



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

**TRABAJO DE GRADO**

**TEMA:**

“SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA  
EMPRESA CENTRO PAPELERO MAYORISTA EN LA CIUDAD DE NUEVA LOJA”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORIA CPA

**AUTOR: LARA CARLOSAMA JONATHAN ANDRES**

**DIRECTORA: MCS. GOMEZ VACA ANA LUCIA**

**Ibarra, Noviembre de 2019**

## **Resumen Ejecutivo**

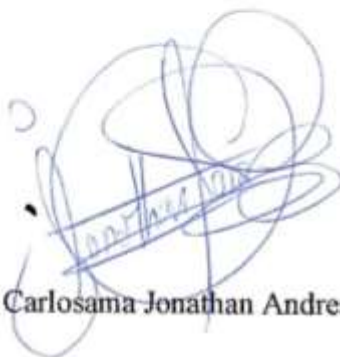
El presente trabajo de investigación tiene como objetivo diseñar un Sistema de Control Interno Administrativo y Contable para la Empresa “Centro Papelero Mayorista” en la ciudad de Nueva Loja, Provincia de Sucumbíos. Como punto de partida se realizó un diagnóstico situacional, aplicando los métodos de investigación analítico, inductivo y deductivo mediante un enfoque cualitativo y cuantitativo con el uso de fuentes primarias y secundarias con instrumentos como la entrevista, la encuesta y fichas de observación, todo esto con el objeto de conocer la situación diagnóstica de la Empresa “Centro Papelero Mayorista” en el ámbito contable, administrativo y de control interno, posterior a la aplicación de los diferentes instrumentos y técnicas de investigación, y después de analizar la información obtenida se evidencia la necesidad de implementar un Sistema de Control Interno Administrativo y Contable. Después se fundamenta teóricamente el trabajo de investigación con los principales conceptos la propuesta de implementar el Sistema de Control Interno en la Empresa “Centro Papelero Mayorista”. En la propuesta se constituyen los modelos óptimos, que permita a la Empresa “Centro Papelero Mayorista”, contar con un Sistema de Control Interno para mejorar los procesos administrativos y contables proporcionando un Manual de Funciones, Manual de Procesos, Políticas Empresariales, Plan de Cuentas, Análisis de Riesgos, Análisis Financiero y un Sistema de Control Interno. Finalmente se procede a validar el Sistema de Control Interno Administrativo y Contable con el fin de aportar una guía útil y aplicable a las necesidades de la Empresa “Centro Papelero Mayorista” que permita el desarrollo de actividades de una forma eficiente y eficaz.

## **Abstract**

The objective of this research work is to contribute with the proposal that consists in designing an Internal Controlling and Administrative Control System for the “Centro Papelero Mayorista” Company in the city of Nueva Loja, Province of Sucumbíos. As a starting point, a situational diagnosis was made, applying the analytical, inductive and deductive research methods through a qualitative and quantitative approach with the use of primary and secondary sources with instruments such as the interview, the survey and observation cards, with the objective to know the diagnostic situation of the Company “Centro Papelero Mayorista” in the accounting, administrative and internal control area, after the application of the different instruments and research techniques, and after analyzing the information obtained, the need to implement a System of Internal Administrative and Accounting Control. Subsequently, the research work is theoretically based, defining the main concepts that support the proposal to implement the Internal Control System in the “Centro Papelero Mayorista”. In the proposal the optimal models are constituted, which allows the “Centro Papelero Mayorista” " to have an Internal Control System to improve the administrative and financial processes by providing a Manual of Functions, Manual of Processes, Business Policies, Chart of Accounts, Risk Analysis, Financial Analysis and an Internal Control System. Finally, we proceed to validate the Internal Administrative and Accounting Control System in order to provide a useful and applicable guide to the needs of “Centro Papelero Mayorista” that allows the development of activities in an efficient and effective way.

## AUTORÍA

Las ideas y contenidos expuestos en el presente informe de trabajo de fin de carrera son de exclusiva responsabilidad de su autora, el mismo que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional; en los contenidos tomados de diferentes fuentes de consulta, se ha hecho constar sus respectivas citas bibliográficas.



Lara Carlosama Jonathan Andres

CL. 210045103-4

## INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por el egresado Lara Carlosama Jonathan Andres, para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, cuyo tema es: Sistema de Control Interno, Administrativo y Contable para la empresa "Centro Papelero Mayorista en la ciudad de Nueva Loja. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 14 días del mes de noviembre del 2019



Msc. Gómez Vaca Ana Lucia

C.I.1001972882



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, Lara Carlosama Jonathan Andres, con cédula de ciudadanía Nro 210045103-4, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) del trabajo de grado denominado: "SISTEMA DE CONTROL INTERNO, ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA EMPRESA "CENTRO PAPELERO MAYORISTA EN LA CIUDAD DE NUEVA LOJA", que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Lara Carlosama Jonathan Andres

CI: 210045103-4

Ibarra, a los 14 días del mes de noviembre del 2019



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	2100451034		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	LARA CARLOSAMA JONATHAN ANDRES		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Nueva Loja, Calle Cuyabeno S/N y Tulcán.		
<b>EMAIL:</b>	jalarac@utn.edu.ec		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	2-834-904	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0969234874
DATOS DE LA OBRA			
<b>TÍTULO:</b>	SISTEMA DE CONTROL INTERNO, ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA EMPRESA CENTRO PAPELERO MAYORISTA EN LA CIUDAD DE NUEVA LOJA.		
<b>AUTOR:</b>	LARA CARLOSAMA JONATHAN ANDRES		
<b>FECHA:</b>	2019-11-14		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>		
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA		
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	MSC. ANA GOMEZ		

## 2. CONSTANCIAS

El (La) autor (a) (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 14 días del mes de noviembre de 2019.

EL AUTOR:



Lara Carlosama Jonathan Lara

C.C.: 210045103-4



## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy, por último, pero no menos importante a Dayanara Arroyo mi enamorada que logro brindarme fortaleza y un enorme apoyo en mis últimos 4 años de universidad.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por bendecir la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. Gracias a mis padres: Segundo y María por ser los principales promotores de este sueño, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradezco a nuestros docentes de la prestigiosa Universidad Técnica del Norte, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, a quienes ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente, y a la Empresa “Centro Papelero Mayorista” por su valioso aporte a esta investigación.

## **Presentación**

El trabajo de titulación busca brindar una herramienta para la empresa CPM, la cual es un Sistema de control Interno administrativo y contable que permita el manejo adecuado de los recursos, comenzando de un diagnóstico que permita conocer la situación actual y desarrollar un modelo óptimo que permita establecer de forma clara y ordenada las funciones, procedimientos y políticas a seguir en la institución en busca del logro de metas esperadas. En el Capítulo I : Diagnóstico Situacional, se buscara definir la situación diagnostica del objeto de estudio; En el Capítulo II: Marco Teórico, se establecerá las bases teóricas y legales necesarias realizando la investigación documental que permitan sustentar de manera técnica la investigación; En el Capítulo II: Propuesta, se construirá los modelos óptimos, que permita a la empresa “Centro Papelero Mayorista” contar con un Sistema de Control Interno para mejorar los procesos administrativos y financieros con el fin de salvaguardar los recursos; y por último en el Capítulo IV: Validación se busca como su nombre lo indica validar el Sistema de Control Interno Administrativo y Contable con el fin de aportar una guía útil y aplicable a las necesidades de “Centro Papelero Mayorista” que permita el desarrollo de actividades de una forma eficiente y eficaz.

## INDICE DE TEMAS Y SUBTEMAS

Resumen Ejecutivo .....	II
Abstract .....	III
AUTORÍA.....	IV
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO .....	V
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	VI
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN .....	VII
DEDICATORIA .....	IX
AGRADECIMIENTO .....	X
Presentación .....	XI
INDICE DE TEMAS Y SUBTEMAS.....	XII
Capítulo I: Diagnóstico Situacional .....	23
1.1    Antecedentes .....	23
1.2    Objetivos .....	24
1.2.1    Objetivo General.....	24
1.2.2    Objetivos Específicos.....	24
1.3    Variables Diagnósticas.....	25
1.3.1    Identificación De Las Variables.....	25
1.4    Indicadores .....	25

1.4.1	Gestión Administrativa .....	25
1.4.2	Gestión Contable.....	26
1.4.3	Atención Al Cliente .....	26
1.4.4	Sistema De Control Interno .....	26
1.5	Matriz Diagnóstica .....	27
1.6	Mecánica Operativa.....	28
1.6.1	Metodología de Investigación.....	28
1.6.2	Población y Muestra .....	28
1.6.3	Método .....	29
1.6.4	Técnicas .....	30
1.6.5	Instrumentos.....	30
1.7.	Análisis de la Información.....	31
1.7.1	Entrevista del Nivel Directivo de la Empresa.....	31
1.7.2	Encuesta al Personal de la empresa “Centro Papelero Mayorista” .....	37
1.7.3	Encuesta de Satisfacción del Cliente .....	47
1.7.4	Entrevista al Personal Docente .....	56
1.7.5.	Entrevista al contador de la empresa “Centro Papelero Mayorista” .....	58
1.7.6	Análisis Ficha de Observación.....	59
1.8	Análisis FODA.....	61
1.8.1	Matriz FODA .....	61

1.8.2 Cruce Estratégico .....	62
1.9 Determinación del Problema.....	63
Capitulo II Marco Teórico .....	64
2.1 Objetivo.....	64
2.1 Empresa Comercial.....	64
2.1.1 Estrategias de Comercialización .....	64
2.1.2 Canales de Distribución de una Empresa Comercial .....	65
2.2 Mipymes .....	66
2.3 Sistema.....	67
2.4 Administración.....	67
2.4.1 Definición .....	67
2.4.3 Filosofía Empresarial.....	68
2.4.4 Organigrama Estructural.....	69
2.4.5 Funciones y Cargos.....	69
2.5 Contabilidad.....	69
2.5.1 Definición .....	69
2.5.2 Importancia .....	70
2.5.3. Usuarios de la Información Contable .....	71
2.5.4 Características de la Información Contable .....	71
2.5.5. La Cuenta Contable.....	72

2.5.6 Plan General de Cuentas .....	72
2.5.7 El proceso contable .....	74
2.5.8 Gestión de Inventarios .....	76
2.5.9 La Ética Contable.....	77
2.5.10 Administración Tributaria.....	78
2.6 Control Interno.....	79
2.6.1 Definición .....	79
2.6.2 Importancia .....	79
2.6.3 Objetivos de Control Interno .....	80
2.6.4 Principios de Control Interno.....	80
2.6.5 Componentes del Control Interno.....	80
2.6.6 Control Interno Administrativo.....	83
2.6.7 Control Interno Contable .....	83
2.7 Mapa de Procesos .....	84
2.7.1 Diagrama de Flujo.....	85
Capítulo III: Propuesta.....	86
3.1 Introducción .....	86
3.2 Objetivos.....	86
3.2.1 Objetivo General.....	86
3.2.2 Objetivos Específicos.....	87

3.3	Diseño de la Propuesta.....	87
3.4	Beneficiarios .....	88
3.5	Bases Filosóficas .....	88
3.5.1	Misión .....	88
3.5.2	Visión.....	89
3.5.3	Objetivos Empresariales .....	89
3.5.4	Políticas.....	90
3.5.5	Valores .....	90
3.6	Aspectos Administrativos .....	92
3.6.1	Manual de Funciones .....	92
3.6.2	Mapa de Procesos .....	103
3.6.3	Diagramas de Flujo .....	104
3.7	Aspectos Contables .....	107
3.7.1	Plan General de Cuentas .....	107
3.7.2	Clasificación de las Cuentas .....	111
3.7.3	Dinámica de Contable.....	112
3.7.4	Formatos Contables .....	127
3.7.5	Aspectos Fiscales .....	133
3.8	Matriz de Control Interno .....	134
3.8.1	Componentes COSO I .....	134



3.8.2 Identificación de Riesgos .....	135
3.8.3 Control a los Riesgos .....	142
3.8.4 Plan de Mitigación o Tratamiento de Riesgos .....	144
Capítulo 4: Validación de la Propuesta.....	147
4.1 Introducción .....	147
4.2 Descripción del Estudio .....	147
4.2.1 Objetivo.....	147
4.2.2 Equipo de Trabajo.....	148
4.3 Método de Verificación .....	148
4.3.1 Factores a Validar .....	148
4.3.2 Matriz de Validación.....	150
4.4 Método de Calificación.....	151
4.5 Rango de Interpretación .....	151
4.6 Resultados .....	152
4.7 Evaluación.....	153
4.7.1 Evaluación Bases Filosóficas.....	153
4.7.2 Evaluación Estructura Organizacional.....	153
4.7.3 Evaluación Estructura Contable.....	153
5. Conclusiones.....	154
6. Recomendaciones .....	155

Bibliografía .....	156
ANEXOS .....	159

### Índice de Tablas

Tabla 1: Matriz de Relación Diagnóstica.....	27
Tabla 2: Población del personal de la empresa "Centro Papelero Mayorista".....	28
Tabla 3: Pregunta 1 Encuesta Trabajadores.....	37
Tabla 4: Pregunta 2 Encuesta Trabajadores.....	38
Tabla 5: Pregunta 3 Encuesta Trabajadores.....	39
Tabla 6: Pregunta 4 Encuesta Trabajadores.....	40
Tabla 7: Pregunta 5 Encuesta Trabajadores.....	41
Tabla 8: Pregunta 6 Encuesta Trabajadores.....	42
Tabla 9: Pregunta 7 Encuesta Trabajadores.....	43
Tabla 10: Pregunta 8 Encuesta Trabajadores.....	44
Tabla 11: Pregunta 9 Encuesta Trabajadores.....	45
Tabla 12: Pregunta 10 Encuesta Trabajadores.....	46
Tabla 13: Pregunta 1 Encuesta Clientes.....	47
Tabla 14: Pregunta 2 Encuesta Clientes.....	48
Tabla 15: Pregunta 3 Encuesta Clientes.....	49
Tabla 16: Pregunta 4 Encuesta Clientes.....	50
Tabla 17: Pregunta 5 Encuesta Clientes.....	51
Tabla 18: Pregunta 6 Encuesta Clientes.....	52
Tabla 19: Pregunta 7 Encuesta Clientes.....	53

Tabla 20: Pregunta 8 Encuesta Clientes.....	53
Tabla 21: Pregunta 9 Encuesta Clientes.....	54
Tabla 22: Pregunta 10 Encuesta Clientes.....	55
Tabla 23: Matriz FODA.....	61
Tabla 24: Cruce Estratégico.....	62
Tabla 25: Tipos de Mipymes .....	67
Tabla 26: Manual de Funciones para la empresa “Centro Papelero Mayorista” .....	93
Tabla 27: Mapa de Procesos para empresa “Centro Papelero Mayorista” .....	103
Tabla 28: Plan de General de Cuentas para la empresa “Centro Papelero Mayorista” .....	107
Tabla 29: Clasificación de Cuentas.....	111
Tabla 30: Dinámica de Cuentas .....	112
Tabla 31: Aspectos Fiscales.....	133
Tabla 32: Componentes COSO I .....	134
Tabla 33: Identificación de Riesgos.....	135
Tabla 34: Control del Riesgos.....	142
Tabla 35: Plan de Mitigación o Tratamiento de Riesgos .....	144
Tabla 36: Matriz Validación .....	150

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Pregunta 1 Encuesta Trabajadores.....	37
Ilustración 2: Pregunta 2 Encuesta Trabajadores.....	38
Ilustración 3: Pregunta 3 Encuesta Trabajadores.....	39
Ilustración 4: Pregunta 4 Encuesta Trabajadores.....	40
Ilustración 5: Pregunta 5 Encuesta Trabajadores.....	41
Ilustración 6: Pregunta 6 Encuesta Trabajadores.....	42
Ilustración 7: Pregunta 7 Encuesta Trabajadores.....	43
Ilustración 8: Pregunta 8 Encuesta Trabajadores.....	44
Ilustración 9: Pregunta 9 Encuesta Trabajadores.....	45
Ilustración 10: Pregunta 10 Encuesta Trabajadores.....	46
Ilustración 11: Pregunta 1 Encuesta Clientes.....	47
Ilustración 12: Pregunta 2 Encuesta Clientes.....	48
Ilustración 13: Pregunta 3 Encuesta Clientes.....	49
Ilustración 14: Pregunta 4 Encuesta Clientes.....	50
Ilustración 15: Pregunta 5 Encuesta Clientes.....	51
Ilustración 16: Pregunta 6 Encuesta Clientes.....	52
Ilustración 17: Pregunta 7 Encuesta Clientes.....	53
Ilustración 18: Pregunta 8 Encuesta Clientes.....	54
Ilustración 19: Pregunta 9 Encuesta Clientes: .....	55
Ilustración 20: Pregunta 10 Encuesta.....	56
Ilustración 21: Aspectos clave para una Estrategia de Mercado.....	65

Ilustración 22: Proceso Administrativo .....	68
Ilustración 23: Usuarios de la Información Contable .....	71
Ilustración 24: Representación Gráfica la Cuenta .....	72
Ilustración 25: Plan de Cuentas Primer Nivel.....	73
Ilustración 26: Plan de Cuentas Segundo Nivel.....	74
Ilustración 27: Tipos de Procesos .....	84
Ilustración 28: Simbología Básica para un Diagrama de Flujo .....	85
Ilustración 29: Aspectos fundamentales de la propuesta .....	87
Ilustración 30:Beneficiarios de la propuesta.....	88
Ilustración 31: Propuesta de logo empresarial .....	89
Ilustración 32: Organigrama Estructural Empresa "Centro Papelero Mayorista" .....	92
Ilustración 33: Diagrama de flujo proceso de compra de mercadería .....	104
Ilustración 34: Diagrama de flujo proceso de recepción de mercadería y almacenaje en bodega .....	105
Ilustración 35: Diagrama de flujo proceso de venta de mercadería.....	106

## Índice de Apéndices

Apéndice 1: Encuesta de Satisfacción del Cliente .....	159
Apéndice 2: Entrevista Personal de Centro Papelero Mayorista .....	162
Apéndice 3: Entrevista Stakeholders de Centro Papelero Mayorista .....	166
Apéndice 4: Entrevista Contador de la empresa "Centro Papelero Mayorista" .....	167
Apéndice 5: Encuesta Personal de "Centro Papelero Mayorista" .....	169
Apéndice 6: Ficha de Observación "Centro Papelero Mayorista" .....	171
Apéndice 7: Instructivo Matriz de Control Interno.....	174
Apéndice 8: Reglamento Interno .....	177

## **Capítulo I: Diagnóstico Situacional**

### **1.1 Antecedentes**

La ciudad de Nueva Loja, ciudad de la amazonia ecuatoriana también conocida como “Lago Agrio”, es la cabecera cantonal del cantón Lago Agrio, capital de la provincia de Sucumbíos, localizada en el norte de la región amazónica, denominada la “capital petrolera del Ecuador”, gracias a su importante producción petrolera y aporte a la economía nacional.

Nueva Loja, según el último censo 2010 realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) la ciudad cuenta con un total de 48.562 habitantes, las principales actividades económicas a más de la explotación petrolera son la comercialización, producción ganadera y agricultura.

En este entorno se creó la empresa “Centro Papelero Mayorista” ubicada en las calles 12 de febrero entre Velasco Ibarra y presidente Roldós, dedicada a la venta y distribución de material escolar, material de oficina y material educativo, creada por el Sr. Jiménez Dávila Elías Naun, persona natural obligada a llevar contabilidad, empezó con un emprendimiento pequeño en el año 2000 actualmente conformado por dos puntos de venta.

La actividad económica que se realiza durante todo el año tiene mayor realce en los meses de agosto, septiembre y octubre a razón del inicio de la temporada escolar de la región Sierra y Amazónica, este tipo de negocio presenta un comportamiento diferente en estos meses de mayor ingreso económico, debido a una fuerte afluencia de clientes por la demanda del producto y el inicio de clases en el mes de septiembre, para lo cual el propietario realiza una fuerte inversión en los meses de julio y agosto, para tener un stock completo para la gran demanda de listas de útiles que existe, por otra parte el dueño y propietario se dedica a la promoción, distribución y

venta de libros. En la temporada escolar contrata personal, donde se las capacita para atender al cliente y trabajar bajo presión.

Sin embargo, esta empresa presenta diferentes problemas en su actividad económica algunos de ellos son la pérdida de mercadería, pérdida de recursos económicos y personal inconforme; el manejo contable no permite un registro oportuno de las transacciones diarias y al no poseer una planificación estratégica que ayude a la toma de decisiones para establecer directrices necesarias para recuperar inversiones y administrar el personal; todo esto ha provocado la disminución de liquidez generando inconformidad en proveedores y las diferentes fuentes de financiamiento con las que trabaja, además de baja rentabilidad y poca rotación de inventarios que se ha reflejado en pérdidas año a año.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

Desarrollar un diagnóstico que permita identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa “Centro Papelero Mayorista”, para proponer un Sistema de Control Interno en los aspectos administrativo y contable.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Identificar cómo se desarrolla la gestión administrativa en la empresa “Centro Papelero Mayorista”.
- Evaluar el manejo del Contable “dentro de la empresa Centro Papelero Mayorista.
- Determinar el grado de satisfacción de los clientes de la empresa “Centro Papelero Mayorista”.



- Establecer la importancia que posee un Sistema de Control Interno en las actividades de la empresa “Centro Papelero Mayorista”.

### **1.3 Variables Diagnósticas**

Para el cumplimiento de los objetivos diagnósticos planteados se ha determinado las siguientes variables e indicadores.

#### **1.3.1 Identificación De Las Variables**

- Gestión Administrativa.
- Gestión Contable.
- Atención al Cliente
- Sistema de Control Interno.

### **1.4 Indicadores**

Son los subcomponentes que permitan establecer cada una de las variables, detallados a continuación.

#### **1.4.1 Gestión Administrativa**

- Planificación
- Filosofía empresarial
- Organigrama
- Manual Funciones
- Reglamentos
- Talento Humano
- Comunicación

#### **1.4.2 Gestión Contable**

- Registros Contables
- Obligaciones Tributarias
- Manejo de Inventarios
- Estados Financieros 2016-2017
- Sistema Contable

#### **1.4.3 Atención Al Cliente**

- Manejo de Pedidos
- Tipologías de Clientes
- Entrega de Mercadería
- Satisfacción del Cliente

#### **1.4.4 Sistema De Control Interno**

- Eficiencia, eficacia y economía.
- Procesos en cada nivel jerárquico
- Estructura
- Aplicación
- Seguimiento y control

## 1.5 Matriz Diagnóstica

Tabla 1: Matriz de Relación Diagnóstica

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	ÍNDICADORES	INFORMACIÓN	INSTRUMENTOS	SUJETOS
Identificar cómo se desarrolla la gestión administrativa en la empresa “Centro Papelero Mayorista”	Gestión Administrativa	Planificación Filosofía empresarial Organigrama Manual Funciones Reglamentos Talento Humano Comunicación	Fuentes Primarias y Secundarias	Encuesta Entrevista Ficha de Observación Fuentes Bibliográficas	Propietario Administradoras Empleados
Evaluar el manejo Contable de la empresa “Centro Papelero Mayorista”.	Gestión Contable	Registros Contables Obligaciones Tributarias Manejo de Inventarios Estados Financieros 2016-2017 Sistema Contable	Fuentes Primarias y Secundarias	Encuesta Entrevista Semiestructurada Fuentes Bibliográficas	Propietario Contador Empleados
Determinar el grado de satisfacción de los clientes de la empresa “Centro Papelero Mayorista”	Atención al Cliente	Manejo de Pedidos Tipologías de Clientes Entrega de Mercadería Satisfacción del Cliente	Fuentes Primarias y Secundarias	Encuesta Entrevista Semiestructurada Ficha de Observación Fuentes Bibliográficas	Clientes
Establecer la importancia que posee un Sistema de Control Interno en las actividades de la empresa “Centro Papelero Mayorista”.	Sistema de Control Interno	Eficiencia, eficacia y economía. Procesos Estructura Aplicación Seguimiento y control	Fuentes Primarias y Secundarias	Entrevista Semiestructurada Ficha de Observación Fuentes Bibliográficas	Propietario Administradoras Contador

Elaborado por: El Autor

## 1.6 Mecánica Operativa

Para desarrollar el diagnóstico situacional de la empresa “Centro Papelero Mayorista” es necesario detallar los siguientes aspectos:

### 1.6.1 Metodología de Investigación

La metodología planteada tendrá un enfoque mixto, es decir mediante el uso de investigación cuantitativa y cualitativa, esta primera, “con base en la medición numérica y estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar la hipótesis planteada” (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010), y la segunda, mediante el uso de datos sin medición numérica en el desarrollo y conclusiones de lo investigado (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010).

### 1.6.2 Población y Muestra

La población y muestra se encuentra conformada por todo el personal que trabaja en CPM desde la alta gerencia hasta el nivel operativo.

La población o universo de la presente investigación se encuentra constituida por las personas que integran la empresa, las cuales al ser un elemento de análisis menor a 50, no se realiza la formula del cálculo de muestra por el contrario se utiliza la técnica del censo, teniendo como punto de partida el gerente, las dos administradoras, un bodeguero, un chofer y los trabajadores:

Tabla 2: Población del personal de la empresa "Centro Papelero Mayorista"

N.º	NOMBRE	CARGO
<b>NIVEL DIRECTIVO</b>		
1	Sr. Elías Jiménez	Gerente Propietario
2	Sra. Johana Zúñiga	Administradora
3	Sra. Janeth Pacheco	Administradora
<b>OPERATIVO</b>		
5	Sr. Geovany Espinoza	Chofer

6	Sr. Oswaldo Camacho	Trabajador
7	Sr. Wilmer Zambrano	Trabajador
8	Sra. Geomara García	Trabajadora
9	Sr. Ariel Sánchez	Trabajador

Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

Los 55 clientes se clasifican en tres tipos demandantes de mercadería son los siguientes:

- **Clientes Fijos:** Quienes realizan los pedidos semana a semana, a quienes se le hace la respectiva entrega puerta a puerta ofreciéndoles la distribución con el camión de la empresa.
- **Clientes de Temporada Escolar:** en este grupo se sitúan los demandantes de libros año a año, entre estos se encuentran las principales librerías y papelerías de la ciudad de Nueva Loja, Shushufindi y El Coca; por otra parte, el conglomerado que dentro de la temporada escolar acude en busca de listas de útiles.
- **Clientes Ocasionales:** quienes adquieren productos una sola vez o casualmente.

A su vez, se realizará una entrevista semi estructurada a dos principales grupos de interés de la empresa “Centro Papelero Mayorista” como lo son los proveedores de los productos como a su vez a los rectores, subdirectores, profesores demandantes de textos como material de apoyo para la academia.

### 1.6.3 Método

La metodología de investigación se desarrollará mediante el método analítico “es aquel que consiste en la desmembración de un todo con el fin de observar causas, naturaleza y efectos” (Ávila, 2012). Que permitirá analizar el desempeño de las actividades y procesos que se realiza

en la empresa con el fin de determinar el grado de cumplimiento de objetivos, normativa y disposiciones del organismo de control.

Además de utilizar el método inductivo para profundizar el problema de no aplicar un sistema de control interno en la empresa para poder prevenir y evitar posibles riesgos en la actividad económica de forma holística.

El método deductivo de la mano con el analítico ayudará con la estructuración de las bases teóricas, normativo legal-conceptual para lograr la propuesta de un sistema de control interno con validez y confiabilidad, para lograr una mejor gestión administrativa y contable.

#### **1.6.4 Técnicas**

La investigación se llevara a cabo con el uso de fuentes primarias y secundarias, el primer tipo de fuente abarca un análisis mediante la observación, en este caso mediante el uso de fichas de observación de los principales problemas que presenta la empresa por parte de los empleados; también una entrevista estructurada con preguntas cerradas para conocer la perspectiva de estos; por último se busca interpretar el contenido de investigaciones, revistas o libros sobre la temática a tratar para el desarrollo del marco teórico y fundamentar la propuesta del sistema de control interno para la empresa.

#### **1.6.5 Instrumentos**

- Fichas de Observación. - pretende dar soporte de la observado en la empresa con la intención de sustentar procesos y actividades habituales.
- Entrevistas. - esta técnica estará dirigida al Propietario de la empresa y al Gerente, con el fin de obtener respuestas a las interrogantes planteadas en el problema, de forma que aclaren, aseguren y profundice la información.

- Encuestas o cuestionarios. – se aplicará a los empleados de la empresa con el fin de obtener información sobre opiniones, conocimientos y percepción.

## **1.7. Análisis de la Información**

### **1.7.1 Entrevista del Nivel Directivo de la Empresa**

#### **1. ¿Cuál es el giro del negocio?**

La empresa se dedica a la venta de productos de papelería al por menor y al por mayor de ahí su nombre, por otra parte, en temporada escolar se dedica a la promoción y distribución de textos, siendo este el tipo de negocio el más rentable gracias a la demanda de material educativo.

#### **2. ¿Cuántos años lleva en el mercado?**

La empresa lleva en el mercado alrededor de 10 años formalmente y 15 de trayectoria desde sus inicios.

#### **3. ¿Cuáles han sido las experiencias que ha tenido a lo largo de estos años en el negocio?**

**Han sido gratificantes o, por el contrario.**

Las tres personas manifestaron que al ser una empresa familiar resulta ventajoso mantener un negocio para el desarrollo económico de la familia, pero, por otro lado, se sienten afectados por la extrema competencia y el pago excesivo de impuestos.

#### **4. ¿Cuáles considera usted sus mayores fortalezas del negocio?**

- Ser uno de los principales distribuidores de libros en la región amazónica.
- Investigar los requerimientos en las listas de útiles año a año y constar con un stock completo a la gran demanda de productos de la temporada escolar.
- Personal eficiente temporada a temporada.

- Precios bajos.

#### **5. ¿Cuáles considera usted sus mayores debilidades del negocio?**

- Mantener la venta al por menor gracias a competencia y los porcentajes de ganancia bajos.
- Pagos excesivos de impuestos.
- Gastos en personal dentro de la temporada escolar.
- No contar con una contabilidad especificada por giro de negocios.

#### **6. ¿Cuáles son las expectativas del negocio en un futuro?**

Dedicarse a la venta exclusiva de papelería y textos al por mayor cubriendo varias rutas de la región amazónica.

#### **7. ¿Considera que “Centro Papelero Mayorista” es una marca posicionada en el mercado?**

Si gracias a contar con un stock completo en textos escolares gracias a ser distribuidor de libros además de una fuerte demanda de los campesinos al buscar precios cómodos y al mantenerse más de 10 años en el mercado.

#### **8. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” cuenta misión y visión?**

Si bien la empresa no cuenta con misión y visión implantadas por escrito se posee una mira hacia el futuro y el cumplimiento de metas personales por parte del personal directivo que buscan un buen por venir de la empresa.



**9. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” cuenta con un organigrama estructural?**

Gracias a ser una empresa administrada por familiares no se vio la necesidad de establecer una estructura especificada en un esquema.

**10. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” dispone de un manual de funciones?**

No cuenta con un manual de funciones, a razón del manejo de personal con experiencia en cada cargo que conoce empíricamente las tareas a desarrollarse y a más de implementar periodos de prueba para el personal nuevo.

