



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS ÁREAS
ADMINISTRATIVA Y CONTABLE EN LA EMPRESA DISTRILUJOS
IBARRA, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

AUTORA: VELASCO SUÁREZ ELVIA CRISTINA

DIRECTOR: ING. MERIZALDE LEITON CARLOS ERNESTO

IBARRA, AGOSTO DEL 2018

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación realizada en la empresa Distrilujos Ibarra, con la implementación del Sistema de Control Interno para las áreas administrativa y contable, de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, se realizó el diagnóstico situacional con la utilización del checklist, aplicado a la gerencia; y un focus group realizado con el personal de la empresa, obteniendo como resultados lo planteado en la matriz F.O.D.A.; posteriormente se realizó el marco teórico, consta el sustento teórico de fuentes bibliográficas actuales, enfocadas en términos referentes a la empresa, gestión administrativa, contable y control interno; consecutivamente se desarrolló la propuesta la misma que se enfocó, mediante la matriz de control interno, en área administrativa y contable, con sus respectivas sub áreas, el mismo que está elaborado de una forma sencilla y entendible, se orientó tomando en cuenta las necesidades de la organización, por último el análisis de impacto analizado en las siguientes áreas económico social empresarial y educativo, con cada uno de sus respectivos indicadores; finalmente se segregan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

EXECUTIVE SUMMARY

The investigation carried out in the company Distrilujos Ibarra, with the implementation of the Internal Control System for the administrative and accounting areas of the city of Ibarra, province of Imbabura, was made the situational diagnosis with the use of the checklist, applied to the manager; and a focus group made with the personnel of the company, obtaining as results the raised in the matrix F.O.D.A .; Afterwards, the theoretical framework was made, and the theoretical support of current bibliographic sources, focused on terms related to the company, administrative management, accounting and internal control; consecutively, the proposal was developed, which was focused, through the internal control matrix, in the administrative and accounting area, with its respective sub-areas, which is prepared in a simple and understandable manner, was oriented taking into account the needs of the organization, finally the analysis of impact analyzed in the following economic areas, business and educational, with each of their respective indicators; finally the conclusions and recommendations of the investigation are segregated

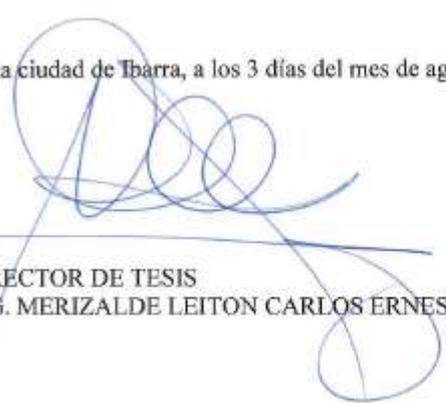
DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **ELVIA CRISTINA VELASCO SUÁREZ** con C.I. 172178243-9, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito: **SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS ÁREAS ADMINISTRATIVA Y CONTABLE EN LA EMPRESA DISTRILUJOS IBARRA, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA**, es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y se han respetado las referencias bibliográficas consultadas que se incluye en este documento.

CERTIFICADO DEL ASESOR

En calidad de director del trabajo de grado presentado por la señorita; **ELVIA CRISTINA VELASCO SUÁREZ**, para optar por el título de Ingeniera en contabilidad superior y Auditoría C.P.A., cuyo tema es, **SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS ÁREAS ADMINISTRATIVA Y CONTABLE EN LA EMPRESA DISTRILUJOS IBARRA, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA**, 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 3 días del mes de agosto de 2018



DIRECTOR DE TESIS
ING. MERIZALDE LEITON CARLOS ERNESTO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, **ELVIA CRISTINA VELASCO SUÁREZ** con cédula de ciudadanía Nro. 172178243-9,, 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 autora del trabajo de grado denominado: **SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS ÁREAS ADMINISTRATIVA Y CONTABLE EN LA EMPRESA DISTRILUJOS IBARRA, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA**, que ha sido desarrollado previo a la obtención del título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA C.P. A** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Elvia Velasco', is written over the printed name.

ELVIA CRISTINA VELASCO SUÁREZ

Cédula: 172178243-9,

Ibarra, a los 3 días del mes de agosto de 2018



BIBLIOTECA UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	172178243-9		
APELLIDOS Y NOMBRES:	VELASCO SUÁREZ ELVIA CRISTINA		
DIRECCIÓN:	Ciudadela José Tobar, Laureles y Cipreses		
EMAIL:	ecvelascos@utn.edu.ec cristinavelascot@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2550629	TELÉFONO MÓVIL:	0987722158
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS ÁREAS ADMINISTRATIVA Y CONTABLE EN LA EMPRESA DISTRILUJOS IBARRA, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA		
AUTORA:	VELASCO SUÁREZ ELVIA CRISTINA		
FECHA:	4/07/2018		
PROGRAMA	PREGRADO x	POSGRADO	
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C. P. A.		
ASESOR/ DIRECTOR:	ING. CARLOS MERIZALDE		

1. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

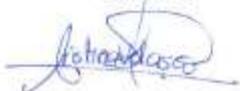
Yo, **ELVIA CRISTINA VELASCO SUÁREZ** con cédula de ciudadanía Nro. 172178243-9, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo.144

2. CONSTANCIAS

La autora manifiesta 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 el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de esta y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

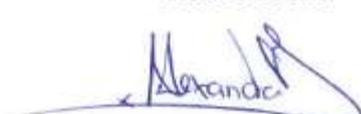
Ibarra, a los 3 días del mes de agosto del 2018.

AUTOR



CRISTINA VELASCO SUÁREZ
C.I. 172178243-9

ACEPTACIÓN



JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario

DEDICATORIA

Dedico este Trabajo de Grado a mis padres, quienes me apoyaron incondicionalmente en cada aspecto de mi vida, para lograr el cumplimiento de todas las metas personales y profesionales.

CRISTINA VELASCO

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la salud para poder culminar mis estudios.

A mis padres, por el apoyo moral y económico para cumplir esta meta muy importante en mi vida.

A mi Esposo Xavier que estuvo presente en esta etapa de mi vida apoyándome.

CRISTINA VELASCO

PRESENTACIÓN

Para que tenga validez y viabilidad la ejecución del presente tema de grado, la autora, procedió con la suficiente antelación a conseguir una carta aval que le autorice el desarrollo del tema planteado. El Trabajo de grado consta de cuatro capítulos; a saber: diagnóstico situacional, marco teórico, propuesta de fortalecimiento empresarial y análisis de impactos esperados.

Para desarrollar el primer capítulo se realiza las visitas necesarias a Distrilujos Ibarra con la finalidad de aplicar técnicas de investigación como: observación directa, entrevista, cuestionarios, e instrumentos de investigación tales como: encuesta, entrevista entre otros, enfocadas en las áreas administrativa y contable.

En el segundo capítulo se detallan los conceptos de los términos que se utilizan en la investigación, con citas bibliográficas, libros, revistas, documentos e internet el cual sirve de ayuda para una mejor comprensión y fácil entendimiento para los lectores.

Para el tercer capítulo se elabora la propuesta, misma que después de un diagnóstico se logra determinar las principales actividades que se realiza aplicando mecanismos de control, para disminuir los riesgos que pueden existir en el área administrativa y contable de la empresa Distrilujos Ibarra.

Por último, en el cuarto capítulo se analiza los posibles impactos que podrían generarse con la aplicación de la propuesta desarrollada en la presente investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Resumen ejecutivo	ii
Executive summary	iii
Declaración de autoría.....	iv
Cesión de derechos de autor.....	¡Error! Marcador no definido.
Autorización de uso y publicación	vii
Dedicatoria	ix
Agradecimiento	x
Presentación	xi
Índice de contenidos.....	xii
Índice de tablas.....	xv
Índice de fotografías.....	xix
Índice de anexos.....	xix
Introducción	xx
Objetivos	xx
General	xx
Específicos	xxi
CAPÍTULO I.....	22
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	22
1.1. Antecedentes	22
1.2. Objetivos	24
1.2.1. Objetivo General	24
1.2.2. Objetivos Específicos	24
1.3. Variables diagnósticas.....	24
1.4. Matriz de relación diagnóstica	26
1.5. Desarrollo de la Matriz Diagnóstica.	28

1.5.1.	Identificación de la población	28
1.5.2.	Presentación e interpretación de resultados.....	29
1.6	Encuesta aplicada a clientes de Distrilujos Ibarra.....	35
1.7	Matriz F.O.D.A.	42
1.8	Cruce estratégico F.O.D.A.....	43
1.9	Determinación del problema diagnóstico.....	45
CAPÍTULO II		46
MARCO TEÓRICO.....		46
2.1.	Objetivo del capítulo	46
2.2.	Conceptualización de términos referentes a la empresa de forma general y entorno comercial.....	46
2.3.	Conceptualización de la gestión administrativa.....	47
2.4.	Conceptualización de la gestión contable	51
2.5.	Conceptualización de la gestión de bodega	52
2.6.	Conceptualización de control interno.....	52
CAPÍTULO III.....		58
SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, CONTABLE PARA LA EMPRESA DISTRILUJOS IBARRA.		58
3.1.	Justificación.....	58
3.2.	Fundamentación	58
3.3.	Objetivos	59
3.4.	Matriz de Control Interno.....	59
3.5.	Desarrollo de la Propuesta.	60
CAPÍTULO IV.....		128
IMPACTOS		128
1.1	Introducción	128

1.2	Objetivos	128
1.3	Metodología de análisis de Impactos.	128
1.4	Impactos esperados.	129
1.4.1	Impacto económico	130
1.4.2	Impacto social.....	131
1.4.3	Impacto empresarial	132
1.4.4	Impacto educativo	133
1.5	Impacto general del proyecto	134
	CONCLUSIONES	135
	RECOMENDACIONES	136
	Bibliografía	137
	ANEXOS	139

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de relación diagnóstica	26
Tabla 2 Personal de la empresa Distrilujos Ibarra	28
Tabla 3 Imagen corporativa	36
Tabla 4 Atención oportuna.....	37
Tabla 5 Precios	38
Tabla 6 Atención	39
Tabla 7 Variedad de stock.....	40
Tabla 8 Calidad de los productos	41
Tabla 9 Matriz F.O.D.A	42
Tabla 10 Cruce estratégico F.O.D.A.....	43
Tabla 11 Matriz de Control Interno.	59
Tabla 12 Control Interno.....	60
Tabla 13 Formato del Sistema de Control Interno administrativo.....	61
Tabla 14 Formato del Sistema de Control Interno administrativo.....	62
Tabla 15 Filosofía empresarial.....	64
Tabla 16 Gerente	71
Tabla 17 Contabilidad.....	72
Tabla 18 Auxiliar contable.....	73
Tabla 19 Comercialización	74
Tabla 20 Cajero	75
Tabla 21 Vendedor.....	76
Tabla 22 Técnico.....	77
Tabla 23 Bodeguero	78

Tabla 24 Contratación de personal.....	86
Tabla 25 SUB-ÁREA: DOCUMENTOS FUENTE	87
Tabla 26 Sub-área: Procesos contables	89
Tabla 27 Dinámica de cuentas	92
Tabla 28 Dinámica de cuenta Caja.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 29 Caja Chica	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 30 Dinámica de cuenta Bancos	94
Tabla 31 Dinámica de cuenta Terreno	98
Tabla 32 Dinámica de cuenta Maquinaria y equipo.....	99
Tabla 33 Dinámica de cuenta Equipo de oficina	100
Tabla 34 Dinámica de cuenta Equipo de computación	101
Tabla 35 Dinámica de cuenta Cuentas por pagar.....	102
Tabla 36 Dinámica de cuenta Proveedores	103
Tabla 37 Dinámica de cuenta Provisiones de beneficios sociales	¡Error!
Marcador no definido.	
Tabla 38 Dinámica de cuenta Obligaciones laborales	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 39 Dinámica de cuenta Impuesto	104
Tabla 40 Dinámica de cuenta Capital suscrito.....	105
Tabla 41 Dinámica de cuenta Gastos de personal.....	106
Tabla 42 Dinámica de cuenta Ingresos por ventas.....	107
Tabla 43 Dinámica de cuenta Devoluciones y descuentos en ventas	¡Error!
Marcador no definido.	
Tabla 44 Sub-área: Políticas contables	109

Tabla 45 Formato Arqueo de Caja	112
Tabla 46 Procedimientos	113
Tabla 47 Procedimiento de aprobación de egresos	115
Tabla 48 Procedimiento Caja chica.....	116
Tabla 49 Procedimiento de giro de cheques	117
Tabla 49 Procedimiento conciliación bancaria	117
Tabla 49 Procedimiento Inventario	121
Tabla 50 Procedimiento inventario propiedad, planta y equipo	122
Tabla 51 Formato conciliación bancaria	123
Tabla 49 Procedimiento de compras	124
Tabla 52 Procedimiento de compras	125
Tabla 53 Valoración de impactos.....	129
Tabla 54 Impacto económico	130
Tabla 55 Impacto social	131
Tabla 56 Impacto empresarial	132
Tabla 57 Impacto educativo	133
Tabla 58 Impacto general del proyecto	134

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Imagen corporativa	36
Gráfico 2 Atención oportuna.....	37
Gráfico 3 Precios.....	38
Gráfico 4 Atención.....	39
Gráfico 5 Variedad de stock.....	40
Gráfico 6 Calidad de los productos.....	41
Gráfico 7 Organigrama estructural propuesto Distrilujos Ibarra	69

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía 1 Distrilujos Ibarra.....	22
Fotografía 2 Interior del local comercial.....	23
Fotografía 3 Checklist	30
Fotografía 4 Entrevista.....	33
Fotografía 5 Focus group	34
Fotografía 6 Almacenamiento de productos	143
Fotografía 7 Bodega.....	144

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Carta Aval.....	140
Anexo 2 Checklist.....	141
Anexo 3 Encuesta Focus group.....	142
Anexo 4 Fotografías.....	143

INTRODUCCIÓN

Justificación

El presente Trabajo de Grado se manifiesta con el propósito de ayudar a la empresa DISTRILUJOS IBARRA a mejorar tanto en el ambiente interno, para así lograr un crecimiento empresarial, en vista de que en los últimos años no ha existido un incremento en el desarrollo de las actividades.

El personal operativo de la empresa se encarga de la atención al cliente y del despacho de los productos, de ellos depende la satisfacción y captación de clientes, en el área contable cuentan con una persona encargada de la facturación y cierres de caja por este motivo es importante que exista un control interno para así mitigar los riesgos que puedan existir.

La administración de la empresa no cuenta con una adecuada segregación de funciones por cuanto existe una duplicidad de funciones.

En el área contable no tiene un sistema de control interno en ninguna actividad eso es un riesgo para la empresa, por eso se va a evaluar los puntos más críticos para elaborar controles que se puedan efectuar eventualmente y así minimizar los riesgos que pueden darse en cualquier momento.

OBJETIVOS

General

- Fortalecer la gestión en Distrilujos Ibarra

Específicos

- Realizar un diagnóstico preliminar para conocer la situación actual de la empresa
- Formular un marco teórico para fundamentar el presente trabajo de grado
- Diseñar un sistema de control interno para el área administrativa y contable en la empresa DISTRILUJOS IBARRA que permitirá una mejor revisión de las actividades que se realizan en dichas áreas.
- Realizar un análisis de los posibles impactos que pudieran generarse con la implementación de la propuesta.

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

La provincia de Imbabura, situada al norte del país, siendo un punto medio entre la costa y la amazonia, su capital la ciudad de Ibarra, considerada comercial, siendo un punto de acopio, comercialización y distribución de variados productos.

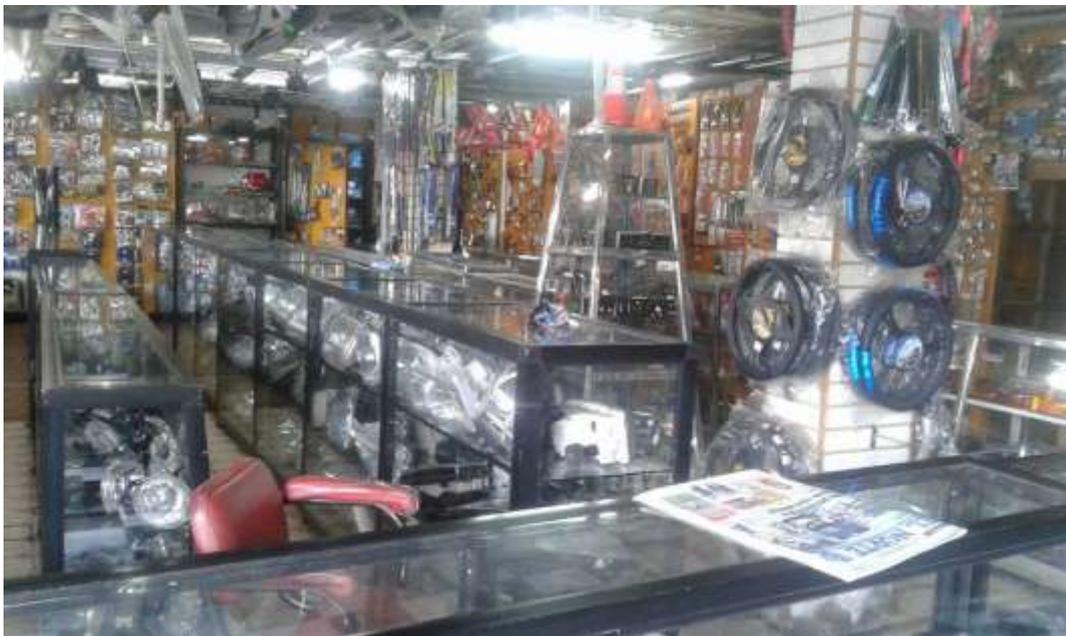
En la ciudad de Ibarra se encuentra la empresa Distrilujos Ibarra, dedicada a la venta de accesorios, partes y piezas de vehículos automotores de diferentes marcas, inicia sus actividades en 1987, lleva 30 años en el mercado, fue creada por la señora Elva Benavides posteriormente pasa a propiedad de su hijo Diego Gabriel Echeverría.

Fotografía 1 Distrilujos Ibarra



Esta empresa además brinda servicio técnico, inicia esta actividad en un local pequeño ubicado en la Av. Mariano Acosta, sector redondel de la Madre, siendo negocio de tipo familiar, su ubicación en un sector comercial, el crecimiento del negocio llevó a realizar una ampliación del local para brindar una mejor atención al cliente, evidenciando un posicionamiento en el mercado, ya que ha logrado fidelizar a sus clientes.

Fotografía 2 Interior del local comercial



La actividad comercial de la empresa ha crecido desde su iniciación, sin embargo, las actividades que se realiza no cuentan con procedimientos que regulen y controlen la utilización óptima de los recursos.

Esta investigación ayudará al propietario a manejar, verificar y controlar todas las actividades operacionales que se desarrollan en la empresa, logrando un manejo adecuado de los recursos humanos, materiales y económicos que la integran, para lograr un mejor desempeño de la organización en la toma de decisiones y su crecimiento.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Conocer la situación actual de la empresa Distrilujos Ibarra con el propósito de identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en su control interno.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Analizar el área administrativa de la empresa Distrilujos Ibarra.
- Estudiar los procedimientos contables que se aplica en la empresa.
- Estudiar el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales pertinentes
- Conocer la percepción de los clientes sobre la calidad de servicio

1.3. Variables diagnósticas

Las variables diagnósticas para analizar que ayuden a desarrollar un Sistema de Control Interno administrativo y contable de la empresa Distrilujos Ibarra son:

Área Administrativa

- Filosofía institucional
- Estructura orgánica funcional
- Distributivo de puestos
- Descripción de funciones

Área contable.

