



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN
COMERCIAL Y DERECHO

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN
CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA-CPA

TEMA: ADAPTACION DE LAS POLITICAS DE CONTROL INTERNO EN
EL ALMACEN EL BARATON DEL CANTON MILAGRO Y SUS EFECTOS
SOBRE LA EFICIENCIA EN LA COMERCIALIZACION, AÑO 2021

Autores:

Sr. Bravo Ruiz Lizandro Alberto

Sr. Guijarro Alfonso Wilson Enrique

Tutor:

MAE. Pérez Jiménez Leopoldo Izquieta

Milagro, Mayo 2021

ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **Bravo Ruiz Lizandro Alberto**, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de integración curricular, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor, como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación **DESARROLLO LOCAL Y EMPRESARIAL - CPA**, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de integración curricular en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 1 de junio de 2021

Bravo Ruiz Lizandro Alberto

Autor 1

CI: 0927952945

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **Guijarro Alfonso Wilson Enrique**, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de integración curricular, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor, como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación **DESARROLLO LOCAL Y EMPRESARIAL - CPA**, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de integración curricular en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 1 de junio de 2021

Guijarro Alfonso Wilson Enrique

Autor 2

CI: 0928895622

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **Pérez Jiménez Leopoldo Izquieta** en mi calidad de tutor del trabajo de integración curricular, elaborado por los estudiantes **Bravo Ruiz Lizandro Alberto** y **Guijarro Alfonso Wilson Enrique**, cuyo título es **ADAPTACION DE LAS POLITICAS DE CONTROL INTERNO EN EL ALMACEN EL BARATÓN DEL CANTON MILAGRO Y SUS EFECTOS SOBRE LA EFICIENCIA EN LA COMERCIALIZACION, AÑO 2021**, que aporta a la Línea de Investigación **DESARROLLO LOCAL Y EMPRESARIAL - CPA** previo a la obtención del Título de Grado **Licenciado En Contaduría Pública Y Auditoría-CPA**; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso previa culminación de Trabajo de Integración Curricular de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 1 de junio de 2021

Pérez Jiménez Leopoldo Izquieta

Tutor

C.I: 180143929-8

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

MAE. Pérez Jiménez Leopoldo Izquieta

Mgtr.Valderrama Barragán Edwin Favio

Dr. Álvarez Muñoz Patricio Rigoberto

Luego de realizar la revisión del Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título (o grado académico) de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría - CPA presentado por el estudiante Guijarro Alfonso Wilson Enrique

Con el tema de trabajo de Integración Curricular: **ADAPTACION DE LAS POLITICAS DE CONTROL INTERNO EN EL ALMACEN EL BARATON DEL CANTON MILAGRO Y SUS EFECTOS SOBRE LA EFICIENCIA EN LA COMERCIALIZACION, AÑO 2021.**

Otorga al presente Trabajo de Integración Curricular, las siguientes calificaciones:

Trabajo Curricular	Integración	[54.3333]
Defensa oral		[36.0000]
Total		[90.33]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) **APROBADO**

Fecha: 19 de noviembre de 2021

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente/a	MAE. Pérez Jiménez Leopoldo Izquieta	_____
Secretario /a	MTE.Valderrama Barragán Edwin Favio	_____

Delegado/a Dr. Álvarez Muñoz Patricio Rigoberto _____

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

MAE. Pérez Jiménez Leopoldo Izquieta

Mgtr. Valderrama Barragán Edwin Favio

Dr. Álvarez Muñoz Patricio Rigoberto

Luego de realizar la revisión del Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título (o grado académico) de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría - CPA Presentado por el estudiante Bravo Ruiz Lizandro Alberto

Con el tema de trabajo de Integración Curricular: **ADAPTACION DE LAS POLITICAS DE CONTROL INTERNO EN EL ALMACEN EL BARATON DEL CANTON MILAGRO Y SUS EFECTOS SOBRE LA EFICIENCIA EN LA COMERCIALIZACION, AÑO 2021.**

Otorga al presente Proyecto Integrador, las siguientes calificaciones:

Trabajo de Integración Curricular	[53.6667]
Defensa oral	[37.0000]
Total	[90.67]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) **APROBADO**

Fecha: 19 de noviembre de 2021

Para constancia de lo actuado firman:

Nombres y Apellidos

Firma

Presidente/a MAE. Pérez Jiménez Leopoldo Izquieta _____

Secretario /a MTE.Valderrama Barragán Edwin _____
Favio

Delegado/a Dr. Álvarez Muñoz Patricio _____
Rigoberto

DEDICATORIA

La presente tesis va dedicada de manera peculiar a Dios por la vida y por todas las oportunidades dadas, a mi madre por ser el pilar fundamental en este largo proceso de formación, brindándome su amor y apoyo incondicional. Y a todas las personas las cuales siempre han estado a mi lado brindándome fuerzas para seguir adelante.

Lizandro Alberto Bravo Ruiz.

DEDICATORIA

A DIOS, por darme la vida y el privilegio de llegar hasta donde estoy, por haber sido el mi conductor y mi guía en cada paso que doy, porque a pesar de los tropiezos estuviste allí para darme las fuerzas y el aliento que necesitaba para poder levantarme cada día, y así lograr este grandioso objetivo.

A MI FAMILIA:

Fueron mi pilar fundamental y mi guía en todo momento, porque siempre han estado allí para apoyarme mediante su cariño y apoyo incondicional, eso para mí ha sido la motivación de haber cumplido con esta meta tan anhelada para mi formación como profesional.

A mis queridos hermanos Ismenia, Ariel y Miladi que también mediante sus consejos me dieron las fuerzas en seguir y a no detenerme en el camino, se los agradezco de corazón y los quiero.

A mi mamá abuela que ya no nos acompaña en este mundo, pero sé que siempre vivirá en mi corazón, querida abuelita “María” me hubiera gustado tanto que estés en mi graduación, compartiendo esta inmensa alegría conmigo, pero sé que desde el cielo me acompañas mi bello ángel.