**11. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” tiene los procesos bien definidos?**

Si bien el personal tiene presente que hacer para el funcionamiento de la empresa, esta no cuenta con los procesos bien definidos, cada trabajador tiene claras sus funciones.

**12. ¿Dentro de la empresa “¿Centro Papelero Mayorista” existe normativa como reglamentos, códigos de ética o políticas?**

No cuenta con normativa, pero el personal del nivel directivo se encarga de socializar frecuentemente lo que se considera correcto e incorrecto hacer el área de trabajo e inclusive de realizar llamados de atención por el mal comportamiento del personal.

**13. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” cuenta con una planificación predefinida para llevar a cabo sus actividades?**

No cuenta con una planificación, pero se realiza reuniones de trabajo entre las personas del área directiva y familiares para identificar falencias año a año y que es lo necesario para el

arranque de temporada a temporada, además de una búsqueda de financiamiento y proveedores con productos a precios cómodos.

**14. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” realiza capacitaciones o programas de formación para su personal?**

El personal directivo asegura que no se realiza capacitaciones, pero se realiza un trabajo similar al implementar periodos de prueba utilizando al personal experimentado como guía a los nuevos trabajadores y charlas grupales para dar a conocer lo que deben realizar en su área de trabajo.

**15. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” cuenta con un proceso de selección de personal bien definido?**

No se encuentra claramente definido si bien año a año se pretende contratar personal que ya laboro años anteriores el porcentaje de personal nuevo por temporada es alto y muchas veces no resulta eficiente.

**16. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” supervisa y evalúa el desempeño laboral?**

El personal directivo realiza una ardua tarea mediante observación directa al personal que trabaja de manera correcta y atenta a cualquier error presente.

**17. ¿Cómo se lleva a cabo la comunicación dentro de la empresa “Centro Papelero Mayorista”?**

De manera directa por órdenes del Sr. Elías Jimenes como ya se mencionó también se realizan charlas generales.

**18. ¿Cómo se lleva a cabo la Contabilidad dentro de la empresa “Centro Papelero Mayorista”?**

Cuentan con el sistema “Mónica 8.5” utilizado principalmente para facturación y el manejo de inventarios y no se lleva una contabilidad separada por los puntos de venta.

**19. ¿Cuáles son los Estados Financieros que realiza y presenta la empresa “Centro Papelero Mayorista” al final de cada periodo fiscal?**

No se realiza presentación formal de los Estados Financieros, pero se pretende reflejar los resultados en base al impuesto a la renta.

**20. ¿Qué tipo de controles aplica la empresa “Centro Papelero Mayorista”?**

- Clasificar facturación.
- Comparaciones de facturación física y electrónica.
- Inspecciones del inventario para conocer faltantes día a día.
- Inspección física de los productos al recibir los pedidos.

**21. La empresa “Centro Papelero Mayorista” ¿Ha presentado dificultades en el cumplimiento de los deberes formales con los entes de control?**

Ha sido efecto de dos clausuras gracias a incumplimiento del pago del impuesto a la renta y sus anticipos correspondientes.

**22. ¿El sistema “Mónica 8.5” es óptimo para el manejo contable de la empresa “Centro Papelero Mayorista”?**

No se utiliza para el registro de cuentas ni para la presentación de estados financieros más bien es usado para el manejo de inventarios y facturación.

**22. ¿Estaría usted de acuerdo con la implementación de un Sistema de Control Interno dentro de la empresa “Centro Papelero Mayorista”? ¿Por qué?**

Si gracias a que permitirá identificar principales falencias en los procesos de comercialización, administrativos y contables que se ven reflejados en perdidas año a año e inconformidad en los proveedores por pagos tardíos.

**23. ¿Conoce usted los riesgos que enfrenta la empresa “Centro Papelero Mayorista”?**

- Competencia
- Otorgar créditos sin evaluar al cliente.
- Robos en temporada escolar.
- Personal no asegurado.

**24. ¿Conoce usted la probabilidad de ocurrencia de los riesgos que su empresa enfrenta?**

Manifestaron que son sucesos inesperados que pueden ocurrir en cualquier momento.

**25. ¿Cuenta con un sistema de evaluación de riesgos?**

No, gracias al desconocimiento del tema.

## 26. ¿Qué medidas toma la empresa para la prevención de riesgos?

Socializar a los trabajadores sobre el cuidado de la integridad de estos y estar alerta ante cualquier eventualidad.

### 1.7.2 Encuesta al Personal de la empresa “Centro Papelero Mayorista”

#### 1. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” cuenta con misión y visión?

Tabla 3: Pregunta 1 Encuesta Trabajadores

Misión y Visión		
SI	1	20%
NO	4	80%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

Ilustración 1: Pregunta 1 Encuesta Trabajadores



Fuente: Centro Papelero  
Mayorista  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Los trabajadores en su mayoría corroboran lo descrito en la entrevista realizada al nivel directivo al no contar con una misión y visión predefinidas lo cual es necesario para tener claro un propósito común y conocer lo que la empresa pretende alcanzar en el futuro.

## 2. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” cuenta con un organigrama estructural?

Tabla 4: Pregunta 2 Encuesta Trabajadores

Organigrama		
SI	0	0%
NO	5	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

Ilustración 2: Pregunta 2 Encuesta Trabajadores



Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Los trabajadores en su totalidad afirman que no cuentan con un organigrama que permita identificar la estructura de la empresa, por lo cual no están definidos los canales de comunicación y no permite agilización de los procesos.

### 3. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” dispone de un manual de funciones?

Tabla 5: Pregunta 3 Encuesta Trabajadores

Funciones		
SI	0	0%
NO	5	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

Ilustración 3: Pregunta 3 Encuesta Trabajadores



Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Todo el personal que labora en la empresa “Centro Papelero Mayorista” asegura que no se cuenta con una herramienta en la cual consten por escrito las funciones que debe realizar el personal en cada área de trabajo, lo cual se contrasta con la entrevista realizada al personal del nivel directivo quienes afirman que las actividades y funciones de cada trabajador se las realiza de manera empírica.

**4. ¿Dentro de la empresa “¿Centro Papelero Mayorista” existe normativa como reglamentos, códigos de ética o políticas?**

Tabla 6: Pregunta 4 Encuesta Trabajadores

Normativa		
SI	0	0%
NO	5	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

Ilustración 4: Pregunta 4 Encuesta Trabajadores



Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Los trabajadores afirman que no cuentan con ninguna normativa interna lo cual se contrasta con la entrevista realizada al nivel directivo donde aseguran que no cuenta con una herramienta de este tipo pero que lo realizan llamados de atención al personal que hace mal su trabajo.



**5. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” realiza capacitaciones o programas de formación?**

Tabla 7: Pregunta 5 Encuesta Trabajadores

Capacitaciones		
SI	1	20%
NO	4	80%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

Ilustración 5: Pregunta 5 Encuesta Trabajadores



Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Los trabajadores aseguran casi en su totalidad que no se realiza capacitaciones ni programas de formación para llevar a cabo sus funciones, pero esto se contrasta con la entrevista del Sr. Elías Jiménez Gerente Propietarios quien imparte charlas motivadoras sin ser capacitaciones sino de carácter informativo sobre las tareas y funciones de cada trabajador.

**6. ¿Cómo se lleva a cabo la comunicación dentro de la empresa “Centro Papelero Mayorista”?**

Tabla 8: Pregunta 6 Encuesta Trabajadores

Comunicación		
Directamente	0	0%
Indirectamente	5	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

Ilustración 6: Pregunta 6 Encuesta Trabajadores



Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Los trabajadores en su totalidad aseguran que la comunicación dentro de la empresa se realiza de manera directa con el Sr. Elías Jiménez Gerente Propietarios quien brinda las órdenes a su personal de manera verbal lo cual no permite desenvolvimiento total de las tareas ya que puede causar la omisión por parte de los trabadores al olvidar realizarlas.

## 7. ¿El sistema “Mónica 8.5” es óptimo para el manejo contable de la empresa “Centro Papelero Mayorista”?

Tabla 9: Pregunta 7 Encuesta Trabajadores

Sistema Contable		
SI	5	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

Ilustración 7: Pregunta 7 Encuesta Trabajadores



Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Los trabajadores corroboran que el sistema es óptimo para el manejo contable ya que ellos solo lo utilizan para facturación y el manejo de inventarios, esto se contrasta con las entrevistas del nivel directivo donde se manifiesta que el sistema solo se lo utiliza para estos dos efectos y no a su mayor potencial.

**8. ¿Conoce usted la probabilidad de ocurrencia de riesgos dentro de la empresa?**

Tabla 10: Pregunta 8 Encuesta Trabajadores

Conocimiento Riesgos		
SI	3	60%
NO	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

Ilustración 8: Pregunta 8 Encuesta Trabajadores



Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Los trabajadores en un 60 % conocen de los riesgos a los que están expuestos mientras que un 40% asegura que no, esto se contrasta con la información obtenida en las entrevistas del nivel directivo al asegurar que la mayoría de los trabajadores no están asegurados.

**9. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” cuenta con un sistema de evaluación de riesgos?**

Tabla 11: Pregunta 9 Encuesta Trabajadores

<b>Sistema de Evaluación de Riesgos</b>		
<b>SI</b>	0	0%
<b>NO</b>	5	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

Ilustración 9: Pregunta 9 Encuesta Trabajadores



Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Los trabajadores afirman que la empresa no cuenta con un sistema de evaluación de riesgos lo cual se contrasta con la información obtenida mediante las entrevistas a los miembros del nivel directivo quienes aseguran que no poseen conocimiento alguno del tema y no han recibido asesoría adecuada por lo cual no lo han implementado.

**10. Marque con una “X” los principales riesgos a los que se enfrenta la empresa “Centro Papelero Mayorista”**

Tabla 12: Pregunta 10 Encuesta Trabajadores

Riesgos		
Incendio	1	10%
Eléctricos	1	10%
Accidentes de Transito	2	20%
Accidentes Laborales	5	50%
Robo	5	50%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

Ilustración 10: Pregunta 10 Encuesta Trabajadores



Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Los trabajadores manifiestan estar más propensos a riesgos laborales dentro de la empresa gracias que es el lugar donde más tiempo se mantienen y al no encontrarse asegurados, que por otra parte los trabajadores que realizan actividades de entrega en el camión responden a la problemática de accidentes de tránsito, finalmente el riesgo de robo que afrontan dentro de la temporada escolar por la aglomeración de clientela y altos ingresos de dinero.

### 1.7.3 Encuesta de Satisfacción del Cliente

#### 1. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos de la empresa Centro Papelero Mayorista?

Mayorista?

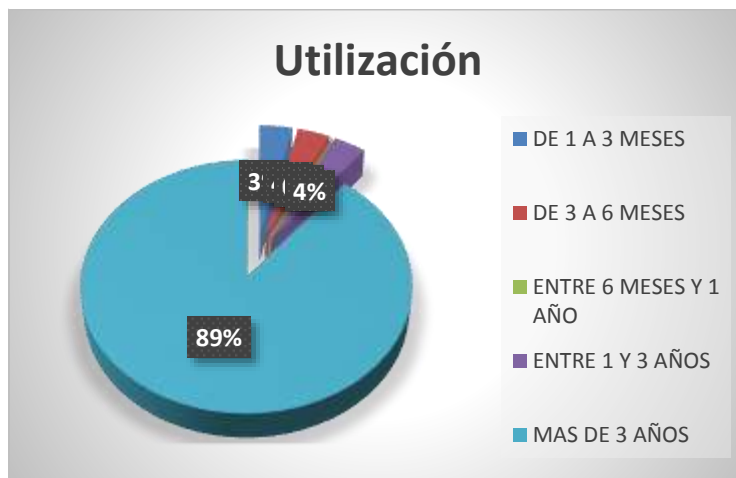
Tabla 13: Pregunta 1 Encuesta Clientes

UTILIZACIÓN		
DE 1 A 3 MESES	1	4%
DE 3 A 6 MESES	1	4%
ENTRE 6 MESES Y 1 AÑO	0	0%
ENTRE 1 Y 3 AÑOS	1	4%
MAS DE 3 AÑOS	25	89%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Papelero Mayorista

Elaborado por: El Autor

Ilustración 11: Pregunta 1 Encuesta Clientes



Fuente: Centro Papelero Mayorista

Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Mediante la encuesta realizada se puede observar que los clientes han demostrado fidelidad a la empresa Centro Papelero Mayorista lo que corrobora su estancia en el mercado de material de oficina y educativo, afianzado sus canales de distribución en diferentes lugares, abriendo nuevas oportunidades de que sus productos y servicios se conozcan.

## 2. ¿Cómo tuvo conocimiento de la empresa Centro Papelero Mayorista?

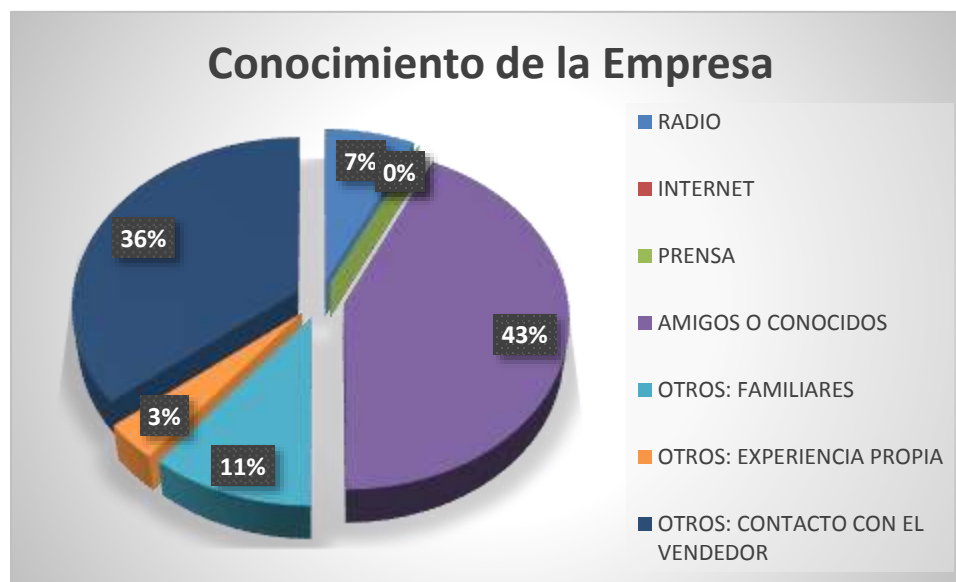
Tabla 14: Pregunta 2 Encuesta Clientes

CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA		
RADIO	2	7%
INTERNET	0	0%
PRENSA	0	0%
AMIGOS O CONOCIDOS	12	43%
OTROS: FAMILIARES	3	11%
OTROS: EXPERIENCIA PROPIA	1	4%
OTROS: CONTACTO CON EL VENDEDOR	10	36%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Papelero Mayorista

Elaborado por: El Autor

Ilustración 12: Pregunta 2 Encuesta Clientes



Fuente: Centro Papelero Mayorista

Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Durante todo el tiempo que la empresa se ha desarrollado según la encuesta realizada los clientes manifiestan que conocieron a la empresa mediante personas conocidas y



amigos que hablan del Centro Papelero Mayorista y de igual forma mediante la promoción que hacen los vendedores en su jornada laboral.

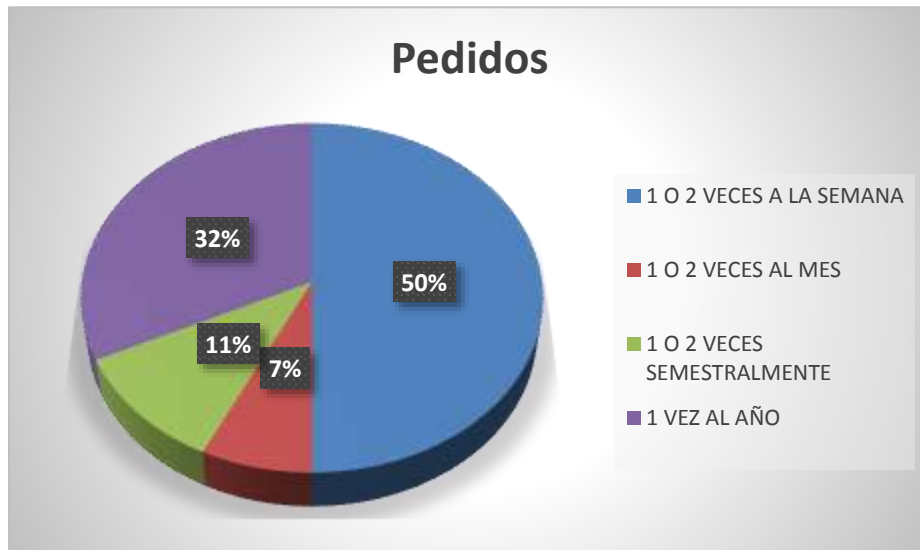
**3. ¿Con qué frecuencia realiza pedidos a la empresa Centro Papelero Mayorista?**

Tabla 15: Pregunta 3 Encuesta Clientes

FRECUENCIA DE PEDIDOS		
1 O 2 VECES A LA SEMANA	14	50%
1 O 2 VECES AL MES	2	7%
1 O 2 VECES SEMESTRALMENTE	3	11%
1 VEZ AL AÑO	9	32%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

Ilustración 13: Pregunta 3 Encuesta Clientes



Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Las encuestas aplicadas demuestran que la mitad de los clientes acuden a la empresa para la compra de cualquier material didáctico muy frecuentemente y además de manera significativa, aunque en menor proporción acuden cada año por la temporada escolar ya que los precios son asequibles y la calidad siempre es lo más importante en la empresa.

**4. En comparación con otras empresas similares Centro Papelero Mayorista es:**

Tabla 16: Pregunta 4 Encuesta Clientes

<b>COMPARACIÓN COMPETENCIA</b>		
MEJOR	14	50%
ALGO MEJOR	14	50%
ALGO PEOR	0	0%
PEOR	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

Ilustración 14: Pregunta 4 Encuesta Clientes



Fuente:

Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

Centro

**Análisis:** Con la aplicación de la encuesta podemos demostrar que para los clientes los productos que ofrece la empresa Centro Papelero Mayorista son considerados como los mejores y algo mejor que la competencia en toda la locación en la que se encuentra ubicado tomando en cuenta la pregunta número 5.

5. En una escala del 1 al 5 valore con una “X” los atributos de Centro Papelero Mayorista (Donde 5 es excelente y 1 es pésimo).

Tabla 17: Pregunta 5 Encuesta Clientes

ATRIBUTOS EMPRESARIALES	1	2	3	4	5	TOTAL
Buena Calidad			1	10	17	28
Bien Organizada			2	19	7	28
Profesionalidad			7	13	8	28
Satisfacer al Cliente			1	13	14	28
Servicio Postventa			2	8	16	26
Relación Calidad-Precio		1	5	10	12	28
Calidad del Producto			1	10	17	28
<b>TOTAL</b>	0	1	19	83	91	<b>194</b>
<b>PORCENTAJE</b>	0%	1%	10%	43%	45%	<b>100%</b>

Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

Ilustración 15: Pregunta 5 Encuesta Clientes



Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Según la encuesta aplicada se puede mencionar que los atributos de la empresa se encuentran en una escala de 4 y 5 con un porcentaje del 43% y 45% respectivamente lo que afirma que cada uno de los atributos empresariales son muy buenos y excelentes en su mayoría.

6. Ahora valore del 1 al 5 con una “X” la importancia que tienen para usted los mismos atributos:

Tabla 18: Pregunta 6 Encuesta Clientes

ASPECTOS EMPRESARIALES	1	2	3	4	5	TOTAL
Calidad del Producto			1	12	15	28
Relación Calidad-Precio			1	12	15	28
Servicio Postventa			2	13	13	28
Satisfacer al Cliente			1	13	14	28
Profesionalidad			2	13	13	28
Bien Organizada			2	13	13	28
Buena Calidad			1	14	13	28
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>96</b>	<b>196</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>8%</b>	<b>49%</b>	<b>43%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

Ilustración 16: Pregunta 6 Encuesta Clientes



Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Para los clientes en una escala de 1 al 5 la importancia de cada uno de los atributos está en un 4 demostrando que la mayoría de los clientes toma en cuenta cada una de estas cualidades en el momento de comprar un producto de la empresa.

## 7. ¿Ha recomendado usted Centro Papelero Mayorista a otras personas?

Tabla 19: Pregunta 7 Encuesta Clientes

HA RECOMENDADO		
SI	28	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

Ilustración 17: Pregunta 7 Encuesta Clientes



Fuente:  
Papelero

Centro  
Mayorista

Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Con la aplicación de las encuestas a los clientes se afirma que cada uno de ellos a recomendado a la empresa en su vida cotidiana ya sea a amigos o familia por los atributos que posee la empresa lo que se puede contrastar con la pregunta número 5.

## 8. ¿Recomendaría usted Centro Papelero Mayorista a otras personas?

Tabla 20: Pregunta 8 Encuesta Clientes

RECOMENDARÍA		
SI	28	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

Ilustración 18: Pregunta 8 Encuesta Clientes



Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** De igual manera que la pregunta anterior los clientes que posee la empresa afirma recomendar en toda su totalidad a la empresa Centro Papelero Mayorista por su buena atención, calidad, precio y profesionalismo que son atributos de esta y los ha caracterizado por varios años.

## 9. ¿Compraría nuevamente productos en Centro Papelero Mayorista?

Tabla 21: Pregunta 9 Encuesta Clientes

<b>COMPRARÍA NUEVAMENTE</b>		
SEGURO QUE SI	23	82%
PROBABLEMENTE	4	14%
PROBABLEMENTE NO	1	4%
SEGURO QUE NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

Ilustración 19: Pregunta 9 Encuesta Clientes:



Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** La mayoría de los clientes que ha compra en la empresa Centro Papelero Mayorista están seguros de volver en otra ocasión a comprar en un 82% esto también se compara con la pregunta número 1 que demuestra la fidelidad y buena relación que posee la empresa con los mismos.

#### 10. ¿Hay alguna recomendación para la empresa Centro Papelero Mayorista?

Tabla 22: Pregunta 10 Encuesta Clientes

RECOMENDACIÓN		
MAYORES DESCUENTOS	10	36%
MAS APERTURA DE CREDITOS	4	14%
SERIEDAD TIEMPOS DE ENTRGA	1	4%
MAS ENBTREGAS BAJO CONCILIACIÓN	1	4%
CORDIALIDAD	2	7%
MAS PERSONAL	2	7%
MEJOR FORMACION DEL PERSONAL	2	7%
STOCK COMPLETO EN TEMPORADA	1	4%
NO	5	18%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

Ilustración 20: Pregunta 10 Encuesta



Fuente: Centro Papelero Mayorista  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Según los clientes la mayor recomendación que le sugieren a la empresa es la promoción de mayores descuentos especialmente en temporada escolar por demanda que esto ocasiona.

#### 1.7.4 Entrevista al Personal Docente

La entrevista se realizó a personal docente de tres escuelas de la ciudad de Nueva Loja el primer entrevistado fue el Lic. Antonio Cueva con el cargo de Subdirector en la escuela 16 de Febrero, la segunda entrevista fue realizada en la escuela Lago Agrio al Lic. José Antonio Copa y Lic. Yinson Cevallos profesores de la institución y en último lugar la tercera entrevista realizada a las Licenciadas Cremen Nogales y Mery Pérez docentes del nivel inicial; todos lo entrevistados corroboran las siguientes respuestas:



**1. ¿Cuántos años trabaja con la empresa “Centro Papelero Mayorista”?**

Aseguran trabajar entre 25 y 15 años atrás con la empresa que si bien en sus inicios no buscaban textos de apoyo sino contar con material escolar excepcional para el alumno, demuestran la fidelidad de trabajar con la empresa.

**2. ¿Cuáles han sido las experiencias que ha tenido a lo largo de estos años con la empresa “Centro Papelero Mayorista”? Han sido gratificantes o, por el contrario.**

Gratificantes al tener al alcance una variedad de textos de apoyo que permitan desempeñar de mejor manera el rol de docente.

**3. ¿El material educativo proporcionado por la empresa “Centro Papelero Mayorista” cumple los requisitos del Ministerio de Educación?**

En lo referente a las listas de útiles del Ministerio de educación donde se estipula el manejo de dos libros en el área de lectura y educación artística que bajo la distribución de la empresa Centro Papelero Mayorista se busca contar con este material previamente certificado.

**4. ¿El material educativo proporcionado por la empresa “Centro Papelero Mayorista” facilita el desarrollo integral del alumno?**

Si, gracias a que están implementadas las destrezas requeridas para el efecto mencionado, acorde a los requerimientos del Ministerio de Educación.

**5. ¿El material educativo proporcionado por la empresa “Centro Papelero Mayorista” cumple con la maya curricular del Ministerio de Educación?**

Si, como ya se manifestó en la pregunta anterior de las destrezas que posee la materia educativa además de estar acorde a los objetivos, a la maya curricular y planificaciones año a año.

**1.7.5. Entrevista al contador de la empresa “Centro Papelero Mayorista”**

La entrevista se realizó al Contador Público Autorizado Guber Bravo asesor legal de la empresa Centro papelero mayorista por medio del cual se registra las obligaciones tributarias como Contador de la empresa.

**1. ¿Cuál es el grado de compromiso que mantiene con la empresa “Centro Papelero Mayorista”?**

El nivel de compromiso es bajo gracias a que el Contador manifiesta que solo asesora a la empresa y presta sus servicios como contador independiente.

**2. ¿Cuáles han sido las experiencias que ha tenido a lo largo de estos años con la empresa “Centro Papelero Mayorista”? Han sido gratificantes o, por el contrario.**

Una situación neutral gracias a la rotación de contadores contratados por la empresa.

**3. ¿Cómo se lleva a cabo la Contabilidad dentro de la empresa “Centro Papelero Mayorista”?**

Se utiliza el sistema computarizado para facturación y el manejo de inventarios, no se realizan todos los Estados Financieros sino se registran los datos directamente en el impuesto a la Renta.

**4. ¿Cuáles son los Estados Financieros que realiza y presenta la empresa “Centro Papelero Mayorista” al final de cada periodo fiscal?**

El de Resultados reflejado en el formulario 102 de la declaración del Impuesto a la Renta.

**6. La empresa “Centro Papelero Mayorista” ¿Ha presentado dificultades en el cumplimiento de los deberes formales con los entes de control?**

Ha sido efecto de clausuras por presentación tardía de la declaración del impuesto a la renta.

**7. En su opinión ¿El sistema “Mónica 8.5” es óptimo para el manejo contable de la empresa “Centro Papelero Mayorista”?**

Resulta un poco obsoleto para los requerimientos actuales como lo son la facturación electrónica ya que no es adaptable.

**8. ¿Usted está capacitado en el manejo del sistema “Mónica 8?5”?**

No.

**9. En su opinión ¿Estaría de acuerdo con la implementación de un Sistema de Control Interno dentro de la empresa “Centro Papelero Mayorista”?**

Si ya que permitirá identificar serias falencias en los procesos.

**1.7.6 Análisis Ficha de Observación**

**Aspecto Observado: Situación Diagnostica**

La empresa en el entorno social ha demostrado ser generadora de empleo temporal en los meses de alta demanda de sus productos, además demuestra contar con una infraestructura adecuada y beneficiar a un grupo de interés conformado por las Unidades Educativas del sector

al proporcionar una herramienta para el desarrollo integral de los alumnos que muestra estar conforme a los requerimientos del Ministerio de Educación.

#### **Aspecto Observado: Gestión Administrativa**

La empresa de carácter familiar no cuenta con parámetros básicos de administración como los son la misión, visión, organigrama estructural, manual de funciones entre otros que permiten mantener la eficiencia y eficacia de sus operaciones; por otra parte, no cuenta con un proceso de selección de personal, no realiza capacitaciones del personal y no maneja líneas de comunicación formales ni ordenes de trabajo.

#### **Aspecto Observado: Gestión Contable**

No realiza registros contables, ha presentado problemas con los entes de control por incumplimiento de los deberes formales, el sistema contable computarizado solo se lo utiliza para el manejo de inventarios y facturación si aprovechar todo su potencial y por último no se realizan todos los Estados Financieros.

#### **Aspecto Observado: Atención al Cliente**

Se ha evidenciado una atención al cliente con niveles de satisfacción alta, con un manejo de pedidos entregados puerta a puerta atendidos de manera personalizada por un vendedor exclusivo para los diferentes tipos de clientes como son los demandantes libros, mercadería al por mayor y los minoristas.

#### **Aspecto Observado: Sistema de Control Interno**

La empresa no cuenta con controles clave para procesos que tampoco se encuentran claramente definidos a más de someterse a riesgos de sobreendeudamiento año a año por no contar con una planificación y presupuesto.

## 1.8 Análisis FODA

### 1.8.1 Matriz FODA

Tabla 23: Matriz FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Posicionamiento en el mercado gracias a un prestigio alto a lo largo de los años en la localidad.</li><li>2. Alto grado de Satisfacción de los Clientes</li><li>3. Personal experimentado en cada área de trabajo.</li><li>4. Contar con un sistema contable computarizado.</li><li>5. Personal suficiente dentro de la temporada escolar.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ser distribuidor de libros en todo el territorio de la amazonia ecuatoriana.</li><li>2. Ser distribuidor de todas las Instituciones de Educación Privadas del sector.</li><li>3. Ofrecer productos al alcance del mercado.</li><li>4. Realizar alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas para proveer material educativo, didáctico y educativo.</li></ol>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. No contar con Visión y Misión.</li><li>2. Carencia de un organigrama estructural.</li><li>3. Falta de un manual de funciones.</li><li>4. No contar con una contabilidad exacta.</li><li>5. Descuadre de inventarios en la temporada escolar.</li><li>6. Comunicación directa, asignando tareas verbalmente con el riesgo de ser omitidas por el personal exento de la responsabilidad.</li><li>7. No evaluar los créditos otorgados.</li><li>8. No cuenta con un proceso de selección de personal.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Competencia desleal.</li><li>2. Impuestos altos.</li><li>3. Sobre endeudamiento con los proveedores.</li><li>4. Incumplimiento de lapsos de tiempo en las obligaciones fiscales.</li><li>5. Disminución de la demanda de los productos en el mercado de consumo.</li><li>6. Crecimiento del mercado nulo o estancado.</li></ol>

Elaborado por: El Autor

## 1.8.2 Cruce Estratégico

Tabla 24: Cruce Estratégico

<b>FORTALEZAS-OPORTUNIDADES</b>	<b>FORTALEZAS-AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ FO1: El posicionamiento que la empresa da apertura a ser distribuidora de libros en toda la amazonia y en escuelas privadas expandiendo su mercado. (F1O1O2)</li> <li>▪ FO 2: La satisfacción al cliente ha logrado que la empresa se convierta en distribuidor en la provincia de Sucumbíos y parte de la provincia de Orellana. (F2O1)</li> <li>▪ FO 3: Al contar con personal experimentado la empresa se encargan de definir puntos de distribución de productos aledaños a las unidades educativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ FA1: El posicionamiento que posee la empresa a logrado disminuir a la competencia desleal. (F1A1)</li> <li>▪ FA2: El contar con sistema de control contable permite planificar el presupuesto año a año, el pago de impuesto excesivo y el sobre endeudamiento con proveedores con los que se tienen cuentas por pagar anteriores y evitamos el no presentar estados financieros. (F4A4, F4A2, F4A5, F4A3)</li> <li>▪ FA3: Contar con un sistema contable ayuda a cumplir con las obligaciones tributarias a tiempo.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES-OPORTUNIDADES</b>	<b>DEBILIDADES-AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ DO1: El contar con misión y visión, ayudan a reflexionar sobre lo que se quiere ofrecer, llegar a ser y como conseguirlo.</li> <li>▪ DO2: Disponer de un sistema de control interno que contribuya a la correcta gestión administrativa y contable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ DA1: El no contar con una contabilidad exacta puede ser causante el pago de impuestos excesivos.</li> <li>▪ DA2: El descuadre de inventarios en la temporada escolar ocasiona sobre endeudamiento con los proveedores.</li> <li>▪ DA3: No contar con una filosofía empresarial claramente definida causa desventaja ante la competencia.</li> </ul>

Elaborado por: El Autor

## **1.9 Determinación del Problema**

Posterior a la aplicación de los diferentes instrumentos y técnicas de investigación se recolectó información, que después de ser tabulada y analizada; y una vez elaborada la matriz FODA con el correspondiente cruce estratégico, se procede a la identificación del problema diagnóstico de la empresa “Centro Papelero Mayorista”.