- Documentos fuente (clasificados, archivados, bien organizados)
- Procesos contables
- Control interno
- Estados financieros

- Indicadores de gestión.

Marco legal.

- Servicio de rentas internas.
- IESS
- Ministerio de trabajo.

Calidad de servicio.

- Tiempo de respuesta
- Precio
- Atención al cliente.
- Satisfacción del Cliente.

1.4. Matriz de relación diagnóstica

Tabla 1 Matriz de relación diagnóstica

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICA	FUENTE DE INFORMACIÓN	
Conocer la estructura organizacional de la empresa Distrilujos Ibarra.	Área Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ○ Filosofía institucional ○ Estructura orgánica funcional ○ Distributivo de puestos ○ Descripción de funciones ○ Infraestructura 	Entrevista	Propietario Ibarra	Distrilujos
Identificar los procedimientos contables y de control interno que se aplica en la empresa	Área contable.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Documentos fuente ○ Procesos contables ○ Control interno ○ Indicadores de Gestión. 	Entrevista	Propietario Ibarra	Distrilujos

Estudiar el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales pertinentes	Marco legal.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio de rentas internas. ○ IESS ○ Ministerio de trabajo. 	Entrevista Focus Group	Propietario Personal
Conocer la percepción de los clientes sobre la calidad de servicio	Calidad de servicio.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tiempo de respuesta ○ Precio ○ Atención al cliente. ○ Satisfacción del Cliente. 	Encuesta	Clientes.

Fuente: Objetivos, variables e indicadores
Elaborado por: Cristina Velasco

1.5. Desarrollo de la Matriz Diagnóstica.

A continuación, se presenta el desarrollo de la matriz de relación diagnóstica de la empresa Distrilujos Ibarra

1.5.1. Identificación de la población

La población de estudio de la presente investigación son los clientes esporádicos que visitan la empresa, además el personal que labora en Distrilujos Ibarra, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2 Personal de la empresa Distrilujos Ibarra

Cargo	Número de trabajadores
Propietario	1
Vendedor	1
Cajera	1
Técnico	1
TOTAL	4

Fuente: Empresa Distrilujos Ibarra

Elaborado por: Cristina Velasco

Para la población determinada por el talento humano de la empresa no se aplica el cálculo de la muestra, por ser pocos integrantes, aplicando la encuesta a todos.

La población de clientes es considerada variada y no cuenta con una base de clientes fijos por ello, se realizan a 27 clientes las encuestas.

- **Instrumentos de investigación**

A continuación, se presenta los instrumentos de investigación que se utilizó para recoger la información de la empresa.

- **Información primaria**

Este tipo de información se la recabará de las personas que forman parte de la empresa Distrilujos Ibarra, para identificar de manera más precisa las falencias existentes en la organización, para ello es necesario la utilización de:

Entrevista. La entrevista se la realizó a la Gerente propietaria de Distrilujos Ibarra, recibiendo información específica del área administrativa, contable y legal de la empresa.

Encuesta. La aplicación de este instrumento de recolección de información se la realizó a sus clientes, con preguntas cerradas.

- **Información secundaria**

La obtención de la información secundaria se realizó con bibliografías actuales de libros, manuales, documentos, para tener fuentes científicas que sustente la elaboración de un sistema de control interno administrativo y contable para la empresa Distrilujos Ibarra.

1.5.2. Presentación e interpretación de resultados

- **Entrevista realizada a la Gerente propietaria**

El 17 de noviembre del 2017 se realizó la entrevista a la propietaria de la empresa Distrilujos Ibarra y se utilizó preguntas abiertas, para recoger información.

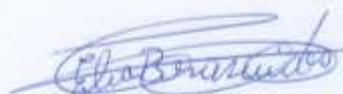
Fotografía 3 Checklist

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA DISTRILUJOS
IBARRA**

DETALLE	SI	NO	OBSERVACIÓN
I. Área Administrativa.			
¿La empresa tiene misión?		X	
¿La empresa tiene visión?		X	
¿Cuentan con valores institucionales?		X	
¿La empresa tiene un código de ética interno?		X	
¿Se ha planteado un reglamento de políticas institucionales dentro de la empresa?		X	
¿La empresa tiene un organigrama estructural?		X	
¿Conoce la estructura orgánica y jerárquica de la empresa?	X		
¿Dispone de un manual de funciones, que indique procedimientos?		X	
¿Cree que es importante un manual de Funciones?	X		
¿Tienen asignados puestos de Trabajos?	X		
¿Se está trabajando bajos las leyes de código de trabajo?	X		
¿Cuentan con un plan de capacitación?		X	

2. Área Contable			
¿Cuenta con políticas contables?		X	
¿Ud. cree que es importante implementar las políticas contables?	X		
¿Cuenta Ud. con procesos contables?		X	
¿La empresa se encuentra al día con el SRI?	X		
¿Cuentan con un registro de Inventarios?	X		
¿El personal de bodega se encuentra capacitado?		X	
¿Cuenta con registro de ingresos y gastos?	X		
3. Marco legal.			
¿Todos los empleados se encuentran afiliados al IESS?	X		
¿Dan facturas a todos los clientes?	X		
¿Realizan sus declaraciones de impuestos a tiempo?	X		

Elaborado por: La Autora



ELVA BENAVIDES
GERENTE

170742537-5

Análisis del área administrativa.

Filosofía. En la entrevista se manifiesta que no existe en la organización instrumentos de filosofía organizacional; a saber: una misión, visión, valores planteados, un código de ética, reglamento interno. El manejo de la empresa ha sido de manera empírica, simplemente orientados en aspectos básicos, siendo la misión y visión aspectos de menor importancia para la organización, en la cual pueda determinar desde donde parte y hacia dónde quiere llegar sus metas.

Organigrama. La empresa no cuenta con un organigrama, la gerente manifestó que no tiene conocimiento de cómo elaborar.

Manuales de funciones La empresa no tiene manual de funciones, que designe las tareas encomendadas a cada uno de los integrantes de la empresa.

Análisis del área contable.

Además, se evidencia la falta de políticas contables, no se lleva un registro de ingresos y gastos no tienen controles establecidos.

Análisis del área legal

La Gerente mencionó que la empresa se encuentra al día con la declaración de impuestos al Servicio de Rentas Internas y cumple con todos los derechos que exige la ley para los trabajadores.

Fotografía 4Entrevista



Fuente: Entrevista Gerente Distrilujos Ibarra (noviembre 2017)

Elaborado por: Cristina Velasco

- **Entrevista realizada a los trabajadores de la empresa.**

El día 4 de diciembre del 2017 se realizó una visita a la empresa con el fin de dialogar con los trabajadores para obtener información acerca del ambiente laboral y conocer si se cumplen los derechos de los trabajadores en la empresa, para esto se utilizó la técnica de investigación FOCUS GROUP en el que se formuló preguntas a todos los trabajadores.

¿Cómo es su ambiente de trabajo?

Los trabajadores dijeron que el ambiente de trabajo es favorable, y no hay malos tratos entre compañeros.

¿Han recibido capacitación alguna vez?

Los trabajadores manifestaron que desde que se encuentran laborando en la empresa nunca han sido capacitados en ninguna área de trabajo.

¿Su desempeño es supervisado y evaluado?

El desempeño de los trabajadores es supervisado por la gerente, pero no es evaluado no cuentan con una calificación el trabajo que realizan.

¿Se encuentran asegurados en el IESS?

Los trabajadores dicen que, si están asegurados al IESS.

¿Se cumple su horario de trabajo?

Los trabajadores comentaron que trabajan más horas de lo que está especificado en la ley y no reciben pagos por horas extras.

Fotografía 5 Focus group



Fuente: Focus group Distrilujos Ibarra (diciembre 2017)

Elaborado por: Cristina Velasco

La mayoría del personal indica estar en un ambiente de trabajo bueno, donde se afianza la comunicación y cooperación entre compañeros; en lo referente a las capacitaciones por parte de la empresa, no se ha realizado ninguna, esto ocasiona falta de conocimiento en los trabajadores para prestar una buena atención al cliente, por lo tanto, es necesario realizar capacitaciones frecuentes que permitan una operatividad eficiente en la empresa.

Además, la supervisión lo realiza la Gerente, sin aplicar evaluaciones periódicas en las actividades asignadas, para verificar el cumplimiento de sus funciones con normalidad y evitando la duplicidad de funciones.

Por ello es necesario implementar procedimientos de control interno, que determine parámetros de intervención en las actividades que la empresa realiza, para el crecimiento de Distrilujos Ibarra.

1.6 Encuesta aplicada a clientes de Distrilujos Ibarra

El 17 de noviembre y el 4 de diciembre, se aplicó una encuesta a clientes que visitan la empresa, con la finalidad de evidenciar las falencias existentes y buscar alternativas de solución.

1. ¿Califique la imagen corporativa de la empresa Distrilujos Ibarra?

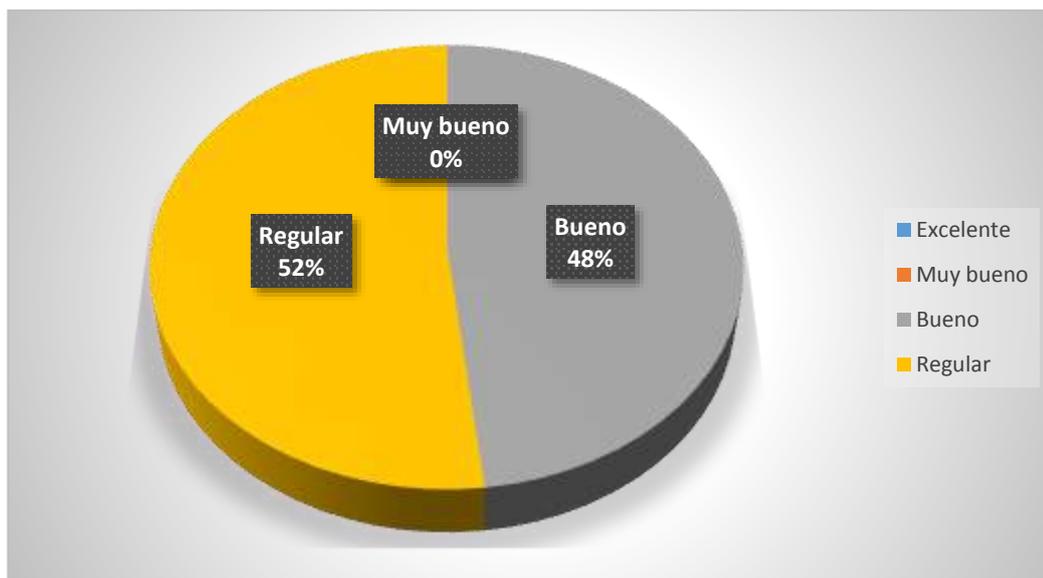
Tabla 3 Imagen corporativa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Muy bueno	0	0%
Bueno	13	48%
Regular	14	52%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de Distrilujos Ibarra (noviembre 2017)

Elaborado por: Cristina Velasco

Gráfico 1 Imagen corporativa



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de Distrilujos Ibarra (noviembre 2017)

Elaborado por: Cristina Velasco

ANÁLISIS

Con la información de la encuesta, se ha podido apreciar que el 52% de los clientes perciben la imagen corporativa de Distrilujos Ibarra, como regular, ya que solo cuentan con el rotulo en el local comercial, ya que les falta innovar.

2. ¿Cómo considera la atención en tiempo de respuesta que usted recibe por parte del personal de la empresa Distrilujos Ibarra?

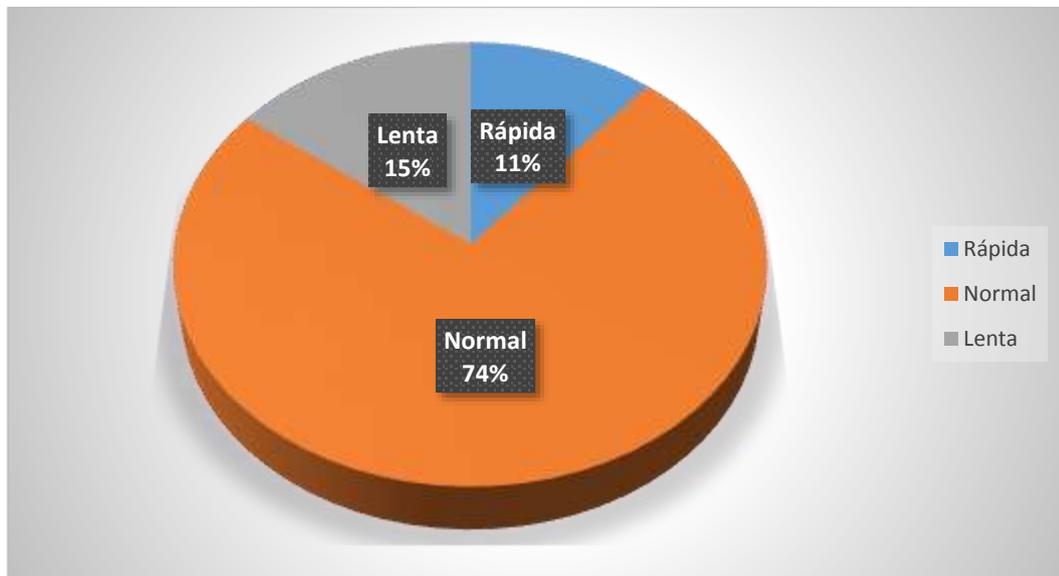
Tabla 4 Atención oportuna

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Rápida	3	11%
Normal	20	74%
Lenta	4	15%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de Distrilujos Ibarra (noviembre 2017)

Elaborado por: Cristina Velasco

Gráfico 2 Atención oportuna



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de Distrilujos Ibarra (noviembre 2017)

Elaborado por: Cristina Velasco

ANÁLISIS

El 74% de los clientes determinan un nivel de satisfacción de eficiencia en atención como normal, indicando que fueron atendidos con prontitud, sin tener que esperar mucho tiempo; por otra parte, el 15% de clientes manifiestan que la atención recibida fue lenta, esto sucede cuando hay muchos clientes al mismo tiempo; y el 11% la consideran rápida.

3. ¿Los precios que se ofrecen en Distrilujos son?

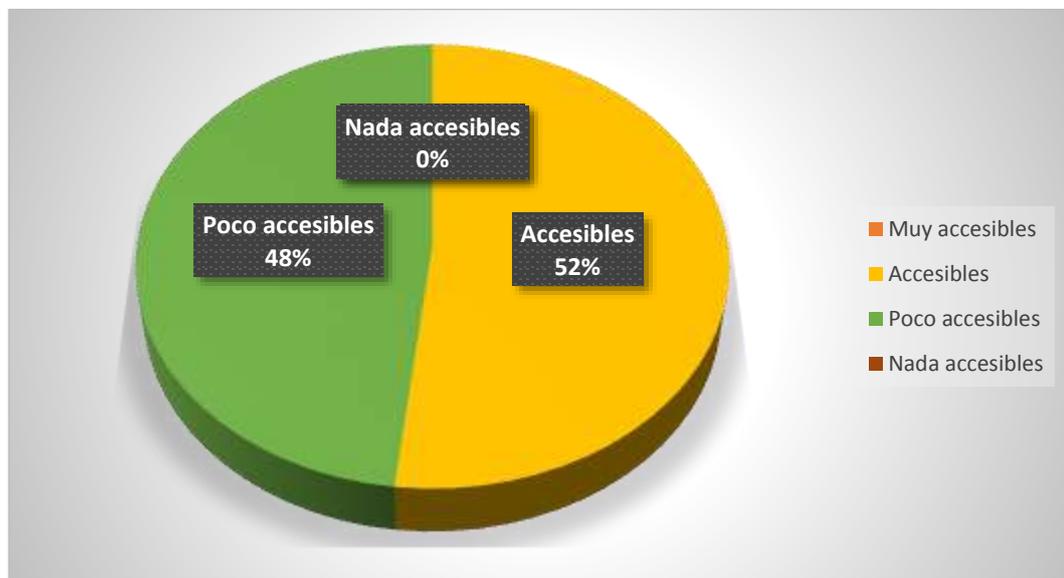
Tabla 5 Precios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy accesibles	0	0%
Accesibles	14	52%
Poco accesibles	13	48%
Nada accesibles	0	0%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de Distrilujos Ibarra (noviembre 2017)

Elaborado por: Cristina Velasco

Gráfico 3 Precios



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de Distrilujos Ibarra (noviembre 2017)

Elaborado por: Cristina Velasco

ANÁLISIS

En lo referente a los precios de los artículos que se ofrecen en Distrilujos Ibarra, el 52% de los clientes consideran que los precios son accesibles, al tener diversidad de artículos y marcas que se ofertan, sin embargo, el 48% concluyen que los precios son poco accesibles, esto sucede a la marca de los productos, ya que a mayor calidad mayor precio.

4. ¿Califique la atención al cliente que usted recibe en Distrilujos Ibarra?

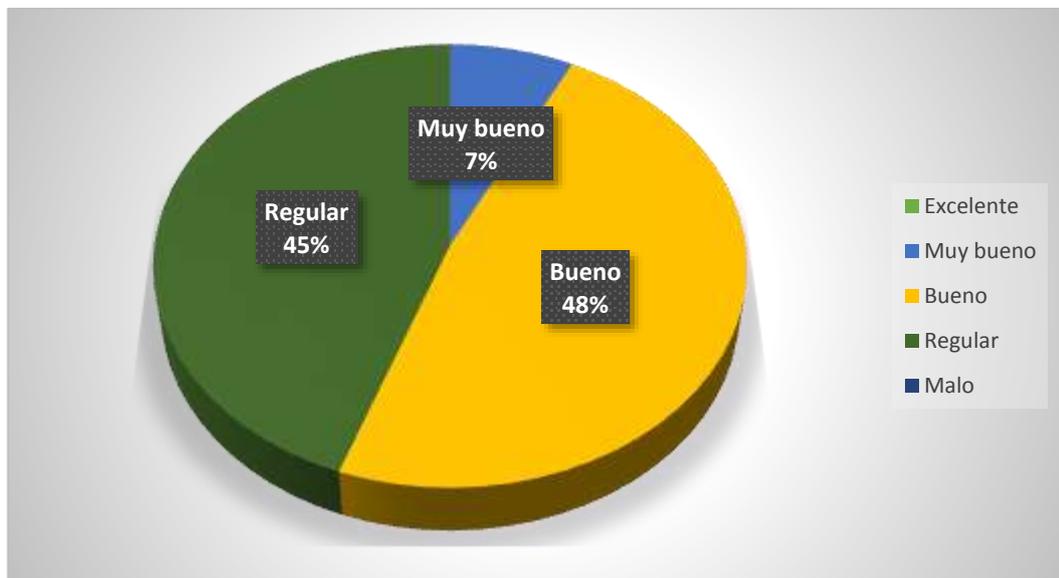
Tabla 6 Atención

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Muy bueno	2	7%
Bueno	13	48%
Regular	12	44%
Malo	0	0%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de Distrilujos Ibarra (noviembre 2017)

Elaborado por: Cristina Velasco

Gráfico 4 Atención



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de Distrilujos Ibarra (noviembre 2017)

Elaborado por: Cristina Velasco

ANÁLISIS

La mayoría de los clientes expresan un nivel de satisfacción muy bueno y bueno en lo referente a la atención al cliente; evidenciando la necesidad de que el personal sea capacitado para brindar una mejor atención, siendo importante alcanzar a ser excelentes.