A mis tíos María y William, que también ya partieron de este mundo hace un año atrás, ellos formaron parte de mi vida y de alcanzar este objetivo, pero nunca olvidare sus sabios

concejos que los guardo en mi corazón, los extraño. Y sobre todo dedico esta tesis a mis amados padres, Wilson y Omaira, quienes, con su amor, paciencia y con esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo, el esfuerzo y la perseverancia y a no rendirme ante la adversidad porque Dios está conmigo siempre, los amo.

Wilson Enrique Guijarro Alfonso

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, le agradezco a Dios, por haberme brindado la sabiduría necesaria para poder avanzar en el trayecto de mi vida, a la Universidad Estatal de Milagro quien me brindo un espacio para poder formarme de manera profesional, a todos los docentes el cual me compartieron sus conocimientos.

Así mismo le agradezco a mi tutor de tesis por su apoyo, confianza y capacidad para orientarnos en el desarrollo del trabajo de investigación.

Lizandro Alberto Bravo Ruiz.

AGRADECIMIENTO

A DIOS, nuestro creador y soberano el que todo lo puede, agradecido estoy con el infinitamente y por haber permitido en mí, cumplir con este sueño tan anhelado y por todas las bendiciones que eh recibido durante este proceso de mi vida, que ha sido por su gracia y misericordia.

A mis hermosos padres que con paciencia y esfuerzo han sabido guiar mis pasos por el camino correcto, gracias de corazón por sus lindos concejos y por brindarme ese aliento de fuerza que necesitaba cuando ya quería tirar la toalla y darme por vencido, a mis queridos hermanos que también han estado allí conmigo brindándome su apoyo incondicional cuando más lo eh necesitado.

Mi sincero agradecimiento también hacia mi tutor el Econ. Leopoldo Pérez Inquieta, por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia y motivación ha logrado guiarnos a culminar con éxito este trabajo de investigación; así también agradecer a cada uno de los docentes de esta prestigiosa universidad (UNEMI) que durante a lo largo del camino supieron impartir sus conocimientos para que seamos en un futuro excelentes profesionales.

Son muchas las personas que han sido parten de mi vida profesional, a las que me encantaría de corazón agradecerles. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos

y dentro de mi corazón, sin importar en donde quiera que estén quiero darle las gracias por formar parte de mí, les deseo muchas bendiciones.

Wilson Enrique Guijarro Alfonso

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	2
DERECHOS DE AUTOR.....	3
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.....	4
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	5
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	6
DEDICATORIA.....	7
DEDICATORIA.....	7
AGRADECIMIENTO	8
AGRADECIMIENTO	8
ÍNDICE GENERAL.....	9
ÍNDICE DE TABLAS.....	13
ÍNDICE DE GRÁFICOS	14
RESUMEN	16
ABSTRACT	17
CAPÍTULO 1	18
1. INTRODUCCIÓN.....	18
1.1. Planteamiento del problema.....	20
1.1.1. Formulación del problema	22
1.1.2. Sistematización del problema	22
1.1.3. Delimitación de problema.....	22
1.2. Objetivos	22
1.2.1. Objetivo General.....	22

1.2.2.	Objetivos Específicos	22
1.3.	Justificación.....	23
1.4.	Marco Teórico	24
1.4.1.	Antecedentes históricos	24
1.4.2.	Antecedentes referenciales.....	25
1.4.3.	Fundamentación teórica	26
1.4.3.1.	Definición de Control Interno.....	26
1.4.3.2.	Importancia del control interno.....	26
1.4.3.3.	Objetivos del control interno.	27
1.4.3.4.	Componentes de Control Interno	28
1.4.3.5.	Ambiente de control interno	28
1.4.3.6.	Actividades de control.	29
1.4.3.7.	Evaluación del Riesgo	29
1.4.3.8.	Información y comunicación.	31
1.4.3.9.	Monitoreo.....	31
1.4.3.10.	Manual de Control	31
1.4.3.11.	Gestión de inventarios.	32
1.4.3.12.	Manejo de Inventario.	33
1.4.4.	Marco Conceptual.....	33
1.4.4.1.	Tipos de control	35
1.4.5.	Marco Legal	36
1.4.5.1.	Código de comercio	36
1.4.5.2.	Normas de control interno de la contraloría general del estado.....	37
CAPITULO 2	39
2.	METODOLOGÍA.....	39
2.1	Tipo y diseño de Investigación	39
2.1.1.	Tipos de investigación	39
2.1.2.	Diseño de la investigación	40

2.1.2.1. Enfoque Cualitativo	40
2.2. Métodos de investigación.....	40
2.2.1. Teóricos	40
2.2.1.1. Deductivo.....	40
2.2.1.2. Inductivo	40
2.2.2 Empíricos	40
2.3. Instrumentos de la investigación	41
2.4. Población y muestra	41
2.4.1. Características de la población	41
2.4.2. Delimitación de la población	41
2.5. Hipótesis y variables	42
2.5.1. Hipótesis general.....	42
2.5.2. Hipótesis específica	42
2.5.3. Variables	42
2.6. Declaración de variables	43
2.7. Problematización de variables.....	44
3. RESULTADOS	47
3.1. Análisis e interpretación de las entrevistas	47
3.2. Análisis de resultados obtenidos	66
3.3. Situación actual y su comparación con una correcta aplicación de políticas de control interno.	67
3.4. Verificación de Hipótesis planteada.....	68
CONCLUSIONES.....	70
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS.....	75
Anexo 1 Guía de Entrevista	76
Anexo 2 Formato de Entrevista.....	77
Anexo 3 Entrevista realizada al Almacén el Baratón.....	79
Anexo 4	81

