



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
COMERCIALES.**

**DISEÑO DE PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA**

**TÍTULO DEL PROYECTO:**

**“DISEÑO DE UN MODELO DE PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS DE  
CONTROL INTERNO PARA EL COMERCIAL ADRIANITA DE LA  
PARROQUIA VIRGEN DE FÁTIMA DEL CANTON YAGUACHI”**

**Autoras: Dayse Verónica Salmerón Piguave  
Rosario Luzmila Salvatierra Bajaña**

**Tutor: MSc. Raúl Minchala S.**

**Milagro, Noviembre del 2013**

**Ecuador**



## **ACEPTACIÓN DEL (A) TUTOR (A)**

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por las Srtas. Dayse Verónica Salmerón Piguave y Rosario Luzmila Salvatierra Bajaña, para optar al título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría, y que acepto tutoriar a las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, 17 de Mayo del 2013

---

**TUTOR**

MSc. Raúl Minchala S.



## **DECLARACIÓN DE AUTORIA DE LA INVESTIGACION**

Los autores de esta investigación declaran ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que esta referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, 27 de Septiembre del 2013.

---

Dayse Verónica Salmerón Piguave  
C.I:092397837- 3

---

Rosario Luzmila Salvatierra Bajaña  
C.I: 092075110 - 4



## CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría – C.P.A, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA	[ ]
DEFENSA ORAL	[ ]
TOTAL	[ ]
EQUIVALENTE	[ ]

---

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

---

PROFESOR DELEGADO

---

PROFESOR SECRETARIO

## **DEDICATORIA**

Este trabajo es el esfuerzo de seis años de estudio, sacrificios y dedicaciones, motivo por el cual se lo dedico y agradezco a Dios por permitirme haber llegado a este momento más valioso de mi vida, ser una profesional y demostrar que todo ha valido la pena.

Por consiguiente también dedico este trabajo a mis padres Sra. Brenda Piguave Luna y Sr. Carlos Salmerón Díaz que pese a todos los inconvenientes que han transcurrido en mi vida estudiantil, ellos siempre han estado ahí apoyándome en todo momento, nunca me han dejado sola.

A mi esposo que de una u otra manera me ha ayudado con este trabajo, a la luz de mis ojos mi hijo, ya que él es mi fuerza de cada día salir adelante para que en un futuro él se sienta orgulloso de su madre.

**Dayse Verónica Salmerón Piguave.**

## **DEDICATORIA**

La presente Tesis se la dedico con todo mi amor y cariño a Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mis Padres Wilson Salvatierra y Julia Bajaña, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy, ustedes son los mejores padres, Dios lo bendiga por eso.

A mis hijos Gabriel y Ayleen, quienes son mi inspiración y motivación por los esfuerzos que he hecho en mi vida para superarme en mi formación personal y quienes al final han soportado cada situación difícil que pasamos debido a esos esfuerzos.

**Rosario Salvatierra Bajaña**

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente a Dios por estar conmigo siempre bendecirme, guiarme en mis aptos, a mis padres por su constancia y paciencia conmigo, a toda mi familia que siempre estuvieron a mi lado, me apoyaron en todo momento hasta en las situaciones más difíciles de mi vida, mi más grato agradecimiento para todos ellos.

A mis amigas que de la forma que sea aportaron ayudándome en este trabajo, mi gratitud para ellas.

A la Universidad Estatal de Milagro, ella es la que me brindo todo el conocimiento a través de sus maestros los cuales me formaron para llegar con paso firme en esta etapa de mi vida.

Al MSc. Raúl Minchala, por su tiempo e instrucciones brindadas para la realización y culminación de este proyecto.

**¡MUY AGRADECIDA CON TODOS!**

**Dayse Verónica Salmerón Piguave.**

## **AGRADECIMIENTO**

A ti Dios que me has dado la oportunidad de vivir y regalarme unos padres maravillosos.

Mami tu eres la persona que siempre me ha levantado los ánimos tanto en los momentos difíciles de mi vida estudiantil como personal. Gracias por tu paciencia y esas sabias palabras que siempre tienes para mis enojos tristezas y mis momentos felices, por ser mi amiga y ayudarme a cumplir mis sueños, te quiero mucho.

A ti Papi, por tu incondicional apoyo, tanto al inicio como al final de mi carrera;

Por estar pendiente de mí a cada momento.

Al "Comercial Adrianita" por prestarnos las instalaciones de la misma para la realización de este proyecto.

A mi compañera de tesis Verónica Salmerón porque con sus valiosas aportaciones hicieron posible este proyecto y por la gran calidad humana que me ha demostrado con su amistad.

Un agradecimiento especial al Máster Raúl Minchala gracias por su asesoría en esta tesis por apoyarme con este proyecto, por ese conocimiento transmitido.

**Rosario Salvatierra Bajaña**





## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

MSc.

Jaime Orozco

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

---

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer entrega de la Cesión de Derecho de los Autores del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“DISEÑO DE UN MODELO DE PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS DE CONTROL INTERNO PARA EL COMERCIAL ADRIANITA DE LA PARROQUIA VIRGEN DE FÁTIMA DEL CANTON YAGUACHI”**, y que corresponde a la Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 27 de Septiembre del 2013

---

Dayse Verónica Salmerón Piguave

C.I:092397837- 3

---

Rosario Luzmila Salvatierra Bajaña

C.I: 092075110 - 4

## INDICE GENERAL

PORTADA	i
CERTIFICACION DE ACEPTACION DEL TUTOR	ii
DECLARACION DE AUTORIA DE LA INVESTIGACION	iii
CERTIFICACION DE LA DEFENS	iv
DEDICATORIA	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
AGRADECIMIENTO	viii
CESION DE DERECHOS DE AUTOR	ix
INDICE GENERAL	x
INDECE DE CUADROS	xiii
INDECE DE FIGURAS	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCION	1
CAPITULO I	2
EL PROBLEMA	2
1.1PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1Problematización	2
1.1.2Delimitación del Problema	4
1.1.3Formulación del Problema	4
1.1.4Sistematización del problema	4
1.1.5Determinación del Tema	5
1.2OBJETIVOS	5
1.2.1Objetivos General	5
1.2.2Objetivos específicos.	5
1.3JUSTIFICACION	6
1.3.1Justificación de la investigación	6

MARCO REFERENCIAL _____	7
2.1 MARCO TEÓRICO _____	7
2.1.1 Antecedentes históricos _____	7
2.1.2 Antecedentes referenciales _____	9
2.1.3 Fundamentación _____	21
2.2 MARCO CONCEPTUAL _____	24
2.3 HIPOTESIS Y VARIABLES _____	28
2.3.1 Hipótesis General _____	28
2.3.2 Hipótesis Particulares _____	28
2.3.3 Declaración de variables _____	29
2.3.4 Operacionalización de las Variables: _____	30
MARCO METODOLÓGICO _____	31
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN _____	31
3.2 LA POBLACION Y LA MUESTRA _____	32
3.2.1 Características de la población _____	32
3.2.2 Delimitación de la Población _____	33
3.2.3 Tipo de muestra _____	33
3.2.4 Tamaño de la Muestra _____	33
3.2.5 Proceso de selección _____	34
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TECNICAS _____	35
3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN _____	37
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS _____	38
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL _____	38
4.2 ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA, Y PERSPECTIVA _____	38
4.3 RESULTADOS _____	54
5.1 TEMA _____	58
5.2 JUSTIFICACIÓN _____	61
5.3 FUNDAMENTACIÓN _____	47
5.4 OBJETIVOS _____	62
5.4.1 Objetivo General _____	62

5.42 Objetivos Específicos	62
5.5 UBICACIÓN	62
5.6 FACTIBILIDAD	64
5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA	74
5.7.1. Descripción de las funciones laborales	82
5.7.2. Actividades	103
5.7.3. Recursos, Analisis Financieros	104
5.7.4. Impacto	105
5.7.5.Cronograma	106
5.7.6. Lineamiento para evaluar la propuesta	107
CONCLUSIONES	107
RECOMENDACIONES	108
BIBLIOGRAFIAS	109
ANEXOS	111

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Declaración de la Variables	29
Cuadro 2. Operalización de las Variables	30
Cuadro 3. Nivel de conocimientos con respecto a las actividades sociales y económicas de la Parroquia Virgen de Fátima	39
Cuadro 4. Modelo de procedimientos y procesos de control interno ayudara al Comercial Adrianita a incrementar sus ventas.	40
Cuadro 5. De una manual de funciones ha generado malestar e insatisfacción en los clientes.	41
Cuadro 6. Mayor control en las actividades suprimirá las falencias que existe en la actualidad	42
Cuadro 7. Perfecta ubicación de los productos genera mayor comodidad al momento de adquirirlo	43
Cuadro 8. Manual de control interno ayudara a mejorar el desempeño de las actividades que se realizan en el Comercial	44
Cuadro 9. Desorden que se muestra en la presentación de la mercadería del local, trae como consecuencia el deterioro y pérdida de los abarrotes	45
Cuadro 10. Comercial Adrianita contara con una nueva infraestructura organizacional	46
Cuadro 11. Empleados deben obtener capacitación para brindar una mejor atención a los clientes.	47
Cuadro 12. Hipótesis y Verificación	57
Cuadro 13. Análisis general de la empresa	81
Cuadro 14. Manual de funciones y procedimientos del Director General	82
Cuadro 15. Manual de funciones y procedimientos del Asistente Contable	83
Cuadro 16. Manual de funciones y procedimientos del Supervisor Administrativo	84
Cuadro 17. Manual de funciones y procedimientos del Jefe Comercial	85
Cuadro 18. Manual de funciones y procedimientos del Bodeguero General	86
Cuadro 19. Manual de funciones y procedimientos de la Cajera Bancaria	87
Cuadro 20. Manual de funciones y procedimientos de las Empleadas Cajeras	88
Cuadro 21. Manual de funciones y procedimientos de los Empleados de Percha	89
Cuadro 22. Cronogramas de actividades	106

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estrategias Comerciales	12
Figura 2. Estrategia de mercado	14
Figura 3. Modelo de organización	15
Figura 4. Control Interno	20
Figura 5. Control interno de acuerdo a las necesidades de la empresa	20
Figura 6. Imágenes de ventas comerciales	21
Figura 7. Ubicación de mercadería	22
Figura 8. Nivel de conocimientos con respecto a las actividades sociales y económicas de la Parroquia Virgen de Fátima	39
Figura 9. Modelo de procedimientos y procesos de control interno ayudara al Comercial Adrianita a incrementar sus ventas.	40
Figura 10. De una manual de funciones ha generado malestar e insatisfacción en los clientes.	41
Figura 11. Mayor control en las actividades suprimirá las falencias que existe en la actualidad	42
Figura 12. Perfecta ubicación de los productos genera mayor comodidad al momento de adquirirlo	43
Figura 13. Manual de control interno ayudara a mejorar el desempeño de las actividades que se realizan en el Comercial	44
Figura 14. Desorden que se muestra en la presentación de la mercadería del local, trae como consecuencia el deterioro y pérdida de los abarrotes	45
Figura 15. Comercial Adrianita contara con una nueva infraestructura organizacional	46
Figura 16. Empleados deben obtener capacitación para brindar una mejor atención a los clientes.	47
Figura 17. Ubicación de comercial Adrianita	63
Figura 18. Estructura organizacional actual de la empresa.	78
Figura 19. Propuesta de la estructura organizacional del comercial Adrianita	79
Figura 20. Organigrama funcional del comercial Adrianita	80

## RESUMEN

El actual trabajo se realizó con el objetivo de determinar los inconvenientes que se muestran por la infraestructura organizacional desactualizada en el "Comercial Adrianita", y el incorrecto uso del control interno, encontrando así los posibles factores que generan este problema, para el desarrollo del mismo se realizó un estudio técnico y de mercado que permitió identificar la insatisfacción de los consumidores por la falta de organización que existe en el local, y a su vez conocer las falencias que se han generado por la inexistencia del control interno de la empresa, el Supermercado "Comercial Adrianita" se ubica en nuestro País Ecuador en la Provincia del Guayas en el cantón Yaguachi, en la avenida principal 7 de Agosto (Vía Duran Tambo), el Supermercado está constituido legalmente como dictan las leyes reglamentarias de nuestro país, a su vez cuenta con una infraestructura propia esto facilita la libre comercialización de los productos de primera necesidad, consecuentemente el estudio reveló que la idea de actualizar la estructura organizacional de la empresa y reestructurar el control interno, es apto para ponerlo en marcha, pues los factores del proyecto son idóneos y modernos que su vez traen razonables soluciones al problema.

**Palabras claves:** Reestructurar, Infraestructura organizacional, control interno.

## **ABSTRACT**

The current study was conducted with the objective of determining the drawbacks shown by outdated organizational infrastructure in the "Commercial Adrianita" and the incorrect use of internal control, finding possible factors causing this problem, for the development of the conducted a technical and market study that identified the consumer dissatisfaction at the lack of organization that exists in the premises, and in turn know the flaws that have been generated by the lack of internal control of the company, the Supermarket "commercial Adrianita "our country is located in Ecuador in the Province of Guayas in the canton Yaguachi, on August 7th main road (Via Duran Tambo), the Supermarket is chartered as dictated by the statutory laws of our country, in turn has its own infrastructure that facilitates free trade in staples, consequently the study revealed that the idea of updating the company's organizational structure and restructure internal control, is apt to get it going, because the factors of the project are suitable and modern turn bring reasonable solutions to the problem.

**Keywords:** Restructuring, Infrastructure organizational internal control.



## INTRODUCCION

El desarrollo del presente proyecto se fundamenta es el estudio de la infraestructura organizacional del negocio existente denominado “Comercial Adrianita”, el mismo que actualmente se dedica a vender productos de consumo masivo al consumidor final.

El planteamiento del tema se basa en la necesidad que se ha observado de plantear un plan de procedimientos y procesos para un mejor control interno de la empresa, para de esta forma atender mejor al cliente, consecuentemente reestructurar las funciones de cada empleado, debido a que esto es una necesidad para el personal que labora en la empresa.

El objetivo de este trabajo es llegar a establecer una mejor infraestructura organizacional para el “Comercial Adrianita”, a su vez saber que tan factible seria la reestructuración del control interno, principalmente a través de un estudio técnico y de mercado para determinar la demanda insatisfecha de productos de primera necesidad y los inconvenientes que se presentan a nivel interno de la empresa.

El procedimiento metodológico se realizará mediante el análisis de variables e indicadores que permitan demostrar la hipótesis. Por tanto se utilizará métodos tales Histórico – lógico, Analítico – sintético, Hipotético – deductivo. Así también se utilizará las técnicas directa e indirecta como entrevistas y encuestas que permiten obtener información tanto de fuentes primarias como secundarias.

Con este antecedente, el presente plan está orientado a la parroquia Virgen de Fátima, con el objetivo de dar cambios a esta empresa y proporcionar bienestar a la población en general.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1 Problematización**

El Comercio formal e informal, en la parroquia es una de las principales fuentes de ingreso y trabajo para los habitantes de Virgen de Fátima, entre ellos tenemos la agricultura como por ejemplo existen cultivos de cacao, plátano, mango, sandía, arroz, entre otras. Pero podemos decir que la actividad comercial es la más sobresaliente, debido al objetivo de cada día, en mejorar la economía de los habitantes y más aun de la parroquia.

Indagando las posibles problemáticas que aun existen en el sector nos encontramos con el inconveniente que presenta el “Comercial Adrianita” ubicado en la parroquia Virgen de Fátima, cantón Yaguachi; se dedica a vender principalmente al consumidor final, ya sea al por mayor o por menor, productos de primera necesidad tal como: arroz, azúcar, manteca, sal, productos Nestlé, atún, jabón, deya, pasta dental, aceite, etc.

Actualmente “Comercial Adrianita” desarrolla sus actividades dentro una infraestructura organizacional desactualizada e inadecuado control interno, razón por la cual muestra inconformidad a la gran mayoría de sus consumidores, se presume que por este motivo la gran parte de la demanda se siente insatisfecha.

Esta situación ha dado origen a las siguientes causas y consecuencias que serán detalladas a continuación:

- Se muestra un desorden en la presentación de la mercadería; motivo que ocasiona deterioro en la misma y disminución de las ventas.
- Una estructura organizacional desordenada o desactualizada, genera inexistencia de departamentos funcionales.
- Un mal manejo de control interno, conlleva a que no existe métodos, procedimientos correctos para el funcionamiento de la empresa.
- La carencia de un manual de funciones provoca una incorrecta asignación de deberes y funciones a los empleados.

Con la reestructuración del control interno buscamos tener un plan de organización con todos los métodos y procedimientos en forma coordinada que se adopte al negocio para la protección de sus activos.

Consideramos que es propicio que el “Comercial Adrianita” cuente con una mejor infraestructura organizacional y un excelente control interno, ya que así brindaría una mejor atención a sus clientes y el propietario obtendrá una excelente rentabilidad para su negocio.

Es de vital importancia decidir a través de un estudio de mercado si mejorar la infraestructura organizacional del “Comercial Adrianita”, y restablecer el control interno, generaría mayores ingresos a la empresa, ya que en muchos de los casos podría ser o no ser rentable.

Por otra parte, el indicado plan implica analizar qué impacto social y económico presentaría en la actualidad.

Si continúa la problemática los habitantes de la parroquia Virgen de Fátima seguirán siendo afectados por el mencionado inconveniente que presenta en la actualidad "Comercial Adrianita"

En consecuencia, la reestructuración organizacional y un adecuado manejo del control interno brindará mejor servicio al cliente y productividad a la empresa: así

como también a consumidores como proveedores, favoreciendo al bienestar de su clientela y demás.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

**País:** Ecuador  
**Región:** Costa  
**Provincia:** Guayas  
**Cantón:** Yaguachi  
**Sector:** Urbano  
**Área:** Comercial  
**Tiempo:** Semestre (6 meses)

### **1.1.3 Formulación del problema**

- ❖ ¿De qué manera incide el manejo inadecuado del control interno en la infraestructura organizacional del "Comercial Adrianita" de la parroquia Virgen de Fátima, cantón Yaguachi?

### **1.1.4 Sistematización del problema**

- ❖ ¿Cómo afecta a la empresa una estructura organizacional desordenada?
- ❖ ¿De qué manera afecta el deterioro de la mercadería en la disminución de las ventas de la empresa?
- ❖ ¿Qué consecuencias provoca la falta de procesos de control interno?
- ❖ ¿De qué manera afecta la inexistencia de un manual de funciones a la empresa?

### **1.1.5 Determinación del tema**

Diagnóstico situacional para determinar los factores que inciden en la inconformidad por la infraestructura organizacional desordenada y el manejo inadecuado del control interno en el "Comercial Adrianita" de la parroquia Virgen de Fátima, cantón Yaguachi.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General**

Realizar un estudio de campo, mediante un análisis técnico, para determinar los factores que inciden en la inconformidad por la infraestructura organizacional y el manejo inadecuado del control interno del "Comercial Adrianita" de la parroquia Virgen de Fátima, cantón Yaguachi.

### **1.2.2 Objetivo Específicos**

- Investigar los motivos por los cuales conducen a la carencia de una estructura organizacional.
- Analizar los factores que inciden en la ubicación de la mercadería y el deterioro de la misma por parte de los empleados.
- Identificar las razones por la falta de procesos de control interno en la empresa.
- Investigar la inexistencia de un manual de funciones para la empresa.

## **1.3 JUSTIFICACION**

### **1.3.1 Justificación de la investigación**

Al pasar el tiempo la sociedad de la parroquia Virgen de Fátima se ha visto envuelto en varios cambios constantes debido agentes políticos, sociales, económicos, etc.

Esta indagación se la ejecutara en la parroquia mediante entrevistas, encuestas, etc. Con la finalidad de determinar que tan factible y lucrativo seria la reestructuración de la infraestructura organizacional del "Comercial Adrianita" y a su vez observar el porcentaje de la demanda que requiere la solución al problema.

Esta parroquia sin duda alguna se ha convertido en un ente de desarrollo humano para los distintos oficios comerciales que se desean implementar en dicha localidad por mucha más razón se debe poner en marcha el plan de procedimientos y procesos de control interno y así solucionar la inconformidad que en la actualidad se presenta en la empresa y la población.

Por ende, se busca atender las necesidades que presentan los clientes y que a su vez aumente más la demanda para beneficio de la empresa.

Con una infraestructura organizacional actualizada y mejor reestructuración del control interno, se lograra una mejor organización, mayor control en las mercaderías ya que en la actualidad no lo existe, mejor desempeño de los empleados de la empresa, etc.

Nuestra investigación nos ayudara a conocer si infraestructura organizacional actualizada, resuelve el problema de la inconformidad que está vigente y la reestructuración del control interno ayuda a una mejorar la organización del "Comercial Adrianita", podemos decir que mediante el estudio interno y externo que aplicaremos resolveremos los inconvenientes actuales.

## **CAPITULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEORICO**

##### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

#### **Nuestra Señora de Fátima, parroquia, cantón Yaguachi.**

Se designa con el nombre de Nuestra Señora de Fátima a la parroquia, debido a que en esos años, se trasladó la imagen de Nuestra Señora de Fátima al recinto Km 26.

Nuestra Señora de Fátima, parroquia, fue creado por un acuerdo ministerial N° 0407, el 1 de agosto de 1996 y publicada en la Gaceta Oficial N ° 1005 en el 07 de agosto 1996.

Como precursores de José Mora, Fernando Salvatierra, Medardo Ochoa, Héctor Guerra, Prof. Teodoro Herrera, entre otros. Entre los fundadores tienen señor Segundo Loza, Galo León Ibarra, Alfredo Astutillo, y los señores de la familia Alvarado y Aquiles Medardo Ochoa, entre otros. Antes era un pueblo dedicado al comercio formal e informal, el comercio que hasta ahora se ha hecho más pronunciada, siendo una parroquia cada vez mayor de la actividad comercial, agrícola y comercial, con el fin de mejorar la economía de sus habitantes.

### **Comercial Adrianita.**

“Comercial Adrianita” inicia sus actividades el 9 de Octubre del año 2003, cuando el Sr: Roberto Zerna observó la necesidad que existía en la parroquia, al ver que no contaba con un comercial que expendiera productos de primera necesidad y a un considerable precio. Entonces decidió instalar el mencionado Comercial, con la finalidad de satisfacer las necesidades de la comunidad y personal que el mismo presentaba.

Como morador antiguo de la parroquia, el poseía un terreno de 50m de largo y 100m de ancho aproximadamente. Ubicado en zona céntrica de la parroquia. Entonces sin dejar atrás lo planeado construyó dicho local con un capital de \$25.000,00 el mismo que lo invirtió en mercadería, perchas tipo góndolas, publicidad, como por ejemplo: volantes, anuncios por micrófonos y más, todo ello con la finalidad de anunciar la apertura de tan esperado comercial para el bienestar de todos. Como la idea ya había sido planteada por el anteriormente, ya tenía escogido su nombre “Comercial Adrianita”, en honor a su hija ya que así se llama.

Desde ese entonces “Comercial Adrianita” ha ido desarrollándose y hoy en la actualidad cuenta con diferentes variaciones de productos de primera necesidad, es decir víveres de consumo masivo, gaseosas, cosméticos, plásticos, etc.

Adicional a ello, implementó el Banco del Barrio, para el beneficio de los pobladores; pueden realizar pagos de servicios básicos, tarjetas de créditos, pago de bono solidario, retiros, depósitos, etc.

Además consta de tres cajas para el cobro de las compras que realizan los consumidores y una pequeña bodega donde se guarda las mercaderías que dejan los proveedores.

“Comercial Adrianita” ha portado al sector esencialmente en los siguientes aspectos:

- ❖ Crecimiento y desarrollo a la actividad comercial satisfaciendo a los moradores del sector en lo que concierne a productos de primera necesidad.



- ❖ Generación de fuente de empleo, aportando de esta manera al crecimiento y desarrollo de las personas.

En cuanto a la ubicación, desempeña sus actividades en la Parroquia Virgen de Fátima, cantón Yaguachi, avenida principal Triunfo-Guayaquil rodeada por los pueblos de Taura, Rosa Elvira, Pocos Palos, etc. Perteneciente a la provincia del Guayas.<sup>1</sup>

### **2.1.2 Antecedentes Referenciales**

Operaciones exitosas han respondido a estos desafíos que obtengan el mayor provecho de sus datos a través de estudios que proporcionan apoyo a las acciones y estrategias.

La infraestructura y la tecnología para luego emerger como un factor clave, las empresas de consumo que permitan dar una respuesta inmediata a las demandas del mercado, tales como las siguientes organizaciones:

#### **Antecedentes Comerciales del Supermercado "Supermaxi"**



"El placer de comprar" es más que un eslogan en Supermaxi, es el reflejo de la confianza de nuestros clientes. Somos la cadena de supermercados más grande del país. Ofrecemos productos de la mejor calidad, brindamos la mejor atención al cliente y precios justos.

