



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

DISEÑO DE MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA
DISTRIBUIDORA “LA CASA DEL LENTE”

AUTORES:

NIETO VILLAVICENCIO ALDAIR MONTGOMERY
ZUNINO CEDEÑO MARCO ANTONIO

TUTOR:

ING. COM. SIXTO BENIGNO RONQUILLO BRIONES, MSC

GUAYAQUIL – ECUADOR

SEPTIEMBRE 2018



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

“Diseño de manual de control interno administrativo para distribuidora “La Casa del Lente”

AUTORES: Nieto Villavicencio Aldair Montgomery
Zunino Cedeño Marco Antonio

TUTOR: Ing. Com. Sixto Benigno
Ronquillo Briones, Msc.

REVISOR: Econ. Freddy Cortez, Msc

INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil

FACULTAD: Ciencias Administrativas

CARRERA: Contaduría Pública Autorizada

GRADO OBTENIDO:

FECHA DE PUBLICACIÓN:

Nº DE PÁGS.: 78

ÁREAS TEMÁTICAS: Control Interno, Administración.

PALABRAS CLAVES: control interno, fraudes, herramientas, prevención, detección.

RESUMEN:

El presente trabajo investigativo pretende mostrar la importancia del diseño de un manual de control interno para el área administrativa-contable de la importadora y distribuidora “La Casa del Lente” que asegure la efectividad en el manejo de sus recursos especialmente en el área de estudio. También que sirva como herramienta para que la empresa cuente con información fidedigna y ordenada sobre el manejo del negocio y en caso de solicitud de la información por parte de entidades gubernamentales, suminístralas sin inconvenientes. Teniendo como sustento normas, disposiciones, leyes y reglamentos vigentes a la fecha del desarrollo de esta investigación. Por medio de las interrogantes planteadas se realizará una búsqueda de información que conlleve a emitir un informe sobre los riesgos y consecuencias a los que está expuesta la entidad.

Nº DE REGISTRO:

Nº DE CLASIFICACIÓN:

DIRECCIÓN URL:

ADJUNTO PDF

SI ()

NO ()

CONTACTO CON AUTORES:

Teléfono:
0968870256
0978727064

E-mail:
aldair.nietov@ug.edu.ec
marcozunino@hotmail.com

CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN

Nombre: Secretaria de la facultad.

Teléfono: (03) 02848487 Ext. 123

E-mail: fca.secretariageneral@ug.edu.ec



Unidad de Titulación

CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado Ing. Sixto Benigno Ronquillo Briones tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por Aldair Montgomery Nieto Villavicencio con C.I. N°. 0951982883 y Marco Antonio Zunino Cedeño con C.I. N°. 0923948467, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Contador Público Autorizado.

Se informa que el trabajo de titulación: “Diseño de manual de control interno administrativo para distribuidora “La Casa del Lente”, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa anti plagio URKUND quedando el **6%** de coincidencia.

Ing. Com. Sixto Benigno Ronquillo Briones, Msc.

C.I. N°. 1200775706



Unidad de Titulación

**LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO
NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACÁDEMICOS**

Nosotros, Aldair Montgomery Nieto Villavicencio con C.I. N°. 0951982883 y Marco Antonio Zunino Cedeño con C.I. N°. 0923948467, certificamos que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es “Diseño de manual de control interno administrativo para distribuidora **La Casa del Lente**” son de nuestra absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 144 del CÓDIGO ÓRGANICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente.

Aldair Montgomery Nieto Villavicencio

C.I. N°. 0951982883

Marco Antonio Zunino Cedeño

C.I. N°. 0923948467

* CÓDIGO ÓRGANICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (registro Oficial n. 899-Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA



Dedicatoria

A Dios, por guiarnos y acompañarnos durante este largo proceso de estudios, por la fortaleza diaria y haber puesto en nuestro camino personas que han sido un apoyo y compañía durante estos años universitarios.

A nuestros padres que nos brindan el apoyo necesario y ese amor de padres para poder crecer como personas y como profesionales, sin ellos nada de esto fuera posible.

A nuestros hermanos, ya que en los momentos más difíciles siempre tienen una palabra de aliento la cual nos ayuda a emprender nuevos retos crecer como persona.

A nuestros profesores durante toda nuestra formación académica y una mención especial a nuestro tutor que supo guiarnos en este proceso de titulación.



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA



Agradecimiento

Agradecemos en primer lugar a Dios, por habernos ayudado en todo momento dándonos salud, sabiduría, fuerza, voluntad y su infinita misericordia para seguir adelante.

Nuestros más sinceros agradecimientos y respeto a nuestros padres por inculcarnos el deseo de seguir creciendo en conocimientos para poder construir las bases que nos permitan poder aspirar a un mejor futuro.

A la Universidad de Guayaquil y a los profesores por los conocimientos brindados para formarnos como profesionales.

A nuestro tutor por brindarnos su apoyo y su guía en este trabajo de investigación que nos permita titularnos como CPA.

A nuestros amigos y demás familiares que nos han brindado su apoyo durante estos 5 años de estudios universitarios.



DISEÑO DE MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA DISTRIBUIDORA LA CASA DEL LENTE

Autores: Aldair Nieto Villavicencio

Marco Zunino Cedeño

Tutor: Ing. Sixto Ronquillo Briones

Resumen

El presente trabajo investigativo pretende mostrar la importancia del diseño de un manual de control interno para el área administrativa-contable de la importadora y distribuidora “La Casa del Lente” que asegure la efectividad en el manejo de sus recursos especialmente en el área de estudio. También que sirva como herramienta para que la empresa cuente con información fidedigna y ordenada sobre el manejo del negocio y en caso de solicitud de la información por parte de entidades gubernamentales, suminístralas sin inconvenientes. Teniendo como sustento normas, disposiciones, leyes y reglamentos vigentes a la fecha del desarrollo de esta investigación. Por medio de las interrogantes planteadas se realizará una búsqueda de información que conlleve a emitir un informe sobre los riesgos y consecuencias a los que está expuesta la entidad.

Palabras claves: control interno, fraudes, herramientas, prevención, detección.



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA



**INTERNAL ADMINISTRATIVE CONTROL MANUAL DESIGN FOR
DISTRIBUIDORA “LA CASA DEL LENTE”**

Authors: Aldair Nieto Villavicencio

Marco Zunino Cedeño

Tutor: Ing. Sixto Ronquillo Briones

Abstract

The present investigative work aims to show the importance of designing an internal control manual for the administrative-accounting area of the importer and distributor "La Casa del Lente" that ensures effectiveness in the management of its resources, especially in the study area. Also to serve as a tool for the company to have reliable and orderly information on the management of the business and in case of request of information by government entities, supply them without inconvenience. Having as its support norms, dispositions, laws and regulations in force at the date of the development of this investigation. Through the questions raised, a search for information will be carried out that will lead to a report on the risks and consequences to which the entity is exposed.

Keywords: internal control, fraud, tools, prevention, detection.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Tabla de contenido.....	ix
Índice de tablas	xiii
Índice de figuras	xiv
Introducción.....	1
Capítulo I.....	3
El Problema	3
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Formulación y sistematización del problema	4
1.2.1 Formulación del problema.....	4
1.2.2 Sistematización del problema.....	4
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4 Justificación del proyecto	5
1.4.1 Justificación teórica	5
1.4.2 Justificación metodológica	5
1.4.3 Justificación práctica	6

1.5 Delimitación de la investigación	6
1.6 Hipótesis general	6
1.6.1 Variable independiente.....	6
1.6.2 Variable dependiente	7
1.7 Operacionalización de las variables	7
Capítulo II.....	8
Marco Referencial	8
2.1 Antecedentes de la investigación.....	8
2.2 Marco teórico.....	10
2.2.1 Teorías generales.....	10
2.2.2 Teorías sustantivas	11
2.3 Marco conceptual	16
2.4 Marco contextual.....	17
2.5 Marco legal.....	19
2.5.1 Constitución Política del Ecuador	19
2.5.2 Código de trabajo	20
2.5.3 Código tributario	20
2.5.4 Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI)	20
Capítulo III	21
Diseño Metodológico	21
3.1 Diseño de la investigación.....	21

3.2 Métodos	22
3.3 Tipo de investigación	22
3.4 Enfoque de investigación	23
3.5 Técnicas e instrumentos de investigación	24
3.6 Población.....	25
3.7 Muestra.....	25
3.8 Análisis e interpretación de resultados	26
3.8.1 Análisis General de la encuesta.....	34
Capítulo IV	35
Propuesta	35
4.1 Tema.....	35
4.2 Introducción.....	35
4.3 Objetivo de la propuesta.....	35
4.4 Objetivos específicos.....	35
4.5 Justificación de la propuesta.....	36
4.6 Desarrollo de la propuesta.....	36
4.7 Análisis Costo- Beneficio.....	52
4.7.1 Análisis Beneficio Cualitativo.....	52
4.7.2 Análisis Beneficio Cualitativo.....	53
4.7.3 Resumen beneficio total	54
Conclusiones.....	55

Recomendaciones	56
Referencias bibliográficas	57
Apéndice	60

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	7
Tabla 2. Conocimiento de misión y visión	26
Tabla 3. Organigrama de la entidad.....	27
Tabla 4. Implementación de un organigrama	28
Tabla 5. Actividades de cada empleado.....	29
Tabla 6. Manual de funciones y procedimientos	30
Tabla 7. Actividades por puesto de trabajo.....	31
Tabla 8. Manual de actividades y contingencia	32
Tabla 9. Implementación de un manual.....	33
Tabla 10. Resumen Beneficio Cualitativo	52
Tabla 11. Análisis Costo-Beneficio Cuantitativo	53
Tabla 12. Sueldo del personal de la óptica	54
Tabla 13. Beneficio Total	54

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Componentes del control interno.....	11
<i>Figura 2.</i> Proceso administrativo.....	12
<i>Figura 3.</i> Control interno administrativo.....	13
<i>Figura 4.</i> Tipos de investigación	23
<i>Figura 5.</i> Conocimiento de misión y visión	26
<i>Figura 6.</i> Organigrama de la entidad.....	27
<i>Figura 7.</i> Implementación de un organigrama.	28
<i>Figura 8.</i> Actividades de cada empleado.....	29
<i>Figura 9.</i> Manual de funciones y procedimientos	30
<i>Figura 10.</i> Actividades por puesto de trabajo.....	31
<i>Figura 11.</i> Manual de actividades y contingencias	32
<i>Figura 12.</i> Implementación de un manual.....	33
<i>Figura 13.</i> Análisis FODA	36

Introducción

En la actualidad las organizaciones han sido víctimas de múltiples desfalcos y malversaciones de fondos, debido a la falta de implementación o el mal manejo de controles internos que garanticen la confiabilidad, productividad, eficiencia y la protección de todos los recursos de la entidad. El propósito principal del control interno se basa en proteger los recursos de una entidad con la finalidad de minimizar las pérdidas por errores involuntarios o fraudes, además, de prevenir las situaciones que puedan afectar a la consecución de los objetivos planteados por la empresa.

En el transcurso del tiempo se ha ido incrementando la importancia de contar con controles internos en las organizaciones debido a lo fácil y seguro que resulta medir la eficiencia y productividad en cada departamento con los que cuenta la entidad. Inclusive el buen manejo y la evaluación respectiva de los controles ayudarán a la gerencia en la toma de decisiones, así como facilitar que las auditorías internas tanto de gestión como financieras sean efectivas.

Con la realización del presente estudio, como objetivo general se espera proponer un manual de control interno administrativo-contable en la importadora y distribuidora “La Casa del Lente” que le permita realizar una mejor gestión de sus recursos. Sin embargo, para tener una visión más amplia de la investigación fue necesario que se divida en cuatro capítulos:

Capítulo I: Se muestra un enfoque de la problemática en diversos aspectos, empezando a nivel mundial, luego nacional y al final basado en la importadora y distribuidora “La Casa del Lente”. Además, se desarrollan las ideas principales como el objetivo general de la investigación y sus objetivos específicos para el correcto desarrollo de la misma, la delimitación y justificación del estudio, así como la hipótesis y sus variables.

Capítulo II: Como fundamento del estudio es necesario citar aspectos teóricos y legales,

los cuales servirán como soporte para la solución de la problemática.

Capítulo III: Se especifica la metodología a utilizar para el desarrollo de esta investigación y las técnicas e instrumentos para la recolección de información sobre todo detallando los problemas encontrados en la importadora y distribuidora “La casa del Lente”.

Capítulo IV: En este último capítulo se desarrollará la propuesta presentada para la solución de la problemático.

Finalmente, se realizan las respectivas conclusiones encontradas en la investigación y recomendaciones principales.

Capítulo I

El Problema

1.1 Planteamiento del problema

En la mayoría de las organizaciones del mundo existen deficiencias en cuanto a los controles internos que mantienen, las cuales deben enfrentar por medio de una búsqueda constante de mecanismos y nuevas maneras de operación dentro de las mismas, que les permita afrontar los cambios que se generen en el entorno económico. Muchas veces el gran problema de las empresas suele presentarse debido a que el nivel de segregación de funciones es bajo o sus controles internos pocos efectivos, además, una de las debilidades es que los ejecutivos de estas compañías tienden a dar un mayor grado de confianza a sus trabajadores, el cual representa un grave error, ya que un trabajador que genera confianza no significa que en un futuro no pueda cometer error en el desarrollo de sus operaciones o fraude.

En Ecuador aún existen organizaciones que hasta la actualidad no poseen una forma bien definida de control interno, por lo cual, es muy complicado anticiparse a posibles errores o situaciones financieras que afecte a la entidad directamente. Es por ello, que un buen manejo de los recursos conlleva una serie de políticas y procedimientos con las cuales se puede obtener cada cierto tiempo un reporte del cumplimiento de estos procesos, para del caso de presentar algún tipo de falencias se pueda realizar la respectiva retroalimentación.

La importadora y distribidora “La Casa del Lente” carece de controles mínimos en los procesos, específicamente de los procedimientos administrativos contables que desarrolla la entidad, que le permita evaluar y monitorear sus actividades, viéndose vulnerable en el desarrollo de sus operaciones y disminuyendo la posibilidad de cumplir con los objetivos propuestos. La aplicación de un control interno eficiente en los procedimientos

administrativos contables servirá de ayuda para reducir los riesgos que se puedan presentar en sus procesos, además, reducirá las actividades erróneas que comúnmente los empleados cometen por la falta de un manual de control interno bien definido y de esta manera salvar de las irregularidades que estos pueden ocasionar en la entidad. Es necesario mencionar que todas las actividades mal realizadas por los empleados de alguna manera se reflejan en los estados financieros, y al ser estos, una base para conocer la situación financiera que tiene la entidad debe presentarse de forma razonable y con un alto grado de confiabilidad.