5. ¿Cuenta con variedad del stock la empresa Distrilujos Ibarra?

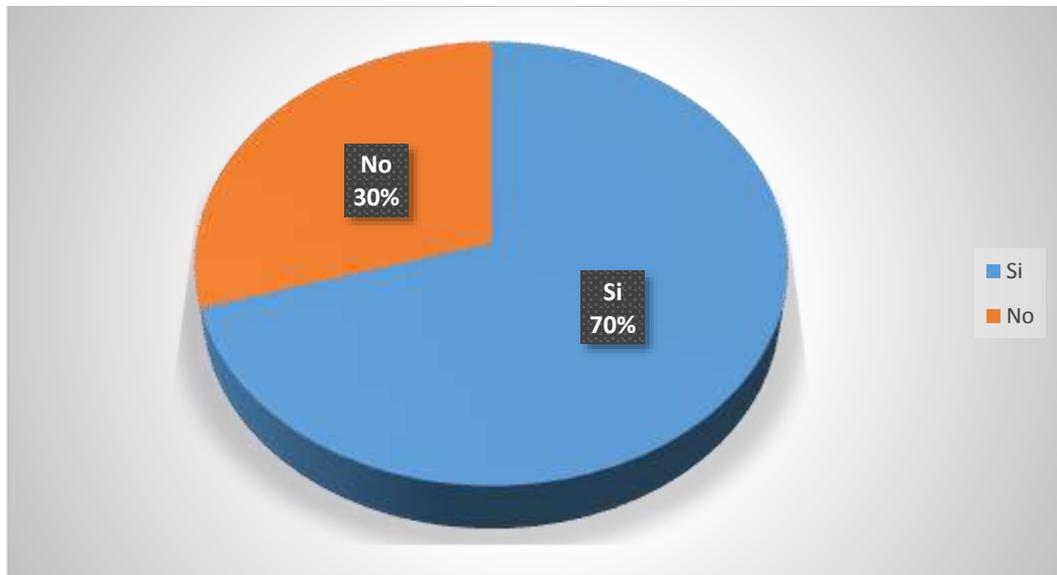
Tabla 7 Variedad de stock

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	19	70%
No	8	30%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de Distrilujos Ibarra (noviembre 2017)

Elaborado por: Cristina Velasco

Gráfico 5 Variedad de stock



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de Distrilujos Ibarra (noviembre 2017)

Elaborado por: Cristina Velasco

ANÁLISIS

La mayoría de los clientes indican que, la empresa si cuenta con variedad de artículos y accesorios para vehículos, en stock, por ello Distrilujos Ibarra es preferida por la diversidad de productos que ofertan; aunque unos pocos clientes sienten inconformidad de no encontrar algunos accesorios para su vehículo.

6. ¿Cómo califica la Calidad de los productos de la empresa Distrilujos?

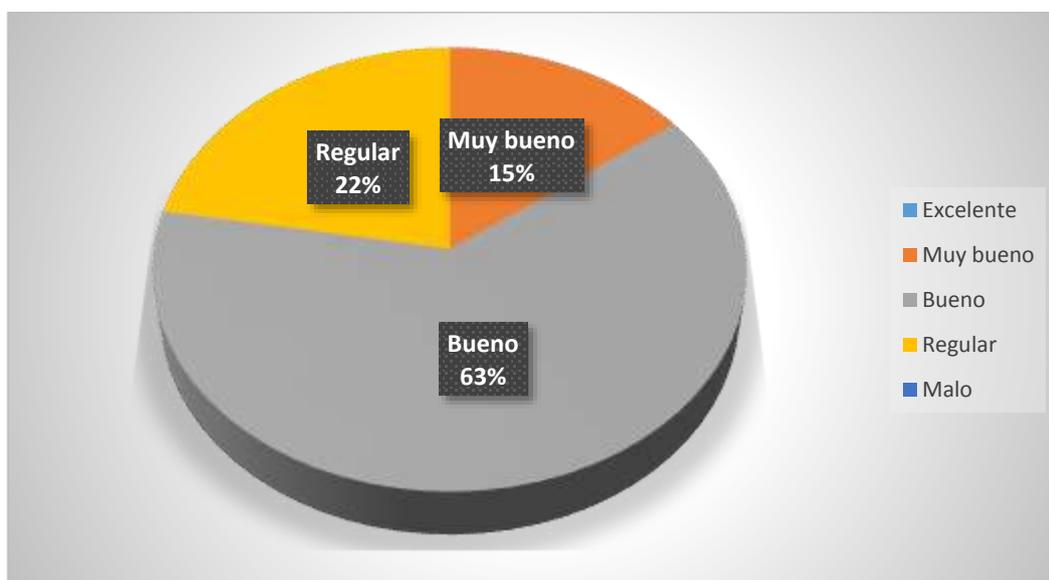
Tabla 8 Calidad de los productos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Muy bueno	4	15%
Bueno	17	63%
Regular	6	22%
Malo	0	0%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de Distrilujos Ibarra (noviembre 2017)

Elaborado por: Cristina Velasco

Gráfico 6 Calidad de los productos



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de Distrilujos Ibarra (noviembre 2017)

Elaborado por: Cristina Velasco

ANÁLISIS

En lo referente a la calidad de los productos que ofrece la empresa Distrilujos Ibarra, la mayoría de los clientes los califican como buenos, sin embargo, unos pocos encuestados consideran regular, información precisa que se debe tomar correctivos en verificar la calidad de los productos que se ofrece para alcanzar la satisfacción de calidad en los compradores.

1.7 Matriz F.O.D.A.

Tabla 9 Matriz F.O.D.A

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none">1. Distrilujos Ibarra, ha permanecido muchos años en el mercado brindando, variedad de artículos y accesorios para vehículos de diferentes marcas.2. Ofrece productos de buena calidad.3. La infraestructura de la empresa es amplia.4. Personal con predisposición a ser capacitado	<ol style="list-style-type: none">1. Posee posicionamiento en el mercado que la identifica a la empresa en el norte del país.2. Buena relación con clientes y proveedores.3. Localización de Distrilujos
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none">1. La empresa no posee una filosofía empresarial.2. Distrilujos Ibarra no cuenta con un organigrama estructural.3. No posee herramientas administrativas que le ayude a la planificación, organización dirección y control adecuado de la misma.4. El personal no cuenta con un reglamento interno, que dirija funciones y procedimientos de acuerdo con su perfil.5. El personal no es capacitado periódicamente.	<ol style="list-style-type: none">1. La competencia ofrece productos a precios más bajos.2. Políticas Gubernamentales3. Normas de Aplicación del Ministerio de Trabajo4. Competencia que brindan los mismos productos

Fuente: Información de matriz diagnóstica

Elaborado por: Cristina Velasco

1.8 Cruce estratégico F.O.D.A

Tabla 10 Cruce estratégico F.O.D.A

FORTALEZAS AMENAZAS	FORTALEZA OPORTUNIDADES
✓ F1A4 Aprovechando el posicionamiento en el mercado que posee la empresa, realizar estrategias de marketing para ser más reconocida y dar de baja a los competidores.	✓ F2O2 Implementación de un programa de capacitación al personal, para seguir manteniendo la buena relación de clientes y proveedores.
✓ F2A1 Ofrecer productos de calidad a los clientes, realizar estrategias de precios y descuentos que compitan con la competencia.	✓ F3O2 Implementación de campaña de promoción, publicidad, tomando en cuenta la excelente ubicación de Distrilujos Ibarra.
✓ F3A4 aprovechar la ubicación estratégica y la infraestructura amplia que pertenece a la empresa el cual consta con parqueadero lo que muchos competidores no tienen.	✓ F1O1 Ejecución una campaña de fortalecimiento de la imagen corporativa, aprovechando el posicionamiento en el mercado que la empresa ya posee.
	✓ F2O4 El personal con su predisposición a ser capacitado, evaluados, ayuda a brindar una mejor atención al cliente y recomienda los productos que son de mejor calidad.

DEBILIDADES AMENAZAS**DEBILIDADES OPORTUNIDADES**

✓ **D1A1** Acciones de empoderamiento a la filosofía institucional, para competir.

✓ **D2A2** Implementación de un organigrama estructural

✓ **D3A2** Aplicación del sistema de control interno administrativo y contable

✓ **D4A2** Elaboración de un manual de funciones para Distrilujos Ibarra

✓ **D5A4** Capacitación periódica al personal para competir con las empresas que ofertan productos similares.

✓ **D3O2** Implementación de un sistema de control interno administrativo contable en Distrilujos Ibarra.

✓ **D4O1** Descripción de funciones de cada puesto para evitar duplicidad de tareas.

Fuente: Información de matriz diagnóstica
Elaborado por: Cristina Velasco

1.9 Determinación del problema diagnóstico

En la realización del diagnóstico situacional de la empresa Distrilujos Ibarra, con las diferentes técnicas e instrumentos de investigación aplicados, se logró conocer la situación actual de la organización, permitiendo determinar sus fortalezas y debilidades, y mediante el análisis externo se identificó las oportunidades y amenazas.

Como resultado de lo anterior, se evidenció que no posee filosofía empresarial, que defina sus metas a corto y largo plazo; la imagen corporativa actual está formada solo por un rotulo, ocasiona que el cliente no se fidelice a ella; planteado organigrama estructural que define niveles jerárquicos y designación adecuada de funciones; falta de reglamento interno, que establezca las actividades de la empresa, así como deberes, obligaciones y derechos del personal; falta de supervisión y evaluación al personal; además de que no se realiza capacitaciones a los trabajadores en sus áreas de trabajo; falta de procedimientos administrativos, ya que se ha manejado de forma empírica a base de experiencia de la propietaria.

Por lo anteriormente detallado, es de importancia implementar un Sistema de Control Interno Administrativo y Contable, estableciendo una estructura organizacional, políticas, procedimientos, filosofía empresarial, imagen corporativa que permita el crecimiento empresarial de Distrilujos Ibarra.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En la investigación es necesario realizar un aporte teórico que sustente y ayude a comprender los diferentes temas, dentro del estudio, para ello se recopiló información de varias fuentes bibliográficas actuales, artículos de internet entre otros.

El marco teórico está compuesto de términos referentes a la empresa de forma general, entorno comercial, gestión administrativa, contable, bodega y sobre control interno, para la comprensión y desarrollo del estudio.

2.1.Objetivo del capítulo

Fundamentar de forma teórica el presente trabajo de grado.

Facilitar a los lectores la comprensión del presente documento.

2.2.Conceptualización de términos referentes a la empresa de forma general y entorno comercial

La Empresa

“La empresa se define como un ente económico con responsabilidad social, creado por uno o varios propietarios para realizar actividades de comercialización o producción de bienes o para prestar servicios, y requiere la ayuda de recursos humanos, financieros y tecnológicos”(Zapata Sánchez, 2017, pág. 20)

La empresa es un ente, que aporta a la economía de un país, compuesta por recursos humanos, financieros y tecnológicos, además existiendo responsabilidades y obligaciones que debe cumplir.

Empresas Comerciales.

Según(Cardona & Ramírez, 2016) “Este tipo de empresas se dedican a comprar bienes y a venderlos sin realizar cambios en los productos, y se establece una utilidad”.

Las empresas comerciales se dedican a la compra y venta de bienes ya previamente fabricados, obteniendo un margen de utilidad.

Empresas Privadas.

Según (Cardona & Ramírez, 2016) “Empresas constituidas con el aporte de capital de personas particulares”.

La empresa privada se constituye de aportes de capital de personas particulares.

Empresario.

“Es un emprendedor quien acomete la acción difícil y valerosa de crear y poner en marcha una empresa” (Cardona & Ramírez, 2016, pág. 20).

El empresario es el encargado de guiar y ordenar toda la empresa, orientado siempre al éxito de esta.

2.3.Conceptualización de la gestión administrativa

Administración

“La administración es una actividad indispensable en cualquier organización, de hecho, es la manera más efectiva para garantizar su competitividad” (Munch, 2014, pág. 21).

La administración de una empresa es necesaria para organizarla, para alcanzar los objetivos planteados, con la aplicación de un control.

Sistemas

“Un sistema es un conjunto de partes ordenadas de tal manera que todas contribuyan a lograr un determinado fin” (Ramírez & Ramírez, 2016, pág. 183).

El sistema con sus partes ordenadas, contribuyen a lograr los objetivos planteados dentro de una empresa.

La cultura de la empresa

“La cultura de la empresa es el conjunto de valores, normas manifestaciones que se reflejan en las actitudes y comportamientos de las personas que conforman la empresa” (Asensio & Vázquez, 2015, pág. 40)

La cultura se la adquiere como un proceso de aprendizaje a lo largo del crecimiento de la empresa, siendo así una evolución diaria, con cada problema solucionado, con la participación de los miembros se encamina al aprendizaje.

La cultura de la empresa está influida por varios factores, entre las principales las siguientes: misión, visión y objetivos.

Planeación

“La planeación es el elemento del proceso administrativo encargado de diagnosticar el presente de una empresa y, en base a ello, de proponer a futuro las definiciones estratégicas, tácticas y operacionales que permitan a la institución ser sustentable en el tiempo” (Balderas & María, 2013, pág. 5)

El proceso de planeación de una empresa determina el curso o dirección a seguir así, como planificar las acciones indicadas para el logro de determinado objetivo.

Misión, visión y objetivos

Misión.

“la misión sintetiza los propósitos estratégicos y el alcance de las operaciones de tu organización en términos del producto o servicio que ofrece, del sector y las necesidades particulares del público al que quiere atender. La misión debe ser clara y puntual, accesible a todo el público y difundida de manera constante” (Contreras, 2013, pág. 46).

La misión es necesaria ser planteada en la empresa, indicando su razón de ser, con sus valores y principios que la identifique.

Visión

“La visión consiste en describir el camino de la empresa en la preparación de su futuro concluye sobre el producto, mercado, cliente, tecnología y aspiraciones. Una visión bien desarrollada es distintiva y específica” (Balderas & María, 2013, pág. 278).

La visión es el sueño anhelado por la organización, el deseo de progresar y desarrollar el futuro de la empresa.

Objetivos

“Los objetivos son los resultados que se buscan concretar, basados en la misión y visión, que desean lograrse al cabo de un plazo de tiempo determinado. Para este efecto se debe establecerse algún indicador que permita evaluar su cumplimiento” (Asensio & Vázquez, 2015, pág. 26)

En la empresa se plantea objetivos en concordancia con la misión y visión de la empresa y en un plazo determinado deben llegarse a cumplir por ese motivo se evalúa su cumplimiento. .

Organigrama

“Es la representación gráfica de la estructura orgánica de una organización o bien de algunas de sus áreas, que muestran qué unidades administrativas la integran y sus respectivas relaciones, níveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría” (Fincowsky, 2014, pág. 198)

El organigrama indica la estructura de la organización, indicando las unidades administrativas que la integran, niveles jerárquicos, comunicación, autoridad, supervisión y asesoría de la empresa.

Manuales administrativos

“Los manuales administrativos son indispensables debido a la complejidad de las estructuras organizacionales, el volumen de las operaciones, los recursos que disponen, la demanda de sus productos, servicios o ambos y la adopción de tecnología de la información para atender adecuadamente todos estos aspectos, y más” (Fincowsky, 2014, pág. 193).

Es indispensable poseer este documento en las empresas para guía de lineamientos necesarios en el desarrollo de las actividades de la entidad.

Funciones.

“Es la especificación de las tareas inherentes, de cada miembro de la estructura orgánica, indicando las atribuciones encomendadas por la empresa” (Fincowsky, 2014).

Las funciones especifican las tareas que tiene a cargo cada miembro de la empresa.

2.4. Conceptualización de la gestión contable

Sistemas Contables

“Un sistema es un conjunto de partes ordenadas de tal manera que todas contribuyan a lograr un determinado fin.

Los sistemas contables que usan empresas grandes y pequeñas se fundamentan en los principios básicos del ciclo contable, dichos sistemas incluyen funciones que simplifican el proceso de registro y resumen”(Warren & Reeve, 2016, pág. 213)

Un sistema contable es el conjunto de métodos y procedimientos para recabar, clasificar, describir y reportar la información financiera y de operaciones de un negocio o empresa.

Políticas contables

“Las políticas contables por definición son las convenciones, reglas y acuerdos necesarios para que la empresa pueda determinar cómo va a reconocer, medir, presentar y revelar sus transacciones” (Lasso, Grajales, Rincón, & Zamorano, 2016, pág. 20).

Las políticas en una empresa son consideradas las estrategias que se imponen para el mejoramiento de procesos, acciones inacciones y toma de decisiones.

Normas de Información Financiera

“Las Normas de Información Financiera son declaraciones autorizadas y emitidas por el Consejo de Normas de Contabilidad (IASB) sobre la forma como tipos particulares de transacciones y otros eventos deben ser reflejados en los estados financieros” (Meza, 2016, pág. 17)

Lo anteriormente expuesto por el autor, indica lo necesario que implica el análisis de las NIIF, ya que es aplicable para la presentación de estados financieros a nivel mundial.

2.5. Conceptualización de la gestión de bodega

Inventarios.

“Los inventarios constituyen todos aquellos bienes de la empresa destinados para su venta o transformación (materias primas, empaques, envases), los cuales pasan a formar parte del costo de producción de los artículos terminados, mismo que serán comercializados posteriormente” (Díaz, 2016, pág. 139)

Los inventarios, en cualquier tipo de empresa, es importante tener un manejo y control de los para tener pleno conocimiento de lo que posee la empresa.

2.6. Conceptualización de control interno

Control

“Control es todo acto de poder encaminado a mantener una acción sujeta a ciertos y predeterminados patrones, en forma tal que logremos el resultado deseado;

por lo tanto, controlar es forzar los eventos para que se conformen a los planes concebidos” (Montes, Montilla, & Mejía, 2014, pág. 45)

El control esta enfocado a que las tareas procedimientos y acciones sean controlados y realizados en función del beneficio de la empresa.

Control Interno

“Los controles internos son las políticas y procedimientos que evitan el mal uso de los activos; aseguran que la información de negocios sea precisa, y garantizan el cumplimiento de leyes y reglamentos” (Warren & Reeve, 2016, pág. 215)

El control interno en la empresa ayudará al cumplimiento de leyes y reglamentos con la aplicación de las políticas y procedimientos

“El control interno es el proceso realizado por el consejo de directores, los administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables” (Montes, Montilla, & Mejía, 2014, pág. 45).

El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable, con efectividad y eficiencia de operaciones, confiabilidad con el cumplimiento de leyes y regulaciones.

Componentes del Control interno

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se dan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación de riesgos
- c) Actividades de control
- d) Información y comunicación
- e) Supervisión y seguimiento

“El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde algunos de los componentes afectan sólo al siguiente, sino en un proceso multidimensional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes” (Warren & Reeve, 2016, pág. 28).

- a) Ambiente de control

“Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades” (Warren & Reeve, 2016, pág. 29).

Es esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez para la realización de los propios controles de actividades.

b) Evaluación de riesgos

“Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados.”(Warren & Reeve, 2016, pág. 31).

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

“La evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores internos para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo” (Warren & Reeve, 2016, pág. 31).

Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para:

- Salvaguardar sus bienes y recursos
- Mantener ventaja ante la competencia
- Construir y conservar su imagen
- Incrementar y mantener su solidez financiera
- Mantener su crecimiento.

c) Actividades de control

“Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización por cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos” (Warren & Reeve, 2016, pág. 34)

Estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimientos, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones la supervisión de entrenamientos adecuados.