En 2012 se realizaron cerca de 18 millones de transacciones. Tenemos más de 2000 colaboradores. El nacimiento de Supermaxi se remonta a los orígenes mismos de Supermercados La Favorita; hoy Corporación Favorita. Todo empezó en 1952,

---

<sup>1</sup> Reseña histórica proporcionada por el propietario del "Comercial Adrianita" Sr. Roberto Zerna.

cuando Guillermo Wright Vallarino, un empresario ecuatoriano con gran visión comercial, abrió en el Centro Histórico de Quito, la Bodega La Favorita, un pequeño local que vendía de jabones, velas y artículos de importación.

Desde un inicio este bien pensado negocio tuvo excelente acogida en el público, pues era la primera tienda de este tipo en el país. Tras años de trabajo y experiencia, en 1957 se inauguró el primer supermercado de autoservicio del país. En 1971, Ecuador vivió una verdadera ola de construcción de grandes centros comerciales; aprovechando esta coyuntura, se abrió el primer local de Supermaxi en el Centro Comercial Ñaquito, CCI. A partir de entonces, se consolida una nueva y próspera etapa de la empresa. Hacia 1981 ya estábamos presentes en el CCI, en los centros comerciales América y en el sur de Quito.

## **PROCESO CENTRALIZADO**

En 1977, la empresa toma una decisión que marca una nueva etapa. Son depósitos centralizados de que las mercancías se envían a los locales. Para que la mercancía llegue a un lugar de almacenamiento único. En 2001, la empresa se enfrenta a un acontecimiento trágico. Un incendio redujo a cenizas las bodegas 45000m<sup>2</sup> de Supermercados La Favorita.

En el año 2002 el compromiso Private Label. Esta fue una iniciativa única, ya que ofrecen productos de calidad a precios más asequibles. En 2004 abrimos una tienda en Santo Domingo de los Tsáchilas y remodelación CCI Supermaxi Garden Mall en Quito. Nos dio un nuevo impulso a nuestras propias marcas, ofreciendo a los clientes productos de calidad a precios asequibles. En 2005 abrimos cuatro tiendas : Quitumbe al sur de Quito , Parque California , en Guayaquil , Miraflores, en Cuenca, y entramos en Loja, la apertura de una tienda en el Centro Comercial La Pradera , que de inmediato tuvo la aceptación de la ciudadanía de su buena ubicación , moderno decoración de alimentación proporcionado . Además, la Cumbayá local de remodelado.

## **LLEGAMOS A 30 LOCALES**

En 2006, con la apertura de Supermaxi 12 de Octubre en Quito, nuestra cadena llega a tener 30 locales a nivel nacional. Se reabrió el local de Supermaxi Albán Borja, en Guayaquil y se remodeló Supermaxi Plaza de las Américas, en la ciudad de Cuenca.

En este año lanzamos la Cadena de Beneficios que otorga a nuestros tarjetahabientes grandes descuentos, promociones y ventajas únicas, con solo presentar su tarjeta de afiliación en los establecimientos con los que hicimos una alianza estratégica.

En ese entonces eran más de 250 empresas de alimentos, deportes, educación, seguros, transporte, diversión, servicios, salud, y tiendas especializadas, que ofrecían beneficios a nuestros tarjetahabientes. Hoy llegan a 800 locales.

### **Remodelación constante**

Una de las actividades más representativas del 2008 fue que nos convertimos en la empresa pionera en el país en el uso de fundas plásticas biodegradables para empacar las compras de nuestros clientes. Esta iniciativa nos hace más amigables con el medio ambiente. Seguimos remodelando nuestros locales para que nuestros clientes se sientan a gusto cuando nos visitan.

En 2009 el turno fue de Supermaxi El Bosque, en Quito. Un hecho destacado fue el lanzamiento de las fundas de tela reutilizables "Maxi Fundas" que son una alternativa amigable con el medio ambiente. En 2010 reforzamos nuestra presencia en la Costa ecuatoriana con la apertura de un local en el centro comercial Multiplaza Portoviejo. Además, porque creemos y apostamos en el desarrollo del país, le dimos especial impulso a la producción nacional.

### **La producción nacional despunta**

Un sólido apoyo para la comercialización de productos nacionales marcó la pauta en 2011. Organizamos varias ferias para identificar nuevos proveedores que puedan surtir a nuestra cadena de supermercados. El beneficio es doble porque respaldamos de manera directa el desarrollo productivo del país y de esta forma

aparecen fuentes de trabajo, ya que las empresas ecuatorianas y microempresarios tienen la oportunidad de colocar sus productos en nuestras perchas, a nivel nacional.<sup>2</sup>

De otro lado, luego de 4 meses en remodelación, Supermaxi América reabrió sus puertas para atender a sus clientes. Se ampliaron 500 metros de superficie y se aumentaron 30 espacios en el parqueadero para brindar mayor comodidad.

### **2012: Tres nuevos locales**

Pensando siempre en satisfacer las necesidades de nuestros clientes y estar más cerca de ellos, en 2012 abrimos tres locales en diferentes ciudades del país: Machala; La Joya, en Guayaquil y la Maltería, en Latacunga.

En abril se inauguró el local de Machala, capital de la provincia de El Oro, que cuenta con 11 secciones. Supermaxi La Joya se abrió en octubre dentro de centro comercial Piazza La Joya, en la vía León Febres Cordero, a continuación de Samborondón. Cuenta con un área de venta de 1 604 m<sup>2</sup> y 10 cajas para realizar los pagos. Se escogió a Latacunga, capital de la provincia de Cotopaxi, para abrir un nuevo local de Supermaxi porque goza de un crecimiento económico y comercial sostenible. El local, que se abrió a finales de año, tiene más de 2000 metros cuadrados de área de ventas.

### **Los centros comerciales de Guayaquil se reinventan para atraer más clientela.**

**Figura 1. Estrategias comerciales**



---

<sup>2</sup> [www.supermaxi.com](http://www.supermaxi.com)

Los centros comerciales guayaquileños buscan aumentar las visitas de su clientela. Para lograrlo se han implementado estrategias que incluyen cambios severos tanto en la infraestructura interna como externa de estos. No ha sido la idea de un solo mall, si no que se ha convertido en una tendencia que comenzó hace cinco meses con inversiones que van desde el \$1 millón. San Marino Shopping, ubicado en la avenida Francisco de Orellana, es uno de ellos. En él se está renovando, tanto su estructura física como sus marcas, desde enero de 2013, y los trabajos tomarán, al menos un año. Según Janeth Birkett, gerente de mercadeo de San Marino Shopping, la remodelación implica una inversión inicial de \$3 millones y consiste en dos fases:

La primera es una renovación y modernización de la infraestructura física del centro comercial (parqueaderos, sistema eléctrico, de comunicaciones e hidrosanitario). La segunda consiste en mejorar y diversificar la oferta de marcas dentro del mall. Estos dos centros comerciales no han sido los únicos en renovarse. De hecho, el primero en hacerlo fue Policentro, el más tradicional y antiguo de Guayaquil, situado en la ciudadela Kennedy. Este también comenzó sus adecuaciones interiores en 2012. En sus plazoletas colocó dos patios de comidas, escaleras eléctricas, mejoró el segundo piso y modernizó el parqueadero. Para esto se invirtieron más de \$2 millones. En otros centros comerciales como Mall del Sur, City Mall, Village Plaza y los Riocentro, más que remodelaciones se han implementado campañas interactivas con la clientela.<sup>3</sup>



Mi Comisariato es una cadena de supermercados de Ecuador perteneciente al Grupo El Rosado. Fue fundada en 1958 por Alfredo Czarninski, quien abrió en las calles Nueve de Octubre y Boyacá el "Supermercado El Rosado", que fue el primer local de autoservicios de Ecuador y que con el tiempo dio lugar a Mi Comisariato.

---

<sup>3</sup> [www.hoy.com.ec/.../los-centros-comerciales-de-Guayaquil-se-reinventan](http://www.hoy.com.ec/.../los-centros-comerciales-de-Guayaquil-se-reinventan).

Hasta septiembre de 2008, Mi Comisariato poseía 26 locales a lo largo del país, además de 9 incluidos bajo el modelo Hipermarket. En el año 2012, Mi Comisariato (junto con las otras marcas de El Rosado) facturó \$867,83 millones de dólares, lo que ubicó a Grupo El Rosado como la cuarta empresa más grande de Ecuador<sup>4</sup> y la segunda del tipo de autoservicios, luego de Corporación Favorita C.A.

Aparte de Mi Comisariato, Grupo El Rosado es dueña de las cadenas de tiendas Ferrisariato, Mi Juguetería y Río Store, que en la mayoría de los casos forman parte o se ubican junto a un supermercado Mi Comisariato.

### **Ferrisariato**

Ferrisariato es una cadena de tiendas de materiales de construcción. Todo el personal de las tiendas posee experiencia en ferretería. La cadena otorga servicios a sus clientes como compra al por mayor de artículos, optimización y diagramación de los tableros de madera, corte y roscado de tuberías de acuerdo con las medidas solicitadas, preparación de pinturas y asesoramiento en decoración. El local ubicado en el Hipermarket de Riocentro Norte es la tienda de materiales de construcción más grande de Ecuador. Según la página oficial de Facebook de la cadena, ésta cuenta con 29 locales en todo el país, algunos bajo el concepto de Hipermarket.

**Figura 2.** Estrategias de mercado



### **Mi Juguetería**

Mi Juguetería es una cadena de tiendas de juguetes y una de las más grandes de Ecuador. Hasta el año 2009 poseía 12 locales en el país.

## Rio Store

Rio Store es una cadena de tiendas de ropa, calzado, lencería y accesorios. Anteriormente fue dirigida personalmente por la fallecida Ruth de Czarninski, esposa del fundador de Grupo el Rosado, el empresario Alfredo Czarninski. Según la página oficial de la cadena, ésta cuenta actualmente con 28 locales en todo el país, algunos bajo el concepto de Hipermarket.<sup>4</sup>

## Hipermarket

Hipermarket es una cadena de autoservicios de Grupo El Rosado que reúne bajo un mismo techo las tiendas Ferrisariato, Mi Comisariato, Mi Juguetería y Río Store. Hasta el 2008 existían nueve complejos bajo este concepto.

Son verdaderas catedrales del consumo a las que los fieles devotos, concurren con fervor, a veces con pasión mística, a consumir hasta donde el bolsillo aguante o hasta donde la tarjeta de crédito resista. Y cada vez lanzan, con más refinamiento que antes, sugestivas cuerdas con el nombre de promociones que tienen el solo objeto de atrapar al más renuente consumidor.

Con este objetivo nosotras esperamos aportar con la solución al problema actual que presenta "Comercial Adrianita".

**Figura 3.** Modelos de organización.



<sup>4</sup> [es.wikipedia.org/wiki/Mi Comisariato](https://es.wikipedia.org/wiki/Mi_Comisariato)

## **CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS.**

El control interno no está diseñado para detectar los errores , sino para reducir la posibilidad de que los errores o fraudes que ocurren , algunas medidas de control interno de la caja están tomando todas las precauciones necesarias para evitar el fraude y establecer un método adecuado para presentar el efectivo en los registros de contabilidad .

La mayoría de los empresarios piensan más en ventas y marketing que en la gestión del efectivo , pero nadie puede culpar a ellos, porque el término es tan amplia que puede incluir muchas cosas, y ser mal interpretado , pero , según los expertos , es más que eso, dinero en efectivo, devengados o por recibir, suena simple, pero tal vez por eso muchos propietarios de negocios asumen que todo está hecho , puede haber sorpresas , para minimizarlos , se debe asumir que el dinero no es lo básico de gestión de efectivo es una de las áreas más importantes de capital de trabajo gestión, ya que son los activos más líquidos de la empresa , con el tiempo puede ser capaz de pagar las cuentas en el momento de la madurez , como garantía, estos activos líquidos pueden funcionar también como un fondo de reserva para cubrir gastos imprevistos , lo que reduce los riesgos de " crisis de solvencia " , ya que otros activos corrientes (cuentas por cobrar e inventario ) , finalmente en vigor a través de la recolección y venta , el efectivo es el denominador común que se puede reducir todos los activos líquidos.

La administración eficiente del efectivo es de gran importancia para el éxito de cualquier compañía, se debe tener cuidado de garantizar que se disponga de efectivo suficiente para pagar el pasivo circulante y al mismo tiempo evitar que haya saldos excesivos en las cuentas de cheques, los saldos de efectivo y las reservas de efectivo dependen en forma significativa de la producción y las técnicas de venta de la empresa y de los procedimientos que la misma efectúa para los cobros de ingresos por ventas y pagar las compras, estas influencias se comprenden mejor por medio del análisis del ciclo operativo y del ciclo de conversión del efectivo de la empresa, por medio de la administración eficiente de estos ciclos, la gerencia mantiene un nivel bajo de inversión en efectivo y así ayuda a maximizar el valor de las acciones.



A continuación, una lista de recomendaciones que podrían ayudar:

1. Sepa dónde está y a dónde va, toda buena gerencia de efectivo comienza con una valoración completa de la situación actual del efectivo de su negocio y el desarrollo de un pronóstico con base en ello.
2. Analice las cuentas por pagar y por cobrar, si el análisis del efectivo muestra que hay más efectivo que sale del que entra, el mejor lugar para empezar son las cuentas por cobrar, una evaluación de éstas puede mostrar que se ha sido algo tímido en cobrar, por ejemplo, por otra parte, un análisis de las cuentas por pagar podría decir si se está pagando a los distribuidores muy temprano.
3. Use las herramientas de su banco, con todo un mundo de posibilidades en cuanto a gerencia de efectivo, no se debería estar en la oscuridad en materia de efectivo, para algunos, el error más grande de los dueños de pequeños negocios es usar sólo una cuenta corriente para manejar efectivo, algunos recomiendan limitar el número de cuentas en diferentes bancos, consolidar las cuentas en una sola institución financiera, puede brindar mayores ventajas de negociación de créditos.
4. Desarrollar proyecciones de tesorería que se han convertido en una herramienta de timbre de alarma de gran poder para prever la escasez y aprovechamiento del excedente de dinero; de allí que la elaboración del flujo de caja no es un mero ejercicio de cálculos numéricos sino más bien un plan estratégico que engloba descripciones de acciones comprometidas con objetivos concretos, responsabilidad de sus actores, sinergia en sus procesos departamentales y con indicadores medibles, en beneficio de la consecución de la rentabilidad, eficiencia y seguridad de la inversión.

Entre los elementos factoriales que inciden en la generación de ingresos podríamos mencionar: el margen de ganancia del producto, el volumen de ventas, el nivel de inventario, el grado de demanda, el volumen de producción, el aprovechamiento de la capacidad instalada, el nivel de liquidez con que cuente la empresa, las condiciones económicas del país y el nivel de percepción del administrador para distinguir entre los gastos e inversiones productiva e improductivas; por lo expuesto tenemos como resultado todo un accionar de metas y propuestas de participaciones de cada uno de los miembros de la organización en los procesos operativos ya que

los costos y beneficios son dos caras de una misma moneda con diferente retribución.

Para evaluar las entradas y salidas del dinero es necesario tener presente:

**1) Entradas de efectivo.-** Analizar todo los ajustes necesarios de acuerdo a las tendencias cíclicas de ventas e ingresos extras que se puedan generar, por lo que es preferible incluir notas explicativas de las proyecciones y fluctuaciones que se pudieran dar.

**2) Salida de efectivo.-** La previsión de los gastos por categoría ayuda a priorizar los desembolsos, y visualizar aquellos que tiene que realizarse en efectivo, como aquellas compras que se realizaran a crédito y que se tengan que liquidar en un periodo dado, recordando que el índice de inflación, y las tasas de interés por financiamiento, son factores preponderante a la hora de tomar decisiones en los desembolsos, por el costo del dinero.

**3) Determinación del flujo de efectivo.-** Los ingresos menos los egresos de cada semana, mes o año han de influenciar para el saldo inicial del siguiente periodo, no obstante, de la habilidad con la que se cuente para generar ingreso y desembolso efectivo impactara en su saldo de efectivo para generar liquidez sin costo, la velocidad y cantidad en el manejo de dinero, son principios que actúan como dispositivos a la hora de tomar decisiones, por lo cual se requiere de conocimiento y habilidades para su administración.

A continuación se sugiere:

**1.-** Siempre que sea posible se deben incrementar las entradas de efectivo:

- ✓ Incremente el volumen de ventas, con relación a su costo beneficio
- ✓ Incremente el precio de ventas con relación al grado de elasticidad de su demanda
- ✓ Mejorar la mezcla de ventas (impulsando las de mayor margen de contribución)
- ✓ Eliminar descuentos que podrían no contribuir en su rentabilidad
- ✓ Establecer una estratificación de la cartera de clientes y control permanente.

**2.- Siempre que sea posible se deben disminuir las salidas de dinero:**

- ✓ Pagar comisiones sobre cobros no sobre ventas.
- ✓ Negocie mejores condiciones (reducción de precios) con los proveedores.
- ✓ Reducir desperdicios en la producción y demás actividades de la empresa.
- ✓ Rente en lugar de comprar.
- ✓ Crea en negocio, invirtiendo en activos productivos.
- ✓ Concentrarse en sus clientes actuales objetivos.

**3.- Siempre que sea posible se debe acelerar las entradas de efectivo:**

- ✓ Solicite anticipos a clientes
- ✓ Acorte plazos de crédito proporcionar descuentos por pronto pago
- ✓ Ofrezca ventaja a clientes habituales.
- ✓ Persiga cuando se retrasan los pagos.
- ✓ Venda de Contado.

El buscar una máxima rotación de inventarios, aunque el margen de utilidad sea más bajo.

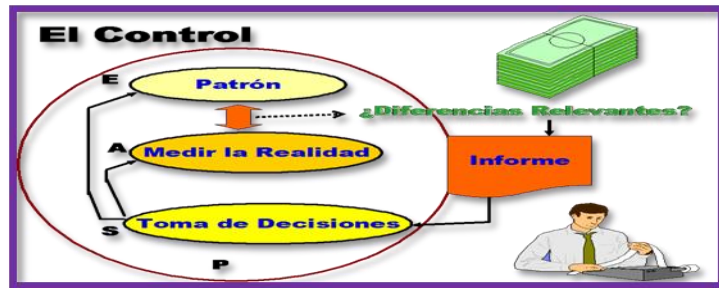
**4.- Siempre que sea posible se deben demorar las salidas de dinero:**

- ✓ Negocie con los proveedores los mayores plazos posibles.
- ✓ Adquiera los inventarios y otros activos en el momento más próximo a cuando se van a necesitar, realice canje con sus productos, recuerde que el flujo de efectivo es el resultado de sus decisiones empresariales, por lo que las inversiones en activos en clientes cuentas por cobrar, inventario, activo fijo es dinero almacenado.
- ✓ Antes de que vaya a solicitar un préstamo al banco busca el dinero que tienes amarrado en cartera, en inventarios o en otros activos improductivos.

En resumen el área de tesorería que maneja el efectivo de la empresa se constituye en un área importante de la empresa como una unidad de negocios al financiar todo

el ciclo productivo empresarial contribuyendo a la rentabilidad, y al éxito de la empresa.<sup>5</sup>

**Figura 4. Control Interno**



**Figura 5. Control Interno de acuerdo las necesidades de la empresa.**



### La estructura organizacional de una empresa:

Es la organización de cargos y responsabilidades que deben cumplir los miembros de una organización; es un sistema de roles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar en equipo, de forma óptima y alcanzar las metas propuestas en el plan estratégico y plan de empresa.

<sup>5</sup> [freyes1142.wordpress.com/.../estrategias-para-el-manejo-del-efectivo-en-...](https://freyes1142.wordpress.com/.../estrategias-para-el-manejo-del-efectivo-en-...)

### 2.1.3 Fundamentaciones

#### 2.1.3.1 Fundamentación Comercial

Una de las funciones primordiales de la comercialización es conseguir el producto en el momento oportuno, en el lugar adecuado y a precio conveniente.

La comercialización es más que vender o hacer publicidad, es saber cuáles son las necesidades de los consumidores, conocer sus preferencias, molestias que observan al momento de comprar, etc.

Con el fin de atender estas necesidades el propietario del “Comercial Adrianita” busca incrementar sus ventas, con el fin de obtener resultados eficientes que permitan mejorar cada día.

Los clientes que entran al Comercial generalmente lo recorren con un carrito o cesta, en el cual van guardando los productos que desean comprar. Los productos están distribuidos por secciones: alimentos de consumo masivo, alimentos frescos, alimentos congelados, bebidas, plásticos, etc. El cliente realiza el pago en cajas que se encuentran situadas generalmente en las salidas del establecimiento.

La distribución de secciones es muy similar en todos los supermercados. La intención es que el cliente describa el recorrido más amplio posible por lo que los productos de primera necesidad se colocan en diferentes puntos. Con este objetivo se busca implementar procedimientos de control interno para atender mejor a los clientes, ya que ellos así lo requieren.

**Figura 6.** Imágenes de ventas del Comercial



### **2.1.3.2 Fundamentación Socioeconómica**

La socioeconómica responde a una exigencia común producida en la práctica de la actividad económica, se dice que es una integración de la economía y la sociología, es decir una mezcla de los cambios mentales y sociales de una localidad que la hace competente para aumentar su nivel de vida, de forma progresiva y permanente a través de la utilización de sus recursos naturales y humanos.

Relatando un breve concepto de la fundamentación socioeconómica “Comercial Adrianita” a través de su organización brinda bienestar y servicios a la comunidad como por ejemplo: ofrecer campo de trabajo a personas con ganas de superación profesional, brindar productos de excelente calidad al consumidor final, etc. Siempre buscando la comodidad social y económica de la empresa.

**Figura 7.** Ubicación de mercadería



### **2.1.3.3 Fundamentación Sociológica**

La sociología siendo la ciencia dedicada al estudio de las relaciones sociales del ser humano, esta fundamentación tiene el objetivo de determinar cuáles son las preocupaciones y necesidades de la demanda y que a su vez permitan identificar los posibles malos servicios que se ofrezcan hasta la actualidad a más del problema principal ya encontrado como es el espacio físico reducido del local.

“Comercial Adrianita” durante este tiempo se ha mantenido mostrando a su clientela los siguientes elementos sociales importantes:

- ❖ Relación con el cliente.
- ❖ Importancia al cliente.
- ❖ Reclamos y cumplidos ( Atendidos )

Son elementos que le han permitido tener una buena relación con el cliente y mantenerse en el mercado.

#### **2.1.3.4 Fundamentación Económica**

El desarrollo económico de la parroquia Virgen de Fátima se ha caracterizado por ser uno de los principales objetivos, sin embargo cada negocio debe mantenerse en esa economía para no palpar los niveles de quiebra que se presentan por distintos inconvenientes:

- ❖ La competencia
- ❖ Problemas económicos de la empresa
- ❖ La influencia de la demanda, etc.

Por ello “Comercial Adrianita” pretende desarrollar cuatro posibles recursos que le ayuden a mejorar más su aspecto económico.

- ❖ Implementar más esfuerzo y trabajo con el fin de producir más para el mercado y obtener unas excelentes utilidades.
- ❖ Aprovechar al máximo el medio ambiente y producir bienes necesarios para todos.
- ❖ Con la actividad económica generar más capital con el fin de invertir en las necesidades de los demandantes. Se debe tener en claro que el capital no soluciona problemas propios.
- ❖ Con la capacidad empresarial que muestren los propietarios de la empresa se puede formar un conjunto de estrategias que ayuden a mejorar los inconvenientes actuales del local, logrando ser una empresa más formal y rentable durante un periodo prolongado de tiempo.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> ECONOMIA de Cristian Larroulet y Francisco Mochón Editorial Mc Graw Hill

MANUAL DE ECONOMIA POLITICA de P. Nikitin Editorial Publicaciones y Papeles 1985.

[es.wikipedia.org/wiki/Gestión ambiental](https://es.wikipedia.org/wiki/Gestión_ambiental)

### 2.1.3.5 Fundamentación Ecológica-Ambiental

El medio ambiente se está convirtiendo en una fuerte ventaja competitiva:

- Racionaliza el consumo de recursos naturales, impulsa el desarrollo tecnológico, mejora la imagen de la empresa y del producto, aumenta las posibilidades para introducirse en otros mercados, y así aumenta la satisfacción de los empleados y clientes.
- Una empresa respetuosa con el medio ambiente es una empresa con futuro eso lo saben los dueños y empleados del local.
- Con este fin se debería implementar modales de limpieza como; tachos reciclables tener orden al momento de desechar la basura.

