una empresa o institución por la eventual renuncia de algún empleado o funcionario de la misma, que durante el período en que laboró en dicha empresa, concentró todo su conocimiento especializado en algún proceso clave (p. 97-98)

2.1.5 Gestión

Según, Vázquez & Weber (1997: 12) “gestión es el proceso a través del cual se coordinan agendas directivas para un objetivo común, asegurándose de que los responsables toman sus decisiones eficaz y eficientemente, y de que precisamente en ello esta su desarrollo profesional y crecimiento humano”

2.1.5.1 Gestión y Administración

Según, Hernández & Rodríguez (2011: 3) “la gestión y la administración guardan una relación estrecha. La gestión, por un lado, implica conocer el entorno, conceptualizarlo y generar las directrices estratégicas; a su vez, se requiere que la administración contribuya a la organización interna. Esta conjunción de gestión y administración permite que los organismos sociales productivos aprovechen sus recursos con eficiencia y logren sus objetivos con eficiencia”

2.1.5.2 La gestión en un sistema económico y empresarial

Según, Hernández & Rodríguez (2011: 32) “las empresas, como ya las definimos, son entidades de naturaleza económica-social, por lo que es necesario analizar el sistema económico donde toda la empresa se desempeña. Los gerentes, en su responsabilidad de gestión de la empresa en un sistema económico, deben conocer la dinámica de tal sistema, pues las decisiones estratégicas se toman en función de las condiciones de los factores y variables del entorno económico, como ciclos de expansión, recesión, inflación, deflación, tipo de cambio, tasas de interés y política fiscal, entre otros aspectos del sistema económico”

2.1.5.3 Características del Control de Gestión

Según Sáenz, (2003) dice que:

El control de gestión como cualquier sistema, posee unos instrumentos para entenderlo, manejarlo y evaluarlo, como:

Índices.- Permiten detectar variaciones con relación a metas o normas.

Indicadores.- Son aquellos que permiten analizar rendimientos.

Cuadros de Mandos.- Permiten la dirección y enfoque hacia los objetivos.

Gráficas.- Representación de información (variaciones y tendencias).

Análisis comparativo.- Compararse con el mejor, para lograr una mayor superación.

Control Integral.- Participación sistemática de cada área organizacional en el logro de los objetivos.

Flujo-gramas.- Representación simbólico o pictórico de un procedimiento administrativo.

Uno de los instrumentos para lograr un buen control de gestión es la utilización de indicadores de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto (p. 85)

2.1.6 Principios De Contabilidad Generalmente Aceptadas (P.C.G.A.)

Según Bravo, Mercedes (2005) dice que:

Los principios de contabilidad generalmente aceptados, son conceptos básicos que establecen la delimitación e identificación del ente económico, las bases de cuantificación de las operaciones y la presentación de la información económica y financiera de la empresa a través de los Estados Financieros.

a) Conceptos Básicos

Son aquellos que se consideran fundamentales por cuanto orientan la acción de la profesión contable y deben considerarse en la aplicación de los principios contables; Ente Contable, Equidad, Medición de Recursos, Período de Tiempo, Esencia de la forma, Continuidad del ente contable, Medición en términos monetarios, Estimaciones, Acumulación, Precio de intercambio, Juicio o criterio, Uniformidad, Clasificación y Contabilización, Significatividad.

b) Conceptos Esenciales

Especifican el tratamiento general que debe aplicarse al reconocimiento y medición de hechos ciertos que afectan la posición financiera y los resultados de las operaciones de

las empresas. Estos conceptos establecen las bases para la contabilidad acumulativa, entre ellos tenemos; Determinación de resultados, Ingresos y realización, Registro inicial, Registro inicial de activos y pasivos, Realización, Conservatismo, etc.

c) Conceptos Generales de Operación

Los principios generales de operación guían la selección de los acontecimientos en la contabilidad, así como también la presentación de la información a través de los estados financieros, entre ellos tenemos: Registro de intercambios, Precios de intercambios, Adquisición de activos, Costos de adquisición, Valor equitativo o justo, Adquisición de grupo de activos en un intercambio, Adquisición de un negocio en intercambio, Ventas de activos, etc. (pp. 8-11)

2.1.7 Normas De Contabilidad Generalmente Aceptadas (N.A.G.A.)

Según Mantilla, (2009) dice que:

Las normas de auditoría generalmente aceptadas se relacionan con las cualidades profesionales del contador público, con el empleo de su buen juicio en la ejecución de su examen y en su informe referente al mismo. Las normas de auditoría son las siguientes:

- Normas Personales

- a) El examen debe ser ejecutado por personas que tengan entrenamiento adecuado y estén habilitadas legalmente para ejercer la contaduría pública.
- b) El contador público debe tener independencia mental, en todo lo relacionado con su trabajo, para garantizar la imparcialidad y objetividad de sus juicios.
- c) En la ejecución de su examen y en la preparación de sus informes, debe proceder con su diligencia profesional.

- Normas Relativas a la Ejecución del Trabajo

- a) El trabajo debe ser técnicamente planeado y debe ejercerse una supervisión apropiada sobre los asistentes, si los hubiere.

- b) Debe hacerse un apropiado estudio y una evaluación del sistema de control interno existente, de manera que se pueda confiar en él como base para la determinación de la extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría.
- c) Debe obtenerse evidencia válida y suficiente por medio de análisis, inspección, observación, interrogación, confirmación y otros procedimientos de auditoría, con el propósito de allegar bases razonables para el otorgamiento de un dictamen sobre los estados financieros a su revisión.

- **Normas Relativas a la Rendición de Informes**

- a) Siempre que el nombre de un contador público sea asociado con estados financieros, deberá expresar de manera clara e inequívoca la naturaleza de su relación con tales estados. Si practicó un examen de ellos, el contador deberá expresar claramente el carácter de su examen, su alcance y su dictamen profesional sobre lo razonable de la información contenida en dichos estados financieros.
- b) El informe debe contener indicación sobre si los estados financieros están presentados de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados.
- c) El informe debe contener indicación sobre si tales principios han sido aplicados de manera uniforme en el período corriente en relación con el período anterior.
- d) Cuando el contador público considere necesario expresar salvedades sobre algunas de las informaciones genéricas de su informe y dictamen, deberá expresarlas de manera clara e inequívoca, indicando a cual de tales informaciones se refiere y los motivos e importancia de la salvedad en relación con los estados financieros tomados en conjunto.
- e) Cuando el contador público considere no estar en condiciones de expresar un dictamen sobre los estados financieros tomados en conjunto deberá manifestarlo explícita y claramente (pp. 54-55)

2.1.8 Procesos Financieros

Según, Ochoa y Saldívar (2012) dice que:

“La información financiera es el conjunto de datos proporcionados por los estados financieros y las notas a los mismos, que expresan la situación financiera de la empresa, los resultados de operación y los cambios que sufre dicha situación. La información financiera se fundamenta en las Normas de información financiera”

Los usuarios de la información financiera pueden ser:

- **Internos:** administradores y accionistas mayoritarios.
- **Externos:** inversionistas minoritarios, acreedores, proveedores, sindicatos, empleados, analistas de bolsa o cualquier otro grupo de interés (stakeholders).

Los objetivos de la información financiera son:

- a) Informar sobre la situación financiera de la empresa, los resultados de sus operaciones y los cambios en su situación financiera.
- b) Satisfacer con esa información a todos los usuarios de la misma.
- c) Ser una herramienta útil para la toma de decisiones de inversión y de crédito, así como para medir la solvencia y liquidez de la empresa y su capacidad para generar recursos.
- d) Evaluar el trabajo de la administración.

Cabe recalcar que los procesos financieros constituyen una base financiera dentro de la empresa y son la base fundamental y el objeto a ser analizado en el trabajo de la auditoría (pp. 34-35)

2.2 MARCO CONCEPTUAL

En esta investigación se utilizará la siguiente terminología:

Capacidad

Según Sánchez, Cristina (2001, p.56) “aptitud de una organización, un sistema o un proceso para realizar un producto o servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio”

Eficacia

Según Híjar, Guillermo (2008, p.12) “extensión en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados”

Eficiencia

Según Munch Lourdes (2005, p.34) “relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados”

Análisis

Según Garrido, Francisco (2001, p.76) “acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza de las partes, las relaciones entre éstas y obtener conclusiones objetivas del todo”

Control

Según López, Ángel (2008, p.71) “es el acto de registrar la medición de resultados de las actividades ejecutadas por personas y equipos en un tiempo y espacio determinado.

Entre los tipos tenemos:

1. Control De Calidad;
2. Control De Cantidad;

3. Control De Costos;
4. Control De Tiempo.

Costo Beneficio

Según Munch, Lourdes (2005, p.92) “se puede definir como un método sistemático que se emplea para evaluar la viabilidad económica de una inversión, proyecto o plan o cualquier otro tipo de inversión pública o privada y cuya finalidad es la de precisar las condiciones de retorno de la inversión”

Crecimiento Económico

Según Gutiérrez, Oscar (2012, p.162) “es el aumento porcentual en el PIB de un año comparado con el del año anterior. Es importante que el crecimiento del PIB, sea mayor que crecimiento de la población, a fin de facilitar las políticas sociales y de retribución del ingreso”

Cultura Organizacional

Según Sánchez, Cristina (2001, p.49) “la cultura organizacional de una institución incluye los valores, creencias y comportamientos que se consolidan durante la vida empresarial”

Desarrollo Organizacional

Según Gutiérrez, Oscar (2012, p.206) “acción de mantenimiento y actualización permanente de los cambios aplicados a una organización y respecto a su medio ambiente”

Diagnóstico

Según López, Ángel (2008, p.132) “identificación y explicación de las variables directas e indirectas inmersas en un problema, más sus antecedentes, medición y los efectos que se producen en su medio ambiente”

Dirigir

Según Sánchez, Cristina (2001, p.67) “acto de conducir y motivar grupos humanos hacia el logro de objetivos y resultados, con determinados recursos”

Desempeño o Rendimiento

Según López, Ángel (2008, p.96) “la mayor parte de las organizaciones consideran su desempeño en términos de “eficacia” en el cumplimiento de sus objetivos”

Estrategia

Según Munch, Lourdes (2005, p.92) “se define como un plan amplio y general diseñado para alcanzar objetivos a largo plazo, dando una amplia dirección a la organización. Es el resultado final de la planeación estratégica”

Ingreso

Según Ríos, Ricardo (2007, p.79) “cantidad que es pagada o debida a una entidad, a cambio de la venta de servicios o la prestación de un servicio. Es un apunte contable a distinguir de los cobros o dinero que la entidad recibe. Para las entidades bancarias y financieras los principales tipos de ingresos derivados de las comisiones incluye intereses, honorarios por servicios, comisiones y resultados de las operaciones. Cada tipo de ingreso se registra por separado a fin de que los usuarios puedan evaluar la actuación de un banco o entidad financiera”

Planeación Estratégica

Según Garrido, Francisco (2001, p.04) “es una planeación de largo alcance que se centra en la organización como una unidad total para cumplir con los objetivos de la organización. El largo alcance se define de tres a cinco años en el futuro”

Gerencia

Según Ríos, Ricardo (2007, p.14) “función mediante la cual las empresas y el Estado logran resultados para satisfacer sus respectivas demandas”

2.3 IDEA DE DEFENDER

El diseño de un sistema de control interno para la Librería y Papelería AGUILAR de la ciudad de Loja, Provincia de Loja, período 2015, ayudara en el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera permitiendo medir la eficiencia y eficacia en la toma de decisiones gerenciales.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Sistema de control interno

2.4.2 Variable Dependiente

Medición de eficacia y eficiencia de los procedimientos.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación Cualitativa

Según Burgos, (2001: 65) “la investigación cualitativa es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. La misma procura por lograr una descripción profunda, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, un asunto o actividad en particular”

Mediante la investigación cualitativa analizamos de manera profunda y con mucho detalle las actividades como cumplimiento de objetivos, atención al cliente, de toma de decisiones gerenciales, conciliaciones bancarias, arqueos de caja, inventarios que representen mayor riesgo en el aspecto administrativo y financiero.

Investigación Cuantitativa

Según Cifuentes, (2010: 76) “para el desarrollo del modelo de gestión se aplicará la investigación cuantitativa. Se requiere que entre los elementos del problema exista una relación cuya naturaleza sea lineal. Es decir, que haya claridad entre los elementos del problema de investigación, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente donde inicia el problema, en cual dirección va y que tipo de incidencia existe entre sus elementos”

Analizamos y determinamos la información estadística la misma que corresponde conciliaciones bancarias, estados financieros, manual, evolución de ventas, para evaluar y determinar las áreas críticas.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación de campo

Según Álvarez, (2008: 89) “constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación. De acuerdo con el propósito, la investigación de campo puede ser de dos tipos”

La investigación de campo consistió en la recolección de información, datos administrativos y financieros de la Librería y Papelería Aguilar donde para su obtención utilizamos la técnica de la observación, entrevistas y encuestas a los empleados y clientes.

3.2.2 Investigación Bibliográfica o Documental

Según Ávila, (2012: 65) “la investigación bibliográfica constituye una excelente introducción a todos los otros tipos de investigación, además de que constituye una necesaria primera etapa de todas ellas, puesto que ésta proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes – teorías, hipótesis, experimentos, resultados, instrumentos y técnicas usadas- acerca del tema o problema que el investigador se propone investigar o resolver”

Consistió en la investigación a través de documentos ya existentes dentro del negocio, con el fin de respaldar la información que es objeto de análisis como los estados financieros, declaraciones de impuestos que son considerados fuentes de información necesarias para detectar las deficiencias de control interno.

3.2.3 Investigación Descriptiva

Según Hurtado, (2010: 91) “también conocida como la investigación estadística, describen los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea”

La investigación descriptiva utilizamos para tabular las encuestas y cuestionarios de control interno realizados a los administrativos y clientes de la librería y Papelería.

3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1 Métodos

Método Hipotético Deductivo

Según Ávila, Héctor (2012:121) “el método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

El método hipotético deductivo en el diseño del Sistema de Control Interno, mediante la evaluación de todas las actividades se pasó de lo general a lo particular centrándose en leyes y principios generales, con el fin de poder llegar a buscar alternativas de mejoras en la gestión administrativa y toma de decisiones gerenciales.

Método Inductivo

Según Burgos, Nilsa (2001:206) “empleamos el método inductivo cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales, o sea, es aquél que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular”

El método inductivo permitió analizar la situación de la Librería y Papelería AGUILAR., a través de las técnicas e instrumentos de investigación con el fin de llegar a conclusiones generales con respecto al problema de investigación.

Método Analítico

Según Álvarez, Juan (2008:79) “es aquél que distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de sus elementos por separado”

Permitió analizar el desempeño de las actividades y procesos del comercial, y determinar a qué grado se están cumpliendo los objetivos y si no se está infringiendo la normativa

legal y estatutaria que la rige, así como las disposiciones de los organismos de control y regulación.

3.3.2 Técnicas

La encuesta

Se aplicará 123 clientes y a 10 personas del administrativo de la Librería y Papelería AGUILAR, para conocer sus expectativas y requerimientos, en relación al desarrollo y ejecución de las ventas.

La Técnica de Inspección

Consistió en examinar los recursos materiales y registros de las ventas, los cuales comprende desde los libros oficiales y auxiliares de los créditos otorgados y documentos que tengan información financiera referente al tema de investigación como sustentación de la tesis de investigación, con el fin de respaldar y facilitar las gestiones contables, financieras y administrativas.

3.3.3 Instrumentos

Cuestionarios

Este instrumento consistirá en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información directa de la gestión administrativa y financiera de la Librería y Papelería Aguilar.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

La población de la Librería y Papelería Aguilar, está compuesto por 10 funcionarios, los cuales están distribuidos en las diferentes unidades tal como se muestra a continuación:

Cuadro 1: Personal Administrativo de la Librería y Papelería “Aguilar”

DETALLE	N°
Gerente General	1
Secretaria	1
Contadora y Talento Humano	1
Auxiliar Contable y Cajera	1
Vendedor	5
Bodeguero	1
TOTAL	10

Fuente: Librería y Papelería Aguilar.

Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

3.4.2 Muestra

La muestra seleccionada para el análisis de los clientes de la Librería y Papelería, hemos considerado el total de la población de la ciudad de Loja.