Las pérdidas año a año, un inadecuado manejo de los inventarios en especial durante la temporada escolar, la contratación desmedida de personal durante temporada, la utilización de fondos generados para el pago de deudas vencidas, un sobreendeudamiento con proveedores, una cartera de clientes morosos e incobrables, a todo esto, se suma una empresa que no ha definido su filosofía empresarial, un organigrama estructural que permita identificar los niveles jerárquicos y líneas de comunicación, así mismo, no cuenta con una planificación anual y un manual de funciones que permita definir los procesos de forma clara y una segregación de funciones correcta.

Además, la empresa “Centro Papelero Mayorista” no cumplen con un proceso contable idóneo, desde no poseer registros diarios hasta la presentación de Estados Financieros que reflejen la situación actual del negocio.

Es así como nace la necesidad de implementar un “**SISTEMA DE CONTROL INTERNO, ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA EMPRESA CENTRO PAPELERO MAYORISTA EN LA CIUDAD DE NUEVA LOJA**” para el desempeño y desarrollo óptimo de la empresa en busca de eficiencia, eficacia y economía, además de ser sostenible a largo de los años.

## **Capítulo II Marco Teórico**

### **2.1 Objetivo**

Fundamentar en bases teóricas y legales la investigación.

### **2.1 Empresa Comercial**

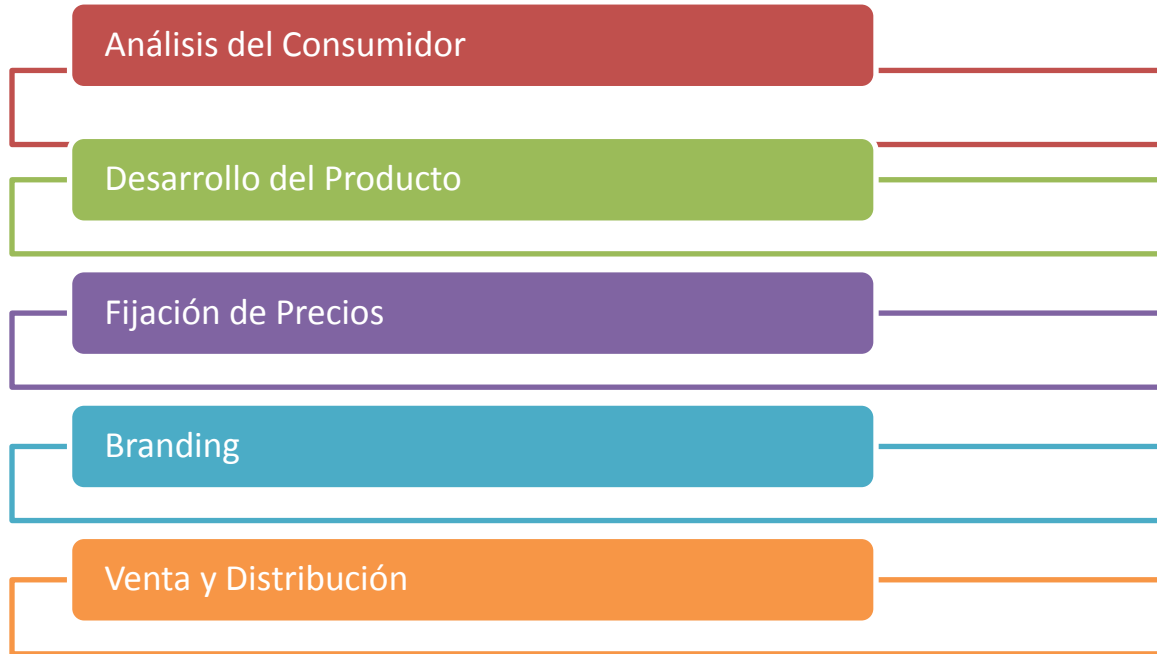
La empresa es una organización conformada por personas que persiguen un objetivo común en busca de la obtención de beneficios sean estos de carácter económico o social, en términos económicos se define como una unidad económica conformada por un sin número de factores de producción y recursos que son utilizados para la producción o comercialización de bienes y/o servicios, que se son vendidos a otras empresas, a la administración pública o a las familias “consumidores finales” (Martínez, 2018). Las empresas comerciales son empresas intermediarias de productos o servicios entre las grandes industrias, fábricas o productores y los consumidores, la comercialización de productos se traduce en, como al planear y organizar un conjunto de actividades se logra poner, en el lugar indicado y en el momento preciso, un producto o servicio para que los clientes que conforman el mercado lo conozcan y consuman (Díaz, 2014), para lo cual es necesario implementar lineamientos y directrices claras que permitan llevar a cabo el proceso de comercialización de una manera eficaz además de establecer controles para mantener un alto grado de eficiencia.

#### **2.1.1 Estrategias de Comercialización**

Uno de los principales factores que permite la sostenibilidad de una empresa y mantener un grado de competitividad en el mercado es establecer estrategias de comercialización, el desarrollo de una estrategia óptima abarca cinco aspectos:



Ilustración 21: Aspectos clave para una Estrategia de Mercado



Fuente: (Arechavaleta, 2015)

Elaborado por: El Autor

El primer aspecto se refiere a hacer un estudio profundo del mercado objetivo; el segundo hace referencia a que la empresa debe contar con los mejores productos y los de mejor calidad; tercero tenemos la fijación de precios para atraer clientes y mantener un margen de utilidad idóneo; el branding o mejor conocido como posicionamiento en el mercado que permita demostrar lealtad de los clientes y/o consumidores; y por último debemos definir los canales de distribución es decir crear una red de distribución eficiente y gestionar los canales de distribución a fin de aumentar la participación en el mercado (Arechavaleta, 2015).

### **2.1.2 Canales de Distribución de una Empresa Comercial**

En una empresa comercial los canales de distribución son los que permiten que, con el aporte de cada uno de los participantes, los esfuerzos de mercadeo sean una realidad y son uno de los soportes principales en la satisfacción del consumidor final (Sierra, Moreno, & Silva, 2015).

Los canales para una empresa comercial se clasifican en:

- Canal Directo

En el canal directo de distribución, *“el productor es el responsable de funciones como la comercialización, el transporte, el almacenaje y la aceptación de riesgos sin la ayuda de ningún intermediario”* (Arechavaleta, 2015, págs. 181-182).

- Canal Detalle

Este tipo de canal, *“contiene un nivel de intermediarios, los clientes detallistas o minoristas como lo son tiendas especializadas, almacenes, supermercados, hipermercados y tiendas de conveniencia, entre otros”* (Arechavaleta, 2015, págs. 181-182).

- Canal Mayorista

El canal mayorista está conformado por *“los intermediarios que realizan habitualmente actividades de venta al por mayor a otros clientes como lo son detallistas que los adquieren para revenderlos”* (Arechavaleta, 2015, págs. 181-182).

## **2.2 Mipymes**

Las micro pequeñas y medianas empresas están sujetas desarrollarse en un ambiente de mejora continua, que les permita un crecimiento sostenible en el tiempo, con el objetivo de posicionarse y mantenerse en el mercado, las Mipymes constituyen un factor importante para el crecimiento socioeconómico de cada país, gracia a que estas tienen relación con la creación de empleo y fortalecimiento de la economía local, las Mipymes se clasifican en:

Tabla 25: Tipos de Mipymes

TIPO DE EMPRESA	VARIABLES		
	PERSONAL	VENTAS BRUTAS	ACTIVOS
Microempresa	Entre 1 y 9	Menos o igual a \$100.000	Hasta \$100.000
Pequeña Empresa	Entre 10 y 49	Entre \$100.001 y \$1'000.000	De \$100.001 Hasta \$750.000
Mediana Empresa	Entre 50 y 199	Entre \$1'000.001 y \$5'000.000	De \$750.001 Hasta \$3'999.999
Grande Empresa	Más de 200	Más de \$5'000.000	Más de \$4'000.000

Fuente: (CAMARA DE COMERCIO DE QUITO, 2017)  
Elaborado por: El Autor

## 2.3 Sistema

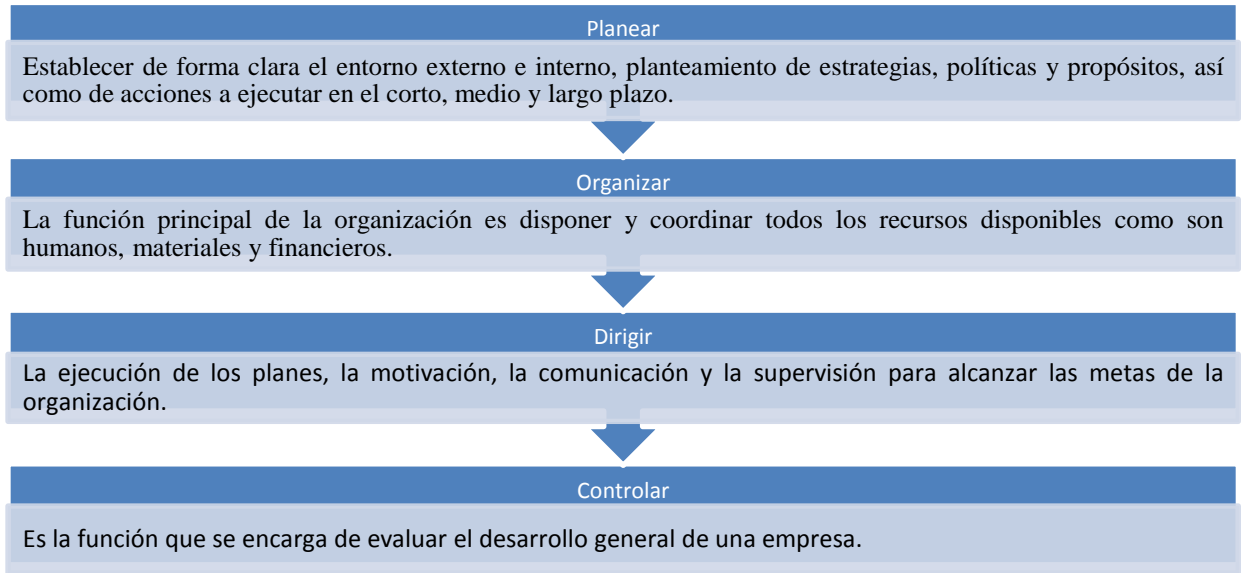
Un sistema constituye un conjunto ordenado de normas, principios, procedimientos, medidas que regulan el funcionamiento de una organización. La adecuación de un sistema representa una herramienta clave de forma explícita y ordenada sobre aspectos particulares relacionados al entorno organizacional de tal manera que permite identificar errores, omisiones o falencias en los procesos y actividades empresariales.

## 2.4 Administración

### 2.4.1 Definición

La administración se define como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar las operaciones llevadas a cabo en una organización fundamentada en el uso de recursos para el logro de los objetivos planteados.

## Ilustración 22: Proceso Administrativo



Fuente: (Arteaga, Intriago, & Mendoza, 2016)  
Elaborado por: El Autor

### 2.4.3 Filosofía Empresarial

#### Misión

Es el propósito, motivo razón de ser de una empresa, ya que define lo que pretende lograr, lo que pretende hacer y para quien lo va a hacer, la misión empresarial depende del entorno en el que se encuentra una organización, así como la actividad a la que se dedica y de los recursos a su alcance.

#### Visión

La visión es una exposición clara de lo que la organización se plantea a largo plazo, de lo que espera ser en el futuro y en lo que se espera convertir afrontando eventos inesperados, adaptándose a los cambios y evolucionando constantemente.

## **Objetivos**

Los objetivos deben ser alcanzables, cuantificables y medibles, son las metas establecidas y que la organización pretende alcanzar en un periodo de tiempo determinado relacionados con la visión empresarial.

### **2.4.4 Organigrama Estructural**

Es una representación visual que representa gráficamente como está estructurada formalmente una organización, en donde se muestra de forma clara las líneas de autoridad y relaciones entre los departamentos o áreas que la conforman.

### **2.4.5 Funciones y Cargos**

Se busca establecer de forma clara las funciones principales y responsabilidades dentro de cada área de trabajo, así como en cada nivel directivo empresarial, además de delimitar los factores que son necesarios para el desarrollo óptimo de las actividades y procesos empresariales, así como lograr el uso eficiente de los recursos.

## **2.5 Contabilidad**

### **2.5.1 Definición**

La contabilidad es la ciencia, la técnica y arte de recolectar, organizar, registrar, analizar e interpretar cronológicamente cada una de las operaciones comerciales, económicas y financieras que realiza una empresa en un periodo determinado por lo general un periodo fiscal, con el fin conocer los resultados obtenidos y estructurar los Estados Financieros, en base a estos realizar la toma de decisiones (Zapata & Zapata, 2014).

La contabilidad es una ciencia gracias a que existe un amplio marco legal que regulan su puesta en marcha, es así que a nivel global tenemos:

- Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
- Las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).
- Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA).

A su vez existen leyes, normas y reglamentos que son emitidos dentro de cada país por los entes de control pertinentes en el Ecuador tenemos el siguiente marco legal para regular la actividad contable:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley de Compañías.
- Ley de Régimen Tributario Interno.
- Reglamento de Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.
- Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios.
- Código de Comercio.
- Código de Trabajo.

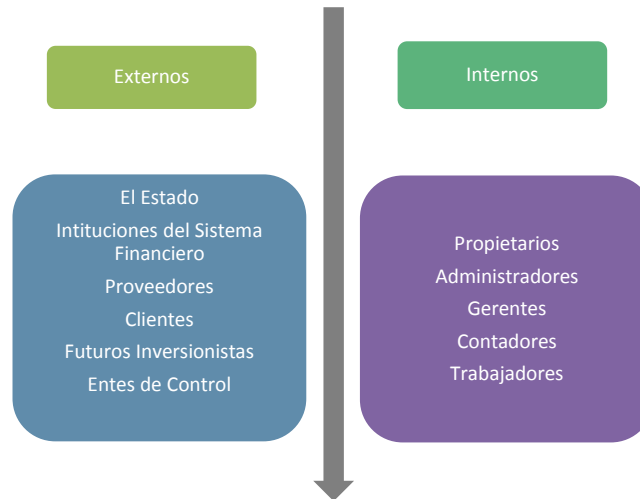
### **2.5.2 Importancia**

La contabilidad dentro de las empresas representa un factor importante gracia a que mediante esta los directivos pueden tomar decisiones oportunas y evitar problemas; los directivos pueden respaldar sus decisiones crediticias; y a su vez la contabilidad permite contribuir con el desarrollo de un país mediante el cumplimiento de las obligaciones tributarias (Zapata & Zapata, 2014).

### 2.5.3. Usuarios de la Información Contable

A continuación, se presentan los usuarios de la información contable, estos se clasifican en externos e internos:

Ilustración 23: Usuarios de la Información Contable



Fuente: Contabilidad 1 (Zapata & Zapata)  
Elaborado por: El Autor

### 2.5.4 Características de la Información Contable

La información contable debe constar de ciertas características que permitan la correcta toma de decisiones en primer lugar debe ser oportuna es decir debe estar actualizada y no debe existir ningún retraso, a su vez la información contable debe ser confiable es decir debe ser registrada en base a la normativa vigente y con criterio profesional, finalmente se debe presentar balances transparentes y reales, que demuestren transparencia y presenten la realidad económica y financiera de la empresa (Zapata & Zapata, 2014).

### 2.5.5. La Cuenta Contable

La cuenta contable es la representación de un grupo de bienes, valores, derechos u obligaciones de iguales características, además que sirve para clasificar los elementos que intervienen en una transacción comercial (Vite, 2017), de tal manera que permite cuantificar la información de tal manera que permita estructurar los Estados Financieros.

La cuenta se representa gráficamente en donde se ubica al lado izquierdo los registros de cargos o débitos reconocidos como Debe y al lado derecho los abonos o créditos reconocidos como haber.

Ilustración 24: Representación Gráfica la Cuenta

NOMBRE DE LA CUENTA	
DEBE	HABER
Incremento de Activos	Disminución de activos
Incremento de Costos y gastos	Cierre de cuentas y gastos
Disminución de pasivos	Incrementos del pasivo
Disminución del Patrimonio	Incremento del patrimonio
	Incremento de rentas

Fuente: Contabilidad 1 (Zapata & Zapata)

Elaborado por: El Autor

### 2.5.6 Plan General de Cuentas

El Plan de Cuentas es un listado de las cuentas especificado para un tipo de empresa y sus necesidades, este debe estar debidamente clasificado y ordenado, de tal manera que permita presentar la información contable razonablemente y comparable conforme a NIIF y NIC.

Un plan de cuentas está caracterizado por una serie de aspectos como el ser sistemático en el orden y presentación de cada cuenta y subcuentas, el plan de cuentas debe ser flexible y capaz



agregar nuevas cuentas, este debe ser homogéneo en los grupos utilizados, finalmente este debe ser claro en la denominación de cuentas (Zapata & Zapata, 2014).

De acuerdo con (Zapata & Zapata, 2014) un plan de cuentas debe presentar los siguientes niveles:

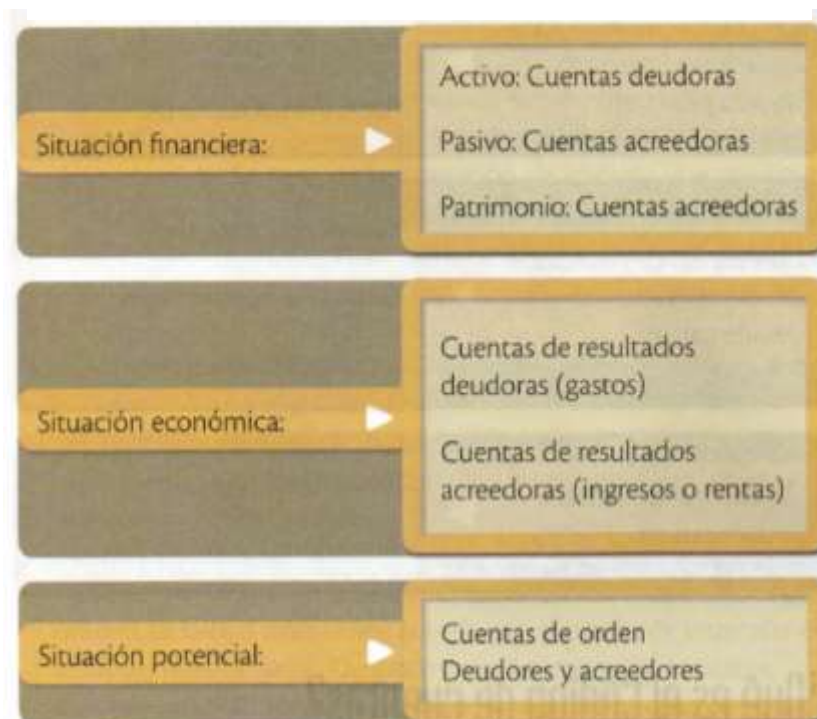
- Primer Nivel

El grupo está representado por los términos de la situación financiera, económica y potencial.

- Segundo Nivel

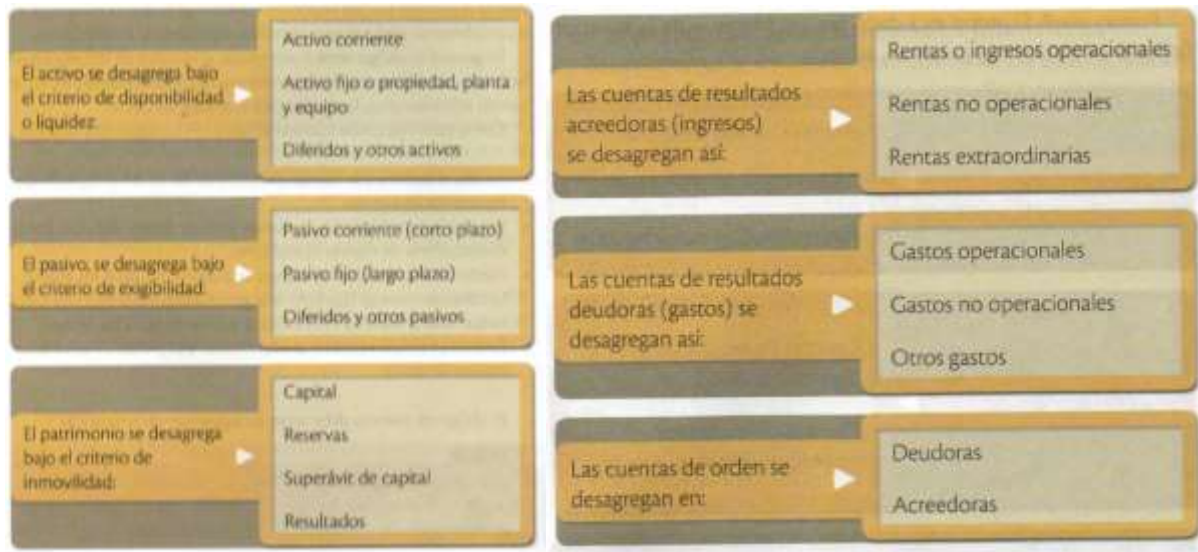
El subgrupo esta dado por la división racional de los grupos bajo a un criterio generalizado.

Ilustración 25: Plan de Cuentas Primer Nivel



Fuente: Contabilidad 1 (Zapata & Zapata)

Ilustración 26: Plan de Cuentas Segundo Nivel



Fuente: Contabilidad 1 (Zapata & Zapata)

### 2.5.7 El proceso contable

El proceso contable es la compilación de pasos sistemáticos, lógicos y ordenados desde la puesta en marcha de la empresa y muestra toda su existencia de tal manera que permita reflejar información contable cada periodo fiscal (Zapata & Zapata, 2014).

1. Reconocimiento de Operaciones
2. Jurnalización
3. Mayorización
4. Balance de Comprobación
5. Ajuste
6. Estados Financieros

El primer paso comprende el reconocimiento de las operaciones a realizar mediante transacciones y clasificación en la cuenta adecuada, el segundo paso del proceso contable

consiste en registrar en el libro diario las transacciones utilizando asientos contables y bajo el principio de partida doble que consiste en que "todo hecho contable afecta mínimo a dos cuentas", el tercer paso consiste en totalizar en la "T" contable las cuentas, el cuarto paso consiste en verificar el principio de partida doble y analizar las cuentas a previo ajuste, el último paso consiste en estructurar y presentar los estados financieros.

## Estados Financieros

### 1. Estado de resultados

Conocido a su vez como estado de pérdidas o ganancias, que demuestra los ingresos obtenidos y gastos como efecto de la utilidad o pérdida generada dentro de un periodo de tiempo determinado.

### 2. Estado de Situación Financiera

Denominado balance general, es un informe general que informa a una fecha determinada todas las cuentas reales de la empresa detalladas bajo un criterio profesional para efecto de análisis y posterior toma de decisiones.

### 3. Estado de Evolución del Patrimonio

Este estado registra todas las evoluciones ocurridas en el patrimonio a lo largo del periodo fiscal.

### 4. Estado de flujo de efectivo

Este estado informa de manera detallada las variaciones y movimientos del efectivo y sus equivalentes separándolo en actividades operacionales, de inversión o financiamiento.

### 5. Notas a los estados financieros

Aunque esta no represente datos numéricos, son notas aclaraciones a los métodos y técnicas utilizados para estructurar los estados financieros antes mencionados.

### **2.5.8 Gestión de Inventarios**

La gestión de inventarios se define como proceso encargado de asegurar la cantidad de productos necesarios y adecuados en la organización, de tal manera que se pueda asegurar la operación continua de los procesos de comercialización de productos a los clientes y consumidores de tal manera que asegure que la distribución no se detenga ni presente problemas en la entrega a tiempo de los productos (Zapata J. , 2014).

#### **Control de Inventarios**

El control de inventarios busca la disponibilidad de los recursos y productos que se requieren para la empresa y los clientes, existencia de diferentes tipos de inventarios que aseguran el funcionamiento óptimo de la empresa.

- Inventario de Materias Primas
- Inventario de Suministros y Materiales
- Inventario de Productos en Proceso
- Inventario de Productos terminados

El inventario de materias primas es el que abarca todos los insumos necesarios para la producción, los inventarios de suministros y materiales son todos aquellos materiales necesarios para el funcionamiento de la parte operativa, los inventarios de productos en proceso como su nombre lo indica hacen referencia a materiales que ya pasaron un proceso de transformación pero no se encuentran totalmente terminados, los inventarios de productos terminado son aquellos que culminaron el proceso de elaboración y están listos para la comercialización.

## **Predicciones**

Las predicciones “*son un elemento fundamental en el manejo de los inventarios, ya que es necesario que los administradores contemplen los cambios futuros en demanda por parte de los clientes, hagan predicciones de las demandas de los próximos periodos de tal manera que se asegure la disponibilidad de los productos a los mismos, e impulsen los procesos que se requieren para cumplir con el nivel de servicio requerido*” (Zapata J. , 2014). El predecir ayuda a mantener un inventario rotativo, contando con stock completo ante la demanda del mercado.

### **2.5.9 La Ética Contable**

En la actualidad la ética forma parte de las acciones que llevamos a cabo en nuestra vida cotidiana, en especial tiene mayor impacto en el ámbito profesional y forma parte de uno de los principales problemas en el sector Público y privado, Aristóteles (384 a.C – 322 a.C) define la ética como “*la ciencia práctica que contempla la naturaleza y el objeto de la acción humana...Se ocupa de las virtudes morales que no son innatas... se adquieren mediante la práctica y se pierden por falta de ésta*” (Kenny, 2005), es decir tiene origen en ser humano, en nuestras costumbres y en nuestra capacidad de establecer normas de comportamiento, la ética está relacionada con hacer lo correcto, lo bueno o lo justo, en donde predomina comportamiento moral de las personas y si este comportamiento es bueno o malo. La moral “*sería la norma de vida de los individuos que se basa en la práctica de las buenas costumbres*” (Torres, 2014).

Es así como la moral es el conjunto de juicios que definen lo bueno y lo malo, o en si el conjunto de reglas de conducta. Por otra parte, la profesión contable es un campo de actuación en donde la información financiera debe ser veraz y confiable, donde se exige un comportamiento ético por parte de los profesionales sean estos: Contadores Públicos (CP) o

Contadores Públicos Autorizados (CPA), para asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información financiera. Es así como la ética profesional es un factor predominante dentro de la Contabilidad y por ende se encuentra relacionada con la Tributación ya que es una rama de la ciencia contable.

La moral nos direcciona como hacer lo correcto o vivir de buena manera en cambio la ética nos ayuda a comprender las razones de lo correcto y la manera idónea de hacer las cosas. La ética profesional esta direccionada por el conjunto de principios, normas y valores que radican en la interpretación de cada uno de las áreas profesionales en el campo que se desarrollen en este caso en la contabilidad, la interpretación contable está sujeta a la ética por medio de códigos de ética con varios elementos que buscan asegurara el cumplimiento a cabalidad con las normas y principios establecidos actuación profesional por parte de los CP, CPA, y Auditores que son semejantes a la rama contable, el profesional contable es el responsable de detectar cualquier anomalía en los estados financieros y de aplicar procedimientos que reflejen la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información financiera, ya que es la aplicación de los mismos la que le permite velar por el cumplimiento de sus obligaciones éticas, legales y profesionales dentro del campo profesional contable.

#### **2.5.10 Administración Tributaria**

La administración es la ciencia de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos organizacionales, por otra parte, la tributación es el efecto de pagar impuestos con el fin de captar recursos bajo el principio de distribución de la riqueza. Entonces, la administración tributaria es el proceso que nace con el hecho imponible que es el origen de la obligación mediante el cual el Servicio de Rentas Internas (SRI) órgano regulador de la política tributaria en

el Ecuador genera recursos para el estado y promueve el cumplimiento voluntario de los deberes formales por parte de los contribuyentes<sup>1</sup>

## **2.6 Control Interno**

### **2.6.1 Definición**

La (CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO), precisa el control interno como:

*"... un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos..."*

El Control Interno es un proceso ejecutado por todas las personas de una organización con el fin de lograr el mayor grado de efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera, todo esto conforme a normativa y regulaciones aplicables (Estupiñán, 2015).

Por lo expuesto, el control interno es un conjunto de procedimientos y métodos, que permite asegurar la confiabilidad y transparencia del entorno organizacional, apoyado en el cumplimiento de la legislación vigente y aplicada en todos los niveles de la organización.

### **2.6.2 Importancia**

“...resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y

---

<sup>1</sup> El primer deber formal es inscribirse en los registros del SRI proporcionando datos de la actividad económica y cambios posteriores del caso; el segundo deber formal es emitir y entregar comprobantes de venta autorizados; el tercer deber formal es llevar los registros y libros contables correspondientes; y el último deber formal es presentar las declaraciones y pagar los impuestos (SRI, 2018).

que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización...” (Deloitte, 2018)

“El control interno trae muchos beneficios, por lo que invertir en él, lo convierte en una acción estratégica de gran importancia. En lo financiera genera ahorros al promover eficiencia operativa; en lo administrativo genera información de mayor calidad para la toma de decisiones; en materia de salvaguarda del patrimonio empresarial, reduce la posibilidad de ser víctima de pérdidas por fraude al disminuir las operaciones de los perpetradores, entre otros beneficios” (Lara, 2014).

### **2.6.3 Objetivos de Control Interno**

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

### **2.6.4 Principios de Control Interno**

- Fijar Responsabilidades
- Control contable y operacional por separado
- Aplicación de pruebas sustantivas y de cumplimiento
- Segregar funciones
- Personal Capacitado
- Rotación de Puestos de Trabajo
- Instrucciones por escrito (Manual de Funciones)
- Las personas encargadas del efectivo y sus equivalentes deben estar caucionadas (aseguradas).

### **2.6.5 Componentes del Control Interno**

En referencia a los componentes de Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission (COSO):



*"...El control interno consta de cinco componentes integrados..."*

▪ Ambiente de Control

*"...El ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno..."*

(CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, 2009).