Anexo 5	81
Anexo 6	82
Anexo 7	83
Anexo 8	84
Anexo 9	85
Anexo 10	86
Anexo 11 Tutorías con el Docente	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tipos de control.....	35
Tabla 2: Código de Comercio.....	36
Tabla 3: Declaración de Hipótesis.....	43
Tabla 4: Operacionalización de las variables	44
Tabla 5: Resumen comparativo de las Entrevistas Pregunta 1	47
Tabla 6: Tabla de frecuencias: Pregunta 1.....	48
Tabla 7: Resumen comparativo de las Entrevistas Pregunta 2.....	49
Tabla 8: Tabla de frecuencias: Pregunta 2.....	50
Tabla 9: Resumen comparativo de las Entrevistas Pregunta 3.....	51
Tabla 10: Tabla de frecuencias: Pregunta 3.....	52
Tabla 11: Resumen comparativo de las Entrevistas Pregunta 4.....	53
Tabla 12: Tabla de frecuencias: Pregunta 4.....	54
Tabla 13: Resumen comparativo de las Entrevistas Pregunta 5.....	54
Tabla 14: Tabla de frecuencias: Pregunta 5.....	55
Tabla 15: Resumen comparativo de las Entrevistas Pregunta 6.....	56
Tabla 16: Tabla de frecuencias: Pregunta 6.....	57
Tabla 17: Resumen comparativo de las Entrevistas Pregunta 7.....	58
Tabla 18: Tabla de frecuencias: Pregunta 7.....	59
Tabla 19: Resumen comparativo de las Entrevistas Pregunta 8.....	60
Tabla 20: Tabla de frecuencias: Pregunta 8.....	61
Tabla 21: Resumen comparativo de las Entrevistas Pregunta 9.....	62
Tabla 22: Tabla de frecuencias: Pregunta 9.....	63
Tabla 23: Resumen comparativo de las Entrevistas Pregunta 10.....	64
Tabla 24: Tabla de frecuencias: Pregunta 10.....	65
Tabla 25: Cuadro comparativo	67

Tabla 26: Verificación de hipótesis	68
---	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Evaluación de riesgos	30
Gráfico 2: Etapas del control interno.....	32
Gráfico 3: Pregunta 1.....	48
Gráfico 4: Pregunta 2.....	50
Gráfico 5: Pregunta 3.....	52
Gráfico 6: Pregunta 4.....	53
Gráfico 7: Pregunta 5.....	55
Gráfico 8: Pregunta 6.....	57
Gráfico 9: Pregunta 7.....	59
Gráfico 10: Pregunta 8.....	61
Gráfico 11: Pregunta 9.....	63
Gráfico 12: Pregunta 10.....	65

**ADAPTACION DE LAS POLITICAS DE CONTROL INTERNO EN EL
ALMACEN EL BARATON DEL CANTON MILAGRO Y SUS EFECTOS
SOBRE LA EFICIENCIA EN LA COMERCIALIZACION, AÑO 2021**

RESUMEN

El objetivo del proyecto titulado “Adaptación de las Políticas de control interno en el Almacén el Baratón del Cantón milagro y sus efectos sobre la eficiencia en la Comercialización, año 2021”, está orientado a disminuir riesgos y optimizar recursos en las áreas de trabajo en el interior del Almacén el Baratón, para el año 2021. Esta operación accederá en brindar los implementos necesarios para mejorar el control interno dentro del local, mediante esta manera ayudar al incremento eficiente de las operaciones, permitiendo a la dirección tomar decisiones asertivas y obtener la información necesaria para alcanzar los objetivos proyectados. La metodología usada en la elaboración de este trabajo de investigación, fue de enfoque cualitativa al mismo tiempo tipos de tipo documental, descriptiva, explicativa y de campo. Mediante la elaboración del estudio se diagnosticó que, las actividades ejecutadas dentro del almacén no poseen con políticas y procedimientos ya que no dispone de una apropiada estructura organizacional y no existe una misión, visión y objetivos, de esta manera se puede avalar que, al no adaptar los controles internos apropiados dentro de sus operaciones, la toma de decisiones no será la más pertinente para su gestión y perjudicaría a la deficiencia dentro de sus funciones.

PALABRAS CLAVE: Control Interno, Almacén, Funciones,, Recursos, Comercialización.

**ADAPTATION OF INTERNAL CONTROL POLICIES IN EL BARATON DEL
CANTON MILAGRO WAREHOUSE AND ITS EFFECTS ON TRADING
EFFICIENCY, YEAR 2021**

ABSTRACT

The objective of the project entitled "Adaptation of the Internal Control Policies in the El Baratón del Cantón Milagro Warehouse and its effects on the efficiency in the Marketing, year 2021", is aimed at reducing risks and optimizing resources in the work areas in the interior of the El Baratón Warehouse, for the year 2021. This operation will provide the necessary implements to improve internal control within the premises, in this way to help the efficient increase of operations, allowing management to make assertive decisions and obtain information necessary to achieve the projected objectives. The methodology used in the elaboration of this research work was of a qualitative approach at the same time types of documentaries, descriptive, explanatory and field type. Through the preparation of the study, it was diagnosed that the activities carried out within the warehouse do not have policies and procedures since it does not have an appropriate organizational structure and there is no mission, vision and objectives, in this way it can be guaranteed that, by not adapt the appropriate internal controls within their operations, decision-making will not be the most pertinent for their management and would harm the deficiency within their functions.

KEY WORDS: Internal control, Stock, Features, Resources, Commercialization.

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas enfocadas a la comercialización, compra y venta de bienes y servicios deben de poseer un adecuado control de sus bienes y mercaderías, si bien la principal función de una empresa con un giro de negocio enfocado en la compra y venta de productos es la comercialización de los mismos, teniendo esto varios niveles en cuanto a procesos que llevan a un producto a ser vendido.

La comercialización es el proceso de llevar nuevos productos o servicios a quienes lo demandan, el macro proceso de comercialización implica producción, distribución, marketing, ventas, servicio al cliente y otras directrices claves que son críticas para lograr el éxito comercial del nuevo producto o servicio que se oferta al mercado, sin embargo, estos procesos que intervienen dentro de la comercialización de un producto, están sujetos a riesgos inherentes que la aplicación del control interno puede mitigar de forma adecuada. (Gutierrez Díaz).