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

Simbología:

n = Tamaño de la muestra.

N = Población. 180.617

E = Error muestral 5%:100= 0.05

Z = Nivel de confianza 1.96

p = Probabilidad de ocurrencia 50%= 0.5

q= 1-p= Probabilidad de no ocurrencia 50%= 0.5

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 180.617}{0.05^2(180.617 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{173.4645668}{1.4094425}$$

$$n = 123.07 \approx 123$$

3.5 RESULTADOS

Entrevista dirigida al Gerente propietario de la Librería y Papelería Aguilar – Lic. Luis Aguilar

Las apreciaciones obtenidas de la entrevista realizada al Sr. Luis Aguilar son:

1. ¿La empresa cuenta con un organigrama institucional?

La Librería y Papelería Aguilar si cuenta con Estructura Orgánica.

2. ¿En la empresa se aplican controles básicos en el área administrativa y financiera?

Se aplican diferentes controles de forma básica por cuanto se controla el total de las ventas del día, dinero que sirve para la cancelación a los proveedores al día siguiente y el inventario se lo revisa de forma permanente para contar con un adecuado stock de productos.

3. ¿Mencione qué controles básicos se aplican en las adquisiciones?

En las adquisiciones de mercadería, se realiza la verificación del artículo adquirido con la factura del proveedor para minimizar errores en cuanto a cantidad, calidad y precio de la mercadería.

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

El control para ventas se lo realiza comparando el total de ventas en dinero con el valor de ventas en facturas; dicho dinero es guardado al final del día en la caja fuerte de la Librería y Papelería Aguilar., por cuanto al siguiente día se debe hacer abonos o cancelaciones de facturas de comparas a los diferentes proveedores que nos visitan.

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

En cuanto a los inventarios, permanentemente se realizan constataciones físicas por el mismo personal con la finalidad de verificar la rotación de la mercadería y mantener un adecuado stock de productos.

6. ¿Qué controles se aplican sobre los activos fijos?

Para el control de activos fijos, son mínimos se los realiza verificando que estén en buen estado para las diferentes actividades de la Librería y Papelería Aguilar según eso tomar decisiones sobre ellos.

7. ¿Existe un plan de cuentas, políticas y procedimientos contables claramente definidos en base a las normativas actuales?

La Librería y Papelería Aguilar cuenta con un plan de cuentas basado en las NEC y las NIC, pero no cuenta con un plan referente a las NIIF's.

Análisis e Interpretación de las encuestas realizadas al personal Administrativo de Librería y Papelería Aguilar.

1. ¿Conoce usted que es Control Interno?

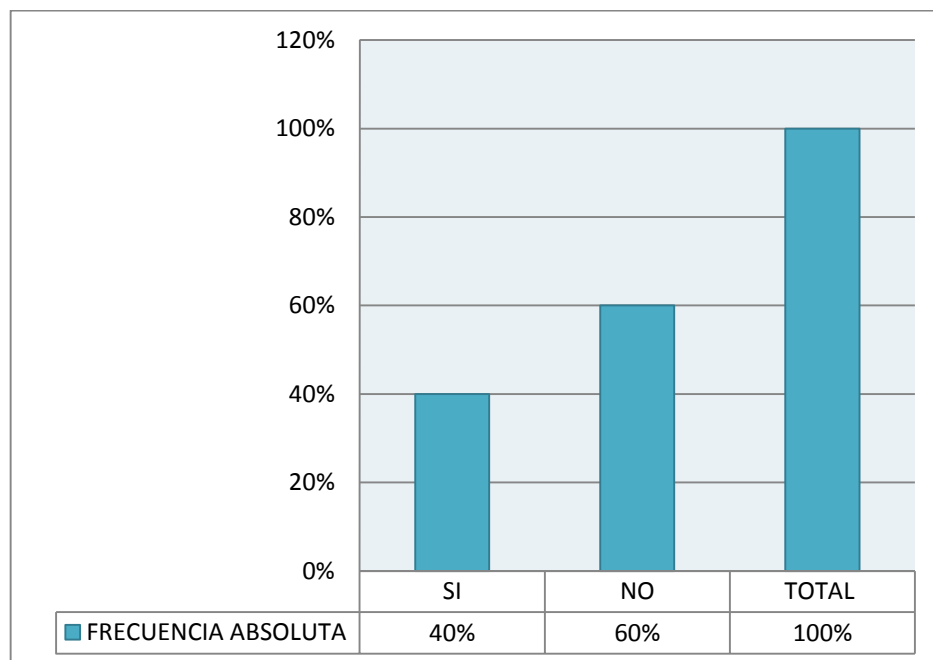
Cuadro 2: Conocer usted que es Control Interno.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELAIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal administrativo Librería y Papelería Aguilar.

Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

Gráfico 1: Conocer usted que es Control Interno.



Fuente: Encuestas realizadas al personal administrativo Librería y Papelería Aguilar.

Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

Análisis: De los funcionarios encuestados el 60% manifiesta que no tiene conocimientos de lo referente a control interno, mientras que el 40% tiene conocimientos de control interno y su importancia en las empresas.

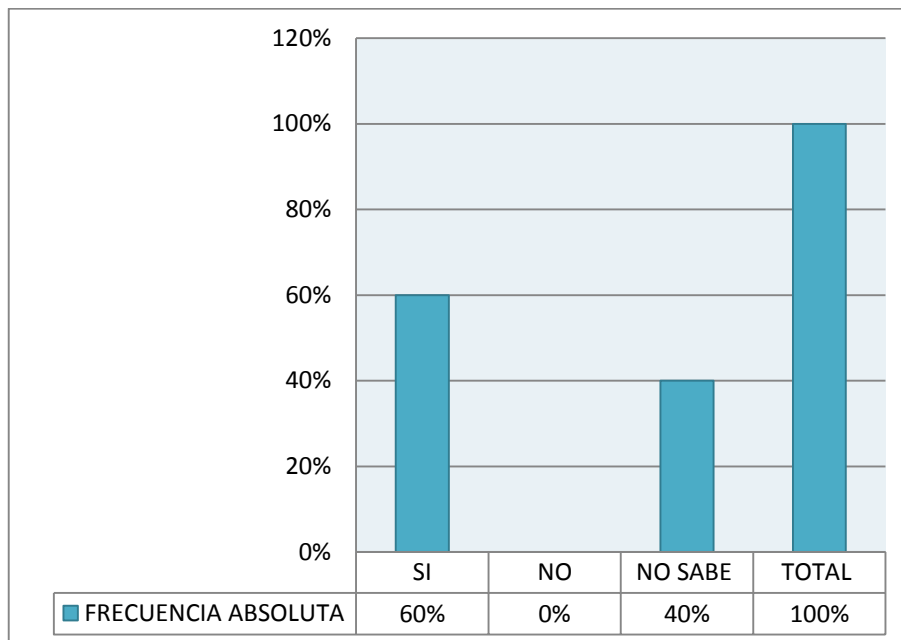
2. ¿Cree usted que es necesario implementar un Sistema de Control Interno en el Comercial?

Cuadro 3: Necesario la implementación de Control Interno.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELAIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	6	60%
NO	0	0%
NO SABE	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal administrativo Librería y Papelería Aguilar.
Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

Gráfico 2: Necesario la implementación de Control Interno.



Fuente: Encuestas realizadas al personal administrativo Librería y Papelería Aguilar.
Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

Análisis.- Del total encuestados el 60% dice que sería de gran importancia el diseño de un sistema de control interno debido a las deficiencias que se dan en el área administrativa y financiera, mientras que el 40% no sabe el beneficio o la importancia de un sistema de control interno.

3. ¿Considera usted que se están aplicando correctamente los procesos y normas contables, laborales, tributarias dentro de la ejecución de las diferentes actividades del comercial?

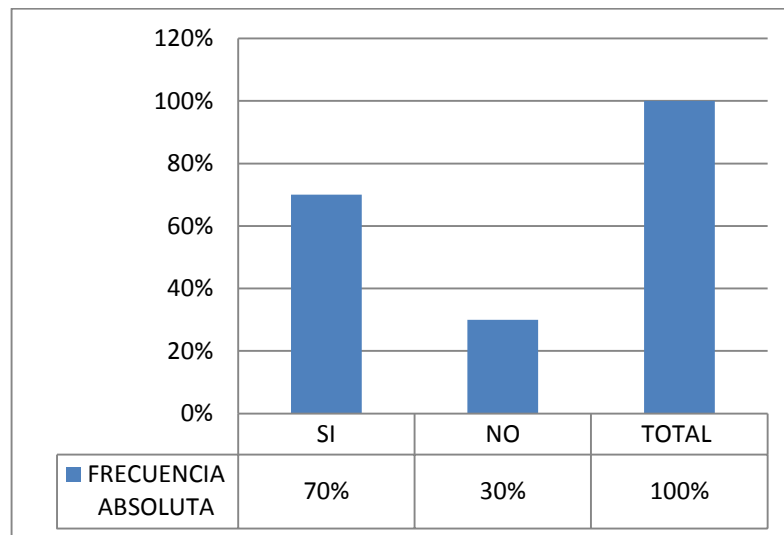
Cuadro 4: Aplicación correcta de procesos y normas contables.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELAIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal administrativo Librería y Papelería Aguilar.

Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

Gráfico 3: Aplicación correcta de procesos y normas contables.



Fuente: Encuestas realizadas al personal administrativo Librería y Papelería Aguilar.

Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

Análisis.- El 70% de los encuestados manifestaron que creen que no se están aplicando correctamente con la normativa contable vigente en lo referente a tributación, NIIF, laborales, mientras que el 30% desconoce el tema.

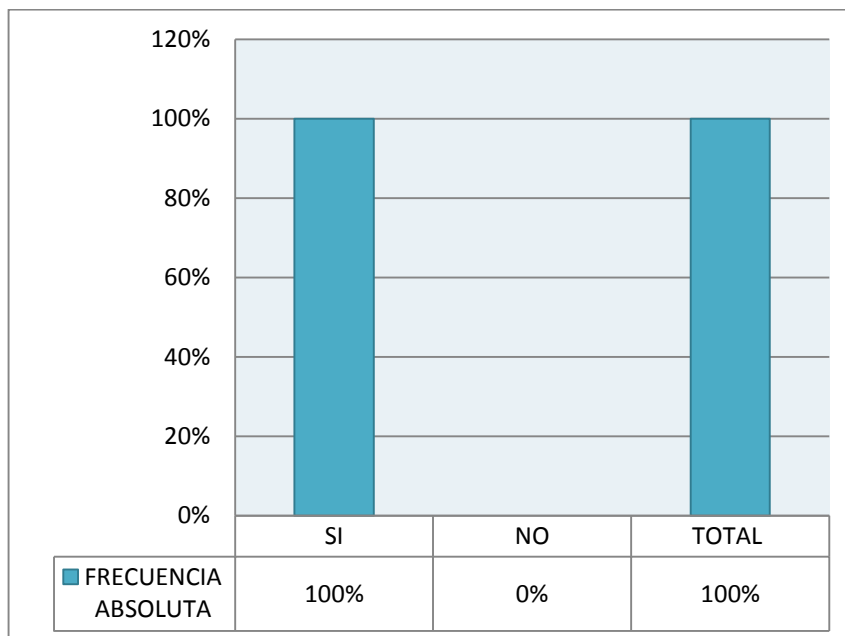
4. ¿Está usted dispuesto a trabajar bajo los lineamientos de un sistema de control interno?

Cuadro 5: Trabajar bajo lineamientos de un Sistema de Control Interno.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELAIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal administrativo Librería y Papelería Aguilar.
Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

Gráfico 4: Trabajar bajo lineamientos de un Sistema de Control Interno.



Fuente: Encuestas realizadas al personal administrativo Librería y Papelería Aguilar.
Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

Análisis: El 100% de los encuestados manifestaron que si estarían dispuestos a trabajos bajo parámetros de control interno con el fin de mejorar y realizar de manera adecuada las actividades y proceso que ejerce cada uno en sus áreas.

5. ¿Se protege los activos fijos (incluyendo los bienes intelectuales y la información) del acceso o uso no autorizad?

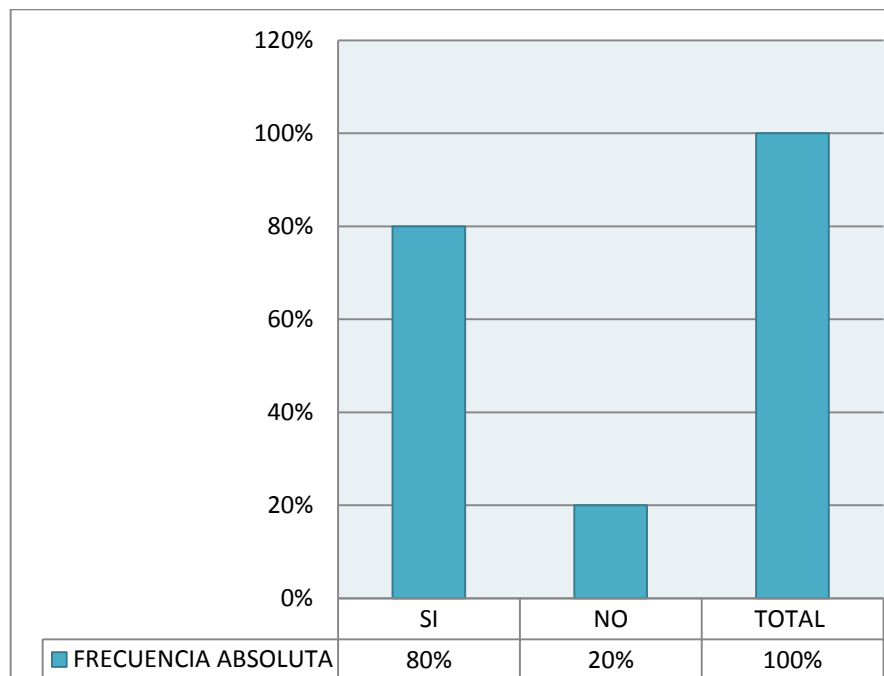
Cuadro 6: Se protege los activos fijos.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELAIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal administrativo Librería y Papelería Aguilar.

Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

Gráfico 5: Se protege los activos fijos.



Fuente: Encuestas realizadas al personal administrativo Librería y Papelería Aguilar.

Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

Análisis.- El 80% manifiesta que si se cuida los activos fijos y los bienes intelectuales, mientras que el 20% desconoce sobre esta pregunta.

6. ¿El desempeño del trabajo es evaluado y revisado periódicamente con cada empleados?

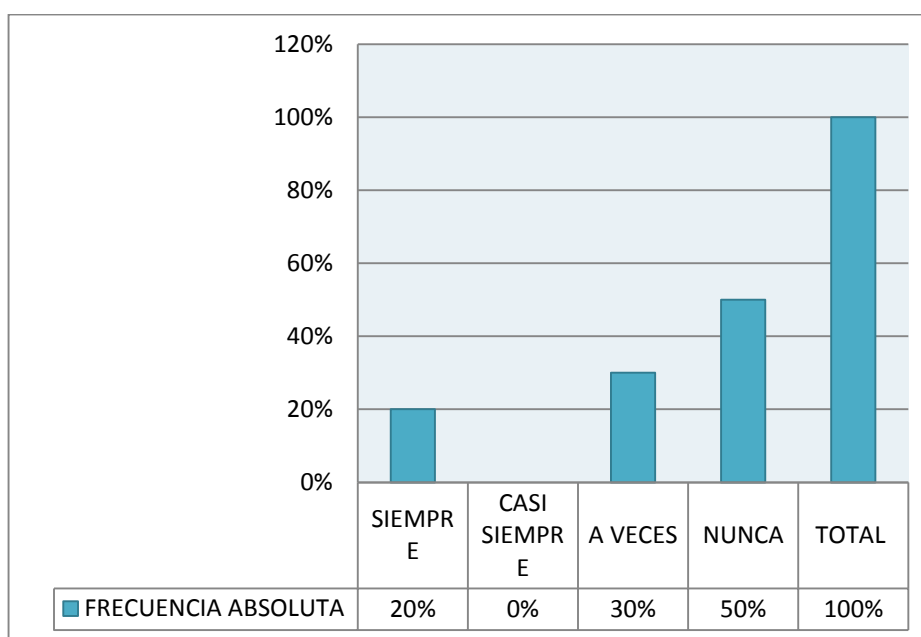
Cuadro 7: El desempeño del trabajo es evaluado y revisado periódicamente.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELAIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SIEMPRE	2	20%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	30	30%
NUNCA	50	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal administrativo Librería y Papelería Aguilar.

Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

Gráfico 6: El desempeño del trabajo es evaluado y revisado periódicamente



Fuente: Encuestas realizadas al personal administrativo Librería y Papelería Aguilar.

Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

Análisis.- De los encuestados el 20% manifiestan que siempre se evalúa el trabajo de cada empleado, el 30% que a veces se suele revisar las actividades, mientras que el 50% discrepa con la respuesta que nunca se verifica las actividades todos realizan a su manera y ritmo las actividades.

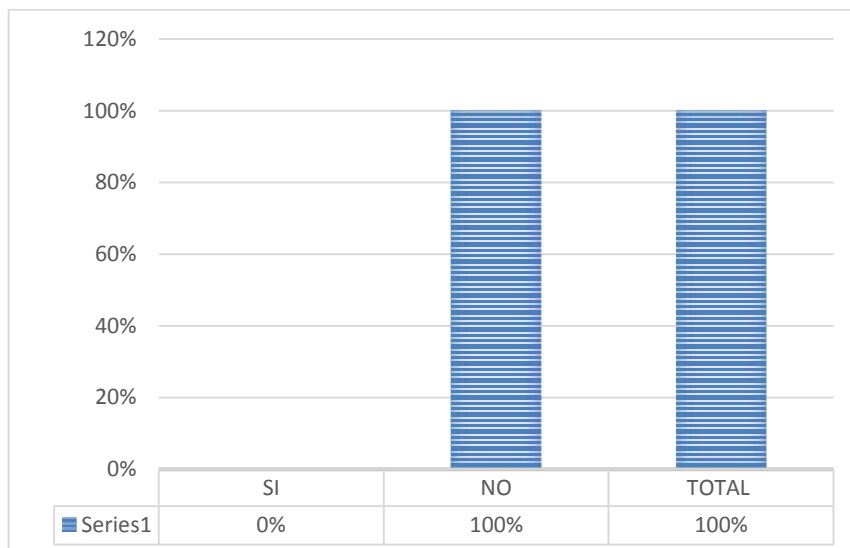
7. ¿Son controladas las adquisiciones, ventas y disposiciones de negocios significativos para el comercial?

Cuadro 8: Son controladas las adquisiciones, ventas y disposiciones.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal administrativo Librería y Papelería Aguilar.
Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

Gráfico 7: Son controladas las adquisiciones, ventas y disposiciones.



Fuente: Encuestas realizadas al personal administrativo Librería y Papelería Aguilar.
Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

Análisis.- Del 100% de los empleados dijeron que no se controlan las adquisiciones mediante cotizaciones de diferentes casas comerciales ni se controlan las ventas mediante arqueos de caja.

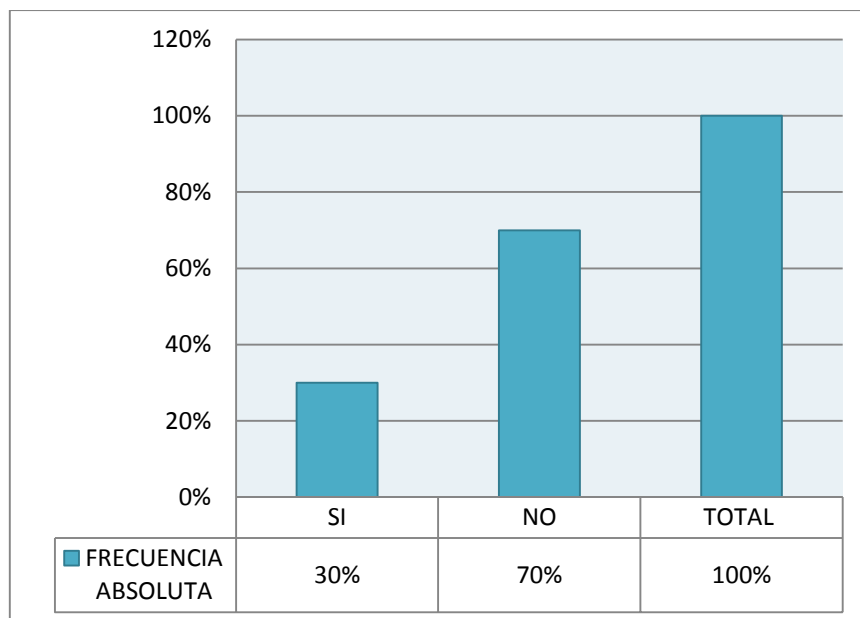
8. ¿Recibe la gerencia información oportuna y confiable respecto de informes financieros, estados financieros?

Cuadro 9: Se recibe información oportuna y confiable

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELAIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal administrativo Librería y Papelería Aguilar.
Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

Gráfico 8: Se recibe información oportuna y confiable



Fuente: Encuestas realizadas al personal administrativo Librería y Papelería Aguilar.
Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

Análisis.- El 70% manifiesta que la información no es oportuna y confiable, mientras que el 30% manifiesta que toda la información financiera está en orden.

Resultados de la encuestas dirigidas a Clientes de Librería y Papelería Aguilar.

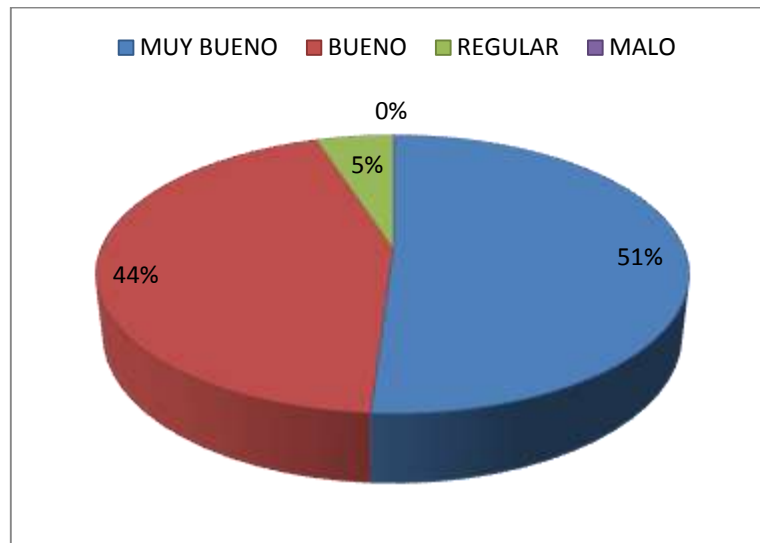
1. ¿Cómo calificaría las condiciones físicas del establecimiento?

Cuadro 10: Condiciones físicas de la Librería y Papelería.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELAIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
MUY BUENO	51	51%
BUENO	44	44%
REGULAR	5	5%
MALO	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuestas realizadas a los clientes de Librería y Papelería Aguilar.
Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

Gráfico 9: Condiciones físicas de la Librería y Papelería.



Fuente: Encuestas realizadas a los clientes de Librería y Papelería Aguilar.
Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

Análisis.- Las condiciones relacionadas a la infraestructura, distribución de espacios, orden, iluminación, ventilación y demás condiciones físicas de la Librería y Papelería donde presta sus servicios a criterio de los clientes son muy buenas y buenas en un 95% solo un 5% lo consideran regulares, es decir que se deben mejorar.

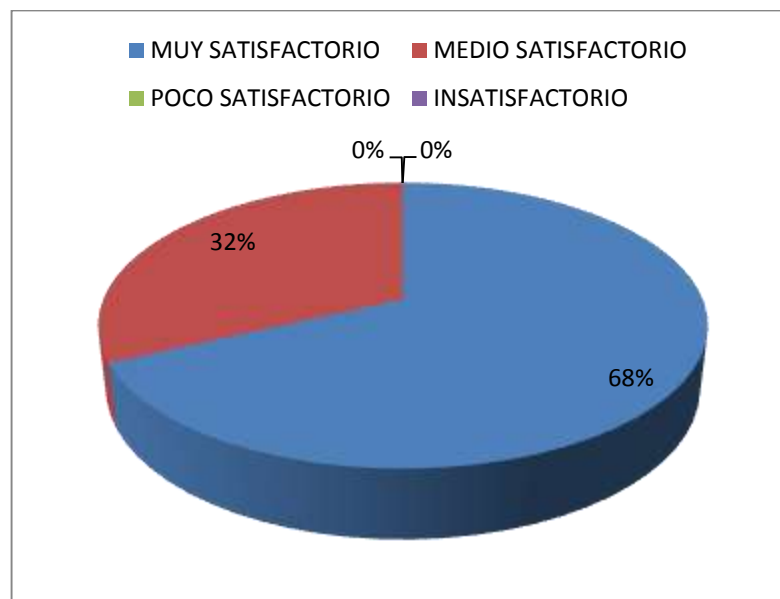
2. ¿Cómo calificaría usted la atención recibida por parte del personal de la Librería y Papelería?

Cuadro 11: Calidad de atención otorgada por parte de los empleados

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELAIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
MUY SATISFACTORIO	68	68%
MEDIO SATISFACTORIO	32	32%
POCO SATISFACTORIO	0	0%
INSATISFACTORIO	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuestas realizadas a los clientes de Librería y Papelería Aguilar.
Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

Gráfico 10: Calidad de atención otorgada por parte de los empleados



Fuente: Encuestas realizadas a los clientes de Librería y Papelería Aguilar.
Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

Análisis.- La calidad de atención y servicios otorgado por los empleados a los clientes de la Librería y Papelería ha generado un impacto positivo, el 68% de los encuestados está muy satisfecho y el 32% restante medianamente satisfecho. Lo que significa que es una fortaleza este aspecto pero siempre debe buscar mejora su atención y servicio.

3. ¿De acuerdo a su criterio, piensa que la atención recibida por parte de los empleados de la Librería y Papelería fue rápida, aceptable, lenta, no opina?

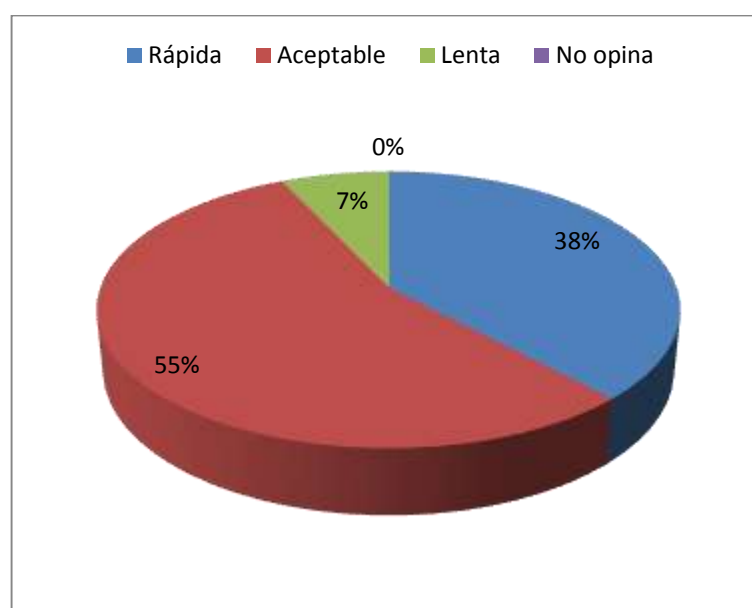
Cuadro 12: Velocidad en la atención recibida.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELAIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Rápida	38	38%
Aceptable	55	55%
Lenta	7	7%
No opina	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuestas realizadas a los clientes de Librería y Papelería Aguilar.

Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

Gráfico 11: Velocidad en la atención recibida.



Fuente: Encuestas realizadas a los clientes de Librería y Papelería Aguilar.

Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

Análisis.- El nivel de satisfacción de la eficiencia en la atención al cliente, es buena ya que la mayoría de los clientes se sienten atendidos de forma rápida y aceptable sin embargo hay un mínimo de clientes que piensan que es lenta, por lo que se debe analizar las razones de esta insatisfacción y tomar correctivos.

3.6 CADENA DE VALOR

El profesor Michael Porter sugirió que había que ir más allá del análisis de un nivel funcional, que era necesario descomponer cada función en las actividades individuales que la constituían, como paso clave para distinguir entre los diversos tipos de actividades y sus relaciones entre sí.

La cadena de valor categoriza las actividades que producen valor añadido en una organización en dos tipos: las actividades primarias y las actividades de apoyo auxiliar.

3.6.1 Actividades Primarias

El modelo de la cadena de valor distingue cinco actividades primarias:

- Logística Interna

La Librería y Papelería en análisis no realiza actividades de producción y transformación de ningún de material, esta se basa únicamente en la comercialización.

La librería y Papelería se abastece de mercaderías con proveedores a nivel local y nacional debido a la rapidez en la entrega de ciertos productos.

La recepción de los materiales se realiza de manera cuidadosa, al no permitir la entrada de productos con fallas que en el futuro el comercial no pueda vender.

- Operaciones de Ventas

Los productos que se entregan a los clientes se exigen que estén en buenas condiciones.

- Logística Externa

Almacenamiento de la mercadería: Para su operación la distribución física del almacén consta con bodegas que incluye en el primer piso y un mesanine,, a fin de que sus entregas

de pedidos sean eficientemente sin pérdida de tiempo, además de contar con garaje para el vehículo que realiza las entregas.

- **Marketing y Ventas**

Actividades con las cuales se da a conocer el almacén.

La Librería y Papelería si cuenta con publicidad en distintos medios.

El almacén en temporadas realiza promociones.

El boca a boca y la excelente atención brindada a sido fundamental para fidelizar y ganar clientes; esto constituye una ventaja frente a la competencia.

- **Servicio**

El servicio es cálido y eficiente, busca anticiparse a satisfacer las necesidades de sus clientes.

Se brinda las facilidades de movilización ya que si el cliente lo solicita el comercial cuenta con servicio a domicilio.

Se reciben cheques de terceros dependiendo del cliente con la respectiva verificación del banco.

3.6.2 Actividades de Apoyo o Secundarias

Las actividades primarias están apoyadas o auxiliares por las también denominadas actividades secundarias:

- **Infraestructura de la Librería y Papelería**

El almacén está ubicado en el sector centro de la ciudad lo que favorece la captación de nuevos clientes.

Posee una distribución adecuada en la mercadería referente a Librería y Papelería.

Hay un mejor control de salida de mercadería por la gran visibilidad que esta posee.

- **Dirección de Talento Humano -Contadora**

Búsqueda, contratación y motivación del personal.

En vista de que su propietario ya lleva varios años trabajando en este negocio ha adquirido experiencia en cada una de sus tareas y actividades que desempeñan.

El buen ambiente de trabajo ha permitido que sus integrantes se superen en conocimientos académicos de esta forma aportaran para el crecimiento del almacén.

- **Desarrollo de tecnología, investigación y desarrollo**

La actividad comercial desempeñada se desarrolla con un sistema contable SYCFAC y equipo de cómputo completo y moderno.

- **Abastecimiento**

La Librería y Papelería Aguilar busca siempre hacer comparación de precios de proveedores de los descuentos u ofertas de estos, esto beneficia directamente a los clientes al evitar incrementos de precios. Se busca minimizar costos y gastos para poder competir por medio de los precios, esto no implica adquirir mercadería de baja calidad sino saber comprar en base a oportunidades que se ofertan en el mercado.

3.7 ANÁLISIS FODA DE LA LIBRERÍA Y PAPELERÍA AGUILAR.

Gráfico 12: Matriz FODA.



Fuente: FODA Librería y Papelería Aguilar.
Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

3.7.1 Estrategias FO-FA-DO-DA

3.7.1.1 Fortalezas – Oportunidades

- Ser líderes en el mercado por su horario de atención, su variedad de productos y una adecuada relación tanto con proveedores como con clientes.
- Brindar productos de calidad y un excelente servicio le va a permitir competir con varias empresas del sector.
- Satisfacción al cliente, mediante la capacitación de su personal logrando posicionamiento y estabilidad en el mercado.