Las actividades de control son políticas y procedimientos que se desarrollan a través de toda la organización y garantiza que las directrices de la gerencia se lleven a cabo y los riesgos se administren de manera que se cumplan los objetivos. Incluyen actividades preventivas, detectivas y correctivas

Las actividades de control son importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos.

d) Información y comunicación

“Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones”. (Warren & Reeve, 2016, pág. 36).

Controles de aplicación están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las

aplicaciones destinadas a las interfases con otros sistemas de los que reciben o entregan información.

Los sistemas de información y tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad. Ciertos hallazgos sugieren que la integración de la estrategia, la estructura organizacional y la tecnología de información es un concepto clave para el nuevo siglo.

Para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna.

e) Supervisión y seguimiento.

Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

CAPÍTULO III

SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, CONTABLE PARA LA EMPRESA DISTRILUJOS IBARRA.

4.1 Justificación

El crecimiento y trayectoria de la empresa Distrilujos Ibarra, evidencia la necesidad de implementar un Sistema de control interno administrativo y contable, que ayude al manejo eficiente de los recursos y en los procesos administrativos y contables.

El sistema de control interno orienta, previene y detecta errores e irregularidades, así como también minimiza riesgos, optimizando recursos, con la finalidad de evitar fraudes, siendo una herramienta de gran ayuda en la empresa.

Los procedimientos en el control interno de la empresa están encaminados a proporcionar seguridad razonable para el logro de objetivos de Distrilujos Ibarra.

4.2 Fundamentación

El sistema de control interno administrativo contable, para la empresa Distrilujos Ibarra, se sustenta en la necesidad de aplicar herramientas administrativas y contables, mediante componentes de control interno, reglamentos que permita el manejo eficiente de la organización.

4.3 Objetivos

General

- Elaborar un Sistema de Control Interno.

Específicos

- Diseñar el Sistema de Control Interno para el área Administrativa.
- Diseñar el Sistema de Control Interno para el área Contable.
- Realizar estrategias de Implementación.

4.4 Matriz de Control Interno.

Tabla 11 Matriz de Control Interno.

ÁREAS	VARIABLE	INDICADOR
Área Administrativa	Normas de Control Interno	• Cultura Empresarial.
		• Estructura organizacional.
		• Planificación Estratégica.
		• Obligaciones Legales.
Área Contable	Normas de Control Interno	• Declaración de Impuestos.
		• Procesos contables
		• Efectivo.
		• Documentos Fuente.
		• Egresos.

4.5 Desarrollo de la Propuesta.

Para la implementación de esta propuesta se identificó las áreas principales y de ellas se desglosan subáreas, las cuales van a contar con su respectiva codificación y plantear las normas respectivas.

Tabla 12 Control Interno

Número	Código	Detalle
	Adm.	
200	<ul style="list-style-type: none">• Adm-FE-200.• Adm-EO-200.• Adm-PE-200.• Adm-OL-200.	<ul style="list-style-type: none">• Filosofía Empresarial.• Estructura Organizacional.• Planificación Estratégica.• Obligaciones Legales.
	Con.	
210	<ul style="list-style-type: none">• Con-DF-210.• Con-PC-210.• Con-P-210.• Con-P-210.	<ul style="list-style-type: none">• Documentos Fuente.• Proceso Contable• Políticas• Procedimientos

Se considera pertinente determinar los códigos con la finalidad de presentar un orden y se estima darle esta codificación para que el lector tenga un mejor entendimiento.

Tabla 13 Formato del Sistema de Control Interno administrativo.

200 Norma de control interno Área Administrativa				
Código	Norma de Control Interno.	Tiempo de Control	Responsable	Observaciones
Adm-FE-200.1				
	-Adm-FE-200.1-01			
Adm-EO-200.2				
	- Adm-EO-200.2-01			
Adm-I-200.3				
	-Adm-I-200.3-01			
Adm-OL-200.5				
	- Adm-OL-200.5-01			

Explicación: a continuación, se detalla la elaboración de la codificación de las Normas de Control Interno.

El área administrativa está representada por el número 200 y con las siglas Adm. Las siglas que proceden representan a las subáreas así; Filosofía Empresarial (FE), Estructura Organizacional (EO), Planificación Estratégica (PE), Obligaciones Legales (OL).

Las siguientes siglas de igual manera representan a las subáreas. Las últimas siglas representan a la Norma de Control según al subárea que corresponda.

Tabla 14 Formato del Sistema de Control Interno administrativo.

210 Norma de Control Interno Área Contable				
Código	Norma de Control Interno.	Tiempo de Control	Responsable	Observaciones
Con-DF-210.1				
	- Con-DF-210.1-01			
Con-PC-210.2				
	- Con-PC-210.2-01			
Con-PC-210.3				
	- Con-P-210.3-01			
Con-P-210.4				
	- Con-P-210.4-01			

Explicación: a continuación, se detalla la elaboración de la codificación de las Normas de Control Interno.

El área contable está representada por el número 210 y con las siglas Con.

Las siglas que proceden representan a las subáreas así; Documentos Fuente (DF), Proceso contable (PC), Políticas (P), Procedimientos (P).

Las siguientes siglas de igual manera representan a las subáreas. Las últimas siglas representan a la Norma de Control según al subárea que corresponda.

Sistema de Control Interno

Área Administrativa

Este grupo de normas, son criterios básicos para mantener un efectivo control interno en la empresa Distribuíos Ibarra.

SUB-ÁREA: FILOSOFÍA EMPRESARIAL

200 Norma de control interno Área Administrativa				
Código	Norma como debe gestionar la empresa.	Tiempo de Control	Responsable	Observaciones
Adm-FE-200.1	Establecer la misión de la empresa para promover	Anual	Gerente y	
-Adm-FE-200.1-01	cultura organizacional, a continuación, se presenta un ejemplo.		Personal.	
-Adm-FE-200.1-02	Instituir la visión de la empresa con la participación de todos los empleados.	Anual	Gerente y Personal	El gerente convoca una reunión para que todos colaboren a establecer la misión y visión, y darles a
-Adm-FE-200.1-03	Establecer los objetivos y valores institucionales es para fomentar crecimiento empresarial.	Anual	Gerente y Personal	conocer las técnicas de atención al cliente.
-Adm-FE-200.1-04	Incorporar técnicas de atención al cliente, las mismas que serán evaluadas cada seis meses.	Semestral.	Gerente.	

Explicación: En lo concerniente a la filosofía empresarial de Distrilujos Ibarra, al no poseer la empresa se sugiere plantear los aspectos más relevantes en la filosofía, que atienda a las necesidades de la organización, en busca del planteamiento de sus metas u objetivos a corto y largo plazo, por ello tanto la misión, visión, objetivos y valores están planteados con las expectativas de crecimiento que tiene Distrilujos Ibarra, además se adjunta técnicas básicas de atención al cliente.

Tabla 15 Filosofía empresarial

Adm-FE-200.1	FILOSOFÍA EMPRESARIAL.
-Adm-FE-200.1-01 Misión de la empresa	
<p>La empresa no cuenta con filosofía empresarial, a continuación, se propone la misión, visión y objetivos institucionales para la empresa Distrilujos Ibarra, y fomentar el desarrollo y crecimiento empresarial.</p> <p>Distrilujos Ibarra, es una empresa dedicada a la comercialización de accesorios automotrices de calidad, en diferentes marcas, con precios accesibles, brindando una atención eficiente al cliente</p>	
-Adm-FE-200.1-02 Visión de la empresa	
<p>Para el año 2023 la empresa Distrilujos Ibarra, se expandirá en el mercado de accesorios automotrices, siendo el mayor proveedor en el norte del país, por la presencia de personal capacitado, variedad de productos en diferentes marcas y de excelente calidad.</p>	

-Adm-FE-200.1-03 Objetivos Institucionales.

- Fortalecer la imagen corporativa de la empresa Distrilujos Ibarra, con un excelente servicio, productos de calidad y precios justos.
- Fidelizar a los clientes, mediante una excelente atención por parte de personal capacitado, brindando variedad de accesorios de excelente calidad.
- Realizar capacitaciones continuas al personal, para satisfacer las necesidades del cliente.
- Alcanzar el logro de objetivos, mediante la eficiencia organizacional.
- Acatar la normativa planteada en el Sistema de control interno administrativo contable.

-Adm-FE-200.1-03 Valores empresariales.

Respeto. Este valor conlleva a una convivencia pacífica entre los integrantes de la empresa; así como también a los clientes, respetando la diversidad de opiniones.

Honradez. Este valor en los trabajadores debe estar siempre presente, que actúen de la manera correcta sin perjudicar a la empresa.

Eficiencia. Importante valor en busca de la satisfacción del cliente y el crecimiento de la empresa.

Trabajo en equipo. El trabajo en equipo es importante dentro de la organización en miras de alcanzar la misión y visión propuesta en la empresa.

-Adm-FE-200.1-04 Técnicas de atención al cliente

1. Es importante iniciar con el saludo al cliente, ya sea un saludo formal o informal, siempre dando la bienvenida, y presentándose,
 2. La forma de tratar al cliente debe ser con cordialidad y amabilidad, no indicar indiferencia o maltrato.
 3. Una atención eficiente es importante, a ninguna persona le gusta estar esperando, el personal debe estar presto a ponerse a disposición del cliente, sin embargo, se debe hacer notar que si están antes otros clientes se lo hará de acuerdo con la forma de llegada.
 4. Es necesario dejar que el cliente llegue observe y luego de un momento preguntarle si necesita algo, ya que algunos les gustan mirar, no hacerle persecución apenas llegue al local.
 5. El personal de Distrilujos Ibarra, debe conocer ampliamente todos los productos que se ofrece y sus características, brindando un asesoramiento de calidad
 6. Si en una negociación se ofrece por parte de la empresa un compromiso, se lo debe cumplir, o si no se está en posibilidades de cumplirlo, mejor no realizarlo.
 7. Siempre mantener una postura amable y gentil, si existiere inconformidad en el cliente por alguna situación, se debe evitar la discusión o el debate, es mejor buscar la solución al problema.
-

-
8. Las sugerencias por parte de los clientes serán bien recibidas, por ello se sugiere colocar a la vista, un buzón de sugerencia, para mirar oportunidades de mejorar como empresa.

Elaborado por: Cristina Velasco

Aprobado por: Elva Benavides

SUB- ÁREA: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

200 Norma de control interno Área Administrativa

Código	Norma como debe gestionar la empresa.	Tiempo de Control	Responsable	Observaciones
Adm-FE-200.2				Diseñar el organigrama
-Adm-EO-200.2-01	Elabora la estructura Organizacional según lo que requiere la empresa se hará una revisión una vez al año.	Anual.	Gerente	estructural y colocar en un lugar visible para que todos los empleados puedan observar.
-Adm-EO-200.2-02	Describir las funciones de cada puesto para una mejor comprensión por parte de los empleados, se verificará cada año.	Anual	Gerente	Elaborar un manual de funciones y dar a conocer a todos los empleados.
-Adm-EO-200.2-03	Delegar los puestos y funciones a cada empleado.	Anual	Gerente	En el reclutamiento de personal de acuerdo al perfil le otorga el puesto.
-Adm-EO-200.2-04	Establecer niveles de autoridad y los niveles subordinados, se informará cada seis meses.	Semestral.	Gerente	Reunión de trabajo da a conocer los niveles superiores e inferiores.

Explicación: Distrilujos Ibarra no posee una estructura organizacional, por ello se plantea un organigrama estructural, un manual de funciones para cada integrante de la empresa con el afán de aclarar la jerarquización existente y evitar la duplicidad de funciones y evasión de responsabilidades.

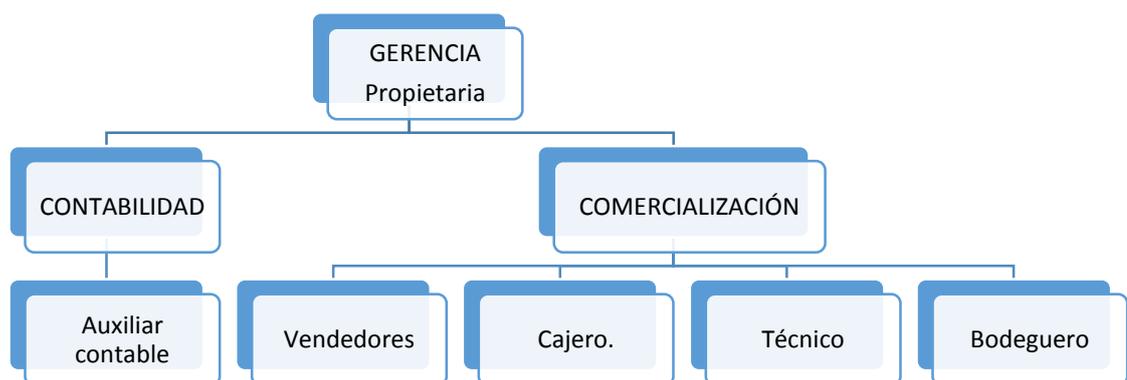
Adm-FE-200.2 Estructura Organizacional

-Adm-EO-200.2-01 Organigrama estructural sugerido para la Empresa Distrilujos Ibarra

La empresa Distrilujos Ibarra, no poseen en la actualidad un organigrama estructural, por lo tanto, se sugiere el siguiente, tomando en cuenta la necesidad de la organización y su actual tamaño.

El organigrama ayuda a determinar en forma gráfica las divisiones o unidades de mando, determina el nivel de autoridad, siendo una herramienta necesaria en el aspecto administrativo.

Gráfico 7 Organigrama estructural propuesto Distrilujos Ibarra



Elaborado por: Cristina Velasco

-Adm-EO-200.2-01 Manual de funciones

El documento presentado para la empresa Distrilujos Ibarra, servirá como herramienta de guía de procedimientos, detallando los puestos y funciones que desempeñará cada miembro de la organización, evitando la duplicidad de actividades.

La principal función de este manual es diseñar la estructura organizacional, y normar al personal de Distrilujos Ibarra, con la aplicación de políticas y procedimientos que regulen las actividades de la entidad.

Tabla 16 Gerente

DISTRILUJOS IBARRA

GERENTE: persona encargada de la dirección, planificación, organización y control de las operaciones de la empresa

Área de trabajo: Administrativo

Supervisa a: todo el personal que preste sus servicios en Distrilujos Ibarra

Funciones

- Planificar y desarrollar estrategias de alcance, para metas a corto, mediano y largo plazo.
 - Evaluar cada cierto tiempo el alcance y cumplimiento de los objetivos y valores de la organización.
 - Organizar y controlar el cumplimiento de las actividades en las que se desarrolla Distrilujos Ibarra.
 - Representar ante las diferentes autoridades a la empresa.
 - Buscar el bienestar de empleados, proveedores y clientes.
 - Identificar oportunidades de crecimiento empresarial en la zona norte del país, para el desarrollo del sector comercial de accesorios de automóviles.
-

Requisitos y actitudes.

- Estudios superiores en Administración de empresas, Contabilidad o carreras afines.
 - Actitud de líder
 - Innovador
 - Capacidad de toma de decisiones
 - Organizado y con actitud de trabajar y dirigir un equipo
-

Tabla 17 Contabilidad

DISTRILUJOS IBARRA

ÁREA CONTABILIDAD

Reporta a: Gerente.

Funciones:

- Velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas por el manejo de contabilidad.
 - Cumplir las disposiciones tributarias.
 - Actuar con integridad, honestidad y reserva de la información de la empresa.
 - Manejo adecuado del presupuesto de la empresa
 - Elaboración de los estados financieros periódicamente
 - Presentar información clara y precisa
-

Tabla 18 Auxiliar contable

DISTRILUJOS IBARRA

AUXILIAR CONTABLE: persona encargada del registro de las operaciones de la empresa

Área de trabajo: Administrativo

Supervisa a: Cajero y Bodeguero

Funciones:

- Llevar la contabilidad de la empresa, con el respaldo y asesoramiento de un contador.
- Elaborar las declaraciones, obligatorias de la empresa en el Servicio de Rentas Internas, para evitar multas, intereses o sanciones.
- Participar en programas de promoción de la empresa
- Revisar facturas de adquisiciones.
- Controlar el inventario disponible en el local.
- Realizar el archivo de documentos.
- Mantener información actualizada sobre el estado financiero y presupuestario de la empresa.

Requisitos y actitudes.

- Estudios superiores en Contabilidad o carreras afines.
- Conocimiento de computación en un nivel alto.
- Capacidad de síntesis y manejo confidencial de la información.
- Organizado
- Trabajo en equipo
- Capacidad de toma de decisiones
- Responsable

Tabla 19 Comercialización

DISTRILUJOS IBARRA

ÁREA COMERCIALIZACIÓN

Funciones:

- Coordinación de las actividades en ventas de promoción, venta, mercadeo de la empresa y servicio al cliente
 - Determinar políticas de ventas y controlar que se cumplan
 - Tención personal y telefónica de los clientes
 - Evaluar con la gerencia los costos de los productos
 - Elaborar un plan de mercadeo para los vendedores junto con la gerencia
 - Presentar informes mensuales a la gerencia
 - Supervisar, controlar y medir la eficiencia del personal de ventas
 - Sugerir a gerencia las políticas de incentivo para los vendedores
-

Tabla 20 Cajero

DISTRILUJOS IBARRA

CAJERO: persona encargada del registro y cobro de los accesorios adquiridos por los clientes.

Área de trabajo: Ventas.

Reporta a: Gerente y auxiliar contable.

Funciones:

- Registro y cobro de las ventas de clientes.
 - Archivo de documentos
 - Cierre de caja diario
 - Depósitos de las ventas, máximo al día siguiente.
-

Requisitos y actitudes.

- Bachiller o estudiante universitario
 - Organizado
 - Amable, respetuoso.
 - Disposición para resolver problemas.
-

Tabla 21 Vendedor

DISTRILUJOS IBARRA

VENDEDOR: persona encargada de venta de los accesorios y demás productos que ofrece Distrilujos Ibarra.

Área de trabajo: Comercialización.

Reporta a: Gerente.

Funciones:

- Efectuara la venta personalizada de accesorios y productos.
 - Brindar una atención cordial a clientes y proveedores.
 - Incentiva a la compra y crecimiento de clientes.
 - Promoción y atención telefónica y física de los productos de la empresa
 - Indagar sobre sugerencias y necesidades de los clientes
-

Requisitos y actitudes.

- Bachiller o estudiante universitario
 - Conocimientos Básicos de computación.
 - Manejo de personas
 - Facilidad de comunicación
 - Trabajo en equipo
 - Iniciativa para crear y proponer nuevas promociones en la empresa
 - Amable, respetuoso.
 - Disposición para resolver problemas.
-

Tabla 22 Técnico

DISTRILUJOS IBARRA

TÉCNICO: persona encargada de la instalación de accesorios y productos.

Área de trabajo: Comercialización.

Reporta a: Gerente.

Funciones:

- Ayudar de forma cordial y amable al cliente, en la instalación de los accesorios.
- Brindar asesoría técnica a las inquietudes presentadas por el cliente.
- Participar en la venta de productos y accesorios.
- Utilizar el material necesario para conseguir la satisfacción del cliente.

Requisitos y actitudes.

- Bachiller, Técnico en electrónica.
- Amable y cordial
- Actitud para trabajar en equipo
- Capacidad de escucha de necesidades del cliente

Tabla 23 Bodeguero

DISTRILUJOS IBARRA

BODEGUERO: persona encargada del inventario de productos.

Área de trabajo: Comercialización.