Por este motivo el almacén “El Baratón” negocio dedicado a la venta de vestimenta en general, ha sido el objeto de investigación, teniendo más de 20 años en el mercado Milagreño el almacén “El Baratón” puede representar una oportunidad valiosa para entender la correlación que guarda la comercialización y el control interno.

“El Baratón” está clasificada dentro del grupo de PYMES, estas empresas pequeñas y medianas, pueden implementar un sistema de control interno que les permita analizar de mejor manera la información de los saldos y la existencia de su stock de manera permanente y oportuno, además que al final de un periodo permita establecer en qué condiciones económicas se encuentra la empresa, es por aquello que consideramos importante adaptar unas políticas de control interno en el almacén “El Baratón” del cantón Milagro con el propósito de mejorar su eficiencia en la comercialización.

Para empezar este trabajo investigativo expresamos la siguiente definición de control interno “Es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la

empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio” (Meléndez Torres, 2016).

Argumentando la definición, los inventarios representan los materiales que posee una empresa, resultan indispensables para proporcionar un buen servicio al cliente, efectuar las operaciones lo más eficientemente posible mejorando la comercialización y sus ventas. La importancia del proyecto adaptación de política de control interno pretende mejorar la eficiencia en la comercialización del Almacén el Baratón del Cantón Milagro.

Esta empresa cuenta con aproximadamente 30 años sirviendo a la población de la ciudad de Milagro y sus alrededores, su capital de inversión en los últimos años ha crecido debido a la demanda, de manera que se ha visto en la necesidad de aumentar la variedad de sus productos, esto ha permitido el incremento de su inventario con el objeto de satisfacer las necesidades de sus clientes.

Es por ello consideramos indispensables la adaptación de un sistema de políticas enfocadas al control interno adaptado en la empresa “El Baratón”, con el propósito de mejorar el control de inventario, que este sea organizado, de manera técnica y que se ajuste a los protocolos a la hora de adquirir la mercadería; al no contar con herramientas que le permitan hacerlo como el control interno nos puede conllevar a tener pérdidas.

El presente proyecto está constituido por tres capítulos fundamentales que enmarcan toda la investigación principal del desarrollo de nuestro trabajo investigativo; en el desarrollo del Capítulo I: se encuentra conformada desde la Introducción, el planteamiento del problema, objetivos de la investigación, delimitación de la investigación, el desarrollo del problema en investigación y sus ejes principales que lo integran por fuentes teóricas.

Capítulo II: Integra los métodos de la investigación que se han utilizado con el desarrollo del presente trabajo, en la misma tenemos el tamaño de la población, el muestreo, el estudio de la operatividad de las variables, el planteamiento de la hipótesis general y las específicas; los antecedentes de la investigación, que se refiere a estudios parecidos que nos permitan sustentar la viabilidad del objeto de estudio, el marco contextual que se refiere a los detalles del entorno de la empresa de comercio, también tenemos en este capítulo el marco conceptual, que son los criterios distintos de diversos

autores que tengan relación con el tema de estudio, los mismos que permitirán argumentar nuestro trabajo, terminando en el marco legal.

Capítulo III: Se detallan los resultados obtenidos de la técnica de recolección de datos utilizada, donde se expone los instrumentos precisos para la investigación, además de la población, la muestra concerniente y el análisis de los resultados arrojados del objeto de estudio.

Además de las conclusiones y las recomendaciones respectivas, en las mismas se evidenciarán los resultados obtenidos en el objeto de estudio, con la misma se pretende argumentar el propósito que queremos con el siguiente trabajo investigativo.

Con los siguientes análisis que se desarrollen en el presente trabajo investigativo, se pretende, que la adaptación de las políticas de control interno aplicado de forma correcta en el almacén el Baratón del cantón Milagro, servirá de guía y de material de referencia a otras entidades comerciales que desarrollan similares actividades de negocio.

1.1. Planteamiento del problema

Las empresas de comercio en la actualidad se han convertido en negocios lucrativos y rentables, tanto a nivel nacional como internacional y más aún aquellas que están bien estructuradas, con planificación y manuales de procedimientos de acuerdo a las políticas internas de cada actividad comercial, según el Banco Mundial expresa lo siguiente sobre el comercio: “El comercio es un motor de crecimiento que genera empleos, reduce la pobreza y aumenta las oportunidades económicas. Después de la década de los años noventa, más de 1000 millones de personas han salido de la pobreza gracias al crecimiento económico sustentado en la apertura comercial” (Mundial, 2019). El Grupo del Banco Mundial respalda todo sistema de comercio internacional abierto, basada en normas y acuerdos previsible.

Pero una realidad que vienen atravesando en la actualidad muchas empresas a nivel local y nacional que se dedican al comercio de compra y venta directa de mercaderías no han crecido, es decir que se observa cierto estancamiento, falta de una buena administración, lo que provoca en mucho de los casos pérdidas en sus inventarios por los mismos trabajadores, para ello se requiere adaptar un sistema de control interno, que regule los procedimientos de la mercadería, procesos administrativos y de compras.

Almacén “El Baratón” es una empresa familiar que ha venido atravesando estos tipos de inconvenientes, para posesionarse hasta donde hoy se encuentra, ha tenido que transitar diferentes problemas y dificultades, como incrementos de los precios de sus proveedores, además de la crisis económica ocasionada por la pandemia que obligó a mantener cerrado su local durante casi seis meses.

Para que Almacén El Baratón funcione de manera más eficiente debe de tener un manual que cuente con tres aspectos importantes, la primera debe de ser que la mercancía que se va adquirir o que se requiera esté disponible, la segunda es que el abastecimiento sea garantizado y como otro punto relevante es tratar que la rotación de la mercadería sea continuo.