Otro medio sería introducir las fundas biodegradables que permitan cuidar el medio ambiente. En conclusión podríamos decir que la problemática ambiental radica en las personas que conformamos este planeta, son tiempos de tomar conciencia de dónde venimos y de que vivimos.

## 2.2 MARCO CONCEPTUAL

**Consumo Masivo:** Se refiere a la venta de objetos de consumo masivo, la carne, el arroz, ropa, muebles y en general lo que cubre las necesidades básicas del ser humano. Sin embargo hay otras cosas como los autos, los combustibles, la electricidad y los electrodomésticos (donde ya podemos incluir las PC) que se consideran de consumo masivo.

**Consumidores:** Un consumidor es una persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor o el proveedor de bienes o servicios. Es decir, es un agente económico con una serie de necesidades.

**Comercio Formal:** Al hablar de comercio formal hacemos referencia a aquel que se maneja a través de las normas de comercio establecidas por cada país. Basándose en los estatutos legales vigentes que maneja el estado.



**Comercio Informal:** Son actividades que, a pesar de ser fielmente lícitas y convenientes, deseables de un país, tienen que servirse de medios ilícitos para llevarse a cabo.

**Autoservicio:** Servicio de venta empleado en algunos establecimientos, en el que se disponen los artículos al alcance del comprador, el cual va tomando los que le interesan y los paga al salir del establecimiento.

**Tarjetahabientes:** Tenedor o titular de una tarjeta.

**Microempresarios:** El trabajador autónomo y la microempresa son los principales (y en ocasiones los únicos) modelos que eligen los emprendedores a la hora de organizarse e intentar alcanzar sus metas y objetivos.

**Comercialización:** Comercialización es la acción y efecto de comercializar (poner a la venta un producto o darle las condiciones y vías de distribución para su venta).

**Ventaja Competitiva:** Una empresa posee una ventaja competitiva cuando tiene alguna característica diferencial respecto de sus competidores, que le confiere la capacidad para alcanzar unos rendimientos superiores a ellos, de manera sostenible en el tiempo.

**Registro Oficial:** El Diario Oficial o Boletín Oficial o Gaceta Oficial o Registro Oficial o Periódico Oficial es la publicación oficial que un Estado o una organización internacional o regional tiene para publicar las constituciones, los tratados, las leyes, los decretos, los reglamentos y otras normas jurídicas.

**Importación:** Son las compras de bienes y servicios extranjeros por parte de los consumidores, las empresas y el Estado de un país.

**Mercancías:** Una mercancía es todo "aquello que se puede vender o comprar", usualmente el término se aplica a bienes económicos. Es importante señalar que el concepto mercancía no se refiere sólo a aquello que se entrega, sino también al momento en que se entrega y al lugar donde se recibe: no es lo mismo recibir ahora

mil euros y entregarlos dentro de un año (esto sería recibir un préstamo) que recibir mil euros y entregarlos a continuación (efectuar un pago).

**Costos:** El costo o coste es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. Al determinar el costo de producción, se puede establecer el precio de venta al público del bien en cuestión (el precio al público es la suma del costo más el beneficio).

**Oferta:** Se define como la cantidad de bienes o servicios que los productores están dispuestos a ofrecer a diferentes precios y condiciones dadas para comparar lo que sea, en un determinado momento.

**Demanda:** Se define como la cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos en los diferentes precios del mercado por un consumidor (demanda individual) o por el conjunto de consumidores (demanda total o de mercado), en un momento determinado.

**Alianza Estratégica:** Es la asociación de dos o más personas físicas o jurídicas con el objeto de generar -con los aportes de cada una de ellas- proyectos de distinto tipo.

**Descuento:** Descuento que efectúan las entidades de crédito de efectos comerciales, letras, pagarés u otros efectos aptos para la función de giro, con el fin de movilizar el precio de las operaciones de compra-venta de bienes y/o servicios.

**Funda Biodegradable:** Es una funda diseñada para una súper acelerada descomposición molecular que reduce el tiempo de vida del plástico en un 97.2% , activado por la acción del sol y el calor, llegando a convertirse en alimentos biológicos de bacterias y hongos.

Normalmente una funda normal se degrada y no en su totalidad en un promedio de 30 años, siendo ésta la gran diferencia entre una funda normal y una biodegradable porque el tiempo de como se indica en dichas fundas es de 24 meses y de 12 meses estando expuestos al ambiente.

**Inversiones:** Una inversión, en el sentido económico, es una colocación de capital para obtener una ganancia futura. Esta colocación supone una elección que resigna un beneficio inmediato por uno futuro y, por lo general, improbable.

**Reciclaje:** reciclar es el proceso mediante el cual productos de desecho son nuevamente utilizados. Sin embargo, la recolección es sólo el principio del proceso de reciclaje.

**Desarrollo Tecnológico:** Desarrollo de nuevos productos o nuevos procesos. La producción de conocimientos potencialmente aplicables a una solución tecnológica cuyo desarrollo alcanza una escala de laboratorio, o equivalente. La construcción de prototipos y ensayos a escala piloto.

**Refinamiento:** Cuidado extremo en la elaboración o realización de algo

**Campañas Interactivas:** Consiste en el uso de medios interactivos para incentivar o influir en la decisión de compra de los consumidores. La publicidad interactiva se utiliza en Internet, en la televisión interactiva, teléfonos móviles y terminales adaptados.

**Remodelación:** Modificar el modelo o estructura de alguna cosa, etc.

**Crecimiento Económico:** El crecimiento económico es el aumento de la renta o valor de bienes y servicios finales producidos por una economía (generalmente de un país o una región) en un determinado período (generalmente en un año).

**Competencia:** Las competencias son las capacidades de poner en operación los diferentes conocimientos, habilidades, pensamiento, carácter y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres humanos para la vida en el ámbito personal, social y laboral.

## **2.3 HIPOTESIS Y VARIABLES**

### **2.3.1 Hipótesis General**

Aplicando un modelo de procedimientos y procesos de control interno generará un mayor control de las actividades del "Comercial Adrianita" en las que se eliminarán las deficiencias que en la actualidad tiene la empresa.

### **2.3.2 Hipótesis Particulares**

- La ejecución de una estructura organizacional provocará satisfacción en los consumidores final.
- La eficiente ubicación de la mercadería generará rapidez en su adquisición y por ende en la comodidad de los clientes.
- El diseño de un manual de control interno ayudará a un mejor desempeño de las actividades.
- La aplicación de un manual de funciones facilitará a las designaciones correctas en los empleados de la empresa.

### 2.3.3 Declaración de las Variables.

**Cuadro 1.** Declaración de las variables

HIPOTESIS	TIPO	VARIABLES
<b>HIPOTESIS GENERAL</b>  Aplicando un modelo de procedimientos y procesos de control interno generará un mayor control de las actividades del "Comercial Adrianita" en las suprimirán las falencias que en la actualidad tiene la empresa.	V.I	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo de procedimientos y procesos de control interno</li> </ul>
	V.D	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mayor control de las actividades.</li> </ul>
➤ La ejecución de una estructura organizacional provocará satisfacción en los consumidores final.	V.I	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura organizacional</li> </ul>
	V.D	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción de los clientes</li> </ul>
➤ La eficiente ubicación de la mercadería generará rapidez en su adquisición y por ende en la comodidad de los clientes.	V.I	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación de la mercadería</li> </ul>
	V.D	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adquisición y comodidad</li> </ul>
➤ El diseño de un manual de control interno ayudará a un mejor desempeño de las actividades.	V.I	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de control interno</li> </ul>
	V.D	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño de actividades</li> </ul>
➤ La aplicación de un manual de funciones facilitara a las designaciones correctas en los empleados de la empresa.	V.I	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de funciones</li> </ul>
	V.D	<ul style="list-style-type: none"> <li>Designaciones correctas</li> </ul>

**Elaborado por:** Rosario Salvatierra, Verónica Salmerón.

### 2.3.4 Operacionalización de las Variables.

**Cuadro 2.** Operacionalización de las variables

HIPOTESIS	CONCEPTUALIZACION	INDICADORES	TECNICAS
			E INSTRUMENTOS
<b>GENERAL</b>			
Aplicando un modelo de procedimientos y procesos de control interno generará un mayor control de las actividades del "Comercial Adrianita" en las suprimirán las falencias que en la actualidad tiene la empresa.	A través del manejo del control se suprimirán las falencias o inconvenientes a nivel interno de la empresa	Manual de funciones  Planes de procesos de control interno	Encuesta/ Cuestionario
<b>Particular #1</b>			
La ejecución de una estructura organizacional provocará satisfacción en los consumidores final.	Empleados de acuerdo a cada función genera mayor conforme a la clientela.	Gerencia  Administración  Bodega General	Encuesta/ Cuestionario
<b>Particular #2</b>			
La eficiente ubicación de la mercadería generará rapidez en su adquisición y por ende en la comodidad de los clientes.	Rapidez al momento de escoger y comprar con satisfacción un producto	Percheros capacitados para colocar la mercadería en orden	Encuesta/ Cuestionario
<b>Particular #3</b>			
El diseño de un manual de control interno ayudará a un mejor desempeño de las actividades	Mayor control en la salida e ingreso de la mercadería	Bodeguero tendrá a mano siempre la orden de despacho para su correcto uso	Encuesta/ Cuestionario
<b>Particular #4</b>			
La aplicación de un manual de funciones facilitara a las designaciones correctas en los empleados de la empresa.	Cada empleado con su función laboral	Cajero  Asistente Contable  Percheros	Encuesta/ Cuestionario

Elaborado por: Rosario Salvatierra, Verónica Salmerón.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

#### **3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION Y SU PERPECTIVA GENERAL**

Para el estudio de este trabajo se tomara en consideración los siguientes elementos, cabe indicar algunas características según el tipo de su investigación al que se pretende aplicar:

##### **Según su finalidad:**

- ❖ **Aplicada:** Mediante descubrimientos y avances encontrados en la investigación seleccionaremos los de mejor teoría para la ejecución de este plan.
- ❖ **Documental:** Para recopilar la información del trabajo se recurrió a fuentes bibliográficas encontradas en el Internet, libros, etc. Además de documentos facilitados por propietario del local.

##### **Según su objetivo gnoseológico:**

- ❖ **Explorativa:** El problema explorado de la investigación será indagado ante la existencia de la población de la parroquia Virgen de Fátima, concurren diariamente a comprar al “Comercial Adrianita”
- ❖ **Descriptiva:** Por medio de esta investigación describiremos los hechos como son observados, para su posible solución.
- ❖ **Correlacional:** Estudiaremos la relación que existe entre las variables dependientes e independientes o mejor dicho la correlación entre dos variables.
- ❖ **Explicativa:** Por medio del árbol del problema establecimos relaciones de causa-efecto, para buscar el porqué de los hechos.

### **Según su contexto:**

- ❖ **De campo:** La investigación de campo consistirá en realizar las entrevistas y encuestas a la población de Virgen de Fátima, cantón Yaguachi.

### **Según el control de las variables:**

- ❖ **No Experimental:** Mediante esta investigación observamos los hechos tal y como son en su contexto natural, para luego ser analizados.

### **Según la orientación temporal:**

- ❖ **Histórica:** Recolectaremos, verificaremos y sintetizaremos evidencias que permitan obtener conclusiones validas, a menudo derivados de la hipótesis, la cual nos permita reconstruir esta investigación.

El diseño de esta investigación es cuantitativo ya que examinaremos los datos de manera científica, o más específica en forma numérica con la ayuda de la estadística.

Mediante el conocimiento de los hechos que palpamos en este problema, podemos decir que con la ayuda de estas investigaciones y lo que conocemos del “Comercial Adrianita” nos enfocaremos en dar y realizar una posible solución al inconveniente ya que ese es, nuestro principal objetivo.

## **3.2 LA POBLACION Y LA MUESTRA**

### **3.2.1 Característica de la población**

La parroquia Virgen de Fátima cuenta con una población de 14.189 habitantes siendo los hombres 7.289 y mujeres 6.900 según fuente tomada del INEC.<sup>7</sup>

El Comercio formal e informal, en la parroquia es una de las principales fuentes de ingreso y trabajo para los habitantes de Virgen de Fátima. Entre otros esta la agricultura, existen cultivos de cacao, plátano, mango, sandía, y frutales. También contamos con piladoras de arroz, entre otras.

Los trajes típicos que usan los habitantes de nuestra parroquia son: pantalón, camisa mangas largas, vestidos y faldas.

---

<sup>7</sup> <http://redatam.inec.gob.ec/>



Las creencias religiosas en nuestra parroquia son muy importantes, tanto en la religión católica como en la evangélica; y dentro de las costumbres de este pueblo es de madrugar a realizar sus labores diarias. Las expresiones artísticas, en nuestra parroquia hay muy buenos expositores de la música nacional, además de existir el respeto al prójimo.

Dentro de los platos típicos tenemos el arroz con menestra y carne asada, seco de pato y de gallina, bollos de pescado, tortillas de maíz y demás platos típicos de la región y muy variados.

De esta manera se busca ser una comunidad organizada, activa y responsable con una excelente calidad de vida.<sup>8</sup>

### **3.2.2 Delimitación de la población**

La población a la cual estará dirigido éste estudio será a los habitantes de la parroquia Virgen de Fátima, a quienes se les aplicará un cuestionario con una muestra representativa para determinar los factores que indiquen en el espacio físico reducido del “Comercial Adrianita”, la cual que tiene como propósito solucionar mencionado problema y su vez mejore el desarrollo comercial de la población.

### **3.2.3 Tipo de muestra**

Utilizaremos el método no probabilístico ya que se busca seleccionar a individuos u objetos no por probabilidad sino por causas que le interesan al investigador, por lo tanto, se considera que la información aportada por esas personas es vital para la toma de decisiones.

### **3.2.4 Tamaño de la muestra**

Con la finalidad de determinar el tamaño de la muestra de la población finita, tomaremos en consideración la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Npq}{(N - 1) E^2 + pq}$$

Z

---

<sup>8</sup> <http://www.gobiernoparroquialvirgendefatima.gob.ec/contenido.php?id=6>

Donde:

**n:** tamaño de la muestra

**N:** tamaño de la población

**p:** posibilidad de que ocurra un evento,  $p = 0,5$

**q:** posibilidad de no ocurrencia de un evento,  $q = 0,5$

**E:** error, se considera el 5%;  $E = 0,05$

**Z:** nivel de confianza, que para el 95%,  $Z = 1,96$

$$n = \frac{14.189 * 0,5 * 0,5}{(14.189 - 1) (0,05)^2 + 0,5 * 0,5}$$
$$(1,96)^2$$

$$n = \frac{3.547,25}{(14.188) (0,0025) + 0,25}$$
$$3,84$$

$$n = \frac{3.547,25}{\frac{35,47}{3,84} + 0,25}$$

$$n = \frac{3.547,25}{9,23 + 0,25}$$

$$n = \frac{3.547,25}{9,48}$$

$$n = 374 \text{ personas.}$$

### 3.2.5 Proceso de Selección

**Muestreo probabilístico.-** Es aquel que se basa en el principio de equiprobabilidad. Es decir, que todas las personas tienen la misma posibilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra. Por lo tanto, todas las posibles muestras de tamaño  $n$  tienen la misma probabilidad de ser escogidas. Sólo estos métodos de muestreo nos aseguran la representatividad de la muestra extraída.

**Aleatorio.-** Es la manera empleada donde se asigna un número a cada sujeto de la población a través de algún medio mecánico, se eligen tantas personas como sea necesario hasta completar el tamaño de la muestra requerida.

### 3.3 LOS METODOS Y LAS TECNICAS

Las técnicas que se utilizaran para procesar la información teórica serán a través de las encuestas y entrevistas.

**Método:** Es el camino a alcanzar y además proporciona al investigador el mecanismo para aprender las actividades en las etapas del conocimiento.

Para procesar la información se utilizaran los siguientes métodos:

❖ **Histórico – lógico:** Este método se refiere a que en la Sociedad los diversos problemas o fenómenos no se presentan de manera azarosa sino que es el resultado de un largo proceso que los origina, motiva o da lugar a su existencia. Esta evolución de otra parte no es rigurosa o repetitiva de manera similar, sino que va cambiando de acuerdo a determinadas tendencias o expresiones que ayuda a interpretarlos de una manera secuencial.<sup>9</sup>

Mediante la trascendencia histórica que ha obtenido “Comercial Adrianita” podemos detectar el problema que presenta en la actualidad, así como lo explica el método que vamos aplicar en esta investigación.

❖ **Analítico – sintético:** Este método implica el análisis (del griego análisis, que significa descomposición), esto es la separación de un todo en sus partes o en sus elementos constitutivos. Se apoya en que para conocer un fenómeno es necesario descomponerlo en sus partes. Esto es, unión de elementos para formar un todo.<sup>10</sup>

Reuniremos todas las pruebas necesarias que sean posibles, estas serán recolectadas en el lugar del problema como lo es en el “Comercial Adrianita” para así dar posibles soluciones.

❖ **Inductivo – deductivo:** Inducir es ir más allá de lo evidente. La generalización de los eventos es un proceso que sirve de estructura a todas

---

<sup>9</sup> [www.eumed.net/libros.../METODO%20LOGICO%20HISTORICO.htm](http://www.eumed.net/libros.../METODO%20LOGICO%20HISTORICO.htm)

<sup>10</sup> [html.rincondelvago.com/metodo-analitico-y-sintetico.html](http://html.rincondelvago.com/metodo-analitico-y-sintetico.html)

las ciencias experimentales, ya que éstas como la física, la química y la biología se basan (en principio) en la observación de un fenómeno (un caso particular) y posteriormente se realizan investigaciones y experimentos que conducen a los científicos a la generalización.<sup>11</sup>

Se busca todas las pruebas posibles por más pequeña que sea la evidencia servirá para implementar estrategias de solución.

- ❖ **Hipotético – deductivo:** El investigador observa un hecho sobre el que desea encontrar una explicación o elaborar una ley. Construye una teoría o ley que explique los hechos observados, para la construcción de esta hipótesis debe tener en cuenta numerosas limitaciones que trataremos más adelante. Esta es, quizás, la parte más importante, creativa y compleja del método hipotético-deductivo.<sup>12</sup>

En la investigación hemos encontrado los posibles problemas que originan el inconveniente general, la cual mencionamos posibles hipótesis particulares que dan origen al mismo.

## **Método empírico fundamental**

**Observación.-** Éste método nos permitirá obtener información primaria de la ciudadanía de Virgen de Fátima, la misma que servirá para comprobar los planteamientos formulados en el trabajo, lo que nos permite percibir que tan preocupante es la necesidad de ampliar en “Comercial Adrianita”.

### **Técnicas de investigación:**

**Entrevista:** Se realizará una recopilación de información en forma directa, cara a cara, siendo ésta de suma importancia porque nos permite los datos críticos; por medio de los cuales se justifica el planteamiento del problema.

---

<sup>11</sup> [e-educativa.catedu.es/.../41\\_el\\_metodo\\_inductivo\\_y\\_el\\_mtodo\\_deductivo...](http://e-educativa.catedu.es/.../41_el_metodo_inductivo_y_el_mtodo_deductivo...)

<sup>12</sup> [www.lasangredelleonverde.com](http://www.lasangredelleonverde.com) › **Artículos** › **Teoría del Conocimiento**

Aquí se empleó el dialogo entre los individuos incluidos en el problema, como autoridades municipales, dirigentes barriales, entre otros, para obtener datos de manera íntegra, consistentes y adaptados al ambiente.

**Encuesta:** Se la utilizará para aplicar un conjunto de preguntas dirigida a varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Se maneja un listado de preguntas que deberán ser entregadas a las personas encuestadas. Esto se denomina cuestionario, ya que recoge datos primordiales y de vital importancia para la toma de decisiones.

El cuestionario está estructurado por 10 preguntas basadas en las hipótesis particulares que tratan de dar resolución al problema principal.

### **3.4 EL TRATAMIENTO ESTADISTICO DE LA INFORMACION**

Luego de recolectar todos los instrumentos de datos, procederemos al procesamiento de los mismos, mediante técnicas estadísticas que nos generen después distribuciones de frecuencias, porcentajes, barras simples, diagramas circulares, histogramas, polígonos de frecuencias, líneas de tendencias, etc., que admitan llegar a una conclusión final con sus respectivas recomendaciones y conclusiones.

La herramienta a utilizar para la tabulación de la información estadística del trabajo investigativo será el Programa de Microsoft Office EXCEL, el mismo que nos permitirá generar una tabla de datos representada mediante gráficos para realizar el respectivo análisis.

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

#### **4.1 ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL**

Consideramos que las herramientas utilizadas en este trabajo de campo (encuestas y entrevistas) dirigido a la población de Virgen de Fátima, nos ha permitido adquirir conocimientos fundamentales o información básica, que será de gran ayuda para sustentar y defender nuestra propuesta de Diseñar un modelo de procedimientos y procesos de control interno para el “Comercial Adrianita” de la parroquia Virgen de Fátima, cantón Milagro. Por otra parte, tenemos la plena seguridad que la información obtenida es óptima y real debido a que las respuestas han sido claras y precisas de parte de las personas encuestadas y entrevistadas.

#### **4.2 ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA, Y PERSPECTIVA**

La información conseguida debe tener un proceso sistemático de selección, tabulación y análisis de resultados y para ello debemos seguir los siguientes pasos.

- a) Aplicación de los instrumentos
- b) Recolección de datos
- c) Selección de la información
- d) Tabulación de la información
- e) Diseño de cuadros, gráficas y tablas estadísticas
- f) Análisis e interpretación de resultados

### Pregunta 1.

¿Según su opinión, considera usted que el "Comercial Adrianita" es una empresa de abarrotes que favorece en las actividades sociales y económicas de la Parroquia Virgen de Fátima?

**Cuadro 3.** Nivel de conocimiento con respecto a las actividades sociales y económicas de la Parroquia Virgen de Fátima.

Alternativas	# Encuestados	Porcentaje
<b>Muy Probable</b>	360	96%
<b>Probable</b>	14	4%
<b>Poco Probable</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los habitantes de la Parroquia Virgen de Fátima.

**Figura 8.** Nivel de conocimiento con respecto a las actividades sociales y económicas de la Parroquia Virgen de Fátima.



#### ANALISIS:

Observamos que 96 de cada 100 habitantes opinan **MUY PROBABLE** y 4 **PROBABLE**. La opción **POCO PROBABLE**, en esta variable, corresponde al 0%, por lo tanto no tiene significado analizarla.

#### INTERPRETACION:

Con la información obtenida, se interpreta que en su totalidad, la población de Virgen Fátima esta consiente que el "Comercial Adrianita" expende productos de primera necesidad, con el fin de aportar a las actividades sociales y económicas de la comunidad.

## Pregunta 2.

¿Considera usted que un modelo de procedimientos y procesos de control interno ayudara al Comercial Adrianita a incrementar sus ventas?

**Cuadro 4.** Modelo de procedimientos y procesos de control interno ayudara al Comercial Adrianita a incrementar sus ventas.

Alternativas	# Encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	368	98%
De acuerdo	4	1%
En desacuerdo	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los habitantes de la Parroquia Virgen de Fátima.

**Figura 9.** Modelo de procedimientos y procesos de control interno ayudara al Comercial Adrianita a incrementar sus ventas.



### ANALISIS:

Observamos que 98 de cada 100 habitantes están **TOTALMENTE DE ACUERDO** y 1 **DE ACUERDO**. La alternativa **EN DESACUERDO** en esta variable corresponde al 1%, por lo tanto poco razonable analizar.

### INTERPRETACION:

Con la información obtenida, podemos comprobar que la población considera razonable la implementación de un diseño de procedimientos y procesos para el control interno de la empresa asegurando incrementar sus ventas.



### Pregunta 3.

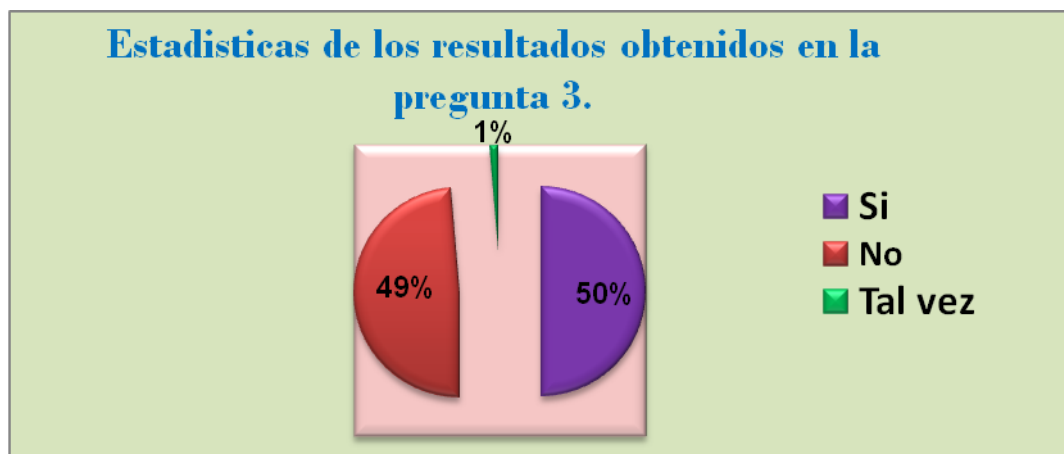
¿Cree usted que la falta de un manual de funciones ha generado malestar e insatisfacción en los empleados de la empresa?