3.7.1.2 Fortalezas – Amenazas

- Aprovechamiento del sitio que ocupa la empresa dentro del sector para combatir la competencia desleal, prestando un producto de calidad y un excelente servicio.
- El programa se adapta a diferentes cambios que se generen en las diferentes leyes y reglamentos.
- Realizar campañas de publicidad y promoción enfocando la ubicación y acceso al lugar de la microempresa, a fin de mejorar su calidad de atención y acogida de sus clientes

3.7.1.3 Debilidades – Oportunidades

- La entidad puede contar con un sistema de control interno administrativo, financiero y contable de la Librería y Papelería Aguilar.
- Establecer las funciones y responsabilidades acorde al puesto y perfil profesional.
- Diseñar e implementar manuales de procesos y procedimientos enfocados en base a las áreas funcionales a fin de mejorar el servicio y abarcar mayor cantidad de clientes.

3.7.1.4 Debilidades – Amenazas

- Al no determinar las funciones de cada puesto de trabajo, el empleado no sabe si su trabajo lo está realizando de manera adecuada.

- Establecer mecanismos de financiamiento acordes a la necesidad de la microempresa, implementando planes estratégicos con presupuestos operativos a fin de mejorar la entrega de productos y servicios.

3.8 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

Una vez realizado el diagnóstico de la Librería y Papelería Aguilar mediante la aplicación de diferentes técnicas e instrumentos, se pudo obtener información relevante que ha permitido determinar que el principal problema que tiene el comercial es la falta de conocimiento de la administración en cuanto a técnicas de planificación no se documenta las constataciones físicas de inventario.

Al igual que muchas librerías de orden familiar ésta no cuenta con una estructura administrativa identificada, al igual de no contar con manuales de procedimientos, herramienta fundamentales en el desarrollo del sector comercial que permitan agilizar los procesos cotidianos y cumplir con las exigencias de los organismos de control.

El presente trabajo de titulación **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA PARA LA LIBRERÍA Y PAPELERÍA AGUILAR DE LA CIUDAD DE LOJA, PROVINCIA DE LOJA, PERIODO 2015**, es factible por cuanto se implementará medidas de control que permita salvaguardar los recursos de la Librería y Papelería, además se establecerán medidas que permitan prevenir, detectar y corregir oportunamente los errores e irregularidades significativas que puedan ocurrir en el negocio.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 PROPUESTA

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA PARA LA LIBRERÍA Y PAPELERÍA AGUILAR DE LA CIUDAD DE LOJA, PROVINCIA DE LOJA, PERIODO 2015.

4.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La propuesta de desarrollar un Sistema de Control Interno para la Librería y Papelería AGUILAR tiene como propósito fundamental servir de guía para el desarrollo adecuado de las actividades que cotidianamente se realizan en la Librería y Papelería. Ya que no se cuenta con ninguna herramienta adecuada para tener un control óptimo de las actividades que se realizan.

4.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

4.3.1 Objetivo General

Desarrollar una propuesta de diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo y Contable para la Librería y Papelería Aguilar de la ciudad Loja.

4.3.2 Objetivos Específicos

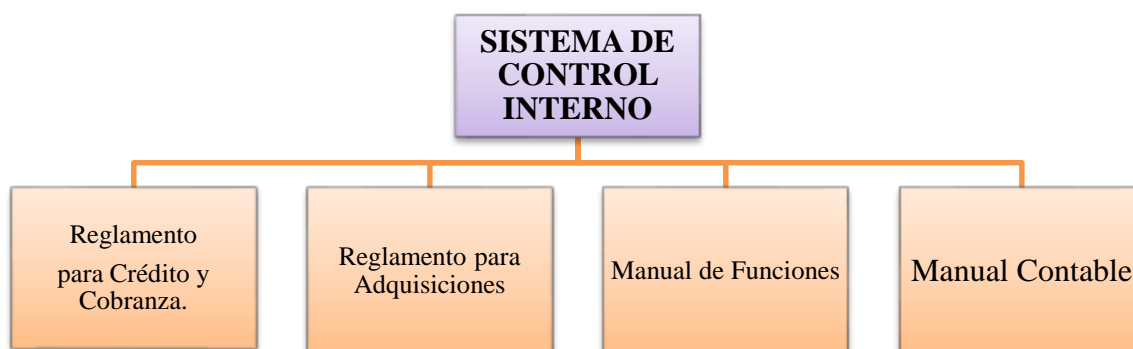
- ✓ Incluir dentro del manual medidas de sistemas de revisión, supervisión, verificación, evaluación, aprobación y autorización para el adecuado desempeño de las actividades que se ven a realizar en la Librería y Papelería Aguilar.
- ✓ Establecer medidas enfocadas a proteger los activos, bienes, inversiones y derechos del almacén.
- ✓ Generar y obtener información contable veraz y oportuna, para lo cual se requiere un adecuado sistema de procesamiento de datos e información.

- ✓ Proporcionar una herramienta de control interno administrativo y contable que les permita manejar adecuadamente las operaciones de la Librería y Papelería Aguilar.
- ✓ Contar con una herramienta que les permita mejorar las operaciones administrativas y financieras de la Librería y Papelería Aguilar.
- ✓ Diseñar un instrumento de control para el funcionamiento de las actividades y operaciones de la Librería y Papelería Aguilar.
- ✓ Donde se establecen las funciones y responsabilidades de las personas que están a cargo del área.

4.3.3 Estructura de la Propuesta

La propuesta de Diseño de un Sistema de Control Interno para el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera para la Librería y Papelería Aguilar de la ciudad de Loja, Provincia de Loja, Periodo 2015, la detallamos de la siguiente manera:

Gráfico 13: Estructura del Diseño del Sistema de Control Interno



Fuente: FODA Librería y Papelería Aguilar.
Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

4.4 LIBRERÍA Y PAPELERÍA AGUILAR

4.4.1 Reseña Histórica

Librería y Papelería “Aguilar” con No. de RUC. 1102407374001 cuyo propietario es el Lic. Luis Antonio Aguilar Chamba, la misma que se creó el 15 de Agosto de 1992, con un Capital Inicial de \$ 15.000,00 está dedicada a la venta y distribución al por mayor y menor de Libros, colecciones, útiles escolares y de oficina, está ubicada en las calles Azuay 14-30 y Bolívar, Edificio Godoy, desde su creación la empresa ha venido

funcionando en la misma dirección. Actualmente cuenta con una gran variedad de Mercadería lo cual le permite satisfacer la demanda a la ciudad y provincia, logrando posicionarse en el mercado y crecer significativamente, su mayor fortaleza es la venta de Libros y útiles escolares.

4.4.2 Título de propiedad de la empresa

Librería y Papelería Aguilar, es de propiedad del licenciado Luis Aguilar Chamba, quien cumple la función de representarla legalmente.

4.4.3 Base Filosófica

En cuanto a su base filosófica la Librería y Papelería Aguilar tiene establecida su misión, visión, valores y principios, los mismos que se citan a continuación:

4.4.3.1 Misión

La Librería y Papelería “Aguilar” tiene como misión satisfacer plenamente las necesidades de todos los clientes, brindando un excelente servicio, con un equipo humano comprometido, profesionales y de muy buena calidad a partir de una íntima relación con el cliente, garantizando una adecuada y armoniosa relación con proveedores y competidores.

4.4.3.2 Visión

Ser una empresa líder en el mercado reconocida y posicionada a nivel local por su excelente calidad y mejor alternativa en útiles escolares, colecciones y suministros de oficina generando en nuestros clientes un grado máximo de satisfacción y atención, con prestigio local y nacional contribuyendo al desarrollo sustentable del país.

4.4.3.3 Objetivos Estratégicos

- ✓ Tener una tasa de crecimiento del 20% en un año.
- ✓ Ampliar el mercado en un 30% a nivel local.

- ✓ Incrementar las ventas en un 15% en un periodo de 2 años.
- ✓ Desarrollar y capacitar al personal en todas las áreas, potenciando los valores de profesionalismo, calidad y servicio.

4.4.3.4 Políticas

- Los créditos para la venta de la mercadería son de 30 días hábiles contados a partir de la entrega de la misma.
- El jefe del departamento de ventas, tendrá la labor de hacer reportes semanales del resumen de ventas ya sean éstas al contado o a crédito.
- En temporada escolar, la empresa realizará la entrega de pedidos en el lapso de máximo 1 día, dependiendo de la dimensión del mismo.
- La forma de pago de la venta será: al contado, con cheque o mediante depósito.

4.4.3.5 Estrategias

- Promocionar sus productos a través de los diferentes medios de comunicación, en los cuales den a conocer a los clientes la gran variedad en útiles de oficina, libros, colecciones y suministros de oficina con la que cuenta la empresa.
- Brindar servicios de envío de encomiendas a la provincia.

4.4.3.6 Valores Corporativos

- Respeto
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Compromiso
- Ética Profesional
- Buena atención
- Amabilidad.

4.4.3.7 Base Legal

- La Librería y Papelería “Aguilar” se encuentra regulada por la Normativa que se detalla a continuación.
- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento.
- Ley del Consumidor.
- Ley de la Seguridad Social.
- Código de Trabajo.
- Código de Comercio.

4.4.3.8 Estructura para Librería y Papelería Aguilar

El organigrama estructural cuenta con los siguientes niveles jerárquicos:

- Nivel Directivo
- Nivel Operativo

- **Nivel Directivo**

Dentro de este nivel los Directivos ejercen autoridad y control en forma directa sobre el nivel Administrativo y Operativo. En éste nivel se encuentra el Gerente Propietario y la Secretaria.

- **Nivel Operativo**

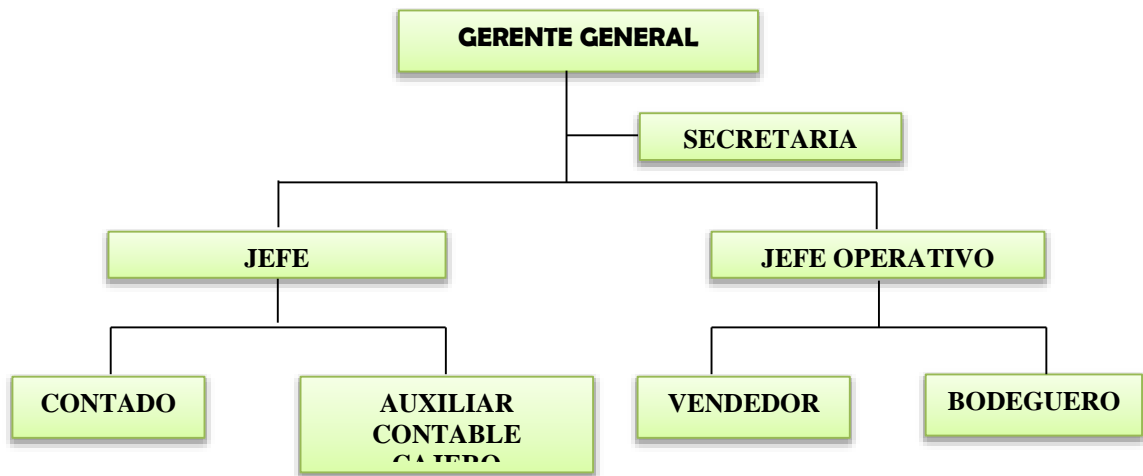
Cumplen con las funciones operacionales que tiene la librería, haciendo que se logre un mejor desarrollo en las actividades encomendadas por el nivel directivo.

El personal perteneciente a este nivel es:

- Contador
- 1 Cajero – Auxiliar Contable
- 5 Vendedores
- 1 Bodeguero

4.4.3.9 Estructura Orgánica

Gráfico 14: Organigrama Estructural de la Librería y Papelería Aguilar.



Fuente: Librería y Papelería Aguilar.

Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

4.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

4.5.1 Reglamento para Crédito y Cobranza

Art. 1. Representación de Librería y Papelería Aguilar

Para dar cumplimiento a las disposiciones que constan en este Reglamento, se determinan los siguientes niveles jerárquicos:

- ✚ Gerente
- ✚ Contador
- ✚ Cajero

Art. 2. Ámbito de Aplicación

Las disposiciones que constan en el presente reglamento deberán ser observadas y cumplidas por todo el personal de la Librería y Papelería Aguilar desde el primer día de puesta en vigencia. Cumplimiento que será supervisado por los representantes señalados en el Art. 1.

El presente reglamento se basa en la observación y cumplimiento de las siguientes políticas:

- **Análisis del Cliente**

Llenar la solicitud de crédito del cliente, en la cual debe constar los datos personales, referencias bancarias, comerciales, situación financiera, monto de crédito requerido, firmas, y adjuntar al mismo, cedula de ciudadanía, RUC y demás documentos que acrediten lo señalado en la solicitud.

Una vez obtenida la solicitud de crédito, la persona asignada en este caso el Contador, procederá a verificar toda la información contenida en dicha solicitud, confirmando cada uno de los datos para presentar el caso al Gerente para su aprobación o negación definitiva.

- **Respuesta a la Solicitud**

Verificada toda la información de la solicitud del crédito, se procederá a dar respuesta a la misma. En caso de aceptar se fijará el monto máximo del crédito, las condiciones de pago y las garantías correspondientes.

- **Ingreso del Cliente a Cartera**

Una vez aprobada la solicitud de crédito se debe crear el código del cliente en el sistema, registrando correctamente todos sus datos personales, como nombres, apellidos, cedula de ciudadanía, dirección y teléfono.

En coordinación con Gerencia, se fijará los límites e incrementos de crédito para clientes -ingresados al sistema, siempre y cuando cumplan oportunamente con cada uno de sus pagos.

- **Convenios con Instituciones y organizaciones laborales**

Otra forma de calificar a clientes y conceder créditos es a través de convenios con Instituciones públicas y privadas, para lo cual se debe llegar a acuerdos especiales con el fin de asegurar la recaudación de los créditos por ventas de mercadería. Siempre cerrar contratos con documentos de garantía y respaldo.

Art. 3. Políticas de Cobranzas

Las políticas de cobranzas se enmarcan en lo siguiente:

- Confirmar oportunamente con las Instituciones correspondientes la veracidad de cheques recibidos y demás referencias recibidas de clientes, y autorizar la recepción de los mismos cuando sea el caso.
- Realizar semanalmente un análisis de vencimiento de cuentas pendientes de cobro, a los clientes para lograr un mayor control sobre su recuperación.
- El contador coordinará semanalmente, el cobro de cuentas a los clientes, y en casos especiales realizar la gestión de cobro en su caso delegarlo a quien considere conveniente.
- Utilizar recibos pre-numerado para posibilitar un control estricto sobre la cobranza.
- Los formularios que se utilizan como recibos deben venir encuadernados en talonarios y pre numerados de imprenta.
- Contabilidad controlará los valores recibidos en caja, depósitos o transferencias.
- El Gerente general autorizará los porcentajes de descuentos por pronto pago a clientes especiales.
- Endoso restrictivo de los cheques recibidos: Quien reciba un cheque se le inserte al dorso un sello que tenga la leyenda "Únicamente para ser depositado en la cuenta de la Librería y Papelería Aguilar"
- Depósito íntegro e inmediato de la cobranza: Diariamente se realizará el depósito total de la Cobranza, se sacará como respaldo una fotocopia de todos los cheques recibidos.

Art. 4. Vigencia de Leyes Contables y Administrativas

Se consideran incorporadas al presente Reglamento las disposiciones de las Normas Internacionales de Información Financiera y la Ley de Régimen Tributario Interno.

Art. 5. Vigencia y reforma de este Reglamento

El presente Reglamento de Crédito y Cobranza, entrará en vigencia desde la fecha en que sea aprobado pudiendo ser reformado en cualquier momento, parcial o totalmente, cuando así lo estime conveniente el Gerente General.

La Librería y Papelería Aguilar colocará un ejemplar de este Reglamento en un lugar visible dentro de su dependencia, así como notificara a todo su personal para su conocimiento o actualización.

Loja, 20 de Octubre del 2016

Aprobado por:

Lic. Luis Aguilar Chamba.
GERENTE GENERAL

4.5.2 Reglamento para Adquisiciones

Art. 1. Representación de Librería y Papelería Aguilar

Para dar cumplimiento a las disposiciones que constan en este Reglamento, se determinan los siguientes niveles jerárquicos:

- Gerente
- Contador
- Vendedor

Art. 2. Ámbito de Aplicación

Las disposiciones que constan en el presente reglamento deberán ser observadas y cumplidas por todos los funcionarios y empleados de la Librería y Papelería Aguilar, desde el primer día de puesta en vigencia.

Cumplimiento que será supervisado por los representantes señalados en el Art. 1.