1.2 Formulación y sistematización del problema

1.2.1 Formulación del problema

¿Cómo un manual de control interno permitiría realizar una mejor gestión en la administración contable de la importadora y distribuidora “La Casa del Lente”?

1.2.2 Sistematización del problema

- ¿Qué procedimientos actuales se aplican en el manejo de la administración contable en la importadora y distribuidora “La Casa del Lente”?
- ¿Cómo se presentan las debilidades en el manejo actual del control interno de la administración contable dentro de la importadora y distribuidora “La Casa del Lente”?
- ¿Cómo se presentan los riesgos potenciales a los que se expone la entidad?
- ¿Qué actividades de control interno son aplicables para el adecuado manejo de sus recursos?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Elaborar un manual de control interno permitirá la mejora en la administración de los recursos de la entidad.

1.3.2 Objetivos específicos

- Analizar los procedimientos administrativos-contables de la entidad.
- Determinar las debilidades que presenta la entidad en el manejo actual del control interno administrativo contable.
- Identificar los riesgos potenciales a los que está expuesta la entidad.
- Definir las actividades de control interno aplicable que le permitan el adecuado manejo de sus recursos y que estén reflejadas en un manual de políticas y procedimientos.

1.4 Justificación del proyecto

1.4.1 Justificación teórica

Esta investigación se complementará con información teórica recolectada y mostrada, es decir, se presentarán una serie de conceptos e ideas que resulten importantes para poder justificar la causa del problema en desarrollo, además, a través de estas se podrá generar nuevas teorías que ayuden al desarrollo de futuras investigaciones.

Cabe mencionar que el propósito del estudio es dotar de un manual de control interno que sirva como herramienta para un mejor manejo administrativo contable y contribuir al desarrollo del área en estudio, y al final poder obtener resultados que ayuden la importadora y distribidora “La Casa del Lente”

1.4.2 Justificación metodológica

Es necesario que para el desarrollo de la investigación se defina la metodología que se utilizó, la cual consiste en poder plantear los métodos, técnicas e instrumentos que buscan resolver el problema en estudio y obtener resultados confiables, por lo tanto, facilitará la labor de investigación y observación de datos para realizar el análisis respectivo para compararlo con la hipótesis planteada.

1.4.3 Justificación práctica

Una de las razones principales para el desarrollo de este estudio es la objetividad de estudiar hechos relevantes que se generaron por la problemática, y a través de esto llegar a conclusiones lógicas donde se exponga toda la información obtenida en la investigación.

Además, realizar el respectivo informe donde se desglose los riesgos potenciales y consecuencias a los que está expuesta la entidad importadora y distribuidora “La Casa del Lente”. Es necesario recalcar que la realización de la investigación pretende ser una base para que la entidad tenga un mejor manejo de sus actividades y una mejor segregación de funciones. Inclusive servirá como punto de referencia para futuras investigaciones, teniendo en cuenta las necesidades de las organizaciones.

1.5 Delimitación de la investigación

- Delimitación del Tiempo. La elaboración de presente trabajo de investigación tiene un tiempo de seis meses comprendidos entre Febrero y Julio del 2018.
- Delimitación Espacial. Se llevará a cabo en la Provincia de Guayas Cantón Guayaquil.
- Delimitación del Universo: Para la realización de este trabajo de investigación se observaron hechos reales que se presentan en la importadora y distribuidora “La Casa del Lente”

1.6 Hipótesis general

Si se diseña un manual de control interno para la administración contable en la importadora y distribuidora “La Casa del Lente” mejorará la realización de sus operaciones, facilitando la adecuada toma de decisiones.

1.6.1 Variable independiente

Control interno para la administración.

1.6.2 Variable dependiente

Mejoramiento en la realización de sus operaciones administrativas.

1.7 Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumento
Control interno para la administración.	Hace referencia a las políticas y procedimientos adoptados por los administradores para ayudar a alcanzar los objetivos en la entidad.	Control interno administrativo-contable	Elaboración de manuales de procedimientos Capacitación al personal Optimizar tiempos	Encuesta
Mejoramiento en la realización de sus operaciones administrativas.	La necesidad de que una empresa camine correctamente y maximice el uso de sus recursos	Eficiencia y eficacia	Cumplimiento de políticas, procedimientos y metas	Observación Revisión documental

Capítulo II

Marco Referencial

2.1 Antecedentes de la investigación

En el trabajo de tesis realizado por Gómez y Tenesaca (2012) titulado “ Propuesta de elaboración de un manual de control interno basado en el modelo COSO” manifiestan que para la elaboración de los respectivos manuales se utilizaron métodos de evaluación de control interno basados en el COSO I y expone el proceso a seguir en la segregación de sus componentes aplicados, convirtiéndose de esta manera en un proceso integrador y dinámico que ayude al estudio de cada área de la empresa, logrando como resultado la medición del grado de eficiencia en el desarrollo de los procesos y actividades de manera transparente y documentada. Además, recalca la importancia de aplicar un sistema de control eficiente y eficaz dentro de las empresas, debido a que esto permite lograr una integración y coordinación de las acciones que deben cumplir las diferentes unidades administrativas.

Este trabajo se toma en cuenta para la importadora y distribuidora “La Casa del Lente” ya que menciona que para lograr un control eficiente y eficaz se debe llevar un correcto cumplimiento de las políticas, normas, leyes y reglamentos internos. Además, para que se cumpla de forma correcta el personal debe estar informado acerca del control interno, esto se logra mediante capacitaciones que brinde la entidad a sus trabajadores.

En cambio, en el trabajo de tesis de Fonseca Jessica y Tapia María (2013) titulado “Diseño de procedimientos para optimizar el control interno administrativo contable de la empresa Eucalipto S.A.” mencionan que la entidad carece de un Diseño de Procedimientos que ayude a optimizar el Sistema de Control Interno en el área administrativa, financiera y contable, que le permita controlar las funciones del personal administrativo, financiero y contable en los procesos que se desarrollan día a día, provocando funciones repetitivas, en

donde la gerencia general no tiene en claro las actividades que implican cada transacción por las ventas realizadas. Además, la asignación de responsabilidades no se ha realizado por cada área, por lo que a los trabajadores se les dificulta la realización a cabalidad de sus funciones dejando inconclusas sus actividades diarias, aumentando los costes de operación y errores en el desarrollo normal de las operaciones de la organización.

Por lo expuesto en esta investigación es necesario considerar necesario el diseño de procedimientos en la importadora y distribuidora “La Casa del Lente” para optimizar el sistema de control interno, que permitirá evitar o minimizar errores en las actividades administrativas contables, teniendo en cuenta uno a uno los procedimientos que implica la realización del mismo.

Entre otras de las tesis consultadas está la realizada por Guashpa Estefanía (2017) la cual se titula “Diseño de un manual de procedimientos contables financieros” expone la importancia de llevar un buen manejo de la contabilidad, ya que suministra información razonable en el plazo establecido y exacto basándose en los registros técnicos de las diferentes operaciones realizadas por la organización independientemente de si es pública o privada. Además expresó que al definir las políticas y procedimientos, y diseñar formularios contables financieros en la empresa se tendrá un registro bajo un soporte real en la información contable.

Su investigación se basó en técnicas como la encuesta y un análisis FODA en el que pudo determinar las estrategias más relevante al momento de diseñar una propuesta donde se implementen procedimientos contables-financieros para el correcto manejo y registro de la información de la entidad, también se verifico que la entidad no cuenta con procedimientos contables ni financieros que posibiliten un mejor manejo de las operaciones. Independiente de su naturaleza toda organización debe establecer controles

internos de tal manera que la organización interna no se vea afectada con información que no presente razonabilidad y fiabilidad en sus resultados para tomar decisiones.

Finalmente reluciendo problemáticas en las organizaciones antes mencionadas por falta del manual de procedimientos, se puede corroborar la importancia de procesos contables en una entidad, dentro del área contable son indispensables para el adecuado control de las operaciones, por lo cual en las investigaciones citadas se han propuesto la implementación de controles internos mediante manuales de funciones, políticas y procedimientos.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Teorías generales

2.2.1.1 Control interno

El Control Interno ha existido siempre. Desde que se crearon las primeras organizaciones existe la necesidad de implantar controles sobre las personas que en ellas participan y sobre sus operaciones. (Baquero, 2013)

El control interno abarca el plan de la organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuada y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a la política establecida por la dirección. (Cashin, Neuwirth, & Levy, 2008)

El Control Interno asegura que la información contable sea confiable frente a los fraudes dando una eficiencia y eficacia operativa para ejecutar las actividades. Un sistema de control interno es fundamental para las entidades ya que este integra normas y procedimientos para el flujo de toda la información administrativa financiera, de forma detallada para las distintas operaciones que realiza la entidad.

Por lo tanto, el control interno beneficia a la importadora y distribuidora “La Casa del Lente” al brindarle una seguridad sobre la razonabilidad de sus resultados, garantiza a la

alta gerencia el cumplimiento de los objetivos de la organización y el cumplimiento eficaz de las actividades asignadas a cada segmento que integra la misma. Además ayuda a disminuir los riesgos internos que puedan afectar a la entidad.

2.2.1.2 Importancia del control interno

Su importancia se basa en los siguientes aspectos:

- Se establecen medidas para corregir o mejorar procesos y actividades, de tal manera que se cumplan con los objetivos planteados
- Las normas, políticas y procedimientos sirven para aplicación de todas las áreas que engloba la entidad.
- Facilita el análisis de las causas de posibles desviaciones para evitarlas en un futuro.
- Proporciona información que ayudará como fundamento para una retroalimentación de los procesos.
- Reduce costos y optimiza tiempo.

2.2.1.3 Componentes del control interno

El COSO por sus siglas en inglés: The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, propone cinco componentes básicos para que exista una buena estructura del control interno:



Figura 1. Componentes del control interno

2.2.2 Teorías sustantivas

2.2.2.1 Procesos administrativos

En el libro “Administración, una perspectiva global y empresarial” de Koontz, Weihrick y Cannice (2012) afirma que las funciones del administrador son: Planificación,

organización, dirección y control los cuales conforman el proceso administrativo considerado desde una perspectiva sistemática. Fayol señala que estos elementos son aplicados no solo en los negocios, sino también en la política, religión, filantropía, militares, entre otras organizaciones.

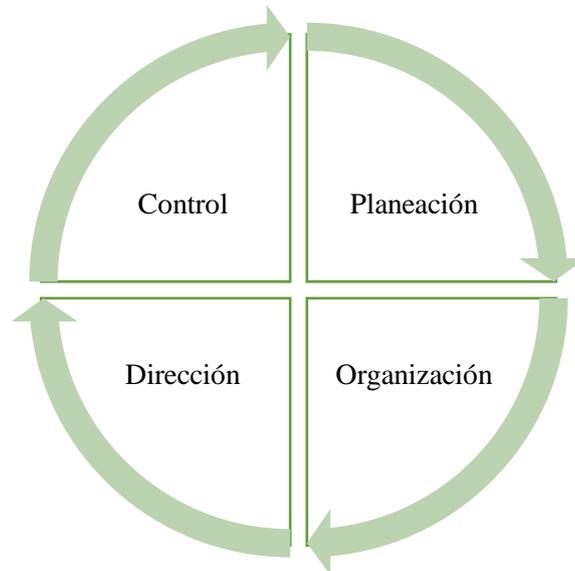


Figura 2. Proceso administrativo

- La planeación consiste en diseñar un plan, con estrategias, metas y objetivos que se desean alcanzar, respondiendo a las siguientes interrogantes: Qué, cómo, cuándo, dónde, quién y por último con qué se va a realizar.
- La organización consiste en designar y asignar programas en el tiempo programado, estableciendo estructuras en los cargos de los trabajadores de una entidad.
- La dirección conduce al personal hacia el triunfo de los objetivos de la organización mediante la comunicación, la motivación e inclusive el liderazgo.
- El control verifica que las actividades y gestiones planificadas se estén cumpliendo o no en base a los objetivos planteados.

2.2.2.2 Control Interno administrativo

Es el plan que adopta cada empresa, el cual incluye los procedimientos operacionales y contables para el cumplimiento de los objetivos planteados por la administración, entre

ellos esta: informar de la situación de la entidad, coordinar funciones, eficiencia en la ejecución de las operaciones, evaluar el cumplimiento de las actividades conforme a las políticas establecidas. (Estupiñán, 2015)

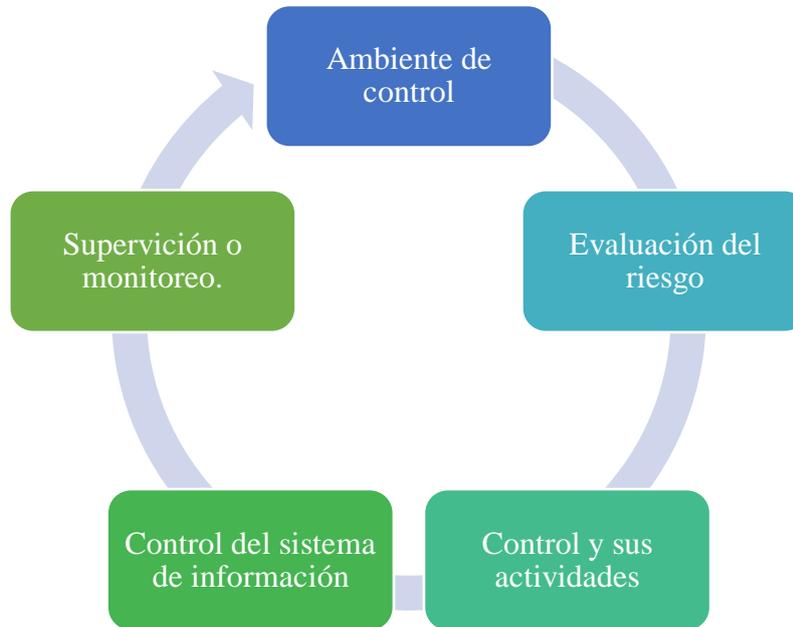


Figura 3. Control interno administrativo

2.2.2.3 Control interno contable

El control interno contable surge a través del control interno administrativo, el cual sirve como un instrumento para que las operaciones se registren de forma oportuna y con el importe correcto, a su vez que las transacciones tengan la debida autorización administrativa. (Estupiñán, 2015)

2.2.2.4 Sistema de control interno

Beneficios de los sistemas de control interno

Galaz (2015) indica los siguientes beneficios de los sistemas de control interno:

- Establece las normas de conducta y actuación, funcionando como guía de implementación del Sistema de Control Interno.
- Ayuda a minimizar riesgos proporcionando confianza en el cumplimiento de los objetivos, provee feedback del funcionamiento del negocio.