Los elementos que conforman el ambiente de control son los siguientes:

- Integridad y valores éticos
- Responsabilidad de Administración
- Estructura organizacional
- Delegación de Autoridad
- Competencia Profesional
- Adhesión a las políticas institucionales

▪ Evaluación del Riesgo

*"...todo el personal de la entidad serán responsables de efectuar el proceso de administración de riesgos, que implica la metodología, estrategias, técnicas y procedimientos, a través de los cuales las unidades administrativas identificarán, analizarán y tratarán los potenciales eventos que pudieran afectar la ejecución de sus procesos y el logro de sus objetivos..."* (CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, 2009).

Los elementos de este componente se detallan a continuación:

- Identificación del Riesgo
- Plan de Mitigación de Riesgos

- Valoración de Riesgos
  - Respuesta al Riesgo
- Actividades de Control
 

*“...las actividades de control se ejecutan en cada nivel de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio...según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección u abarcan una gama de actividades...”* (COSO, 2013).
  - Información y comunicación
 

*“El sistema de información permite a la máxima autoridad evaluar los resultados de su gestión en la entidad versus los objetivos predefinidos, es decir, busca obtener información sobre su nivel de desempeño”* (CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, 2009).
  - Seguimiento
 

*“Seguimiento es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Se orientará a la identificación de controles débiles o insuficientes para promover su reforzamiento, así como asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones, se atiendan de manera efectiva y con prontitud”* (CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, 2009).

Un correcto control interno garantiza la buena marcha de la gestión, con actividades tales como: efectivizar el ambiente de control estableciendo principios y valores éticos, como base fuerte dentro y fuera de la organización; por otra parte la evaluación del riesgo determina la probabilidad, impacto e importancia de eventos negativos que pueden afectar al buen desempeño

de la organización; además las actividades de control implementan políticas y procedimientos para mitigar eventos negativos a través de una correcta gestión del riesgo; también es importante la Información y comunicación sobre las operaciones organizacionales hacia todos los niveles de la organización apoyando el mejoramiento del control interno y por último la supervisión, es decir evaluaciones continuas que permitan identificar realizan todas las actividades de control.

### **2.6.6 Control Interno Administrativo**

El control interno administrativo, es el plan de organización que acoge una empresa, con procedimientos y métodos operacionales y contables, para el logro de los objetivos administrativos como mantener información actualizada de la situación empresarial; coordinar las funciones; asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos; mantener un alto grado de eficiencia; y establecer si la empresa está operando acorde a las políticas establecidas (Estupiñán, 2015), para el logro de los objetivos administrativos estos se debe relacionar los cinco componentes de Coso.

### **2.6.7 Control Interno Contable**

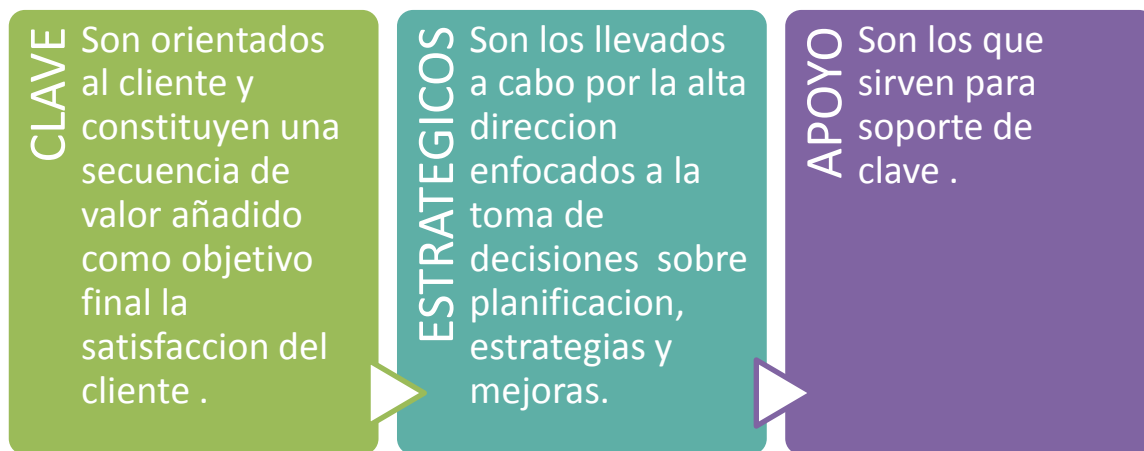
El control interno contable está relacionado con la razonabilidad, integridad y confiabilidad de la información financiera para lo cual se debe: registrar oportunamente, por el importe correcto, en las cuentas apropiadas, dentro del periodo contable respectivo, que todo lo contabilizado exista de manera física o electrónica, ajustar o reclasificar diferencias contables, y que las principales operaciones y/o accesos a los activos estén previamente autorizados con el objetivo de tener bases claras para la elaboración de los Estados Financieros y mantener el control de los activos (Estupiñán, 2015).

## 2.7 Mapa de Procesos

Un proceso es una serie de actividades que mediante el uso de recursos mantiene un orden lógico con el fin de generar un add valoren en el producto o servicio para los usuarios o consumidores acorde a sus necesidades, con el mayor grado de rendimiento en costos, servicio y calidad (PROGRAMA GADEX, 2015).

Un mapa de procesos es una representación gráfica de los procesos de una organización, de forma global, de manera específica se deben implementar flujogramas (Pardo, 2012). Los procesos se clasifican en:

Ilustración 27: Tipos de Procesos



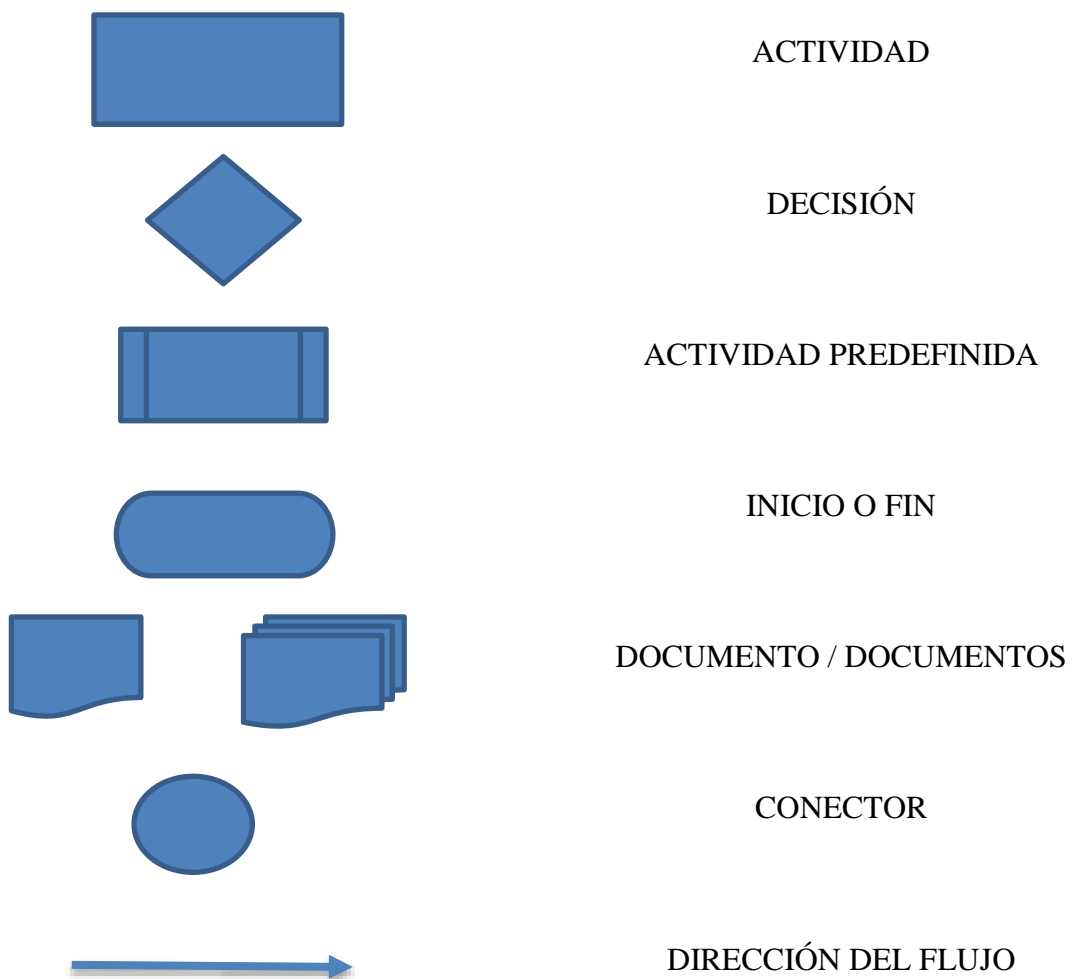
Fuente: (PROGRAMA GADEX, 2015)

### 2.7.1 Diagrama de Flujo

Es la representación gráfica que describe un proceso y facilita la comprensión integral del mismo mediante una ilustración resumida y detallada que permite la comprensión e identificación de posibles mejoras en los procesos organizacionales.

Ilustración 28: Simbología Básica para un Diagrama de Flujo

#### SIMBOLOGÍA BÁSICA PARA UN DIAGRAMA DE FLUJO



Elaborado por: El Autor

## **Capítulo III: Propuesta**

### **3.1 Introducción**

La Empresa “Centro Papelero Mayorista” dispone de espacio físico propicio para el desarrollo de sus actividades el cual es arrendado, donde se encuentra la vivienda del gerente propietario las oficinas y la bodega, esta se encuentra ubicada en la parroquia de Nueva Loja cabecera cantonal de Lago Agrio, Provincia de Sucumbíos.

La empresa está conformada de 9 personas para llevar a cabo su funcionamiento, ante su evolución y problemas actuales se ve la necesidad de implementar un Sistema de Control Interno Administrativo y Contable.

La empresa “Centro Papelero Mayorista” (CPM) no cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI) que le permita el desarrollo de sus actividades de forma adecuada; se han detectado deficiencias en el manejo contable como no tener registros diarios, es decir no contar con un proceso contable bien definido reflejado en información financiera errónea; en la segregación de funciones al duplicar labores para los trabajadores, tener varios puntos de vista y como ejecutar las tareas debido a la carencia de un manual de funciones, así como la necesidad de un manual de procedimientos que detalle de forma clara las principales actividades a realizar en cada área o puesto de trabajo, y la secuencia de procedimientos a seguir para el buen desenvolvimiento de la administración.

### **3.2 Objetivos**

#### **3.2.1 Objetivo General**

Desarrollar un sistema de control interno para el manejo administrativo y contable en la Empresa “Centro Papelero Mayorista”.

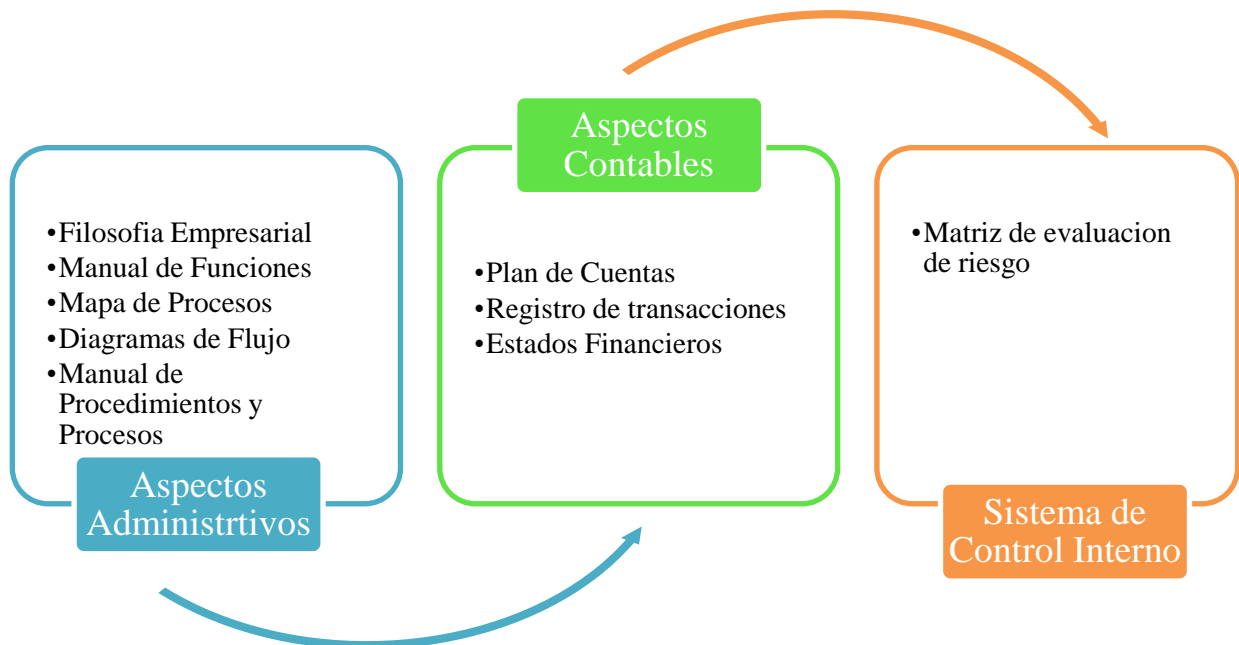
### 3.2.2 Objetivos Específicos

- Diseñar las herramientas administrativas para gestión de la empresa “Centro Papelero Mayorista”.
- Estructurar las herramientas contables para la empresa “Centro Papelero Mayorista”.
- Establecer un sistema de control interno con controles clave para las principales actividades llevadas a cabo por la empresa “Centro Papelero Mayorista”.

### 3.3 Diseño de la Propuesta

La propuesta está compuesta por tres aspectos fundamentales que permitirán la implementación de un Sistema de Control Interno, Administrativo y Contable para la empresa “Centro Papelero Mayorista”. Los aspectos son los siguientes:

Ilustración 29: Aspectos fundamentales de la propuesta



Elaborado por: El Autor

### 3.4 Beneficiarios

Los beneficiarios se clasifican en internos y externos:

Ilustración 30: Beneficiarios de la propuesta



Elaborado por: El Autor

### 3.5 Bases Filosóficas

Mediante reuniones de trabajo con el nivel directivo se planteó la siguiente filosofía empresarial para la empresa “Centro Papelero Mayorista”

#### 3.5.1 Misión

Somos una empresa posicionada en el mercado, orientada a satisfacer las necesidades del cliente, ofreciendo la mayor calidad, variedad y mejores precios en nuestros productos, cumpliendo con tiempos de entrega y disponibilidad de estos.



### **3.5.2 Visión**

Lograr la sostenibilidad en el mercado regional al 2024, con productos de excelente calidad, marcas y precios competitivos, en la venta y distribución de material escolar, material educativo, papelería, material de oficina y otros, apoyando y fortaleciendo nuestros canales de distribución.

### **3.5.2 Logo**

Ilustración 31: Propuesta de logo empresarial



Elaborado por: El Autor

### **3.5.3 Objetivos Empresariales**

#### **3.5.3.1 Objetivo General**

Satisfacer las necesidades del cliente, ofreciendo productos de excelente calidad, marcas y precios competitivos, en la venta y distribución de material escolar, material educativo, papelería, material de oficina y otros, apoyando y fortaleciendo nuestros canales de distribución.

#### **3.5.3.2 Objetivos Específicos**

- Aumentar el nivel de cobertura regional e incrementar el margen de clientes fijos.
- Ofrecer productos de calidad.
- Reducir el nivel de devoluciones de mercadería.
- Contar con material educativo actualizado y certificado.

### **3.5.4 Políticas**

- Política de orden y limpieza

Cada persona debe realizar la limpieza y mantener ordenada su área de trabajo.

- Política de selección y contratación del personal

El personal debe estar capacitado y pasar el tiempo de prueba en el cual debe aprender las funciones a desempeñar dentro de su área de trabajo.

- Política Salarial

La empresa establece una remuneración justa y acorde a los requerimientos de ley.

- Políticas de Vacaciones

La administración debe establecer las directrices bajo las cuales planificar las vacaciones de los empleados.

- Política de Atención al Cliente

El cliente siempre tiene la razón, responder oportunamente a las necesidades de los clientes, ofrecer un óptimo servicio con un amplio portafolio de productos y crear espacios en los que las opiniones de los clientes sean el precedente para un óptimo desarrollo.

### **3.5.5 Valores**

- Responsabilidad

Cumplir con el trabajo a tiempo y con la jornada laboral.

- Ética

No cometer actos ilícitos y no permitir que lo hagan otras personas.

- Honestidad

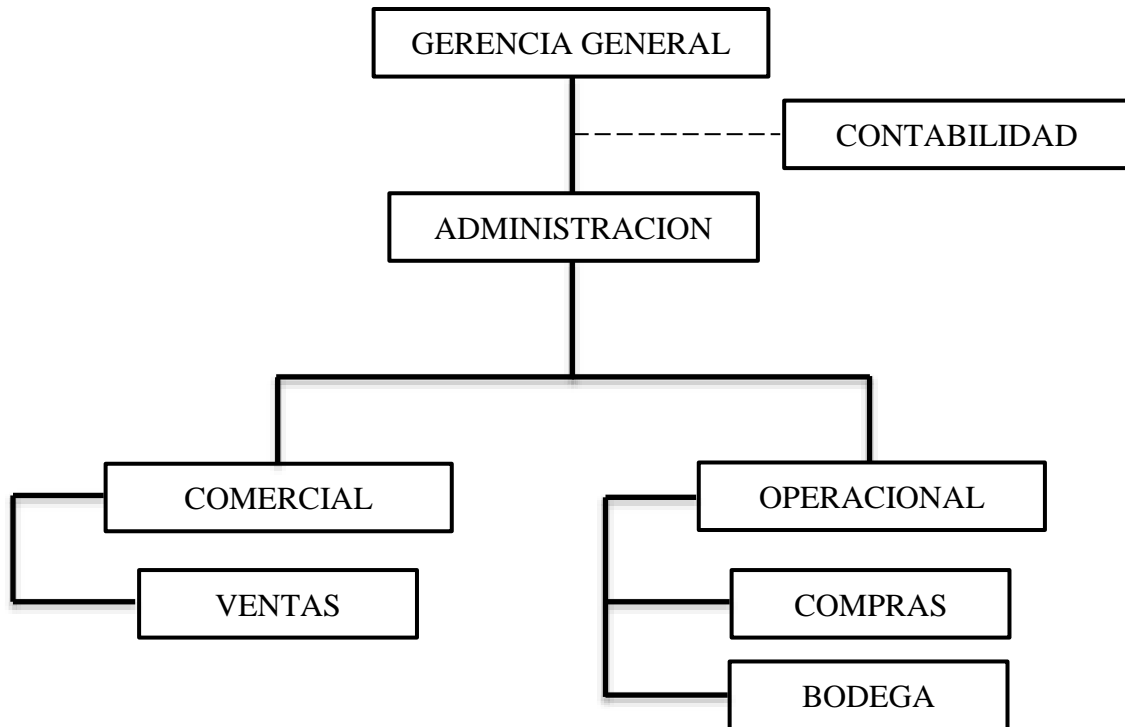
Ser sinceros en el entorno empresarial.

- **Respeto**  
Mantener un grado de respeto tanto a los superiores como a los clientes ya que son la razón de la empresa.
- **Compromiso**  
Compromiso con el trabajo y llevarlo a cabo de manera eficiente y eficaz.
- **Lealtad**  
No difundir información clave de la empresa ni dar ventajas a la competencia.
- **Eficiencia**  
Cumplir de manera óptima la función.
- **Productividad**  
Generar valor agregado al producto optimizando los recursos.
- **Trabajo en Equipo**  
Mantener la unidad con todo el personal de la empresa.

### **3.5.6 Estructura Organizacional**

Mediante el trabajo de investigación se ha evidenciado que la empresa “Centro Papelero Mayorista” no cuenta con una estructura organizacional definida formalmente por lo cual se ha visto la necesidad de desarrollar esta herramienta para que la organización refleje de forma clara las líneas de comunicación, la estructura de la empresa, la relación entre departamentos, las relaciones de autoridad y orienta al nuevo personal.

Ilustración 32: Organigrama Estructural Empresa "Centro Papelero Mayorista"



Elaborado por: El Autor

### 3.6 Aspectos Administrativos

#### 3.6.1 Manual de Funciones

El manual de funciones es una guía que permite identificar los puestos y funciones del personal que integra la empresa, esto permite al personal conocer de forma clara las actividades a desempeñar, proporcionando una adecuada segregación de funciones, minimizando los conflictos de las diferentes áreas y definiendo responsabilidades, de tal manera que aumenta la productividad individual y organizacional de la empresa.

A continuación, se presenta el manual de funciones elaborado para empresa "Centro Papelero Mayorista"

Tabla 26: Manual de Funciones para la empresa “Centro Papelero Mayorista”

IDENTIFICACION DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	GERENTE
<b>INMEDIATO SUPERIOR:</b>	GERENTE PROPIETARIO (A SI MISMO)
<b>SUPERVISA A:</b>	TODAS LAS AREAS
<b>N° DE TITULARES:</b>	1
<b>OBJETIVO DEL PUESTO:</b>	Realizar planificación a corto y largo plazo además de velar su cumplimiento; organizar, coordinar y dirigir las actividades de la empresa, mediante la toma de decisiones y desarrollo estrategias orientadas a la rentabilidad, posicionamiento y sostenibilidad en el mercado.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Representar legalmente a la empresa</li> <li>▪ Liderar la gestión empresarial.</li> <li>▪ Liderar la formulación y aplicación de los planes, programas, proyectos, reglamentos, presupuestos, políticas generales y particulares para todas las áreas de la empresa.</li> <li>▪ Nombrar a los empleados para el desarrollo y administración de la empresa.</li> <li>▪ Autorizar y realizar contrataciones de personal.</li> <li>▪ Autorizar mediante firma documentos y cheques de la empresa.</li> <li>▪ Determinar el orden de pago a proveedores.</li> <li>▪ Recibir informes de ventas y evaluar las metas.</li> <li>▪ Realizar la toma de decisiones.</li> <li>▪ Velar el cumplimiento de los objetivos planteados.</li> <li>▪ Alinear a las distintas áreas.</li> <li>▪ Definir políticas generales de administración</li> <li>▪ Dirigir y controlar el desempeño de las áreas</li> <li>▪ Autorizar pedidos a proveedores</li> </ul>	
COMPETENCIAS	

<p style="text-align: center;"><b>PERSONALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Orientación a resultados</b></li> <li>▪ <b>Autocontrol y Paciencia</b></li> <li>▪ <b>Estabilidad emocional</b></li> <li>▪ <b>Respetar y hacer respetar las reglas</b></li> <li>▪ <b>Aptitud frente al cambio</b></li> <li>▪ <b>Responsabilidad</b></li> <li>▪ <b>Honestidad e Integridad</b></li> <li>▪ <b>Motivador</b></li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>INTERPERSONALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Atento y buen trato</b></li> <li>▪ <b>Respeto hacia los demás</b></li> <li>▪ <b>Colaboración</b></li> <li>▪ <b>Comunicación escrita y oral.</b></li> <li>▪ <b>Liderazgo</b></li> <li>▪ <b>Trabajo en Equipo</b></li> <li>▪ <b>Relación con personal</b></li> <li>▪ <b>Manejo de conflictos</b></li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>INTELECTUALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Creatividad</b></li> <li>▪ <b>Capacidad de Aprendizaje</b></li> <li>▪ <b>Innovación</b></li> <li>▪ <b>Retroalimentación</b></li> <li>▪ <b>Auto aprendizaje</b></li> <li>▪ <b>Solución de problemas y toma de decisiones.</b></li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ORGANIZACIONALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Gestión</b></li> <li>▪ <b>Control</b></li> <li>▪ <b>Comportamiento</b></li> <li>▪ <b>Manejo de la información</b></li> <li>▪ <b>Estrategias</b></li> <li>▪ <b>Resultados</b></li> <li>▪ <b>Ambiente de trabajo</b></li> </ul>
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	
<p><b>Manejo de la empresa conocimientos administrativos, manejo de industria papelera t de material educativo.</b></p>	
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	
<p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS</b></p> <p><b>Contar con título de tercer nivel en carreras administrativas, económicas o afines.</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>EXPERIENCIA</b></p> <p><b>De 3 a 5 años cargos afines o trabajo en empresas similares.</b></p>
<b>ADIESTRAMIENTO</b>	
<p><b>Requiere un mínimo de tres meses para conocer todas las actividades en la empresa, además de cómo son ejecutadas por el personal y de las actividades que implica el cargo de gerente.</b></p>	

IDENTIFICACION DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	ADMINISTRADOR/A
<b>INMEDIATO SUPERIOR:</b>	GERENTE PROPIETARIO
<b>SUPERVISA A:</b>	TODAS LAS AREAS
<b>N° DE TITULARES:</b>	2
<b>OBJETIVO DEL PUESTO:</b>	Administrar las diferentes áreas de la empresa.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Apoyar la gestión empresarial.</b></li> <li>▪ <b>Alinear a las distintas áreas.</b></li> <li>▪ <b>Realizar pedidos a proveedores.</b></li> <li>▪ <b>Controlar el personal.</b></li> <li>▪ <b>Elaborar contratos previos a autorización del gerente.</b></li> <li>▪ <b>Recibir la mercadería previa a revisión del personal.</b></li> <li>▪ <b>Desembolsar pagos previo autorización del gerente.</b></li> <li>▪ <b>Manejo de cartera de crédito previo autorización del gerente.</b></li> <li>▪ <b>Archivo de Documentos</b></li> <li>▪ <b>Manejar los correos empresariales</b></li> <li>▪ <b>Manejar el archivo general</b></li> <li>▪ <b>Controlar el manejo de impuestos</b></li> <li>▪ <b>Las demás funciones inherentes al cargo y asignadas directamente por el jefe inmediato.</b></li> </ul>	
COMPETENCIAS	

<b>PERSONALES</b>	<b>INTERPERSONALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Orientación a resultados</b></li> <li>▪ <b>Autocontrol y Paciencia</b></li> <li>▪ <b>Estabilidad emocional</b></li> <li>▪ <b>Respetar y hacer respetar las reglas</b></li> <li>▪ <b>Aptitud ante las reglas</b></li> <li>▪ <b>Responsabilidad</b></li> <li>▪ <b>Honestidad e Integridad</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Atención y buen trato</b></li> <li>▪ <b>Respeto hacia los demás</b></li> <li>▪ <b>Colaboración</b></li> <li>▪ <b>Comunicación escrita y oral.</b></li> <li>▪ <b>Liderazgo</b></li> <li>▪ <b>Trabajo en Equipo</b></li> <li>▪ <b>Relación con personal</b></li> <li>▪ <b>Manejo de conflictos</b></li> </ul>
<b>INTELECTUALES</b>	<b>ORGANIZACIONALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Capacidad de Aprendizaje</b></li> <li>▪ <b>Innovación</b></li> <li>▪ <b>Retroalimentación</b></li> <li>▪ <b>Auto aprendizaje</b></li> <li>▪ <b>Solución de problemas y toma de decisiones.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Gestión</b></li> <li>▪ <b>Control</b></li> <li>▪ <b>Comportamiento</b></li> <li>▪ <b>Manejo de la información</b></li> <li>▪ <b>Estrategias</b></li> <li>▪ <b>Resultados</b></li> <li>▪ <b>Ambiente de trabajo</b></li> </ul>
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	
<p><b>Conocimientos administrativos, manejo de computador, manejo paquete de office y manejo de nómina de empleados.</b></p>	
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	
<b>ESTUDIOS</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
<p><b>Contar con título de tercer nivel en carreras administrativas, económicas o afines.</b></p>	<p>De 3 a 5 años cargos afines o trabajo en empresas similares.</p>
<b>ADIESTRAMIENTO</b>	
<p><b>Requiere un mínimo de dos meses de capacitación e inducción para afianzarse al cargo.</b></p>	



IDENTIFICACION DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	BODEGUERO
<b>INMEDIATO SUPERIOR:</b>	ADMINISTRADOR/A
<b>SUPERVISA A:</b>	VENEDORES
<b>N° DE TITULARES:</b>	1
<b>OBJETIVO DEL PUESTO:</b>	Controlar la mercadería que ingresa y sale de la bodega y desarrollar actividades de logística.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Programar rutas de entrega de mercadería.</b></li> <li>▪ <b>Coordinar el almacenamiento de los productos en la bodega</b></li> <li>▪ <b>Recibir facturación de los proveedores.</b></li> <li>▪ <b>Verificar los productos que llegan en cuanto a criterios calidad y cantidad.</b></li> <li>▪ <b>Realizar el trámite de devolución</b></li> <li>▪ <b>Autorizar los despachos bajo visto bueno de persona autorizada por la empresa.</b></li> <li>▪ <b>Despachar mercadería</b></li> <li>▪ <b>Determinar la carga máxima para el camión para evitar sobrepeso de este,</b></li> <li>▪ <b>Programar la recepción y descargue de la mercadería.</b></li> <li>▪ <b>Manejar archivo temporal de la mercadería.</b></li> <li>▪ <b>Realizar seguimiento y control en las entregas</b></li> <li>▪ <b>Programar y asignar tareas al personal de la empresa en el área de bodega.</b></li> <li>▪ <b>Revisar y detallar informes de stock bajo.</b></li> <li>▪ <b>Las demás funciones inherentes al cargo y asignadas directamente por el jefe inmediato.</b></li> </ul>	
COMPETENCIAS	

<p style="text-align: center;"><b>PERSONALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Orientación a resultados</b></li> <li>▪ <b>Autocontrol y Paciencia</b></li> <li>▪ <b>Estabilidad emocional</b></li> <li>▪ <b>Respetar y hacer respetar las reglas</b></li> <li>▪ <b>Aptitud ante las reglas</b></li> <li>▪ <b>Responsabilidad</b></li> <li>▪ <b>Honestidad e Integridad</b></li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>INTERPERSONALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención y buen trato</li> <li>▪ Respeto hacia los demás</li> <li>▪ Colaboración</li> <li>▪ Comunicación escrita y oral.</li> <li>▪ Liderazgo</li> <li>▪ Trabajo en Equipo</li> <li>▪ Relación con personal</li> <li>▪ Manejo de conflictos</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>INTELECTUALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Capacidad de Aprendizaje</b></li> <li>▪ <b>Innovación</b></li> <li>▪ <b>Retroalimentación</b></li> <li>▪ <b>Auto aprendizaje</b></li> <li>▪ <b>Solución de problemas y toma de decisiones.</b></li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ORGANIZACIONALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión</li> <li>▪ Control</li> <li>▪ Comportamiento</li> <li>▪ Manejo de la información</li> <li>▪ Estrategias</li> <li>▪ Resultados</li> <li>▪ Ambiente de trabajo</li> </ul>
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	
<p><b>Conocimientos y manejo de aspectos como distribución, almacenamiento y manejo de productos, manejo de programas informáticos y paquete de office.</b></p>	
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	
<p style="text-align: center;"><b>ESTUDIOS</b></p> <p><b>Bachillerato en carreras técnicas o primeros años de universidad.</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>EXPERIENCIA</b></p> <p>De 1 a 3 años cargos afines o trabajo en empresas similares.</p>
<b>ADiestRAMIENTO</b>	
<p><b>Requiere un mínimo de un mes para familiarizarse al cargo.</b></p>	