Funciones:

- Custodia, control, ingreso y salida de los productos.
 - Manejo de inventario físico
 - Realizar mantenimiento de bodega y cuidado de productos
 - Entregar los productos a vendedores para la distribución.
 - Controlar la rotación de inventario.
 - Confrontar las guías de despacho o factura con las órdenes de compra
 - Informar a su superior sobre el stock de bodega para realizar los pedidos y mantener inventario disponible.
-

Requisitos y actitudes.

- Bachiller, Técnico en contabilidad o afines.
 - Ordenado y sistemático
 - Manejo de archivo
-

Elaborado por: Cristina Velasco

Aprobado por: Elva Benavides

SUB-ÁREA: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

200 Norma de control interno Área Administrativa

Código	Norma Como debe gestionar la empresa.	Tiempo de Control	Responsable	Observaciones
Adm-PE-200.3				
-Adm-PE-200.3-01	Elaborar estrategias de precio para facilitar el pago a los clientes.	Anual.	Gerente y empleados.	Realizar encuestas de satisfacción al cliente.
-Adm-PE-200.3-02	Diseñar estrategias en el área de ventas cada mes por ejemplo promociones, descuentos, para incrementar las ventas.	Mensual	Gerente y empleados.	Proponer promociones.
-Adm-PE-200.3-03	Implementar estrategias de publicidad, para un mejor crecimiento empresarial.	Anual.	Gerente y empleados.	En el transcurso del tiempo evaluar el cumplimiento de las metas.

Explicación: es de suma importancia plantear estrategias que sean de apoyo para el crecimiento de la empresa Distrilujos Ibarra, en el área de comercialización y venta de accesorios automotrices.

Adm-PE-200.3 Planificación Estratégica

-Adm-PE-200.3-01 Estrategias de precio

- El precio de los accesorios y productos de Distrilujos Ibarra, no será mayor que el de la competencia, de esta manera se mantendrá la competitividad.
- Se establecerá diferentes formas de pago en concordancia a todas las tarjetas de crédito existentes en Ecuador, brindando más facilidad de pago, logrando un incremento en ventas.
- Se ofrecerá promoción en un margen de compras realizado; como franelas para el vehículo con el logotipo de la empresa a las compras superiores a \$50, 00 dólares.
- Ampliar la publicidad de la empresa utilizando descuentos en precio

-Adm-PE-200.3-02 Estrategias de venta.

- Difundir los diferentes accesorios que se ofrecen en la empresa, en medios de comunicación e internet.
 - Crear una fan page en Facebook, dando a conocer los diferentes productos y promociones de Distrilujos Ibarra.
 - Realizar promociones en las estaciones de radio de la ciudad, dando a conocer los artículos de la empresa.
-

-Adm-PE-200.3-03 Estrategia de Publicidad

- Llevar a cabo una campaña publicitaria, en diferentes épocas ya sea navidad, día del padres con la aplicación de descuentos.
- En cada venta proporcionar tarjetas de publicidad a los clientes.
- Implementar el buzón de sugerencia
- Analizar las sugerencias de los clientes.
- Mantener capacitaciones sobre atención al cliente.

Elaborado por: Cristina Velasco **Aprobado por:** Elva Benavides

SUB-ÁREA: OBLIGACIONES LEGALES.

200 Norma de control interno Área Administrativa

Código	Norma Como debe gestionar la empresa.	Tiempo de Control	Responsable	Observaciones
Adm-OL-200.4	Obligaciones legales			
-Adm-OL-200.4-01	Todos los empleados deben estar asegurados en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.	Mensual.	Gerente.	
-Adm-OL-200.4-02	La empresa debe realizar la declaración de impuestos la fecha que le corresponde.	Mensual	Gerente.	Verificar el comprobante de pago del IESS.
-Adm-OL-200.4-03	La empresa pagará a los empleados el salario establecido en el código de trabajo.	Mensual	Gerente.	Verificar la declaración en el SRI.
-Adm-OL-200.4-04	La empresa está en la obligación de pagar el décimo tercero y décimo cuarto a sus empleados.	Anual.	Gerente.	Revisar roles de pago. Roles de pago.

Explicación: toda empresa está en la obligación de cumplir con la ley y respetar los derechos de los trabajadores, para esto se plantea algunos lineamientos que se detallan a continuación.

Adm-OL-200.4 Obligaciones legales

-Adm-OL-200.4-01 Derechos y obligaciones de los trabajadores.

Son derechos de los trabajadores:

- Percibir una remuneración justa de acuerdo con las funciones y responsabilidades que le han sido asignadas.
 - Cumplir con las disposiciones de este reglamento, de acuerdo con las funciones especificadas en el manual.
 - Desempeñar con responsabilidad y eficiencia las funciones y deberes que le corresponden.
 - Respetar y realizar las órdenes de los superiores jerárquicos.
 - Cumplir con el horario de trabajo establecido en la empresa y de conformidad con el Código de Trabajo
 - Atender a los clientes que soliciten sus servicios con cortesía, consideración y eficiencia.
 - Velar la conservación de los documentos, útiles, equipos, y bienes a su cargo para su utilización.
 - Recibir capacitación en el área de sus labores, en conformidad con el Código de Trabajo.
-

Mantenimiento periódico infraestructura y sistema informático.

Se realizará mantenimiento adecuación y mejoras a la infraestructura y sistema informático de la empresa Distrilujos Ibarra, para brindar una imagen física adecuada, y mejor manejo administrativo contable, mediante la actualización y mantenimiento de software utilizados en la organización.

Horario de trabajo

Se detalla la jornada de trabajo, siendo el tiempo que presta su servicio en la empresa

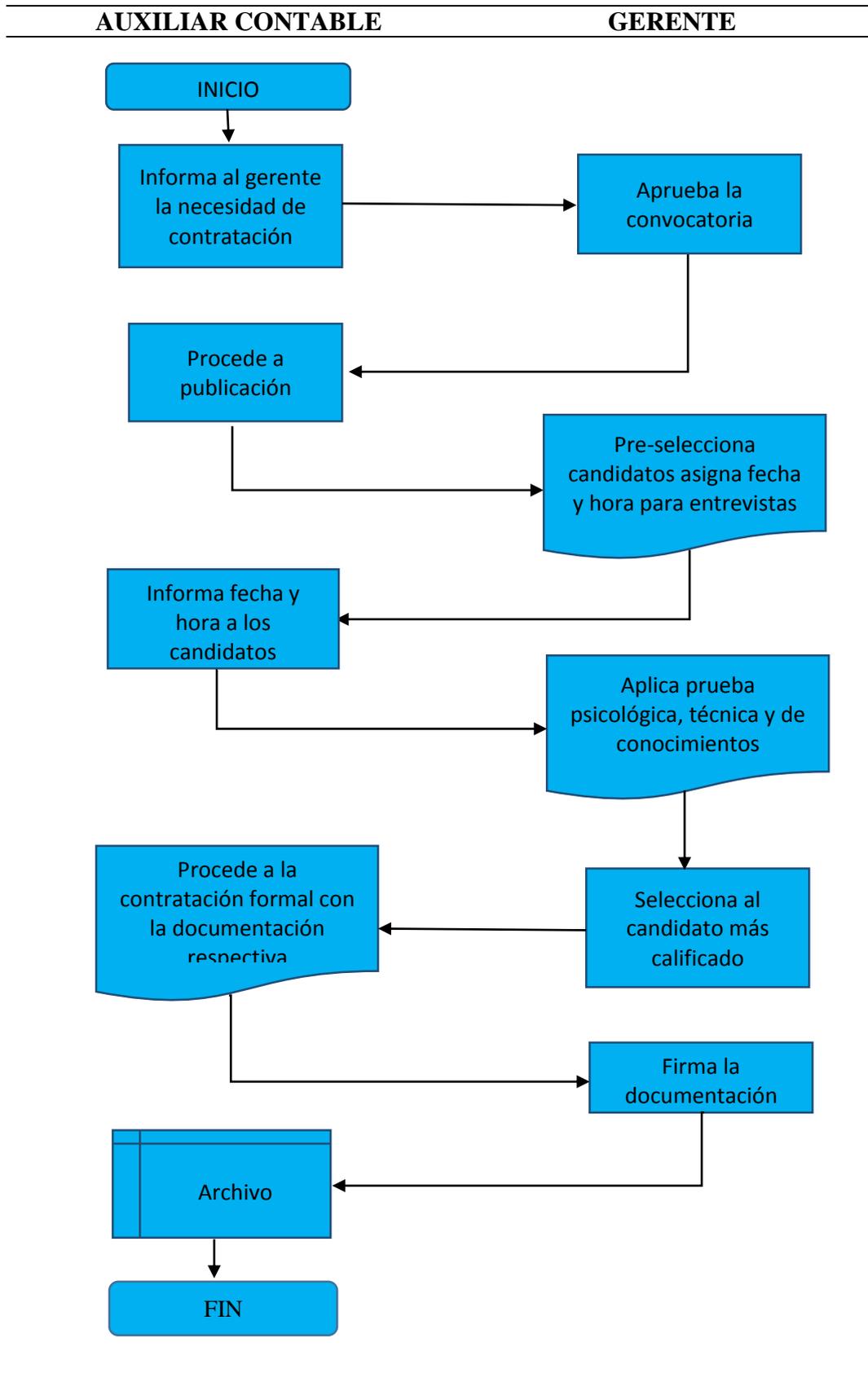
- La jornada de trabajo está comprendida entre 8:00 am. 13:00pm. y de 15:00pm a 18:00pm, prestando sus servicios de lunes a viernes.
- Cuando la empresa lo amerite por temporada se acordará de forma temporal un nuevo horario si fuese necesario.
- Se registrará la hora de entrada y salida en el libro de registro de asistencia del personal.
- Las licencias o permisos para ausentarse temporalmente de los lugares de trabajo, para llegar o salir del horario, serán autorizados por el gerente, con el formulario de permiso para legalización y control.

Elaborado por: Cristina Velasco **Aprobado por:** Elva Benavides.

Procedimiento de Contratación de personal

- El auxiliar contable informa la necesidad de contratación de personal al contador
- El gerente aprueba la convocatoria, se procede a la publicación
- Preselección de candidatos, con la asignación de fecha y hora de la entrevista y pruebas, comunicando a los aspirantes.
- Aplicación de pruebas psicológicas, técnicas y de conocimientos, seleccionando al candidato más calificado.
- Proceder a la contratación con la documentación necesaria para finiquitar legalmente la contratación del nuevo personal

Tabla 24 Contratación de personal



Sistema de Control Interno
Área Contable

Tabla 25 SUB-ÁREA: DOCUMENTOS FUENTE

210 Norma de control interno Área Contable				
Código	Norma Como debe gestionar la empresa.	Tiempo de Control	Responsable	Observaciones
Con-DF-210.1				
- Con-DF-210.1-01	Los documentos fuentes deben estar ordenados y archivados para su fácil manejo.	Diario	Contador	Contar con un archivador para guardar los documentos.
- Con-DF-210.1-02	Los documentos deben permanecer archivados por un lapso de siete años según esta mencionado en la ley.	Anual	Contador	Tener una bodega para mantener todos los documentos durante los cinco años.
- Con-DF-210.1-03	Solo personal autorizado deben tener acceso a los documentos.	Mensual	Contador	Solo el contador, gerente o auditor tienen acceso a esta información.

Explicación: la documentación de la empresa es de responsabilidad de quienes forman parte de ella, es necesario indicar la importancia que tienen los documentos fuentes.

Con-DF-210.1 Documentos fuente

Los documentos fuentes deben estar ordenados y archivados para su fácil manejo, ya sean escrito o virtual, como facturas, cheques recibos, pagarés, nota de ventas, roles o planillas de pagos de remuneraciones, etc., que son recibidos o entregados en el momento de una transacción.

Los documentos deben permanecer archivados por un lapso de siete años según esta mencionado en la ley.

Solo personal autorizado deben tener acceso a los documentos.

Elaborado por: Cristina Velasco

Aprobado por: Elva Benavides

SUB-ÁREA: PROCESOS CONTABLES

Tabla 26 Sub-área: Procesos contables

210 Norma de control interno Área Contable

Código	Norma Como debe gestionar la empresa.	Tiempo de Control	Responsable	Observaciones
Con-PC-210.2				
- Con-PC-210.2-01	Se realizará un catálogo de cuentas y tendrán su respectiva codificación para su fácil identificación.	Anual	Contador	Elaborar un catálogo de cuentas y revisar el cumplimiento de la norma.
-Con- PC-210.2-02	Manejo de las dinámicas de cuenta.	Diario	Contador	Llevar bien registrado el libro diario.
- Con- PC-210.2-03	Notas a los estados financieros	Mensual	Contador y Gerente.	Revisar cada fin de mes los estos financieros.

Con-PC-210.2 Proceso Contable

- Con-PC-210.2-01 Plan de cuentas

Las cuentas son vitales en el sistema contable como procesador de datos, siendo un modelo de información y control.

El plan de cuentas establece la clasificación, distribución y agrupación de las cuentas según la naturaleza de los elementos que la integran y de las operaciones que la empresa realiza.

Constituye un listado lógico ordenado identificando las cuentas del mayor general de cuentas y subcuentas, aplicada en la empresa con su nombre y código.

1	ACTIVO
1.01	ACTIVOS CORRIENTES
1.01.1	Disponible
1.01.12	Bancos
1.01.2	Realizable
1.01.21	Inventarios
1.02	ACTIVOS NO CORRIENTES
1.02.1	Propiedad planta y equipo
1.02.11	Terreno
1.02.12	Maquinaria y equipo
1.02.13	Equipo de oficina
1.02.14	Equipo de Computación
1.02.99	Depreciaciones
1.02.992	Depreciación Maquinaria
1.02.993	Depreciación Equipo de oficina
1.02.994	Depreciación Equipo de Computación

2	PASIVO
2.01	PASIVO A CORTO PLAZO
2.01.1	Cuentas por pagar
2.01.2	Proveedores
2.01.3	Provisión de beneficios sociales
2.01.4	Obligaciones laborales
2.01.5	Impuestos
2.02	PASIVO A LARGO PLAZO
2.02.1	Préstamos por pagar
2.02.2	Otros
3	PATRIMONIO
3.01	Capital Social.
3.02	Resultados
4	GASTOS
4.01	GASTOS ADMINISTRATIVOS
4.01.1	Gastos de personal
4.03	GASTOS FINANCIEROS
4.03.1	Intereses en préstamos
4.03.2	Otros gastos
5	INGRESOS
5.01	INGRESOS POR VENTAS
5.01.1	Ventas
5.01.2	Devolución en ventas
5.01.3	Descuento en compras
5.01.4	Otros ingresos

Elaborado por: Cristina Velasco Aprobado por: Elva Benavides

Tabla 27 Dinámica de cuentas

-Con- PC-210.2-02 Dinámicas de cuenta.

Activo

Agrupar el conjunto de las cuentas que representan los bienes y derechos tangibles e intangibles de propiedad del ente económico, que, por lo general, son fuente potencial de beneficios presentes o futuros.

Las cuentas que integran esta clase son de saldo de naturaleza débito, con excepción de las provisiones, las depreciaciones, que serán deducidas de manera separada, de los grupos de cuentas.

1. ACTIVO



DÉBITOS

CRÉDITOS

-
- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Reconocimiento inicial de un activo por adquisición | <ul style="list-style-type: none">• Por venta• Consumo o desembolso |
|---|--|
-

Normas de control

- La venta de un activo debe ser autorizada por el gerente
 - El desembolso debe ser autorizado por el gerente, con el respaldo de documentación
-

1.01 Activo corriente

Comprende las cuentas que registran los recursos de liquidez inmediata, total o parcial, con que cuenta el ente económico y puede utilizar fines generales o específicos, dentro de los cuales puede mencionar: caja, bancos y otros fondos.

Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza deudora, excepto las relativas a estimaciones por cuentas incobrables y estimaciones por depreciaciones

1.01 ACTIVO CORRIENTE

1.01.1 Disponible



DÉBITOS	CRÉDITOS
<ul style="list-style-type: none">• Reconocimiento inicial de un activo por adquisición, transferencia y donaciones	<ul style="list-style-type: none">• Por venta• Consumo o desembolso

Normas de control

- Adquisiciones, transferencia y donación deben ser realizadas previo autorización
 - Toda actividad o transacciones deben tener documentos de respaldo
-

1.01.12 Bancos

Registra el valor de los depósitos constituidos por el ente económico en moneda nacional y extranjera, en bancos tanto del país como el exterior. El estado de esta cuenta es deudor

Tabla 28 Dinámica de cuenta Bancos

1.01.12 Bancos	
	
DÉBITOS	CRÉDITOS
<ul style="list-style-type: none">• Por los depósitos realizados mediante consignaciones• Por las notas de crédito expedidas por los bancos de acuerdo con conceptos de: abonos por préstamos, abonos originados en operaciones de remesas de cobro, por consignaciones nacionales de clientes• Por el valor de los traslados de cuentas corrientes• Por el valor de los cheques anulados con posterioridad a su contabilización• Depósitos a la vista• Transferencias bancarías	<ul style="list-style-type: none">• Por el valor de los cheques girados• Por el valor de las notas de débito expedidas por los bancos de acuerdo con conceptos tales como:<ul style="list-style-type: none">• cargos originados por el no pago de cheques• Por el valor de los traslados de cuentas corrientes• Giro de cheques

Norma de control

- El auxiliar contable, será el responsable de la apertura y movimiento de las cuentas bancarias, para ello debe manejar el auxiliar de bancos
 - Las cuentas bancarias deben tener la firma de autorización del gerente.
 - Los cheques girados deberán tener la autorización del gerente.
 - Se prohíbe realizar la firma de cheques en blanco.
 - Todos los cheques deben ser cruzados.
 - Realizar conciliaciones bancarias mensuales
 - El encargado de la chequera deberá ser el auxiliar contable, sin embargo no tiene la jerarquía de autorizar cheques
 - En caso de cheques anulados se deberá romper la parte de las firmas y guardar el cheque y su respectivo comprobante.
-

1.01.21 Inventarios

Comprende todos aquellos artículos, materiales, suministros, productos y recursos renovables y no renovables, para ser utilizados en procesos de transformación, consumo, alquiler o venta dentro de las actividades propias del giro ordinario de los negocios del ente económico. El saldo de esta cuenta es deudor.

1.01.21 Inventario



DÉBITOS	CRÉDITOS
<ul style="list-style-type: none">• Adquisiciones	<ul style="list-style-type: none">• Uso• Venta• Pérdida• Daños

Norma de control

- El bodeguero será el custodio responsable para el área de inventario de productos
 - El registro debe ser ordenado y actualizado, de forma detallada.
 - El auxiliar contable será el coordinador de la toma física de los inventarios.
 - Se realizará la toma física de inventario de los productos de venta en la empresa de forma mensual
-

1.02.1 Propiedad planta y equipo

Comprende el conjunto de las cuentas que registran los bienes de cualquier naturaleza que posea el ente económico, con carácter permanente para el desarrollo del giro normal de sus negocios o que se poseen por el apoyo que prestan en la producción de bienes y servicios, por definición no destinados para la venta en el curso normal de los negocios. Las cuentas son de naturaleza deudora.