- Definir mecanismos de monitoreo formales para la resolución de desviaciones al funcionamiento del sistema de control interno.

2.2.2.5 Limitaciones del control

Para Galaz (2015) son:

- Establecimiento de los objetivos, como precondition para el control interno.
- La toma de decisiones en algunos casos puede ser equivocado o sujeto a parcialidades.
- Errores productos del mal desarrollo de sus actividades.
- Cancelación de los controles por la gerencia.
- Factores externos que van más allá de los alcances del control de la entidad.

Por lo antes expuesto, la importadora y distribuidora “La Casa del Lente” debe tener una meta clara que se alinee y sustente con su visión y misión, pero siempre teniendo en cuenta que cada decisión conlleva un riesgo que debe ser previsto por la empresa. Es importante para que la empresa prevenga los riesgos, tenga una identificación de los eventos, una evaluación del riesgo y una clara respuesta a los riesgos en la empresa. Es por ello la importancia de este estudio, donde además de mostrar el manejo del manual de procedimientos también se mencionarán medidas preventivas a riesgos que se puedan presentar.

2.2.2.6 Manuales de políticas y procedimientos

Cuando una organización no posee los instrumentos necesarios, como son los manuales donde especifican cada una de las funciones y tareas que tiene que realizar todo el personal, al no poseer estos no podrá alcanzar sus metas, objetivos que ya se han propuesto y esto ocasiona que comienza a perder competitividad en el mercado.

(Chicaiza, Pacheco & López, 2017)

Vivanco María en su artículo expresa que:

En la actualidad las organizaciones a nivel mundial se mueven mediante procesos y nace la necesidad de controlar cada proceso para que este se desarrolle de una manera eficiente por lo que es importante el control interno aplicado a manuales de procedimientos, los que al mismo tiempo son guías operativas para el proceso que se asigna a una persona o actividad dentro de una organización. (2017)

Gómez (2001) explica que el manual de procedimiento es “un instrumento de apoyo en el que se encuentran de manera sistemática los pasos a seguir, para ejecutar las actividades de un puesto determinado y/o funciones de la unidad administrativa”.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto referente a los manuales de procedimientos, se puede decir, que es un documento de apoyo para el personal de la entidad, el cual contiene políticas, controles y un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse por área específica.

Por lo tanto, el correcto manejo de un manual en la importadora y distribuidora “La Casa del Lente” le permitirá cumplir con sus objetivos organizacionales, al estandarizar los métodos de trabajo y sobre todo ayuda al desarrollo de las actividades de manera eficiente delimitando las funciones y responsabilidades del personal.

2.2.2.7 *Objetivos del manual de procedimientos*

- Controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Proporcionar una guía específica y detallada que garantice la óptima ejecución de las operaciones y desarrollo de las diversas actividades de la organización.
- Facilitar la realización de auditorías y la evaluación del control interno.
- Aumentar la eficacia y eficiencia de las actividades al indicarles a los trabajadores el proceso que deben cumplir y la forma de realizarlas.
- Ayudar en la realización del trabajo y evitar repeticiones de actividades.

2.3 Marco conceptual

Para este marco de referencia se toman en cuenta todos los aspectos que influyen al momento de diseñar controles internos en el área administrativo-contable así como los demás componentes relacionados con el tema de investigación.

Administración: Es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz.

(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 4)

Controlar: Es la acción de medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se conformen a los planes. Incluye medir el desempeño respecto de las metas y los planes, mostrar dónde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregir las desviaciones. (Koontz et al, 2012, pág. 31)

Deficiencia significativa: Es una deficiencia o una combinación de deficiencias de control interno sobre la información financiera que es menos grave que una debilidad material, pero lo suficientemente importante como para merecer la atención de los responsables de la entidad. (Luna, 2013)

Eficacia: Capacidad de alcanzar los objetivos propuestos. (Chiavenato, 2007, pág. 24)

Eficiencia: Capacidad de lograr un máximo resultado con el mínimo de recursos, energía y tiempo. (Chiavenato, 2007, pág. 24)

Manual: Es un documento institucional que actúa como guía y explica las políticas administrativas, normas y prácticas que gobiernan el ámbito operativo, con las características y ámbito de trabajo de cada empleado y colaborador de una empresa.

(Gómez Cardona, 2012, pág. 356)

Políticas: Son las directrices emanadas de la dirección de lo que debería hacerse para ejecutar el control. Una política sirve como base para la implantación de procedimientos.

(Luna, 2013)

Políticas contables. Comprende los principios, reglas, bases, fundamentos, acuerdos y procedimientos adoptados por una empresa para preparación y presentación de sus estados financieros. (Luna, 2013)

Registro contable. Es la técnica que utiliza la empresa para el registro contable de sus operaciones que se realizan a diario y son anotadas en el libro Diario y, al mismo tiempo, anota los movimientos –incrementos y disminuciones– que experimentan los distintos elementos en el libro Mayor. (Sotero, Romano, & Cervera, 2016)

2.4 Marco contextual

La importadora y distribuidora La Casa del Lente nunca ha definido formalmente una misión, visión y valores, debido a que no existe un documento en el cual se encuentre establecida la filosofía corporativa de la entidad y por lo tanto los trabajadores de la organización no la conocen. Por esto se procederá a desarrollar la misión, visión y valores conjuntamente con la gerencia de la empresa.

Historia

Con poco tiempo en el mercado aproximadamente 2 años y en ese tiempo ha sido de gran ayuda para las personas de escasos recursos mediante planes acumulativos con facilidades de pago para que puedan mejorar su visión con el uso de sus productos.

Ubicada en Luque #618 E/Boyacá y García Avilés (local interior)

Misión

La misión es el propósito general o razón de ser de la empresa u organización que enuncia a qué clientes sirve, qué necesidades satisface, qué tipos de productos ofrece y en general, cuáles son los límites de sus actividades; por tanto, es aquello que todos los que componen la empresa u organización se sienten motivados a realizar en el presente y futuro para hacer realidad la visión de la empresa.

Garantizar la satisfacción de los clientes en lo que se refiere a las necesidades en la adquisición y consulta de lentes a conveniencia ofreciendo una excelente calidad en el servicio, con una atención y trato personalizado.

Visión

Visión puede definirse como una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado.

Ser reconocida como una de las ópticas líderes en la provincia del Guayas por sus niveles de excelencia en calidad, productos y servicios basados en la mejora continua y personal altamente competitivos.

Valores

Los valores de una organización son los que definen a cada uno de sus miembros y de sus dirigentes. Por lo tanto, se deben desarrollar poniendo énfasis en virtudes como la templanza, la prudencia, la justicia y la fortaleza para ser transmisores de un verdadero liderazgo.

Los valores son muy importantes ya que son grandes fuerzas impulsoras del como realizamos nuestro trabajo, permiten posicionar una cultura empresarial, promueven un cambio de pensamientos y ayuda a lograr el éxito en los procesos de mejora continua.

- Cliente: La razón de ser de nuestra empresa.
- Honestidad en nuestras actividades.
- Responsabilidad en cada una de las tareas diarias.
- Precios justos
- Producto de calidad
- Lealtad a nuestro trabajo desempeñado.

- Respeto a todas las personas que nos rodean.
- Excelente imagen a nuestro cliente, de los trabajadores e instalaciones.
- Mejora continua en nuestros servicios.
- Productividad
- Respeto al medio ambiente.

2.5 Marco legal

Para del desarrollo de la investigación se utilizó las siguientes bases legales:

2.5.1 Constitución Política del Ecuador

En la constitución del Ecuador existen varios artículos que respaldan al correcto manejo de un negocio, a continuación, se enuncian algunos de ellos:

Art.33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 213.- Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

2.5.2 Código de trabajo

Art. 42.- Obligaciones del empleador: Entre ellas: Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo a las disposiciones de este Código.

Art. 47.- Jornada máxima de trabajo de los empleados: La jornada será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposiciones de la ley en contrato. (Código de Trabajo, 2016)

2.5.3 Código tributario

Consta de cuatro partes:

Libro 1: Contiene las disposiciones relativas al tributo, a la obligación tributaria y a los sujetos de la relación que nace en virtud de aquella.

Libro II y III: Contemplan la normativa sobre el procedimiento administrativo y el contencioso tributario respectivamente.

Libro IV: Se refiere al régimen sancionador tributario.

2.5.4 Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI)

En esta ley se describen los diferentes impuestos que existen en el país:

- Impuesto a la Renta
- Impuesto al Valor Agregado
- Impuesto a los Consumos Especiales
- Régimen Impositivo Simplificado.

Incluso se detalla todos los aspectos al hecho generador, la base imponible, cuantías, tiempos de pago, deducciones, excepciones, interés, mora, entre otros.

Requisitos legales para la conformación de un manual de control interno

Capítulo III

Diseño Metodológico

3.1 Diseño de la investigación

Hernández Sampieri (2014) en su libro “Metodología de la Investigación”, indicó que la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema.

En palabras de Cerda (Citado por Bernal, 2010), menciona que:

“La metodología es el conjunto de aspectos operativos del proceso investigativo, y que es la concepción más conocida en el ambiente académico en general. Por ello, cuando se alude a la investigación es usual referirse a la metodología como a ese conjunto de aspectos operativos indispensables en la realización de un estudio.” (pág. 59)

Basados en los aspectos metodológicos se consideró que la investigación será de campo, tomando en cuenta que se realizará en el lugar donde se dan los hechos, es decir, en la importadora y distribuidora La Casa del Lente, además, la información que se obtuvo provino directamente del propietario y personal de la empresa, lo cual permitió que los resultados se ajusten a la realidad. Principalmente, se busca obtener conocimientos sobre cómo se maneja el área administrativa-contable, con el fin de dar solución a los inconvenientes encontrados.

Arias Fidias (2012) indica que:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (2012)

3.2 Métodos

En el libro de César Bernal (2010, pág. 59) denominado “Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales” menciona varios métodos de los cuales para este estudio se utilizaron el inductivo, deductivo y analítico.

Con el método inductivo se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Bernal, 2010, pág. 59)

El método deductivo consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (Bernal, 2010, pág. 59)

El método analítico es un “proceso cognoscitivo que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlos de forma individual”. (Bernal, 2010, pág. 60). Es decir, este método se utilizará para el procesamiento de información y que permitirá el estudio de los movimientos del negocio para así determinar los procesos administrativos y contables que realizan. Inclusive, permitirá conocer las actividades que afectan el correcto desarrollo de las operaciones, para luego buscar la mejor alternativa para corregirlas.

3.3 Tipo de investigación

Para Hernández, Fernández y Baptista (2013, pág. 89) existen los siguientes tipos de investigación:

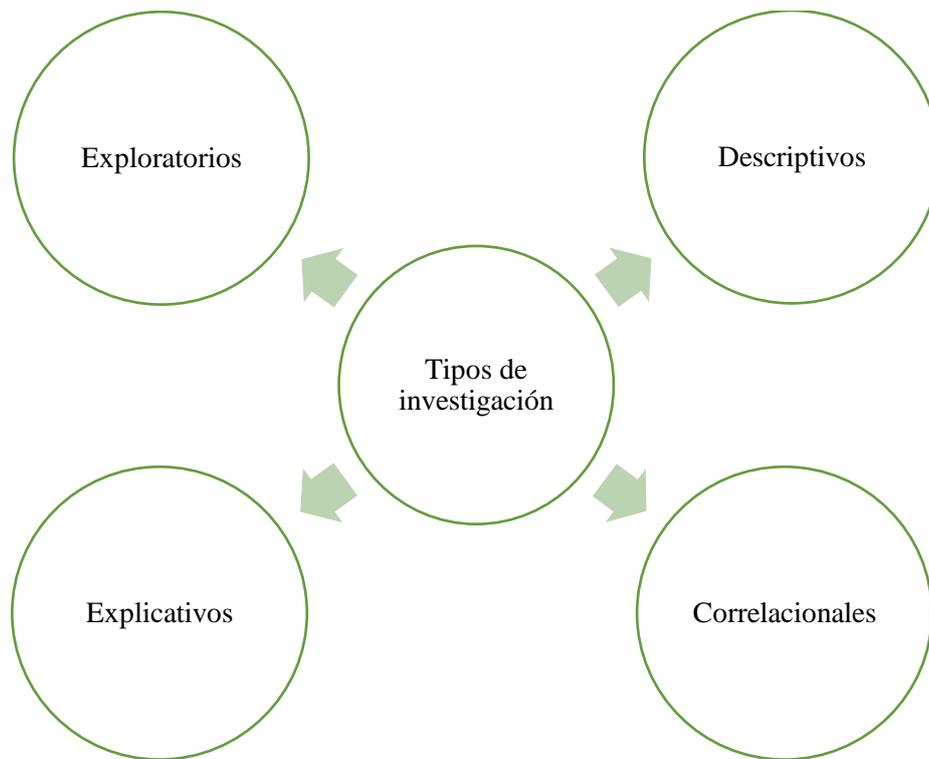


Figura 4. Tipos de investigación

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Arias, 2012)

Es decir que la presente investigación se considera como descriptiva ya que por medio de ella se conocen los comportamientos del área administrativa y contable del negocio. El cuál es el objeto de estudio.

3.4 Enfoque de investigación

El presente estudio tendrá un enfoque cualitativo, es decir, al recopilar información se generará la interpretación de la misma, además de los resultados obtenidos en la investigación de campo mediante la encuesta, incluyendo un análisis de hechos, procesos, estructura organizacional, entre otras variables.

3.5 Técnicas e instrumentos de investigación

Dadas las características del estudio y los métodos establecidos para el desarrollo de la investigación es necesario exponer las técnicas e instrumentos que se utilizaron para resolver el problema planteado y que proporcionen información confiable y verídica.

- Observación científica

Arias Fidias (2012):

La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos. (pág. 69)

Este método es un procedimiento el cual se basa en la observación de algo con el fin de examinarlo, interpretarlo y obtener un argumento sobre ello. Es decir, a través de este se obtiene información para la investigación. (Maya, 2014). En el presente estudio se utilizó esta técnica ya que mediante esta información se podrá plantear un proceso general que se obtendrá directamente de los trabajadores del negocio.

- Revisión documental

Una investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. (Arias, 2012, pág. 27) Es decir, esta técnica se basa en la recolección de información a través de páginas web, revistas, artículos de revistas científicas, libros, periódicos, entre otras fuentes principales como normativas vigentes que aporten a nuevos conocimientos.

- Encuesta

Arias Fidias (2012, pág. 72) la define “como una técnica para obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema

en particular”. Es decir, es otra de las técnicas de investigación que permite al investigador recolectar la información de forma cuantitativa, empleando métodos de estudio que brinden la garantía al investigador para el posterior análisis de los datos recolectados.