IDENTIFICACION DEL CARGO	
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	VENDEDOR
<b>INMEDIATO SUPERIOR:</b>	ADMINISTRADOR/A
<b>SUPERVISA A:</b>	TRABAJADORES
<b>N° DE TITULARES:</b>	2
<b>OBJETIVO DEL PUESTO:</b>	Ofertar productos comercializados por la empresa además de cumplir con las metas de venta.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Realizar visitas a los clientes existentes o potenciales.</b></li> <li>▪ <b>Elaborar cotizaciones a los clientes.</b></li> <li>▪ <b>Ofrecer servicio de crédito a clientes mayoristas requiriendo estudios de los mismos.</b></li> <li>▪ <b>Efectuar actividades inherentes a actividades de cobro.</b></li> <li>▪ <b>Realizar el recaudo de cartera y consignar en la caja de la empresa o cuenta bancos.</b></li> <li>▪ <b>Efectuar venta de mercadería.</b></li> <li>▪ <b>Realizar pedidos</b></li> <li>▪ <b>Consultar disponibilidad de la mercadería</b></li> <li>▪ <b>Facturar los productos.</b></li> <li>▪ <b>Hacer seguimiento de los pedidos para garantizar la entrega.</b></li> <li>▪ <b>Efectuar seguimiento al Cliente</b></li> <li>▪ <b>Tramitar devoluciones.</b></li> <li>▪ <b>Brindar asesoría sobre los productos de la empresa.</b></li> <li>▪ <b>Atender telefónicamente o por medios electrónicos a los clientes dentro del horario de trabajo.</b></li> <li>▪ <b>Las demás funciones inherentes al cargo y asignadas directamente por el jefe inmediato.</b></li> </ul>	
COMPETENCIAS	

<b>PERSONALES</b>	<b>INTERPERSONALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Orientación a resultados</b></li> <li>▪ <b>Autocontrol y Paciencia</b></li> <li>▪ <b>Estabilidad emocional</b></li> <li>▪ <b>Respetar y hacer respetar las reglas</b></li> <li>▪ <b>Aptitud frente al cambio</b></li> <li>▪ <b>Responsabilidad</b></li> <li>▪ <b>Honestidad e Integridad</b></li> <li>▪ <b>Motivador</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Atento y buen trato</b></li> <li>▪ <b>Respeto hacia los demás</b></li> <li>▪ <b>Colaboración</b></li> <li>▪ <b>Comunicación escrita y oral.</b></li> <li>▪ <b>Liderazgo</b></li> <li>▪ <b>Trabajo en Equipo</b></li> <li>▪ <b>Relación con personal</b></li> <li>▪ <b>Manejo de conflictos</b></li> </ul>
<b>INTELECTUALES</b>	<b>ORGANIZACIONALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Creatividad</b></li> <li>▪ <b>Capacidad de Aprendizaje</b></li> <li>▪ <b>Innovación</b></li> <li>▪ <b>Retroalimentación</b></li> <li>▪ <b>Auto aprendizaje</b></li> <li>▪ <b>Solución de problemas y toma de decisiones.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Gestión</b></li> <li>▪ <b>Control</b></li> <li>▪ <b>Comportamiento</b></li> <li>▪ <b>Manejo de la información</b></li> <li>▪ <b>Estrategias</b></li> <li>▪ <b>Resultados</b></li> <li>▪ <b>Ambiente de trabajo</b></li> </ul>
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	
<b>Conocimientos de mercadeo y buena comunicación, fluidez verbal, seguridad, confianza, atención al cliente, manejo de computador y sistemas de información.</b>	
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	
<b>ESTUDIOS</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
<b>Bachillerato en carreras técnicas o primeros años de universidad.</b>	De 1 a 3 años cargos afines o trabajo en empresas similares.
<b>ADiestRAMIENTO</b>	
<b>Requiere un mínimo de un mes de inducción y capacitación para familiarizarse con el cargo</b>	
<b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	

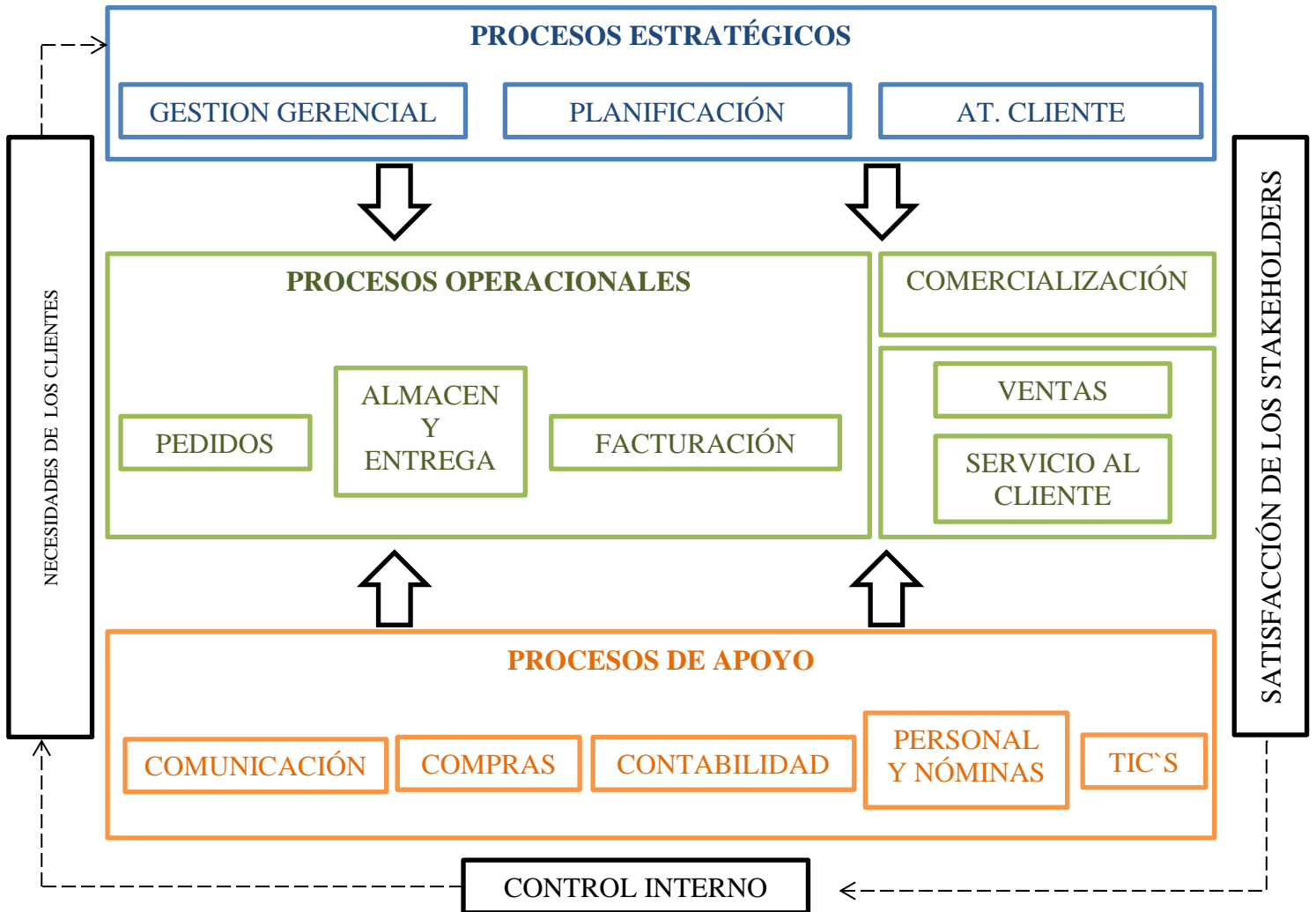
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	CONDUCTOR	
<b>INMEDIATO SUPERIOR:</b>	ADMINISTRADOR/A	
<b>SUPERVISA A:</b>	TRABAJADORES	
<b>N° DE TITULARES:</b>	1	
<b>OBJETIVO DEL PUESTO:</b>	Trasportar la mercadería desde la empresa a los establecimientos de los clientes manteniendo la integridad, condiciones óptimas y cumpliendo lapsos de tiempo.	
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Conducir el vehículo que moviliza los productos de la empresa.</b></li> <li>▪ <b>Trasportar mercaderías</b></li> <li>▪ <b>Entregar productos a los clientes verificando el buen estado de los mismos.</b></li> <li>▪ <b>Solicitar autorización de gastos</b></li> <li>▪ <b>Diligenciar gastos y horario de trabajo</b></li> <li>▪ <b>Recoger devoluciones</b></li> <li>▪ <b>Cuadrar gastos con la cajera</b></li> <li>▪ <b>Reportar mercadería en mal estado por el transporte</b></li> <li>▪ <b>Reportar inconvenientes en las entregas.</b></li> <li>▪ <b>Vigilar mientras la carga y descarga de los productos.</b></li> <li>▪ <b>Realizar el inventario de todos los elementos que comprende el vehículo.</b></li> <li>▪ <b>Solicitar el mantenimiento y revisiones</b></li> <li>▪ <b>Las demás funciones inherentes al cargo y asignadas directamente por el jefe inmediato.</b></li> </ul>		
<b>COMPETENCIAS</b>		
<b>PERSONALES</b>	<b>INTERPERSONALES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Orientación a resultados</b></li> <li>▪ <b>Autocontrol y Paciencia</b></li> <li>▪ <b>Estabilidad emocional</b></li> <li>▪ <b>Respetar y hacer respetar las reglas</b></li> <li>▪ <b>Aptitud frente al cambio</b></li> <li>▪ <b>Responsabilidad</b></li> <li>▪ <b>Honestidad e Integridad</b></li> <li>▪ <b>Motivador</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Atento y buen trato</b></li> <li>▪ <b>Respeto hacia los demás</b></li> <li>▪ <b>Colaboración</b></li> <li>▪ <b>Comunicación escrita y oral.</b></li> <li>▪ <b>Liderazgo</b></li> <li>▪ <b>Trabajo en Equipo</b></li> <li>▪ <b>Relación con personal</b></li> <li>▪ <b>Manejo de conflictos</b></li> </ul>	

<b>INTELECTUALES</b>	<b>ORGANIZACIONALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Creatividad</b></li> <li>▪ <b>Capacidad de Aprendizaje</b></li> <li>▪ <b>Innovación</b></li> <li>▪ <b>Retroalimentación</b></li> <li>▪ <b>Auto aprendizaje</b></li> <li>▪ <b>Solución de problemas y toma de decisiones.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Gestión</b></li> <li>▪ <b>Control</b></li> <li>▪ <b>Comportamiento</b></li> <li>▪ <b>Manejo de la información</b></li> <li>▪ <b>Estrategias</b></li> <li>▪ <b>Resultados</b></li> <li>▪ <b>Ambiente de trabajo</b></li> </ul>
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	
<b>Conocimientos de las rutas locales, mecánica automotriz y señales de tránsito.</b>	
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	
<b>ESTUDIOS</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
<b>Contar como mínimo la secundaria y licencia tipo D</b>	De 3 a 5 años cargos afines o trabajo en empresas similares.
<b>ADIESTRAMIENTO</b>	
<b>Requiere un mínimo de tres semanas para familiarizarse con el vehículo.</b>	

Elaborado por: El Autor

### 3.6.2 Mapa de Procesos

Tabla 27: Mapa de Procesos para empresa “Centro Papelero Mayorista”

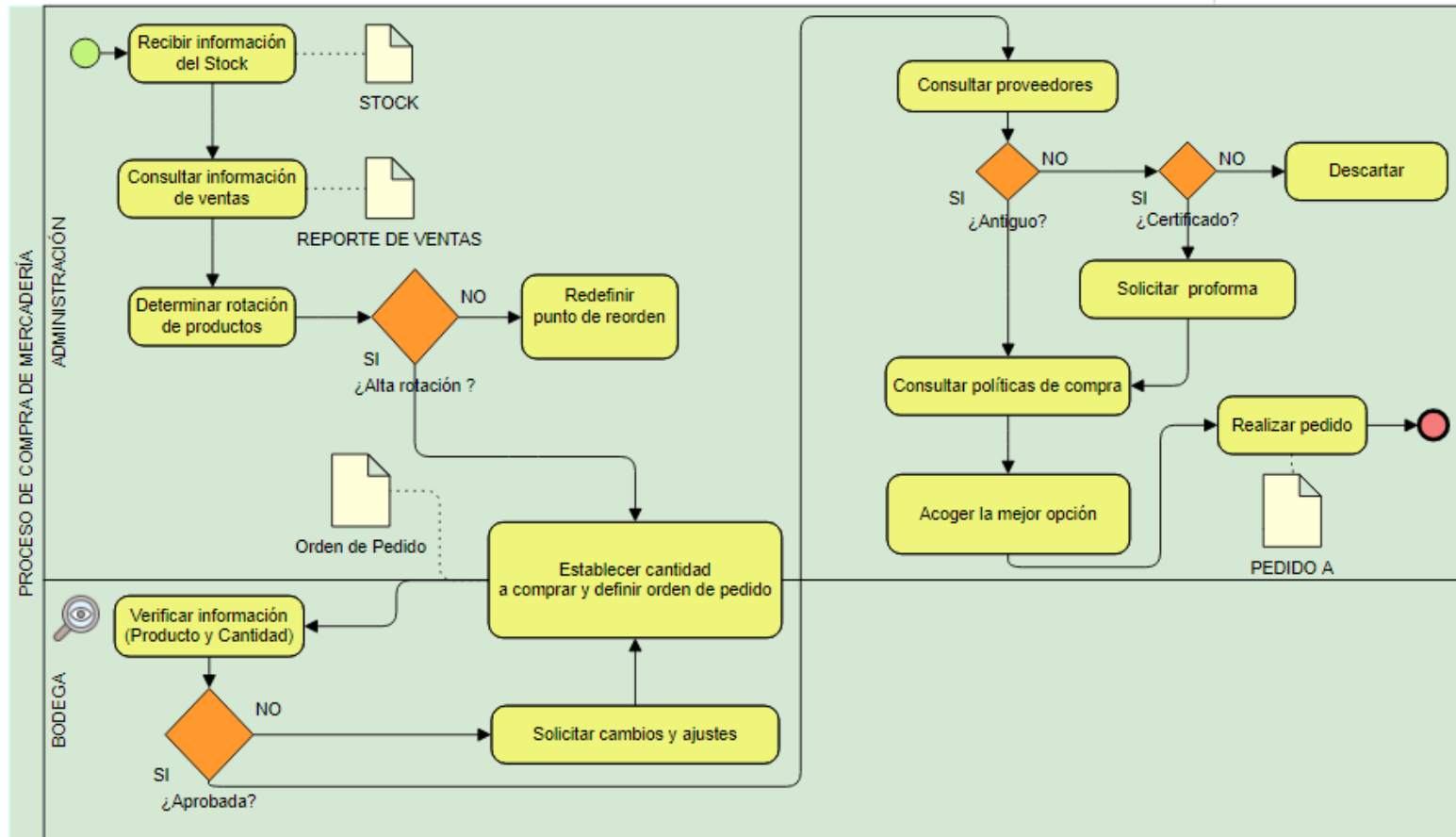


Elaborado por: El Autor

### 3.6.3 Diagramas de Flujo

#### 3.6.3.1 Compra de Mercadería

Ilustración 33: Diagrama de flujo proceso de compra de mercadería

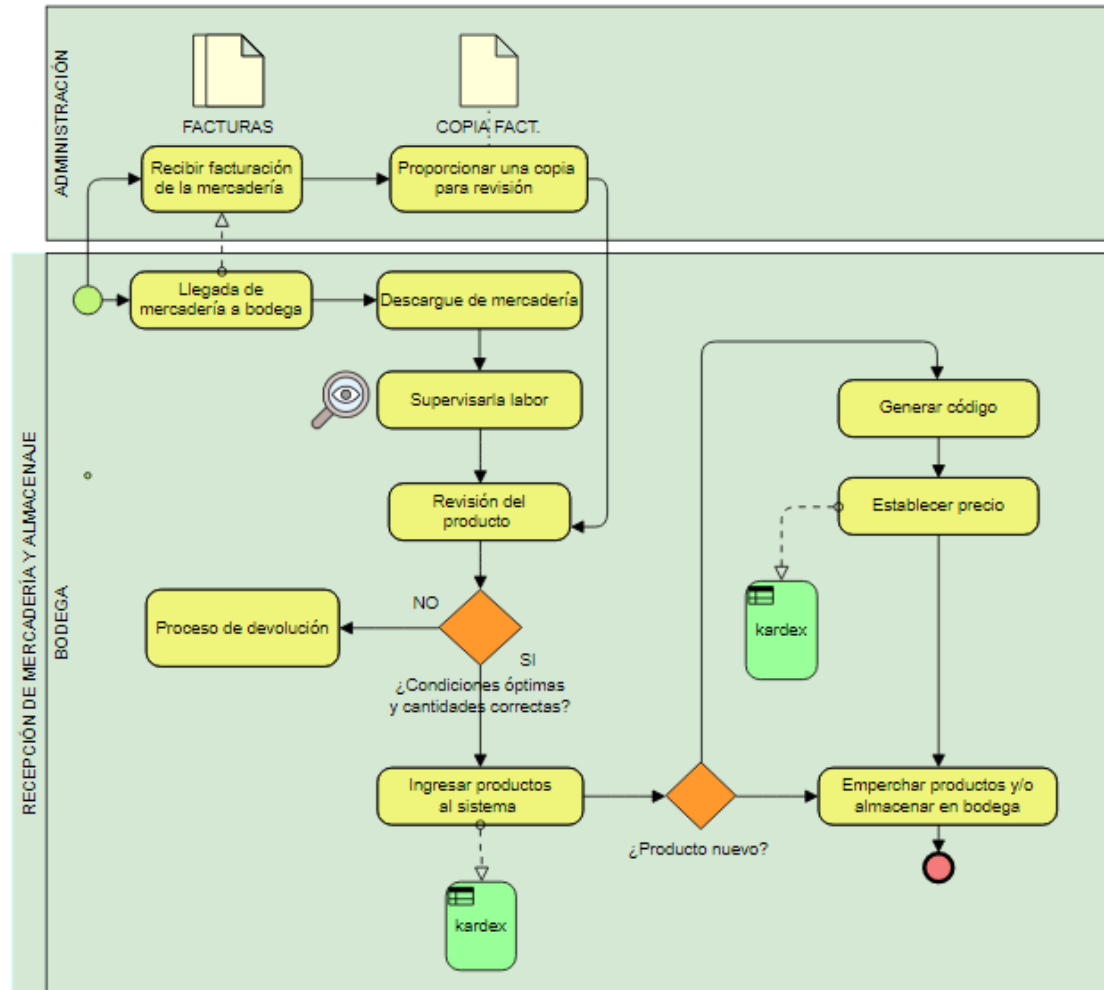


Elaborado por: El Autor



### 3.6.3.2 Recepción de mercadería y almacenaje en bodega

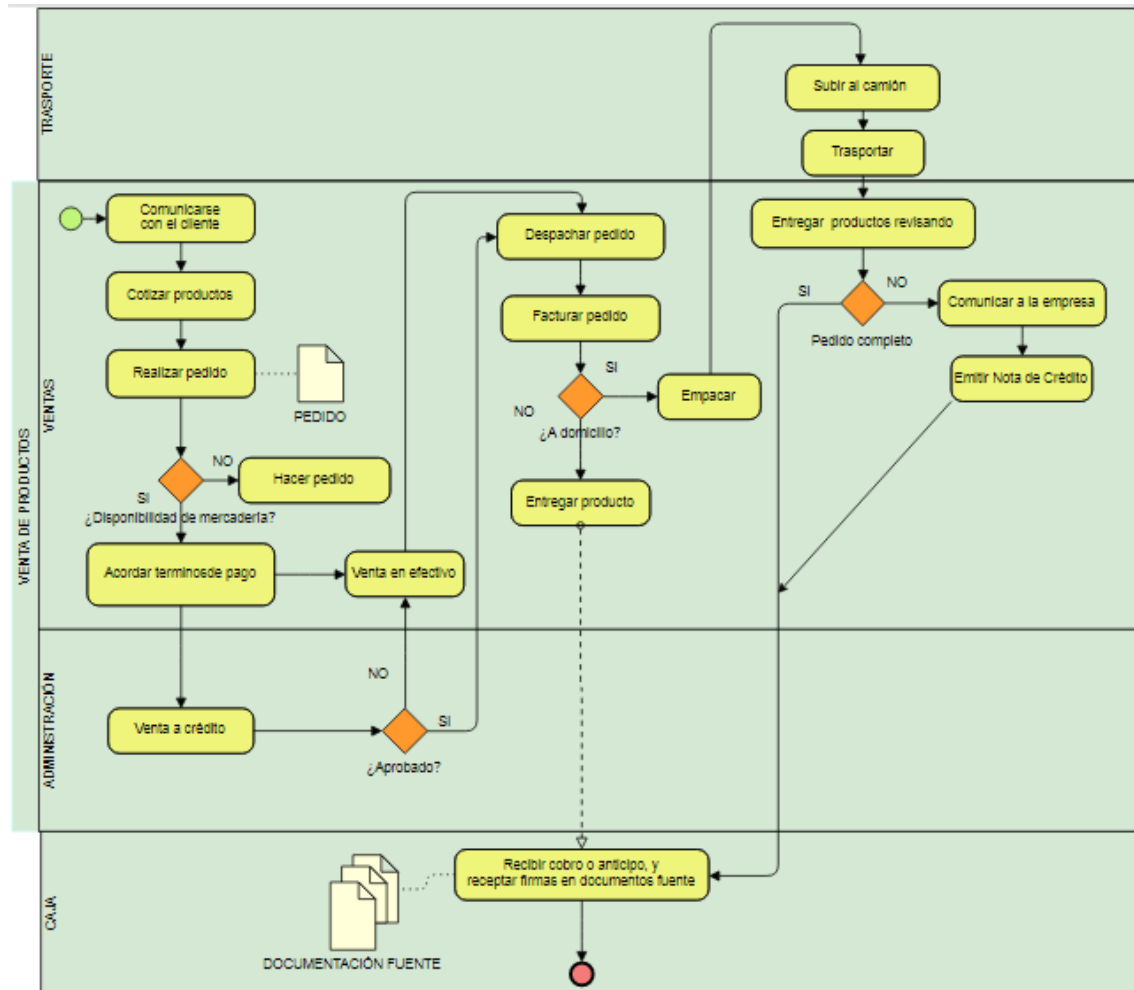
Ilustración 34: Diagrama de flujo proceso de recepción de mercadería y almacenaje en bodega



Elaborado por: El Autor

### 3.6.3.3 Venta de mercadería

Ilustración 35: Diagrama de flujo proceso de venta de mercadería




Elaborado por: El Autor

### 3.7 Aspectos Contables

#### 3.7.1 Plan General de Cuentas

El Plan General de Cuentas representa un guía ordenada y codificada de las cuentas necesarias para el giro del negocio y llevar a cabo el proceso contable, creado específicamente para la Empresa “Centro Papelero Mayorista”.

Tabla 28: Plan de General de Cuentas para la empresa “Centro Papelero Mayorista”

 <b>PLAN GENERAL DE CUENTAS</b>	
1.	<b>ACTIVO</b>
1.1	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>
1.1.1	<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO</b>
1.1.1.1	Caja
1.1.1.2	Caja Chica
1.1.1.3	Banco
1.1.1.4	Otros efectivos y equivalentes
1.1.2	<b>INVERSIONES</b>
1.1.2.1	Inversiones a corto plazo (menores a un año)
1.1.2.2	Prestaciones a corto plazo (menores a un año)
1.1.2.3	Otras inversiones
1.1.3	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>
1.3.3.1	Clientes
1.3.3.1	Documentos por cobrar sin garantía
1.3.3.3	Documentos por cobrar con garantía
1.3.3.4	Deudores morosos
1.3.3.5	Deudores por documentos vencidos
1.1.4	<b>INVENTARIOS</b>
1.1.4.1	Inventario Mercadería

1.1.4.2	Mercaderías a devolución
1.1.4.3	Mercaderías deterioradas
1.1.4.4	Suministros y Materiales
1.1.5	<b>SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS</b>
1.1.5.1	Seguros pagados por anticipado
1.1.5.2	Arriendos pagados por anticipado
1.1.5.3	Anticipos a proveedores
1.1.5.4	Otros anticipos entregados
1.1.6	<b>PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO</b>
1.1.6.1	Terrenos
1.1.6.2	Inmuebles (Excepto Terrenos)
1.1.6.3	Construcciones En Curso
1.1.6.4	Instalaciones
1.1.6.5	Muebles y Enseres
1.1.6.6	Maquinaria y Equipos
1.1.6.7	Equipo de Computación y Software
1.1.6.8	Vehículos
1.1.7	<b>DEPRECIACIONES ACUMULADAS</b>
1.1.7.1	(-) Depreciación Acumulada Terrenos
1.1.7.2	(-) Depreciación Acumulada Inmuebles (Excepto Terrenos)
1.1.7.3	(-) Depreciación Acumulada Construcciones En Curso
1.1.7.4	(-) Depreciación Acumulada Instalaciones
1.1.7.5	(-) Depreciación Acumulada Muebles y Enseres
1.1.7.6	(-) Depreciación Acumulada Maquinaria y Equipos
1.1.7.7	(-) Depreciación Acumulada Equipo de Computación y Software
1.1.7.8	(-) Depreciación Acumulada Vehículos
1.1.8	<b>OTROS ACTIVOS</b>
1.1.8.1	Anticipo Impuesto a la Renta
1.1.8.2	Crédito Tributario IVA
1.1.8.3	Crédito Tributario Renta
1.1.8.4	IVA en Compras
2.	<b>PASIVO</b>

2.1.	<b>PASIVO CORRIENTE</b>
2.1.1	<b>OBLIGACIONES POR PAGAR</b>
2.1.1.1	Proveedores
2.1.1.2	Obligaciones al IESS por Pagar
2.1.1.3	IVA Por Pagar
2.1.1.4	Impuesto a la Renta por Pagar
2.1.1.5	IVA en Ventas
2.1.1.6	RFIR Por Pagar
2.1.1.7	RFIR Del IVA
2.1.1.8	Participación Trabajadores Por Pagar
2.1.1.9	Impuesto A La Renta Por Pagar
2.1.1.10	IESS Por Pagar
2.1.1.11	Nómina Por Pagar
2.1.1.12	Décimo Tercero Sueldo Por Pagar.
2.1.1.13	Décimo Cuarto Sueldo Por Pagar.
2.1.1.14	Vacaciones Por Pagar.
2.2.	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>
2.2.1	<b>ANTICIPO CLIENTES</b>
2.2.1.1	Anticipo de Clientes
3.	<b>PATRIMONIO</b>
3.1.	<b>CAPITAL SOCIAL</b>
3.1.1	Capital
3.2.	<b>RESERVA LEGAL</b>
3.2.1	Reserva Legal
3.3	<b>RESULTADOS</b>
3.3.1	Resultado del Ejercicio
3.3.2	Utilidad del Ejercicio Anterior
4	<b>INGRESO</b>
4.1	<b>VENTAS</b>
4.1.1	Ventas
4.2	<b>OTROS</b>
4.2.1	Intereses Ganados
4.2.2	Ingreso por Venta de Activos

4.3	<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>
4.3.1	Utilidad Bruta En Ventas
5	<b>GASTOS</b>
5.1	<b>COSTO DE VENTAS</b>
5.1.1	Costo Productos Vendidos
5.1.2	Compras
5.2	<b>GASTOS OPERACIONALES</b>
5.2.1	Servicios Básicos
5.2.2	Sueldos
5.2.3	Décimo Tercero.
5.2.4	Décimo Cuarto.
5.2.5	Fondos de Reserva.
5.2.6	Vacaciones.
5.2.7	IESS
5.2.8	Beneficios Sociales
5.2.9	Servicios Bancarios
5.2.10	Suministros y Materiales
5.2.11	Arriendo
5.2.12	Gasto Depreciación Inmuebles (Excepto Terrenos)
5.2.13	Gasto Depreciación Construcciones En Curso
5.2.14	Gasto Depreciación Instalaciones
5.2.15	Gasto Depreciación Muebles y Enseres
5.2.16	Gasto Depreciación Maquinaria y Equipos
5.2.17	Gasto Depreciación Equipo de Computación y Software
5.2.18	Gasto Depreciación Vehículos
5.2.19	Otros

Fuente: (Finanzas, 2019)

Elaborado por: El Autor

### 3.7.2 Clasificación de las Cuentas

Tabla 29: Clasificación de Cuentas

<b>CUENTAS DEL ACTIVO</b>		<b>CUENTAS DEL PASIVO</b>	<b>CUENTAS DEL PATRIMONIO</b>
<b>ELEMENTO 1</b>	<b>ELEMENTO 2</b>	<b>ELEMENTO 3</b>	<b>ELEMENTO 4</b>
Efectivo y Equivalente	Prepagados	Cuentas por Pagar	Capital
Inversiones	Propiedad, Planta y Equipo	Documentos por Pagar	Reservas
Cuentas Por Cobrar	Depreciaciones (-)	Obligaciones Fiscales por Pagar	Resultados
Inventarios	Otros Activos	Obligaciones Financieras	


<b>CUENTAS DE GASTO</b>	<b>CUENTAS DE INGRESO</b>	<b>CUENTAS DE RESULTADOS</b>
<b>ELEMENTO 5</b>	<b>ELEMENTO 6</b>	<b>ELEMENTO 4</b>
Compras	Ventas	Margen de Utilidad
Gastos	Ingresos	Impuesto a la Renta
Depreciaciones		Utilidad
Costo de Venta		Pérdida

Elaborado por: El Autor

### 3.7.3 Dinámica de Contable

#### 3.7.3.1 Dinámica de las Cuentas

Tabla 30: Dinámica de Cuentas

 <b>DINÁMICA DE CUENTAS</b>		
IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA		
NOMBRE DE LA CUENTA	<b>CAJA</b>	
CODIGO EN EL PGC	1.1.1.1	
DEBITADA POR:	ACREDITADA POR	SALDO
<b>CAJA GENERAL</b> El ingreso de efectivo a razón de cobro de facturas o recepción de abonos es decir transacciones que generen ingreso de dinero.	Las erogaciones por pagos o gastos, y depósitos bancarios a las cuentas de la empresa.	Es de naturaleza deudor y representa la liquidez de la empresa
<b>CAJA CHICA</b> Es una cantidad pequeña de fondos en dinero efectivo que se usa para gastos menores.	Desembolsos destinados a este fondo amparados en la documentación pertinente y bajo las normas de uso de este.	Es de naturaleza deudora y refleja la base de la empresa para realizar gastos menores.
CONTROL INTERNO		
POLÍTICAS	PROCEDIMIENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El cajero debe estar caucionado</li> <li>▪ Registrar las transacciones que implique ingreso o salida de dinero.</li> <li>▪ El plazo máximo para depositar los saldos en las cuentas de la empresa es de 24 Hrs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verifique que los comprobantes de venta recibidos y emitidos sean documentos autorizados por el SRI y conforme a la Ley de Comprobantes de Compra-Venta.</li> <li>▪ Revise y compruebe la legitimidad del papel moneda.</li> </ul>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los faltantes y sobrantes serán responsabilidad del cajero y deben registrarse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Custodie el dinero de caja hasta su depósito en las cuentas de la empresa.</li> <li>▪ Realice arqueos de Caja periódicos y sorpresivos.</li> </ul>
---	---

**IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA**

NOMBRE DE LA CUENTA	<b>BANCOS</b>	
CODIGO EN EL PGC	1.1.1.2	
DEBITADA POR:	ACREDITADA POR	SALDO
Esta cuenta se debita por el monto del efectivo depositado (incluyendo cheques propios y/o clientes); además es debitada por transacciones recibidas, así como notas de crédito por parte del banco.	Los cheques girados a los proveedores o pagos de nómina del personal, las transferencias bancarias realizadas para el pago de gastos de la empresa como son los de servicios básicos, operativos, entre otros y por último por pagos de préstamos bancarios y saldos debitados por servicios bancarios.	Es de naturaleza deudor y representa el efectivo que la empresa posee en el banco.