**Cuadro 5.** De un manual de funciones ha generado malestar e insatisfacción en los clientes.

<b>Alternativas</b>	<b># Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	187	50%
<b>De acuerdo</b>	182	49%
<b>Desacuerdo</b>	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los habitantes de la Parroquia Virgen de Fátima.

**Figura 10.** Falta de un manual de funciones ha generado malestar e insatisfacción en los empleados de la empresa



#### ANALISIS:

Observamos que 50 de 100 habitantes responden que **SI** y 49 optan por la opción **NO** podemos darnos cuenta que no es mucha la diferencia. La alternativa **TAL VEZ** obtuvo un 1%, no existe razón de análisis.

#### INTERPRETACION:

Con la información obtenida, se interpreta que la población de Virgen de Fátima, esta consiente que al no utilizar un manual de funciones, los empleados no cumplan bien sus funciones.

#### Pregunta 4.

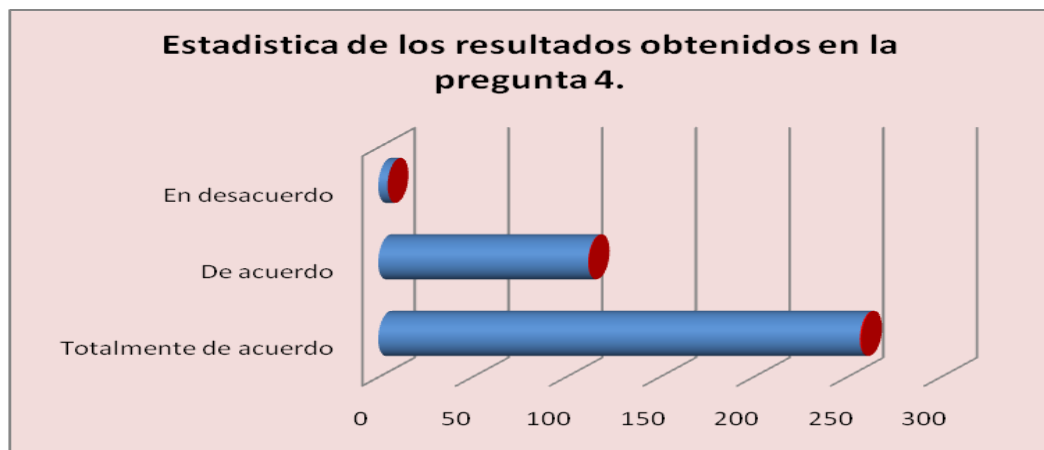
¿Cree usted que llevando un mayor control en las actividades suprimirá las falencias que existe en la actualidad?

**Cuadro 6.** Mayor control en las actividades suprimirá las falencias que existe en la actualidad

Alternativas	# Encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	257	69%
De acuerdo	112	30%
En desacuerdo	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los habitantes de la Parroquia Virgen de Fátima.

**Figura 11.** Mayor control en las actividades suprimirá las falencias que existe en la actualidad



#### ANALISIS:

Observamos que 69 de 100 habitantes están **TOTALMENTE DE ACUERDO**, 30 **DE ACUERDO**. La alternativa **EN DESACUERDO** tiene 1% razón de no análisis.

#### INTERPRETACION:

Con la información obtenida se interpreta que 69 de 100 habitantes creen que un mayor control en las actividades que se realizan generaría excelentes cambios para la empresa.

### Pregunta 5.

¿Cree usted que la perfecta ubicación de los productos genera mayor comodidad al momento de adquirirlo?

**Cuadro 7.** Perfecta ubicación de los productos genera mayor comodidad al momento de adquirirlo

Alternativas	# Encuestados	Porcentaje
Si	288	77%
No	80	21%
Tal vez	6	2%
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los habitantes de la Parroquia Virgen de Fátima.

**Figura 12.** Perfecta ubicación de los productos genera mayor comodidad al momento de adquirirlo



### ANALISIS:

Observamos que 77 de 100 habitantes creen que **SI**. La opción **NO** obtuvo un 21 y la alternativa **TAL VEZ** un 2% razón insignificante para análisis.

### INTERPRETACION:

Con la información obtenida, se interpreta que en su totalidad, la comunidad cree que si se debería presentar mejor la mercadería en perchas, ya que esto ayudaría a una mejor compra en los consumidores.

### Pregunta 6.

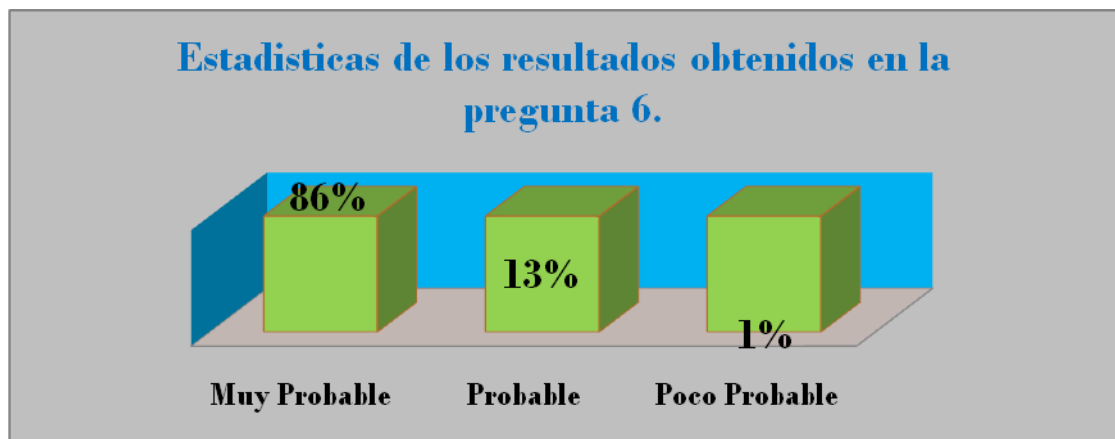
¿Según su opinión, considera usted que un manual de control interno ayudara a mejorar el desempeño de las actividades que se realizan en el Comercial?

**Cuadro 8.** Manual de control interno ayudara a mejorar el desempeño de las actividades que se realizan en el Comercial

Alternativas	# Encuestados	Porcentaje
<b>Muy Probable</b>	320	86%
<b>Probable</b>	49	13%
<b>Poco Probable</b>	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los habitantes de la Parroquia Virgen de Fátima.

**Figura 13.** Manual de control interno ayudara a mejorar el desempeño de las actividades que se realizan en el Comercial



#### ANALISIS:

Observamos que 86 de 100 habitantes opinan que es **MUY PROBABLE**, y 13 **PROBABLE**. La opción **POCO PROBABLE** obtiene 1% insignificante para análisis.

#### INTERPRETACION:

Con la información recaudada, se interpreta que la población esta consiente que al implementar un mejor manual de control interno ayudara a mejorar el desempeño de las actividades que se realizan en el local

### Pregunta 7.

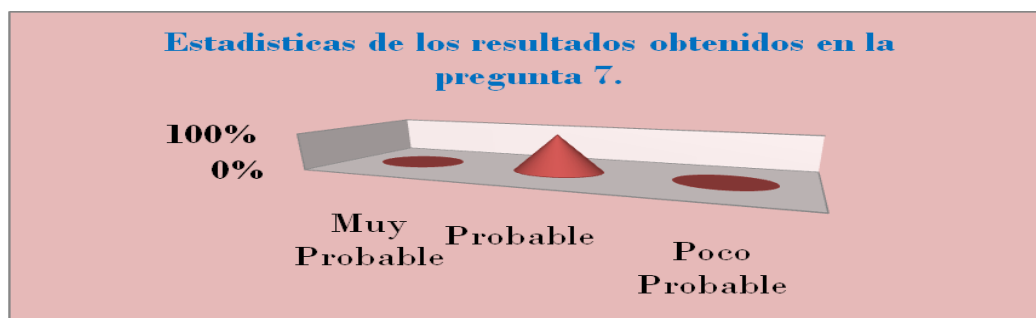
¿Según su opinión, considera usted que el desorden que se muestra en la presentación de la mercadería del local trae como consecuencia el deterioro y pérdida de los abarrotes?

**Cuadro 9.** Desorden que se muestra en la presentación de la mercadería del local, trae como consecuencia el deterioro y pérdida de los abarrotes.

Alternativas	# Encuestados	Porcentaje
Muy Probable	2	1%
Probable	372	99%
Poco Probable	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los habitantes de la Parroquia Virgen de Fátima.

**Figura 14.** Desorden que se muestra en la presentación de la mercadería del local, trae como consecuencia el deterioro y pérdida de los abarrotes.



#### ANALISIS:

Observamos que 99 de 100 habitantes opinan que es **MUY PROBABLE** y 1% **PROBABLE**. La alternativa **POCO PROBABLE** obtuvo un 0% razón de no análisis.

#### INTERPRETACION:

Con la información recaudada, se interpreta que la parroquia Virgen de Fátima opina que es muy probable que al tener la mercadería en desorden, se provoque un deterioro y pérdida en ella.

### Pregunta 8.

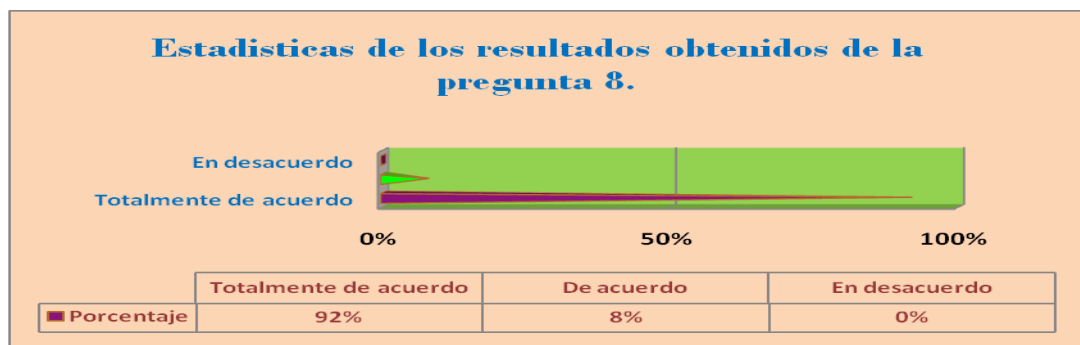
¿Le gustaría usted que el Comercial Adrianita contara con una nueva infraestructura organizacional?

**Cuadro 10.** Comercial Adrianita contara con una nueva infraestructura organizacional

<i>Alternativas</i>	<i># Encuestados</i>	<i>Porcentaje</i>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	344	92%
<b>De acuerdo</b>	30	8%
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los habitantes de la Parroquia Virgen de Fátima.

**Figura 15.** Comercial Adrianita contara con una nueva infraestructura organizacional.



### ANALISIS:

Observamos que 92 de 100 habitantes están **TOTALMENTE DE ACUERDO** y 8 en **DESACUERDO**. La alternativa **EN DESACUERDO** obtuvo el 0% razón de no análisis.

### INTERPRETACION:

Con la información obtenida, se interpreta que en su totalidad, la población de Virgen de Fátima esta consiente que debería realizar una nueva infraestructura organizacional en el "Comercial Adrianita".

### Pregunta 9.

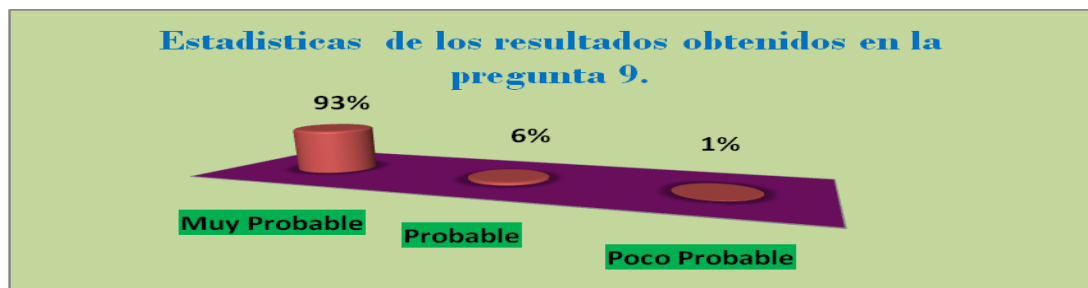
¿Considera usted que los empleados deben obtener capacitación para brindar una mejor atención a los clientes?

**Cuadro 11.** Empleados deben obtener capacitación para brindar una mejor atención a los clientes.

Alternativas	# Encuestados	Porcentaje
Muy Probable	349	93%
Probable	23	6%
Poco Probable	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los habitantes de la Parroquia Virgen de Fátima

**Figura 16.** Empleados deben obtener capacitación para brindar una mejor atención a los clientes.



#### ANALISIS:

Observamos que 93 de 100 habitantes opinan que es **MUY PROBABLE** y 6 **PROBABLE**. En la alternativa **POCO PROBABLE** tenemos 1% razón por la cual no realizamos el análisis.

#### INTERPRETACION:

Con la información obtenida, se interpreta que la población está consiente que los empleados del local deberían tener capacitaciones, para atención al cliente y así ser ellos los beneficiados.

## ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

Para tener una idea precisa de la importancia y resultado que tiene el desarrollo del proyecto, se ha procedido a entrevistar a una serie de personas que de una u otra forma guardan apariencias con las instalaciones del “Comercial Adrianita”. A continuación damos a conocer las respuestas e inquietudes que expresaron algunas de las personas entrevistadas:

### ENTREVISTA 1.

**Nombre:** Mary Pacheco.

**Cargo:** Enfermera.

**Título Profesional:** Licenciada en enfermería.

**Empresa:** Clínica Alcivar.

#### PREGUNTAS:

1. **¿Considera usted que “Comercial Adrianita” es una empresa que oferta productos de primera necesidad?**

SI (X)

NO ( )

¿Por qué?

Porque es una tienda minorista, mayorista que beneficia la economía de las personas.

2. **¿Le gustaría que "Comercial Adrianita" amplié su variedad de productos existentes?**

SI (X)

NO ( )

¿Por qué?

Porque nos da a conocer más productos y evitaríamos ir a otros comerciales que están lejos.

3. **¿Cree usted que el actual local “Comercial Adrianita” es el adecuado para realizar sus compras?**

SI (X)

NO ( )

¿Por qué?

Porque hay ofertas, buena atención y puedo realizar pagos rápidos.



- 4. Según su opinión. ¿Cuáles son los problemas que se generan ante una infraestructura organizacional desactualizada y el manejo inadecuado del control interno en el “Comercial Adrianita”?**

Inconvenientes al comprar, se observa a empleados que no solo trabajan en su función sino en más labores. No existe cámaras de seguridad, las cajas no tienen buena presentación, etc.

- 5. ¿Considera usted importante que el propietario del “Comercial Adrianita” debe implementar manuales de procedimientos para un mejor desarrollo de su empresa?**

SI (X)

NO ( )

¿Por qué?

Porque la empresa tiene buena demanda y esto ayudaría aun mas al desarrollo económico de la empresa.

- 6. ¿Cree usted que “Comercial Adrianita” debería tener un manual de funciones como requisito del control interno para el correcto orden de sus actividades comerciales?**

SI (X)

NO ( )

¿Por qué?

Porque los empleados se capacitarían mejor, existiría mayor organización, orden que es lo más importante en una organización, para luego evitar complicaciones y mala imagen al “Comercial Adrianita”.

- 7. Según su opinión. ¿Observa usted que el “Comercial Adrianita” tiene una estructura organizacional desactualizada?**

SI (X)

NO ( )

¿Por qué?

Porque primeramente no está completa hacen falta más departamentos funcionales que permitan al propietario tomar decisiones de acuerdo a cada opinión que emita un responsable de cada área.

## ENTREVISTA 2.

**Nombre:** Carlos Andrade.

**Cargo:** Asistente Bodeguero

**Título Profesional:** Chofer Profesional

**Empresa:** Spokinsa S.A

### PREGUNTAS:

1. **¿Considera usted que “Comercial Adrianita” es una empresa que oferta productos de primera necesidad?**

SI (X)

NO ( )

¿Por qué?

Nos beneficia al pueblo de km 26 también nos ayuda a obtener productos con mayor facilidad que son básicos en todo hogar.

2. **¿Le gustaría que "Comercial Adrianita" amplié su variedad de productos existentes?**

SI (X)

NO ( )

¿Por qué?

Nos ahorraría salir a la ciudad a buscar los productos escasos.

3. **¿Cree usted que el actual local “Comercial Adrianita” es el adecuado para realizar sus compras?**

SI (X)

NO ( )

¿Por qué?

Por su mayor productividad que posee la empresa y por el buen trato a su personal contratado, eso se lo puede visualizar cuando realizo mis compras.

4. **Según su opinión. ¿Cuáles son los problemas que se generan ante una infraestructura organizacional desactualizada y el manejo inadecuado del control interno en el “Comercial Adrianita”?**

No existe mucha variedad, los fines de semana existe aglomeración de clientes, no existe poco mas de innovación.

**5. ¿Considera usted importante que el propietario del “Comercial Adrianita” debe implementar manuales de procedimientos para un mejor desarrollo de su empresa?**

**SI (X)**

**NO ( )**

**¿Por qué?**

Porque beneficiaría tanto su empresa y obtendría mayor credibilidad empresarial.

**6. ¿Cree usted que “Comercial Adrianita” debería tener un manual de funciones como requisito del control interno para el correcto orden de sus actividades comerciales?**

**SI (X)**

**NO ( )**

**¿Por qué?**

Porque el manual de funciones es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa.

**7. Según su opinión. ¿Observa usted que el “Comercial Adrianita” tiene una estructura organizacional desactualizada?**

**SI (X)**

**NO ( )**

**¿Por qué?**

Porque como cliente me doy cuenta que la estructura es el esqueleto de toda empresa, la cual ciertamente la de esta empresa sí se encuentra desactualizada es lo que he podido observar.

### ENTREVISTA 3.

**Nombre:** Adriana Luna

**Cargo:** Vocal principal de la Junta Parroquial.

**Título Profesional:** Ingeniera Comercial

**Empresa:** Junta Parroquial

#### PREGUNTAS:

1. **¿Considera usted que "Comercial Adrianita" es una empresa que oferta productos de primera necesidad?**

SI (X)

NO ( )

¿Por qué?

Porque se encuentra productos necesarios para el consumo diario las familias.

2. **¿Le gustaría que "Comercial Adrianita" amplié su variedad de productos existentes?**

SI (X)

NO ( )

¿Por qué?

Porque evitaríamos ir a sitios lejanos para conseguir lo que necesitamos.

3. **¿Cree usted que el actual local "Comercial Adrianita" es el adecuado para realizar sus compras?**

SI ( )

NO (X)

¿Por qué?

Al no haber todo los productos no se considera el adecuado para realizar mis compras.

- 4. Según su opinión. ¿Cuáles son los problemas que se generan ante una infraestructura organizacional desactualizada y el manejo inadecuado del control interno en el “Comercial Adrianita”?**

No hay variedad todos los años las mismas cosas, no existe una administración eficiente.

- 5. ¿Considera usted importante que el propietario del “Comercial Adrianita” debe implementar manuales de procedimientos para un mejor desarrollo de su empresa?**

**SI (X)**

**NO ( )**

**¿Por qué?**

Porque contribuiría al desarrollo progresivo de su empresa.

- 6. ¿Cree usted que “Comercial Adrianita” debería tener un manual de funciones como requisito del control interno para el correcto orden de sus actividades comerciales?**

**SI (X)**

**NO ( )**

**¿Por qué?**

Porque así la empresa funcionaria mejor y sería aun mas una gran competencia para las demás.

- 7. Según su opinión. ¿Observa usted que el “Comercial Adrianita” tiene una estructura organizacional desactualizada?**

**SI (X)**

**NO ( )**

**¿Por qué?**

Porque se aprecia que no existe un buen desarrollo empresarial presumo que ese sea el inconveniente.

### **4.3 RESULTADOS**

Una vez analizados e interpretados todos los resultados de las encuestas podemos decir que existe un 80% de aceptación por parte de la población, cada ítem ha tenido su respectiva respuesta podemos decir que el implementar procedimientos y procesos de control interno, serian de gran beneficio del “Comercial Adrianita”.

Por otra parte, se logra comprobar que la mayoría de los consumidores y empleados del local muestran malestar e inconformidad por un mal manejo de control interno y una infraestructura organizacional desactualizada en el “Comercial Adrianita”, por medio de esta encuesta podemos comprobar este inconveniente.

En esta investigación pretendemos buscar solución a las interrogantes planteadas, con mayor enfoque en las interrogantes 2 y 3 ya que una reestructuración de lo mencionado anteriormente sería la mejor solución.

La interrogante 8 y 9, se pretende reorganizar el control interno para el mejor funcionamiento de las actividades de la empresa.

En base a estas surge nuestra propuesta para de una manera más clara llegar al objetivo de este proyecto.

## CRITERIO PERSONAL

Al revisar y analizar las preguntas propuestas en las entrevistas, siendo estas a la vez contestadas por la clientela del “Comercial Adrianita” podemos emitir un breve comentario personal de acuerdo a las respuestas transmitidas por los encuestados.

### PREGUNTAS:

1. **¿Considera usted que “Comercial Adrianita” es una empresa que oferta productos de primera necesidad?**

SI (X)

NO ( )

¿Por qué?

Porque esa es su principal actividad económica, ofrece productos como arroz, aceite, azúcar, sal, etc.

2. **¿Le gustaría que "Comercial Adrianita" amplié su variedad de productos existentes?**

SI (X)

NO ( )

¿Por qué?

Por supuesto que si eso ahorraría dinero y tiempo lo consideramos de gran ayuda.

3. **¿Cree usted que el actual local “Comercial Adrianita” es el adecuado para realizar sus compras?**

SI (X)

NO ( )

¿Por qué?

Consideramos que si porque en un apuro del hogar nos sirve de mucho ya que las tiendas casi siempre no constan de todos lo necesario.

4. **Según su opinión. ¿Cuáles son los problemas que se generan ante una infraestructura organizacional desactualizada y el manejo inadecuado del control interno en el “Comercial Adrianita”?**

Que no exista jerarquía de funciones laborales, por su reducción que no exista una buena imagen y variación de estándares de productos.

**5. ¿Considera usted importante que el propietario del “Comercial Adrianita” debe implementar manuales de procedimientos para un mejor desarrollo de su empresa?**

**SI (X)**

**NO ( )**

**¿Por qué?**

Porque es una buena estrategia para aumentar sus volúmenes de ventas

**6. ¿Cree usted que “Comercial Adrianita” debería tener un manual de funciones como requisito del control interno para el correcto orden de sus actividades comerciales?**

**SI (X)**

**NO ( )**

**¿Por qué?**

Porque cada empleado estaría mejor capacitado para cualquier inconveniente de la empresa.

**7. Según su opinión. ¿Observa usted que el “Comercial Adrianita” tiene una estructura organizacional desactualizada?**

**SI (X)**

**NO ( )**

**¿Por qué?**

Porque la actual no está mal pero si desactualizada nuestra principal función es modernizarla para una mejor presentación.



#### 4.4 VERIFICACION DE HIPOTESIS

**Cuadro 12.** Hipótesis y Verificación

HIPOTESIS	VERIFICACION
<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicando un modelo de procedimientos y procesos de control interno generará un mayor control de las actividades del "Comercial Adrianita" en las suprimirán las falencias que en la actualidad tiene la empresa.</li> </ul>	<p>Esta hipótesis se verifica en la pregunta 2 donde el 98% de las personas encuestadas están totalmente de acuerdo que aplicando un mayor control interno de las actividades suprimiría las falencias existentes.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La ejecución de una estructura organizacional provocará satisfacción en los consumidores final.</li> </ul>	<p>Esta hipótesis se la comprueba en la pregunta 8 donde el 92% de los encuestados están consiente que la estructura organizacional mejorada traerá bienestar a los clientes.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La eficiente ubicación de la mercadería generará rapidez en su adquisición y por ende en la comodidad de los clientes.</li> </ul>	<p>Esta hipótesis se la verifica en la pregunta 5, obteniendo como resultado que el 77% de las habitantes consideran que es probable, que al ubicar mejor la mercadería facilitaría a los clientes comprar.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El diseño de un manual de control interno ayudará a un mejor desempeño de las actividades.</li> </ul>	<p>Esta hipótesis está en la pregunta 6, obteniendo el 86% de aceptabilidad dando la alternativa de diseñar un mejor manual de control interno para el mejor desempeño de las actividades.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La aplicación de un manual de funciones facilitara a las designaciones correctas en los empleados de la empresa.</li> </ul>	<p>Esta hipótesis está en la pregunta 9 ya que fomentando el control interno en la empresa desde la gerencia, cada empleado tendría su respectiva función.</p>

**Elaborado por:** Rosario Salvatierra, Verónica Salmerón P.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 TEMA**

Diseño de un manual de procedimientos y procesos de control Interno para el “Comercial Adrianita” de la parroquia Virgen de Fátima del cantón Yaguachi.