Entre otros de sus problemas son la pérdida de la mercadería, escasos proveedores que puedan surtir sus productos a precios accesibles, además que provean de manera constante y que tengan en stop la cantidad requerida por el administrador del almacén de comercio. Otro inconveniente es que el Almacén el Baratón no posee manuales y protocolos, por lo tanto, hemos detectado que su principal problema es porque no cuentan con políticas de control interno que ayude a mantener un buen stop de la mercadería, por aquello, se hace necesario y urgente para resolver los problemas más prioritarios de la empresa que le llevara a un adecuado control interno que le permita ahorrar tiempo y dinero.

Tenemos que tener en cuenta que independientemente del tamaño de la empresa o almacén, si se desea tener un crecimiento, ser más competitivos, obtener mejores rentabilidades y que los objetivos se cumplan de manera efectiva, eficiente y con buenas prácticas empresariales. Por lo expuesto, consideramos que el manual de control interno es una herramienta que pueden ayudar en los procedimientos administrativos, de compras y ventas, para una buena toma de decisiones.

Tener un manual de control interno en el almacén el Baratón nos permitirá una efectividad de todos los procesos, este manual de procedimientos deberá regular las funciones y desempeño del personal, contar con esta herramienta nos permitirá actuar de manera eficiente; también nos ayudará a tener un mejor control interno al crear una guía que especifique el proceso y las funciones del personal, evitando errores y contribuyendo a tener una mejora continua.

El presente trabajo de investigación consiste en adaptar políticas de control interno, que ayude a una correcta comercialización en el almacén el Baratón del cantón Milagro, mejorando en la parte administrativa, en sus ventas, generando su eficiencia y rentabilidad.

1.1.1. Formulación del problema

¿La falta de políticas de control interno afecta a la eficiencia y comercialización en el Almacén el Baratón del Cantón Milagro año 2021?

1.1.2. Sistematización del problema

¿Cómo diferenciar las políticas de control interno para la aplicación en el almacén el Baratón del cantón Milagro?

¿Cuáles son las políticas que inciden en la comercialización de sus productos en el almacén el Baratón que ayude a mejorar el control de inventarios?

¿Cuál es la importancia de crear un manual de control interno que ayude a mejorar los procesos de compras y una buena toma de decisiones?

1.1.3. Delimitación de problema

Nuestro presente trabajo investigativo delimita en base a los siguientes parámetros de la investigación:

Espacial: El estudio del caso se lo realizará en la provincia del Guayas, Cantón Milagro, en el almacén el Baratón con la adaptación de políticas de control interno.

Temporal: Para el desarrollo del trabajo investigativo se deberá recolectar información, los mismos que servirán de apoyo para el desarrollo de las actividades del año 2021.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

- Determinar cómo las políticas de control interno inciden en la eficiencia de la comercialización de productos del almacén el Baratón del cantón Milagro en el año 2021.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Analizar de forma bibliográfica la viabilidad en la implementación del control interno y su incidencia en el proceso de comercialización en el almacén “El Baratón” de la ciudad de Milagro.
- Evaluar la situación de las políticas del control interno y su conocimiento entre los empleados del almacén “El Baratón” de la ciudad de Milagro.
- Proponer lineamientos necesarios que se pueden implementar en el control interno para mejorar los procesos de comercialización del almacén “El Baratón” de la ciudad de Milagro.

1.3. Justificación

Este trabajo investigativo nos debe dar los elementos para diferenciar las adaptaciones de las políticas de control interno como influye sobre la comercialización en el almacén “El Baratón”, este análisis nos debe llevar a tener mayor conocimiento sobre las políticas de control interno con la finalidad de obtener beneficios en el crecimiento de los almacenes que se dedican al comercio.

La finalidad de este trabajo investigativo permitirá que la comercialización en el almacén el Baratón sea más organizada al partir de adaptación de políticas, alcanzando mejor rentabilidad a la hora de encontrar buenos proveedores, teniendo en cuenta que con este manual de procedimiento permitirá ahorrar tiempo y dinero, también nos llevara a diferenciar las ventajas y las desventajas de tener los manuales de protocolos y con ello hacer los análisis de las características de los buenos proveedores para tomar buenas decisiones.

A nivel nacional, en los actuales momentos es necesario que las empresas cuenten con los respectivos manuales de procedimientos en algunas áreas y los almacenes dedicados al comercio es fundamental contar manuales que permitan cumplir objetivos empresariales, tener una buena organización, y esta permitirá un crecimiento financiero, es por estas razones que se requiere dar en conocimiento cuáles serían los beneficios que se obtendrían al aplicar de una manera asertiva el manuales como parte del control interno, ya que está sería una de las razones para que una empresa obtenga el resultado deseado y no pérdidas, por lo tanto el almacén el Baratón requiere del mismo para cumplir nuevas metas.

El almacén “El Baratón” en la actualidad ha crecido su capital de inversión en un 300% desde sus inicios, este crecimiento ha permitido que el dueño del establecimiento,

piense en abrir nuevos puntos de ventas, entonces amerita de manera urgente tener una organización y planificación más efectiva y de manera técnica en sus actividades, hasta ahora los procesos empíricos de los dueños o administradores han permitido de una u otra manera mantenerse y desarrollarse pero sin tener los frutos deseados.

Sin embargo ha crecido su capital de inversión en por lo menos al triple, este logro se lo ha alcanzado a pesar que su perfil profesional (administradores o dueños) no cumple para dirigir esta responsabilidad, haciéndolo sin conocimientos realmente técnicos sino a base de su experiencia, esto no permite cumplir las nuevas metas y objetivos propuestos, por lo tanto no satisface completamente a los administradores los resultados hacía donde quieren llevar a la empresa de comercio, por lo expuesto, es prioritario que se tomen los correctivos necesarios en el tema de organización.

1.4. Marco Teórico

1.4.1. Antecedentes históricos

El control interno es una de las operaciones en el área de la contabilidad que se ha vuelto muy importante debido a las exigencias en el tema de control que tiene en comparación con las necesidades de los diferentes departamentos en las empresas o almacenes y además de principios contables que han dado lugar a diferentes estrategias de distintos autores a lo largo de la historia.