Art. 3 Políticas de adquisición

El presente reglamento se basa en la observación y cumplimiento de las siguientes políticas:

- Toda adquisición de mercadería, bienes o servicios será aprobada por el Gerente General.
- De acuerdo al monto las adquisiciones de mercadería, deberán cumplir lo siguiente:

Cuadro 13: Políticas de Adquisición

MONTO DESDE – HASTA	SOLICITA	AUTORIZA	REQUERIMIENTO
1.00 – 1.000.00	Contador	Gerente	Factura Proforma
1.001.00 en adelante	Contador	Gerente	Factura Proforma Análisis de Cotizaciones

Fuente: Librería y Papelería Aguilar.

Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

- ✚ La solicitud de compra debe ir acompañada del informe de existencias del producto.
- ✚ Toda adquisición de mercadería, debe ser recibida por el jefe de ventas.
- ✚ El jefe de ventas preparará un informe de mercaderías defectuosas, o que no sea conforme al pedido, para proceder a la devolución inmediata al proveedor.
- ✚ Mantener un archivo actualizado de los proveedores permanentes de mercadería.
- ✚ Determinar los niveles máximos y mínimos de inventarios para cada tipo de producto.
- ✚ Determinar condiciones aceptables de compra, en lo referente a fletes, descuentos, y tiempo de entrega, con cada proveedor.

Art. 4. Políticas de manejo de bodegas

- ✚ Mantener los saldos actualizados en el sistema y demás respaldos considerados apropiados para control de mercaderías con todos los registros de ingreso y egreso que corresponda.
- ✚ Revisar diariamente el stock de mercadería con el fin de realizar oportunamente las requisiciones de mercadería necesarias, y comparar con las órdenes de compra, que genera automáticamente el sistema de inventarios para que no existan errores en las requisiciones efectuadas.
- ✚ Las cantidades de mercadería que se solicite no deben producir inventarios que excedan los niveles establecidos.

Art. 5. Procedimiento de compras

a. Requerimiento de productos

El Jefe de Ventas revisará el requerimiento de mercaderías en las cantidades previamente comprobadas físicamente para realizar la orden de compra.

b. Pedido del producto

El Jefe de Ventas procederá a realizar el pedido de mercaderías al proveedor, estableciendo y confirmando cantidades, precios, descuentos, fletes, fechas de entrega y pago correspondientes.

c. Recepción y verificación del producto

El Jefe de Ventas efectuara la recepción de la mercadería enviada por el proveedor, para lo cual debe verificar tanto con la orden de compra y la factura correspondiente. Esta verificación comprenderá:

1. Comparación detallada de las mercancías recibidas con una copia de la orden de compra.
2. Mantenimiento de un registro cronológico de recepción en que se anote por su orden cada documento de recepción.
3. Comunicar a contabilidad sobre cualquier novedad en la recepción del pedido, para que se haga su respectivo reclamo al proveedor.
4. Controlar Notas de débito y de crédito.

d. Ingreso del producto a bodega

Una vez verificada la mercadería, se debe registrar en el sistema de inventarios el ingreso correspondiente.

e. Contabilización de la Compra

El departamento de contabilidad debe contabilizar la compra de mercadería considerando las condiciones pactadas en cuanto a precios, fletes, descuentos y formas de pago.

f. Cancelación de la Compra

Dependiendo de las formas de pago pactadas con el proveedor el departamento de contabilidad procederá a realizar la cancelación correspondiente ya sea el momento del ingreso de la mercadería o al final de su vencimiento.

Art. 6. Vigencia de leyes contables y administrativas.

Se consideran incorporadas al presente Reglamento las disposiciones de las Normas Internacionales de Información Financiera y la Ley de Régimen Tributario Interno.

Art. 7. Vigencia y reforma de este reglamento.

El presente Reglamento Interno, entrara en vigencia desde la fecha en que sea aprobado, pudiendo ser reformado en cualquier momento, parcial o totalmente, cuando así lo estime conveniente el Gerente General.

La Librería y Papelería Aguilar colocara un ejemplar de este Reglamento Interno en un lugar visible dentro de su dependencia, así como notificara a todo su personal para su conocimiento o actualización.

Loja, 20 de Octubre del 2016

Aprobado por:

Lic. Luis Aguilar Chamba.
GERENTE GENERAL

4.6 MANUAL DE FUNCIONES PROPUESTO

El presente manual es un instrumento elaborado y preparado para la Librería y Papelería Aguilar, en el que se especificara claramente las actividades que deben cumplir cada área, con la finalidad de evitar duplicidad de funciones y por ende costos innecesarios para cada almacén.

Este manual ha sido diseñado de manera sencilla y clara, de tal forma que se pueda aplicar dentro de la Librería y Papelería Aguilar, la misma que contiene información sobre los puestos de trabajo existentes, tomando en cuenta la distribución de funciones de acuerdo a la estructura y a las necesidades de la organización.

La información que tiene este manual de funciones está orientado a la delegación de funciones y responsabilidades las mismas que deben ser cumplidas por todos los miembros que conforman la estructura organizacional, sin descuidar el objetivo principal que es el de proteger y mejorar las condiciones de trabajo, basándose en principios de calidad y eficiencia.

La creación del manual de funciones describirá las actividades de cada área, funcionando como guía para la asignación de responsabilidades de cada uno de los ocupantes y creando una sólida estructura organizacional.

Esta herramienta será un medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso, facilitando así la adaptación a su nuevo trabajo.

Proporciona información a los trabajadores sobre sus actividades, ubicación dentro de la estructura general de la organización y de la línea de autoridad.

Fomentar un mejor aprovechamiento de talento humano y del recurso material..

4.6.1 Manual de Funciones Gerencia

Cuadro 14: Manual de Funciones de Gerencia.

CARGO	Gerente
UNIDAD ADMINISTRATIVA	Directiva
REPORTAR A	Propietario
OBJETIVO DEL CARGO	Lograr el crecimiento de la empresa mediante una adecuada administración de los recursos
NATURALEZA DEL CARGO	El Gerente General es el responsable de toda área interna como externa de la empresa. Su actividad fundamental es planificar, administrar, coordinar, controlar y evaluar el desarrollo normal de las actividades propias de la empresa, optimizando los recursos disponibles de la empresa, en busca de la toma de decisiones acertadas.
PERFIL REQUERIDO	Profesional en carreras afines a comercio, contabilidad, administración. Experiencia en cargos administrativos.
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Representar judicial y extrajudicialmente a la microempresa. ✦ Hacer cumplir lo establecido en el Reglamento Interno. ✦ Aplicar medidas sancionatorias en caso de infracciones, tal como lo establece el Reglamento Interno. ✦ Establecer procedimientos de control y supervisión sobre las actividades desempeñadas por sus subalternos. ✦ Controlar el buen uso y mantenimiento de los activos de la empresa. ✦ Realizar y evaluar las inversiones para encaminar en forma óptima los recursos y utilidades de la empresa. ✦ Planificar objetivos a corto y largo plazo. ✦ Asignar funciones. ✦ Fijar responsabilidades a subordinados en base a los manuales y reglamentos establecidos. ✦ Proponer estatutos, políticas, normativas en beneficio del comercial. ✦ Revisar a detalle, analizar, aprobar o solicita auditoría externa sobre toda información presentada por contabilidad. ✦ Aprobar o negar créditos. ✦ Establecer junto al contador montos y plazos de pago para clientes con créditos. ✦ Autorizar pagos con cheques.

	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Autorizar a contabilidad reposiciones de caja chica y solicitar mensualmente o cuando considere oportuno informes sobre el manejo de esta cuenta a contabilidad. ✚ Solicitar a contabilidad estar pendiente de los pagos relacionados al giro del negocio para que con anticipación sean notificados a su persona para su autorización de pago. ✚ Ser el responsable de la selección y reclutamiento del personal, así como de su despido legal. ✚ Aprobar el cierre o apertura de Cuentas Bancarias. ✚ Establecer metas y estándares de calidad y servicio. ✚ Negociar con los nuevos proveedores ✚ Aprobar las órdenes de compra. ✚ Rendir cuentas a los organismos de control. ✚ Supervisar la gestión de comercialización, mediante el control de inventarios, así como la actualización de listas de precios al por mayor y menor, con políticas de descuentos y promociones. ✚ Velar porque la imagen del negocio y los servicios que se brinden sean eficientes y eficaces. ✚ Autorizar y firmar la emisión de cheques previo análisis financiero. ✚ Establecer las remuneraciones y controlar el rendimiento de los trabajadores. ✚ Sociabilizar al talento humano bajo su dependencia los manuales, políticas, reglamentos y demás instrumentos administrativos con los que cuente la Librería y Papelería. ✚ Junto al contador elaborar un plan operativo anual, POA. Basado en un plan operativo mensual, POM. ✚ Delegar en base a un horario el aseo de la Librería y Papelería. ✚ Buscar patrocinadores o alternativas que permitan dentro de lo legal hacer crecer al negocio. ✚ Elaborar los planes y acciones a corto y medio plazo para conseguir los objetivos marcados por la empresa, diseñando las estrategias necesarias y supervisando su aplicación. Investigar el mercado previniendo la evolución del mismo y anticipando las medidas necesarias para adaptarse a las nuevas inclinaciones o tendencias. ✚ Fijar tanto la política de precios y condiciones de venta. ✚ Realizar el contrato con el proveedor (es decir, efectuar la operación de adquisición del producto). ✚ Seguimiento de la compra.
--	---

Fuente: Librería y Papelería Aguilar.

Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

4.6.2 Manual de Funciones para personal de Contabilidad

Cuadro 15: Manual de Funciones Contabilidad

CARGO	Contador
UNIDAD ADMINISTRATIVA	Operativo
REPORTAR A	Gerente
OBJETIVO DEL CARGO	Generar información financiera de calidad basada en datos reales.
NATURALEZA DEL CARGO	El contador se encargará de estructurar, organizar, dirigir y controlar el sistema de contabilización a través del manejo del programa informático aplicado actualmente, supervisando cada una de las tareas contables.
PERFIL REQUERIDO	Profesional en contabilidad: Experiencia mínima de un año. Conocimientos tributarios.
FUNCIONES	<p>Proveer de cualquier información solicitada por gerencia de manera oportuna.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Supervisar y vigilar el cumplimiento de las políticas y procedimientos contables, de acuerdo a las NIIF para PYMES. ✚ Organizar y mantener actualizado el sistema de contabilidad. ✚ Es responsable de realizar los depósitos diarios. ✚ Deberá asesorar contablemente al Gerente para una adecuada toma de decisiones. ✚ Es responsable de controlar que la cartera de créditos otorgados por el comercial esté con saldos positivos. ✚ Debe solicitar al Gerente aprobación de cualquier pago a realizarse, basándose en cronogramas de pagos. ✚ Debe establecer el monto de Caja, solicitar su aprobación y estar controlando el movimiento de esta cuenta. ✚ Realizar arqueos sorpresivos de fondos de caja chica y otros. ✚ Es responsable de realizar sistemas de cobranzas para evitar mora en los pagos. ✚ Vigilar el cumplimiento de los principios de Control Interno en todas las áreas. ✚ Coordinar en forma permanente las actividades con el resto del personal para que la información ingresada al sistema se realice en forma correcta y oportuna. ✚ Contabilizar y mantener actualizado el movimiento de cada una de las cuentas contables.

	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Solicitar informes periódicos del control de inventarios para supervisar, conciliar con el control de inventarios que se realice por el contador y realizar los ajustes necesarios. ✚ En caso de encontrar anomalías en el reporte de inventarios buscar faltantes junto con el/los responsable/s, (vendedores), en caso de pérdida de mercadería aplicar lo establecido en el Reglamento previa notificación al Gerente, quien tendrá la última palabra. ✚ Mantener un detalle actualizado de los inventarios de activos fijos de la empresa, en lo correspondiente a existencia, depreciaciones, estado y vida útil. ✚ Dar de baja, donar o subastar activos fijos obsoletos con autorización del Gerente. ✚ Preparar los reportes de caja y bancos con la periodicidad que disponga el Gerente. ✚ Elaboración de roles de pago para el correspondiente pago de sueldos y todo reporte o trámite necesario en el IESS o MRL. ✚ Sociabilizar de estas actividades al Gerente. ✚ Realizar mensualmente las provisiones de beneficios sociales. ✚ Elaborar las planillas de aportes, fondos de reserva y demás obligaciones al IESS. ✚ Contabilización, revisión y emisión de cheques y de cartera, en caso de otorgamiento de créditos realizar gestiones de cobranza. ✚ Realizar los formularios para pagar las obligaciones Tributarias con el Servicio de Rentas Internas. ✚ Dar a conocer los valores de las obligaciones financieras de la empresa de manera oportuna. ✚ Cumplir con el horario de trabajo acordado en el contrato. ✚ Justificar faltas laborales de fuerza mayor de acuerdo como se lo detalla en el código de trabajo. ✚ Reemplazar al cajero en caso de ausencia. ✚ Mantener en orden su espacio de trabajo. ✚ Llevar un adecuado archivo de la documentación. ✚ Debe comunicar al gerente solicitudes de los empleados de anticipos para su posterior registro y desembolso. ✚ Controlar ventas mínimo tres veces a la semana con una conciliación de las facturas generadas por ventas, con los controles de pedidos entregados por los vendedores al cajero para cobro de mercadería y con el informe de salida de mercadería que diariamente deben generar los vendedores. ✚ Planear el requerimiento de mercadería.
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Deberá solicitar a los vendedores informes de stock para su oportuna solicitud a los proveedores. ✚ Deberá junto con un vendedor recibir la mercadería, contabilizarla, registrarla e inventariarla, además de entregar a los vendedores para que la almacenen. ✚ Verificar que los artículos recibidos en las adquisiciones, correspondan a las especificaciones previamente establecidas en los pedidos. ✚ Adquirir productos de buena calidad tomando a consideración los diferentes gustos del cliente. ✚ Recibir la mercadería, verificando cantidad y calidad y hacer reclamos a proveedores por atrasos y calidad no adecuada de los productos. ✚ Deberá mantener un adecuado registro de contactos de los diferentes proveedores ✚ Elaboración y revisión de estados financieros.
--	---

4.6.3 Manual de Funciones Cajero

Cuadro 16: Manual de Funciones Cajero

CARGO	Cajero
UNIDAD ADMINISTRATIVA	Operativo
REPORTAR A	Contador
OBJETIVO DEL CARGO	Custodiar los recursos financieros que ingresan por ventas y llevar un control de los ingresos y gastos generados por el manejo de caja chica.
NATURALEZA DEL CARGO	El cajero/a será responsable principal de la facturación adecuada y oportuna de las ventas a crédito y contado al por mayor y menor, del registro de abonos y cancelaciones de clientes, pagos por gastos y anticipos con efectivo de Caja y la custodia de los valores recaudados, además de llevar una adecuada administración para gastos de caja chica. Al final del día o cuando se lo solicite cerrar caja con el Contador.
PERFIL REQUERIDO	<p>Conocimientos tributarios básicos.</p> <p>Experiencia mínima un año en trabajos similares.</p> <p>Capacidad de trabajar bajo presión.</p> <p>Manejo de programas informáticos.</p> <p>Conocimientos básicos de facturación.</p>

<p>FUNCIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Otorgar servicio de calidad, ágil y oportuno. ✚ Realizar la emisión de facturas de venta de crédito y contado. ✚ Ayudar al contador a realizar gestiones de cobranza. ✚ Es el responsable de la documentación y dinero a su cargo. ✚ Es responsable ante faltantes de dinero que provengan por falta de control de su parte. ✚ Recibir cheques de clientes previa autorización de contabilidad. ✚ Antes de cobrar solicitar al vendedor la ficha de pedido de venta donde se identifica el nombre del vendedor, fecha y el detalle de los artículos solicitados por el cliente; ingresar en el sistema anunciar el cobro total al cliente, en caso de que ya no quiera algún producto tacharlo de la tarjeta, anularlo del sistema y proceder al cobro inmediato para entregar la respectiva factura con una copia con la que el cliente reclamará su mercadería. ✚ Receiptar los abonos y cancelaciones de los clientes e ingresar inmediatamente al sistema y archivar documentación de respaldo con respectivas firmas de responsabilidad. ✚ Mantener todo tipo de cambio de billetes y monedas. ✚ Elaborar el cierre de Caja a la finalización del día. ✚ Entregar al Contador el Cierre de Caja del día con los valores y documentos que respalden su movimiento. ✚ Adecuado uso y mantenimiento de los bienes entregados y mantenimiento de los bienes entregados para el desarrollo de sus actividades. ✚ Cualquier otro requerimiento relacionado con su función establecida en la planificación mensual por el Gerente y Contador. ✚ Cumplir horario de trabajo. ✚ Cumplir con lo establecido en el Reglamento Interno. ✚ Mantener limpio su espacio de trabajo.
------------------	--

Fuente: Librería y Papelería Aguilar.

Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

4.6.4 Manual de Funciones para el personal de la Unidad de Ventas

Cuadro 17: Manual de Funciones de Ventas

CARGO	Vendedor
UNIDAD ADMINISTRATIVA	Operativo
REPORTAR A	Contador
COORDINACIÓN	Cajero
OBJETIVO DEL CARGO	Tiene como objetivos atender eficientemente al cliente y coordinar esfuerzos con Caja y Contabilidad para una adecuada gestión.
NATURALEZA DEL CARGO	Vender la mercadería existente en inventarios.
PERFIL REQUERIDO	Vendedor con experiencia. Buena presencia. Conocimientos en manejo de ventas y atención al cliente.
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Ayudar al contador en la recepción de la mercadería y en lo que se le sea solicitado en este proceso. ✚ Coordinar el trabajo con todos los vendedores existentes para la atención oportuna de los clientes y manejo adecuado de los inventarios. ✚ Brindar un excelente servicio. ✚ Atender y asesorar al cliente. ✚ Coordinar con caja los cobros respectivos previo despacho de a mercadería. ✚ Llenar los pedidos de los clientes en las tarjetas de pedido, detallando fecha, nombre y detalle de pedido; entregarlo a Caja. ✚ Para despachar la mercadería recibir del cliente la copia de la factura que le fue entregada junto a la factura original al cliente, verificar detalle de lo facturado y despachar mercadería. ✚ Hacer un reporte de salida de mercadería en base a las copias de factura recibidas por el cliente. ✚ Coordinar con caja el cierre diario de ventas. ✚ Previo cierre coordinar con los vendedores ✚ Es el responsable de la custodia de los inventarios en caso de pérdidas injustificadas el valor de la mercadería será asumida por todos los vendedores. ✚ Llevar registros actualizados de la existencia de cada producto. ✚ Solicitar la baja a contabilidad de un producto por encontrarse deteriorado o caducado.

	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Intervenir en el levantamiento de inventarios físicos de las existencias. ✚ Coordinar con su inmediato superior el stock y manejo de inventarios. ✚ Mantener limpio y organizado el espacio de su área de trabajo. ✚ Apegarse a las políticas, manuales y reglamentos internos existentes en el comercial. ✚ Mantenerse muy bien informado de las características y usos del producto, con la finalidad de brindar servicios de calidad.
--	--

Fuente: Librería y Papelería Aguilar.

Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

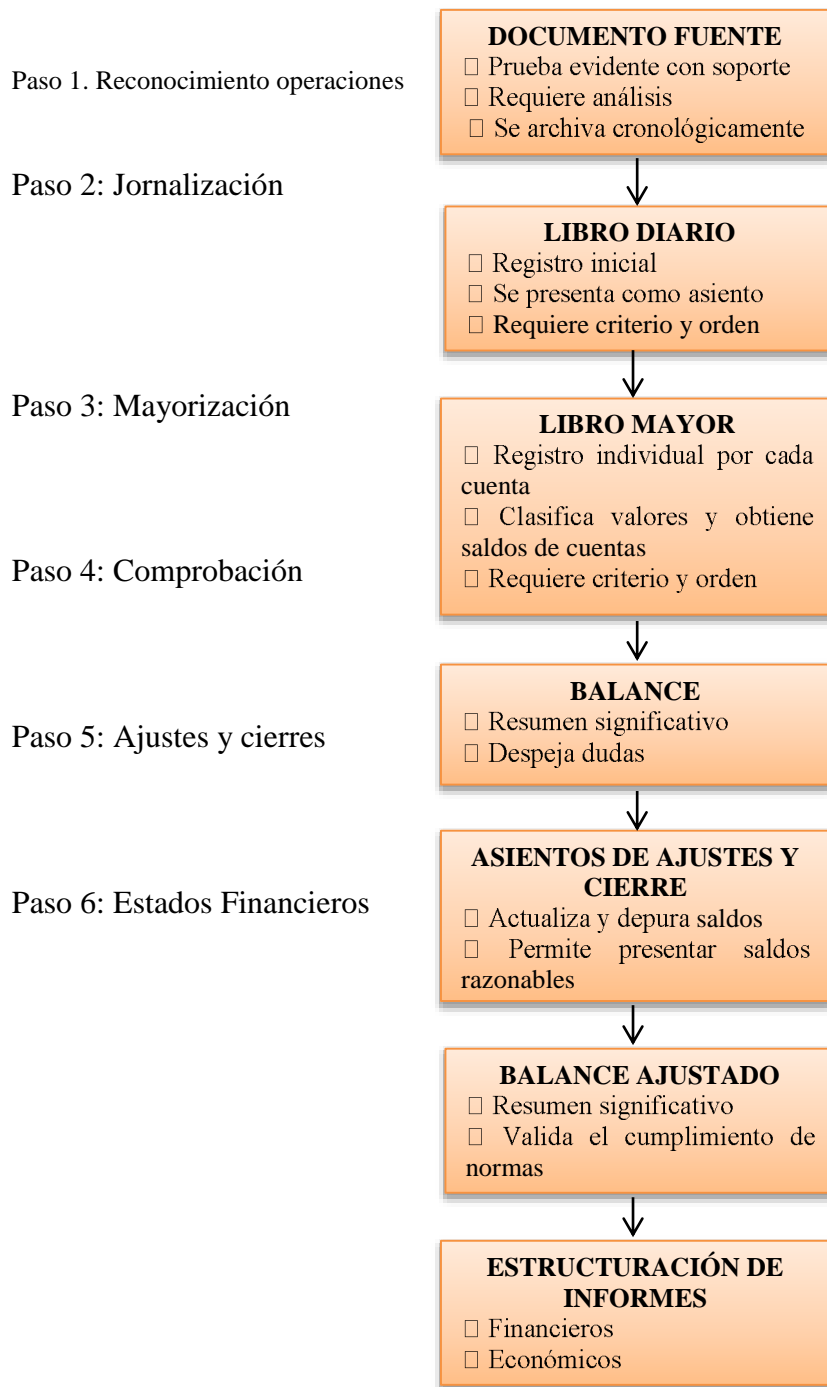
4.6.5 Manual Contable para la Librería y Papelería Aguilar

El Sistema de Control Interno Contable permitirá establecer bases sólidas de cómo manejar cada una de las cuentas de la Librería y Papelería Aguilar.

4.6.5.1 Proceso Contable

Se lo denomina también ciclo contable y constituye una secuencia lógica del registro de las transacciones, desde su inicio con los documentos fuente hasta la presentación de los estados financieros. En la organización el período económico para fines contables es de un año calendario. Para conocer la situación real de Librería y Papelería Aguilar, la obtención de la información y el registro de las mismas se lo harán en forma mensual.

Gráfico 15: Ciclo Contable



4.6.5.2 Plan de Cuentas – Normas Internacionales de Información Financiera

Cuadro 18: Plan de Cuentas

<p>1. ACTIVOS 1.1. ACTIVOS CORRIENTE</p> <p>1.1.01. EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO 1.1.01.01. EFECTIVO 1.1.01.02. CAJA CHICA 1.1.01.03. BANCOS</p> <p>1.1.02. CUENTAS POR COBRAR 1.1.02.01. CUENTAS POR COBRAR CLIENTES 1.1.02.02. OTRAS CUENTAS POR COBRAR</p> <p>1.1.03. INVENTARIOS 1.1.03.01. INVENTARIO DE MERCADERIA</p> <p>1.1.04. ACTIVOS FINANCIEROS 1.1.04.01. IVA COMPRAS 1.1.04.02. ANTICIPO RETENCION FUENTE IVA 1.1.04.03. ANTICIPO RETENCION EN LA FUENTE 1%</p> <p>1.2. ACTIVOS NO CORRIENTES 1.2.01. PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO 1.2.02. DEPRECIACIONES</p> <p>1.2.03. OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES 1.2.03.01. PROGRAMAS Y SISTEMAS DE COMPUTO 1.2.03.02. AMORTIZACION ACUMULADA</p>
<p>2. PASIVOS</p> <p>2.1. PASIVOS CORRIENTES 2.1.01. CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES 2.1.02. OBLIGACIONES TRIBUTARIAS 2.1.02.01. IVA VENTAS</p> <p>2.2. OBLIGACIONES FINANCIERAS 2.2.01. PRESTAMO BANCARIO POR PAGAR</p> <p>2.3. OTROS PASIVOS CORRIENTES 2.3.01. ANTICIPOS DE CLIENTES</p>
<p>3. PATRIMONIO 3.1. CAPITAL 3.2. RESERVAS 3.3. RESULTADOS 3.3.01. UTILIDADES/PERDIDA DEL EJERCICIO ANTERIOR 3.3.02. UTILIDAD/PERDIDA DEL PRESENTE EJERCICIO</p>

Fuente: Librería y Papelería Aguilar.

Elaborado por: Rosana Esperanza Aguilar Jaura.

Descripción a Detalle del Plan General de cuentas:

1. Activos

Son los recursos bienes tangibles e intangibles, valores y derechos de propiedad de Librería y Papelería Aguilar, de los cuales se espera obtener beneficios en el futuro.

1.1. Activos Corrientes

Constituyen los valores existentes en caja, depósitos en instituciones financieras, mercaderías y otros bienes o derechos que la empresa puede disponer inmediatamente o espera convertirlos en efectivo con un mínimo de riesgo, en el corto plazo.

1.1.01. Efectivo y Equivalente del Efectivo

Representa los recursos financieros de que dispone la empresa.

Representan la liquidez a corto plazo, viene dada por la medida en la que esta puede hacer frente a sus obligaciones, mediante la conversión del activo en efectivo o de obtención de fondos.

1.1.01.01. Efectivo

Este rubro está compuesto por el efectivo, monedas billetes disponibles en caja; se debita por el valor de ventas al contado, cobro de cuentas a clientes., y se acredita por los depósitos realizados a las diferentes cuentas bancarias.

✚ Normas Técnicas de Control para el Efectivo

➤ Políticas

- Se registrarán todos los valores generados de ventas al contado, dinero recaudado de cuentas pendientes de cobro, y anticipo de clientes.
- El dinero recaudado será depositado en 24 horas como máximo.
- En caso de existir faltantes de efectivo se responsabilizara a la cajera y se considerara dicho valor como anticipo de sueldo.
- Al presentarse algún sobrante de efectivo se afectara directamente a los resultados del periodo.
- No se cambiaran cheques personales con fondos de la caja

➤ **Procedimientos**

- Se utilizará comprobantes de ingresos debidamente pre-numerados.
- Utilizar maquinas detectores de billetes falsos.
- Efectuar cierres de caja diario.
- El dinero cobrado deberá quedar custodiado en una caja fuerte, hasta realizar el depósito en el siguiente día y la clave de seguridad debe saber únicamente la cajera y el jefe de almacén.
- Contabilidad realizará arqueos de caja sorpresivos.

1.1.01.02. Caja Chica

Es un fondo destinado para desembolsos de menor cuantía, que no justifican la emisión de un cheque. Se debita por la emisión del cheque girado con el afán de crear o aumentar dicho fondo, y se acredita por la disminución parcial o total del fondo.

✚ **Normas técnicas de control para Caja Chica**

➤ **Políticas**

- El monto para caja chica será de 100 dólares. Se pagará con caja chica todos los gastos de hasta un monto de 20 dólares.
- El fondo de caja chica estará a cargo del cajero, quien será el custodio responsable, en caso de faltantes éste responderá por el monto que no pudo ser justificado.
- En caso de encontrar en más de una oportunidad faltante de caja, se hará llegar un memo al responsable. Al tercer memo se notificará al Gerente para tomar las medidas legales pertinentes.
- Se realizara la reposición del fondo de caja chica al momento que se han generado los gastos en un 70%, para contar siempre con efectivo.
- El fondo de caja chica se incrementara, previa autorización del Gerente de la Librería y Papelería Aguilar.
- En caso de existir sobrantes de efectivo, se responsabilizara al departamento encargado del manejo de caja chica. Éste dinero se registrará como otros ingresos.

➤ **Procedimientos**

- Se ingresarán todos los ingresos y gastos al sistema.
- Se emitirá el respectivo Comprobante de Egreso de Caja.

- Todos los gastos deberán estar respaldados por vales debidamente firmados por el beneficiario, al que se adjuntara el respectivo documento autorizado por el Servicio de Rentas Internas para sustentar costos y gastos en caso de ser gastos inferiores a los cuatro dólares solicitar nota de venta o llevar un registro.
- El dinero de caja chica debe quedar custodiado en una caja de seguridad. Contabilidad efectuara arqueos de caja sorpresivos.
- Los arqueos se realizarán en base al criterio y experiencia del contador o por petición de Gerencia.

1.1.01.03. Bancos

Este sirve para registrar el movimiento de los valores que se depositen o retiren de las diferentes Instituciones Financieras, tanto cuentas de ahorros como cuenta corriente. Se debita por los depósitos realizados, notas bancarias a favor de la Librería y Papelería y se acredita por la emisión de cheques a fin de satisfacer los pagos.

✚ Normas Técnicas de Control para Bancos

➤ Políticas

- Todo depósito o crédito a cualquier cuenta bancaria deberá estar respaldada por el respectivo comprobante certificado por el banco.
- Los depósitos deberán ser íntegros, es decir por el valor total recaudado en cada caja.
- Todos los pagos se realizaran mediante cheque, girado a nombre del beneficiario y, con la denominación CHEQUE CRUZADO.
- Se exceptúan de esta norma, los pagos que se realicen por Caja Chica.
- No se permitirá la firma de cheques en blanco o al portador.
- La apertura y cierre de una cuenta bancaria solo podrá autorizar únicamente el Gerente General.
- La chequera estará custodiado por el Contador si así lo dispusiera el Gerente dueño de la cuenta, en caso de viajes donde se necesite pagos representativos el dueño hará transferencias bancarias, depósitos a la cuenta del beneficiario o dejará lleno los cheques requeridos entregándole al contador quien será el custodio responsable de los mismos.

- Todo cheque recibido como pago por mercadería, deberá el cajero o contador llamar a la entidad bancaria y confirmar la existencia de fondos disponibles para su cobro, o a su vez solicitar en caso de clientes recurrentes traer certificados los mismos.
- El cajero deberá sacar un detalle y fotocopia de todos los cheques recibidos para luego ser entregado esto al contador como respaldo de depósito o ante cualquier reclamo.

➤ **Procedimientos**

- Todo movimiento generado por cheques sean de naturaleza de ventas o pagos deberá ser registrado inmediatamente en el sistema y archivar la documentación de respaldo.
- Los cheques no utilizados deberán conservarse bajo control de un empleado responsable, que no esté autorizado para firmar los cheques
- Se efectuará conciliaciones bancarias mensualmente como medida de protección.

1.1.02. Cuentas por Cobrar

Son los derechos que tiene la empresa sobre todos los créditos pendientes por ventas, por anticipos o prestamos que deben ser recuperados en el corto plazo.

1.1.02.01. Cuentas por cobrar clientes

Este rubro representa la cantidad a la que tienen derecho la empresa, por venta de mercadería, actividad propia del local.

Esta cuenta refleja el dinero pendiente de cobro a los diferentes clientes personales que mantiene la empresa. Es un activo que debe recibir el seguimiento adecuado de cada una de las cuentas, con la finalidad de evitar problemas de liquidez; esta cuenta se debita en el momento de realizar las ventas a crédito y se acredita por pagos de clientes, nota de crédito.

✚ Normas Técnicas de Control

➤ **Políticas**

- Se considerará todo lo establecido en el Reglamento de Créditos.
- Los créditos se otorgarán por un plazo máximo de 30 días.
- Se realizara una selección de clientes para conceder los créditos.