**CONTROL INTERNO**

<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toda transacción de cobro y pago de recursos, se realizarán con su respaldo documentado.</li> <li>▪ Los depósitos se realizarán por el valor total recaudado, dentro de las siguientes 24 horas</li> <li>▪ Todos los pagos se realizarán mediante transacciones electrónicas o cheques a nombre del beneficiario, excepto los efectuados por caja chica, mismos que se realizarán en efectivo</li> <li>▪ No se emitirán cheques post fechados, en blanco o al portador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registre los depósitos sustentados en el comprobante correspondiente.</li> <li>▪ Verifique que los depósitos son por el total del valor recaudado.</li> <li>▪ Compruebe saldos mediante conciliaciones bancarias periódicas y sorpresivas.</li> <li>▪ Verifique mensual que la suma de los saldos en registros auxiliares sea igual al saldo de la cuenta mayor.</li> <li>▪ Adhiera a los talonarios los cheques originales cancelados.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El manejo de las cuentas bancarias es responsabilidad del gerente o personal autorizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verifique las notas débito y crédito conciliatorias.</li> </ul>
--	--

**IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA**

<b>NOMBRE DE LA CUENTA</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>
----------------------------	---------------------------

<b>CODIGO EN EL PGC</b>	1.1.3
-------------------------	-------

<b>DEBITADA POR:</b>	<b>ACREDITADA POR</b>	<b>SALDO</b>
----------------------	-----------------------	--------------

<b>CUENTAS POR COBRAR</b>		
<p>Cuando el cliente contrae una obligación con la empresa por la venta de mercaderías</p>	<p>El cobro o recaudo de las cuentas por cobrar, por la provisión de cuentas incobrables y por eliminación de estas.</p>	<p>Es de naturaleza deudor y muestra de forma clara los valores pendientes de cobro.</p>

<b>DOCUMENTOS POR COBRAR</b>		
<p>Es la documentación percibida por créditos otorgados como pagares, letras de cambio.</p>	<p>Es acreditada por el cobro total o parcial de los títulos de crédito y lo demás establecido en lo concerniente a provisiones e incobrabilidad</p>	<p>Es de naturaleza deudor y representa la suma de créditos documentados pendientes de cobro.</p>

**CONTROL INTERNO**

<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
------------------	-----------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se debe comprobar la autenticidad del derecho a cobrar las cuentas.</li> <li>▪ Verificación de la correcta valuación incluyendo su cobrabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Examine las facturas de clientes, así como otros documentos justificativos de las cuentas por cobrar.</li> <li>▪ Efectúe confirmación de saldos con los clientes.</li> </ul>
--	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se debe ejecutar un análisis de los saldos que integren las cuentas por cobrar de preferencia tabulado por antigüedades.</li> <li>▪ Realizar un estudio de las cuentas para discutir aquellas de dudoso cobro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realice el cálculo anual de la provisión de cuentas incobrables.</li> <li>▪ Ejecute análisis crediticio del cliente.</li> </ul>
--	--

**IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA**

<b>NOMBRE DE LA CUENTA</b>	<b>INVENTARIOS</b>
<b>CODIGO EN EL PGC</b>	1.1.4

DEBITADA POR:	ACREDITADA POR	SALDO	CONTROL INTERNO
El costo de mercaderías adquiridas, mercadería devuelta, reclasificaciones, incremento a valor razonable o de mercado y los sobrantes de mercadería.	El costo de venta de la mercadería, el costo de mercadería devuelta por los proveedores, reclasificaciones y los faltantes de mercadería.	Es de naturaleza deudor y representa los inventarios de mercadería disponible en la empresa.	Analítica de Kardex NIC 2 Inventarios

**CONTROL INTERNO**

POLÍTICAS	PROCEDIMIENTOS
-----------	----------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contar con las condiciones de almacenaje de inventarios óptima.</li> <li>▪ Los inventarios deben contar con la documentación que los origina.</li> <li>▪ Toda baja de inventarios debe ser autorizada por el gerente.</li> <li>▪ Los bodegueros son encargados de custodiar el inventario.</li> <li>▪ Los despachos de mercadería deben ser previamente autorizados y con documentación correspondiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prepare condiciones de almacenaje de inventarios óptima.</li> <li>▪ Realice pruebas físicas de las existencias para comprobar la corrección del inventario físico.</li> <li>▪ Examine evidencia documental suficiente de que se practicaron inventarios físicos y de que los procedimientos seguidos garantizan la correcta determinación de existencias.</li> <li>▪ Cerciórese que el sistema y el método de valuación utilizados sean los adecuados y que han sido aplicados consistentemente.</li> </ul>
--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La mercadería debe ser constatada y registrada en auxiliares antes del ingreso a la bodega.</li> <li>▪ El control de ingresos y salidas será mediante el uso de Kardex.</li> <li>▪ El inventario tendrá límites máximos y mínimos para las existencias en bodega.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realice un estudio de los artículos de lento movimiento, excesivos, dañados y obsoletos para cerciorarse de la suficiencia de las estimaciones correspondientes.</li> <li>▪ Efectué constatación de inventarios una vez al año.</li> </ul>
---	---

**IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA**

<b>NOMBRE DE LA CUENTA</b>	<b>PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO</b>	
<b>CODIGO EN EL PGC</b>	1.1.6	
<b>DEBITADA POR:</b>	<b>ACREDITADA POR</b>	<b>SALDO</b>
El costo de adquisición de las construcciones o adaptaciones de bienes para el uso de la empresa avaluó de bienes recibidos por donaciones, mejoras capitalizables, revalorización.	La venta de los activos de propiedad, planta o equipo, desvalorización o depreciaciones.	Es de naturaleza deudor y representa el activo fijo que posee la empresa.

**CONTROL INTERNO**

<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las adquisiciones, ventas, o bajas de activos fijos serán bajo autorización del gerente.</li> <li>▪ Los cálculos de depreciación deben ser realizados de acuerdo con los métodos establecidos en la ley.</li> <li>▪ Deben estar evaluados por un perito para determinar su valor actual en caso de revalorizaciones.</li> <li>▪ Los activos de la empresa deben estar correctamente codificados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Confirme que existan, que estén en uso y que sean de propiedad de la empresa.</li> <li>▪ Compruebe que estén correctamente valuados.</li> <li>▪ Realice el arqueo de la documentación que sustente las adquisiciones de propiedad, planta y equipo.</li> <li>▪ Verifique físicamente la existencia de propiedad, planta y equipo.</li> <li>▪ Revise que los cálculos de depreciación se desarrollen de acuerdo con el método establecido.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los activos deben de estar a nombre de la empresa o representante legal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compruebe su adecuada presentación en los Estados Financieros.</li> </ul>
--	--

**IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA**

<b>NOMBRE DE LA CUENTA</b>	<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>	
<b>CODIGO EN EL PGC</b>	1.9.1	
<b>DEBITADA POR:</b>	<b>ACREDITADA POR</b>	<b>SALDO</b>
Es debitada por el valor pagado anticipadamente.	Por el Valor Amortizado y por la recuperación total o parcial del pago	Es de naturaleza deudor y representa los gastos pagados por anticipado

**CONTROL INTERNO**

<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Obtener certeza de la realidad de los valores registrados.</li> <li>▪ La gerencia realizara revisión periódica del valor contable y el plazo de amortización de los activos diferidos.</li> <li>▪ Se debe verificar que los soportes de las cuentas registradas como diferidos, se encuentren en orden y de acuerdo con las disposiciones legales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verifique que los plazos de amortización que se manejan durante el periodo sean los adecuados y reflejen claramente la realidad de la empresa respecto a este rubro.</li> <li>▪ Examine los registros contra las facturas, comprobar la exactitud de las distribuciones.</li> <li>▪ Realice los ajustes por lo menos una vez al año.</li> </ul>

**IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA**

<b>NOMBRE DE LA CUENTA</b>	<b>OBLIGACIONES POR PAGAR</b>	
<b>CODIGO EN EL PGC</b>	2.1.1	
<b>DEBITADA POR:</b>	<b>ACREDITADA POR</b>	<b>SALDO</b>
Pagos efectuados a los proveedores, pago de préstamos bancarios, notas de crédito de proveedores, liquidación de tributos y obligaciones fiscales.	Adquisiciones a crédito de mercadería, prestamos, importe de tributos a la empresa	Es de naturaleza acreedor y muestra de claramente los valores pendientes de pago o desembolso.

CONTROL INTERNO		
POLÍTICAS		PROCEDIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las obligaciones por pagar deben mantener un alto grado de integridad.</li> <li>▪ Las obligaciones deben estar registradas, clasificadas y contar con sus documentos de respaldo.</li> <li>▪ Todos los pagos se efectuarán con cheques o transferencias bancarias.</li> <li>▪ Los pagos se efectuarán en un lapso máximo de 90 días.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compruebe la existencia de obligaciones por pagar registradas y la obligación de liquidarlas.</li> <li>▪ Confirme las obligaciones por pagar mediante correspondencia directa con los proveedores.</li> <li>▪ Manejar un auxiliar por cada proveedor.</li> <li>▪ Realice análisis del vencimiento de obligaciones pendientes.</li> <li>▪ Exija a los proveedores recibo de cada pago realizado.</li> <li>▪ Mantenga un control de los montos a cubrir cada día.</li> </ul>
IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA		
NOMBRE DE LA CUENTA		ANTICIPO DE CLIENTES
CODIGO EN EL PGC		2.2.1
DEBITADA POR:	ACREDITADA POR	SALDO
Por anticipos en la facturación.	Valores recibidos de los clientes y por anticipos de venta.	Es de naturaleza acreedor y registra las sumas de dinero recibidas por los clientes de forma anticipada.
CONTROL INTERNO		
POLÍTICAS		PROCEDIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aprobación por parte del gerente y solo previo y durante temporada escolar.</li> <li>▪ Los plazos mínimos serán de 30 días antes de la entrega de mercadería en temporada escolar.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realice comparaciones periódicas de la existencia de mercadería otorgada a crédito para constatar un nuevo pago.</li> <li>▪ Otorgue recibos de cobro y se registre por vendedor o ciudad.</li> <li>▪ Clasifique los clientes por sector de ventas.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El valor del anticipo recibido será por el 50% del total de la factura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realice confirmaciones periódicas con los clientes.</li> <li>▪ Registre los pagos en los estados de cuenta de cada cliente.</li> </ul>
---	---

**IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA**

NOMBRE DE LA CUENTA	<b>CAPITAL</b>	
CODIGO EN EL PGC	3.1.1	
DEBITADA POR:	ACREDITADA POR	SALDO
Por el valor fijado en el inicio de la actividad económica	Por el valor de capital autorizado al constituirse la empresa.	Es de naturaleza acreedor y representa el incremento en el capital de la empresa

**CONTROL INTERNO**

<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se mantendrá un registro de los aportes por el propietario.</li> <li>▪ Todo tipo de movimiento en esta cuenta se informará al propietario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registre los movimientos de esta cuenta.</li> <li>▪ Verifique la integridad de las cuentas del patrimonio.</li> </ul>	

**IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA**

NOMBRE DE LA CUENTA	<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	
CODIGO EN EL PGC	3.3.1	
DEBITADA POR:	ACREDITADA POR	SALDO
<b>UTILIDAD</b>  Por la diferencia resultante de los ingresos con los costos y gastos de la empresa.	Por el valor de la apropiación o distribución de las utilidades.	Es de naturaleza acreedor y representa resultados positivos o negativos obtenidos por la empresa.
<b>PERDIDA</b>  Por la diferencia resultante de los ingresos con los costos y gastos de la empresa	Por el traslado a la cuenta Pérdidas Acumuladas.	

**CONTROL INTERNO**

POLÍTICAS	PROCEDIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las utilidades se reinvertirán de acuerdo con la toma de decisiones del gerente con las Administradoras.</li> <li>▪ Se actualizará el capital por su incremento.</li> <li>▪ Se cumplirá con los requerimientos de ley.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compruebe la adecuada presentación y revelación de ingresos, costos y gastos en los Estados Financieros.</li> <li>▪ Realice la fórmula de reinversión.</li> <li>▪ Ingrese oportunamente los ajustes.</li> <li>▪ Efectué la conciliación tributaria.</li> <li>▪ Pague el 15 % utilidades correspondientes a los trabajadores.</li> </ul>

**IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA**

NOMBRE DE LA CUENTA	<b>INGRESOS</b>	
CODIGO EN EL PGC	4	
DEBITADA POR:	ACREDITADA POR	SALDO
Por el valor de los ingresos de venta de bienes o mercancías.	Por el cierre del ejercicio.	Es de naturaleza acreedor y representa la compilación de todos los ingresos obtenidos en el periodo Fiscal.

**CONTROL INTERNO**

POLÍTICAS	PROCEDIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las ventas serán al contado y bajo autorización del gerente a crédito.</li> <li>▪ Todo pago recibido mediante cualquier medio debe estar a nombre del propietario.</li> <li>▪ Los porcentajes de descuentos serán autorizados por el gerente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Determine que todas las ventas del ejercicio y su costo estén registradas y que no se incluyen transacciones correspondientes a los períodos inmediato anterior y superior.</li> <li>▪ Determine que todos los ingresos estén incluidos en el estado de resultados.</li> </ul>

**IDENTIFICACIÓN DE LA CUENTA**



<b>NOMBRE DE LA CUENTA</b>	<b>GASTOS</b>	
<b>CODIGO EN EL PGC</b>	5	
<b>DEBITADA POR:</b>	<b>ACREDITADA POR</b>	<b>SALDO</b>
Por el valor pagado en cada uno de los conceptos de gasto.	Por el cierre del ejercicio.	Es de naturaleza deudor y representa la compilación de todos los gastos obtenidos en el periodo Fiscal.
<b>CONTROL INTERNO</b>		
<b>POLÍTICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se debe comprobar que los gastos de operación representen transacciones efectivamente realizadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registre en libros auxiliares según su naturaleza.</li> <li>▪ Determine que todos gastos estén incluidos en el Estado de Resultados.</li> </ul>	

Elaborado por: El Autor

### 3.7.3.2 Formatos de Control de las Cuentas

#### 3.7.3.2.1 Arqueo de Caja



### ARQUEO DE CAJA

FECHA: 31 de del 20xx

EXPRESADO EN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS

#### RECuento DE EFECTIVO

MONEDAS		
Cantidad	Denominación	Importe
<b>TOTAL BILLETES</b>		\$ -

BILLETES		
Cantidad	Denominación	Importe
<b>TOTAL MONEDAS</b>		\$ -

**TOTAL EFECTIVO**

\$ -

#### DOCUMENTOS

Tipo Documento	Número	Concepto	Importe

**TOTAL DOCUMENTOS**

\$ -

**TOTAL GENERAL**

\$ -

**TOTAL FONDOS**

\$ -

**MONTO ASIGNADO**

\$ -

**FALTANTE O SOBRENTE**

\$ -

EXPLICACIONES DEL FALTANTE/SOBRENTE: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
CONTADOR

\_\_\_\_\_  
CAJERO

Elaborado por: El Autor

### 3.7.3.2.2 Conciliación Bancaria



## CONCILIACIÓN BANCARIA

FECHA: 31 de del 20xx

EXPRESADO EN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS

<b>SALDO SEGÚN LIBROS</b>		
<b>DETALLE</b>		<b>VALOR</b>
	Saldo en Libro Bancos	\$ -
(+)	N/C no registrados	\$ -
(-)	N/D no registradas	\$ -
(+/-)	Error	\$ -
<b>SALDO CONCILIADO</b>		<b>\$ -</b>

<b>SEGÚN BANCOS</b>		
<b>DETALLE</b>		<b>VALOR</b>
	Saldo de Cta. Cte. XXXXXXXX235	\$ -
(+)	Deposito en Tránsito	\$ -
(-)	Cheques Girados y No Cobrados	\$ -
(+/-)	Error	\$ -
<b>SALDO CONCILIADO</b>		<b>\$ -</b>

\_\_\_\_\_  
CONTADOR

Elaborado por: El Autor

### 3.7.3.2.3 Control Obligaciones por Cobrar

CLIENTE	VALOR	CIRCULARIZACIÓN		CONTESTACIÓN	
		SI	NO	SI	NO
CLIENTE A	\$ -	X		X	
CLIENTE B	\$ -	X		X	
CLIENTE C	\$ -	X		X	
<b>TOTAL</b>	<b>\$ -</b>				

CLIENTE	VALOR	DIAS			
		1 a 30	31 a 60	61 a 90	91 o Más.
CLIENTE A	\$ -		X		
CLIENTE B	\$ -		X		
CLIENTE C	\$ -				X
<b>TOTAL</b>	<b>\$ -</b>			X	

CLIENTE	FACTURAS	DIAS PARA EL VENCIMIENTO	SALDO	DETERIORO
CLIENTE A	0	90	\$ -	\$ -
CLIENTE B	0	90	\$ -	\$ -
CLIENTE C	0	90	\$ -	\$ -
<b>TOTAL</b>			<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>

<b>CUENTAS INCOBRABLES</b>		
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>		\$ -
PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES (1%)		\$ -
TOTAL CUENNTAS DETERIORADAS (100%)		\$ -
<b>TOTAL DE PROVISIÓN</b>		<b>\$ -</b>
<b>TOTAL DE PROVISIÓN PERMITIDA POR LEY (1%)</b>		<b>\$ -</b>
<b>DEDUCIBLE</b>		<b>\$ -</b>
<b>PERDIDA</b>		<b>\$ -</b>

Elaborado por: El Autor

### 3.7.3.2.3 Control de Inventarios

#### AUXILIAR CONTROL DE INVENTARIOS

N°	CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	FECHA	CANTIDAD	CONTEOS		
						PRIMERO	SEGUNDO	TERCER
1	09997	Producto A	Bodega 1	22/02/2017	275	275	275	275

N°	CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	CANTIDAD CONSTATADA	ESTADO			
					BUENO	USADO	REGULAR	MALO
1	09997	Producto A	Bodega 1	275	X			

\_\_\_\_\_  
GERENTE

\_\_\_\_\_  
BODEGUERO

Elaborado por: El Autor

### 3.7.3.2.4 Control de Activos Fijos

#### AUXILIAR CONTROL DE ACTIVOS FIJOS

DESCRIPCIÓN	SALDO EN LIBROS AL 31/12/2017	ADICIONES	DEPRECIACIONES	SALDO EN LIBROS AL 31/12/2018
<b>TOTAL</b>				

DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN QUE CERTIFIQUE PROPIEDAD DE LA EMPRESA	
	SI	NO

Elaborado por: El Autor

### 3.7.3.2.5 Control de Activos Diferidos

#### AUXILIAR CONTROL DE ACTIVOS DIFERIDOS

ARRIENDOS	MESES	COBRO ANTICIPO POR MESES	MESES DEVENGADOS
\$ 6.000,00	1	\$ 500,00	
	2	\$ 500,00	
	3	\$ 500,00	
	4	\$ 500,00	
	5	\$ 500,00	
	6	\$ 500,00	\$ 3.000,00
	7	\$ 500,00	
	8	\$ 500,00	
	9	\$ 500,00	
	10	\$ 500,00	
	11	\$ 500,00	
	12	\$ 500,00	\$ 3.000,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 6.000,00</b>

Elaborado por: El Autor

### 3.7.3.2.6 Control de Obligaciones por Pagar

#### CONTROL OBLIGACIONES POR PAGAR

PROVEEDOR	VALOR	CIRCULARIZACIÓN		ESTADO DE CUENTA	
		SI	NO	SI	NO
PROVEEDOR A	\$ -	X		X	
PROVEEDOR B	\$ -	X		X	
PROVEEDOR C	\$ -	X		X	
<b>TOTAL</b>	\$ -				

DETALLE			TIPO DE DOCUMENTO		
PROVEEDOR A	NRO DE DOC.	FECHA	FACTURAS	NOTAS DE CREDITO	ABONOS
<b>TOTAL</b>					

Elaborado por: El Autor

### 3.7.4 Formatos Contables

**EMPRESA CENTRO PAPELERO MAYORISTA  
BALANCE GENERAL  
AL 01 DE ENERO DE 200X**

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<b><u>Activos Corrientes</u></b>		<b><u>Pasivos Corrientes</u></b>	
Caja	x	Proveedores	x
Bancos	x	Total pasivo corriente	x
Clientes	x		
Provisión cuentas incobrables	x		
Mercaderías	x	<b><u>Pasivo no Corriente</u></b>	
Arriendos Prepagados	x	Cuentas por pagar L/P	x
		Total pasivo no corriente	x
<b>Total activos corrientes</b>	<b>x</b>		
		<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>x</b>
<b><u>Activos no Corrientes</u></b>		<b>CAPITAL</b>	
Vehículos	x	Utilidad retenida ejercicios anteriores	x
Depreciación acumulada vehículos	x	Capital	x
Muebles de oficina	x	Total capital	x
Depreciación acumulada muebles de oficina	x		
Equipo de Computación	x		
Depreciación acumulada Eq. De Comp.	x		
Total activos no corrientes	x		
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>x</b>	<b>TOTAL PASIVO + CAPITAL</b>	<b>x</b>

**EMPRESA CENTRO PAPELERO MAYORISTA**  
**DIARIO GENERAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 200X**

FECHA	DETALLE	PARCIAL	DEBE	HABER
01/01/20xx	<b>- 1 -</b>			
	Caja		X	
	Bancos		X	
	Clientes		X	
	Provisión cuentas incobrables		X	
	Mercaderías		X	
	Arriendos Prepagados		X	
	Vehículos		X	
	Depreciación acumulada vehículos		X	
	Muebles de oficina		X	
	Depreciación acumulada muebles de oficina		X	
	Equipo de Computación		X	
	Depreciación acumulada Eq. De Comp.		X	
	Proveedores			X
	Total pasivo corriente			X
	Cuentas por pagar L/P			X
	Capital			X
	<b>V/R Estado Situación Inicial</b>			
5/1/20xx	<b>- 2 -</b>			
	Mercadería		x	
	IVA Compras		x	
	Bancos			x
	Retención 1% Rta.			x
	<b>V/R Compra de Mercadería FAC N°000XX , Retención 00xx y Pagada con transferencia BPCH 000xxx.</b>			
6/1/20xx	<b>- 3 -</b>			
	Caja		x	
	Cliente A		x	
	Retención 1% Rta.		x	
	Venta de Mercadería			x
	IVA Ventas			x
	<b>V/R Venta de Mercadería FAC N°000XX , Retención 00xx y cobrada 50% en efectivo y 50% Crédito</b>			
6/1/20xx	<b>- 4 -</b>			
	Costo de Venta		x	
	Mercadería			x
	Caja de Cuaderno C100	x		
	Caja de Cuaderno L100	x		
	<b>V/R Venta de Mercadería FAC N°000XX</b>			
	<b>TOTAL</b>		x	x



**EMPRESA CENTRO PAPELERO MAYORISTA**  
**MAYOR GENERAL (T)**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 200X**

<b>BANCOS</b>	
<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
X	X
	X
	X
<b>SALDO</b>	X

**EMPRESA CENTRO PAPELERO MAYORISTA**  
**MAYOR GENERAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 200X**

<b>CUENTA</b>	<b>BANCOS</b>					
<b>CODIGO</b>	1.1.1.3					
<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>N° DE ASIENTO</b>	<b>MOVIMIENTO</b>		<b>SALDO</b>	
			<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>	<b>DEUDOR</b>	<b>ACREEDOR</b>
5/1/20xx	Venta de Mercadería	5	X	X	X	

**EMPRESA CENTRO PAPELERO MAYORISTA**  
**BALANCE DE COMPROBACIÓN**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 200X**

N°	CUENTAS	SUMAS		SALDOS	
		DEBE	HABER	DEBE	HABER
1	Compras	X		X	
2	Caja	X	X	X	
3	Bancos	X	X	X	
4	Transporte en compras	X		X	
5	Inventario mercaderías (II)	X	X	X	
6	Inversiones temporales	X		X	
7	Provisión cuentas incobrables		X		X
8	Clientes	X		X	
9	Proveedores		X		X
10	Préstamos bancarios L/P		X		X
11	Utilidades ejercicios anteriores	X	X		X
12	Comisiones ganadas		X		X
13	Gasto aporte patronal IESS	X		X	
14	Gasto sueldos	X		X	
15	Gastos generales	X		X	
16	Gasto publicidad y propaganda	X		X	
17	Ingresos varios		X		X
18	Devolución en compras		X		X
19	Devolución en ventas	x		x	
<b>AJUSTES</b>					
20	Faltante inventario	X		X	
21	Gasto arriendo	X		X	
22	Gasto seguro	X		X	
23	Gasto depreciación vehículo	X		X	
24	Gasto depreciación muebles de oficina	X		X	
25	Gasto depreciación Equipo. Comp.	X		X	
26	Gasto provisión cuentas incobrables	X		X	
27	Gastos servicios básicos	X		X	
	<b>TOTAL</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

**CENTRO PAPELERO MAYORISTA**  
**ESTADO DE RESULTADOS**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX**

<b>4.1.</b>	<b>VENTAS</b>		<b>X</b>
4.1.01.	Ventas	X	
<b>5.1.</b>	<b>COSTO DE VENTAS</b>		<b>X</b>
1.4.01.	+ Inventario Inicial De Mercaderías	X	
5.1.02.	+ Compras	X	
	= Mercadería Disponibles Para La Venta	X	
1.4.01.	- Inventario Final De Mercaderías	X	
<b>4.3.</b>	<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>		<hr/> <b>X</b>
<b>5.</b>	<b>GASTOS</b>		
5.2.	<b>GASTOS OPERACIONALES</b>		<b>X</b>
5.2.01.	Servicios Básicos	X	
5.2.09.	Servicios Bancarios	X	
5.2.10.	Suministros y Materiales	X	
5.2.11.	Arriendo	X	
5.2.15.	Gasto Depreciación Muebles y Enseres	X	
5.2.16.	Gasto Depreciación Maquinaria y Equipos	X	
5.2.17.	Gasto Depreciación Equipo de Computación y Software	X	
5.2.19.	Otros	X	
	<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		<hr/> <b>X</b>

**CENTRO PAPELERO MAYORISTA**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX**

<b>1.</b>	<b>ACTIVO</b>		
<b>1.1.</b>	<b>EFFECTIVO</b>		X
1.1.03.	Banco	X	
<b>1.3.</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>		X
1.3.01	Clientes	X	
<b>1.4.</b>	<b>INVENTARIOS</b>		X
1.4.01.	Inventario Mercadería	X	
<b>1.6.</b>	<b>PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO</b>		X
1.6.05.	Muebles y Enseres	X	
1.6.06.	Maquinaria Equipos E Instalaciones	X	
1.6.07.	Equipo de Computación y Software	X	
1.7.05.	(-) Depreciación Acumulada Muebles y Enseres	X	
1.7.06.	(-) Depreciación Acumulada Maquinaria y Equipos	X	
1.7.07.	(-) Depreciación Acumulada Equipo de Computación y Software	X	
<b>1.8.</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>		X
1.8.06.	Crédito Tributario Renta	X	
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>		X
<b>2.</b>	<b>PASIVO</b>		
<b>2.1.</b>	<b>CORRIENTE</b>		X
2.1.01.	Proveedores	X	
<b>3.</b>	<b>PATRIMONIO</b>		
<b>3.1.</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>		X
3.1.01.	Capital	X	
<b>3.3.</b>	<b>RESULTADOS</b>		X
3.3.01.	Resultado del Ejercicio	X	
	<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		X

### 3.7.5 Aspectos Fiscales

En los aspectos Tributarios se representa todo el grupo de obligaciones fiscales que mantiene la Empresa “Centro Papelero Mayorista” registrada en el SRI con el RUC del Gerente Propietario, quien es una Persona Natural Obligada a Llevar Contabilidad.

Tabla 31: Aspectos Fiscales

<b>OBLIGACIÓN</b>	<b>HERRAMIENTA</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
<b>SERVICIO DE RENTAS INTERNAS</b>		
Declaración Mensual de IVA	Formulario de IVA Anexo Transaccional Simplificado	Mensual
Declaración Retenciones en la Fuente	Formulario Retenciones en la Fuente Anexo Transaccional Simplificado	Mensual
Anexo Transaccional Simplificado	DIM Formularios Anexo Transaccional Simplificado	Mensual
Anexo de Retenciones en la Fuente Bajo Relación de Dependencia	Formulario 107 (Cada Trabajador) DIM Formularios Anexo de Retenciones en la Fuente Bajo Relación de Dependencia.	Anual
Impuesto a la Renta	Formulario 102 Anexo de Gastos Personales	Anual
<b>MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES</b>		
Contrato Laboral	Sistema de Contratos y Actas de Finiquito	Inicio Actividad Laboral
Pagos de Utilidades	Consignación de Utilidades y Salario Digno.	Anual
<b>INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL</b>		
Ingreso de Trabajo	Aviso de Ingreso	Inicio Actividad Laboral
Salida de Trabajo	Aviso de Salida	Fin de la Actividad Laboral
Pago Aporte Patronal	Planillas de Pago	Mensual

Fuente: Adaptado de SRI, MRL, IESS

Elaborado por: El Autor

### 3.8 Matriz de Control Interno

La Matriz de Control Interno es una herramienta surgida de la necesidad de accionar proactivamente a los efectos de disminuir significativamente los riesgos a las cuales se encuentra propensa la empresa.