1.02. ACTIVOS NO CORRIENTES

1.02.1 Propiedad, planta y equipo



DÉBITOS	CRÉDITOS
<ul style="list-style-type: none">• Por la adquisición de los bienes considerados en la cuenta de propiedad, planta y equipo	<ul style="list-style-type: none">• Por baja• Pérdida• Daño o donación

Norma de control

- La adquisición de un bien que este dentro del grupo de propiedad planta y equipo deberá ser autorizado por el gerente, de igual manera si se lo va a desechar, donar.
 - La responsabilidad de los activos será del custodio que la utilice en cada área, donde esté el activo
 - Al responsable de cada activo deberá firmar un acta de responsabilidad de los bienes a su cargo.
-

-
- En caso de pérdida del bien el custodio a cargo es el responsable.
-

1.02.11 Terreno

Registra el valor de los predios donde están construidas las diferentes edificaciones de propiedad del ente económico, así como los destinados a futuras ampliaciones o construcciones para el uso o servicio del mismo

Tabla 29 Dinámica de cuenta Terreno

1.02.11 Terreno



DÉBITOS	CRÉDITOS
<ul style="list-style-type: none">• Por el costo de adquisición• Por el valor de las mejoras y otros cargos capitalizables que representen un mayor valor del activo	<ul style="list-style-type: none">• Por el costo de los terrenos vendidos

Normas de control

El inventario de propiedad planta y equipo, se realizará al menos una vez al año, asegurando la existencia real del bien.

1.02.12 Maquinaria y equipo

Registra el costo de adquisición y montaje de la maquinaria y equipo en que incurre el ente económico.

Tabla 30 Dinámica de cuenta Maquinaria y equipo

1.02.12 Maquinaria y equipo	
	
DÉBITOS	CRÉDITOS
<ul style="list-style-type: none">• Por el costo de adquisición• Por el valor de las mejoras y otros cargos capitalizables que representen un mayor valor del activo.• Por el valor determinado mediante avalúo técnico de la maquinaria y equipo por cesión, donación o aporte• Por el traslado de la subcuenta	<ul style="list-style-type: none">• Por el registrado en libros del bien vendido• Por el costo de adquisición de la maquinaria y equipo retirado o dado de baja por pérdida, cesión desmantelamiento, sustracción o destrucción.
Normas de control	
<ul style="list-style-type: none">□ Cada trabajador es responsable de la maquinaria y equipo que utiliza, de igual manera se extiende la responsabilidad a la conservación y seguridad de los bienes a su cargo□ La tasa permitida a depreciar esta cuenta es del 10%	

1.02.13 Equipo de oficina

Registra el costo de adquisición del equipo mobiliario, mecánico y electrónico de propiedad del ente económico, utilizado para el desarrollo de sus operaciones

Tabla 31 Dinámica de cuenta Equipo de oficina

1.02.13 Equipo de oficina	
	
DÉBITOS	CRÉDITOS
<ul style="list-style-type: none"> • Por el costo de adquisición de los equipos de oficina más las costas adicionales para su instalación • Por el costo de adquisición de los equipos de oficina entregados por el almacén a las respectivas dependencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por el costo en libros del equipo dado de baja por pérdida, robo, caso fortuito o fuerza mayor o por venta.
Norma de control	
<ul style="list-style-type: none"> ▫ La tasa aplicable de depreciación de equipo de oficina es el 10%. ▫ Los equipos deben estar codificados y constar en el inventario. ▫ Si se encuentran en mal estado darles de baja. 	

1.02.14 Equipo de computación

Registra el costo de adquisición del equipo de computación adquiridos por el ente económico para el desarrollo de sus planes o actividades de sistematización y/o comunicación.

Tabla 32 Dinámica de cuenta Equipo de computación

1.02.14 Equipo de computación	
	
DÉBITOS	CRÉDITOS
<ul style="list-style-type: none">• Por el costo de adquisición, mejoras y adiciones de estos bienes• Por el ajuste por diferencia en cambio de los bienes importados mientras éstos no se pongan en utilización• Por los intereses, corrección monetaria y otros cargos a que hubiera lugar, mientras el activo entra en funcionamiento	<ul style="list-style-type: none">• Por el costo total del bien por venta, retiro o donación del mismo• Por devolución de equipos o parte de ellos a los proveedores

Norma de control

La depreciación del equipo de computación es del 33.33%.

Debe tener codificación y constar en el inventario.

La entidad debe tener un plan de mantenimiento.

2. Pasivo

En el pasivo se registra las obligaciones contraídas en moneda nacional por el ente económico con proveedores, adquisición de bienes y servicios, entre otras.

Las cuentas que integran esta clase tendrán siempre saldos de naturaleza crédito.

2.01.1 Cuentas por pagar

Comprende las obligaciones contraídas por el ente económico a favor de terceros por conceptos diferente a los proveedores y obligaciones financieras.

Registra aquellos pasivos del ente económico originados por la prestación de servicios, honorarios y gastos financieros entre otros.

Tabla 33 Dinámica de cuenta Cuentas por pagar

2.01.1 Cuentas por pagar	
CRÉDITOS	DÉBITOS
<ul style="list-style-type: none">• Por el valor de los servicios recibidos por el ente económico de acuerdo con las facturas y cuentas de cobro respectivas.• Por la causación de los intereses y rendimientos sobre obligaciones contrarias tanto en moneda nacional como extranjera.	<ul style="list-style-type: none">• Por el valor de los pagos que se hagan a los beneficiarios con posterioridad a la causación de los servicios• Por el pago parcial o total de los intereses y rendimientos• Por el valor de la reliquidación de las cuentas de cobro o facturas

Normas de control

- Todas las compras se las realizará previo a la autorización del gerente y la documentación de respaldo
- Las cuentas por pagar deben estar registradas antes de la realización de su pago
- Contabilizar con facturas originales

2.01.2 Proveedores

Comprende el valor de las obligaciones a cargo del ente económico, por concepto de la adquisición de bienes o servicios para la fabricación o comercialización de los productos para la venta, en desarrollo de las operaciones relacionadas directamente.

Tabla 34 Dinámica de cuenta Proveedores

2.01.2 Proveedores



CRÉDITOS	DÉBITOS
<ul style="list-style-type: none">• Por el valor de la factura• Por el valor de las cuentas de cobro por concepto de prestación de servicios o suministros de elementos.• Por el valor de las notas de crédito enviadas a los proveedores.• Por el valor del ajuste por diferencia en cambio o pacto de reajuste, si fuere el caso.	<ul style="list-style-type: none">• Por el valor del abono o cancelación de la factura.• Por el valor de las notas débito que se envíen a los proveedores.• Por el juste negativo por diferencia en cambio de los saldos en moneda extranjera.

Normas de control

Los pagos a los proveedores se realizaran mediante cheques o transferencias bancarias.

Confirmar periódicamente los saldos de los proveedores.

2.01.4 Impuestos

Registra los importes recaudados por el ente económico a los contribuyentes o sujetos pasivos del tributo a título de retención en la fuente a favor de la administración de impuestos

Tabla 35 Dinámica de cuenta Impuesto

2.01.4 Impuestos



CRÉDITOS	DÉBITOS
<ul style="list-style-type: none">• Por el importe de la retención que debe efectuar el ente económico	<ul style="list-style-type: none">• Por los montos cancelados a la administración de impuestos

Normas de control

Los impuestos a los que está obligada la empresa, se debe realizar a tiempo, evitando el cargo de multas e intereses

3 Patrimonio

Comprende el valor total de los aportes iniciales y los posteriores aumentos o disminuciones que los socios, accionistas o compañías, ponen a disposición del ente económico mediante cuotas, acciones o monto asignado, respectivamente, de acuerdo con escrituras públicas de constitución o reformas, o suscripción de acciones según el tipo de sociedad, cumpliendo con los requisitos legales.

Tabla 36 Dinámica de cuenta Capital social.

3.01 Capital social.



DÉBITOS	CRÉDITOS
	<ul style="list-style-type: none">• Registro del capital autorizado• Por el valor de la suma fijada en la escritura pública de constitución a cargo de la subcuenta correspondiente• Por los aumentos o modificaciones de capital autorizado cumpliendo con las formalidades legales

Normas de control

El capital social corresponde al aporte de los socios para cumplir con el giro del negocio.

Las cuentas deben estar debidamente descritas y clasificadas.

Los movimientos de capital deben estar autorizados, cumpliendo disposiciones legales.

4 Gastos

Agrupar las cuentas que representan los cargos operativos y financieros en que incurre el ente económico en el desarrollo del giro normal de su actividad en un ejercicio económico determinado, así como el valor del ajuste por inflación.

Gastos son todos los decrementos en los beneficios económicos durante el periodo contable en forma de salidas o agotamiento de activos o incurrencias de pasivos que resultan en decrementos de capital, diferentes a los relacionados con distribuciones de capital a los socios

4.01.1 Gastos de personal

Registra los gastos ocasionados por concepto de la relación laboral existente de conformidad con las disposiciones legales vigentes, el reglamento interno del ente económico o contrato colectivo.

Tabla 37 Dinámica de cuenta Gastos de personal

4.01 Gastos administrativos	
4.01.1 Gastos de personal	
DÉBITOS	CRÉDITOS
<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor pagado o causado por cada uno de los conceptos 	<ul style="list-style-type: none"> • Por generar asientos de cierre al termino del ejercicio.



Normas de control

Todo gasto debe ser respaldado con los documentos respectivos, además de ser autorizado por el gerente

5 Ingresos

Agrupar las cuentas que representan los beneficios operativos y financieros que percibe el ente económico en el desarrollo de giro normal de su actividad comercial en un ejercicio determinado.

5.01 Ingresos por ventas

Comprende los valores recibidos o causados como resultados de las actividades desarrolladas en cumplimiento de su objeto social mediante la entrega de bienes o servicios, así como los dividendos, participaciones y demás ingresos por concepto de intermediación financiera.

Tabla 38 Dinámica de cuenta Ingresos por ventas

5.01 Ingresos por ventas	
5.01.1 Ventas	
DÉBITOS	CRÉDITOS
<ul style="list-style-type: none"> • Por generar asientos de cierre al termino del ejercicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor de los ingresos por venta de bienes o mercancías



Normas de control

Los ingresos diarios por las ventas deben ser depositados en su totalidad.

El responsable del cobro diario de las ventas deberá realizar un informe donde detalle las ventas de acuerdo a las formas de pago ya sea efectivo o tarjeta de crédito

Con- PC-210.2-03 Notas a los estados financieros

- En las notas de los estados financieros se debe explicar las bases de la elaboración, las políticas contables aplicadas
- Suministrar informar adicional que no se presente en los estados financieros, que sea necesaria para informar

-
- Las notas a los estados financieros deben ir en orden sistemático, con cada partida del balance que estén relacionados con la nota, indicando la referencia cruzada
 - Tomando en cuenta la NIC 1 sugiere primero realizar una declaración de cumplimiento con las NIIF; seguido de las políticas contables aplicadas, información de respaldo en las partidas presentadas en los estados financieros.
-

Tabla 39 Sub-área: Políticas contables**210 Norma de control interno Área Contable**

Código	Norma Como debe gestionar la empresa.	Tiempo de Control	Responsable	Observaciones
Con-E-210.3				Los fondos de caja se deben contar en presencia de uno o dos compañeros de la empresa.
-Con-PC-210.3-01	Los fondos de caja deben ser verificados al abrir y cerrar caja todos los días.	Diario	Cajero	
-Con-PC-210.3-02	Se realizará arqueo de caja dos veces por semana.	Semanal	Contador	Sin previo aviso se realizará arqueos de caja.
-Con-PC-210.3-03	El dinero de las ventas se debe depositar al medio día de la jornada.	Diario	Cajero	Se realizará un informe de las ventas realizadas y se adjunta el comprobando de depósito.
-Con-PC-210.3-04	Solo la persona que ocupe el puesto de trabajo debe manejar el dinero y será responsable del mismo.	Mensual	Cajero	Control de funciones de trabajo y efectivo.

La correcta utilización de la información de la empresa para la toma de decisiones, parte de la presentación de la información contable, por ello el manejo de esto debe ser el adecuado por medio de un sistema contable y los controles necesarios.

-Con- PC-210.2-02 **Políticas contables**

- Al finalizar el día laborable se deberá realizar un informe de ventas, registrar la facturación, pagos y gastos realizados con su documentación de respaldo
- El efectivo producto de la recaudación diaria de la empresa Distrilujos Ibarra, deberá depositarse íntegramente al cierre de las operaciones diarias, o en el transcurso del siguiente día hábil, en la cuenta bancaria de la organización.
- El acceso al efectivo debe permitirse únicamente a la persona encargada, hasta el depósito.
- Realizar un resumen de recaudación, al finalizar las operaciones del día, el mismo documento que será firmado por el auxiliar contable.
- El personal encargado de caja no podrá:
 - Aprobar descuentos o devoluciones.
 - Mantener en custodia documentos o valores que no sean de las operaciones diarias.
 - Autorizar pagos o preparar comprobantes.
- Si existiere faltantes o sobrantes de recursos monetarios, deberá ser dado a conocer al auxiliar contable para el registro correspondiente.
- Si existiera faltantes la reposición será inmediata por parte del cajero responsable.
- Cualquier tipo de gasto que se vaya a realizar debe estar aprobado por el gerente.

-
- Los gastos deben contar con documentos que sean autorizados por la ley.
 - El auxiliar contable es la persona encargada de verificar los gastos.
 - Los gastos serán registrados de forma ordenada en el libro diario.
 - El inventario se lo efectuará cada quince días, analizando el movimiento de los productos o marcas más solicitadas por los clientes, al inventario con poco movimiento considerar aplicar un descuento.
 - La comunicación entre el Gerente y contador debe ser frecuente con la finalidad de estar siempre informados de cualquier novedad, manteniendo el nivel jerárquico.
 - Los cheques expedidos deben constar con el respectivo respaldo o referencia contable.
 - Realización de conciliaciones bancarias mensuales, con firmas del gerente, contador y auxiliar contable.
 - Los documentos deben ser archivados de forma ordenada y secuencial.
 - Las declaraciones tributarias las realizará aplicando lo establecido en la ley, y siempre a tiempo.

Elaborado por: Cristina Velasco **Aprobado por:** Elva Benavides

Tabla 40 Formato Arqueo de Caja

Ordenador del Gasto

Funcionario de Manejo

Dependencia

Resolución

Siendo las _____ del día _____ de _____ de _____ se presentó ante el funcionario _____, persona responsable del manejo del fondo de caja Menor de _____; el funcionario de la Oficina de Control Interno _____ con el fin de proceder a elaborar el Arqueo de Caja Menor, encontrando las siguiente situaciones:

Conteo del efectivo					
Billetes			Monedas		
Denominación	Cantidad	Valor	Denominación	Cantidad	Valor
\$ 1.00		\$ -	\$ 0.01		\$ -
\$ 5.00		\$ -	\$ 0.05		\$ -
\$ 10.00		\$ -	\$ 0.10		\$ -
\$ 20.00		\$ -	\$ 0.25		\$ -
\$ 50.00		\$ -	\$ 0.50		\$ -
\$ 100.00		\$ -	\$ 1.00		\$ -
TOTAL, BILLETES (1)		\$ -	TOTAL, MONEDAS (2)		\$ -

Revisión de Soportes				
Rubro Presupuestal	Fecha	Pagado a	Concepto	Valor
TOTAL (3)				

Total, Caja Menor			
Conteo de Efectivo (1) + (2)	\$	Saldo según libros FGP-25	\$
(+) Reembolsos Pendientes		(+) Reembolsos Pendientes	\$
(+) Vales definitivos (3)	\$	(+) Vales definitivos (3)	\$
Total, Arqueo de Caja	\$	Total, Arqueo de Caja	\$

Valor Total Fondo _____

Diferencia: **Faltante** \$ _____

Observaciones

El dinero en efectivo fue contado en presencia de _____, funcionario responsable de manejo de la Caja Menor y se le devolvió a entera satisfacción a las _____ horas del _____ de _____ de _____.

Funcionario Oficina de Control Interno

Funcionario Responsable de Manejo

Tabla 41 Procedimientos**210 Norma de control interno Área Contable**

Código	Norma Como debe gestionar la empresa.	Tiempo de Control	Responsable	Observaciones
Con-P-210.4				
- Con-P-210.4-01	Procedimiento de aprobación de egresos	Diario	Gerente	Mediante una solicitud informar para que necesita el
- Con-P-210.4-02	Procedimiento caja chica	Mensual	Cajero	dinero.
- Con-P-210.4-03	Procedimiento de giro de cheques	Diario	Contador	Presentar facturas de los gastos.
- Con-P-210.4-04	Procedimiento conciliación bancaria	Mensual	Contador	Verificar la validez de las
- Con-P-210.4-05	Procedimiento inventario	Mensual	Contador	facturas.
- Con-P-210.4-06	Procedimiento de compra	Diario	Contador	Registrar en el libro diario y
- Con-P-210.4-06	Indicadores financieros	Mensual	Contador	guardar en el archivo.

El adecuado y controlado manejo de los egresos es fundamental en la empresa, cualquier desembolso debe ser autorizado para su ejecución, evitando que el dinero de la empresa sea utilizado para actividades ajenas a ella.

- Con-P-210.4-01 Procedimiento de aprobación de egresos

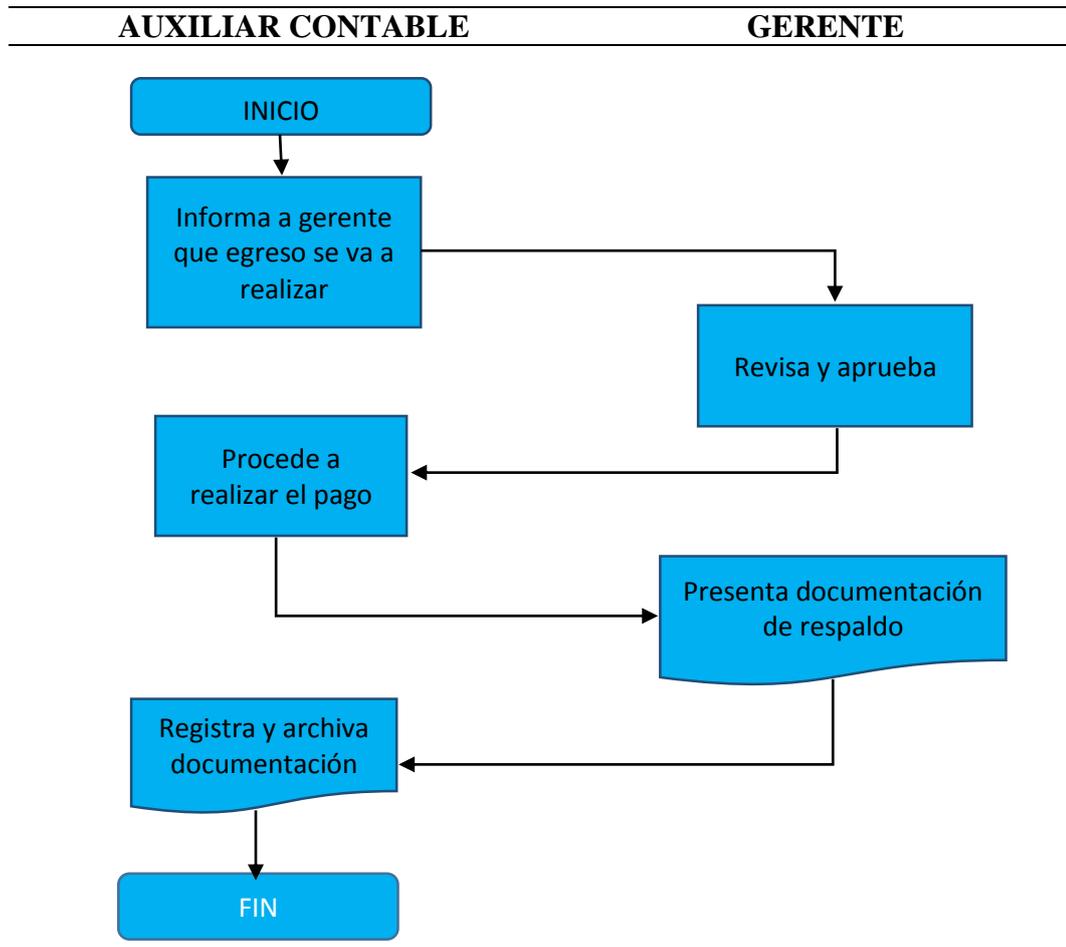
El registro de los gastos se efectuará en el mismo día que se realiza, y en las cuentas correspondientes, deben estar sustentadas con documentos fuentes, justificados y aprobadas.