#### **5.2 FUNDAMENTACION**

Esta propuesta se establece a través de conceptos y significados que demuestren que el desarrollo de este trabajo se lo realiza en base a las necesidades de las actividades comerciales y administrativas de la empresa.

**Reestructuración:** Para comenzar a hablar de lo que significa la reestructuración, debemos aclarar en primer lugar lo que se entiende por estructura. Una estructura es un sistema organizado y jerarquizado de elementos, ideas, nociones, personas, etc. En la estructura encontramos diferentes niveles de jerarquía o relevancia y, lo más importante, conexiones e interconexiones entre todas las partes que forman el todo. Si estas partes no estuvieran conectadas entre sí, en lugar de contar con una estructura tendríamos un listado de elementos, por ejemplo una estructura sindical representa jerarquías de poder.

La reestructuración no es más que el reordenamiento o reorganización de un tipo de estructura ya existente que debía ser cambiado o alterado debido a diferentes circunstancias. Una reestructuración tiene como objetivo generar esa alteración para observar, por ejemplo, nuevos o diferentes resultados a los que se venían observando hasta el momento. La reestructuración es en la mayoría de los casos algo que se da de manera voluntaria y planeada en consecuencia a la observación de los resultados finales. Sin embargo, en muchas oportunidades la reestructuración

puede aparecer como la única respuesta posible a vicisitudes o factores externos que influyen sobre el sistema.

**Control Interno:** Se entiende como el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptado por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Sirve para garantizar que cada uno de los procesos, políticas, metas y actividades se cumplan de acuerdo a lo preestablecido, dando el máximo de rendimiento en cumplimiento de su misión.

**Técnicas Administrativas:** Las técnicas administrativas son esencialmente formas de hacer las cosas, ó métodos para lograr un determinado resultado.

**Estructura Organizacional:** La estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre gerentes y gerentes y entre empleados y empleados. Los departamentos de una organización se pueden estructurar, formalmente, en tres formas básicas: por función, por producto/mercado o en forma de matriz.

**Estructura Funcional:** En una estructura funcional, la división del trabajo en una organización se agrupa por las principales actividades o funciones que deben realizarse dentro de la organización de ventas, marketing, recursos humanos, y así sucesivamente. Cada grupo funcional dentro de la organización está integrado verticalmente desde la parte inferior hasta la parte superior de la organización.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> [sincelejo-sucre.gov.co/apc-aa-files/.../Que\\_es\\_control\\_interno.pdf](https://sincelejo-sucre.gov.co/apc-aa-files/.../Que_es_control_interno.pdf)

La mayoría de las organizaciones comienzan como aventuras empresariales con una estructura simple, la forman los jefes y sus empleados, no es complicada. Su grado de departamentalización es baja, la autoridad es demasiado centralizada, cae la responsabilidad total sobre una sola persona, casi no se puede encontrar nada de formalidad. Resulta inadecuada cada vez más al crecer la organización. Si la estructura no se cambia es posible que la empresa pierda territorio en el mercado y fracase.

**Inversiones:** Se habla de inversión cuando destinas tu dinero para la compra de bienes que no son de consumo final y que sirven para producir otros bienes, por ejemplo una máquina para hacer zapatos, ya que puedes venderlos y recibir ganancias.

También hablamos de inversión cuando utilizas tu dinero en productos o proyectos que se consideran lucrativos, ya sea la creación de una empresa o la adquisición de acciones. Toda inversión tiene implícito un riesgo, que debes contemplar antes de tomar una decisión.

**Mejoramiento Comercial:** El éxito de las organizaciones comerciales es el resultado del trabajo en equipo, no depende únicamente de la fuerza de ventas. En la empresa todos deben de estar comprometidos con la misión comercial y objetivos institucionales. El programa de mejoramiento de desempeño comercial está dirigido a los Vendedores y No-Vendedores claves de la organización, quienes tienen responsabilidad comercial.

**Utilidad y rentabilidad:** Son dos palabras muy utilizadas cuando nace la idea de negocios y sobre todo en el ámbito de las inversiones. Aunque muchos piensan que son lo mismo, en realidad entre ellas existe una pequeña diferencia.

**La utilidad** se obtiene cuando los egresos son descontados de los ingresos. Esto quiere decir que es el resultado final de un periodo de operaciones el cual puede ser de meses y hasta de años.

**Rentabilidad** es lo que una inversión o activo llega a producir. En otras palabras, es la ganancia obtenida de algún capital invertido al comparar su utilidad y la inversión.

### 5.3 JUSTIFICACION

Hoy en día es elemental que una empresa cuente con una óptima infraestructura organizacional para el respectivo desarrollo de sus actividades y manejo de sus recursos.

Por dicho motivo “Comercial Adrianita” ha decidido realizar un diseño de modelo de procedimientos y procesos de control interno para la reorganización administrativa de la empresa este negocio se encuentra ubicado en la parroquia Virgen de Fátima.

Además, una buena infraestructura organizacional permite que una organización pueda desarrollar mejor sus actividades, tener buena rentabilidad, ofrecer varias alternativas de productos, satisfaciendo de esta manera a su mercado y consecuentemente al cliente.

Se pretende también reestructurar el control interno de esta empresa con la finalidad de obtener cambios y mejores resultados con la certeza obtenida en las encuestas y entrevistas aplicadas.

No olvidemos que el control interno busca los siguientes aspectos:

- Proteger los activos.
- Obtener la veracidad, confianza de la contabilidad y de otros datos e informes operativos.
- Promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la Institución.
- Comunicar las políticas administrativas, estimular y medir el cumplimiento de las mismas.

Con todos estos argumentos y resultados obtenidos se considera que la ampliación del local y la reestructuración del control interno, tiene una buena aceptación en la parroquia Virgen de Fátima, sabiendo que el propósito principal sería satisfacer las necesidades que requieren los pobladores y la empresa.

## 5.4 OBJETIVOS

### 5.4.1 Objetivo General de la propuesta

Diseñar un manual de Control Interno mediante asesorías - técnicas administrativas, para el “Comercial Adrianita” de la parroquia Virgen de Fátima, del cantón Yaguachi.

### 5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta

- ❖ Definir políticas, procedimientos de una estructura organizacional actualizada para el “Comercial Adrianita”.
- ❖ Establecer una estructura administrativa y logística que contribuya a la organización de la empresa.
- ❖ Implantar la reubicación y actualización tecnológicas de los equipos de sistemas de control a la empresa.
- ❖ Elaborar el manual de funciones para el correcto funcionamiento de las actividades laborales de los empleados.
- ❖ Realizar un análisis del entorno de la empresa mediante la técnica FODA.

## 5.5 UBICACIÓN

El “Comercial Adrianita” se encuentra ubicado en las calles principales vía Duran Tambo - Triunfo de la parroquia Virgen de Fátima, cantón Yaguachi.

Se encuentra en una zona muy comercial de la parroquia ya que esto beneficia mucho al negocio.

<b>Ruc:</b>	0909772352001
<b>Denominación Social:</b>	Comercial Adrianita
<b>Dirección:</b>	Yaguachi Virgen de Fátima, Calle principal
<b>Teléfonos:</b>	(042) 717 - 058
<b>Actividad:</b>	Venta al por menor y mayor de alimentos, bebidas y tabaco en tiendas de abarrotes.
<b>Número de empleados:</b>	12

**País:** Ecuador  
**Región:** Costa  
**Provincia:** Guayas  
**Cantón:** Yaguachi  
**Parroquia:** Virgen de Fátima (Km 26)

**Figura 17.** Ubicación del “Comercial Adrianita”



**Fuente:** Plano de la Parroquia Virgen de Fátima, descarga Google earth.

## **5.6 FACTIBILIDAD**

### **5.6.1 Factibilidad Administrativa**

La organización administrativa describe la estructura técnica de las relaciones, que debe existir entre los rangos, funciones y necesidades individuales necesarias, para una mayor eficiencia de las diferentes actividades.

Los aspectos administrativos que consideramos en este proyecto son el diseño de sus organigramas, políticas, procedimientos, descripción de sus funciones para lo cual analizaremos cada uno de ellos.

### **5.6.2 Factibilidad Legal**

“Comercial Adrianita” está formada por su propietario, quien es responsable del negocio y de llevar la dirección global del mismo, esto no ha sido impedimento para que otras personas de la familia ayuden en la gestión y progreso del negocio.

La desventaja de ser empresa individual es no poder alcanzar el desarrollo de actividades de gran amplitud, pues es muy difícil que una sola persona, con sus propios capitales pueda llegar a formar una cadena de supermercados.

Además la responsabilidad del administrador individual es ilimitada, es decir, responde con todos los bienes presentes y futuros a los resultados, productos del manejo del negocio.

Aquí la valoración de la participación es única, por lo que el capital corresponde a la diferencia existente entre activos y pasivos netos.

En consecuencia, “Comercial Adrianita” prevea establecerse en una Compañía de Responsabilidad Limitada, admitiendo nuevos socios que puedan aportar capital y por tanto, entren a formar parte de la empresa.



## **LEY DE COMPAÑIAS RESOLUCIONES Y REGLAMENTOS**

La Superintendencia de Compañías es el organismo técnico y con autonomía administrativa, económica y financiera, que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías y otras entidades en las circunstancias y condiciones establecidas por la ley.

En el Ecuador, principalmente, es la Ley de Compañías, el ordenamiento jurídico que regula las actividades de las compañías mercantiles desde su nacimiento hasta su extinción, mediante los procesos de liquidación y disolución.

Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber: Según el Art. 2 de las disposiciones generales de la Ley de Compañías:

- La compañía en nombre colectivo.
- La compañía en comandita simple y dividida por acciones.
- La compañía de responsabilidad limitada.
- La compañía anónima
- La compañía de economía mixta.

Según las disposiciones de la empresa se estudiará a la Compañía de Responsabilidad Limitada.

### **COMPAÑIA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA.**

#### **Definición:**

Según el Art. 92 de la Ley de Compañías; La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre tres o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura. Si se utilizare una denominación objetiva será una que no pueda confundirse con la de una compañía preexistente.

## **PRINCIPALES CARACTERISTICAS:**

- Máximo 15 socios.
- La fecha de inscripción del contrato social en el Registro Mercantil, es el principio de existencia de este tipo de compañía.
- Las compañías de responsabilidad limitada son sociedades de capital, para efectos fiscales y tributarios.

### **Capital**

Según Art. 102 y 103 de la Ley de Compañías; “El capital de la compañía estará formado por las aportaciones de los socios y no será inferior al monto fijado por el Superintendente de Compañías. Estará dividido en participaciones expresadas en la forma que señale el Superintendente de Compañías. Al constituirse la compañía, el capital estará íntegramente suscrito, y pagado por lo menos en el cincuenta por ciento de cada participación. Las aportaciones pueden ser en numerario o en especie y, en este último caso, consistir en bienes muebles o inmuebles que correspondan a la actividad de la compañía. El saldo del capital deberá integrarse en un plazo no mayor de doce meses, a contarse desde la fecha de constitución de la compañía. Los aportes en numerario se depositarán en una cuenta especial de "Integración de Capital", que será abierta en un banco a nombre de la compañía en formación. Los certificados de depósito de tales aportes se protocolizarán con la escritura correspondiente. Constituida la compañía, el banco depositario pondrá los valores en cuenta a disposición de los administradores”

Y si la aportación es en especie, en la escritura se debe hacer constar el bien en que consista, su valor, la transferencia de dominio en favor de la compañía y las participaciones que correspondan a los socios a cambio de las especies aportadas.

La compañía debe formar un fondo de reserva y en cada anualidad debe destinar de sus utilidades líquidas un 5%, hasta que dicho fondo alcance por lo menos el 20% del capital social.

## **Derechos, obligaciones y responsabilidades de los socios.**

### **Derechos:**

Los derechos de los socios, especialmente en cuanto a la administración de la compañía, se establecerán en el contrato social, algunos derechos son:

- ❖ Intervenir, por medio de asambleas, en todas las decisiones y deliberaciones de la compañía.
- ❖ Percibir los beneficios que le correspondan.
- ❖ No ser obligados al aumento de su participación social.
- ❖ Solicitar a la junta general la revocación de la designación de administradores o gerentes.

### **Obligaciones:**

Algunas obligaciones de los socios son:

- ❖ Pagar a la compañía la participación suscrita.
- ❖ Abstenerse de la realización de todo acto que implique injerencia en la administración.
- ❖ Responder solidariamente de la exactitud de las declaraciones contenidas en el contrato de constitución de la compañía.
- ❖ Responder solidariamente ante terceros por la falta de publicación e inscripción del contrato social.

### **Responsabilidades:**

La responsabilidad de los socios se limita al valor de sus participaciones sociales, prestaciones y aportaciones suplementarias, en la proporción, estipuladas en el contrato social.

### **Administración**

El órgano supremo de una compañía limitada es la junta general de socios, ésta es ordinaria y extraordinaria, y no es válida para deliberar, si los concurrentes a ella, no

representan más de la mitad del capital social, pues las resoluciones se toman por mayoría absoluta de los socios presentes, de igual manera, los votos en blanco y las abstenciones se suman a la mayoría.

Las juntas generales serán convocadas por la prensa en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio principal de la compañía, con ocho días de anticipación al fijado para la reunión.

Algunas atribuciones de la junta general son:

- ❖ Designar y remover administradores y gerentes.
- ❖ Aprobar las cuentas y los balances que presenten los administradores y gerentes.
- ❖ Resolver acerca de la forma de reparto de utilidades y de la amortización de las partes sociales.
- ❖ Consentir en la cesión de las partes sociales y en la admisión de nuevos socios.
- ❖ Decidir acerca del aumento o disminución del capital y la prórroga del contrato social.

### **Contrato**

El Superintendente de Compañías es quien aprueba la escritura pública de la formación de una compañía de responsabilidad limitada, y es quien ordena la publicación, por una sola vez, de un extracto de la escritura, en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio de la compañía y dispone la inscripción de ella en el Registro Mercantil.

### **CONSTITUCIÓN DEL “COMERCIAL ADRIANITA”**

Como se había mencionado anteriormente, “Comercial Adrianita” se constituye en una Compañía de Responsabilidad Limitada, esto conlleva a realizar el siguiente trámite:

- a) Reservar el nombre de la compañía, en este caso: “Comercial Adrianita Cía. Ltda.”, en la Superintendencia de Compañías.

- b) Elaborar la minuta, ésta debe llevar la firma de un abogado y contendrá el contrato constitutivo, el estatuto social y la integración de capital.
- c) Depositar los aportes en numerarios en una cuenta especial de “Integración de Capital”, abierta en un banco a nombre de la compañía en formación. Se incorporará a la escritura de constitución el certificado de depósito emitido por el banco, con el detalle del aporte que corresponda a cada socio. Deberá estar pagado por lo menos el 50% del capital social.
- d) Presentar en una notaría para que se eleve a escritura pública. Si se aportan bienes muebles o inmuebles, éstos serán evaluados por los socios o peritos designados por ellos. El avalúo se agregará a la escritura.
- e) Llenar solicitud de aprobación de la constitución de la compañía dirigida al Superintendente de Compañías, adjuntando tres copias certificadas de la escritura respectiva.
- f) Aprobación, mediante resolución expedida por la superintendencia de Compañía.
- g) El notario que autorizó la escritura de constitución toma nota al margen de la matriz de dicho instrumento del contenido de la resolución aprobatoria.
- h) Obtener la Patente Municipal.
- i) Afiliación a la Cámara de la Producción, de acuerdo con el objeto social de la Compañía.
- j) Inscripción en el Registro Mercantil de la escritura y de la Resolución de la Superintendencia de Compañías.
- k) Emisión e inscripción de los nombramientos de los representantes legales en el Registro Mercantil.
- l) Inscripción en el Registro Único de Contribuyentes.
- m) Retirar los fondos de la cuenta de integración de capital, mediante autorización de la Superintendencia de Compañías.

## **LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO**

Cualquier tipo de negocio debe cumplir con la legislación tributaria establecida en el Ecuador a través de la Ley de Régimen Tributario Interno, administrado por el Ministerio de Finanzas y Crédito Público, a su vez también por el Servicio de Rentas Internas.

Para la constitución de la empresa "Comercial Adrianita", está sujeta a cumplir con los siguientes requerimientos:

### **REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES (RUC)**

Es un sistema de identificación, creado por el SRI, de personas naturales y sociedades que realizan actividades económicas y que tiene obligaciones tributarias (impuestos por pagar).

Todas las personas naturales, las instituciones públicas, las organizaciones sin fines de lucro y demás sociedades, nacionales y extranjeras, que dispongan de bienes por los cuales deban pagar impuestos.

### **LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Es importante para "Comercial Adrianita", conocer los derechos y obligaciones del consumidor, a fin de desempeñar sus actividades lealmente con sus clientes y proveedores, de allí que el ordenamiento jurídico que norma las relaciones entre proveedores y consumidores es la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

### **DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

Algunos derechos fundamentales del consumidor establecidos en el Art. 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor son los siguientes:

### **OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR**

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos.
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad.
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios,

- características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar.
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida.
  6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales.
  7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos.

Según el Art. 5 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, son obligaciones de los consumidores las siguientes:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios.
2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido.
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos.
4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.<sup>14</sup>

## CÓDIGO DEL TRABAJO

A través del Código del trabajo, “Comercial Rodríguez”, puede conocer cuáles son sus derechos, deberes y obligaciones para con el trabajador y viceversa, pues el Código del Trabajo regula las relaciones entre empleadores y trabajadores.

Las siguientes son disposiciones fundamentales del Código del Trabajo y que “Comercial Adrianita” debe saber.

**Ámbito de este Código.-** Los preceptos de este Código se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

**Obligatoriedad del trabajo.-** El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la constitución y las leyes.

---

<sup>14</sup> <http://www.cetid.abogados.ec/archivos/95.pdf>

**Libertad de trabajo y contratación.-** El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. A nadie se le puede exigir servicios gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la Ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio.

Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado.

**Irrenunciabilidad de derechos.-** Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

**Protección judicial y administrativa.-** Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

**Leyes supletorias.-** En todo lo que no estuviere expresamente prescrito en este Código, se aplicaran las disposiciones de los Códigos Civil y de Procedimiento Civil.

**Aplicación favorable al trabajador.-** En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.<sup>15</sup>

## **PATENTE MUNICIPAL**

El impuesto de patentes municipales se grava a toda persona natural o jurídica que ejerza una actividad comercial.

Se la obtiene a partir del 2 de enero de cada año en la Administración Zonal respectiva. ( Ver anexo 6 ).

Existen tres clases de personería:

- ✓ Patente personas naturales
- ✓ Patente Jurídica nueva (empresa en constitución)
- ✓ Patente jurídica antigua.

“Comercial Adrianita” al formarse en una compañía de responsabilidad limitada, debe presentar los siguientes documentos para obtener la patente jurídica nueva.

- ✓ Escritura de constitución de la compañía original y copia.

---

<sup>15</sup> [www.pge.gob.ec/es/documentos/doc.../225-codigo-del-trabajo.html](http://www.pge.gob.ec/es/documentos/doc.../225-codigo-del-trabajo.html)



- ✓ Original y copia de la Resolución de la Superintendencia de Compañías.
- ✓ Copias de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación actualizada del representante legal.
- ✓ Dirección donde funciona la misma.

## **PERMISO SANITARIO**

El permiso sanitario sirve para facultar el funcionamiento de establecimientos o actividades comerciales sujetos al control sanitario.

### **TRAMITE PARA OBTENER EL PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO:**

Para actualizar el permiso sanitario de funcionamiento “Comercial Adrianita” debe presentar en la Administración Zonal respectiva lo siguiente:

- ✓ Comprobante de pago de patente del año.
- ✓ Permiso sanitario de funcionamiento del año anterior.
- ✓ Certificado (s) de salud.
- ✓ Informe del control sanitario sobre el cumplimiento de requisitos para la actividad.
- ✓ Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación actualizada, o certificado de exención del propietario.

Todo documento deberá ser original o copia certificada. El trámite demora ocho días laborables. El plazo máximo para obtener el permiso de funcionamiento es el 30 de junio de cada año. A partir de julio se obtiene con el pago de la multa respectiva.

(Ver anexo 6).

### **5.6.3 Factibilidad Técnica**

De acuerdo a los conocimientos, habilidades, métodos, técnicas y procedimientos que se han aplicado en este proyecto, esto generaría restablecimiento y desarrollo para la empresa generando más estrategias de negocio como: mantenerse cerca de los consumidores, ampliar las instalaciones, implementar mayor tecnología y por supuesto mejorar el control interno de la organización.

Estas son técnicas tangibles y aplicables para productividad de la empresa.

## 5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

### Características de la institución.

❖ **Razón Social:**

“COMERCIAL ADRIANITA”

❖ **SLOGAN:**

El ahorro para tu hogar y negocio....

❖ **LOGOTIPO:**



❖ **Misión:**

La misión de "Comercial Adrianita" es satisfacer todas las necesidades de los consumidores finales, mediante la venta de productos de consumo masivo, al mejor precio, variedad y buen servicio.

❖ **Visión:**

Llegar a ser una cadena de venta de productos de primera necesidad reconocida, tanto en la parroquia así como en los demás cantones y provincias del país.

❖ **Objetivos de la Empresa:**

- ✓ Incrementar las ventas
- ✓ Generar mayores utilidades
- ✓ Obtener una mayor rentabilidad
- ✓ Lograr una mayor participación en el mercado
- ✓ Crecer empresarialmente
- ✓ Aumentar los activos

### ❖ **Valores Corporativos:**

**Honestidad:** Ofrecer a los consumidores lo que la organización está en condiciones de cumplir.

**Responsabilidad Social:** Certificar que las operaciones y políticas de la empresa vayan de acuerdo con las leyes y reglamentos.

**Calidez humana:** Que los clientes pueden contar con un trato amable y personalizado a la hora de ser atendidos.

**Respeto:** Se entiende mejor cuando procuramos tratar a los demás de la manera en que deseamos ser atendidos, saludar a los demás, emplear un vocabulario adecuado, pedir las cosas amablemente, es la forma más sencilla de vivir este valor en el trabajo.

**Comunicación:** Mantener una buena comunicación ayuda a desarrollar el desempeño de los procesos y mejora las relaciones con los clientes internos y externos.

**Credibilidad:** Responder siempre a las necesidades y expectativas de los clientes con la integridad y cumplimiento de promesas en las relaciones entre clientes internos y externos generando lealtad hacia la empresa.

**Calidad:** Saber que el cliente es lo primero, por eso se debe lograr mantener las buenas relaciones brindando un excelente servicio.