- No se otorgará créditos a clientes nuevos sin la respectiva selección.
- Los créditos se efectuarán a través de cheques posfechados y letras de cambio.
- En caso de los cheques girados por el cliente sean protestados por el
- Banco, el cliente tendrá la obligación de cancelar su deuda en un plazo no mayor a cinco días después de haberse generado el hecho.
- La comisión que cobra el banco por el cheque protestado deberá asumirla el cliente.

➤ **Procedimientos**

- Facturación inmediata de todas las ventas.
- Se confirmara periódicamente por escrito de los saldos por cobrar.
- Se realizara una inspección física, periódica y sorpresiva de los documentos que amparen las cuentas pendientes de cobro de cada cliente.
- En caso de presentarse cheques protestados por el banco, se llamara al cliente para informarle del hecho.
- Se ingresará nuevamente el valor del cheque como cuenta pendiente de cobro

1.1.02.02. Otras Cuentas por Cobrar

Son cuentas pendientes de cobro a Instituciones. Esta cuenta se debita cuando se realiza las ventas y se acredita el momento en que realizan los respectivos pagos.

🚩 Normas Técnicas de Control

➤ **Políticas**

- Se considerará todo lo establecido en el Reglamento de Créditos.
- Los créditos de hasta 100 dólares, se concederá en un plazo máximo de 30 días.
- Se realizarán puntualmente los respectivos descuentos según las fechas pactadas con cada institución.

➤ **Procedimientos**

- Se ingresará todas las ventas de manera oportuna.
- Se archivará todas las facturas de ventas.

1.1.03. Inventarios

Son todos los bienes que posee la empresa y se pueden convertir en efectivo con un mínimo de riesgo, siendo estos la mercadería destinada para la venta.

1.1.03.01. Inventario de Mercadería

En este rubro se ingresara todas las compras de productos destinados para la venta. Se debita por el valor del inventario inicial, las compras brutas más los fletes en compras que se paguen, se acredita por las devoluciones en compras, errores en facturación.

✚ Normas Técnicas de Control para el Inventario

➤ Políticas

- Se considerará todo lo establecido referente a este tema del Manual de Funciones del Contador.
- Se considerará lo señalado en el Reglamento Interno de Adquisiciones.
- Se exigirá a todos los proveedores el respectivo comprobante de compras para sustentar costos.
- La valoración del inventario se realizara mediante el método promedio.
- Toda baja de inventarios, por daño, perdida u obsolescencia, deberá ser debidamente autorizada por el Gerente General.
- El personal será el responsable de la custodia de los inventarios.

➤ Procedimientos

- Se ingresará de manera inmediata todas las compras.
- Todo el inventario deberá estar ordenado y debidamente clasificado.
- Se llevará el control ingresos y egresos contable, y por parte de los responsables de ventas quienes son los custodios de los inventarios.
- Se hará uso de los documentos que considere oportuno el contador previa aprobación de Gerencia.
- Para dar de baja el inventario de realizará un acta con la firma del Contador y el Gerente.
- Se fijarán límites máximos y mínimos para las existencias que deben mantenerse en la empresa.
- Se realizara constataciones físicas por lo menos tres veces al año,
- Queda a criterio del contador o gerente disponen aumentar el número de constataciones.

1.1.04. Activos Financieros

Se reconocerá a favor de Librería y Papelería Aguilar cuando la declaración arroje saldo a favor, es decir la diferencia entre el IVA cobrado en ventas menos el IVA pagado en compras.

El exceso a favor se lo conoce como crédito tributario, el cual podrá compensarse en el siguiente mes.

1.1.04.01. IVA en Compras

Se acumulará en esta cuenta, el valor del IVA pagado tanto por mercadería como e IVA pagado por los diversos gastos que realice la empresa.

Es un saldo a favor de Librería y Papelería Aguilar, porque permitirá descontar dicho valor, al momento de pagar el Impuesto al Valor Agregado.

Se debita por todas las compras realizadas y se acredita el momento del pago del IVA.

✚ Normas Técnicas de Control para el IVA en Compras

➤ Políticas

- Se exigirá a todos los proveedores los respectivos comprobantes de compra legales, para lograr un adecuado crédito tributario para cada mes; de modo que se contribuya de manera justa.

➤ Procedimientos

- Se ingresará todas las compras y gastos, desglosando adecuadamente el valor del IVA pagado.
- Se archivará todas las facturas de compras y gastos, como medida de sustento del IVA pagado.
- Se cerrará esta cuenta mensualmente al momento de realizar la respectiva declaración de IVA.
- Esta cuenta podrá quedar abierta únicamente en el caso de que la Librería y Papelería Aguilar, cuente con crédito tributario para el próximo mes.

1.2. Activos no Corrientes

Representa la estructura sólida de la Librería y Papelería Aguilar, recogiendo el valor de aquellos bienes de gran significado tanto tangibles como intangibles.

Los activos fijos son bienes de larga duración que le van a permitir a la empresa desarrollar la actividad principal a la que se dedican.

1.2.01. Propiedad, Planta y equipo

Son todos los bienes de larga duración que van a permitir desarrollar las actividades normales de la empresa, son bienes que con el uso o por obsolescencia van perdiendo su valor.

Estas cuentas debitan en el instante de realizar la compra del bien y se acreditan al momento de efectuar las respectivas depreciaciones.

Normas Técnicas de Control

➤ Políticas

- La adquisición de bienes muebles se realizara previa autorización del Gerente de la Librería y Papelería Aguilar.
- De manera preferente, los activos fijos se adquirirán a crédito para que no afectar a la liquidez de la empresa.

➤ Procedimientos

- Todos los activos fijos estarán a nombre de la Librería y Papelería Aguilar.
- Se ingresará inmediatamente la adquisición del bien.
- Todos los bienes estarán debidamente respaldados por su respectiva factura.
- Deberá llevarse un registro auxiliar para cada mueble, en el que constara lo siguiente: fecha de adquisición, identificación, descripción, localización, estado de conservación, valor de costo, vida estimada, depreciación mensual, depreciación acumulada y valor en libros.
- Todos los bienes serán debidamente codificados para conocer con facilidad su ubicación.

1.2.02. Depreciaciones

La depreciación es el desgaste que van sufriendo los diferentes activos fijos, durante su vida útil. Las deprecaciones se carga a resultados ya sea directa o indirectamente.

Esta cuenta se acredita al momento de generarse la respectiva depreciación.

Normas Técnicas de Control para Depreciaciones

➤ Políticas

- Los muebles de oficina se depreciaran por el método legal, siendo este en 10 años al 10%.
- El Equipo de Oficina se depreciaran al 10% en 10 años.
- El Equipo de Computación se depreciara al 33 % en 3 años.
- Se considera los porcentajes que indica el Reglamento a la Ley de
- Régimen Tributario Interno.

1.2.03. Otros Activos no Corrientes

Se definen como el conjunto de bienes inmateriales, representados en derechos, que son valiosos porque contribuyen a un aumento en ingresos o utilidades por medio de su empleo en el ente económico; estos derechos se compran o se desarrollan en el curso normal de los negocios.

En el caso, cuentan con un sistema de inventarios para obtener información específica de los productos y se espera obtener un sistema contable para generar una información con mayor rapidez.

1.2.03.01. Programas y Sistemas de Cómputo

Se ingresará en esta cuenta la adquisición de un programa contable que permita llevar la contabilidad con mayor facilidad y rapidez. Es un activo para la Librería y Papelería Aguilar porque contribuye al desarrollo de las actividades de la empresa.

1.2.03.02. Amortización Acumulada

La amortización es la asignación sistemática del monto del activo intangible entre los años de su vida útil estimada. Esta cuenta se acredita al momento de realizar la respectiva amortización.

2. PASIVOS

Son todas las obligaciones o deudas que tiene la Librería y Papelería Aguilar con terceras personas.

2.1. Pasivos Corrientes

Son las deudas que la librería debe cancelar dentro de un periodo de tiempo relativamente corto, normalmente de un año.

2.1.01. Cuentas por pagar proveedores

Esta cuenta refleja el nivel de endeudamiento que la Librería y Papelería Aguilar tiene con empresas que proveen mercadería.

Esta cuenta se acredita al contraer la deuda (compras de mercaderías) y se debita por la cancelación de las obligaciones.

✚ Normas Técnicas de Control

➤ Políticas

- Todos los pagos a Proveedores se efectuaran a través de efectivo y cheques con su respectiva factura.
- El pago de las cuentas por pagar se las realizara a un plazo de 30, 45 y 60 días dependiendo del convenio que se tenga con cada proveedor.

➤ Procedimientos

- Se realizara un análisis de vencimiento de las cuentas pendientes de pago.
- Se exigirá a cada proveedor el respectivo comprobante de cobro como medida de sustento de haber cancelado la deuda.
- Se llevara un control de las facturas que se debe cubrir cada día

2.1.02. Obligaciones Tributarias

Son valores a favor del fisco cuando la Librería y Papelería Aguilar debe pagar la diferencia establecida entre los valores por las compras, los cobrados en las ventas y las retenciones en la fuente del IVA. Se debita por los abonos y cancelaciones de las obligaciones fiscales y se acredita por el aparecimiento de la obligación, y por los impuestos que la empresa debe satisfacer por su existencia misma, de acuerdo a disposiciones legales vigentes.

2.1.02.01. IVA en Ventas

Esta cuenta refleja todo el IVA cobrado de las ventas, convirtiéndose en una cuenta por pagar al fisco. Esta cuenta se irá cerrando cada mes, al momento de realizar las respectivas declaraciones. Se debita el momento de conciliar el impuesto y se acredita por las ventas efectuadas.

2.2. Obligaciones Financieras

Refleja el origen de los fondos invertidos, es decir las deudas y las obligaciones pagaderas en un periodo mayor a un año.

2.2.01. Préstamo Bancario por Pagar

Está representado por los adeudos cuyo vencimiento sea posterior a un año, o el ciclo normal de las operaciones de este es mayor.

Se originan por la necesidad que tiene la Librería y Papelería Aguilar de financiamiento ya sea, para la adquisición de activos fijos, inversiones, entre otros.

Son préstamos contraídos por la Librería y Papelería Aguilar pero debidamente garantizadas con bienes e inmuebles, y sobre las cuales pesa un gravamen sin la debida cancelación.

✚ Normas técnicas de control para documentos y cuentas por pagar

➤ Políticas

- Librería y Papelería Aguilar se endeudara previo el consentimiento de la Gerencia.
- Únicamente el Gerente de la Librería y Papelería Aguilar podrá autorizar el gravamen de algún bien de la misma.

- La entidad se endeudará con la finalidad de incrementar el capital.
- El préstamo recibido será invertido en la empresa.

➤ **Procedimientos**

- Realizar un análisis previo al endeudamiento.
- Se ingresará inmediatamente las cuentas por pagar.
- Se llevara un control de la tabla de amortización para el pago de los intereses.
- Se exigirá el respectivo comprobante de pago, mismos que serán debidamente registrados y archivados.

2.3. Otros Pasivos Corrientes

2.3.01. Anticipo Clientes

En este rubro se registran los abonos que realizan los clientes, por concepto de reservaciones de mercadería, convirtiéndose en un saldo a su favor.

Se debita en el momento de efectuar la compra y se acredita al instante que el cliente realiza la reservación de la mercadería.

✚ Normas Técnicas de Control Anticipo de Clientes

➤ **Políticas**

- Cuando un cliente nuevo, realiza reserva de mercadería que no genera mucho movimiento, se pedirá un anticipo del 40% para la seguridad de la Librería y Papelería.

➤ **Procedimientos**

- Se efectuara el respectivo comprobante de ingreso de efectivo.
- Se ingresara inmediatamente el valor a favor del cliente.

3. Patrimonio

3.1. Capital

El Patrimonio es un título que denota el interés del propietario de la Librería y Papelería equivale a los aportes iniciales de capital más la acumulación de Reservas, Superávit de Capital y Resultados no distribuidos.

Normas Técnicas de Control para el Capital

➤ **Política**

- Se mantendrá un auxiliar de las cuentas de aportes de cada uno de los propietarios.
- Todo movimiento de la cuenta deberá estar respaldado por el documento respectivo.

➤ **Procedimientos**

- Los registros de débitos y créditos se realizarán con autorización del propietario.

3.2. Reservas

Se constituyen por la retención de un porcentaje de las utilidades con la finalidad de proteger a la empresa por posibles contingencias.

Normas Técnicas de Control

➤ **Políticas**

- Se destinará para Reservas Facultativa un 10% de las utilidades líquidas de cada año.
- La Reserva Facultativa se establece hasta un monto del 50% del Capital de la Librería y Papelería.

➤ **Procedimientos**

- El valor de las reservas se colocará en instrumentos negociables o depósitos a plazo fijo.
- El excedente del 50% se destinará a otras reservas que los propietarios decidan.
- La utilización de las reservas será autorizada por el Gerente.

3.3. Resultados

La cuenta de Resultados está integrada por las cuentas que denotan el resumen de los resultados de la gestión del presente ejercicio y de periodos anteriores.

3.3.01. Utilidad/perdida de ejercicios anteriores

Acumula el valor de las utilidades no distribuidas a los socios de cada año, luego de haber realizado el pago de impuestos y las correspondientes reservas.

Se amortizará el valor de cada ejercicio, en un plazo máximo de cinco años.

3.3.02. Utilidad/perdida del presente ejercicio

Es el resultado de las operaciones realizadas durante un ejercicio económico.

Es el fiel reflejo de éxitos o fracasos que hayan tenido la empresa en cada periodo.

Se acreditan por el valor líquido a disposición de los propietarios y se debitan a inicio de cada ejercicio económico para cerrar su saldo y trasladarlo a utilidades o pérdidas de ejercicios anteriores.

+ Normas técnicas de control

➤ Políticas

- La utilidades generadas en el año se reinvertirán hasta un 25%.
- De las utilidades se incrementará el capital hasta un 10%.
- La diferencia se entregará a los propietarios.

➤ Procedimientos

- Se ingresara oportunamente los ajustes de las utilidades.
- Se hará firmar un documento en el que conste la entrega de utilidades, con la respectiva firma del propietario.

4.6.5.3 Plan General de Cuentas de Ingresos y Gastos – Normas Internacionales de Información Financiera

4. Ingresos

4.1. Ingresos Operacionales

Los ingresos constituyen la razón de ser de la Librería y Papelería, aquí que se hace necesario que mantenga múltiples controles, que eviten posibles fraudes, robos y pérdidas de los mismos.

4.1.01. Ventas

Esta cuenta representa todas las ventas generadas en la empresa, tanto ventas al contado como a crédito.

Se debita por errores en facturación, devoluciones en venta, cierre del ejercicio económico se acredita por la venta de artículos efectuados al contado o a crédito.

Normas técnicas de control de ventas

➤ **Políticas**

- Se facturara todas las ventas, tanto al contado como a crédito.
- Las ventas en efectivo se entregaran un descuento del 5%.
- La ventas crédito se concederá diferentes plazos como son: clientes personales un plazo de 30 días, créditos a instituciones se dará un plazo de hasta 60 días si supera los 100 dólares.

➤ **Procedimientos**

- Se ingresarán todas las ventas al sistema.
- Se archivarán todas las facturas, incluyendo las anuladas para llevar un control estricto de todo lo vendido.
- Se realizará un análisis periódico de las ventas generadas en cada mes.

4.1.02. Devoluciones en Ventas

Se contabilizará mediante esta cuenta la mercadería devuelta por el cliente, permitiéndole actualizar el saldo de clientes mediante su disminución.

Normas Técnicas de Control Para Devolución en Ventas

➤ **Políticas**

- Se aceptaran devoluciones por un plazo máximo de 5 días de haberse realizado la venta.
- Las devoluciones figuraran en el cambio por otro artículo.
- Las devoluciones se las efectuara previa presentación de la respectiva factura.
- Esta cuenta se cerrara al momento de determinar la utilidad o pérdida del ejercicio.

➤ **Procedimientos**

- Se verificará que la mercadería devuelta, ingrese tal como se le entrego al cliente.
- Se emitirá una Nota de Crédito para justificar el IVA que no se cobró.
- Se realizará un análisis de precios.

5. Gastos

5.1. Costo de Ventas

El costo de ventas representa todas las ventas generadas, por la empresa en el periodo, a un precio de costo.

Es una cuenta de resultados, se debita por el valor de la venta al costo y se acredita por el valor de las devoluciones en ventas al costo.