Todo pago debe ser marcado como cancelado con fecha, número de comprobante y archivado en orden. Cualquier tipo de gasto o egreso realizado será autorizado por el gerente con la documentación de respaldo.

Procedimiento de aprobación de egresos

- Auxiliar contable informa al contador el egreso que se va a realizar con su respectivo comprobante, cheque y documentos de respaldo
- Gerente revisa y aprueba el egreso a realizarse
- Procede a realizar el pago y presentar al gerente la documentación de respaldo
- El auxiliar contable registra y archiva la documentación.

Tabla 42 Procedimiento de aprobación de egresos



- Con-P-210.4-02 Procedimiento Caja chica

- Cajero informa al contador que se va a realizar una adquisición correspondiente a un monto poco significativo.
- Aprobación realizada por el contador
- Se realiza la compra con el respaldo de los comprobantes de egreso
- El auxiliar contable registra la transacción realizada al gasto
- Posteriormente se archiva los documentos de respaldo

Tabla 43 Procedimiento Caja chica

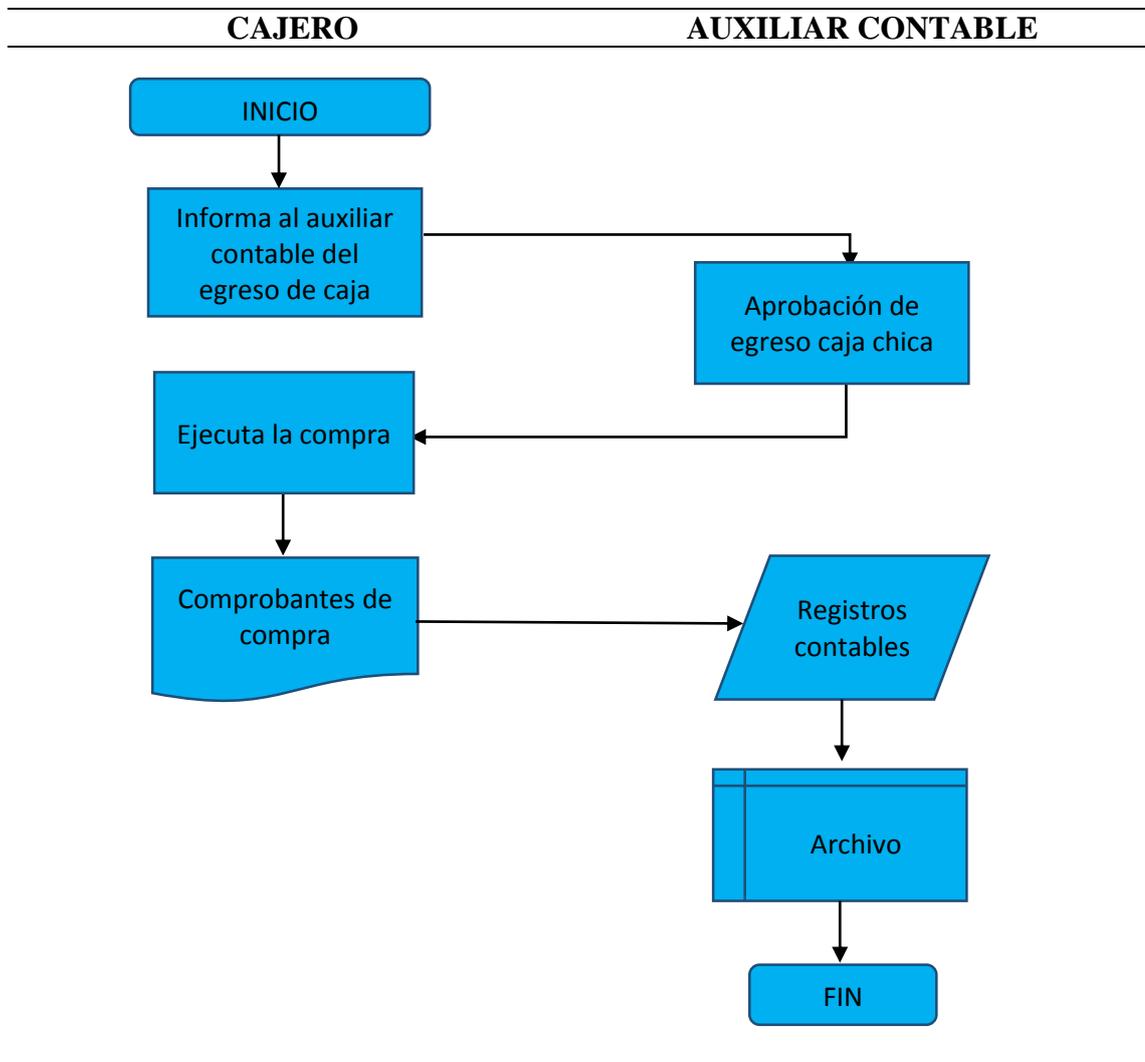


Tabla 44 Procedimiento de giro de cheques

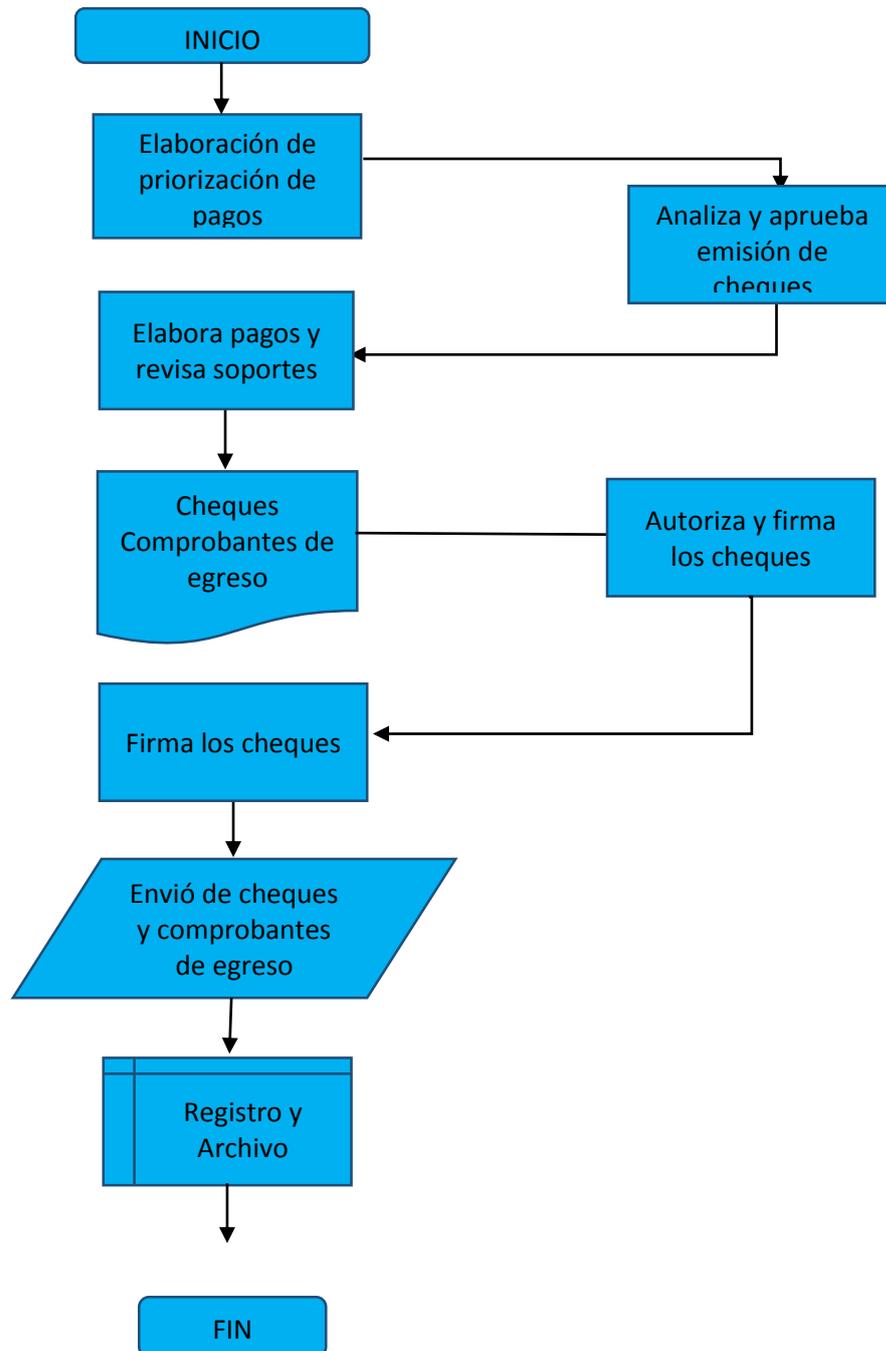
Con-P-210.4-03 Procedimiento de giro de cheques

- El auxiliar contable elabora un flujo de caja priorizando los pagos, enviando al gerente para su análisis y aprobación de emisión de cheques.
- Elabora comprobantes de egreso para los pagos con los cheques respectivo y la documentación de soporte.
- El gerente autoriza y firma los cheques.
- Envío de cheques y comprobantes de egreso a los proveedores.
- Se procede al registro y archivo.

Tabla 45 Procedimiento conciliación bancaria

- Con-P-210.4-04 Procedimiento conciliación bancaria

- El auxiliar contable recibe los estados de cuenta mensualmente de los diferentes bancos, coteja los movimientos bancarios, con los registros contables.
- Identifica diferencias existentes, revisando cheques girados cobrados y no cobrados, correspondientes al registro contable del mes de revisión
- Comparación de depósitos del estado de cuenta y los registros contables, los que no consten en los registros son depósitos en tránsito.
- Registro de notas de débito y crédito



- Si se encuentra diferencia por el error del banco, notificar a la entidad financiera
- Elaboración de conciliación bancaria para revisión y aprobación del gerente
- Si existiera la necesidad de un asiento de ajuste realizarlo y archivar la documentación.

AUXILIAR CONTABLE

GERENTE

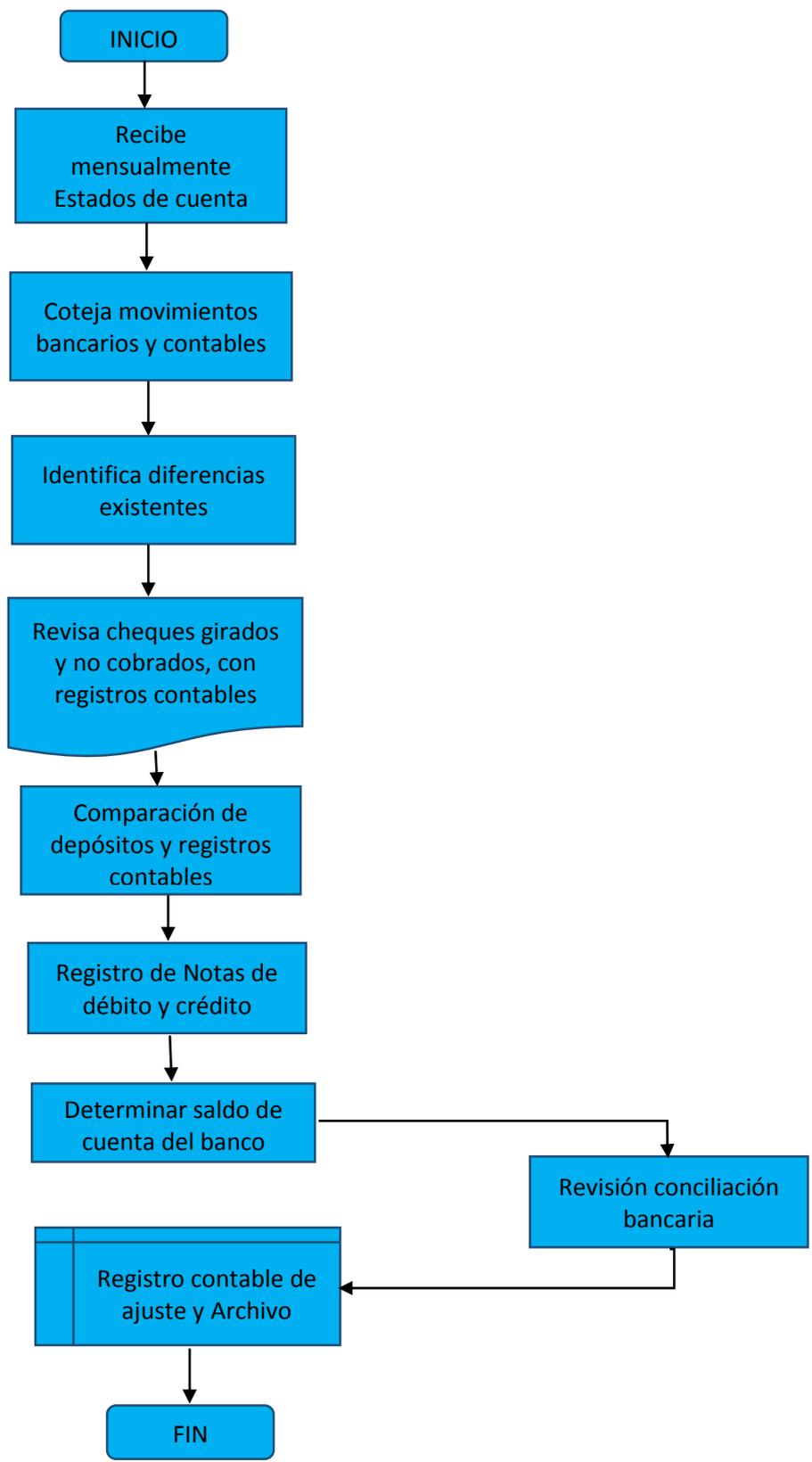


Tabla 46 Procedimiento Inventario

- Con-P-210.4-05 Procedimiento inventario

El auxiliar contable deberá informar al personal sobre la toma física de inventario, con el cronograma de trabajo, especificando fecha y hora.

- Los custodios no movilizarán los bienes hasta finalizar la toma física del inventario.
- Al verificar el inventario se debe verificar su estado de conservación, seguridad y localización en el momento de la realización de este procedimiento.
- Verificar que cada bien, tenga la etiqueta de identificación, si no la tiene proporcionar la etiqueta con el código.
- Realizar el informe del inventario físico y realizar el asiento de ajuste si fuese necesario por faltantes o sobrantes.

Tabla 47 Procedimiento inventario propiedad, planta y equipo

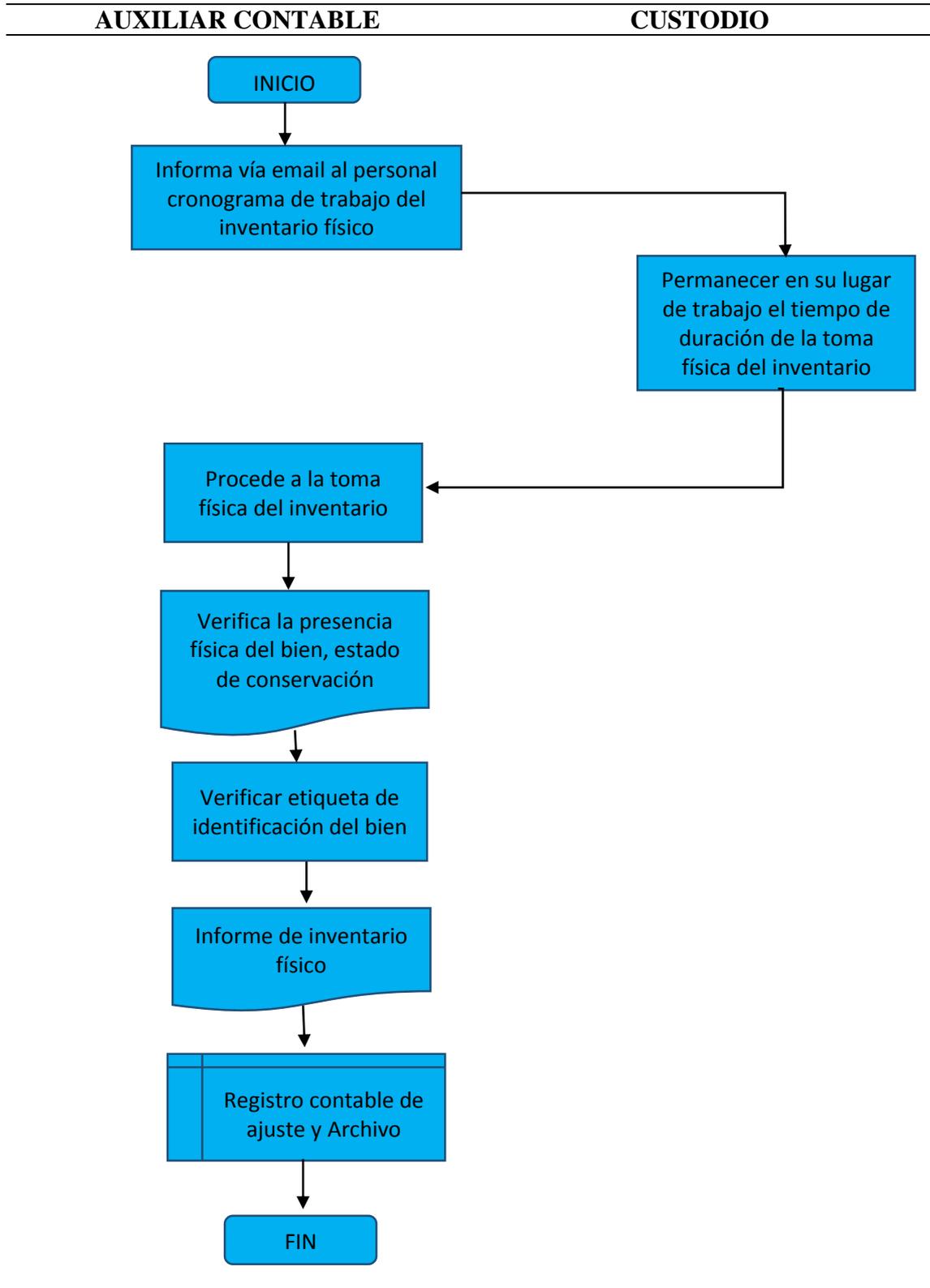


Tabla 48 Formato conciliación bancaria

DISTRILUJOS IBARRA



Conciliación bancaria al ___ de _____ del _____

Banco _____ Cuenta corriente N° _____

Saldo del banco: XXXX

Cheques girados y no cobrados

Fecha	Cheque N°	Beneficiario	Valor
XXXX	XXXXXX	XXXXXXXX	XXXX
XXXX	XXXXXX	XXXXXXXX	XXXX
TOTAL, DE CHEQUES GIRADOS Y NO COBRADOS			XXXX
DEPÓSITOS EN TRÁNSITO			<u>XXXX</u>
SALDO EN LIBROS			<u>XXXX</u>
SALDO CONCILIADO			<u>XXXX</u>