La encuesta se realizará a las personas que laboran en la importadora y distribuidora La Casa del Lente, es decir, las 5 personas del área administrativa (1 administrador-proprietario, 1 asistente administrativo, 1 cajero y 2 personas de atención al cliente) y al propietario del negocio sobre los hechos y aspectos relevantes que aporten al desarrollo de la investigación.

3.6 Población

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (Arias, 2012, pág. 81)

Para Tamayo (2012), la población es la totalidad de un fenómeno en estudio, lo cual incluye el conjunto de unidades en análisis, las cuales deben de cuantificarse para colaborar a integrar un conjunto (N). Para el caso de la importadora y distribuidora La Casa del Lente la población en estudio es de 5 personas (4 trabajadores y el propietario del negocio), los cuales se desempeñan en el giro del negocio.

3.7 Muestra

Para Arias Fidiás (Arias, 2012, pág. 83) la muestra “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible, para seleccionar la muestra se utiliza una técnica o procedimiento denominado muestreo”. Al ser la población pequeña, se debe considerar el total de la población de la importadora y distribuidora La casa del Lente.

3.8 Análisis e interpretación de resultados



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA



DISEÑO DE MANUAL DE CONTROL INTERNO
 ADMINISTRATIVO PARA DISTRIBUIDORA “LA CASA DEL LENTE”

ENCUESTA

1. ¿Conoce la misión y visión de la importadora y distribuidora “LA CASA DEL LENTE”?

Tabla 2.

Conocimiento de misión y visión

Opciones	Respuesta	%
SI	1	20%
NO	4	80%
Total	5	100%



Figura 5. Conocimiento de misión y visión

El 80% de los encuestados aseguraron que no tienen claro cuál es la misión y visión de la compañía y el 20% equivale a 1 empleado que vendría a ser el propietario el cual no ha socializado con los empleados la misión y visión establecida.

2. ¿La importadora y distribuidora “LA CASA DEL LENTE” cuenta con un organigrama definido?

Tabla 3.

Organigrama de la entidad

Detalle	Respuesta	%
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%

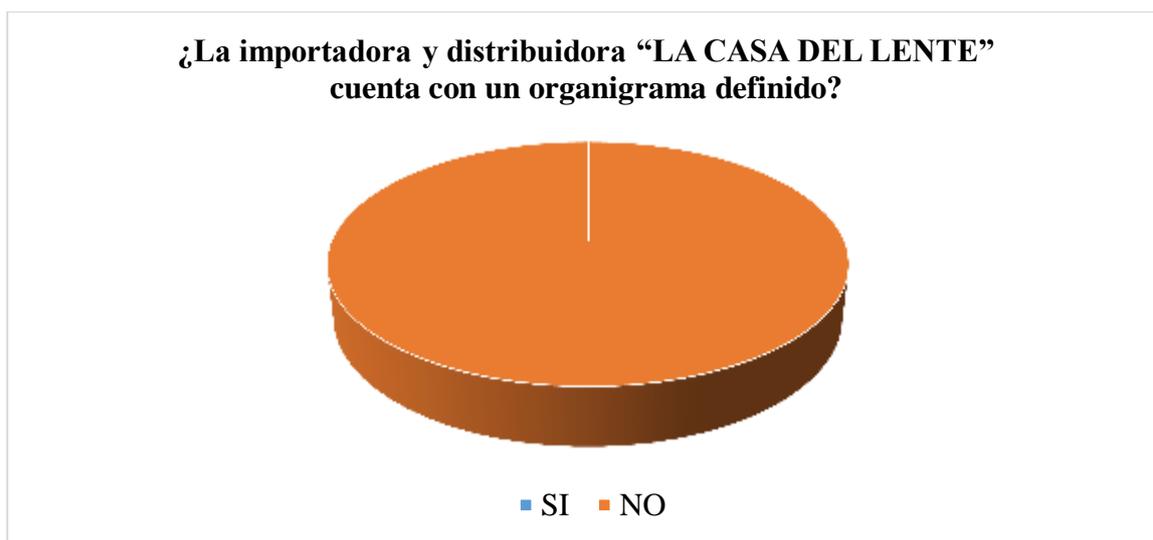


Figura 6. Organigrama de la entidad

El 100% de los empleados contestó que al no contar con un organigrama definido la gestión y actividad de la entidad puede verse dificultado, impidiendo la productividad y la toma de decisiones.

3. ¿Considera necesario la implementación de un organigrama dentro de la importadora y Distribuidora “LA CASA DEL LENTE”?

Tabla 4.

Implementación de un organigrama

Detalle	Respuesta	%
SI	5	100%
NO	0	0%
Total	5	100%



Figura 7. Implementación de un organigrama.

El 100% de los encuestados considera necesario implementar un organigrama para la entidad que pueda aportar una mejora en la operatividad de la empresa, además de establecer los rangos jerárquicos dentro de la empresa que pueda contribuir con la consecución de los objetivos empresariales.

4. ¿Dentro del negocio realiza actividades para las que fue contratado?

Tabla 5.

Actividades de cada empleado

Detalle	Respuesta	%
SI	3	60%
NO	2	40%
Total	5	100%

Figura 8. *Actividades de cada empleado*

El 60% de los empleados está de acuerdo con las actividades que realiza y para los que fueron contratados, independientemente del tamaño de la entidad cada empleado debe ejecutar sus labores idóneas para desarrollar con eficiencia los procesos de la actividad económica.

5. ¿Cuentan con un manual de funciones y procedimientos para un mejor rendimiento en su puesto de trabajo?

Tabla 6.

Manual de funciones y procedimientos

Detalle	Respuesta	%
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%

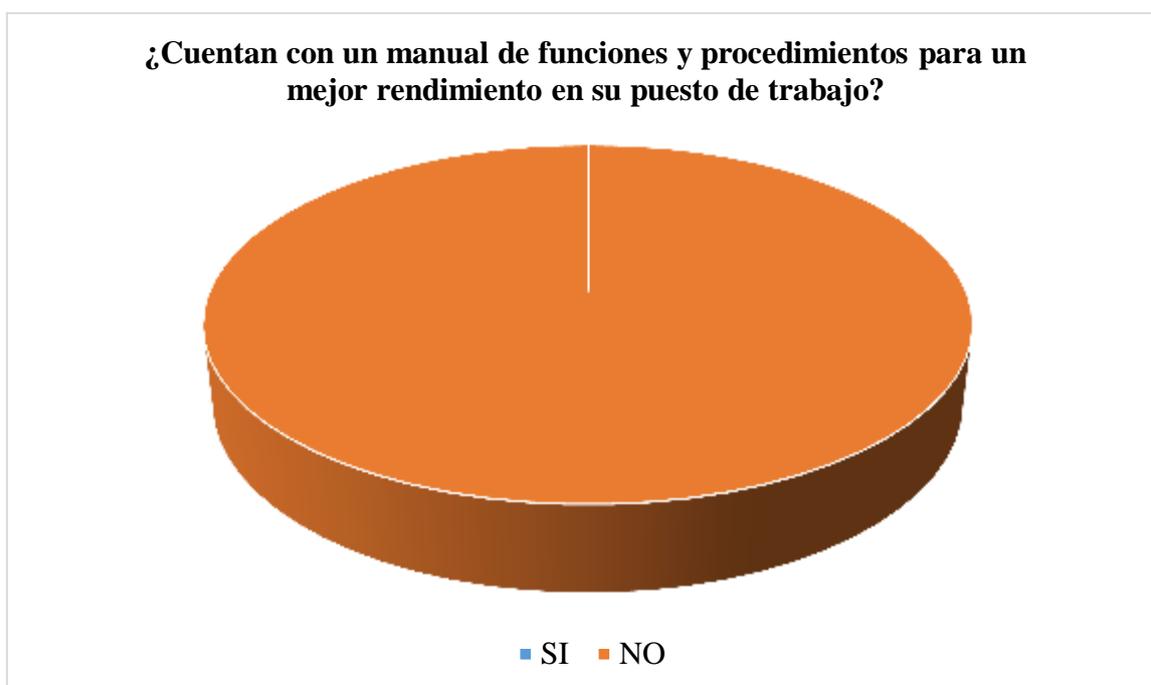


Figura 9. *Manual de funciones y procedimientos*

Todas las personas encuestadas indicaron que al contar con un manual de funciones y procedimientos eliminaría o disminuiría el incumplimiento de las obligaciones contables, tributarias y administrativas.

6. ¿Considera bien definidas las labores de su puesto de trabajo?

Tabla 7.

Actividades por puesto de trabajo

Detalle	Respuesta	%
SI	1	20%
NO	4	80%
Total	5	100%

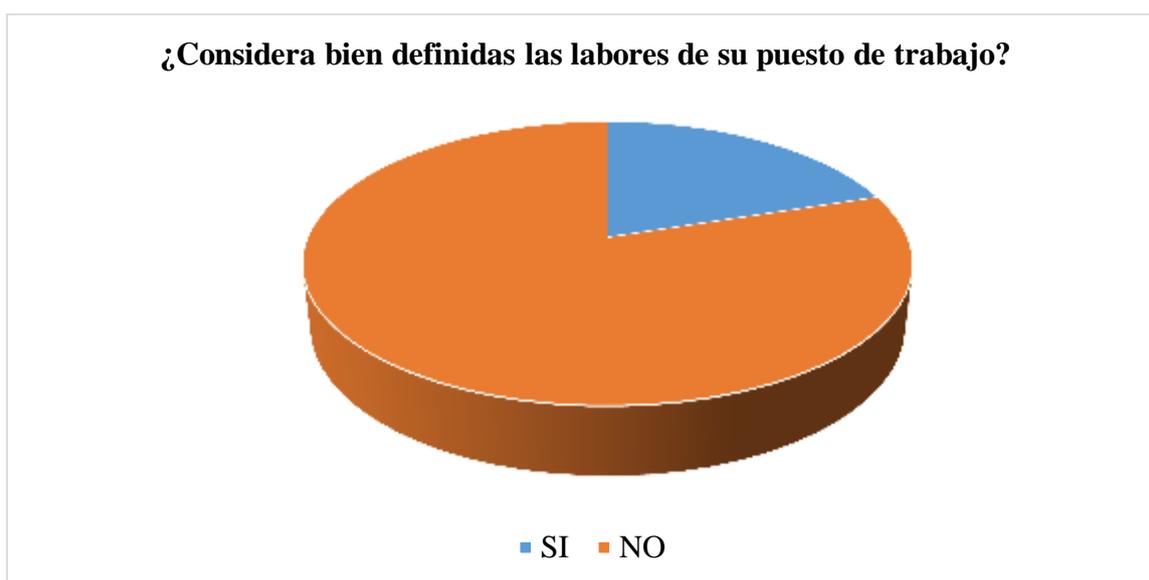


Figura 10. Actividades por puesto de trabajo

El 80% de los encuestados indicaron las funciones de cada cargo que realizan los trabajadores de la entidad no se han definido de forma clara, por lo que ocasiona problemas al tener desconocimiento de las funciones lo cual ocasiona una sobrecarga de trabajo y deficiencias en su desempeño.

7. ¿Existe un manual de actividades y contingencias para cada puesto de trabajo en la empresa?

Tabla 8.

Manual de actividades y contingencia

Detalle	Respuesta	%
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%



Figura 11. Manual de actividades y contingencias

La totalidad del personal de la importadora y distribuidora “La Casa del Lente” desconoce sobre la existencia de un manual de actividades y contingencias para cada puesto de trabajo, su importancia y aplicación, así como la forma de salvaguardar los recursos y optimizar tiempos.

8. ¿Cree importante implementar un manual que ayude a definir las funciones y actividades de cada puesto de trabajo?

Tabla 9.

Implementación de un manual

Detalle	Respuesta	%
SI	5	100%
NO	0	0%
Total	5	100%

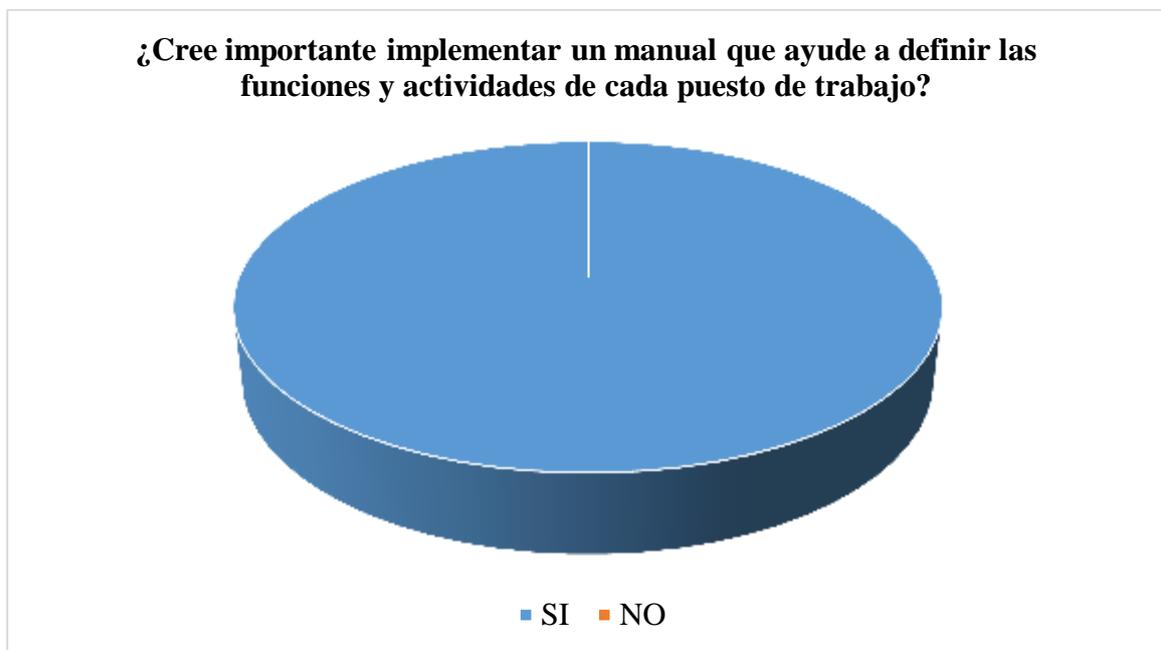


Figura 12. *Implementación de un manual*

El 100% del personal cree en los beneficios que trae consigo un manual de organización para la empresa. Además, está conforme con la aplicación de leyes y normas se aplican correctamente.