(Instructivo Apéndice 7)

#### 3.8.1 Componentes COSO I

Tabla 32: Componentes COSO I

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE
AMBIENTE DE CONTROL	INTEGRIDAD Y VALORES ETICOS
	POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE TALENTO HUMANO
	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
EVALUACIÓN DEL RIESGO	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS
	PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS
	VALORACIÓN DE LOS RIESGOS
	RESPUESTA AL RIESGO
ACTIVIDADES DE CONTROL	SEPARACIÓN DE FUNCIONES Y ROTACIÓN DE LABORES
	AUTORIZACIÓN Y APROBACIÓN DE TRANSACCIONES Y OPERACIONES
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	CONTROLES SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
	CANALES DE COMUNICACIÓN ABIERTOS
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO CONTINUO O EN OPERACIÓN
	EVALUACIONES PERIÓDICA

Fuente: Matriz de Control Interno, Msc. María de los Ángeles Torres

### 3.8.2 Identificación de Riesgos

Tabla 33: Identificación de Riesgos

N°	Subcomponente	Riesgo	Descripción del Riesgo	Factores externos					Factores internos				Importancia	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	
				Económicos	Medioambientales	Políticos y Legales	Sociales	Tecnológicos	Infraestructura	Personal	Procesos	Tecnología					
1	INTEGRIDAD Y VALORES ETICOS	CONFLICTOS INTERNOS	Comportamiento inadecuado que afecta las operaciones empresariales, además, el personal de la empresa no cuenta con valores ni políticas claras para desempeñar sus funciones.			x	x				x	x		5	3	1	MODERADO

2	POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE TALENTO HUMANO	CONTRATAR PERSONAL SOBREDIMENSIONADO, SUB CALIFICADO O REFERENCIADO.	Personal con un perfil muy superior al requerido o con un perfil inferior al requerido, personal contratado por directivos o por la alta gerencia, predominando el amiguismo y el nepotismo. omitiendo el debido proceso.	X		X	X			X	X		10	2	2	ALTO
3	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	COMUNICACIÓN POBRE Y DEMASIADOS JEFES.	Mala comunicación, instrucciones contradictorias gracias a que demasiados jefes tergiversan la transmisión de órdenes.			X	X	X	X				5	2	2	MODERADO



4	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	DESCONOCER LOS SUCESOS QUE SE PUEDEN PRODUCIR EN EL ENTORNO EMPRESARIAL.	Desconocer los sucesos que se pueden producir en la organización y las consecuencias que puedan tener sobre los objetivos de la empresa.	X		X	X		X	X	X		10	2	3	ALTO
5	PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS	IMPACTO ALTO DANTE UN RIESGO	No contar con una herramienta para reducir la probabilidad de ocurrencia del riesgo o reducir el impacto que pueda causar.	X		X	X		X	X	X		10	2	3	ALTO

6	VALORACIÓN DE LOS RIESGOS	DESCONOCER LA SEVERIDAD DEL DAÑO DE UN RIESGO Y LA PROBABILIDAD DE QUE OCURRA	No contar con un indicador para cada peligro detectado ya que este debe estimarse y determinar la severidad del daño y la probabilidad de que ocurra.	X		X	X		X	X	X		10	2	3	ALTO
7	RESPUESTA AL RIESGO	AUMENTAR AMENAZAR Y REDUCIR OPORTUNIDADES.	Al no dar una respuesta para mitigar riesgos aumentan amenazas y se reducen las oportunidades empresariales.	X		X	X		X	X	X		10	2	3	ALTO

8	SEPARACIÓN DE FUNCIONES Y ROTACIÓN DE LABORES	FRAUDE INTERNO.	No existe una segregación de funciones dentro de la empresa, es decir ninguna persona debe ser capaz de registrar, autorizar y conciliar una transacción	X		X					X	X		10	2	3	ALTO
9	AUTORIZACIÓN Y APROBACIÓN DE TRANSACCIONES Y OPERACIONES	FRAUDE INTERNO.	No existen procedimientos ni herramientas para autorizar tareas y transacciones.	X		X					X	X		10	2	3	ALTO

10	CONTROLES SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	FUGA DE INFORMACION	La empresa carece de sistemas de información con controles adecuados para garantizar confiabilidad, disponibilidad y seguridad de la información.	X		X	X	X		X	X	X	10	2	1	MODERADO
11	CANALES DE COMUNICACIÓN ABIERTOS	COMUNICACIÓN DEFICIENTE	La empresa realiza comunicación verbal no cuenta con canales de comunicación específicos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna	X		X	X	X		X	X	X	5	2	1	BAJO
12	SEGUIMIENTO CONTINUO O EN OPERACIÓN	DEFICIENCIA OPERATIVA	Al no realizar un seguimiento adecuado se degradará el desarrollo obtenido por la empresa en los procesos de mejora.	X			X			X	X		10	2	2	ALTO

13	EVALUACIONES PERIÓDICA	DESCONOCIMIENTO DE POSIBLES FORTALEZAS O DEBILIDADES	Las evaluaciones periódicas, responden a la necesidad de identificar las fortalezas y debilidades de la entidad respecto al sistema de control interno.				X			X	X		10	2	2	ALTO
----	------------------------	--	---	--	--	--	---	--	--	---	---	--	----	---	---	------

Fuente: Matriz de Control Interno, Msc. María de los Ángeles Torres

### 3.8.3 Control a los Riesgos

Tabla 34: Control del Riesgos

N°	Controles	Importancia	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Priorización
1	Implantar un reglamento interno y socializarlo a todo el personal en todos los niveles, y definir valores y políticas empresariales claras.	5	1	1	BAJO	9
2	Realizar un proceso de contratación	5	1	1	BAJO	10
3	Crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.	1	1	1	BAJO	4
4	Identificar los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos	5	1	1	BAJO	5
5	Desarrollar un plan de mitigación de riesgos desarrollando para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos.	5	1	1	BAJO	6
6	Valorar los riesgos a partir de dos perspectivas, probabilidad e impacto, siendo la probabilidad la posibilidad de ocurrencia, mientras que el impacto representa el efecto frente a su ocurrencia.	5	1	1	BAJO	7

7	Identificar las opciones de respuestas al riesgo, considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo/beneficio.	5	1	1	BAJO	8
8	Elaborar un Manual de Funciones que permita definir de forma clara las funciones de los trabajadores y permita la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares.	5	1	1	BAJO	1
9	Procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y contables.	5	1	1	BAJO	2
10	Registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y contables de una entidad	1	1	1	BAJO	3
11	Se establecerán canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la empresa	1	1	1	BAJO	11
12	Procedimientos de seguimiento continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas para asegurar la eficacia del sistema de control interno	1	1	1	BAJO	12
13	Promover y establecer una autoevaluación periódica de la gestión y el control interno de la entidad, sobre la base de los planes organizacionales y normas de control.	1	1	1	BAJO	13

Fuente: Matriz de Control Interno, Msc. María de los Ángeles Torres

### 3.8.4 Plan de Mitigación o Tratamiento de Riesgos

Tabla 35: Plan de Mitigación o Tratamiento de Riesgos

Plan de Mitigación o Tratamiento de los Riesgos							
N°	Actividades	Responsables (Cargo)	Recursos	Cronograma			Indicadores
				Duración	Fecha Inicio	Fecha Término	
1	Diseñar un reglamento interno conforme al marco legal laboral. Socializar el reglamento interno a toda la entidad.	Toda la organización	Humanos Materiales Tiempo Documentales	Permanente	01/01/2019	31/12/2019	Número de Socializaciones en el Año/Número de Socializaciones Planificadas
2	Planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación y evaluación del desempeño.	Nivel Directivo	Humanos Materiales Tiempo Documentales	Permanente	01/01/2019	31/12/2019	Procesos de contratación en el año/ procesos de contratación planificados en el año
3	Diseñar un organigrama funcional donde se muestre claramente los niveles jerárquicos y niveles de comunicación. Incluir dentro del manual de funciones las líneas de mando superior. Mantener líneas de comunicación directa apoyados en medios electrónicos Por último se debe socializar con toda la organización	Nivel Directivo	Humanos Materiales Tiempo Documentales	Permanente	01/01/2019	31/12/2019	Reestructuraciones en el organigrama funcional/Reestructuraciones planificadas en el año.
4	Diseñar una herramienta que permita identificar los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos	Toda la organización	Humanos Materiales Tiempo Documentales	Permanente	01/01/2019	31/12/2019	Riesgos identificados en el año/Riesgos mitigados en el año.
5	Establecer un plan de mitigación de riesgos desarrollando para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos.	Nivel Directivo	Humanos Materiales Tiempo Documentales	Permanente	01/01/2019	31/12/2019	Riesgos identificados en el año/Riesgos mitigados en el año.



6	Valorar los riesgos a partir de dos perspectivas, probabilidad e impacto.	Toda la organización	Humanos Materiales Tiempo Documentales	Permanente	01/01/2019	31/12/2019	Riesgos identificados en el año/Riesgos mitigados en el año.
7	Identificar las opciones de respuestas al riesgo y mitigarlos.	Toda la organización	Humanos Materiales Tiempo Documentales	Permanente	01/01/2019	31/12/2019	Riesgos identificados en el año/Riesgos mitigados en el año.
8	Elaborar un Manual de Funciones, definir procesos claves y establecer controles en tareas administrativas y contables.	Nivel Directivo	Humanos Materiales Tiempo Documentales	Permanente	01/01/2019	31/12/2019	Número de Socializaciones en el Año/Número de Socializaciones Planificadas
9	Implementar procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras, a fin de garantizar que sólo se efectúen operaciones y actos administrativos válidos.	Nivel Directivo	Humanos Materiales Tiempo Documentales	Permanente	01/01/2019	31/12/2019	Número de Autorizaciones en el Año/Número de Autorizaciones Planificadas
10	Identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite a los trabajadores cumplir sus responsabilidades.	Toda la organización	Humanos Materiales Tiempo Tic's Documentales	Permanente	01/01/2019	31/12/2019	Porcentaje de información emitida de manera eficiente y eficaz.
11	Establecer canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la empresa mediante la creación de correos institucionales para todo el personal.	Toda la organización	Humanos Materiales Tiempo Tic's Documentales	Permanente	01/01/2019	31/12/2019	Interacciones realizadas en el mes 1 / Interacciones exitosas realizadas en el mes 1
12	Seguimiento constante del ambiente interno y externo que les permita conocer y aplicar medidas oportunas sobre condiciones reales o potenciales que afecten el desarrollo de las actividades empresariales.	Toda la organización	Humanos Materiales Tiempo Tic's Documentales	Permanente	01/01/2019	31/12/2019	Seguimientos en el año/Seguimientos planificados en el año.

13	Identificar las fortalezas y debilidades de la entidad respecto al sistema de control interno, propiciar una mayor eficacia de sus componentes, asignar la responsabilidad sobre el mismo a todas las dependencias de la organización, establecer el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales y evalúa la manera de administrar los recursos necesarios para alcanzarlos.	Nivel Directivo	Humanos Materiales Tiempo Tic's Documentales	Permanente	01/01/2019	31/12/2019	Evaluaciones en el año/Evaluaciones planificadas en el año.
----	---	-----------------	--	------------	------------	------------	---

Fuente: Matriz de Control Interno, Msc. María de los Ángeles Torres

## **Capítulo 4: Validación de la Propuesta**

### **4.1 Introducción**

La importancia de validar el proyecto de investigación recae en que el objeto de estudio compruebe las herramientas y lineamientos planteados en la propuesta, de tal manera que identifique problemas potenciales que no permitan a la empresa mejorar y mantener control de sus operaciones administrativas y contables.

Validar la propuesta del proyecto de investigación, da la certeza de que la empresa contara con una guía útil y aplicable, de tal forma que permita desarrollar las actividades con el uso eficiente de los recursos y cumplir los objetivos planteados, además de fortalecer la toma de decisiones empresariales.

### **4.2 Descripción del Estudio**

La empresa “Centro Papelero Mayorista” de acuerdo con el diagnóstico situacional, presenta deficiencias administrativas y contables; en base a la ausencia filosófica se propone un modelo ajustado a las necesidades empresariales; ante la falta de estructura organizacional se planteó un organigrama, manual de funciones, mapa de procesos y flujogramas; y ante la falta de gestión contable se planteó un plan de cuentas, dinámica de cuentas y formatos del proceso contable.

#### **4.2.1 Objetivo**

Validar el Sistema de Control Interno, Administrativo y contable para la empresa “Centro Papelero Mayorista”.

#### **4.2.2 Equipo de Trabajo**

El equipo de trabajo para validar la propuesta del trabajo de investigación esta conformado de la siguiente manera:

- **Elaboración de la matriz:**

Autor de la investigación, el Sr. Jonathan Lara

- **Validadores:**

Gerente Propietario empresa “Centro Papelero Mayorista”, Sr. Elías Jiménez

#### **4.3 Método de Verificación**

El método de verificación permite validar la propuesta de investigación, para este efecto se diseñó la matriz de validación, conformada por variables e indicadores de la propuesta planteada para la empresa “Centro Papelero Mayorista”.

##### **4.3.1 Factores a Validar**

- **Bases Filosóficas**

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Políticas
- Valores

- **Estructura Organizacional**

- Organigrama Estructural
- Manual de Funciones
- Mapa de Procesos

- Flujogramas de los procesos principales
- **Estructura Contable**
  - Plan de Cuentas
  - Dinámica Contable
  - Clasificador de Cuentas
  - Proceso Contable
  - Estados Financieros
  - Obligaciones Fiscales

### 4.3.2 Matriz de Validación

Tabla 36: Matriz Validación

<b>MATRIZ DE VALIDACIÓN</b>				
<b>SISTEMA DE CONTROL INTERNO, ADMINISTRATIVO Y CONTABLE</b>				
<b>EMPRESA CENTRO PAPELERO MAYORISTA</b>				
<i>De acuerdo con su criterio proceda a la evaluación considerando los siguientes indicadores.</i>				
VARIABLES	INDICADORES	CALIFICACIÓN		
		MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE
BASES FILOSOFICAS	MISIÓN			
	VISIÓN			
	OBJETIVOS			
	POLÍTICAS			
	VALORES			
<i>TOTAL</i>				
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	ORGANIGRAMA			
	MANUAL DE FUNCIONES			
	MAPA DE PROCESOS			
	FLUJOGRAMAS			
<i>TOTAL</i>				
ESTRUCTURA CONTABLE	PLAN DE CUENTAS			
	CLASIFICADOR DE CUENTAS			
	DINÁMICA DE CUENTAS			
	FORMATOS PROCESO CONTABLE			
	ESTADOS FINANCIEROS			
	OBLIGACIONES FISCALES			
<i>TOTAL</i>				
<i>OBSERVACIONES:</i>				

#### 4.4 Método de Calificación

Para validar la propuesta del trabajo de investigación se plantea el siguiente esquema de calificación:

- 3 = Muy Aplicable
- 2 = Aplicable
- 1 = Poco Aplicable
- 0 = Nada Aplicable

#### 4.5 Rango de Interpretación

Para interpretar los resultados de la validación se establece los siguientes rangos:

- 0% = Nada Aplicable
- 1% a 33.33% = Poco aplicable
- 33.34% a 66.66% = Aplicable
- 66.67% a 100% = Muy Aplicable



Estos resultados se obtienen al aplicar una regla de tres representada en una formula a continuación:

$$v = \frac{\sum co}{CT} \times 100$$

Donde:

- v = Validación
- $\sum co$  = Sumatoria de las Calificaciones Obtenidas
- CT= Calificación Total (Calificación mas alta obtenible)

## 4.6 Resultados

 <b>MATRIZ DE VALIDACIÓN</b> <b>SISTEMA DE CONTROL INTERNO, ADMINISTRATIVO Y CONTABLE</b> <b>EMPRESA CENTRO PAPELERO MAYORISTA</b>				
De acuerdo con su criterio proceda a la evaluación considerando los siguientes indicadores.				
VARIABLES	INDICADORES	CALIFICACIÓN		
		MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE
BASES FILOSOFICAS	MISIÓN	X		
	VISIÓN	X		
	OBJETIVOS	X		
	POLÍTICAS	X		
	VALORES	X		
<b>TOTAL</b>				
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	ORGANIGRAMA	X		
	MANUAL DE FUNCIONES	X		
	MAPA DE PROCESOS	X		
	FLUJOGRAMAS		X	
<b>TOTAL</b>				
ESTRUCTURA CONTABLE	PLAN DE CUENTAS	X		
	CLASIFICADOR DE CUENTAS		X	
	DINÁMICA DE CUENTAS	X		
	FORMATOS PROCESO CONTABLE	X		
	ESTADOS FINANCIEROS	X		
	OBLIGACIONES FISCALES	X		
<b>TOTAL</b>				
<b>OBSERVACIONES:</b>				
 Sr. Elias Jimenez GERENTE PROPIETARIO				

CALIFICACIONES OBTENIDAS				
BASES FILOSOFICAS	$\sum co$	15	CT	15
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	$\sum co$	11	CT	12
ESTRUCTURA CONTABLE	$\sum co$	17	CT	18



## **4.7 Evaluación**

### **4.7.1 Evaluación Bases Filosóficas**

$$v = \frac{\sum co}{CT} \times 100$$

$$v = \frac{15}{15} \times 100$$

$$v = 100 \% \quad \text{Muy Aplicable}$$

### **4.7.2 Evaluación Estructura Organizacional**

$$v = \frac{\sum co}{CT} \times 100$$

$$v = \frac{11}{12} \times 100$$

$$v = 91.67 \% \quad \text{Muy Aplicable}$$

### **4.7.3 Evaluación Estructura Contable**

$$v = \frac{\sum co}{CT} \times 100$$

$$v = \frac{11}{12} \times 100$$

$$v = 91.67 \% \quad \text{Muy Aplicable}$$

## **5. Conclusiones**

Referente al Diagnóstico Situacional, al alcanzarlos objetivos propuestos se evidencio la realidad administrativa y contable, permitiendo conocer ventajas y desventajas de las operaciones llevadas a cabo dentro de la empresa, definiendo el problema diagnóstico permitiendo programar la investigación hacia un Sistema de Control Interno, Administrativo y Contable.

La falta de Control interno se ve reflejado en el incumplimiento de funciones y procedimientos a más de pérdida de recursos, lo cual afecta el correcto funcionamiento de la empresa recayendo en pérdidas año a año sin lograr eficiencia, eficacia y economía en sus operaciones.

La propuesta desarrollada constituye una herramienta para fortalecer las operaciones administrativas y contables de la empresa estableciendo controles y directrices para el logro de objetivos planteados para el uso adecuado de los recursos.

El trabajo de investigación fue validado y aprobado por parte del Sr. Elías Jiménez Gerente Propietario de la empresa “Centro Papelero Mayorista”, aceptado como una herramienta para fortalecer la gestión empresarial.

## **6. Recomendaciones**

Elaboración de bases filosóficas, herramientas administrativas y contables para el óptimo desarrollo de las operaciones de la empresa Centro Papelero mayorista.

Socializar las herramientas administrativas y contables a todo el personal, esto permitirá aumentar el control de las actividades para lograr el mayor grado de eficiencia, eficacia y economía.

Implementar el Sistema de Control Interno, Administrativo y Contable propuesto en el trabajo de investigación el cual permitirá el desarrollo óptimo de las actividades dentro de la empresa Centro Papelero Mayorista garantizando el cumplimiento de los objetivos planteados.

## Bibliografía

Arechavaleta, E. (2015). Estrategias de Comercialización. *Omnia Science*, 169-165. doi: <http://dx.doi.org/10.3926/oms.292>

Arteaga, H., Intriago, D., & Mendoza, K. (Octubre de 2016). La ciencia de la administración de empresas. *Ciencias económicas y empresariales*, 2(4), 421-431.

Ávila, H. (2012). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Bogotá: Mc Graw Hill.

Battyány, K., & Mariana, C. (2011). *Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales*. Montevideo: Universidad de la República de Uruguay.

CAMARA DE COMERCIO DE QUITO. (2017). *CLASIFICACION DE LAS PYMES, PEQUEÑA Y MEDIANA*

EMPRESA. QUITO: CAMARA DE COMERCIO DE QUITO.

CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO. (2 de Diciembre de 2009). *NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA*. Quito, Ecuador.

COSO. (2013). *Control Interno-Marco Integrado*. Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission.

Deloitte. (2018). *Deloitte*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/py/es/pag/es/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>

Díaz, J. (2014). Comercialización de los productos y servicios de la ciencia: retos y perspectivas. (I. d. Animal, Ed.) *Revista Cubana de Ciencia Agrícola*, 48(1), 21-24. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1930/193030122007.pdf>

Estupiñán, G. R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. (P. E. Central, Ed.) Ecoe Ediciones. Recuperado el 21 de Noviembre de 2018, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=44222>  
72

Finanzas, M. (Enero de 2019). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Obtenido de <https://www.finanzas.gob.ec>

INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Recuperado el 28 de 8 de 2018, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/web-content/descargas/Manual-lateral/Resultados-provinciales/sucumbios.pdf>

Kenny, A. (2005). *Breve historia de la filosofía occidental*. Barcelona, España: Paidós.

Lara, A. (2014). *Toma el Control de tu Negocio*. Mexico: Editorial LID Empresarial.

Martínez, E. (2018). *Iniciación en la economía y gestión de empresas*. Cartagena, Colombia: Universidad Politécnica de Cartagena. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>

Pardo, J. M. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.

PROGRAMA GADEX. (2015). *Formato Educativo Escuela de Negocios*. Obtenido de [http://www.formatoedu.com/web\\_gades/docs/2\\_\\_Mapa\\_de\\_Procesos\\_1.pdf](http://www.formatoedu.com/web_gades/docs/2__Mapa_de_Procesos_1.pdf)

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: MCGRAW-HILL.

Sierra, C., Moreno, J., & Silva, H. (2015). Canales de distribución: características principales de los distribuidores mayoristas de materiales de construcción de extracción minera en Barranquilla - Colombia. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 17(3), 512-529. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/993/99342682009.pdf>

SRI. (Enero de 2018). *GUIAS TRIBUTARIAS SRI*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/web/guest/guias-tributarias-para-el-contribuyente#gu%C3%ADas>

Torres, Z. (2014). *Introducción a la ética*. Mexico: EBOOK.

Vite, V. (2017). *Contabilidad general*. Mexico: Editorial Digital UNID.

Vivanco, M. (2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización*. Universidad Internacional SEK.

Zapata, J. (2014). *Fundamentos de la Gestión de Inventarios*. Medellín, Colombia: Centro Editorial Esumer.

Zapata, M., & Zapata, P. (2014). *Contabilidad 1*. Quito, eCUADOR: MAYA EDICIONES C. LTDA.

## ANEXOS

### Apéndice 1: Encuesta de Satisfacción del Cliente



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
Resolución No. 001- 073 CEAACES - 2013 - 13  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

**Objetivo:** Determinar el grado de satisfacción de los clientes de la empresa “Centro Papelero Mayorista”

#### PREGUNTAS

1. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos de la empresa Centro Papelero Mayorista?

De 1 a 3 meses.

De 3 a 6 meses.

Entre 6 meses y 1 año.

Entre 1 año y 3 años

Más de 3 años

2. ¿Cómo tuvo conocimiento de la empresa Centro Papelero Mayorista?

Radio

Internet

Prensa

Amigos o conocidos

Otro .....

3. ¿Con qué frecuencia realiza pedidos a la empresa Centro Papelero Mayorista?

Una o dos veces por semana

Una o dos veces al mes

Una o dos veces cada semestre

Una vez al año

4. En comparación con otras empresas similares Centro Papelero Mayorista es:

Mejor

Algo mejor

Más o menos mejor

Algo peor

Peor

5. En una escala del 1 al 5 valore con una “X” los atributos de Centro Papelero Mayorista (Donde 5 es excelente y 1 es pésimo).

	1	2	3	4	5
<b>Buena Calidad</b>					
<b>Bien Organizada</b>					
<b>Profesionalidad</b>					
<b>Orientada a Satisfacer el Cliente</b>					
<b>Servicio Postventa</b>					
<b>Relación Calidad-Precio</b>					
<b>Calidad del Producto</b>					

6. Ahora valore del 1 al 5 con una “X” la importancia que tienen para usted los mismos atributos:

	1	2	3	4	5
<b>Calidad del Producto</b>					



<b>Relación Calidad-Precio</b>				
<b>Servicio Postventa</b>				
<b>Orientada a Satisfacer el Cliente</b>				
<b>Profesionalidad</b>				
<b>Bien Organizada</b>				
<b>Buena Calidad</b>				

7. ¿Ha recomendado usted Centro Papelero Mayorista a otras personas?

SI

NO

8. ¿Recomendaría usted Centro Papelero Mayorista a otras personas?

SI

NO

9. ¿Compraría nuevamente productos en Centro Papelero Mayorista?

Seguro que sí

Probablemente

Puede que sí o no

Probablemente no

Seguro que no

10. ¿Hay alguna recomendación para la empresa Centro Papelero Mayorista?

.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Elaborado por: Jonathan Lara.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
 Resolución No. 001- 073 CEAACES - 2013 - 13  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS



**ENTREVISTA PERSONAL DEL NIVEL DIRECTIVO DE CENTRO PAPELERO  
 MAYORISTA**

<b>FECHA:</b>	30/10/2018	<b>HORA:</b>	9:00 AM	<b>DURACIÓN</b>	30:00 min
<b>LUGAR:</b>	PROVINCIA DE SUCUMBÍOS- CIUDAD NUEVA LOJA				
<b>ENTREVISTADOR :</b>	Sr. Jonathan Andrés Lara Carlosama				
<b>ENTREVISTADO:</b>	Sr. Elías Naun Jiménez Dávila				
<b>CARGO :</b>	Gerente Propietario de Centro Papelero Mayorista				
<b>OBJETIVO:</b>	Desarrollar un diagnóstico que permita identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que posee la empresa Centro Papelero Mayorista, para en base a éste diseñar la propuesta e implementar un Sistema de Control Interno, Administrativo y Contable.				

**DESARROLLO**

ENTREVISTADOR	Muy Buenos días soy estudiante de la Universidad Técnica del Norte de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Carrera de Ing. Contabilidad y Auditoría CPA, mi propósito en esta mañana es conocer la situación diagnostica de la empresa “Centro Papelero Mayorista” y de su giro de negocio.
ENTREVISTADOR	<b>1. ¿Cuál es el giro del negocio?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>2. ¿Cuántos años lleva en el mercado?</b>
ENTREVISTADO	

ENTREVISTADOR	<b>3. ¿Cuáles han sido las experiencias que ha tenido a lo largo de estos años en el negocio? Han sido gratificantes o por el contrario.</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>4. ¿Cuáles considera usted sus mayores fortalezas del negocio?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>5. ¿Cuáles considera usted sus mayores debilidades del negocio?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>6. ¿Cuáles son las expectativas del negocio en un futuro?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>7. ¿Considera que “Centro Papelero Mayorista” es una marca posicionada en el mercado?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>8. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” cuenta con un organigrama estructural?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>9. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” cuenta misión y visión?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>10. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” dispone de un manual de funciones?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>11. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” tiene los procesos bien definidos?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>12. ¿Dentro de la empresa “Centro Papelero Mayorista” existe normativa como reglamentos, códigos de ética o políticas?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>13. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” cuenta con una planificación predefinida para llevar a cabo sus actividades?</b>
ENTREVISTADO	

ENTREVISTADOR	<b>14. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” realiza capacitaciones o programas de formación para su personal?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>15. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” cuenta con un proceso de selección de personal bien definido?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>16. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” supervisa y evalúa el desempeño laboral?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>17. ¿Cómo se lleva a cabo la comunicación dentro de la empresa “Centro Papelero Mayorista”?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>18. ¿Cómo se lleva a cabo la Contabilidad dentro de la empresa “Centro Papelero Mayorista”?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>19. ¿Cuáles son los Estados Financieros que realiza y presenta la empresa “Centro Papelero Mayorista” al final de cada periodo fiscal?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>20. ¿Qué tipo de controles aplica la empresa “Centro Papelero Mayorista”?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>21. La empresa “Centro Papelero Mayorista” ¿Ha presentado dificultades en el cumplimiento de los deberes formales con los entes de control?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>22. ¿El sistema “Mónica 8.5” es óptimo para el manejo contable de la empresa “Centro Papelero Mayorista”?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>23. ¿Estaría usted de acuerdo con la implementación de un Sistema de Control Interno dentro de la empresa “Centro Papelero Mayorista”? ¿Por qué?</b>
ENTREVISTADO	

ENTREVISTADOR	<b>24. ¿Conoce usted los riesgos que enfrenta la empresa “Centro Papelero Mayorista”?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>25. ¿Conoce usted la probabilidad de ocurrencia de los riesgos que su empresa enfrenta?</b>
ENTREVISTADO	

Elaborado por: Jonathan Lara.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
 Resolución No. 001- 073 CEAACES - 2013 - 13  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS



**ENTREVISTA STAKEHOLDERS DE CENTRO PAPELERO MAYORISTA**

<b>FECHA:</b>	30/10/2018	<b>HORA:</b>	9:00 AM	<b>DURACIÓN</b>	30:00 min
<b>ENTREVISTADOR:</b>	Sr. Jonathan Andrés Lara Carlosama				
<b>IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE</b>					
<b>ISTITUCIÓN:</b>					
<b>ENTREVISTADO:</b>					
<b>CARGO:</b>					

**DESARROLLO**

ENTREVISTADOR	<b>1. ¿Cuántos años trabaja con la empresa “Centro Papelero Mayorista”?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>2. ¿Cuáles han sido las experiencias que ha tenido a lo largo de estos años con la empresa “Centro Papelero Mayorista”? Han sido gratificantes o por el contrario.</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>3. ¿El material educativo proporcionado por la empresa “Centro Papelero Mayorista” cumple los requisitos del Ministerio de Educación?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>4. ¿El material educativo proporcionado por la empresa “Centro Papelero Mayorista” facilita el desarrollo integral del alumno?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>5. ¿El material educativo proporcionado por la empresa “Centro Papelero Mayorista” cumple con la maya curricular del Ministerio de Educación?</b>
ENTREVISTADO	



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
 Resolución No. 001- 073 CEAACES - 2013 - 13  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS



**ENTREVISTA AL CONTADOR DE LA EMPRESA “CENTRO PAPELERO  
 MAYORISTA”**

<b>FECHA:</b>	30/10/2018	<b>HORA:</b>	9:00 AM	<b>DURACIÓN</b>	30:00 min
<b>LUGAR:</b>	PROVINCIA DE SUCUMBÍOS- CIUDAD NUEVA LOJA				
<b>ENTREVISTADOR :</b>	Sr. Jonathan Andrés Lara Carlosama				
<b>ENTREVISTADO:</b>					
<b>CARGO :</b>	Contador de la empresa “Centro Papelero Mayorista”				
<b>OBJETIVO:</b>	Evaluar el manejo del Sistema Contable dentro de la empresa “Centro Papelero Mayorista”.				

**DESARROLLO**

ENTREVISTADOR	<b>1. ¿Cuál es el grado de compromiso que mantiene con la empresa “Centro Papelero Mayorista”?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>2. ¿Cuáles han sido las experiencias que ha tenido a lo largo de estos años con la empresa “Centro Papelero Mayorista”? Han sido gratificantes o por el contrario.</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>3. ¿Cómo se lleva a cabo la Contabilidad dentro de la empresa “Centro Papelero Mayorista”?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>4. ¿Cuáles son los Estados Financieros que realiza y presenta la empresa “Centro Papelero Mayorista” al final de cada periodo fiscal?</b>

ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>5. Dentro del ámbito contable ¿Qué tipo de controles aplica la empresa “Centro Papelero Mayorista”?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>6. La empresa “Centro Papelero Mayorista” ¿Ha presentado dificultades en el cumplimiento de los deberes formales con los entes de control?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>7. En su opinión ¿El sistema “Mónica 8.5” es óptimo para el manejo contable de la empresa “Centro Papelero Mayorista”?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>8¿Ustes está capacitado en el manejo del sistema “Mónica 8.5”?</b>
ENTREVISTADO	
ENTREVISTADOR	<b>9. En su opinión ¿Estaría de acuerdo con la implementación de un Sistema de Control Interno dentro de la empresa “Centro Papelero Mayorista”?</b>
ENTREVISTADO	





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
Resolución No. 001- 073 CEAACES - 2013 - 13  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS



**ENCUESTA PERSONAL CENTRO PAPELERO MAYORISTA**

**Objetivo:** Desarrollar un diagnóstico que permita identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que posee la empresa Centro Papelero Mayorista, para en base a éste diseñar la propuesta e implementar un Sistema de Control Interno, Administrativo y Contable.