Para (Mantilla, 2005) en su obra plantea que el control interno se ha convertido últimamente en: “Un pilar en las organizaciones empresariales, debido a que permite observar con claridad la eficiencia de las operaciones que realizan las empresas; así como la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables en los procesos productivos”

Por lo tanto, el autor nos plantea que el control interno es uno de los pilares de la comunidad empresarial porque le permite controlar de manera transparente la calidad y el impacto de las actividades de su empresa, así como también la certeza de los datos y seguimiento de las reglas, regulaciones y estándares de aplicación utilizados en las actividades de comercialización.

Según (Mendoza-Zamora, García-Ponce, Delgado-Chávez, & Barreiro-Cedeño, 2018) en su trabajo investigativo con el tema “El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa del Sector Público, 2018” plantean que el control interno ha sido reconocido como: “Una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización,

obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella”. Esto nos plantea que es una vía para el funcionamiento de cualquier tipo de negocio que proporciona una seguridad razonable significativa para lograr los objetivos organizacionales y permite a las partes interesadas recibir notificaciones sobre la gestión de la organización.

1.4.2. Antecedentes referenciales

Con la finalidad de proporcionar elementos sobre el objeto de estudio, hemos recopilado información de diferentes archivos y trabajos realizados, que dentro de la temática abarcan contenidos relacionados con nuestro trabajo investigativo, que, mediante el respectivo estudio, nos permitirá establecer los parámetros de la investigación; al respecto queremos resaltar las siguientes referencias:

Meléndez Torres nos plantea sobre el control interno en su libro titulado Control Interno, en el mismo el autor considera que; las empresas se modernizan diariamente, perfeccionando los procesos de sus operaciones como resultado de la globalización, tratando que gerentes o responsables de conducir las organizaciones públicas y privadas con buena planificación, eficiencia y seguras en el manejo del sistema de control interno. (Meléndez Torres, 2016)

En cambio, en su trabajo investigativo en el 2017 el autor Pazos Barzola Asael Alfredo en su obra de investigación “DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS DE LA MICROEMPRESA LA CASA DEL REGULADOR” nos plantea lo siguiente sobre el control interno: “Se denomina control interno a un proceso diseñado en una organización con la finalidad de establecer mecanismos de control que permitan la consecución de los objetivos propuestos en una empresa”.

Además, existen estudios sobre la necesidad de tener manuales de control interno, inventarios y desde el punto de vista de Gaither y Frasier en su obra titulada Administración de producción y operaciones, octava edición nos plantea que el motivo importante por la que se tienen que llevar manuales y adecuar un lugar donde exista un control interno de toda la existencia, es decir adecuar un lugar, que cada artículo llegue al lugar donde es necesario. En este sentido nos plantean los autores que aun cuando para un proveedor le sea físicamente viable proporcionar mercadería con intervalos de unas

cuantas horas, esto puede ser un obstáculo debido a su alto costo. (Gaither & Frasier, 2018). Por tanto, para los comerciantes, almacenes o empresas, es indispensable tener un control de inventarios tanto de las entradas y salidas de mercadería, así como también mantener un stock adecuado de las mercaderías que puedan satisfacer las necesidades a sus clientes.

1.4.3. Fundamentación teórica

1.4.3.1. Definición de Control Interno

En la actualidad existen muchas definiciones de lo que es el control interno, desde el punto de vista de Baquero en su libro Manual Práctico de Control Interno nos plantea lo siguiente: “El Control Interno ha existido siempre: Desde que se crearon las primeras organizaciones existe la necesidad de implantar controles sobre las personas que en ellas participan y sobre sus operaciones”. (Baquero, 2013). Por lo expuesto por parte del autor nos detalla que el control interno siempre ha sido utilizado, desde la creación de la primera organización, ya que fue necesario ejercer el control sobre las personas involucradas en la organización y sus actividades.

Mientras que la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado establece que: “El Control Interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos y se alcancen los objetivos institucionales.”. Por lo tanto, el control interno es un proceso implementado por las autoridades, gerentes y personal para garantizar que los recursos estén protegidos y se logren metas dentro de la empresa e institución.

1.4.3.2. Importancia del control interno

Analicemos algunos conceptos para fundamentar la importancia del control interno, (Andradre Andrade, 2014) nos afirma que: El concepto de control o control interno ha sido utilizado por los auditores para definir el proceso de cómo funcionan los mecanismos de gestión desde los primeros días de revisión de cuentas. En el pasado, los auditores reconocieron lo importante de comprender y evaluar los sistemas de control interno. (p.11). El autor nos propone que el control interno es un conjunto de planes, procesos que toda empresa debe seguir, con el objetivo de proteger los activos y asegurar que la información de gestión contable sea coherente con todas las operaciones dentro de la empresa en un momento dado.

Mientras que otros autores nos plantea los siguientes criterios, al control interno lo ven como una directriz o una guía para los negocios, para aquello (Gaitán, 2006) nos expresa lo siguiente “los lineamientos de la organización y los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que conducen a la autorización de transacciones por parte de la administración”.

El control interno puede ayudar a que los negocios independientemente de su tamaño no puedan surgir como organizaciones funcionales que primen los procesos sobre la improvisación y se pueda confiar en los procedimientos marcado por la empresa, (Santillana González, 2001) agregó que los controles internos brindan calidad en el trabajo y facilitan el cumplimiento de las regulaciones aprobadas por la gerencia. La importancia de tener un buen sistema de gestión interno en los almacenes ha aumentado en los últimos años; con el propósito de evitar pérdidas y faltantes de mercaderías, por ello consideramos relevante implementar un manual de control interno en el Almacén el Baratón del Cantón Milagro.