3.8.1 Análisis General de la encuesta

Al realizar la encuesta se puede conocer que en su gran mayoría el personal de la empresa no conoce o no se ha socializado de manera correcta las funciones y actividades que tiene que desempeñar en cada puesto de trabajo, esto debido a la falta de una guía específica en la cual se detalle todo estas actividades, funciones y procedimientos que se deben seguir para que los empleados puedan mejorar su desempeño laboral y con esto poder alcanzar la operatividad deseada en la entidad, por lo cual creen necesario de manera inmediata el diseño y la implementación de un manual de funciones, políticas y procedimientos que definan de manera correcta cada labor a realizar en determinado puesto de trabajo y a su vez poder mediante el mismo controlar que los empleados sigan estos lineamientos que ayudaran a alcanzar los objetivos planteados en la creación de la importadora y distribuidora La Casa del Lente, además es importante definir mediante un organigrama institucional las jerarquías dentro de la empresa para que se respeten los rangos dentro de la entidad y no se susciten incidentes que conlleven a sanciones administrativas para los empleados.

Capítulo IV

Propuesta

4.1 Tema

Diseño de manual de control interno administrativo para la distribuidora “La casa del lente”

4.2 Introducción

En la actualidad “La casa del Lente”, no cuenta con un manual de funciones, políticas y procedimientos, que sirva de guía para el desarrollo correcto de las actividades en el área contable. La problemática consiste que las áreas del negocio no están bien organizadas y las funciones no se encuentran bien definidas, para el personal de la óptica, lo que ha presentado atrasos en las declaraciones de impuestos respectiva y la falta de un sistema contable ha causado la no preparación de informes de la situación actual financiera de la empresa, por lo que se refleja como impactos negativos en el desempeño del objetivo de estudio.

4.3 Objetivo de la propuesta

Elaborar un manual de control interno para el manejo administrativo-contable que permita mejorar la gestión de los recursos del negocio.

4.4 Objetivos específicos

- Mejorar los procedimientos actuales que se aplican en el manejo de la administración contable en la importadora y distribuidora “La Casa del Lente”
- Fortalecer las debilidades que presenta la importadora y distribuidora “La Casa del Lente” en el manejo actual del control interno de la administración contable.
- Definir las funciones y jerarquías dentro de la entidad.
- Establecer las actividades de control interno aplicable que le permitan el adecuado manejo de sus recursos

4.5 Justificación de la propuesta

La propuesta fue desarrollada en la importadora y distribuidora “La Casa del Lente”, después de evaluar y calificar la situación en el área de estudio, se diseñará un manual de funciones, políticas y procedimientos, lo cual servirá de contribución para los objetivos del propietario.

4.6 Desarrollo de la propuesta

Se establecerá un análisis FODA que ayudara en el diseño del manual de control interno cuyo análisis se presenta a continuación:

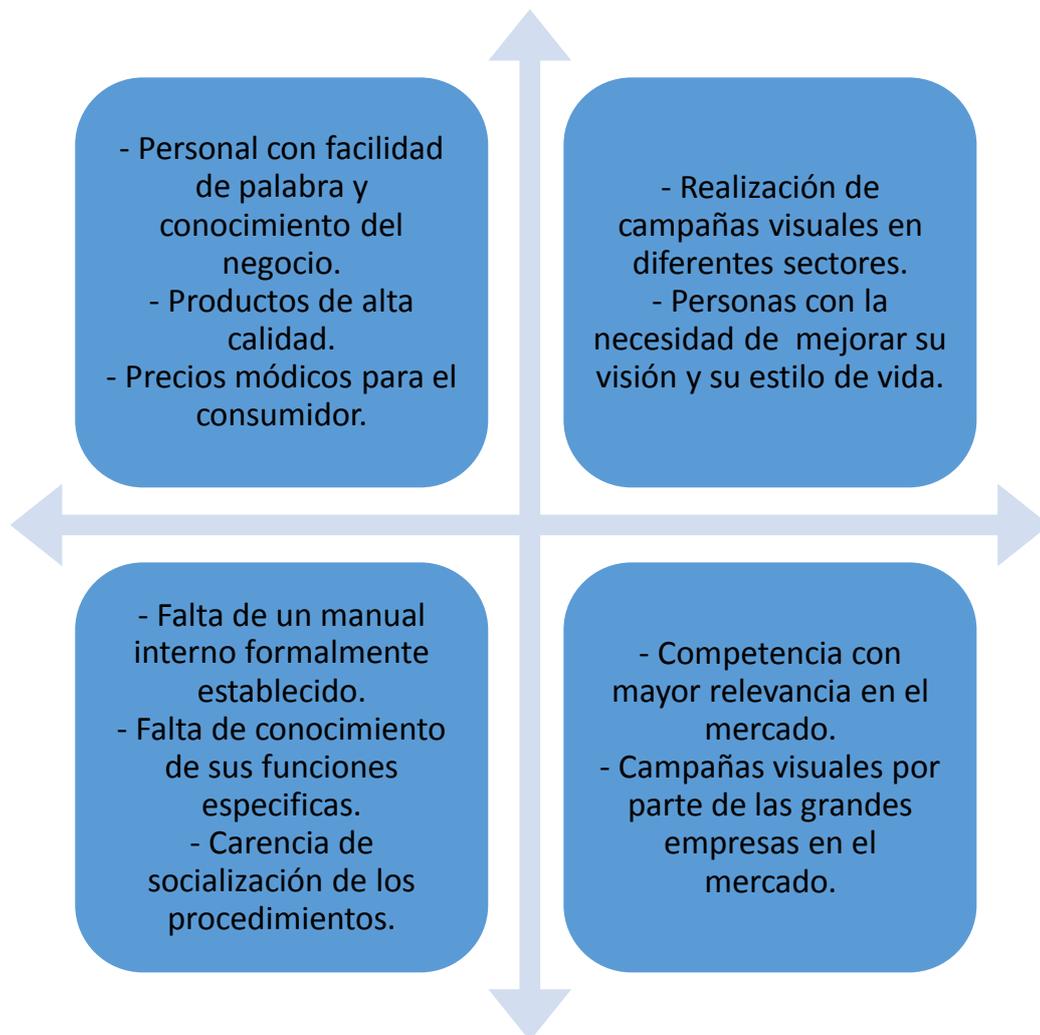


Figura 13. Análisis FODA

El presente trabajo de investigación diseñará un manual de funciones, políticas y procedimientos para el área de estudio el cual es un componente del sistema de control interno, el cual contiene las responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan dentro de la organización, el mismo que estará conformado de la siguiente manera:

IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA

“LA CASA DEL LENTE”

Manual De Políticas, Funciones Y Procedimientos De Control Interno Para El Área Administrativa

Áreas relacionadas:

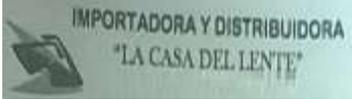
- Administrativa
- Contable

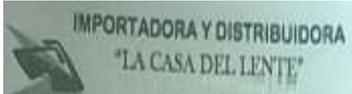
Elaborado por:

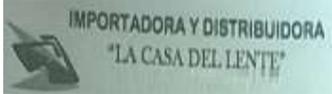
- NIETO VILLAVICENCIO ALDAIR MONTGOMERY
- ZUNINO CEDEÑO MARCO ANTONIO

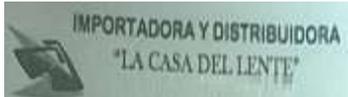
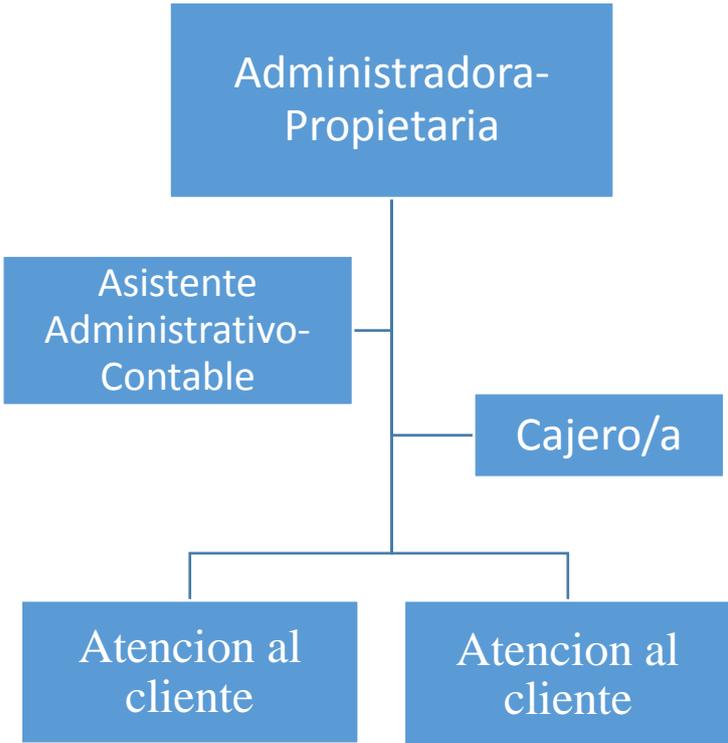
Agosto, 2018

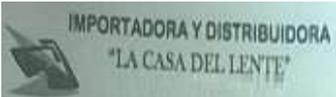
Guayaquil - Ecuador

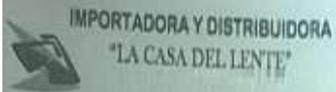
	GENERALIDADES	Código: MC-001
		Páginas: 1 – 14
<p>Introducción</p> <p>El presente manual es planteado como una guía para el personal administrativo-contable. En su desarrollo podremos observar los aspectos más esenciales para que pueda ser utilizado de manera fácil por parte del personal. Se establecerán políticas, funciones, responsabilidades dentro de cada puesto de trabajo.</p> <p>Objetivo del manual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientar las actividades laborales dentro de la importadora y distribuidora “La Casa del Lente”, para obtener los lineamientos correctos que garanticen la óptima administración del negocio. <p>Alcance del manual</p> <ul style="list-style-type: none"> • El presente manual tiene como alcance a todo el personal tanto administrativo como contable y demás empleados. • El presente manual contiene una serie de procedimientos que permitirán a todo el personal conocer las tareas y responsabilidades a su cargo. • Las disposiciones en este manual son de aplicación inmediata, por lo que el encargado de la administración deberá analizarlo y de estar de acuerdo ponerlo en ejecución, sin embargo los procedimientos pueden ser aplicados y ajustados de acuerdo a las necesidades presentadas. <p>Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • La socialización y la respectiva aplicación del presente manual será responsabilidad del administrador actual de la óptica, el cual aplicará normas correctivas y sancionadoras a los colaboradores. 		
Elaborado por: Nieto - Zunino	Aprobado por:	Vigencia: Agosto, 2018

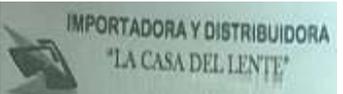
	MANUAL DE POLITICAS	Código: MC-001
		Páginas: 2 – 14
<p>Política de Compras</p> <p>La siguiente política nos indica cuáles serán las condiciones, los plazos de pago, y los proveedores que tendrá la óptica, entre otros criterios, que serán aplicados en el momento en que la entidad proceda a la compra de dispositivos ópticos para sus operaciones habituales.</p> <p>Los principales procesos a realizar en la gestión de compras son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyectar un presupuesto el cual incluya lo que se necesita realmente bajo los pedidos que realizan los clientes antes de realizar la adquisición de inventario. • Revisar si existe una nueva lista de precios y si estos se acomodan al presupuesto proyectado. • Extender el requerimiento de productos a los proveedores y elegir la mejor opción tanto en calidad como en precios que se ajusten a lo presupuestado y a las exigencias del cliente. <p>Política de atención del personal al cliente</p> <p>Nuestras políticas de atención al cliente se basan en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención en la cual el cliente sienta hospitalidad, amabilidad y confianza con el empleado para ofrecer el producto que desea el cliente. • Considerar siempre los consejos que los superiores brindan con la finalidad de una atención personalizada. • Dar al cliente información clara y eficaz de los productos que pueda asegurar la futura venta. 		
Elaborado por: Nieto - Zunino	Aprobado por:	Vigencia: Agosto, 2018