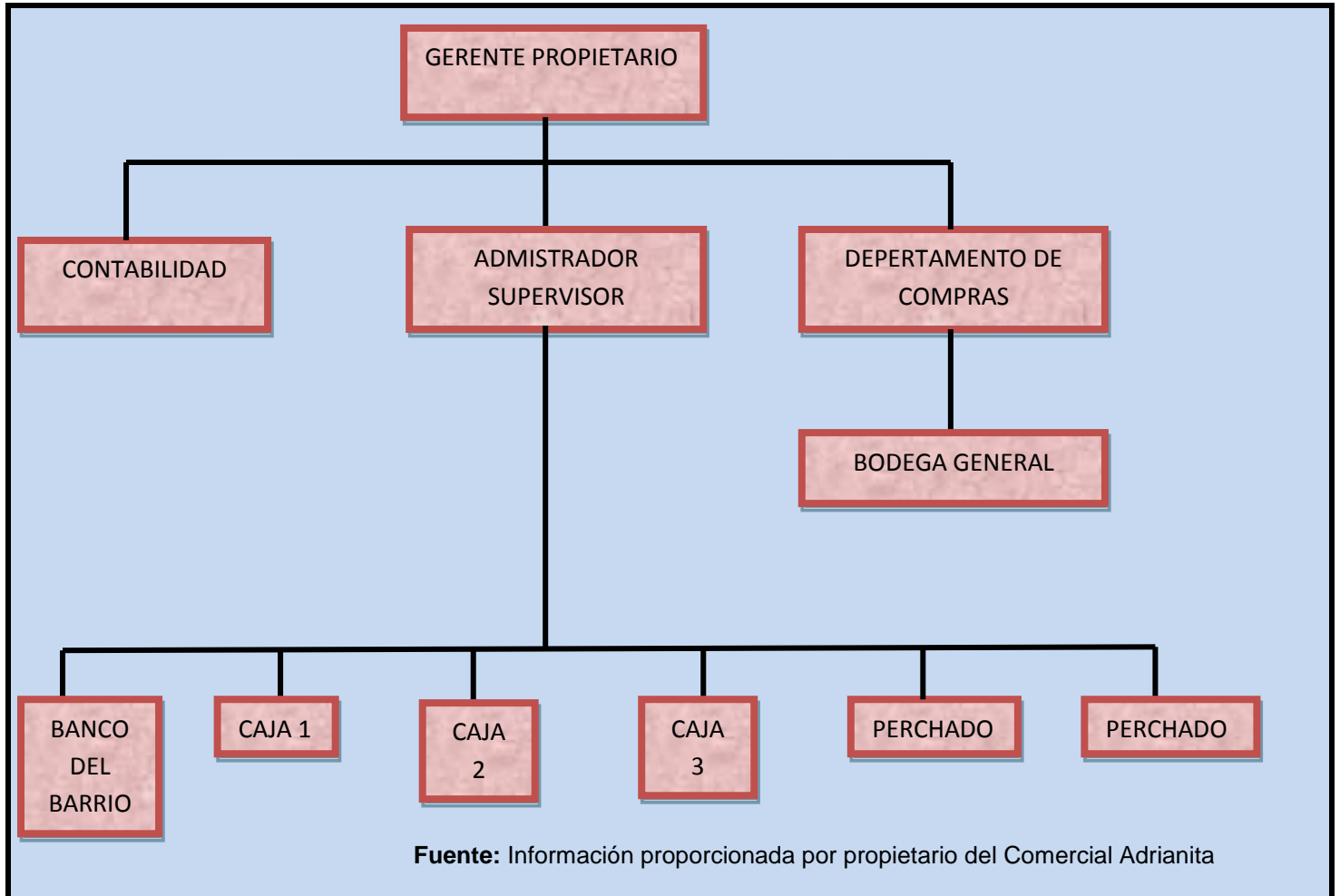
### ❖ **Políticas de la Empresa:**

1. El personal no debe traer el celular al trabajo, si el personal trajere el celular debe entregarlo a la administración hasta la hora de salida. Las únicas personas autorizadas para hacer uso del celular son Daniel, Víctor Hugo, Ronald para uso exclusivo laboral.
2. No está permitido que el personal se reúna en actividades que distraigan sus labores diarias (conversaciones).

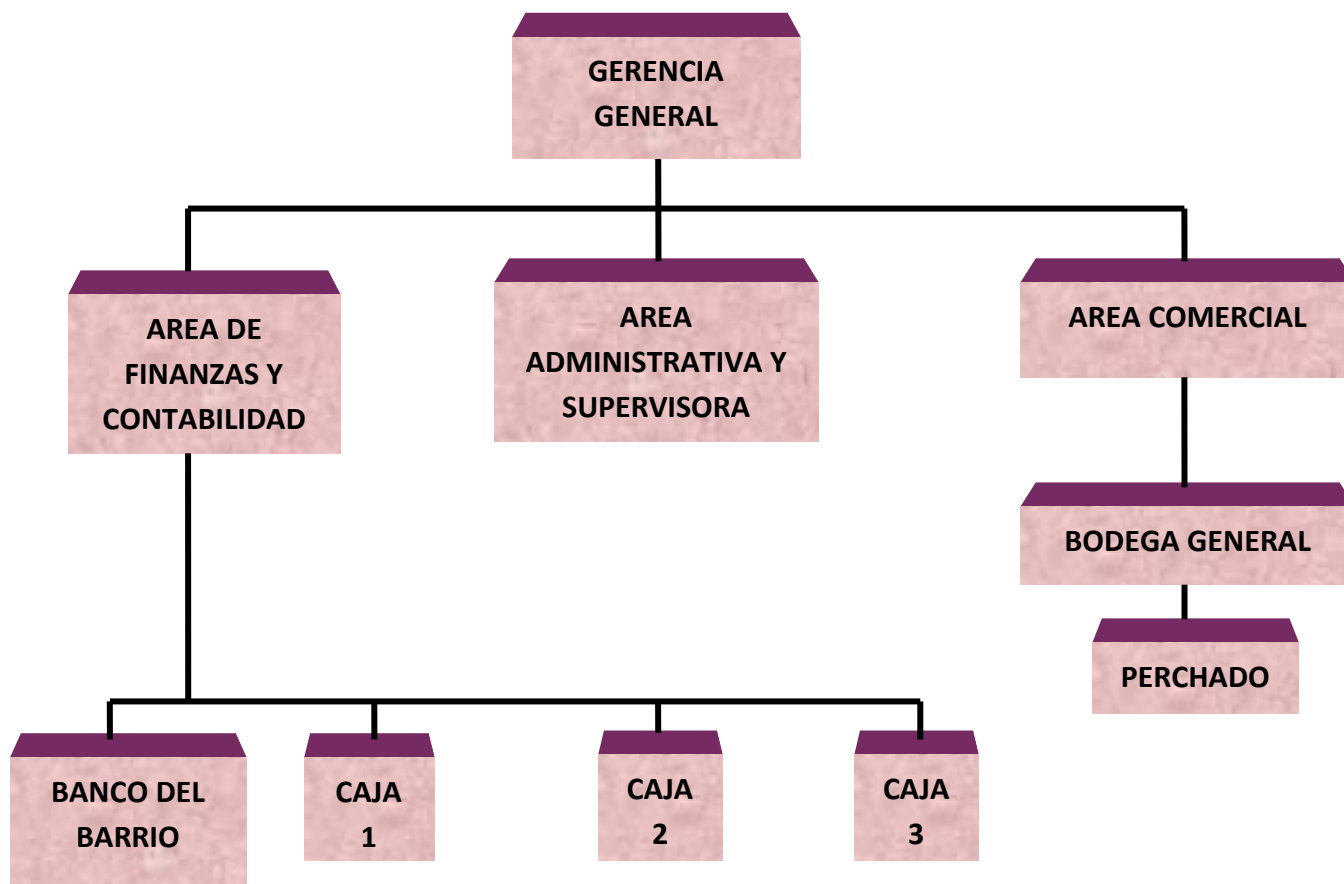
3. Todo personal debe mantener limpio su lugar de trabajo y el lugar que se le haya encargado (administrativo y ventas) sin que deba ser llamado la atención.
4. El trabajador no debe de abandonar su sitio de trabajo sin la debida autorización o razón justificada.
5. Todo el personal tendrá sus funciones establecidas y deberá realizarlas día a día sin dejar labores pendientes para el siguiente día.
6. El personal encargado de las perchas deberá llenarlas todos los días antes de la hora de salida y no se podrá retirar hasta cumplir su tarea.
7. El personal que no cumpla con el horario establecido (6:50 am y se atenderá al publico a las 7:00 am) y llegue minutos tardes no ganara horas ese día, y si reincide en la misma falta será merecedor a un memorándum y multa que será descontada de su sueldo y el valor de la misma se establecerá acorde con la falta y esta no excederá del 10% de su sueldo.
8. Atender inmediatamente los reclamos e inquietudes de los clientes.
9. Mantener una buena atención y relación con los proveedores.

❖ Estructura Organizacional:

Figura 18: Estructura organizacional actual de la empresa.



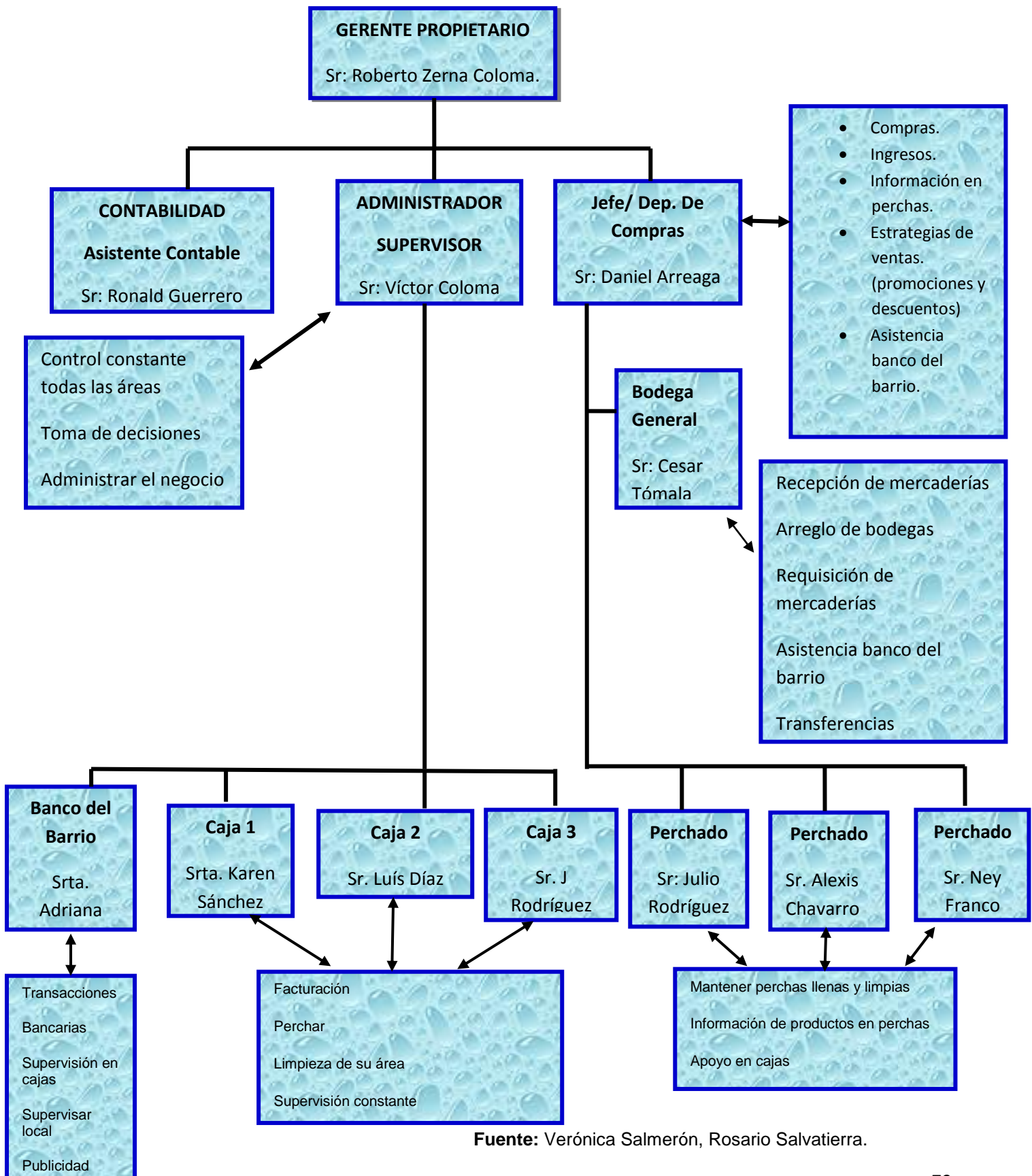
**Figura 19.**PROPUESTA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL COMERCIAL ADRIANITA.



Elaborado por: Rosario Salvatierra, Verónica Salmerón.

❖ Organigrama Funcional:

Figura 27. Organigrama Funcional del “Comercial Adrianita”



Fuente: Verónica Salmerón, Rosario Salvatierra.

❖ **Análisis FODA:**

**Cuadro 13.** Análisis general de la empresa

<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<p>Constituyen un atributo que posee el negocio, representan una ventaja frente a la competencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atención personalizada de sus propietarios</li> <li>➤ Local propio</li> <li>➤ Precios competitivos</li> <li>➤ Buenas relaciones con proveedores</li> <li>➤ Ubicación geográfica excelente</li> </ul>	<p>Factores que existen en el mercado y que pueden ser aprovechados por el negocio en su beneficio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Convenios con empresas proveedoras</li> <li>➤ Confianza de los clientes</li> <li>➤ Posibilidad de desarrollo a la preferencia del mercado</li> <li>➤ Brindar fuentes de trabajo</li> <li>➤ Facilidad de créditos por parte de las entidades financieras</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p>Constituyen desventajas para la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inconvenientes administrativos</li> <li>➤ Poco surtido de mercadería</li> <li>➤ Escaso control interno</li> <li>➤ No contar con una infraestructura adecuada</li> <li>➤ Falta de capacitación</li> </ul>	<p>Cualquier factor externo al negocio que podría afectar al normal desarrollo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Incremento delincriminal</li> <li>➤ Negocios que se encuentren actualmente en el mercado.</li> <li>➤ Desastres naturales</li> <li>➤ Disminución de la demanda</li> <li>➤ Precios pocos competitivos</li> </ul>

**Elaborado por:** Rosario Salvatierra, Verónica Salmerón



### 5.7.1 Descripción de las funciones laborales

A continuación se detallara cada una de las funciones y labores que debe cumplir el personal que trabaja en el "Comercial Adrianita" desde el Gerente General.

**Cuadro 13.** Manuel de funciones y procedimientos del Director General.

<b>Nombre del cargo:</b>	<b>Área a la que pertenece:</b>
Director General	Gerencia General
<b>A quien supervisa:</b>	<b>A quien se reporta:</b>
A todas las áreas	Accionistas
<b>Función principal:</b> Representar legalmente a la empresa, estudia, analiza y toma decisiones correctas para el bienestar del "Comercial Adrianita"	
<b>Funciones Específicas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designar todas las posiciones gerenciales.</li> <li>• Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.</li> <li>• Planear metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y entregar las proyecciones de dichas metas para la aprobación de los gerentes corporativos.</li> <li>• Coordinar con las oficinas administrativas para asegurar que los registros y sus análisis se están ejecutando correctamente.</li> </ul>	
<b>Requisitos:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad entre 25 a 50 años</li> <li>• Poseer título de Ingeniero Comercial o carreras a fines a la administración de la empresa.</li> <li>• Conocimientos básicos en administración</li> <li>• Experiencia mínima 2 años</li> </ul> <p>Poseer las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escoger su campo de actividades con gran cuidado.</li> <li>• Contratar personal capacitado para trabajar.</li> <li>• Tener capacidad para comunicarse con el personal.</li> <li>• Motivación para administrar.</li> </ul>	

**Elaborado por:** Rosario Salvatierra, Verónica Salmerón

**Cuadro 15.** Manual de funciones y procedimientos del asistente contable.

<b>Nombre del cargo:</b>	<b>Área a la que pertenece:</b>
Asistente Contable	Área de finanzas y contabilidad.
<b>A quien supervisa:</b>	<b>A quien se reporta:</b>
Al área Comercial	Gerencia General
<b>Función principal:</b> Proporcionar información financiera que permita facilitar la toma de decisiones por parte del gerente general.	
<b>Funciones específicas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar todos los estados financieros y buscar soluciones inmediatas a los problemas que se presenten financieramente.</li> <li>• Mantener informados al personal de las actividades que realiza el "Comercial Adrianita"</li> <li>• Mantener buenas relaciones con los demás departamentos identificando necesidades y falencias.</li> <li>• Analizar los resultados económicos, con el fin de detectar posibles problemas para darles solución.</li> </ul>	
<b>Requisitos:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad entre 23 a 30 años</li> <li>• Poseer título de Ingeniero(a) en Contaduría Pública y Auditoría.</li> <li>• Conocimientos básicos en Contabilidad.</li> <li>• Experiencia mínima 2 años</li> </ul> <p>Poseer las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad intelectual</li> <li>• Capacidad para la toma de decisiones</li> <li>• Capacidad de comunicación</li> <li>• Ser una persona curiosa</li> </ul>	

**Elaborado por:** Rosario Salvatierra, Verónica Salmerón

**Cuadro 16.** Manual de funciones y procedimientos del supervisor administrativo.

<b>Nombre del cargo:</b>	<b>Área a la que pertenece:</b>
Supervisor Administrativo	Área administrativa
<b>A quien supervisa:</b>	<b>A quien se reporta:</b>
A todas las áreas	Gerencia General
<p><b>Función principal:</b> El administrador debe analizar los recursos físicos, financieros y humanos con los que cuenta, planear y distribuir los mismos de una manera estratégica y eficiente, y de la misma manera evaluar continuamente cómo puede optimizar cada uno de estos recursos para el beneficio de su organización.</p>	
<p><b>Funciones específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El administrador es el encargado de Planificar, Organizar, Dirigir y controlar el Negocio del cual este participa.</li> <li>• Relacionar los objetivos empresariales con los objetivos del personal, de manera de lograr conseguir motivación y gran participación de los empleados de la empresa.</li> <li>• Se encarga de administrar los activos de una empresa, incrementar los ingresos y ajustarse lo más posible a un presupuesto de egresos, para con esto lograr la rentabilidad de la empresa.</li> </ul>	
<p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad entre 25 a 45 años</li> <li>• Poseer título en Ingeniera de Administración de Empresa</li> <li>• Conocimientos básicos en administración</li> <li>• Experiencia mínima 2 años</li> </ul> <p>Poseer las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad intelectual</li> <li>• Capacidad para la toma de decisiones</li> <li>• Ser un líder después del gerente</li> </ul>	

**Elaborado por:** Rosario Salvatierra, Verónica Salmerón

**Cuadro 17. Manual de funciones y procedimientos Jefe Comercial**

<b>Nombre del cargo:</b>	<b>Área a la que pertenece:</b>
Jefe Comercial	Área Comercial
<b>A quien supervisa:</b>	<b>A quien se reporta:</b>
Bodega General	Administrador General
<b>Función principal:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El jefe comercial, lleva adelante al equipo de vendedores y lidera a los mismos.</li> </ul>	
<b>Funciones específicas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Supervisa:</b> Conoce a la perfección las tareas que realizan día a día sus vendedores y supervisa el trabajo del equipo.</li> <li>• <b>Escucha:</b> saber escuchar es parte de las claves de toda gestión comercial.</li> <li>• <b>Fija Precios:</b> el gerente comercial, es el responsable de la fijación de precios y de definir la política de descuentos y bonificaciones.</li> <li>• <b>Gestiona la cobranza:</b> en el afán de vender, los ejecutivos de cuenta, no miden y no tienen en cuenta, la problemática financiera.</li> </ul>	
<b>Requisitos:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad entre 25 a 45 años</li> <li>• Poseer título en Ingeniero Comercial</li> <li>• Conocimientos básicos en compras, ventas, etc.</li> <li>• Experiencia mínima 2 años</li> </ul> <p>Poseer las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad intelectual</li> <li>• Capacidad de comunicación</li> <li>• Motivar al personal comercial</li> </ul>	

**Elaborado por:** Rosario Salvatierra, Verónica Salmerón.

**Cuadro 18.** Manual de funciones y procedimientos Bodeguero General

<b>Nombre del cargo:</b>	<b>Área a la que pertenece:</b>
Bodeguero General	Área Comercial
<b>A quien supervisa:</b>	<b>A quien se reporta:</b>
A su propia área	Jefe comercial
<b>Función Principal:</b>	
<p>Responder por el adecuado manejo, almacenamiento y conservación de los elementos entregados bajo custodia y administración, así como el inventario del almacén según normas actuales, llevando el control del material, equipo y herramienta que se tiene en bodega.</p>	
<b>Funciones específicas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Archivar en orden los pedidos del día.</li> <li>✓ Realización de las guías de salida de los insumos utilizados por las diferentes áreas de trabajo en las actividades realizadas por ellos en el día.</li> <li>✓ Tener conocimiento sobre los tipos de movimiento, para realizar correctamente el documento.</li> <li>✓ Velar por el orden en la bodega, acondicionando los insumos o materiales que se encuentren en orden por género o código.</li> <li>✓ Velar por la limpieza de la bodega (estanterías, piso, baños e insumos).</li> </ul>	
<b>Requisitos:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad entre 25 a 45 años</li> <li>• Poseer título de bachiller</li> <li>• Conocimientos básicos de bodega</li> <li>• Experiencia mínima 1 año</li> </ul> <p>Poseer las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad intelectual</li> <li>• Capacidad de comunicación</li> <li>• Disponibilidad para trabajar</li> </ul>	

**Elaborado por:** Rosario Salvatierra, Verónica Salmerón.

**Cuadro 19.** Manual de funciones y procedimientos de la Cajera Bancaria (Banco del Barrio).

<b>Nombre del cargo:</b>	<b>Área a la que pertenece:</b>
Cajera Bancaria	Área Administrativa
<b>A quien supervisa:</b>	<b>A quien se reporta:</b>
Propia área	Supervisor administrativo
<b>Función principal:</b>	
Garantizar las operaciones bancarias que se realizan en el banco del barrio	
<b>Funciones específicas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Transacciones diarias</li> <li>✓ Operaciones bancarias</li> <li>✓ Supervisión en cajas</li> <li>✓ Supervisar el local</li> </ul>	
<b>Requisitos:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad entre 25 a 35 años</li> <li>• Poseer título de bachiller en Ciencias Comerciales</li> <li>• Conocimientos básicos en contabilidad</li> <li>• Experiencia mínima 1 año</li> </ul> <p>Poseer las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad intelectual</li> <li>• Capacidad de comunicación</li> <li>• Experiencia en el negocio de hospitalidad y/o restauración o equivalentes en donde el enfoque sea la entrega de servicio al cliente.</li> </ul>	

**Elaborado por:** Rosario Salvatierra, Verónica Salmerón.

**Cuadro 20.** Manual de funciones y procedimientos para empleadas cajeras.

<b>Nombre del cargo:</b>	<b>Área a la que pertenece:</b>
Cajeras	Área Administrativa
<b>A quien supervisa:</b>	<b>A quien se reporta:</b>
Propia área	Supervisor administrativo
<b>Función principal:</b>	
Persona responsable de sumar la cantidad debida por una compra, cargar al consumidor esa cantidad y después, recoger el pago por las mercancías o servicios proporcionados.	
<b>Funciones específicas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recibir los pagos de los clientes</li> <li>✓ Mantener un registro de estos pagos</li> <li>✓ Preparar el reporte de caja diariamente.</li> <li>✓ Saludará siempre a los clientes con una sonrisa amistosa.</li> </ul>	
<b>Requisitos:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sexo indistinto</li> <li>✓ Poseer mínimo título de Bachiller</li> <li>✓ Edad de 23 a 35 años.</li> <li>✓ Experiencia mínima de un año en igual cargo.</li> <li>✓ Disponibilidad de horario (rotar turnos).</li> </ul> <p>Poseer las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable</li> <li>• Puntual</li> <li>• Conocimientos en computación</li> <li>• Trato amable con el cliente</li> <li>• Servicial y educadas</li> <li>• Ágil y activas</li> </ul>	

**Elaborado por:** Rosario Salvatierra, Verónica Salmerón.

**Cuadro 21.** Manual de funciones y procedimientos para empleados percheros

<b>Nombre del cargo:</b>	<b>Área a la que pertenece:</b>
Percheros	Área Administrativa
<b>A quien supervisa:</b>	<b>A quien se reporta:</b>
Propia área	Jefe Comercial
<b>Función principal:</b>	
Supervisión constante del local	
<b>Funciones específicas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Mantener perchas llenas y limpias</li><li>✓ Información de productos en perchas</li><li>✓ Apoyo en cajas</li></ul>	
<b>Requisitos:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Sexo masculino</li><li>✓ Poseer mínimo título de Bachiller</li><li>✓ Edad de 23 a 35 años.</li><li>✓ Experiencia mínima de un año en igual cargo.</li><li>✓ Disponibilidad de horario</li></ul> <p>Poseer las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Responsable</li><li>• Puntual</li><li>• Servicial y educado</li><li>• Colaborador</li><li>• Ágil y activo</li></ul>	

**Elaborado por:** Rosario Salvatierra, Verónica Salmerón.



## PLANES DE ACCIÓN

### Plan De Acción Nº 1

Estrategia 1	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
Diseñar una estructura organizacional con el fin de atraer nuevos clientes.	Contratar el diseñador grafico y arquitecto para el diseño del plano.	Gerente	Eventual	\$1650,00

### Plan De Acción Nº 2

Estrategia 2	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
Diseñar un manual de funciones que permita a los empleados comprometerse con la empresa y los clientes tener mayor satisfacción	Definir lo que cada empleado de la organización tiene como responsabilidad, objetivo y se comprometa a cumplirlo con eficiencia.	Supervisor	2 meses	\$ 350.00