1.4.3.3. Objetivos del control interno.

Tenemos que tener claro que el control interno debe tener objetivos claros para alcanzar las metas deseadas por parte de una empresa, por esta razón se plantean los objetivos:

- La búsqueda del control interno es una estrategia para conseguir una meta, no es la meta en sí misma.
- Uno de los componentes más importantes en la búsqueda de implantar un sistema de control interno exitoso son las personas, depende de su capacidad de adaptar estas normativas a sus funciones que se tenga éxito o no.
- El control interno está orientado al logro de objetivos en varias categorías superpuestas.
- Se puede esperar que el control interno proporcione solo una garantía razonable a los líderes de una institución con respecto al logro de los objetivos operativos, de informes financieros y de cumplimiento.

1.4.3.4. Componentes de Control Interno

Los componentes del control interno pueden verse como una medida de medición de potencia interna y determinar su calidad, estos componentes son necesarios para implementar el sistema de control interno (llamado también sistema), para introducirnos en el control interno, necesitamos entender las partes que lo componen, muchos autores tienen el mismo consenso, algunas ideas son diferentes, analicemos lo que nos plantea (Luna, 2013):

Los componentes del control interno según el informe COSO son los siguientes:

Entorno de control: Este concepto busca determinar qué tipo de reglas tiene la empresa para propiciar el control de sus activos, muchos controles se adaptan específicamente a la empresa.

Evaluación de riesgos: La búsqueda no solo de conocer los riesgos inherentes al negocio, sino también las manera o caminos que se pueden tomar para mitigar estos riesgos de modo que hasta cierto punto se pueda sacar ventaja de estos problemas y transformarlos en oportunidades.

Actividades de control: Estas actividades representan las normativas que tiene la empresa para poder direccionar a los empleados dentro de sus funciones, las actividades de control son importantes en especial en áreas donde el riesgo inherente es alto y puede ser susceptible a fraudes.

Información y comunicación: Debe comprender los sistemas y procesos de tecnología de la información, contabilidad y comunicación de la administración. Esto incluye controles internos para salvaguardar los activos, mantener registros contables y realizar copias de seguridad de los datos.

Monitoreo: Es el método más importante dentro del control interno, ya que busca entender y solucionar los problemas que presenta el control interno con los empleados, sirve como una herramienta de retroalimentación para la administración y puede servir como guía para los lineamientos que la empresa piensa instaurar.

1.4.3.5. Ambiente de control interno

El entorno de control es el conjunto integral de acciones tomadas por la gerencia que marca la pauta de cómo los empleados se involucran en sus actividades diarias, el

ambiente de control está compuesto por todas las políticas y procedimientos, las acciones tomadas por la gerencia para tratar los problemas y los valores que defienden, tomado en su conjunto, el ambiente de control muestra el nivel de apoyo que la gerencia tiene para el sistema de controles internos.

Los elementos que constituyen el entorno de control interno son los siguientes:

- Código de conducta y valores éticos
- Jerarquía y funciones claras
- Organigrama claro
- Empleados con manuales de procedimientos
- Buen ambiente laboral
- Compromiso con la empresa

1.4.3.6. Actividades de control.

Cuando se habla de actividades de control se establecen las medidas en que la empresa de forma automática debe direccionar a sus empleados mediante normativas que les permitan la resolución de problemas y el cumplimiento de obligaciones reduciendo de forma considerable el riesgo inherente que un proceso pueda presentar. (Vargas & Lopez, 2016).

Existe varios tipos de actividades de control, estas pueden darse de forma preventiva las cuales evitan en la medida de lo posible que ocurran cualquier evento adverso, también las detectivesca que son aquellas que son puestas dentro de las políticas y procedimientos de modo que se pueda detectar de forma oportuna los problemas que se den dentro de la operación. (Lara, 2012).

1.4.3.7. Evaluación del Riesgo

Cuando se habla de evaluar un riesgo se refiere a que se utiliza para describir el proceso o método general en el que la empresa puede:

- Identificar peligros y factores de riesgo que tienen el potencial de causar daño (identificación de peligros).
- Establecer el alcance del riesgo y poder conocer su forma de mitigarlo (análisis de riesgo y evaluación de riesgo).
- Determine formas apropiadas de eliminar el peligro o controlar el riesgo cuando el peligro no se puede eliminar (control de riesgo).

Evaluar el riesgo es un elemento primordial dentro de cualquier organización, permite a los negocios conocer de forma específica los problemas que un procesos puede conllevar y encontrar formas de reducir su ventana de evento, el análisis de la probabilidad de que este evento ocurra y cuan grave puede resultar para la empresa, de esta manera se podrá establecer las medidas para resolver o en su medida reducir el impacto que puede tener en la empresa. (Betancur & López, 2017).

El riesgo es algo natural en cualquier actividad que ejerza un ser humano, sea este físico, mental o económico. Es importante que el responsable de la empresa pueda evaluar los riesgos y de esta manera poder tener las herramientas necesarias para que de ocurrir este evento adverso se puede tomar la mejor decisión para la empresa, a continuación en el grafico se presente estos lineamientos de evaluación.

Gráfico 1: Evaluación de riesgos



Elaborado por: Los Autores.

“La evaluación de riesgos se refiere a los métodos necesarios para identificar y gestionar los riesgos específicos asociados con el cambio”; en este sentido (Orellana Flores, 2002) hace referencia que los informes COSO consiste en la identificación, medición, priorización y logro de los objetivos establecidos por la empresa para eventos potenciales que podrían impactar o tener un impacto significativo en su organización.

Del mismo modo, mientras que (Estupiñán Gaitán, 2006) refiere que “la evaluación de riesgos se describe a los métodos necesarios para identificar y gestionar los riesgos específicos asociados con el cambio”.

1.4.3.8. Información y comunicación.

Con el fin de que la empresa pueda comunicar sus planes y asegurar la comprensión de sus políticas de control interno, los procesos de comunicación son esenciales, en especial cuando se trata de empresas de gran tamaño donde el tiempo y la comunicación son escasos y necesarios para poder llevar a cabo los objetivos de la organización. (Escudero Serrano, 2014).