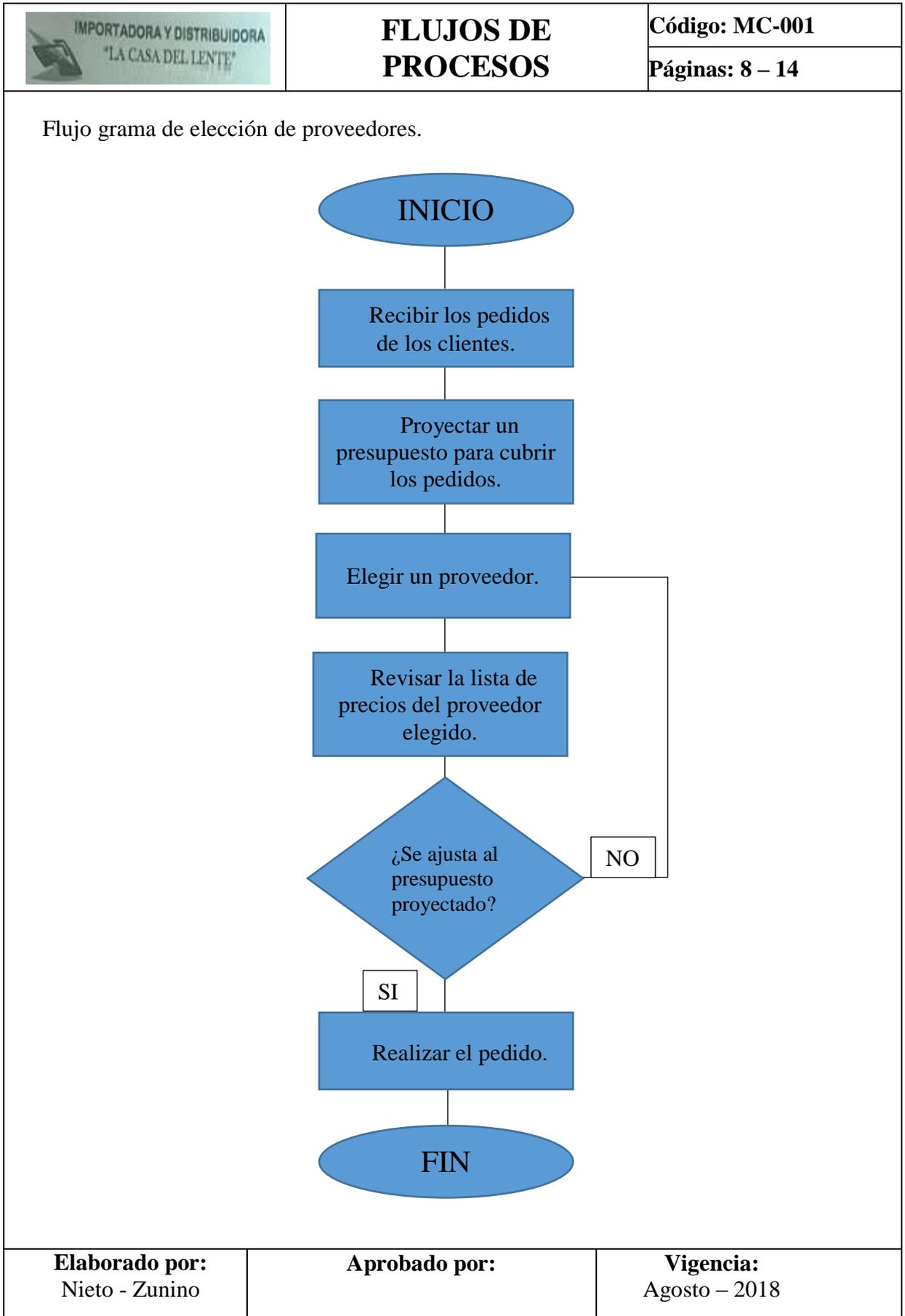
	MANUAL DE POLITICAS	Código: MC-001
		Páginas: 3 – 14
<ul style="list-style-type: none"> • Responder las inquietudes que presente el cliente de forma concreta y precisa. • Prohibido discutir entre el personal durante la atención a los clientes. • En situaciones complejas con los clientes solicitar al administrador su intervención de manera oportuna. <p>Políticas de Cobro.</p> <p>En la importadora y distribuidora “La Casa del lente” la política de cobro se basa en dos planes principales los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Acumulativo: En el cual el cliente podrá realizar pagos semanales que no afecten tanto a su presupuesto personal y así poder adquirir el producto que desea y necesite, el cual será entregado en el momento del pago total del valor del lente. • Plan Pago en Efectivo total: En el cual el cliente se podrá beneficiar de un descuento especial por su compra de contado del producto visual que requiera. <p>Además de establecer las siguientes políticas sobre los cobros diarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solo se receptara pagos en efectivo. • No se aceptarán billetes de 50 ni 100 dólares. • No se aceptarán monedas o billetes que se encuentren en mal estado (oxidados en caso de monedas, rotos o remendados con cinta adhesiva en caso de billetes). • Todo billete falso será perforado en presencia de la persona. 		
Elaborado por: Nieto - Zunino	Aprobado por:	Vigencia: Agosto, 2018

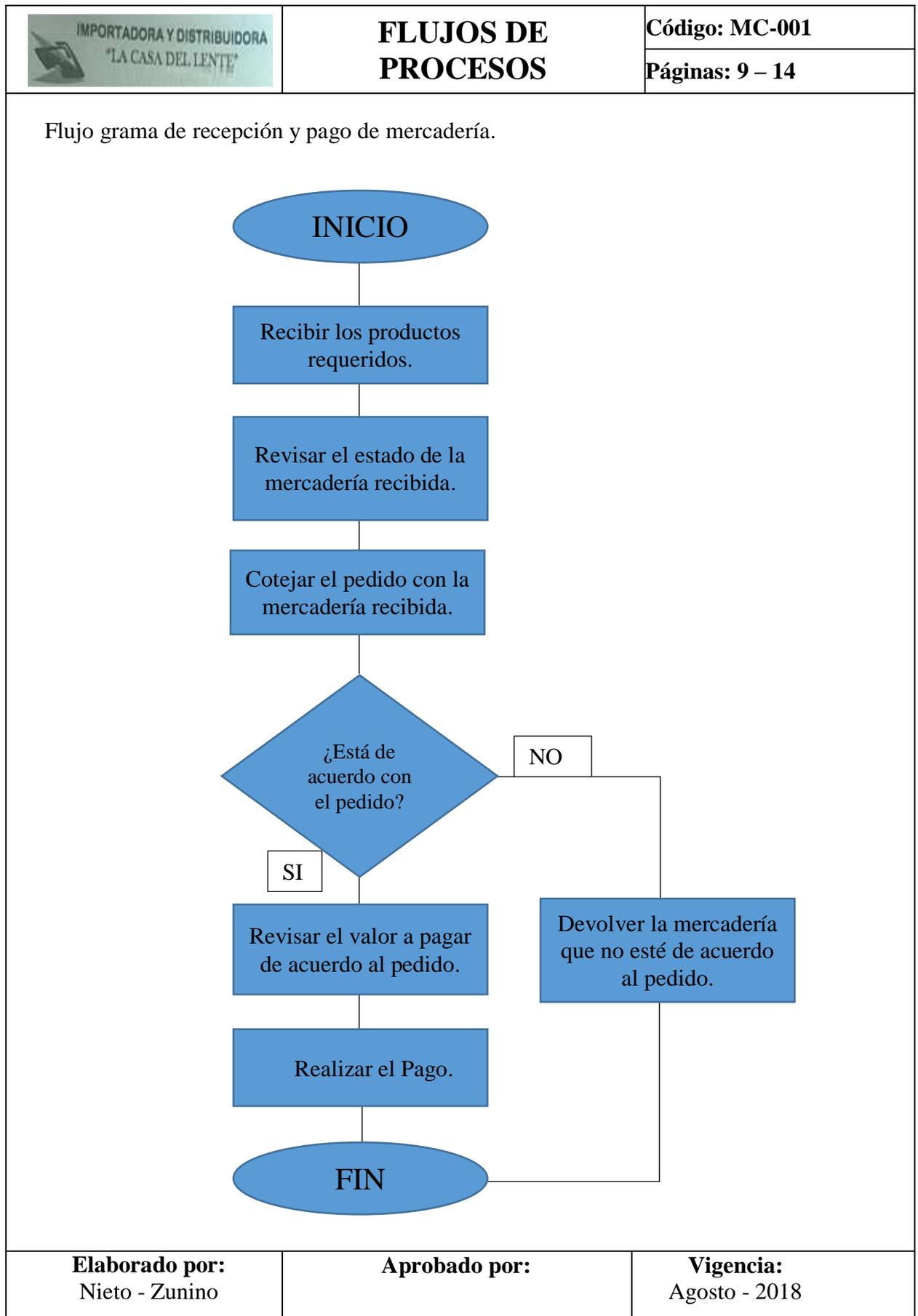
	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	Código: MC-001
		Páginas: 4 – 14
<p>Con el fin de establecer las jerarquías dentro de la importadora y distribuidora “La Casa del Lente” se procede a elaborar el siguiente organigrama institucional.</p> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;">  <pre> graph TD A[Administradora-Propietaria] --- B[Asistente Administrativo-Contable] A --- C[Cajero/a] C --- D[Atencion al cliente] B --- D C --- E[Atencion al cliente] </pre> </div>		
Elaborado por: Nieto- Zunino	Aprobado por:	Vigencia: Agosto, 2018

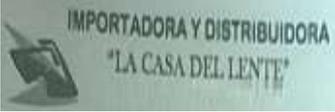
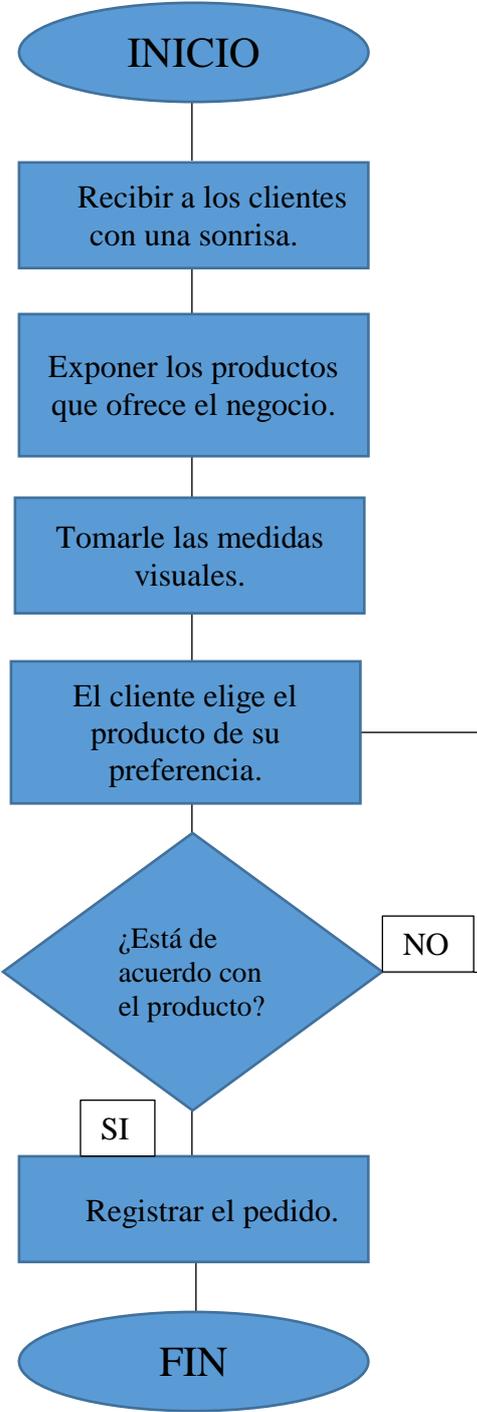
	MANUAL DE FUNCIONES	Código: MC-001
		Páginas: 5 – 14
<p>Funciones Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • El horario de trabajo es de 09:00 – 17:00 • Los empleados deberán asistir: <ul style="list-style-type: none"> • Propietaria/Adm. pantalón o falda negra y blusa color de su elección. • Asistente Administrativo/Contable, pantalón o falda azul y blusa celeste • Cajero, pantalón azul tipo blue jean y camisa o blusa color amarilla. • Atención al cliente, pantalón azul tipo blue jean y camisa o blusa color blanco. • No podrán ingresar a laborar empleados bajo los efectos del alcohol. • No podrán asistir a su jornada de trabajo con uniformes de otro color al asignado. • Todo permiso deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, adjunto los certificados correspondientes. <p>Cargo: Propietario/Administrador</p> <p>Edad Mayor de edad.</p> <p>Sexo indistinto.</p> <p>Estado Civil indistinto.</p> <p>Ingreso mensual entre \$600.00 a \$800.00</p> <p>Las funciones que les corresponde al administrador de acuerdo a la naturaleza de su cargo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cerciorarse que los empleados estén cumpliendo con lo establecido dentro del manual. <p>Revisar y verificar los movimientos y registros de ingresos y gastos diarios.</p>		
Elaborado por: Nieto - Zunino	Aprobado por:	Vigencia: Agosto -2018

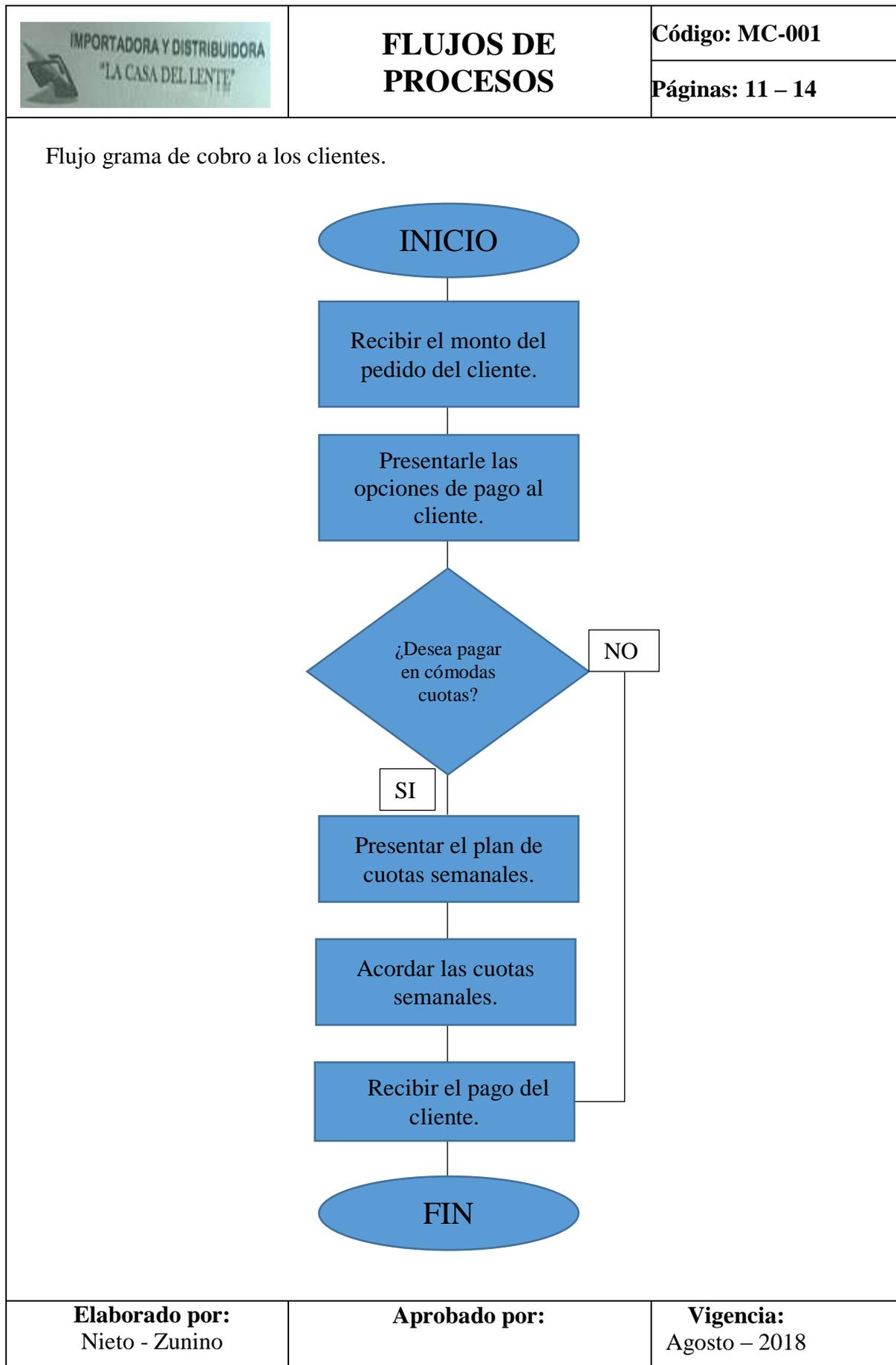
	MANUAL DE FUNCIONES	Código: MC-001
		Páginas: 6 – 14
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar el control de las diferentes campañas que se realizan dentro de la ciudad. • Llevar el control de los activos que posee la empresa. • Realiza cualquier otra tarea a fin a sus funciones. <p>Cargo: Asistente Administrativo-Contable.</p> <p>Edad entre 18 y 35 años.</p> <p>Sexo indistinto.</p> <p>Estado Civil indistinto.</p> <p>Ingreso mensual entre \$400 y \$500.</p> <p>Nivel de Estudio: Últimos Semestres en Ing. Comercial, C.P.A. o carreras afines.</p> <p>Experiencia Laboral: 1 año en cargos similares.</p> <p>Las funciones que les corresponde de acuerdo con la naturaleza de su cargo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistir a la propietaria o administrador/a en las labores necesarias. • Llevar un control de las actividades que se realizan dentro de la entidad. • Registrar todas las entradas y salidas de efectivo como control para una mejora en el dinero disponible. • Elaborar cuadro de impuestos para poder realizar las declaraciones mensuales exigidas por el SRI según RUC de la empresa. • Organizar los diferentes gastos en el mes para poderlos cancelar en el tiempo adecuado. • Realiza cualquier otra tarea a fin a sus funciones. 		
Elaborado por: Nieto - Zunino	Aprobado por:	Vigencia: Agosto – 2018