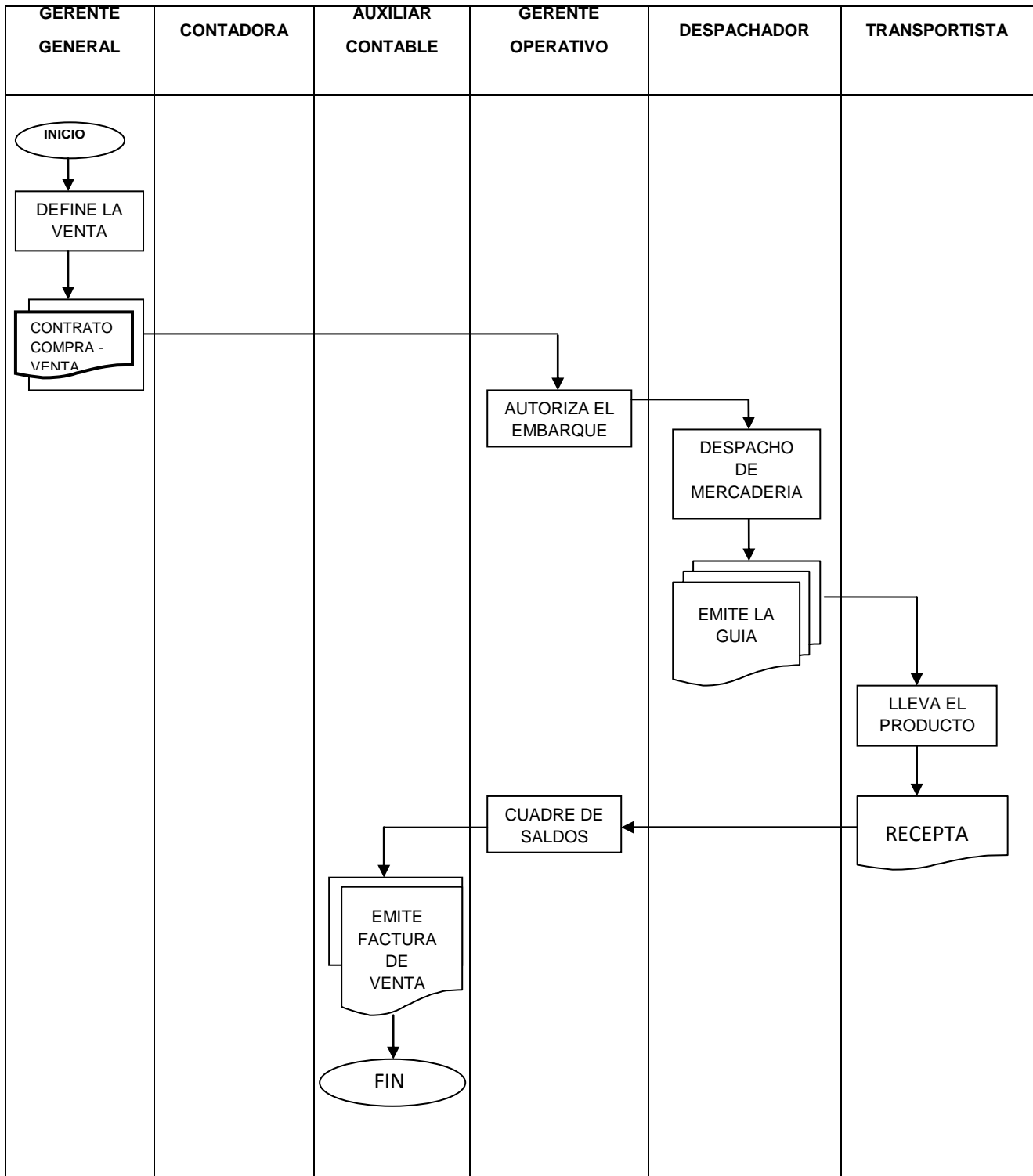
### Plan De Acción N° 3

Estrategia 3	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
Realizar un plan publicitario de promociones, ofertas y descuentos a los clientes fieles con el fin de dar confianza.	Contratar al diseñador y al jefe de compras para organizar los descuentos que se establecerán por fidelización.	Jefe de Compras	Periódica	\$870,00

### Plan De Acción N° 4

Estrategia 4	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
Realizar capacitaciones a los empleados en atención a los clientes y charlas motivaciones para alcanzar el cumplimiento de las metas.	Identificar las mejores instituciones para la realización de las capacitaciones.	Supervisor y Gerencia	Eventual	\$ 50,00
	Organizar un cronograma de asistencia a las capacitaciones		Periódica	\$1250,00

## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE VENTA



## **DESCRIPCION DEL DIAGRAMA DE FLUJO**

### **PROCESO DE VENTAS**

1. El gerente general define la venta por medio del contrato de compra-venta firmado entre ambas partes.
2. Una vez firmado el contrato el jefe operativo autoriza el despachador el embarque del producto.
3. El despachador emite una guía de remisión en original para el chofer.
4. Luego de esto el chofer lleva el producto al cliente y receipta el recibo.
5. Posteriormente se lo entrega a la auxiliar contable el cuadro de saldos para su contabilización y esta emite la factura de venta

## PLAN DE CONTROL INTERNO

		<b>EMPRESA: COMERCIAL ADRIANITA</b>			
		<b>LUGAR: VIRGEN DE FATIMA</b>		<b>AUDITORES:</b>	
				VERONICA SALMERON	
				ROSARIO SALVATIERRA	
<b>AUDITOR LIDER</b>			<b>AUDITORES</b>		
<b>HORA</b>	<b>DPTO-PROCESO</b>		<b>HORA</b>	<b>DPTO-PROCESO</b>	
9H00	REUNIÓN DE APERTURA	GC	9H00	REUNION DE APERTURA	GC
9H30	VISITA A LAS INSTALACIONES	GA	9H30	VISITA A LAS INSTALACIONES	GA
10H00	GERENCIA GENERAL	XA	10H00	LOGISTICA	XA
11H00	GERENCIA DE CALIDAD	XA	11H00	COMPRAS	FC
13H00	ALMUERZO	XA	13H00	ALMUERZO	GA
14H00	PRODUCCION	ZJ	14H00	COMERCIAL	FC
15H00	REUNION DE AUDITORES	GC	15H00	REUNION DE AUDITORES	GC
15H30	REUNION CON EL REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	GC	15H30	REUNION CON EL REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	GC
15H45	REUNION DE CIERRE	GC	15H45	REUNION DE CIERRE	GC

## LISTA DE CHEQUEO

CLAUSULA#	REQUISITO-PREGUNTA	EXISTE	
		SI	NO
6.1/ 6.2.1/6.2.2.c	1.- El Comercial Adrianita lleva un control de caducidad sobre las mercaderías que almacenan en bodega.		X
7.4.1/7.4.3	2.- Cuando realizan un contrato con los proveedores que prestan el servicio de transferencia de mercadería, realizan una evaluación o proceso de selección?		X
5.3/d y e	3.- Realizan una oferta y promociones de artículos varios para dar a conocer sus productos.		X
8.1/8.2.1	4.- Elaboran las encuestas trimestrales que especifica las diversas transacciones bancarias		X
7.6.e	5.- Bajo qué condiciones son sometidos los equipos por parte del fabricante que especifica el Plan de Mantenimiento		X
7.2.3.c	6.- Elaboran una encuesta General para la evaluación de los empleados.		X
6.2.2	7.- Cuales son los objetivos de Calidad del Comercial planteados para el año en curso?		X
7.6	8.- Bajo qué control son sometidos los cuidados de los equipos utilizados por los empleados?		X

### 1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

El objetivo de esta auditoría es cumplir con los requisitos para la certificación de conformidad con la norma ISO\_9001 2008, además de verificar la conformidad con los requisitos contractuales, además de obtener y mantener la confianza del cliente interno y externo.

### 2. ALCANCE

El alcance de esta auditoría comprende los siguientes departamentos

- 1) Dpto. de Sistemas
- 2) Dpto. de Contabilidad
- 3) Dpto. de Compras
- 4) Dpto. administrativo
- 5) Dpto. de bodega

### 3. DOCUMENTOS REVISADOS

Los documentos revisados durante la auditoria son los siguientes

- a) Manual de gestión de calidad
- b) Registros de medida de satisfacción
- c) Registro de proveedores
- d) Memos circulares
- e) Fichas de procesos.

### 4. FUNCIONARIOS ENTREVISTADOS

- a) Sr. Roberto Zerna
- b) Sr. Víctor Coloma
- c) Sr. Diego Guerrero
- d) Srta. Nelly Bajaña
- e) Srta. Karen Sánchez

### 5. EQUIPO DE AUDITORIA

#### AUDITORES:

- Verónica Salmerón
- Rosario Salvatierra

### 6. ESTADO DEL SISTEMA DE GESTION

CENTRO Y DELEGACION AUDITADO		AUDITORIA N° 1
COMERCIAL ADRIANITA		NO CONFORMIDAD N° 1
DPTO. AUDITADO	REQUISITO DEL SISTEMA	REF. NORMA(APARTADO)
<b>DPTO. BODEGA</b>		6.1
		6.2.1
RESPONSABLE DEL DPTO.		6.2.2 C
<b>SR. CESAR TOMALA</b>		REF. DEL SISTEMA DOC. /REVISION)

<p>AUDITOR JEFE: VERONICA SALMERON</p>	<p>AUDITOR OBSERVADOR:  ROSARIO SALVATIERRA</p>	
<p>DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD:</p> <p>SE DETECTARON VARIAS MERCADERIAS EN ESTADO DE DETERIORO QUE NO SE ENCUENTRAN APTOS PARA EL CONSUMO (CADUCADOS)</p> <p>FIRMA DEL AUDITOR:VERONICA SALMERON</p>		
<p>ACCION CORRECTORA EMPRENDIDA:</p> <p>SE RECOMIENDA LA ELIMINACIÓN DE LA MERCADERIA CADUCADOS PUESTO QUE PONEN EN PELIGRO LA SALUD Y LA INTEGRIDAD DE LAS PERSONAS QUE REQUIEREN DE ESTA MERCADERIA</p> <p>FIRMA DEL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA: ROBERTO ZERNA</p>		
<p>COMPROBACION DE LA EFICACIA DE LA ACCION</p> <p>FIRMA DEL AUDITOR: VERONICA SALMERON</p>		



**ATRIBUCION:**

CENTRO Y DELEGACION AUDITADO		AUDITORIA N° 1
COMERCIAL ADRIANITA		NO CONFORMIDAD N° 2
DPTO. AUDITADO <b>DPTO. CONTABILIDAD</b>  RESPONSABLE DEL DPTO.  <b>CPA RONALD GUERRERO</b>	REQUISITO DEL SISTEMA	REF. NORMA(APARTADO) 7.4.1 7.4.3  REF. DEL SISTEMA DOC. /REVISION)
AUDITOR JEFE:  VERONICA SALMERON	AUDITOR OBSERVADOR:  ROSARIO SALVATIERRA	
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD:  SE HA DETECTADO QUE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE HA REALIZADO ACTIVIDADES SIN SOMETERSE A CRITERIOS DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO IGUALMENTE LOS COMPROBANTES DE EGRESO NO SE ENCUENTRAN REGISTRADOS LOS INGRESOS NO SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE INGRESADOS.		

FIRMA DEL AUDITOR: VERONICA SALMERON

ACCION CORRECTORA EMPRENDIDA:

SE RECOMIENDA QUE SE IMPLEMENTE EL PROCESOS PARA LA DEBIDA SELECCIÓN Y EVALUACIÓN.

FIRMA DEL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA: ROBERTO ZERNA

COMPROBACION DE LA EFICACIA DE LA ACCION

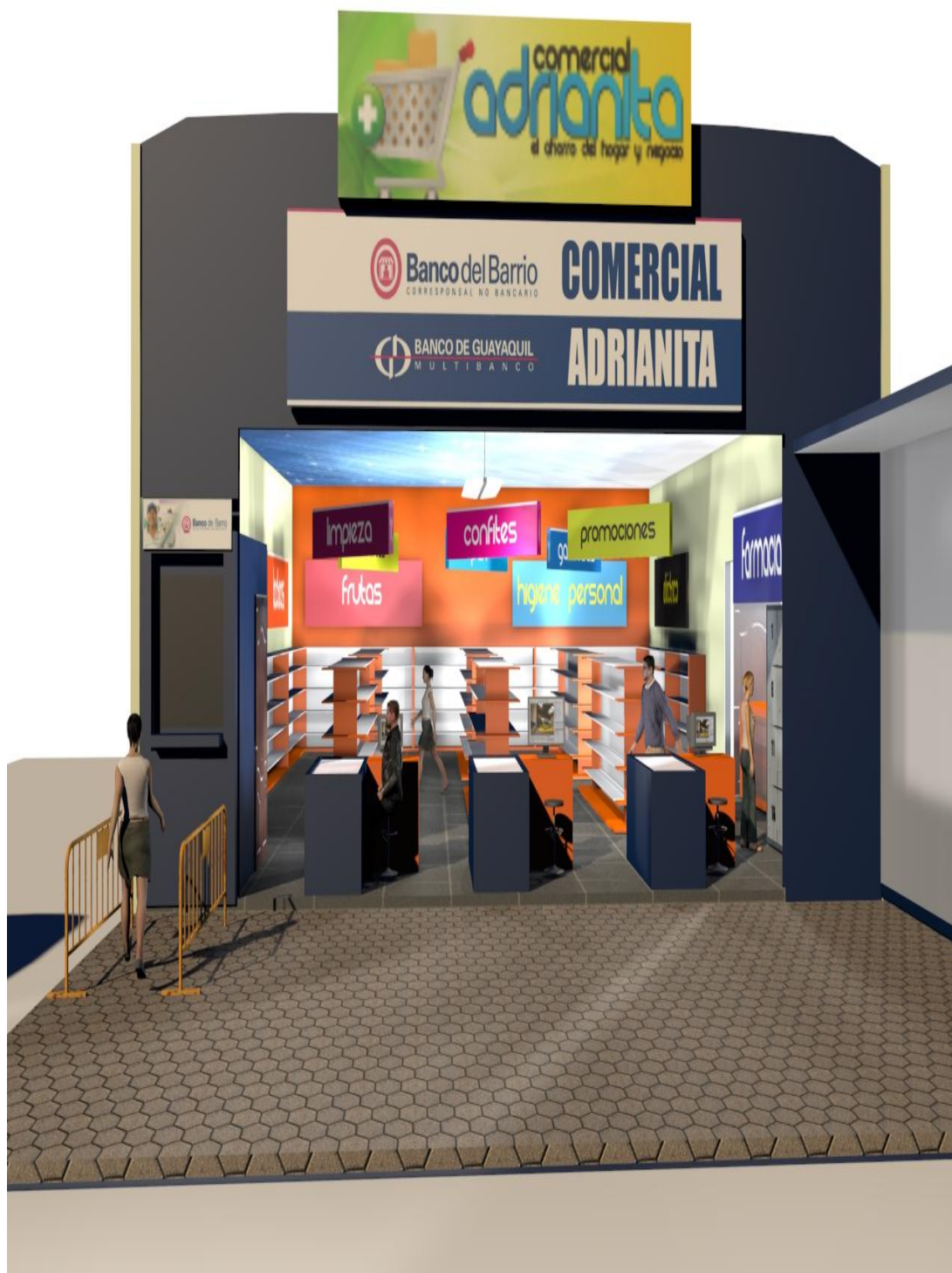
FECHA:

FIRMA DEL AUDITOR: VERONICA SALMERON

## 7. CONCLUSIONES

- De acuerdo a la programación hemos cumplido con las exigencias de nuestro cliente en auditar los diferentes departamentos de la Institución Educativa, encontrando ciertas no conformidades, y que a su vez se incluye las recomendaciones y mejoras para el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad que exige la ISO- 9001 2008.

## MODELO DE LA NUEVA INFRAESTRUCTURA DEL “COMERCIAL ADRIANITA”



### **5.7.2 Actividades**

Elaboración de un plan de capacitación dirigida a los propietarios y servidores de la empresa para la implementación del manual de funciones y procedimientos.

- Reunión de trabajo para establecer los objetivos de cada área y función de trabajo de los empleados.
- Reunión de trabajo para establecer las normas, políticas y procedimientos que se deben implementar en cada área y función de trabajo de los empleados.
- Reunión de la Dirección General para aprobar las normas, políticas y procedimientos a implementar en cada área y función de trabajo de los empleados.
- Reunión de trabajo para establecer los tipos de control interno que se deben implementar en cada área y función de trabajo de los empleados.
- Reunión de trabajo para aprobar en primera instancia los tipos de controles internos que se deben implementar en cada área y función de trabajo de los empleados.
- Reunión de trabajo para elaborar el manual de procedimientos a cada empleado.
- Reunión de trabajo para la revisión del manual de procedimientos a implementarse para cada empleado.
- Reunión de trabajo para la aprobación del manual de procedimientos aplicable al personal.
- Reunión de trabajo para elaborar el calendario de capacitación al personal sobre el manual de funciones ya establecido.
- Informe de evaluación y aplicación del manual de funciones.

### 5.7.3 Recursos, Análisis Financiero

Los recursos a implementarse para el desarrollo de este trabajo serán los siguientes:

#### PLAN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	PRESUPUESTO
<b>Diseño de manual de funciones</b>	Elaboración del nuevo manual de funciones	Presupuesto Económico año 2013	350
<b>Plan publicitario</b>	Promociones Ofertas		870
<b>Capacitación del personal</b>	Capacitar al personal		1200
<b>Suministros:</b>			550
Carpetas \$100			
Folletos \$150			
Bolígrafos \$50			
		<b>Totales</b>	<b>\$ 2970</b>

#### **5.7.4 Impacto**

##### **Económico**

El supermercado con la reestructuración organizacional generará más fuentes de trabajo para personas capacitadas y con ganas de trabajar, tendrán la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos en las instituciones educativas y conocer la realidad que se vive en la práctica, identificándose con las personas de la parroquia Virgen de Fátima, que cada día se esfuerza por salir adelante en el desarrollo comercial, es una gran oportunidad para incrementar la producción del "Comercial Adrianita"

El impacto económico estará justificado en los niveles de rentabilidad que obtenga la empresa y en su posible desarrollo, esto representa una opción de avance económico para la parroquia.

##### **Social**

Cubrir la demanda insatisfecha de la parroquia Virgen de Fátima.

##### **Nivel interno de la empresa**

Se inspeccionara eficientemente que se cumplan los procedimientos que se realizan diariamente en la empresa.

El manual de funciones será una guía para todo el personal que colabora en la empresa.

Los procedimientos implementados permitirán efectuar un eficiente control interno, que detecten las falencias para poder corregir y fortalecer las debilidades que se presenten.

Permitirá conocer los errores que se han venido cometiendo actualmente en la empresa.

### 5.7.5 Cronograma

**Cuadro 22.** Cronograma de actividades



Elaborado por: Rosario Salvatierra, Verónica Salmerón

### 5.7.6 Lineamiento para evaluar la propuesta

Con la propuesta planteada se pretende conseguir los siguientes lineamientos:

- ✓ Por la reestructuración organizacional mayor índice de ventas
- ✓ Existencia de normas, políticas y procedimientos
- ✓ Mejoramiento interno.
- ✓ Rentabilidad
- ✓ Márgenes de utilidad
- ✓ Nivel de Costos
- ✓ Nivel de Gastos

## CONCLUSIONES

Una vez finalizado el presente trabajo se emite las siguientes conclusiones:

- Se evidencia que en los actuales momentos "Comercial Adrianita" presenta inconvenientes que le generan mayor malestar en su productividad, ya que así se dieron los resultados de las encuestas aplicadas.
- Él "Comercial Adrianita", no cuenta con un suficiente sistema de control interno para el desarrollo de las actividades diarias realizadas por los empleados.
- De acuerdo a los resultados de los cuestionarios que se aplicaron a la población se llega a la conclusión general que reestructurando la infraestructura organizacional e implementando procedimientos y procesos de control interno al "Comercial Adrianita" llegaría a ser una gran competencia para los demás supermercados.



## RECOMENDACIONES

- Se recomienda que en el menor tiempo posible “Comercial Adrianita” se constituya en una Compañía Limitada, admitiendo nuevos socios que puedan aportan capital, que entren a formar parte de la organización.
- Que se realice a futuro nuevos proyectos que permitan determinar la posibilidad de que “Comercial Adrianita” pueda ampliarse a otras partes de los cantones, convirtiéndose en una cadena de productos de consumo masivo más grande del sector.
- Finalmente, se recomienda que “Comercial Adrianita” amplíe su infraestructura organizacional de su negocio, pues los resultados anteriormente evaluados le significa una rentabilidad aceptable y a su vez reestructure el control interno de su empresa para un mejor desempeño laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Reseña histórica proporcionada por el propietario del “Comercial Adrianita” Sr. Roberto Zerna.
2. [www.gobiernoparroquialvirgendefatima.gob.ec/contenido.php?id=2](http://www.gobiernoparroquialvirgendefatima.gob.ec/contenido.php?id=2)
3. [www.supermaxi.com](http://www.supermaxi.com)
4. [www.hoy.com.ec/.../los-centros-comerciales-de-Guayaquil-se-reinventan](http://www.hoy.com.ec/.../los-centros-comerciales-de-Guayaquil-se-reinventan).
5. [es.wikipedia.org/wiki/mi comisariato](http://es.wikipedia.org/wiki/mi_comisariato)
6. [www.elrosado.com/](http://www.elrosado.com/)
7. [freyes1142.wordpress.com/.../estrategias-para-el-manejo-del-efectivo-en-...](http://freyes1142.wordpress.com/.../estrategias-para-el-manejo-del-efectivo-en-...)
8. Economía de Cristian Larroulet y francisco mochón editorial ms Graw Hill
9. Manual de economía política de p. Nikitin editorial publicaciones y papeles 1985.
10. [es.wikipedia.org/wiki/gestión ambiental](http://es.wikipedia.org/wiki/gestión_ambiental)
11. <http://redatam.inec.gob.ec/>
12. <http://www.gobiernoparroquialvirgendefatima.gob.ec/contenido.php?id=6>
13. [www.eumed.net/libros.../metodo%20logico%20historico.htm](http://www.eumed.net/libros.../metodo%20logico%20historico.htm)
14. [html.rincondelvago.com/metodo-analitico-y-sintetico.html](http://html.rincondelvago.com/metodo-analitico-y-sintetico.html)
15. [e-ducativa.catedu.es/.../41\\_el\\_metodo\\_inductivo\\_y\\_el\\_mtodo\\_deductivo....](http://e-ducativa.catedu.es/.../41_el_metodo_inductivo_y_el_mtodo_deductivo...)
16. [www.lasangredelleonverde.com](http://www.lasangredelleonverde.com) › Artículos › Teoría del Conocimiento

17. [sincelejo-sucre.gov.co/apc-aa-files/.../Que\\_es\\_control\\_interno.pdf](http://sincelejo-sucre.gov.co/apc-aa-files/.../Que_es_control_interno.pdf)

18. [www.supercias.gob.ec/](http://www.supercias.gob.ec/)