**PREGUNTAS**

1. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” cuenta con un organigrama estructural?

SI

NO

2. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” cuenta misión y visión?

SI

NO

3. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” dispone de un manual de funciones?

SI

NO

4. ¿Dentro de la empresa “Centro Papelero Mayorista” existe normativa como reglamentos, códigos de ética o políticas?

SI

NO

5. ¿La empresa “Centro Papelero Mayorista” realiza capacitaciones o programas de formación?

SI

NO

6. ¿Cómo se lleva a cabo la comunicación dentro de la empresa “Centro Papelero Mayorista”?

SI

NO

7. ¿El sistema “Mónica 8.5” es óptimo para el manejo contable de la empresa “Centro Papelero Mayorista”?

SI

NO

Apéndice 6: Ficha de Observación "Centro Papelero Mayorista"



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
 Resolución No. 001- 073 CEAACES - 2013 - 13  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS



**FICHA DE OBSERVACIÓN EMPRESA CENTRO PAPELERO MAYORISTA**

<b>LUGAR:</b>	PROVINCIA DE SUCUMBÍOS- CIUDAD NUEVA LOJA-EMPRESA CENTRO PAPELERO MAYORISTA
<b>OBJETIVO:</b>	Desarrollar un diagnóstico que permita identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que posee la empresa Centro Papelero Mayorista, para en base a éste diseñar la propuesta e implementación de un Sistema de Control Interno, Administrativo y Contable.

**DESARROLLO**

INDICADORES	SI	NO	OBSERVACIONES
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>			
Organigrama			

Manual Funciones			
Reglamentos			
Recursos Humanos			
Comunicación			
<b>GESTIÓN CONTABLE</b>			
Registros Contables			
Obligaciones Tributarias			
Manejo de Inventarios			
Estados Financieros			
<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>			
Selección			
Formación Académica			
Capacitación			
Experiencia			
Desempeño			
Evaluación			
<b>SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>			

Eficiencia, eficacia y economía.			
Procesos			
Estructura			
Aplicación			
Seguimiento y control			

Elaborado por: Jonathan Lara

Apéndice 7: Instructivo Matriz de Control Interno

No.	ITEM	DESCRIPCIÓN												
1	Nombre de la entidad	Señalar el nombre o denominación de la entidad.												
2	Componente	Componentes de COSO: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión.												
3	Subcomponente	Elementos, factores o partes del Componente de COSO. Ejemplo: En el componente de Ambiente de Control: la integridad y valores éticos, la estructura organizacional, la filosofía y estilo de la dirección, etc. se identifican como subcomponentes.												
4	Riesgo	Identificación resumida o el título del riesgo o evento que afecta la consecución de los objetivos de la entidad.												
5	Número	Número secuencial de factor de riesgo												
6	Descripción del riesgo	Identificar y describir los eventos negativos (o no deseados) que en caso de ocurrir, tengan un impacto adverso en el desarrollo de las funciones de la entidad y afecten la consecución de sus objetivos.												
7	Factores internos o externos	Señalar con una x el factor interno o externo que puede afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Son medios, circunstancias y agentes generadores de riesgo. Los agentes generadores que se entienden como todos los sujetos u objetos que tienen la capacidad de originar un riesgo.												
8	Factores internos	Señalar con una x el factor interno o externo que puede afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Son medios, circunstancias y agentes generadores de riesgo. Los agentes generadores que se entienden como todos los sujetos u objetos que tienen la capacidad de originar un riesgo.												
9	Importancia	La <b>importancia</b> del riesgo identificado está relacionada con la relevancia del factor en la gestión institucional. Se calificará con el valor de <b>(10)</b> cuando el factor de riesgo es muy importante en el contexto de la entidad, programa, proyecto, actividad o proceso. <b>(5)</b> cuando el factor de riesgo tiene importancia media o moderada en la gestión de la entidad, programa, proyecto, actividad o proceso, y; <b>(1)</b> cuando el factor de riesgo no sea significativo en la gestión de la entidad, programa, proyecto, actividad o proceso.												
10	Probabilidad	<b>Probabilidad</b> es la posibilidad de ocurrencia del riesgo, que puede ser medida con criterios de Frecuencia (por ejemplo, número de veces en un tiempo determinado) o Factibilidad, teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo. Se calificará bajo los siguientes parámetros:  <table border="0"> <thead> <tr> <th>Valor</th> <th>Escala</th> <th>Concepto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3</td> <td><b>Muy Probable</b></td> <td>Se espera que ocurra al menos una vez al año y ya ha ocurrido con anterioridad varias veces.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td><b>Probable</b></td> <td>Puede ocurrir alguna vez/ha ocurrido solo una vez</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td><b>Improbable</b></td> <td>No ha ocurrido nunca pero podría ocurrir en los próximos años o en circunstancia excepcionales.</td> </tr> </tbody> </table>	Valor	Escala	Concepto	3	<b>Muy Probable</b>	Se espera que ocurra al menos una vez al año y ya ha ocurrido con anterioridad varias veces.	2	<b>Probable</b>	Puede ocurrir alguna vez/ha ocurrido solo una vez	1	<b>Improbable</b>	No ha ocurrido nunca pero podría ocurrir en los próximos años o en circunstancia excepcionales.
Valor	Escala	Concepto												
3	<b>Muy Probable</b>	Se espera que ocurra al menos una vez al año y ya ha ocurrido con anterioridad varias veces.												
2	<b>Probable</b>	Puede ocurrir alguna vez/ha ocurrido solo una vez												
1	<b>Improbable</b>	No ha ocurrido nunca pero podría ocurrir en los próximos años o en circunstancia excepcionales.												

10	Impacto	<p>Por <b>impacto</b> se entiende las consecuencias o la magnitud de sus efectos. Se calificará bajo los siguientes parámetros:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Valor</th> <th>Escala</th> <th>Concepto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3</td> <td><b>Alto</b></td> <td>Las consecuencias amenazarán la supervivencia del programa, proyecto, actividad, proceso de la entidad. Las consecuencias amenazarán la efectividad del programa o del cumplimiento de objetivos de la entidad.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td><b>Medio</b></td> <td>Las consecuencias no amenazarán el cumplimiento del programa, proyecto, actividad, proceso, o de los objetivos, pero requerirán cambios significativos o formas alternativas de operación.</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td><b>Bajo</b></td> <td>Las consecuencias pueden solucionarse con algunos cambios o pueden manejarse mediante actividades de rutina.</td> </tr> </tbody> </table>	Valor	Escala	Concepto	3	<b>Alto</b>	Las consecuencias amenazarán la supervivencia del programa, proyecto, actividad, proceso de la entidad. Las consecuencias amenazarán la efectividad del programa o del cumplimiento de objetivos de la entidad.	2	<b>Medio</b>	Las consecuencias no amenazarán el cumplimiento del programa, proyecto, actividad, proceso, o de los objetivos, pero requerirán cambios significativos o formas alternativas de operación.	1	<b>Bajo</b>	Las consecuencias pueden solucionarse con algunos cambios o pueden manejarse mediante actividades de rutina.
Valor	Escala	Concepto												
3	<b>Alto</b>	Las consecuencias amenazarán la supervivencia del programa, proyecto, actividad, proceso de la entidad. Las consecuencias amenazarán la efectividad del programa o del cumplimiento de objetivos de la entidad.												
2	<b>Medio</b>	Las consecuencias no amenazarán el cumplimiento del programa, proyecto, actividad, proceso, o de los objetivos, pero requerirán cambios significativos o formas alternativas de operación.												
1	<b>Bajo</b>	Las consecuencias pueden solucionarse con algunos cambios o pueden manejarse mediante actividades de rutina.												
12	Riesgo Inherente	<p><b>Riesgo inherente</b>, es aquél al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de los directivos para modificar su probabilidad o impacto. Es el resultado de la multiplicación de la importancia, probabilidad e impacto.</p> <p>Ejemplo: <i>(10 importancia, 2 Probable, 3 Alto impacto) = 60</i></p> <p>Calificados cada uno de los riesgos identificados en la matriz, se clasificarán en bajo, moderado y alto, según la siguiente escala y colores:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación Final:</th> <th>Riesgo</th> <th>Color</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De 1 a 10</td> <td>BAJO</td> <td>Verde</td> </tr> <tr> <td>De 11 a 30</td> <td>MODERADO</td> <td>Naranja</td> </tr> <tr> <td>De 31 a 90</td> <td>ALTO</td> <td>Rojo</td> </tr> </tbody> </table>	Calificación Final:	Riesgo	Color	De 1 a 10	BAJO	Verde	De 11 a 30	MODERADO	Naranja	De 31 a 90	ALTO	Rojo
Calificación Final:	Riesgo	Color												
De 1 a 10	BAJO	Verde												
De 11 a 30	MODERADO	Naranja												
De 31 a 90	ALTO	Rojo												
13	Controles	<p>En esta columna se describirán los controles existentes o implantados por la entidad en sus diferentes procesos, para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.</p> <p>Los controles son políticas o procedimientos que forman parte del control interno y que son diseñados para asegurar el funcionamiento o procesamiento adecuado de la información.</p>												
14	Importancia	Se valorará nuevamente el riesgo considerando los controles existentes y los parámetros establecidos en el No. 9 de este instructivo.												
15	Probabilidad	Se valorará nuevamente el riesgo considerando los controles existentes y los parámetros establecidos en el No. 10 de este instructivo.												
16	Impacto	Se valorará nuevamente el riesgo considerando los controles existentes y los parámetros establecidos en el No. 11 de este instructivo.												

17	Riesgo Residual	Es el riesgo remanente luego que la entidad ha llevado a cabo una acción para modificar la probabilidad o impacto de un riesgo. Es el resultado de la multiplicación de la importancia, probabilidad e impacto. La clasificación de alto, moderado o bajo se efectuará según los parámetros establecidos en el No. 12 de este instructivo.
18	Actividades	Se describirán las actividades de control necesarias para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se lleven a cabo de modo adecuado y oportuno. Es la aplicación concreta de las opciones de manejo del riesgo que servirán para prevenir o reducir el riesgo y que forman parte del plan de mitigación o tratamiento. Las actividades de control pueden ser las siguientes: - Aprobaciones - Verificaciones o revisiones - Análisis - Segregación de funciones - Conciliaciones, etc
19	Priorización	Poner el orden de prioridad de atención a los riesgos desde el más significativo al menos relevante.
20	Responsables (Cargo)	Se identificará el cargo(s) del servidor (es) responsable (s) del cumplimiento de las actividades de control necesarias para mitigar los riesgos, que se definirán en el punto 18 según este instructivo.
21	Recursos	Se señalarán los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para el cumplimiento de las actividades de control definidas en el numeral 18.
22	Duración	Se consignará el tiempo necesario en días laborables para la ejecución o implementación de las actividades de control, por parte de los responsables (numeral 19).
23	Fecha de inicio	Se indicará la fecha de inicio de la actividad de control prevista en el plan de mitigación, con el siguiente formato (dd/mm/aaaa)
24	Fecha de término	Se indicará la fecha de término de la actividad de control prevista en el plan de mitigación, con el siguiente formato (dd/mm/aaaa)
25	Indicadores	Se consignarán los indicadores diseñados para evaluar el desarrollo de las actividades de control implementadas.

Fuente: Matriz de Control Interno

Elaborado por: Msc. María de los Ángeles Torres



## **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PARA LA EMPRESA CENTRO PAPELERO**

### **MAYORISTA**

La Empresa “Centro Papelero mayorista”, legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Lago Agrio, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2º del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno en su matriz y agencias (de existir) a nivel nacional y con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la empresa.

### **CAPÍTULO I**

#### **OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO**

- Art.- 1. **OBJETO GENERAL.** - Centro Papelero Mayorista, tiene como objetivo principal la “Satisfacción de las necesidades del cliente, ofreciendo productos de excelente calidad, marcas y precios competitivos, en la venta y distribución de material escolar, material educativo, papelería, material de oficina y otros, apoyando y fortaleciendo nuestros canales de distribución”; objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.
- Art.- 2. **OBJETO DEL REGLAMENTO.** - El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre La Empresa “Centro Papelero Mayorista”, y SUS EMPLEADOS O TRABAJADORES. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

### **CAPÍTULO II**

#### **VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN**

- Art.- 3. **VIGENCIA.** - Este reglamento Interno comenzará a regir desde 1 de enero del 2020, fecha en que es aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.

- Art.- 4. **CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.** - La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.
- Art.- 5. **ORDENES LEGÍTIMAS.** - Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.
- Art.- 6. **ÁMBITO DE APLICACIÓN.** - El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Empresa “Centro Papelero Mayorista”.

### **CAPÍTULO III**

#### **DEL REPRESENTANTE LEGAL**

- Art.- 7. El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente, le corresponde ejercer la dirección de esta y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.
- Art.- 8. Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subrogue, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.

Sin perjuicio de lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Gerente de Recursos Humanos o quien haga sus veces; y, los memorandos referentes a políticas o procedimientos de trabajo que implemente la Empresa serán firmadas por el Representante legal.

## CAPÍTULO IV

### DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Art.- 9. Se considera empleados o trabajadores de la Empresa “Centro Papelero Mayorista”, a las personas que por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la Compañía, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

Art.- 10. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.

Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

El contrato de trabajo, en cualquiera de clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la Empresa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.

Art.- 11. El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los números telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- a)** Hoja de vida actualizada.
- b)** Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
- c)** Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación; y, licencia de manejo cuando corresponda.
- d)** Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad competente.
- e)** Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- f)** Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
- g)** Formulario de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta (No. 107), conferido por el último empleador.
- h)** Certificados de trabajo y honorabilidad.

En lo posterior, el trabajador informará, por escrito y en un plazo máximo de cinco días laborables, al departamento de Recursos Humanos respecto de cambios sobre la información consignada en la compañía, de no hacerlo dentro del plazo señalado se considerará falta grave.

La alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo competente; sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda.

Art.- 12. Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la Empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Art.- 13. Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador cuando, recibe bienes o implementos de la compañía o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa

verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

## **CAPÍTULO V**

### **DE LOS CONTRATOS**

- Art.- 14. **CONTRATO ESCRITO.-** Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.
- Art.- 15. **PERIODO DE PRUEBA.-** Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.
- Art.- 16. **TIPOS DE CONTRATO.-** De conformidad con sus necesidades, la Empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

## **CAPÍTULO VI**

### **JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA**

- Art.- 17. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados.
- Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Empresa.
- Art.- 18. De conformidad con la ley, éstos horarios especiales, serán sometidos a la aprobación y autorización de la Dirección Regional del Trabajo de Sucumbíos.

- Art.- 19. Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.
- Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su Jefe Inmediato y dar a conocer al Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.
- Art.- 20. El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no presentación del permiso al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.
- Art.- 21. Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al Departamento de Recursos Humanos. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda ante el Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.
- El Departamento de Recursos Humanos procederá a elaborar el respectivo formulario de ausencias, faltas y permisos, con el fin de proceder a justificar o sancionar de conformidad con la ley y este reglamento
- Art.- 22. Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la compañía serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, los valores recaudados por este concepto serán entregados a un fondo común de la Caja de Ahorros de la empresa.
- Art.- 23. Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato y conocimiento del Departamento de Recursos Humanos.

Art.- 24. A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.

Art.- 25. Las alteraciones del registro de asistencia, constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.

Art.- 26. No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.

Art.- 27. No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:

- a) Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Empresa.
- b) Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.

Art.- 28. La Empresa llevará el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un sistema de lectura biométrica más un código, o la que creyere conveniente para mejorar el registro de asistencia de los trabajadores.

En este sistema el trabajador marca el inicio y la finalización de la jornada de trabajo y durante la salida e ingreso del tiempo asignado para el almuerzo.

Si por cualquier razón no funcionare este sistema, los trabajadores notificarán este particular a su Jefe Inmediato, al departamento de Recursos Humanos y/o a su Representante, el mismo que dispondrá la forma provisional de llevar el control de asistencia mientras dure el daño.

En el caso de Asesores Comerciales que se encuentren fuera de la ciudad, sin Supervisor de Ventas en la zona, tienen la obligación de reportarse telefónicamente con la persona designada para el efecto, quien deberá llevar el registro correspondiente de dichos reportes.

- Art.- 29. El trabajador que tenga la debida justificación por escrito de su Jefe Inmediato y de Recursos Humanos o su Representante, para ausentarse en el transcurso de su jornada de trabajo, deberá marcar tanto al salir como al ingresar a sus funciones.
- Art.- 30. La omisión de registro de la hora de entrada o salida, hará presumir ausencia a la correspondiente jornada, a menos que tal omisión fuere justificada por escrito con la debida oportunidad al departamento de Recursos Humanos; su Representante, o en su defecto a su Jefe Inmediato. El mismo tratamiento se dará a la omisión de las llamadas telefónicas que deben realizar los Asesores Comerciales, Cobradores y cualquier otro personal que por alguna circunstancia se encuentren fuera de la Oficina Principal.
- Art.- 31. El Departamento de Recursos Humanos o su Representante, llevará el control de asistencia, del informe mecanizado que se obtenga del sistema de intranet, de cada uno de los trabajadores y mensualmente elaborará un informe de atrasos e inasistencia a fin de determinar las sanciones correspondientes de acuerdo a lo que dispone el presente Reglamento y el Código del Trabajo. El horario establecido para el almuerzo será definido con su jefe inmediato, el cual durará una hora, y podrá ser cambiado solo para cumplir con actividades inherentes a la empresa, y este deberá ser notificado por escrito al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante, previa autorización de Jefe Inmediato.
- Art.- 32. Si la necesidad de la empresa lo amerita, los Jefes Inmediatos podrán cambiar el horario de salida al almuerzo de sus subordinados, considerando, siempre el lapso de 1 hora, de tal manera que el trabajo y/o departamento no sea abandonado.

## **CAPÍTULO VII**

### **DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES**

#### **DE LAS VACACIONES**



Art.- 33. De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Art.- 34. Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los Jefes inmediatos, o Gerencia de Recursos Humanos.

Art.- 35. Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.
- b) El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

## **DE LAS LICENCIAS**

Art.- 36. Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Jefe Inmediato o de Recursos Humanos o de la persona autorizada para concederlos.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- a. Por motivos de maternidad y paternidad
- b. Por matrimonio civil del trabajador, tendrá derecho a tres días laborables consecutivos, a su regreso obligatoriamente el trabajador presentará el respectivo certificado de matrimonio.
- c. Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Empresa.
- d. Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como, por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
- e. Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

Art.- 37. La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

## **DE LOS PERMISOS**

Art.- 38. Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente, Recursos Humanos o de la persona autorizada para el efecto:

## **CAPÍTULO IX**

### **DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO**

Art.- 39. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.

Art.- 40. La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

Art.- 41. La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

- a) Aportes personales del IESS;
- b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
- c) Ordenados por autoridades judiciales.
- d) Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
- e) Multas establecidas en este Reglamento

f) Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.

Art.- 42. Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Empresa, como préstamos de la Empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.

Art.- 43. Los beneficios voluntarios u ocasionales de carácter transitorio que la Empresa otorgue al trabajador pueden ser modificados o eliminados cuando a juicio de ella hubiese cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la creación de tales beneficios.

## **CAPÍTULO X**

### **ÍNDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA**

Art.- 44. Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en las caracterizaciones de cada proceso; caso contrario la Empresa se acogerá al derecho previsto en el numeral 5 del artículo 172 del Código del Trabajo.

Art.- 45. Todos los trabajadores de la Empresa precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunde tanto en beneficio de la Empresa, como en el suyo personal.

## **CAPÍTULO XI**

### **DE LAS BECAS, CURSOS, SEMINARIOS, EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y**

#### **ENTRENAMIENTO EN GENERAL**

**Art.- 46.** El departamento de Recursos Humanos de acuerdo con sus requerimientos brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por el Departamento de Recursos Humanos y/o su Representante.

## CAPÍTULO XII

### TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE

- Art.- 47. Todo gasto de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado, movilización será previamente acordado con el trabajador y aprobado por el Jefe Inmediato y por Recursos Humanos y/o su Representante. Para el reembolso deberá presentar las facturas o notas de ventas debidamente legalizadas de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto.
- Art.- 48. No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador, o contradigan las políticas de viáticos y viajes establecidas por la empresa.
- Art.- 49. La Compañía y el trabajador podrá acordar el traslado temporal a su personal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

## CAPITULO XIII

### LUGAR LIBRE DE ACOSO

- Art.- 50. Lugar De Trabajo Libre De Acoso. - La empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo con el presente reglamento.
- Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, con el propósito de:
- a)** Crear un lugar de trabajo ofensivo;
  - b)** Interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;
  - c)** Afectar el desempeño laboral; y,
  - d)** Afectar las oportunidades de crecimiento del trabajador.
- Art.- 51. La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de Visto Bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

- Comportamiento sexual inadecuado.
- Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.
- Interferir en el desempeño de labores de un individuo.
- Acoso verbal donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

Art.- 52. Si alguien tiene conocimiento de la existencia de los tipos de acoso ya mencionados tiene la responsabilidad de avisar a la Gerencia de Recursos Humanos para que se inicie las investigaciones pertinentes y tomar una acción disciplinaria.

Art.- 53. Todo reclamo será investigado, tratado confidencialmente y se llevará un reporte de este.

Art.- 54. Durante la Jornada de Trabajo diaria o cumpliendo funciones asignadas por la empresa, dentro o fuera del país, se establece como particular obligación de los trabajadores, observar disciplina. En consecuencia queda expresamente prohibido, en general, todo cuanto altere el orden y la disciplina interna.

## **CAPÍTULO XIV**

### **OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR**

#### **DE LAS OBLIGACIONES**

Art.- 55. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones de la gerencia, las del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;

3. Ejecutar su labor de acuerdo con las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.
4. Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
5. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
6. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.
7. Velar por los intereses de la empresa, y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos de la compañía, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.
8. En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la Empresa, sea este de propiedad de Centro Papelero Mayorista o sus clientes, ésta procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.
9. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
10. Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre

asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.

- 11.** Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.
- 12.** Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador esté listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
- 13.** Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo con los horarios establecidos por la compañía.
- 14.** Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.
- 15.** Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades de la empresa, para tal efecto la Empresa reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.
- 16.** Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.
- 17.** Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
- 18.** Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
- 19.** Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.
- 20.** Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la Empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de

prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.

- 21.** Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por la Empresa, como: cinturones de protección para carga, etc.
- 22.** Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la Empresa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la Empresa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.
- 23.** Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.
- 24.** En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe Inmediato, Recursos Humanos, Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo; o a quien ejerza la representación legal de la Empresa, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.
- 25.** Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la Compañía por medio de sus representantes, o auditores.
- 26.** Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores.
- 27.** Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.
- 28.** Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la Empresa.

## **DE LOS DERECHOS**

Art.- 56. Serán derechos de los trabajadores de Centro Papelero Mayorista



- a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.
- b) Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
- c) Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.
- d) Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.
- e) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- f) Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.
- g) Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo, Leyes, Código de Conducta, Reglamentos especiales o instrumentos, disposiciones y normas de la empresa.

## **DE LAS PROHIBICIONES**

Art.- 57. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a) Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de Empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.
- b) Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.
- c) Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.

- d)** Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.
- e)** Encargar a otro trabajador o a terceros personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.
- f)** Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- g)** Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba; peor aún producir daño, perdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.
- h)** Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la Empresa o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como realizar durante la jornada de trabajo negocios y/o actividades ajenas a la Empresa o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la Empresa, sin previa autorización de Recursos Humanos.
- i)** Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;
- j)** Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.
- k)** Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencias o por el Responsable de Sistemas.

- l)** Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y financieros de la Empresa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación a la situación de la Empresa.
- m)** Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la Empresa, ningún trabajador de la misma, podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.
- n)** Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la compañía.
- o)** Todo personal que maneje fondos de la Empresa, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación de la Empresa previo visto bueno otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubieren lugar.
- p)** Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la Empresa o sus clientes, sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo.
- q)** Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la empresa o sus clientes sin la debida autorización por escrito del jefe inmediato.
- r)** Queda terminantemente prohibida la violación de los derechos de autor y de propiedad intelectual de la compañía y de cualquiera de sus clientes o proveedores.
- s)** Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la Empresa.
- t)** Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Empresa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la Empresa.
- u)** Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.

- v)** Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.
- w)** Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.
- x)** Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.
- y)** Fumar en el interior de la empresa.
- z)** No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicos de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;
- aa)** Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.
- bb)** Ingresar televisores y cualesquier otro artefacto que pueda distraer y ocasionar graves daños a la salud y a la calidad del trabajo de la empresa sin la autorización por escrita de sus superiores.
- cc)** Ingresar a las dependencias de la compañía material pornográfico o lesivo, reservándose la compañía el derecho a retirar dicho material y sancionar al infractor.
- dd)** Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la Empresa en los tableros de información, carteleras o en cualquier otro lugar;
- ee)** Permitir que personas ajenas a la Empresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación ó causa para ello.
- ff)** Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por

tanto la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.

- gg)** Los beneficios concedidos al trabajador, que no constituyen obligación legal, son exclusivos para este y su cónyuge, y se extenderá a terceros por autorización escrita del empleador. .
- hh)** Vender sin autorización bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la empresa.
- ii)** Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo
- jj)** Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la compañía.
- kk)** Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.
- ll)** Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal relacionado al giro de negocio de la Compañía, con el fin de favorecer a su negocio antes que a la Compañía.
- mm)** Comprar acciones o participaciones o montar un negocio directa o indirectamente, por sí mismo o a través de interpuesta persona, para ser proveedor de la Compañía sin conocimiento expreso por parte de la Empresa.
- nn)** Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores o de Recursos Humanos o del funcionario debidamente autorizado.
- oo)** Utilizar en beneficio propio los bienes dejados por los clientes incluyendo vehículos, accesorios o pertenencias.

## **CAPÍTULO XVI**

### **DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA**

Art.- 58. Los Trabajadores que tuvieran a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

Art.- 59. Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arqueos de caja provisionales o imprevistos que ordene la Empresa; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

## **CAPÍTULO XVII**

### **DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

Art.- 60. A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

Art.- 61. En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

Art.- 62. Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:

- a)** Amonestaciones Verbales;
- b)** Amonestaciones Escritas;
- c)** Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;
- d)** Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

## DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS

Art.- 63. La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla.

Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador. Las amonestaciones por escrito que se realicen a un mismo trabajador por tres veces consecutivas durante un periodo de noventa días serán consideradas como falta grave.

Art.- 64. La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Gerente de Recursos Humanos, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General y Gerente de Recursos Humanos no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

Art.- 65. Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

1. Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de LA EMPRESA, sean directivos, funcionarios o trabajadores;
2. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;
3. Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;
4. Realizar en las instalaciones de LA EMPRESA propaganda con fines comerciales o políticos;
5. Ejercer actividades ajenas a LA EMPRESA durante la jornada laboral;
6. Realizar reclamos infundados o mal intencionados;

7. No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la Empresa;
8. No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que LA EMPRESA prepare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.
9. No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el Departamento de Recursos Humanos;

### **DE LAS FALTAS EN GENERAL**

Art.- 66. Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

### **DE LAS FALTAS LEVES**

Art.- 67. Se considerarán faltas leves el incumplimiento de lo señalado en el artículo 57.

Son además faltas leves:

- a) La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.
- b) Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
- c) La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la Empresa.
- d) Los trabajadores que durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.
- e) Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.
- f) La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.
- g) Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros. Si la situación de peligro se genere por hechos que son considerados faltas graves, se sancionarán con la separación del trabajador, previo visto bueno.
- h) Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.



- i) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la realización de cualquier otro acto que conforme otras disposiciones de este reglamento sea sancionada con multa y no constituya causal para sanción grave.
- j) Ingresar datos erróneos en la facturación de productos y servicios.
- k) Recibir cheques de pago que no han sido llenados correctamente y que deban ser devueltos al suscriptor, multa de hasta el 10 % de la remuneración.

## **DE LAS FALTAS GRAVES**

Art.- 68. Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas, a más de establecidas en otros artículos del presente Reglamento como son los artículos 50, 51, 52, 53 y 54 serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

- a) Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea considerada previamente como falta leve por la Empresa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.
- b) Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la Empresa.
- c) Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.
- d) Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.
- e) Alterar de cualquier forma los controles de la Empresa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.
- f) Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material en proceso,

producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.

- g) Encubrir la falta de un trabajador.
- h) No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.
- i) Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la Empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.
- j) Revelar a personas extrañas a la Empresa datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la Empresa, e información del cliente.
- k) Dedicarse a actividades que impliquen competencia a la Empresa; al igual que ser socio, accionista o propietario de negocios iguales o relacionados al giro del negocio de empresa, ya sea por sí mismo o interpuesta persona, sin conocimiento y aceptación escrita por parte del Representante Legal.
- l) Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;
- m) Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia;
- n) Por indisciplina o desobediencia graves al presente Reglamento, instructivos, normas, políticas, código de conducta y demás disposiciones vigentes y/o que la Compañía dicte en el futuro.
- o) Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.
- p) Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.
- q) Manejar inapropiadamente las Políticas de Ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la Empresa para sus Clientes; incumplimiento de las metas de ventas establecidas por la Gerencia; así como la información comercial que provenga del mercado.
- r) Los trabajadores que hayan recibido dos o más infracciones, de las infracciones señaladas como leves, dentro del periodo mensual de labor, y

que hayan sido merecedores de amonestaciones escritas por tales actos. Sin embargo, si el trabajador tuviese tres amonestaciones escritas dentro de un periodo trimestral de labores, será igualmente sancionado de conformidad con el presente artículo.

- s) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho prohibido por la ley, sea respecto de la empresa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.
- t) Portar armas durante horas de trabajo cuando su labor no lo requiera.
- u) Paralizar las labores o Incitar la paralización de actividades.
- v) Se considerara falta grave toda sentencia ejecutoriada, dictada por autoridad competente, que condene al trabajador con pena privativa de libertad. Si es un tema de transito es potestad de la empresa, si el trabajador falta más de tres días se puede solicitar visto bueno.

## **CAPÍTULO XVIII**

### **DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS**

Art.- 69. Los trabajadores de Centro Papelero Mayorista cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

- a)** Por las causas legalmente previstas en el contrato
- b)** Por acuerdo de las partes.
- c)** Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.
- d)** Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.
- e)** Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
- f)** Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.

- g) Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

Art.- 70. El trabajador que termine su relación contractual con Centro Papelero Mayorista, por cualquiera de las causa determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

## **CAPITULO XIX**

### **OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA**

Art.- 71. Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.
- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Art.- 72. Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;

- b) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- c) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- d) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- e) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;

## **CAPITULO XX**

### **SEGURIDAD E HIGIENE**

Art.- 78. Se considerará falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

### **DISPOSICIONES GENERALES**

Art.- 79. Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Art.- 80. La Empresa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La Empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

Art.- 81. En todo momento la Empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económica o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

Art.- 82. En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art.- 83. El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará a regir a partir de su aprobación por el Director Regional de Trabajo y Servicio Público de 1 de enero del 2020.