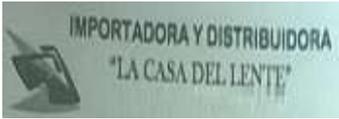
	MANUAL DE FUNCIONES	Código: MC-001
<p>Cargo: Cajero/a.</p> <p>Edad: 18 a 30 años.</p> <p>Sexo indistinto.</p> <p>Estado Civil indistinto.</p> <p>Ingreso mensual equivalente al salario básico.</p> <p>Las funciones que les corresponde a de acuerdo con la naturaleza de su cargo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recaudar los valores que pagan los clientes. • Realizar los vales de caja para gastos menores. • Realizar reportes diarios de los valores recaudados y los valores entregados por concepto de vale de caja. <p>Cargo: Atención al cliente</p> <p>Edad: 18 a 30 años.</p> <p>Sexo indistinto.</p> <p>Estado Civil indistinto.</p> <p>Ingreso mensual equivalente al salario básico.</p> <p>Las funciones que les corresponde a de acuerdo con la naturaleza de su cargo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender de forma amable a los clientes. • Encargado de tomar las medidas visuales para los dispositivos ópticos • Mostrar los diferentes diseños de marcos de lentes y dispositivos ópticos. 		Páginas: 7 – 14
Elaborado por: Nieto - Zunino	Aprobado por:	Vigencia: Agosto – 2018

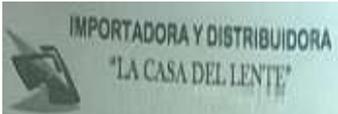


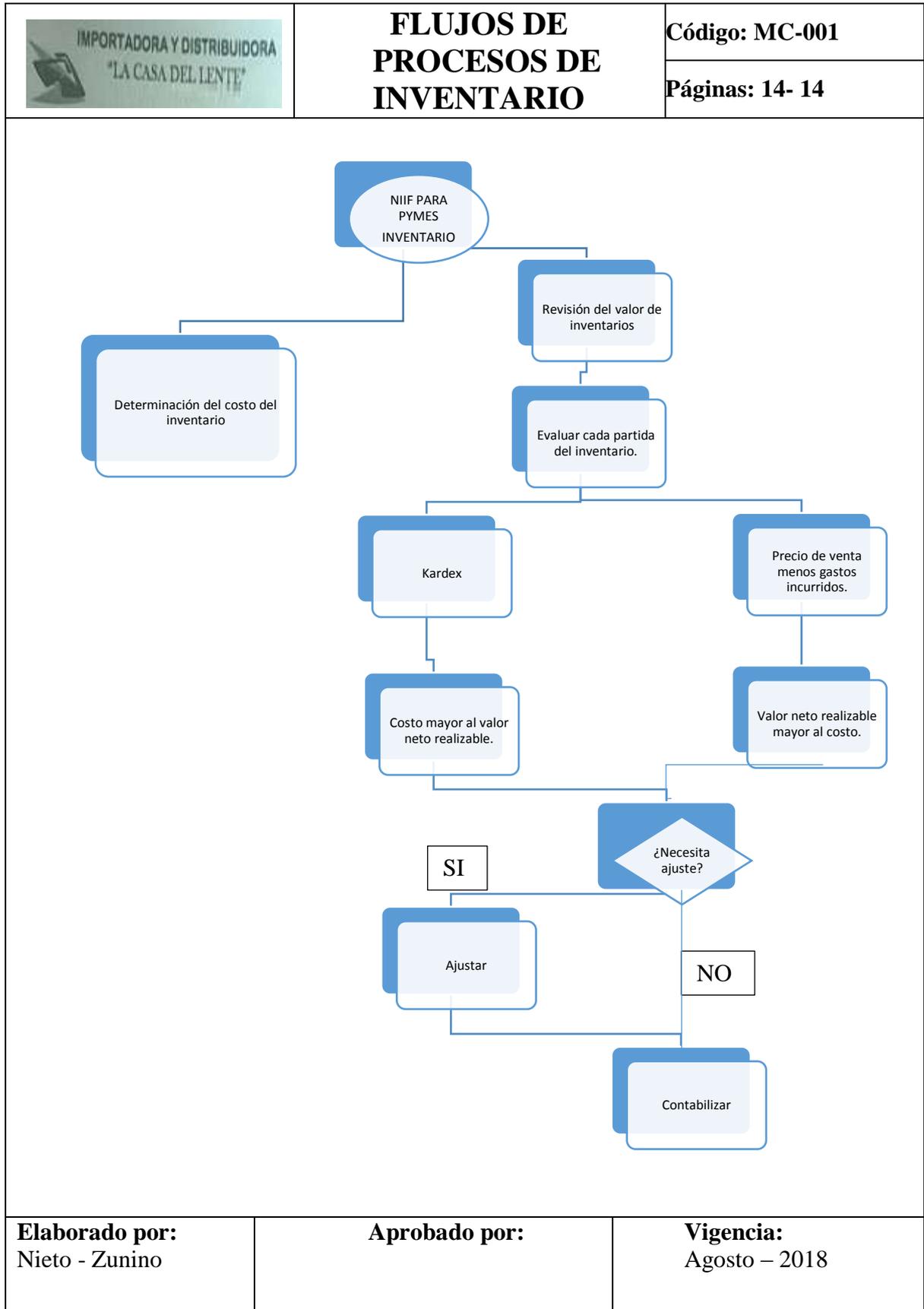


	FLUJOS DE PROCESOS	Código: MC-001
<p>Flujo grama de atención al cliente.</p>  <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Recibir a los clientes con una sonrisa.] A --> B[Exponer los productos que ofrece el negocio.] B --> C[Tomarle las medidas visuales.] C --> D[El cliente elige el producto de su preferencia.] D --> E{¿Está de acuerdo con el producto?} E -- NO --> D E -- SI --> F[Registrar el pedido.] F --> FIN([FIN]) </pre>		Páginas: 10 – 14
Elaborado por: Nieto - Zunino	Aprobado por:	Vigencia: Agosto – 2018



	SANCIONES ADMINISTRATIVAS	Código: MC-001
<p>A los empleados que incumplan las políticas y procedimientos establecidas en el presente manual se les sancionará de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al empleado que por primera vez incumpla alguno de los puntos presentados en este manual se le procederá a realizar un llamado de atención de manera verbal. • En caso de reincidir por segunda ocasión será notificado por escrito dejando constancia con una copia en su expediente. • En caso de reincidir por tercera ocasión será notificado por escrito dejando constancia con una copia en su expediente, además de una multa equivalente al 5% de su sueldo mensual según lo permitido por el código de trabajo del Ecuador. • Si el empleado reincide por cuarta ocasión en incumplir con los lineamientos del presente manual se procederá a agradecer los servicios prestados en la empresa y a su respectiva liquidación hasta la fecha de su cese en el trabajo según lo establece la ley. 		Páginas: 12 – 14
Elaborado por: Nieto - Zunino	Aprobado por:	Vigencia: Agosto - 2018

	RECONOCIMIENTO CONTABLE DEL INVENTARIO	Código: MC-001
		Páginas: 13- 14
<p>Inventario</p> <p>Para el reconocimiento del inventario, el personal de contabilidad se registrará bajo las normas internacionales de información financiera para pequeñas y medianas empresas, entendiéndose por inventario los activos mantenidos para la venta en el curso normal de las operaciones, incluyendo los materiales o suministros, para ser consumidos en la prestación de servicios. Si cumple con todos estos requisitos, el encargado deberá registrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El inventario al menor coste entre el precio de venta y el costo de venta estimados entre los costos de producto terminado y el costo de venta. • Incorporar en el costo del inventario todos los gastos de adquisición, modificación y demás costos incurridos en obtener su producto final. • El costo de adquisición comprenderá el precio de compra, impuestos no recuperables, transporte, manipulación y otros costos atribuibles a la adquisición. <p>Excluir</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los costos de almacenamiento. • Gastos administrativos que no ayuden a los inventarios a convertirse en un producto final disponible para su venta. • Costos de venta. <p>Costos del inventario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medir el costo de los inventarios utilizando el método promedio ponderado. 		
Elaborado por: Nieto - Zunino	Aprobado por:	Vigencia: Agosto – 2018



4.7 Análisis Costo-Beneficio

4.7.1 Análisis Beneficio Cualitativo

Tabla 10.

Resumen Beneficio Cualitativo

INDICADORES	Grupo Afectado	
	Administración	Propietario
Respaldo de la información procesada	Positivo	
Mejoramiento de gestión operativa		Positivo
Control de los procedimientos.	Positivo	
Disponibilidad de información.		Positivo
Segregación de actividades y responsabilidades	Positivo	

La tabla 10 Costo beneficio – cualitativo muestra los diferentes impactos positivos que tendría la propuesta en el área de estudio. Para la cual hemos considerado el área de administración y al propietario las cuales son las principales áreas afectados por el problema de investigación.

4.7.2 Análisis Costo-Beneficio Cuantitativo

Tabla 11.

Análisis Costo-Beneficio Cuantitativo

Análisis Costo – Beneficio Cuantitativo		
Detalle	Costo	Beneficio
Computadora	\$ 20	
Suministros de oficina	\$ 10	
Transporte	\$ 10	
Alimentación	\$ 20	
Capacitación del Personal	\$ 80	
Ahorro de tiempo en los procesos		\$ 256.40
Totales	\$ 140	\$ 256.40

La tabla 11 muestra de manera detallada en la columna de la izquierda de los costos en los cuales se debe incurrir para la elaboración de la propuesta del presente trabajo de investigación, en la columna de la derecha se muestra el beneficio económico que se obtendrá de manera mensual al mejorar las actividades en el restaurante en la óptica. De acuerdo al juicio y criterio de los autores se consideró un ahorro del 10% de los sueldos del personal que están conformado de la siguiente manera:

Tabla 12.

Sueldo del personal de la óptica

Nº	Cargo	Sueldo	Total
1	Cajero	\$ 388.00	\$ 388.00
2	Atención al cliente	\$ 388.00	\$ 776.00
1	Asistente Administrativo	\$ 600.00	\$ 600.00
1	Administrador	\$ 800.00	\$ 800.00
	Total		\$2,564.00

4.7.3 Resumen beneficio total

Tabla 13.

Beneficio Total

Descripción	Total
Costo elaboración del manual	\$ 140.00
Beneficios obtenidos por la aplicación de la propuesta	\$ 256.40
Total de Beneficio	\$ 116.40

En la tabla 13 se puede observar el detalle de los costos y benéficos de la propuesta en las cuales podemos observar un beneficio mensual para la óptica es de \$ 116.40 recordemos que la empresa solo incurrirá una vez en el costo de elaboración manual de procesos administrativos para el departamento contable.

Conclusiones

- Mediante el desarrollo del presente trabajo de investigación se comprueba que la elaboración de un manual de sistema de control interno administrativo para la óptica “La casa del lente”, provee resultados eficaces y eficientes generando resultados positivos en la administración del mismo.
- El talento humano, es decir los trabajadores de la óptica, son un factor muy importante en el logro de los objetivos empresariales, por lo que se deberá evaluar las capacidades de su personal.
- La segregación de funciones permite distribuir las actividades de manera correcta con la finalidad de optimizar los recursos.
- La aplicación de la NIIF para PYMES sección 13 para inventarios ayudara a reflejar la valoración adecuada de los inventarios, así evitar sobrevaloraciones del mismo.

Recomendaciones

- Para lograr los objetivos de la empresa es recomendable que la administración de la óptica considere el presente trabajo de investigación para mejorar la administración del mismo, con el propósito de contribuir a los objetivos del negocio.
- Elaborar y entregar al propietario informes de actividades y responsabilidades de cada persona, con el fin de obtener una perspectiva como se están llevando las actividades realizadas por el personal.
- Se recomienda contratar una empresa de consultoría contable externa la cual con mayor experiencia podrá brindarle la asesoría contable necesaria las cuales se encuentra en los apéndices en forma de listado para su consulta y elección de la mejor opción según las posibilidades de la propietaria de la entidad, implementando un sistema contable que manejen con total conocimiento y que ayude a la empresa objeto de este estudio a posicionarse mejor en el mercado actual.

Referencias bibliográficas

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (Sexta ed.). Venezuela: Episteme. Obtenido de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Baquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno*. Barcelona: PROFIT.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educación .
- Cashin, J., Neuwirth, P., & Levy, J. (2008). *Enciclopedia de la Auditoría* . Ohio.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (Octava ed.). Mc GrawHill. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Código de Trabajo*. (2016).
- Constitución de la República del Ecuador*. (2008). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Estupiñán, G. R. (2015). *Control interno y fraudes. Análisis de informe COSO I, II, II con base a ciclos transaccionales*. (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=qcO4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT18&dq=El+control+interno+como+elemento+importante&ots=MFcZuErvqr&sig=55DquO_oyebRo3zXS29HoxZObhE&redir_esc=y#v=onepage&q=El%20control%20interno%20como%20elemento%20importante&f=false
- Fonseca Vega, J., & Tapia Urdanigo, M. (2013). *DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO CONTABLE DE LA EMPRESA EUCALIPTO S.A.* Guayaquil.