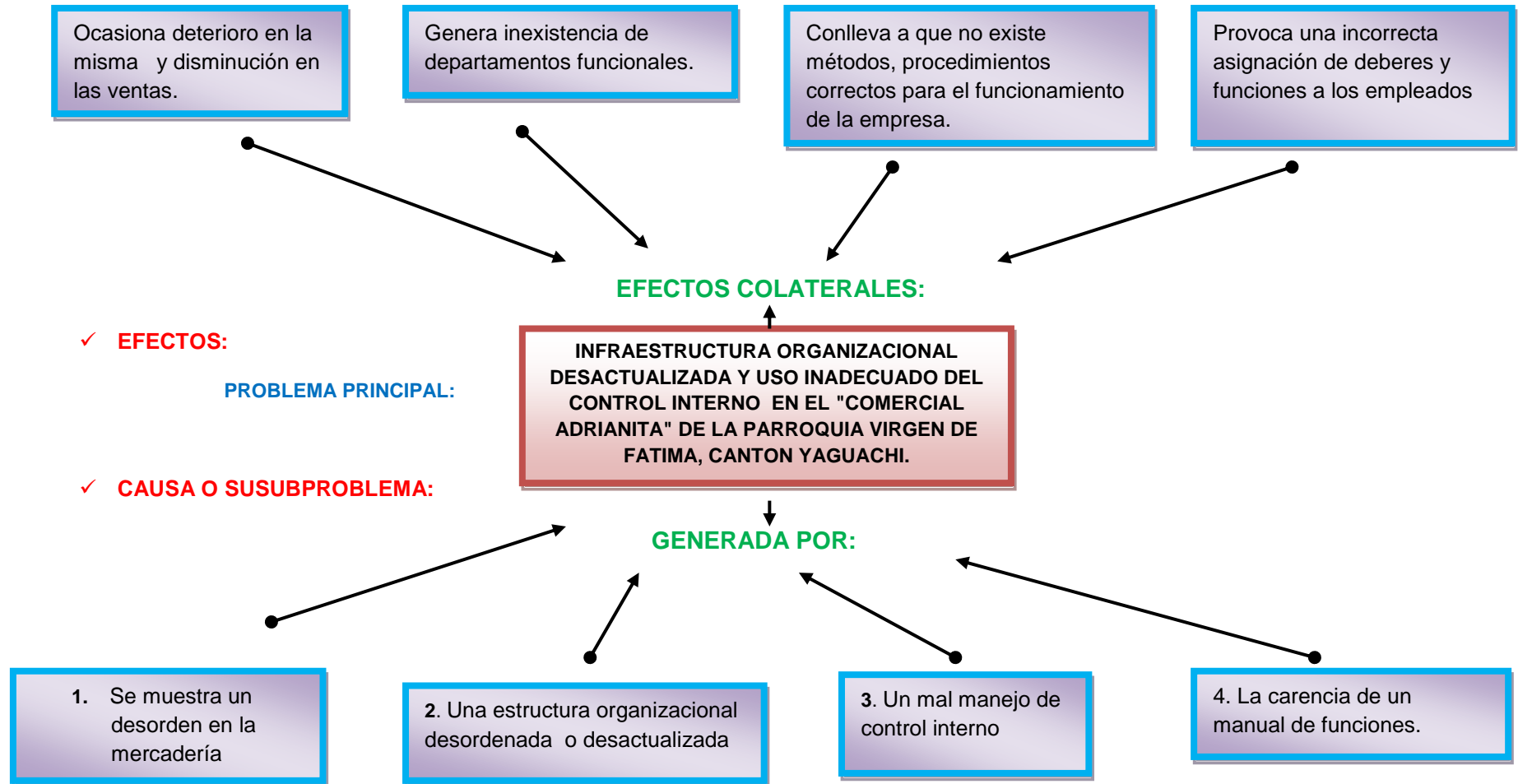
19. <http://www.cetid.abogados.ec/archivos/95.pdf>

20. [www.pge.gob.ec/es/documentos/doc.../225-codigo-del-trabajo.html](http://www.pge.gob.ec/es/documentos/doc.../225-codigo-del-trabajo.html)

# ANEXOS

# ANEXO 1

## ARBOL DE PROBLEMAS



**ANEXO 2  
MATRIZ DE LA  
PROBLEMATIZACIÓN**

<b>DIAGNOSTICO SITUACIONAL PARA DETERMINAR LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA INCONFORMIDAD POR LA INFRAESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DESACTUALIZADA Y EL MANEJO INADECUADO DEL CONTROL INTERNO EN EL "COMERCIAL ADRIANITA" DE LA PARROQUIA VIRGEN DE FATIMA,CANTON YAGUACHI</b>								
<b>PROBLEMA Y SUBPROBLEMAS</b>		<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y SISTEMATIZACIÓN</b>	<b>OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL Y PARTICULARES</b>	<b>VARIABLES INDEPENDIENTES E INDICADORES</b>		<b>VARIABLES DEPENDIENTES E INDICADORES</b>	
					<b>VARIABLES INDEPENDIENTES E INDICADORES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>VARIABLES DEPENDIENTES E INDICADORES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Principal</b>	Infraestructura organizacional desactualizada y manejo inadecuado del control interno en el "Comercial Adrianita" de la parroquia Virgen de Fátima, Cantón Yaguachi"	¿De qué manera incide la infraestructura organizacional y el manejo inadecuado del control interno en el "Comercial Adrianita" de la parroquia Virgen de Fátima, cantón Yaguachi?	Realizar un estudio de campo, mediante un análisis técnico, para determinar los factores que inciden en la inconformidad por la infraestructura organizacional y el manejo inadecuado del control interno del "Comercial Adrianita" de la parroquia Virgen de Fátima, cantón Yaguachi.	Aplicando un modelo de procedimientos y procesos de control interno generará un mayor control de las actividades del "Comercial Adrianita" en las suprimirán las falencias que en la actualidad tiene la empresa.	Aplicando un modelo de procedimientos y procesos de control interno	Demanda insatisfecha al momento de realizar sus compras.	Un mayor control de las actividades del "Comercial Adrianita" en las suprimirán las falencias que en la actualidad tiene la empresa.	Aplicación de encuesta para determinar porcentaje de clientes que impulsan la ampliación del local.
<b>Subproblema</b>	Se muestra un desorden en la mercadería	¿Cómo afecta a la empresa una estructura organizacional desordenada?	Investigar los motivos por los cuales conducen a la carencia de una estructura organizacional.	La ejecución de una estructura organizacional provocará satisfacción en los consumidores final.	La ejecución de una estructura organizacional	Porcentaje de personas requieren mayor preocupación por parte los propietarios del local.	Provocará satisfacción en los consumidores final.	Consumidores piden considerable atención para el cliente.
	Una estructura organizacional desordenada o desactualizada	¿De qué manera afecta el deterioro de la mercadería a la empresa?	Analizar los factores que inciden en la ubicación de la mercadería y el deterioro de la misma por parte de los empleados.	La eficiente ubicación de la mercadería generará rapidez en su adquisición y por ende en la comodidad de los clientes.	La eficiente ubicación de la mercadería generará rapidez en su adquisición	Inventarios periódicamente	Generará rapidez en su adquisición y por ende en la comodidad de los clientes.	Resultados en los estados de pérdidas y ganancias
	Un mal manejo de control interno	¿Qué consecuencias provoca la falta de procesos de control interno?	Identificar las razones por la falta de procesos de control interno en la empresa	El diseño de un manual de control interno ayudará a un mejor desempeño de las actividades.	El diseño de un manual de control interno	Vivencias observadas en otros negocios	Ayudará a un mejor desempeño de las actividades.	No tener resultados positivos con el crédito
	La carencia de un manual de funciones.	¿De qué manera afecta la inexistencia de un manual de funciones a la empresa?	Investigar la inexistencia de un manual de funciones para la empresa.	La aplicación de un manual de funciones facilitará a las designaciones correctas en los empleados de la empresa.	La aplicación de un manual de funciones	Insuficientes perchas para la mercadería	Facilitará a las designaciones correctas en los empleados de la empresa.	Caducidad y destrucción de la mercadería



ANEXO 3  
FORMATO DE ENCUESTA

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES  
CARRERA DE INGENIERA EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA - CPA



Encuesta dirigida a la población de la Parroquia Virgen de Fatima canton de Yaguachi, con el objetivo de realizar un diagnostico organizacional para determinar los factores que inciden en la infraestructura organizacional desactualizada y en el manejo inadecuado del control interno en el "Comercial Adrianita"

1.¿Según su opinion, considera usted que el "Comercial Adrianita" es una empresa de abarrotes que favorece en las actividades sociales y economicas de la Parroquia Virgen de Fatima?

Muy Probable

Probable

Poco Probable

4.¿Cree usted que llevando un mayor control en las actividades suprimiran las falencias que existen en la actualidad?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

7.¿Segun su opinion, considera usted que el desorden que se muestra en la presentacion de la mercaderia del local trae como consecuencia el deterioro y perdida de los abarrotes?

Muy Probable

Probable

Poco Probable

2.¿Considera usted que un modelo de procedimientos y procesos de control interno ayudara al Comercial Adrianita a incrementar sus ventas?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

5.¿Cree usted que la perfecta ubicación de los productos genera mayor comodidad al momento de adquirirlo?

Si

No

Tal vez

8.¿Le gustaria que el Comercial Adrianita contara con una nueva infraestructura organizacional?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

3.¿Cree usted que la falta de un manual de funciones ha generado malestar e insatisfaccion en los empleados de la empresa ?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

6.¿Según su opinion considera usted que un manual de control interno ayudara a mejorar el desempeño de las actividades que se realizan en el comercial?

Muy Probable

Probable

Poco Probable

9.¿Considera usted que los empleados deben obtener capacitacion para brindar una mejor atencion a los clientes?

Muy Probable

Probable

Poco Probable

GRACIAS POR SU COLABORACION

## ANEXO 4



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA**  
**(C.P.A)**

**OBJETIVO.-** Realizar un diagnostico situacional, mediante un estudio técnico, para determinar los factores que inciden en la inconformidad por la reducción del espacio físico del "Comercial Adrianita" de la parroquia Virgen de Fátima, cantón Yaguachi.

**COOPERACIÓN.-** De antemano le agradecemos por la colaboración en la información que nos proporcionará, le garantizamos que la información se mantendrá en forma confidencial.

**INSTRUCCIONES.-** Por favor, llene este formulario tan preciso como sea posible.

**Nombre:**..... **Cargo:**.....

**Título Profesional:**..... **Empresa:**.....

**PREGUNTAS:**

1. ¿Considera usted que "Comercial Adrianita" es una empresa que oferta productos de primera necesidad?

SI (X)

NO ( )

¿Por qué?

.....  
.....  
.....

2. ¿Le gustaría que "Comercial Adrianita" amplié su variedad de productos existentes?

SI (X)

NO ( )

¿Por qué?

.....  
.....  
.....



3. ¿Cree usted que el actual local “Comercial Adrianita” es el adecuado para realizar sus compras?

SI (X)

NO ( )

¿Por qué?

.....  
.....  
.....

4. Según su opinión. ¿Cuáles son los problemas que se generan ante una infraestructura organizacional desactualizada y el manejo inadecuado del control interno en el “Comercial Adrianita”?

.....  
.....  
.....

5. ¿Considera usted importante que el propietario del “Comercial Adrianita” debe implementar manuales de procedimientos para un mejor desarrollo de su empresa?

SI (X)

NO ( )

¿Por qué?

.....  
.....  
.....

6. ¿Cree usted que “Comercial Adrianita” debería tener un manual de funciones como requisito del control interno para el correcto orden de sus actividades comerciales?

SI (X)

NO ( )

¿Por qué?

.....  
.....  
.....

7. Según su opinión. ¿Observa usted que el “Comercial Adrianita” tiene una estructura organizacional desactualizada?

SI (X)

NO ( )

¿Por qué?

.....  
.....  
.....

**ANEXO 5**  
**FOTOS DEL DESARROLLO DEL TRABAJO**



**Fuente:** Encuesta aplicada a la población de Virgen de Fátima



**Fuente:** Encuesta aplicada a la población de Virgen de Fátima



**Fuente:** Entrevista aplicada a los consumidores del local



**Foto.** Instalaciones del comercial



Foto. Bodega General



Fotos: Zona de las cajas



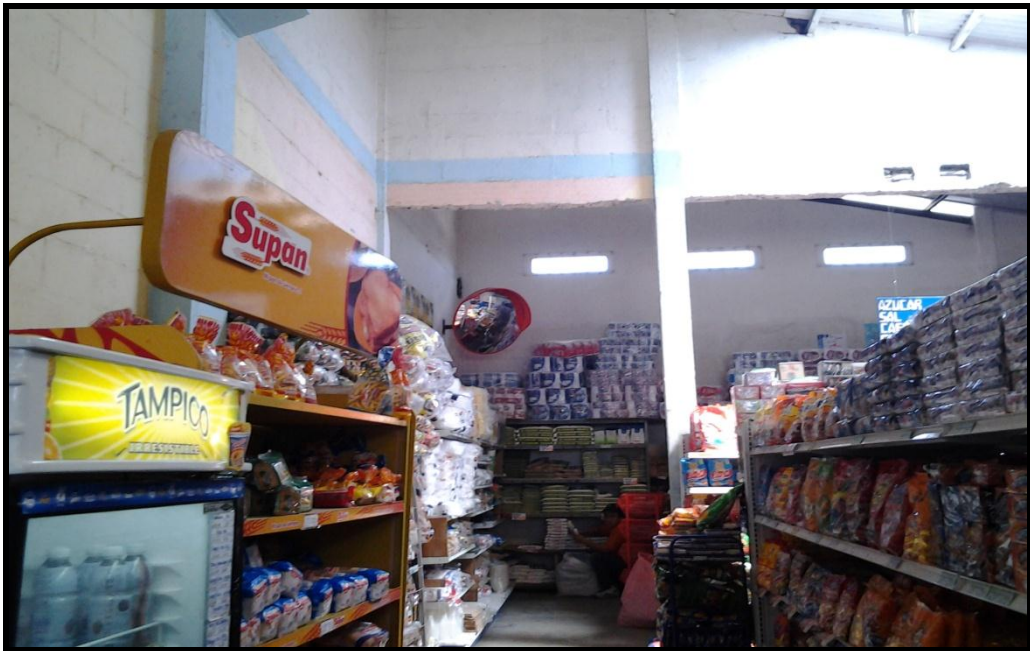
Foto. Lugar donde se coloca la mercadería antes de ingresar al local



Foto. Comercial Adrianita



**Foto.** Carritos para la adquisicion de la mercaderia




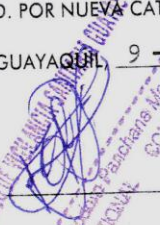

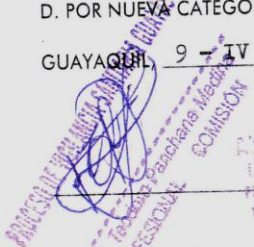


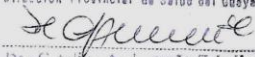
**Foto 1.** Perchas con la mercadería



Foto 2. Perchas con la mercadería

## ANEXO 6

### PERMISOS LEGALES

 Ministerio de Salud Pública	DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DEL GUAYAS <b>PROCESO DE VIGILANCIA SANITARIA PROVINCIAL</b>
AÑO <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2013</span>	
<b>ORDEN DE EMISION DE PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO</b>	
<b>ORDEN DE EMISION DE PERMISO No. 0004168 - P - VISA - 13</b>	
<b>DATOS GENERALES:</b>	
# INFORME O ACTA DE INSPECCION: <u>520</u>	# DE TRÁMITE: <u>6894</u>
RAZON SOCIAL: <u>Zerna Cadena Roberto Francisco</u>	
RAZON COMERCIAL: <u>Comercial Adrinita</u>	
R.U.C.: <u>0909772352001</u>	CEDULA#: <u>0909772352</u>
<b>PROPIETARIO / REPRESENTANTE LEGAL / TECNICO:</b>	
<u>Zerna Cadena Roberto Francisco</u>	
DIRECCION: <u>Yaguachi Virgen de Fátima, Calle principal</u>	
# DE TELEFONOS: <u>042717058</u>	
CANTON: <u>Yaguachi</u>	PARROQUIA: <u>Virgen de Fátima</u> AREA SE SALUD # <u>32</u>
TIPO DE ACTIVIDAD: <u>Venta al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en tiendas de abarrotes</u>	
CATEGORIA: _____	CODIGO: <u>1.1.1.1.</u> VALOR \$: <u>15.26</u>
# DEL ULTIMO PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO O PAPELETA DE PAGO: _____	
FECHA DE EMISION: _____	
<b>MOTIVO DE LA INSPECCION:</b>	
A. PARA PERMISO ANUAL DE FUNCIONAMIENTO:	NUEVO <input type="checkbox"/>
B. POR CAMBIO DE RAZON SOCIAL Y/O CAMBIO DE PROPIETARIO	RENOVACION <input checked="" type="checkbox"/>
C. POR TRASLADO DE ESTABLECIMIENTO	<input checked="" type="checkbox"/> REVISADO
D. POR NUEVA CATEGORIZACION Y/O AMPLIACION DE ACTIVIDADES	<input type="checkbox"/> Revisión de documentación
GUAYAQUIL, <u>9 - IV - 2013</u>	
 	
  	
Dirección Provincial de Salud del Guayas  Dra. C. Lina A. J. Muñoz Zaballos COORDINADORA DE VIGILANCIA SANITARIA PROVINCIAL COORDINADOR DEL PROCESO DE VIGILANCIA SANITARIA PROVINCIAL	



Para:	Dra. Catalina Andramuño Zeballos: Coordinador de Vigilancia Sanitaria		
De:	Ing. Teodoro Panchana Medina, Sr. Carlos Romero. Ab. Efrén Morán.		
Asunto:	Inspección Sanitaria a una tienda de abarrotes.	Área #: 32	Trámite # 6894
Representante:	Zerna Cadena Roberto Francisco	Teléfono: 042717058	
Razón Comercial:	Comercial Adriánita	Actividad: Venta al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en tiendas de abarrotes.	
R.u.c:	0909772352001	No. de Cedula:	0909772352
Motivo de la inspección:	Renovación		
Permiso/anterior	No presenta	Secuencial, Fecha/emisión:	
Dirección:	Yaguachi: Virgen de Fátima; Calle principal.	Inspección actual: 9-IV-2013	

En atención a la solicitud # 6894, presentada en este proceso, previo conocimiento del señor coordinador el día 9 de abril del presente año, la Comisión Técnica procedió a realizar la inspección física-sanitaria a las instalaciones del mencionado establecimiento, cuya razón social y dirección se indican en líneas anteriores.

Al momento de la inspección física sanitaria al mencionado local, informamos lo siguiente:

OBSERVACIONES	RECORDATORIOS
El establecimiento funciona en un local de estructura de hormigón armado y de una planta.	Esta actividad se la debe realizar en un área mínima de 9 m2, aproximadamente.
El piso es de hormigón simple.	Limpiar siempre el piso.
Mostradores	Mantenerlos siempre limpios.
Viveres	Deben estar siempre sobre pallet
Recipiente de basura	Mantener limpio el recipiente de basura

Anexan copias de la siguiente documentación: solicitud de inspección año 2013 número 6894, RUC, Cédula Identidad, Certificado de Votación, Certificado de Salud, Certificado del Cuerpo de Bomberos, y no adjunta Certificación de Condiciones Higiénicas y Sanitarias para Tiendas de Abarrotes del año 2012

### CONCLUSION

Al momento de la inspección al local en referencia y de lo expuesto en el presente informe, la comisión inspectora considera que el establecimiento en mención cumple con la Ley Orgánica de Salud, y su Reglamento Respectivo y Disposiciones, se sugieren a las Autoridades correspondientes, se le conceda el Certificado de Condiciones de Higiene y Sanitaria del presente año.

Atentamente, Categoría: Única Código: 1.1.1.1. Valor de la tasa \$ 15.26

PROCESO DE VIGILANCIA Y CONTROL SANITARIO PROVINCIAL  
Ing. Teodoro Panchana Medina  
COMISION  
PROFESIONAL

RESPONSABLE  
COMISION DE CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA  
DIRECCION PROVINCIAL DE SALUD DEL GUAYAS

CONTROL SANITARIO  
Carlos Romero Bohorquez  
INSPECTOR

Dirección Vto. Bno. de Salud del Guayas

Dra. Catalina Andramuño Zeballos  
COORDINADORA DE VIGILANCIA SANITARIA  
DIRECCION PROVINCIAL DE SALUD DEL GUAYAS

COORDINADOR DEL PROCESO DE VIGILANCIA Y CONTROL SANITARIO PROVINCIAL

Julián Coronel 506 y Ximena - Teléfonos: 2660070- 2301226 - 2301229. Fax: 2303375  
e-mail: [controlsanitarioquayas@hotmail.es](mailto:controlsanitarioquayas@hotmail.es) Guayaquil - Ecuador



GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE  
SAN JACINTO DE YAGUACHI  
R.U.C. 0960001700001

COMPROBANTE DE INGRESO A CAJA N° 0154050

MES	MAR	-	DIA	07	-	ANO	2013	CAJA No.	No.	452
-----	-----	---	-----	----	---	-----	------	----------	-----	-----

CONTRIBUYENTE BERNA CADENA ROBERTO FRANCISCO	CÉDULA - R.U.C. - CÓDIGO CATASTRAL 0909772352001	CÓDIGO TRANSACCIÓN 2
---	---	-------------------------

CONCEPTO DE PATENTE		Año
AERROPIES		2013
TÍTULO DE CREDITO No.	118 F	
Rubro	Valor	
PATENTE	85.00	
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2.00	
<b>CANCELADO 07 MAR 2013</b>		
Nominal	Descuentos	Interes
87	0.00	0.00
Coactiva	Abono	Mora
0.00	0.00	0.00
		Liquidación
		452
CAPITAL PROPIO: 30000.00 RAZON SOCIAL: MICRO MERCADO " ADRIANITA "		
DIRECCION : PARROQUIA VIRGEN DE FATIMA: AV. PRINCIPAL 7 DE AGOSTO		
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN TIENDA DE		

	VALOR RECIBIDO
EFFECTIVO	87.00
CHEQUES	0.00
N/C y/o TRANSFER.	0.00
<b>TOTAL RECIBIDO</b>	<b>87.00</b>



DIRECTOR FINANCIERO	TESORERO MUNICIPAL	JEFE DE RENTAS

NUMERADOS DESDE 147001 AL 199000 - FEBRERO/2012

ORIGINAL: CONTRIBUYENTE - COPIA AMARILLA: RENTAS - COPIA ROSADA: FINAN

# Cuerpo de Bomberos de la Parroquia "VIRGEN DE FATIMA"

Acuerdo Ministerial 4500 - 23 de Noviembre 2004  
R.U.C 0968573810001

0002235

## CERTIFICADO DE FUNCIONAMIENTO

Tasa por Servicios de Prevención de Incendios

RUC: 0968573810001 AÑO: 2013  
Nombre: ZERNA CADENA ROBERTO FRANCISCO  
Dirección: AVENIDA PRINCIPAL 7 DE AGOSTO (VIA DURAN TAMBO)  
Actividad: MICRO MERCADO "ADRIANITA" VALOR: 25.50

Este despacho en atención a la solicitud presentada y considerando que en el local se cumplan con las disposiciones de la LEY DE DEFENSA CONTRA INCENDIO, así como la documentación presentada se procede a extender el PRESENTE CERTIFICADO TASA DE SERVICIOS DE PREVENCION DE INCENDIOS.

Este documento debe ser exhibido en un lugar visible y presentarse cuando fuera requerido.

Nota: Este Certificado no es válido si se almacena materiales explosivos y/o juegos pirotécnicos.

Fecha: \_\_\_\_\_

Abnegación y Disciplina

  
Jefe de Prevención

  
Tesorera

CADUCA EL 31 DE DICIEMBRE DE CADA AÑO, RENOVABLE CADA AÑO



**MINISTERIO DEL INTERIOR**  
**PERMISO ANUAL DE FUNCIONAMIENTO**  
 (válido sin enmiendas)

Nº. P.A.F.  
**0045380**  
 VALOR USD \$ **15,00**

**AÑO 2013**

**INFORMACION BASICA**

45380  
 COD. CATASTRO 19174  
 RAZON SOCIAL: **ADRIANITA**  
 Nº. R.U.C.: **0909772352**  
 NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE: **ZERNA CADENA ROBERTO**  
 Nº. CEDULA CIUDADANIA: **0909772352**  
 TIPO DE ESTABLECIMIENTO: **MICROMERCADO**  
 PROVINCIA: **GUAYAS**  
 CANTON: **SAN JACINTO DE YAGUACHI**  
 CIUDAD/PARROQUIA: **VIRGEN DE PATIMA**  
 DIRECCION: **AV. PRINCIPAL**

**ADVERTENCIAS**

**1. AUTORIZACION**  
 El Intendente de conformidad a las responsabilidades y competencias que le otorgan la Ley y reglamentos autoriza:  
 - Funcionar por el periodo anterior hasta las: **24** horas  
 - Funcionar por el periodo posterior hasta las: **24** horas  
 - Este PERMISO podrá ser RETIRADO por una persona autorizada por la INTENDENCIA DE POLICIA, en los siguientes casos:  
 \* Si el Establecimiento funciona pasado la hora autorizada.  
 \* Si el permiso es otorgado a un menor de edad.  
 \* Si el permiso es otorgado a personas que no son esenciales.  
 \* Si en el lugar se encuentran menores de edad, si es el caso.  
 \* Si se infringe cualquier disposición legal sobre la materia.



\*SEGUN DECRETO 3310-B Y ACUERDO MINISTERIAL Nº. 0176 DEL 07-IX-2005

**DIRECTOR FINANCIERO**

*[Signature]*  
 Fecha de Emision **14-04-13**

**RECAUDADOR FISCAL**

*[Signature]*  
**Ing. Renato Silva Lavedra**  
**RECAUDADOR FISCAL - JEFE**

**INTENDENTE GENERAL DE POLICIA**

*[Signature]*  
**Ab. Xavier Burbano Espinoza**  
**INTENDENTE GENERAL DE POLICIA DEL GUAYAS**

**ENTREGADO** 08 ABR 2013

**UBICAR ESTE PERMISO EN UN LUGAR VISIBLE**  
**CONTRIBUYENTE**