✚ Normas Técnicas de Control para el Costo de Venta

➤ Políticas

- A través del Costo de ventas se podrá llevar un control de las unidades que han sido vendidas.
- Mediante la determinación del costo de ventas se podrá establecer precios de ventas.
- Esta cuenta se cerrara al momento de determinar la utilidad o pérdida del ejercicio.

➤ Procedimientos

- El costo de ventas se obtendrá mediante la aplicación de método de inventario Permanente.
- Se determinará la autenticidad de su valor mediante una revisión del inventario.
- Se ingresará adecuadamente el costo de ventas por concepto de ventas.
- En caso de existir devoluciones se deberá realizar el respectivo ajuste.
- Realizar un análisis para determinar cuándo un artículo deja de ser remunerativo.

5.2. Gastos de Personal

Son aquellos egresos incurridos en actividades de planificación, organización, dirección, control y evaluación de la empresa.

Todos los gastos se debitan al momento de contraer la obligación, a fin de satisfacer una necesidad; y se acreditan al momento de realizar el cierre del ejercicio económico.

5.2.01. Sueldos y Beneficios Sociales

Son gastos incurridos en el recurso humano, tomando a consideración el sueldo y los beneficios de ley a los que tienen derecho.

5.2.01.01. Sueldos

Esta cuenta representa el pago de sueldo básico a los diferentes empleados de la Librería y Papelería.

5.2.01.02. Décimo Tercer Sueldo

El décimo tercer sueldo es un beneficio que reciben los trabajadores bajo relación de dependencia y corresponde a una remuneración equivalente al doceava parte de las remuneraciones que hubieren percibido en el año.

5.2.01.03. Décimo Cuarto Sueldo

El décimo cuarto sueldo o bono escolar es un beneficio y lo deben percibir todos los trabajadores bajo relación de dependencia, indistintamente de su cargo o remuneración.

5.2.01.04. Vacaciones.

Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un periodo ininterrumpido de 15 días de vacaciones, incluidos los días no laborables.

Las vacaciones pueden acumularse hasta 3 años y gozarlas en el cuarto año, de no hacerlo pierde el primer año de vacaciones.

5.2.01.05. Reparto de Utilidades

El Art. 97 del Código Laboral, establece que el empleador o empresa reconocerá en beneficio de sus trabajadores el 15% de las utilidades liquidas. El plazo para el pago se realizará dentro de los 15 días contados a partir de la fecha de liquidación de utilidades, que se lo hará hasta el 31 de marzo de cada año.

✚ Normas Técnicas de Control para Gastos Personal

➤ Políticas

- Se pagará el sueldo básico de acuerdo al monto que señala el Seguro Social.
- Se incrementará el sueldo tomando a consideración el mejor rendimiento del empleado.
- Todos los roles se pagará mediante cheques a la vista.

- Se pagará a los diferentes empleados el décimo tercer sueldo hasta el 24 de diciembre del año en curso.
- Se pagará a los empleados el décimo cuarto sueldo hasta el 15 de agosto del año en curso.

➤ **Procedimientos**

- Se llevará un control de sueldos mediante la realización de roles de pago.
- Se realizará un análisis de cada uno de los gastos, con la finalidad de determinar el rendimiento que genera dicho gasto.
- Se pagará el décimo tercer sueldo en los roles del mes de diciembre.
- Se pagará el décimo cuarto sueldo en los roles del mes de septiembre.
- Se ingresará inmediatamente el gasto correspondiente al pago de
- Aporte Patronal y Fondo de Reserva y se archivara el respectivo comprobante de egreso con el comprobante de pago del IESS.
- Esta cuenta se cerrará al momento de determinar la utilidad o pérdida del ejercicio.

5.3. Gastos Administrativos

5.3.01. Depreciación Propiedad, Planta y Equipo

La depreciación se convierte en una reserva, porque al considerarse periódicamente como un gasto no derogable, va a permitir contar al menos con una parte de dinero para adquirir un nuevo activo fijo.

✚ Normas Técnicas de Control

➤ **Políticas**

- Los muebles de oficina se depreciaran por el método legal, siendo este en 10 años al 10%, El Equipo de Oficina se depreciaran al 10% en 10 años, El Equipo de Computación se depreciara al 33% en 3 años, es decir tomando a consideración los porcentajes que indica el Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno.
- Esta cuenta se cerrará al momento de determinar la utilidad o pérdida del ejercicio.

➤ **Procedimientos**

- Se llevará un control de cada bien mueble mediante la apertura de tarjetas.

5.3.02. Gastos Servicios Básicos

Son gastos que la empresa incurre dentro del giro normal de sus operaciones, corresponde al pago por consume de los diferentes servicios básicos como son teléfono, energía eléctrica, agua, suministros de oficina, entre otros.

✚ Normas Técnicas de Control para Gastos Servicios Básicos

➤ Políticas

- Se pagará por servicio eléctrico en las fechas que corresponda.
- Se pagará por el consume de teléfono en las fechas que corresponda.
- Se exigirá el respectivo comprobante de venta para sustentar gastos para el pago del impuesto a la renta.
- Se pagará por la compra de suministros con caja chica, siempre y cuando no supere los 20 dólares
- Esta cuenta se cerrará al momento de determinar la utilidad o pérdida del ejercicio.

5.3.03. Gastos Comerciales

Son gastos que van a permitir a la Librería y Papelería Aguilar, desarrollando de mejor manera cada una de las ventas, mediante una adecuada promoción dirigida al consumidor. Estos rubros debitan el momento contraer la obligación a fin de satisfacer la necesidad; y se acreditan al momento de realizar el cierre del ejercicio económico.

✚ Normas Técnicas de Control para Gastos Comerciales

➤ Políticas

- Se exigirá el respectivo comprobante de venta para sustentar gastos para el pago del impuesto a la renta.
- Se pagará con el fondo de caja chica los gastos que no superen los 20 dólares.
- Esta cuenta se cerrará al momento de determinar la utilidad o pérdida del ejercicio.

➤ Procedimientos

- Se emitirá el respectivo comprobante de egreso al que se le adjuntara la respectiva factura.
- Se archivarán todos los comprobantes de egreso en base a su número y en orden cronológico.

5.3.04. Gastos Impuestos, Contribuciones y Afines

Este gasto comprende los impuestos y demás contribuciones que la empresa tiene que cancelar a instituciones como el servicio de rentas internas, municipio, cuerpo de bomberos, a los cuales se tiene que realizar pagos para el normal funcionamiento de la empresa.

✚ Normas Técnicas de Control para Gastos Financieros

➤ Políticas y Procedimientos

- Los pagos a organismos que intervienen en el funcionamiento de la empresa se realizarán según el monto y tiempo que ellos dispongan y a beneficio de la empresa.
- Cada uno de los gastos se hará su registro en mayores auxiliares.
- Esta cuenta se cerrará al final del periodo contable para determinar el resultado económico.

4.3.1. Control Presupuestario

El control presupuestario es un conjunto de procedimientos y recursos que sirven a la administración para planear, coordinar y controlar todas las funciones y operaciones de la empresa, con el fin de obtener el máximo rendimiento con el mínimo esfuerzo.

Además el control de presupuesto permite que las actividades de la empresa sean planificadas con anticipación y referidas a un determinado periodo de tiempo.

4.3.1.1. Ventajas

Las ventajas de un sistema eficaz de control presupuestario son las siguientes:

- Coordinar las actividades de las distintas áreas del almacén.
- Permite identificar problemas potenciales.
- Da lugar a la existencia de una estructura claramente definida en lo referente a los niveles de responsabilidad.
- Comparar los resultados reales con los presupuestados, analizando desviaciones y tomando las medidas correctoras necesarias.
- Aprovechar las capacidades del conjunto de la organización a través de una gestión participativa.

4.3.1.2. Presupuesto de caja

El presupuesto de caja ofrece a los encargados de la dependencia financiera de la empresa una perspectiva muy amplia sobre las entradas y salidas de efectivo en un periodo de tiempo determinado, permitiendo tomar las decisiones adecuadas sobre utilización y manejo.

4.4. Políticas de Control Interno

Las políticas de control interno que establecimos nos ayudaran a procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales, dentro de las políticas trazadas por la gerencia y en atención a las metas u objetivos previstos.

1. Todo el personal que trabaja dentro del almacén debe dar cuenta del ejercicio de sus funciones, del cumplimiento de sus objetivos y del uso de los bienes y recursos recibidos.
2. Mantener un registro del acceso a los bienes o valores susceptibles de mal uso, pérdida o robo.
3. Controlar el acceso al archivo de información susceptible de mal uso, adulteración o pérdida.
4. Realizar autoevaluaciones de la gestión en todas las áreas.
5. El personal debe realizar las actividades basándose en el manual de funciones y demás documentos que regulan a la empresa para de esta manera evitar riesgos administrativos y contables.
6. Monitorear y evaluar los procesos de manera permanente para detectar si cumplen con las necesidades y expectativas de los clientes, y así poder realizar los cambios y ajustes necesarios de acuerdo con el entorno y las exigencias de la demanda o la normatividad.
7. Documentar las acciones realizadas en cada unidad para que esta sirva de evidencia que permita afirmar que el sistema de información interno implementado proporciona información confiable y oportuna
8. Contar con ambientes adecuados para la preservación y conservación de la información y documentación.
9. Contar con procedimientos documentados que regulen las comunicaciones internas y externas.

10. Contar con procedimientos documentados para el monitoreo de las actividades y operaciones de la institución.
11. Realizar a quien le corresponda el seguimiento de las acciones correctivas hasta su implementación.
12. Contar con un plan de mejoramiento institucional.
13. El acceso a los recursos, activos y registros debe estar protegido por mecanismos de seguridad, que permitan asignar responsabilidad en su custodia.
14. realizar controles periódicos entre los recursos existentes y los saldos que arrojan los registros (arqueos, conciliaciones, recuentos físicos), por lo menos 2 veces al año.
15. Contratar los servicios de un profesional en auditoría cada dos años para evaluar la gestión institucional.
16. La persona encargada del manejo de caja chica tendrá que ser caucionada.
17. Arqueos de caja chica sorpresivos.

Las políticas de control interno antes ayudaran a:

- Salvaguardar los recursos
- Verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa.
- Promover la eficiencia, economía y calidad de las operaciones.
- Estimular la observancia de las políticas prescritas.
- Lograr el cumplimiento de la misión, objetivos y metas de la institución.

CONCLUSIONES

- Se realizó un análisis interno como la entrevista al gerente de Librería y Papelería Aguilar así como también al personal administrativo, y el análisis externo que consistió en encuestar a los clientes del comercial, lo cual permitió conocer el comportamiento de los actores del problema.
- El no contar con un sistema de control interno ha ocasionado que el comercial no aplica las normas de información financiera a sus estados financieros, lo que hace que el comercial no cumpla con la normativa vigente, generando que la información no sea confiable dentro de los parámetros de la realidad y ética.
- Librería y Papelería Aguilar no cuenta con un Manual de Funciones y Procesos lo cual hace que el personal desconozca sus funciones y que las actividades no se realicen de manera eficiente.

RECOMENDACIONES

- Evaluar y analizar constantemente al personal para tener un control del mismo y de que sus funciones sean realizadas eficientemente y efectivamente optimizando recursos del comercial.

- Poner en práctica el plan de cuentas, elaborado y acorde a las normas internacionales de información financiera para la presentación de los estados financieros lo cual ayudara y beneficiara al comercial a tener claro la situación financiera de la Librería.

- Con la implementación del sistema de control interno administrativo y financiero para la Librería y Papelería Aguilar, se implementaran controles de gestión, respaldado por un manual de funciones, en el que cada colaborador tendrá acceso a revisar de acuerdo a su cargo las, competencias, objetivos y responsabilidades, al igual que el respectivo procedimiento financiero, en donde se especifica el manejo contable y de control interno. Es necesario que antes de la ejecución de alguna labor o tarea, el talento humano de la Librería Aguilar, de la ciudad de Loja, elabore una previa planificación, considerando su tiempo y recursos, la misma que le permita llevar a cabo el desarrollo de sus actividades de manera correcta, oportuna y minimizar costos y gastos.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, J. (2008). Como hacer investigación cualitativa. (3ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Ávila, H. (2012). Introducción a la Metodología de la Investigación. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Burgos, N. (2001). Investigación Cualitativa. (2ª ed.). Madrid: Mc Graw Hill.
- Cifuentes, R. (2010). Diseño de Proyectos de investigación cualitativa. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Estupiñán, R. & Estupiñán, O. (2006). Análisis Financiero y de Gestión. 2ª ed. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Vásquez, J, & Weber, E. (1997). Gestión de Procesos. Madrid: ECOE.
- Hernández, P, & Rodríguez L. (2011). Modelo de Gestión Administrativa. 2ª ed. Madrid: Mc Graw Hill.
- Hurtado, J. (2010). Como formular objetivos de investigación. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Sánchez, M (2009). Diseño Gráfico. 3ª ed. Madrid: Mc Graw Hill Interamericana.
- Toledo, J (2010). Fundamentos de Diseño Gráfico. 2ª ed. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Mantilla, S. (2008) Auditoría Financiera de PYMES. Bogotá: Editorial Kimpres Ltda.
- Sáenz, A. (2003). Auditoría de Gestión. 2ª ed. Madrid: Mc Graw Hill Interamericana.
- Valencia, J. (2009). Control Interno un efectivo sistema para la empresa. México: Editorial Astrillas.

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista dirigida al Gerente propietario de la Librería y Papelería Aguilar:
Lic. Luis Aguilar.



Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
Facultad de Administración de Empresas
Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría



Entrevista dirigida hacia:	Lic. Luis Aguilar
Objetivo:	Obtener información, la cual permitirá diseñar el sistema de control interno para la Librería y Papelería Aguilar.

1. ¿La empresa cuenta con un organigrama institucional?
2. ¿En la empresa se aplican controles básicos en el área administrativa y financiera?
3. ¿Mencione qué controles básicos se aplican en las adquisiciones?
4. ¿Actualmente qué controles internos se realizan en las ventas?
5. ¿Cuáles son los controles que se aplican sobre los inventarios?
6. ¿Qué controles se aplican sobre los activos fijos?
7. ¿Existe un plan de cuentas, políticas y procedimientos contables claramente definidos en base a las normativas actuales?

Anexo 2: Encuestas al personal Administrativo de Librería y Papelería Aguilar.



Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
Facultad de Administración de Empresas
Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría



Encuesta dirigida hacia:	Personal Administrativo
Objetivo:	Obtener información, la cual permitirá diseñar el sistema de control interno para la Librería y Papelería Aguilar.

1 ¿Conoce usted que es Control Interno?

SI

NO

2 ¿Cree usted que es necesario implementar un Sistema de Control Interno en la Comercial?

SI

NO

NO SABE

3 ¿Considera usted que se están aplicando correctamente los procesos y normas contables, laborales, tributarias dentro de la ejecución de las diferentes actividades del comercial?

SI

NO

4 ¿Está usted dispuesto a trabajar bajo los lineamientos de un sistema de control interno?

SI

NO

5 ¿Se protege los activos fijos (incluyendo los bienes intelectuales y la información) del acceso o uso no autorizad?

SI

NO

6 ¿El desempeño del trabajo es evaluado y revisado periódicamente con cada empleados?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

NUNCA

7 ¿Son controladas las adquisiciones, ventas y disposiciones de negocios significativos para el comercial?

SI

NO

8 ¿Recibe la gerencia información oportuna y confiable respecto de informes financieros, estados financieros?

SI

NO

Anexo 3: Encuestas a los Clientes de Librería y Papelería Aguilar.



Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
Facultad de Administración de Empresas
Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

Encuesta dirigida hacia:	Clientes
Objetivo:	Obtener información, la cual permitirá diseñar el sistema de control interno para la Librería y Papelería Aguilar.

1. ¿Cómo calificaría las condiciones físicas del establecimiento?

MUY BUENO

BUENO

REGULAR

MALO

2. ¿Cómo calificaría usted la atención recibida por parte del personal de la Librería y Papelería Aguilar?

MUY SATISFACTORIO

MEDIO SATISFACTORIO

POCO SATISFACTORIO

INSATISFACTORIO

3. ¿De acuerdo a su criterio, piensa que la atención recibida por parte de los empleados de la Librería y Papelería fue rápida, aceptable, lenta, no opina?

RÁPIDA

ACEPTABLE

LENTA

NO OPINA