- Galaz. (2015). *Deloitte*. Obtenido de
<https://www2.deloitte.com/content/dam/deloitte/mx/documents/risk/coso-sesion1.pdf>
- Gómez Bautista, B., & Tenesaca Pulla, J. (2012). *Propuesta de elaboración de un manual de control interno basado en el modelo COSO*. Cuenca.
- Gómez Cardona, W. (2012). *Prácticas empresariales*. ECOE .
- Gómez, G. (2001). *Auditoría de Control Interno*. Obtenido de
<http://www.gestiopolis.com/Auditoría-del-control-interno/>
- Guashpa, E. T. (2017). *Diseño de un manual de procedimientos contables financieros para el Hotel El Cisne 1 en la ciudad de Esmeralda*. Obtenido de
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1034/1/GUASHPA%20ACOSTA%20ESTEFAN%20C3%8DA%20TAMARA.pdf>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.:
INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial* (14ava ed.). México, México: McGRAW-HILL.
- Luna, O. F. (2013). *Sistemas de control interno para organizaciones*.
- Maya, E. (2014). *Métodos y Técnicas de investigación*. Obtenido de
<http://arquitectura.unam.mx>
- Sotero, Romano, & Cervera. (2016). *Cef contabilidad*. Obtenido de
<http://www.contabilidad.tk/el-metodo-contable-i-7.htm>
- Tamayo, & Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica* . México:
Limusa.
- Tua Pereda, J. (2012). *Contabilidad y desarrollo económico* (Vol. 7). Contabilidad y
Negocios. Obtenido de

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/2881/280>

8

Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización . *Universidad y Sociedad*, 9(3), 247 - 252.

Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

LISTADO DE EMPRESAS CONSULTORAS CONTABLES SEGÚN SUPERCIAS

SECTOR M - ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS.				
M6920.03 - ACTIVIDADES DE PREPARACIÓN DE LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS DE CIU NIVEL 6: LAS PERSONAS Y EMPRESAS; ASESORAMIENTO Y DE REPRESENTACIÓN DE CLIENTES ANTE LAS AUTORIDADES TRIBUTARIAS.				
EXPEDIENTE	RUC	NOMBRE COMPAÑÍA	PROVINCIA	CANTÓN
126548	0992505346001	A & F ASESORES EN LINEA CIA. LTDA. "CONSULINEA"	GUAYAS	GUAYAQUIL
712852	0993033154001	AF&FC CONSULTING S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
130070	0992556846001	APMG CONSULTORES & ASOCIADOS CIA. LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL
712732	0993031445001	AYALA & MENDOZA CONSULTORES AMCONCA C.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
708594	0992981806001	CENSUSCONSULTORES S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
177876	0992861363001	CHEKCONSUL S. A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
29337	0991428437001	CIPRO, CONSULTORIA INTEGRAL PROFESIONAL C. LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL
71583	0991313362001	CONSULCONSA S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
306163	0993013811001	CONSULENZA CORPORATE CONSULENCORP CIA.LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL
99766	0991389016001	CONSULPLANIF Y ASOCIADOS S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
145873	0992755431001	CONSULTAXLEGAL S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
307656	0993040452001	CONSULTEKK S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
710597	0993008095001	CONSULTMAX S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
304128	0992973447001	CONSULTORA BERMUDEZ & ASOCIADOS "BERMUDEZ&BERMUDEZ" CIA.LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL
304670	0992982780001	CONSULTORA CONSERSA & ASOCIADOS OSWCOM S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
301205	0992912804001	CONSULTORA DINAME ADVISORS CODIADV S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
27527	0990951357001	CONSULTORA LEJU C. LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL
307434	0993036242001	CONSULTORA MORAN & GOYES EMVAMOGO S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
307237	0993032417001	CONSULTORA ZIAL S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
29272	0991408517001	CONSULTORES CARBO & ASOCIADOS CIA. LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL
301928	0992926619001	CONSULTORES GERENTE EXPRESS CONSULEXPRESS S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
99451	0992117834001	CONSULTORES GUZMAN BENITEZ & ASOCIADOS CIA. LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL
141907	0992730765001	CONSULTORES LLERENA & TASIGCHANA S.A. CONLLETA	GUAYAS	GUAYAQUIL
306390	0993017353001	CONSULTORIA AGUILERA & LAMOTA GLOBOFINANZAS S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
303957	0992970189001	CONSULTORIA CONTABLE & TRIBUTARIA 1800-SERVCON S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
62854	0992684305001	CONSULTORIA EN PROYECTOS Y TRIBUTACION - CONPROTAX S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
23151	0990318883001	CONSULTORIA Y ASESORIA ECONOMICA CIA LTDA CONASEC	GUAYAS	GUAYAQUIL
167182	0992796162001	DESTRA CONSULTORES CIA. LTDA. CONSULDESTRA	GUAYAS	GUAYAQUIL
141877	0992730188001	ECUACONSULTING S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
64120	0992692766001	ECUATRIBUTO CONSULTORES S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
28786	0991286535001	ERNST & YOUNG CONSULTORES CIA. LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL
301857	0992925140001	ES&CA CONSULTORES ES&CA ASESORES TRIBUTARIOS CONTABLES ES&CA S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
104602	0992168854001	EUROAMERICA PORT CONSULTING CIA. LTDA. (CONSULPORT)	GUAYAS	GUAYAQUIL
133772	0992609117001	EXPERTA CONSULTORES C.A. EXPERCON	GUAYAS	GUAYAQUIL

EXPEDIENTE	RUC	NOMBRE COMPAÑÍA	PROVINCIA	CANTÓN
168703	0992806745001	IBASCONSULT S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
135071	0992633816001	JYA CONSULTORES CIA. LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL
708153	0992977523001	KAHV CONSULTING S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
708358	0992979372001	KARLA BONILLA & CO. CONSULTORES KBN S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
301203	0992912723001	LOPEZ & GOMEZ ASESORES Y CONSULTORES EMPRESARIALES LP&GM S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
309098	0993073024001	M&B EXPERTOS TRIBUTARIOS CONSULTORA M&BEXPERTOS S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
172994	0992832649001	SOLTRIBUN CONSULTORES CIA. LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL
302615	0992941669001	SOLUNTEGSA CONSULTORES PYMES EMPRESARIALES S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
300091	0992882379001	SQR SQUARE CONSULTING CIA.LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL
149633	0992784490001	TAX CONSULTING DEL ECUADOR S.A. TAXCONSA	GUAYAS	GUAYAQUIL
140676	0992722835001	TRUST CONSULTING CORPORATION S.A. CORPORATRUST	GUAYAS	GUAYAQUIL
174916	0992845317001	VECTIGAL CONSULTORES S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL

SECTOR M - ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS.				
CIU NIVEL 6: M6920.01 - ACTIVIDADES DE REGISTRO DE LAS TRANSACCIONES COMERCIALES DE EMPRESAS Y OTRAS ENTIDADES.				
EXPEDIENTE	RUC	NOMBRE COMPAÑÍA	PROVINCIA	CANTÓN
136652	0992652268001	ACCONTRI S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
77419	0991401199001	ADMINISTRACION Y SERVICIOS S.A. (ADMISA)	GUAYAS	GUAYAQUIL
113788	0992327065001	AFYACAR (ASESORA ADMINISTRATIVA, CONTROLES, AUDITORIAS Y REPRESENTACIONES) S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
128332	0992529725001	AHORASERVI S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
79855	0991425969001	ALESERVI S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
134159	0992618965001	ALVARADO SOTOMAYOR & ASOCIADOS CIA. LTDA	GUAYAS	GUAYAQUIL
68376	0991260021001	ASCONAVAS S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
3150	0992655739001	ASESORA FINANCIERA, CONTABLE Y TRIBUTARIA S.A. FIAC	GUAYAS	GUAYAQUIL
709147	0992988487001	ASESORES ADMINISTRATIVOS & FINANCIEROS FER ASTU FERASTUASESOR S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
706374	0992959266001	ASESORES CONSULTORES & ASOCIADOS ASEGESCONSA S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
300023	0992878886001	ASTRICOVENIR ASESORIAS TRIBUTARIAS Y CONTABLES VENIR S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
134133	0992617349001	AUDICONTAB S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
61137	0992672307001	AUDITORES Y ASESORES EMPRESARIALES CIA.LTDA. AUDIEMP	GUAYAS	GUAYAQUIL
131695	0992581565001	AUDITORES Y CONSULTORES ASOCIADOS CIA. LTDA. AUDISOC	GUAYAS	GUAYAQUIL
108026	0992244933001	AUDITORIAS Y BALANCES S.A. AUDIBASA	GUAYAS	GUAYAQUIL
125303	0992490322001	AUDITPLUS AUDITORES Y CONTADORES INDEPENDIENTES CIA. LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL
107365	0992235543001	AVILA - AVILA & CO. CIA. LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL
109679	0992269537001	BAJAÑA Y BAJAÑA ASOCIADOS CIA. LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL
77514	0991387668001	BASTIDAS & ASOCIADOS S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
304383	0992977590001	BUSINESS ADVISERS & ACCOUNTANS BUSICONTI S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL

EXPEDIENTE	RUC	NOMBRE COMPAÑÍA	PROVINCIA	CANTÓN
134953	0992628820001	CONBENA S.A. CONSULTORES BEDOYA - NAULA	GUAYAS	GUAYAQUIL
26590	0990776067001	CONSULTORES PROFESIONALES TECNICOS ASOCIADOS CIA. LTDA. (COPROTECNIC)	GUAYAS	GUAYAQUIL
125506	0992491078001	CONTADORES PUBLICOS ASOCIADOS ALJOMAR & CO S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
129491	0992544155001	CONTROLES Y SISTEMAS AUDITABLES CISAUDIT S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
127614	0992522534001	CORDEUS 7 S.A. (CORPORACION DE UTILIDAD, SERVICIOS INTEGRALES, EMPRESARIALES Y TECNOLOGICOS EC)	GUAYAS	GUAYAQUIL
81403	0991446761001	CORPORACION GENESIS S.A. GENINCORP	GUAYAS	GUAYAQUIL
128238	0992528990001	COSTANEW S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
127547	0992520256001	CRECOBIN S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
107482	0992209666001	DESINVEST S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
123297	0992460946001	ECUATREASURE S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
98177	0992705183001	EMPAFIN S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
135569	0992638990001	EMPREMAXIMA S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
65136	0991156984001	FABRUZA S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
131499	0992573414001	FELONARSA S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
135920	0992642386001	FIGORELCORP S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
302209	0992932465001	FIRMA AUDITAX ASESORES ADTX C.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
128623	0992533781001	FORMALSERVI S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
109481	0992265507001	FORTALECIMIENTO Y DESARROLLO FORTADES CIA. LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL
179072	0992868201001	GLOBAL HOLDINGS S.A. GHOLD	GUAYAS	GUAYAQUIL
136795	0992704640001	GLOBCONT S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
121162	0992431164001	GREENWORLD CORP S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
137310	0992701722001	GRUPO AZUCARERO EQ2 S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
130488	0992561505001	INFOMERCA S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
82309	0991455744001	INMADRID S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
68711	0991267328001	INMOBILIARIA CIVIL PAMAC S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
81413	0991447091001	INMOFENIX S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
76418	0991375597001	INTERPRACTI S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
81549	0991448586001	INVERNEVIS S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
308273	0993053139001	JGA ASESORES EMPRESARIALES C.L.	GUAYAS	GUAYAQUIL
135956	0992642882001	LEGAL ECUATORIANA DE AUDITORIA - NEGOCIOS, AUDITORIA LEGAL S.A. AUDILEGAL	GUAYAS	GUAYAQUIL
127677	0992520175001	LEYCAP S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
80203	0991429565001	LIDEREX S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
126872	0992509902001	MALVOSTII S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
125662	0992493933001	MANO TECNICA ESPECIALIZADA S.A. (MATECPEC)	GUAYAS	GUAYAQUIL
104220	0992167270001	MEGATRUST S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
132395	0992613300001	MILVAKY S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
107078	0992232056001	NARISA S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
80782	0991440305001	NAVITRADE S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
77472	0991401539001	NEGOCENTRO S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
128365	0992529741001	NEGOCIOS Y SERVICIOS S.A. NEGSERSA	GUAYAS	GUAYAQUIL
79189	0991417710001	NEGOMAX S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
134635	0992626119001	NGC CONSULTORA DE NEGOCIOS CIA. LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL

EXPEDIENTE	RUC	NOMBRE COMPAÑÍA	PROVINCIA	CANTÓN
61487	0992731990001	OB&DELTOUCH CIA. LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL
135374	0992645385001	PLANIFA AUDITORIA & CONSULTORIA CIA. LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL
129190	0992543760001	PRESTACIÓN Y ASESORÍA EN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PRASECOM S. A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
166333	0992792604001	PROSERVICOMPANY S.A. COMPAÑÍA DE SERVICIOS PROFESIONALES	GUAYAS	GUAYAQUIL
308744	0993063193001	QBEC ENTERPRISE SOLUTIONS . C.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
146599	0992759100001	RAMOS & ASOCIADOS AUDITORES DE RIESGOS S. A. RAMOSGYESA	GUAYAS	GUAYAQUIL
123276	0992459492001	REMECASA S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
28221	0991184708001	REPRESENTACIONES, VENTAS Y ASESORIA ALMERICK CIA.LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL
127991	0992524510001	SALAZAR, CORAL & ORTIZ S.A. ASESORES ASOCIADOS	GUAYAS	GUAYAQUIL
128131	0992526556001	SANCHEZ FIGUEROA Y ASOCIADOS S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
129933	0992667605001	SERAUCONTRI S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
57392	0991016651001	SERAUDI S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
44533	0990870578001	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EMPRESARIALES SERVADEMSA S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
121793	0992439882001	SMART ACCOUNT CONVILL S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
133998	0992614609001	SMARTAUDIT CONTADORES Y AUDITORES ESPECIALIZADOS CIA.LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL
27370	0990902984001	SOLCREAR CIA. LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL
126812	0992508442001	SOLSERVICE S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
704238	0992934840001	SOLUCIONES EMPRESARIALES SOLEMPRES S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
98035	0992701714001	SOLUCIONES EMPRESARIALES SOLMAK S. A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
78402	0991409327001	STAKE TRADE S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
81415	0991446958001	SUIZACORP S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
129040	0992538627001	SUPREMOSERVI S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
116201	0992361255001	TABLELECORP S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
713009	0993041394001	TAXCONT S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
82285	0991455620001	TRADENOVA S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
178628	0992865644001	TRANSPAGOS S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
57445	0991026312001	TRIPLE A S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
66188	0991196986001	VALOSFIN S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL
113184	0992317868001	VASQUEZ & ASOCIADOS S.A. VASQUEZASOC	GUAYAS	GUAYAQUIL
104915	0992190000001	VISION ESTRATEGICA S.A. ESTRAVITESA	GUAYAS	GUAYAQUIL
81405	0991446885001	WILANCORP S.A.	GUAYAS	GUAYAQUIL