Elaborado por: Cristina Velasco

Aprobado por: Elva Benavides

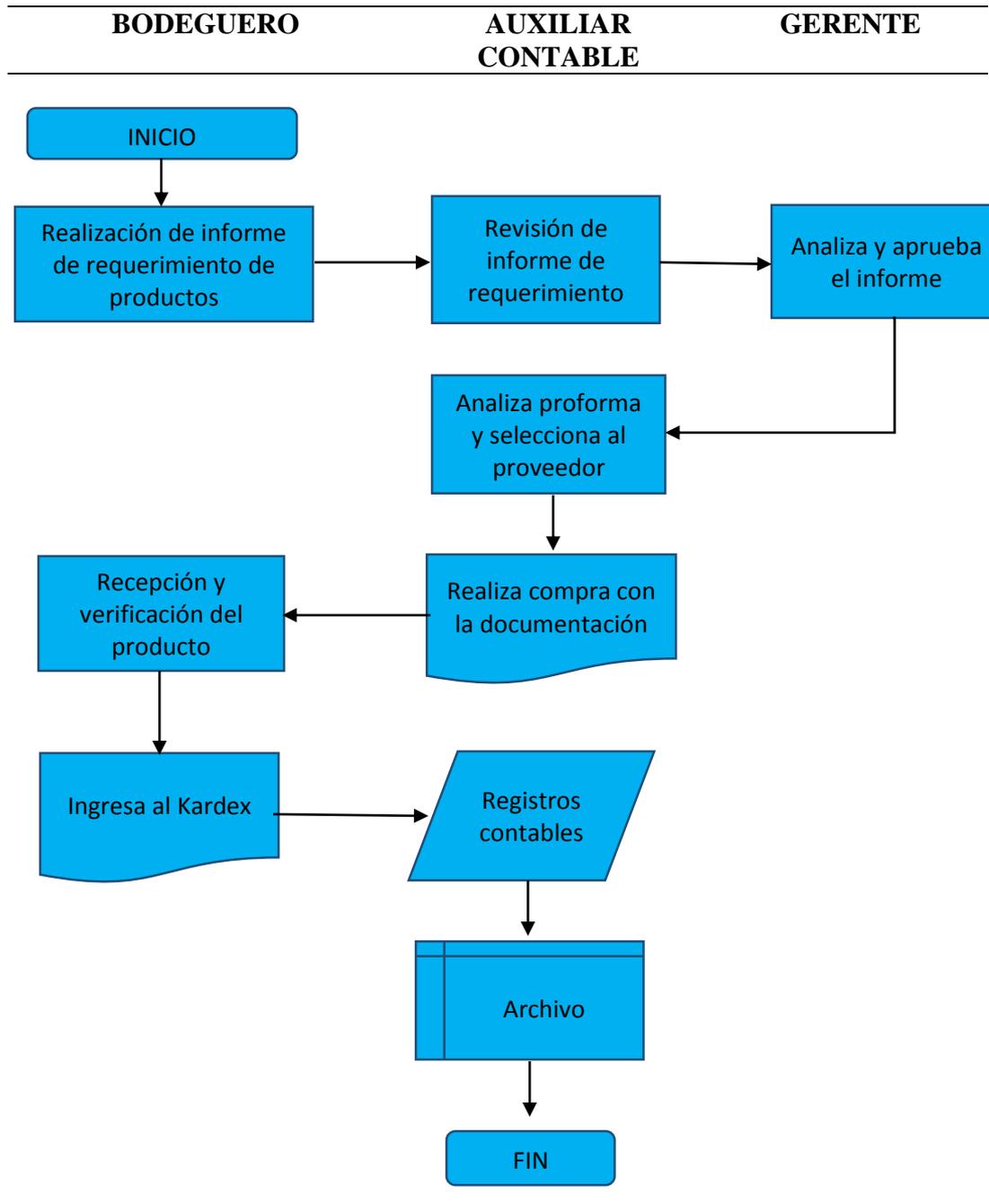
Tabla 49 Procedimiento de compras

- Con-P-210.4-06 Procedimiento de compras

El bodeguero realizará la solicitud de los productos que se necesitan en el inventario de productos de venta

- El auxiliar contable recibirá la solicitud y procederá a la aprobación del gerente.
- El auxiliar contable procederá a la adquisición de los bienes solicitados para la venta
- El bodeguero revisa y recibe la mercadería, realizando el ingreso de la misma en el Kárdex
- El auxiliar contable realiza los registros necesarios y archivando los documentos

Tabla 50 Procedimiento de compras



Indicadores

El control financiero se basa en comprender los cálculos y razonamientos que sirve para identificar la eficacia y eficiencia en la empresa para la toma de decisiones.

- Con-P-210.4-07 Indicadores

Rotación cuentas por cobrar

Este indicador mide la cantidad de veces que se cobran las cuentas por cobrar durante el periodo, evaluando las condiciones de pago que la empresa concede a sus clientes, es decir mira la frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar.

$$\text{Rotación cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar(promedio)}}$$

Rotación de inventario

Es el indicador que permite saber el número de veces en que el inventario es realizado en un periodo determinado, permite identificar cuántas veces el inventario se convierte en dinero.

$$\text{Rotación de Inventario} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventario}}$$

Índices de rentabilidad

Para el cálculo de este índice se aplica la fórmula:

$$Utilidad\ neta\ sobre\ activos\ DUPONT = \frac{Utilidad\ neta}{Ventas} \times \frac{Ventas}{Activo\ total}$$

Este índice mide la capacidad que tiene el activo para producir utilidades; es decir, es el crédito que se obtiene de los activos de la empresa relacionada con la utilidad neta obtenida durante un período determinado.

Margen operacional

$$Margen\ operacional = \frac{Utilidad\ operacional}{Ventas}$$

El margen operacional mide el rendimiento de los activos operacionales y las ventas operacionales, es decir, de esta forma se verifica si el negocio es lucrativo o no.

Elaborado por: Cristina Velasco **Aprobado por:** Elva Benavides

CAPÍTULO IV

IMPACTOS

1.1 Introducción

Es conveniente luego de haber realizado el estudio, identificar los posibles impactos que se espera se generarían con la implementación del sistema de control interno administrativo y contable de la empresa Distrilujos Ibarra. Los posibles impactos están organizados: económico, social, empresarial, educativo.

1.2 Objetivos

Objetivo General.

Analizar los posibles impactos que se pueden generar con la implementación de la propuesta.

Objetivo Específico.

- Analizar los posibles impactos en la perspectiva económica
- Analizar los posibles impactos en la perspectiva social
- Analizar el posible impacto en la perspectiva empresarial
- Analizar el posible impacto en la perspectiva educativa

1.3 Metodología de análisis de Impactos.

A continuación, se detalla cómo se van a evaluar los impactos:

- Primero va a contar con un rango de valoración desde -3 hasta 3 como lo vamos a mostrar a continuación, la valorización de los impactos.

Tabla 51 Valoración de impactos

VALOR	INTERPRETACIÓN
- 3	Impacto alto negativo
- 2	Impacto medio negativo
- 1	Impacto bajo negativo
0	No hay impacto
1	Impacto bajo positivo
2	Impacto medio positivo
3	Impacto alto positivo

$$IMPACTO = \frac{\Sigma}{\# \text{ DE INDICADORES}}$$

- A continuación, se determina el nivel de impacto sumando la valoración que se le dio a cada indicador.
- Al obtener el resultado del nivel de impacto se hará un análisis detallando las razones del porqué se le asignó el nivel de impacto a cada uno de los indicadores.
- Finalmente, al terminar de evaluar cada uno de los impactos se desarrolla una matriz general que nos ayuda a obtener el impacto global del proyecto.

El análisis de los impactos en la investigación realizada se ha tomado en cuenta en el ámbito, económico, social, empresarial y educativo

1.4 Impactos

El desarrollo de la investigación motiva para realizar análisis de impactos en las siguientes áreas.

1.4.1 Impacto económico

Con la implementación del sistema de control interno en la empresa, beneficiará al personal, propietaria, ya que designa controles básicos que debe hacer en Distrilujos Ibarra.

Tabla 52 Impacto económico

INDICADORES	Nivel de impacto						TOTAL	
	-3	-2	-1	0	1	2		3
Índices de liquidez.						x		2
Recursos							x	3
Índice de utilidades						x		2
TOTAL						4	3	7

$$IMPACTO = \frac{7}{3} = 2.33$$

El impacto económico es medio positivo.

- Índices de liquidez.

Se toma como indicador el índice de liquidez, ya que la utilización de un sistema de control interno ayudará a mejorar los índices, existiendo la posibilidad que la empresa tenga más capacidad para enfrentar deudas a corto plazo, con una estimación de impacto medio positivo

- Recursos.

La utilización adecuada de los recursos, y eficiencia en el servicio genera un impacto alto positivo.

- Índice de utilidades

El manejo de funciones, procedimiento y un control eficiente, conlleva a generar utilidades a la empresa, el impacto será medio positivo.

1.4.2 Impacto social

Tabla 53 Impacto social

INDICADORES	Nivel de impacto							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Cultura Organizacional							x	3
Desarrollo de capacidades							x	3
Empoderamiento						x		2
TOTAL						2	6	8

$$IMPACTO = \frac{8}{3} = 2.67$$

El impacto social es alto positivo

- **Cultura Organizacional**

Al no contar la empresa con una cultura organizacional y la implementación de esta, ayudará al reconocimiento de los clientes, esto genera un impacto alto positivo.

- **Desarrollo de capacidades**

El conocer las funciones y responsabilidades de cada persona que integra Distrilujos Ibarra, ayuda a ser eficiente en sus actividades diarias, por ello el impacto será alto positivo.

- **Empoderamiento**

Es importante el empoderamiento de la empresa en cada uno de los integrantes de esta y sus clientes, para su crecimiento empresarial y reconocimiento, el impacto será medio positivo.

1.4.3 Impacto empresarial

Tabla 54 Impacto empresarial

INDICADORES	Nivel de impacto							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Cultura empresarial						x		2
Organigrama estructural							x	3
Evitar duplicidad de Funciones							x	3
Control Interno						x		2
TOTAL						4	6	10

$$IMPACTO = \frac{10}{4} = 2.5$$

El impacto empresarial es medio positivo.

- **Cultura empresarial**

Consiste en la forma de pensar y de actuar que son compartidas con los miembros de la organización, el impacto es medio positivo.

- **Organigrama estructural**

En la empresa no existía un organigrama estructural, que indique el nivel jerárquico y las áreas que la componen, el impacto es alto positivo.

- **Evitar duplicidad de Funciones**

El manual de funciones indicado en la propuesta colabora a evitar la duplicidad de funciones, en base a ello el impacto es alto positivo

- **Control Interno**

Un adecuado control ayuda a salvaguardar los activos de la empresa, eficiencia operacional, esto califica como impacto medio positivo.

1.4.4 Impacto educativo

Tabla 55 Impacto educativo

INDICADORES	Nivel de impacto							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Conocimiento							x	3
Capacitación							x	3
TOTAL							6	6

$$IMPACTO = \frac{6}{6} = 3$$

El impacto educativo es alto positivo

- Conocimiento

El aplicar el sistema de control interno administrativo contable en la empresa Distrilujos Ibarra, genera mayor conocimiento en el área administrativa, y en todo el personal, a pesar de ser una empresa pequeña cualquier cambio positivo genera conocimiento.

- Capacitación

Se sugiere capacitaciones periódicas al personal, para brindar un mejor servicio, el impacto será alto positivo.

1.5 Impacto general del proyecto

Tabla 56 Impacto general del proyecto

INDICADORES	Nivel de impacto							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Económico						x		2
Social							x	3
Empresarial						x		2
Educativo							x	3
TOTAL						4	6	10

$$IMPACTO = \frac{10}{4} = 2.5$$

Al verificar los resultados obtenidos en cada uno de los impactos analizados, se puede afirmar que la implementación del sistema de control interno administrativo contable en la empresa Distrilujos Ibarra, tiene un impacto general medio positivo, concluye que es viable.

Distrilujos Ibarra, está orientada a la satisfacción total de sus clientes, ser líderes en la comercialización y venta de accesorios para vehículos en la zona norte del país.

CONCLUSIONES

- El análisis realizado de la situación actual de la empresa Distrilujos Ibarra mostró que existe la necesidad de implementar un sistema de control interno administrativo y contable, porque el control que se realiza es de manera empírica, ya que no cuenta con un organigrama estructural, manual de funciones empresa posee un sistema contable, sin embargo, no posee normas contables que regulen las operaciones diariamente.
- En la realización del marco teórico se realizó de fuentes bibliográficas actuales, concluyendo que existe gran variedad de información sobre el tema de estudio.
- La realización de la propuesta concluye que fue realizada de una forma sintetizada, fácil de entender y aplicar, en la forma que está estructurada por áreas, logrando que permita al personal conocer las actividades que debe realizar, evitando la duplicidad de funciones, evasión de responsabilidades, evitando un bajo rendimiento empresarial.
- En los impactos analizados en el ámbito, económico, social, empresarial y educativo, concluye que no ocasionara nada negativo con la implementación del sistema de control interno.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda analizar los hallazgos presentados en el diagnóstico situacional, evidenciando varias necesidades administrativas y contables, que se debe tomar las correcciones necesarias para ello.
- Se recomienda que los libros más antiguos que se encuentran en la biblioteca de la universidad se den de baja ya que no son aporte para los estudiantes..
- Se recomienda implementar el sistema de control interno administrativo contable, de una forma integrada y sistemática, dar a conocer en un lugar visible su filosofía empresarial y estructura organizacional, evidenciando el orden jerárquico y los objetivos a largo plazo planteados; además, realizar la presentación del manual de funciones al personal, necesitando continuamente una revisión y mejoramiento; en el área contable aplicar las políticas contables, además de las dinámicas de las cuentas que utiliza la empresa.
- Se sugiere verificar los impactos analizados en el ámbito, económico, social, empresarial y educativo.

Bibliografía

1. Asensio, E., & Vázquez, B. (2015). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Madrid - España: Paraninfo S.A.
2. Balderas, & María. (2013). *Administración de servicios*. México: MC Graw-Hill.
3. Cardona, C., & Ramírez, M. (2016). *Fundamentos de administración*. Bogotá - Colombia: Ecoe Ediciones.
4. Contreras, C. (2013). *Manual de Planeación Estratégica*. México: Imjuve.
5. Díaz, J. (2016). *Aprender Contabilidad Financiera*. México: Editorial Trillas.
6. Fincowsky, E. (2014). *Organización de empresas*. México: McGraw Hill Education.
7. Lasso, G., Grajales, G., Rincón, C., & Zamorano, R. (2016). *Contabilidad Internacional para las PYME*. Bogotá - Colombia: Ediciones de la U.
8. Mantilla, S. (2013). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá - Colombia: Ecoe Ediciones.
9. Mendívil, V. (2015). *Elementos de auditoría*. México: Cengage Learning.
10. Meza, J. d. (2016). *Valoración de Instrumentos Financieros en NIIF para PYMES*. Bogotá - Colombia: Ediciones de la U.
11. Montaña, F. (2014). *Auditoría de las áreas de la empresa*. Bogotá Colombia: Ediciones de la U.
12. Montes, C., Montilla, O., & Mejía, E. (2014). *Control y evaluación de la gestión organizacional*. Bogotá - Colombia: Alfaomega Colombia S.A.

13. Munch, L. (2014). *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Education.
14. Ramírez, C., & Ramírez, M. d. (2016). *Fundamentos de administración*. Bogotá - Colombia: Ecoe Ediciones.
15. Sánchez, ö., Herrero, R., & Hostiguela, M. (2013). *Organización empresarial y de recursos humanos*. Madrid - España: Ediciones Paraninfo S.A.
16. Scott, A. (2013). *Planificación Estratégica*. Edinburgo- Reino Unido: Edinburgh Business scholl.
17. Warren, C., & Reeve, J. (2016). *Contabilidad Financiera*. México: Cengage Learning.
18. Zapata Sánchez, P. (2017). *Contabilidad General*. Bogotá - Colombia: Alfaomega Colombiana S. A.

ANEXOS

Anexo 1 Carta aval

Ibarra, 11 de Mayo del 2017

Sr. Diego Gabriel Echeverría

GERENTE PROPIETARIO DE DISTRILUJOS IBARRA

CARTA AVAL

Por la presente notificamos a los interesados que "DISTRILUJOS IBARRA" acepta que se realice el proyecto "SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS ÁREAS ADMINISTRATIVA Y CONTABLE PARA LA EMPRESA DISTRILUJOS IBARRA, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA", llevado a cabo por la Srta. Elvia Cristina Velasco Suárez, estudiante de la carrera Contabilidad y Auditoría en la Universidad técnica del Norte.

Declaramos conocer y aceptar los términos y condiciones previstos para la ejecución del proyecto, estando conformes con todas las actividades que se prevén realizar con nuestro apoyo.

Atentamente,


DISTRILUJOS IBARRA

Sr. Diego Gabriel Echeverría.

Gerente Propietario Distrilujos Ibarra

Anexo 2 Checklist

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA DISTRILUJOS IBARRA

DETALLE	SI	NO	OBSERVACIÓN
Área Administrativa.			
¿La empresa tiene misión?			
¿La empresa tiene visión?			
¿Cuentan con valores institucionales?			
¿La empresa tiene un código de ética interno?			
¿Se ha planteado un reglamento de políticas institucionales dentro de la empresa?			
¿La empresa tiene un organigrama estructural?			
¿Conoce la estructura orgánica y jerárquica de la empresa?			
¿Dispone de un manual de funciones, que indique procedimientos?			
¿Cree que es importante un manual de Funciones?			
¿Tienen asignados puestos de Trabajos?			
¿Se está trabajando bajos las leyes de código de trabajo?			
Área Contable			
¿Cuenta con políticas contables?			
¿Ud. cree que es importante implementar las políticas contables?			
¿Cuenta Ud. con procesos contables?			
¿La empresa se encuentra al día con el SRI?			
¿Cuentan con un registro de Inventarios?			
¿El personal de bodega se encuentra capacitado?			
¿Cuenta con registro de ingresos y gastos?			
Marco legal.			
¿Todos los empleados se encuentran afiliados al IESS?			
¿Dan facturas a todos los clientes?			
¿Realizan sus declaraciones de impuestos a tiempo?			



Anexo 3 Encuesta Focus group

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA DISTRILUJOS
IBARRA
ENCUESTA APLICADA A CLIENTES DE LA EMPRESA DISTRILUJOS
IBARRA

Objetivo: Determinar los aspectos externos negativo y positivos que tiene la empresa Distrilujos Ibarra, para incrementar controles que ayuden a fortalecer a la empresa.

¿Califique la imagen corporativa de la empresa Distrilujos Ibarra?

Excelente () Muy Bueno () Bueno ()

Regular ()

¿Cómo considera la atención en tiempo de respuesta que usted recibe por parte del personal de la empresa Distrilujos Ibarra?

Rápida () Normal () Lenta ()

¿Los precios que se ofrecen en Distrilujos son?

Muy accesibles () Accesibles () Poco accesibles ()

Nada accesibles ()

¿Califique la atención que usted recibe por parte del personal?

Excelente () Muy Bueno () Bueno ()

Regular () Malo ()

¿Cuenta con Variedad del stock la empresa Distrilujos Ibarra?

Si () No ()

¿Cómo califica la Calidad de los productos de la empresa Distrilujos?

Excelente () Muy Bueno () Bueno ()

Regular () Malo ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4 Fotografías

Fotografía 6 Almacenamiento de productos





Fotografía 7 Bodega