Existen varios medios de comunicación interna que deben ser correctamente estudiados, y de estos elegir el que mejor se adapte a las necesidades de la empresa, hoy en día con el ingreso de la tecnología a la empresa, se puede asegurar que este problema es más económico de solucionar sin embargo se debe hacer un estudio detallado de los medios de comunicación se van a emplear.

1.4.3.9. Monitoreo.

El seguimiento es un proceso de evaluación de riesgos relacionados con el logro de los objetivos operativos, el modelo COSO requiere establecer una base de monitoreo consistente en procedimientos para evaluar riesgos, las actividades de seguimiento incluyen la evaluación de los controles y el informe de los resultados de la evaluación junto con las medidas correctivas necesarias. (Cooper & Lybrand, 1997).

Una base de monitoreo eficaz depende de establecer una función segura de la organización y una alta prioridad en los controles internos efectivos, esto requiere que el equipo de alta dirección y la junta directiva participen en el proceso de evaluación, lo cual puede mejorar la toma de decisiones.

1.4.3.10. Manual de Control

El manual es “un instrumento de apoyo en el que se encuentran de manera sistemática los pasos a seguir, para ejecutar las actividades de un puesto determinado y/o funciones de la unidad administrativa”. (Gómez, 2001). Estos lineamientos están diseñados para mejorar y gestionar una o más actividades de gestión e implementación, de modo que sigan los lineamientos, requisitos y obligaciones estipulados por ley. A través de la planificación e implementación del sistema de gestión interno, la empresa crea instrucciones detalladas sobre los procedimientos que juegan un papel importante en la mejora de las operaciones, asigna responsabilidades a los gerentes en todas las áreas y proporciona los datos necesarios y útiles según sea necesario.

Las guías o pautas se elaboran para mejorar y tener un control de las acciones u operaciones de los procesos administrativos y operativos y cumplir de esta manera con los lineamientos, requisitos y exigencias establecidas en la ley. Álvarez Torres afirma que: “Los manuales de procedimientos son una herramienta eficaz para transmitir conocimientos y experiencias”. (Álvarez Torres, 1996). Plantea que los manuales son muy importantes a la hora de cumplir las actividades para el desarrollo de una empresa o almacén, ya que los mismos nos llevan a que los objetivos se cumplan con cada uno de los pasos elaborados en dichos manuales.

1.4.3.11. Gestión de inventarios.

La gestión de inventario es una parte integral del sector comercial y se define como la capacidad de gestionar el inventario, la compra y disposición de mercancías dentro de un almacén, la gestión de inventario es un enfoque que permite de forma técnica el almacenamiento, cuidado y venta, tanto de insumos (componentes) como productos terminados (productos). El objetivo de una correcta gestión de inventarios e encontrar el balance entre el stock en mercadería evitando quedar desabastecido y el cuidado de los productos que se ofrecen a la venta. Por este motivo, siempre que haya cambios o nueva información durante las auditorías e inspecciones anuales, se debe actualizar.

Según (OMS, 2012) La gestión del inventario puede dividirse en tres etapas:

Gráfico 2: Etapas del control interno



Elaborado por: Los Autores.

1.4.3.12. Manejo de Inventario.

La base de cualquier negocio es la compra y venta de productos y servicios terminados, de ahí la importancia de administrar correctamente el inventario; por lo tanto, es muy importante comprender y aplicar los métodos y estrategias adecuadas, para (Escudero Serrano, 2014) “El inventario es un informe o relación detallada de los materiales, productos, mercaderías..., que tiene la empresa almacenados y clasificados según categorías” (p.277); mientras que Pedro Zapata expresa lo siguiente “Se consideran mercaderías aquellos artículos de comercio adquiridos que se disponen para la venta.”.

1.4.4. Marco Conceptual

Riesgo: Es la posibilidad de que algún evento adverso a lo esperado ocurra dentro de uno de los procesos de la empresa, todas las áreas tienen riesgos inherentes y es virtud del control interno buscar los medios para mitigarlos.

Riesgo inherente: Son problemáticas ligadas al procedimiento que se realiza, algunos eventos tienden a ser propensos de más riesgos que otros, dentro de la empresa el dinero es el que genera más riesgo inherente.

Riesgo residual: Es la ventana de error que puede tener un proceso, posterior a su ejecución.

Riesgo de fraude: El fraude es la posibilidad de que un error sea inducido de forma voluntaria por el responsable de gestionar el proceso.

Identificación de riesgos: Son directrices internas que sirven para reconocer y posteriormente mitigar los posibles problemas que se pueden presentar dentro de un evento, las organizaciones deben reconocer sus riesgos de modo que se puedan asegurar que no sucedan.

Análisis cuantitativo de riesgos: Una evaluación numérica basada en el importe de las partidas financieras para determinar el umbral de materialidad.

Análisis cualitativo de riesgos: Un análisis más subjetivo basado en eventos externos e internos. Los ejemplos incluyen la complejidad del proceso, el nivel de intervención manual, administrada por una 3ª parte, el historial de problemas de auditoría, los cambios en las leyes y regulaciones, la gestión del capital humano.

Tolerancias al riesgo: Dentro de una empresa, se puede gestionar el riesgo reconociendo que nivel de tolerancia que tiene a determinado suceso adverso, por esta razón aquellos riesgos que posean menos tolerancia o que puedan desembocar en pérdidas irremediables para la empresa deben ser corregidos o al menos mitigados de forma correcta.

Respuestas de riesgo: La administración considera la importancia de los riesgos identificados y el nivel de tolerancias al riesgo para diseñar respuestas y tomar medidas específicas. Las respuestas de riesgo pueden incluir lo siguiente:

- Aceptación: ninguna acción debido a la insignificancia del riesgo
- Evitación: tomar medidas para detener el proceso total o parcial que causa el riesgo
- Reducción: tomar medidas para reducir la posibilidad/alcance del riesgo
- Compartir: tomar medidas para transferir o compartir riesgos en toda la organización o con partes externas

Referencia: Los criterios y condiciones del sistema de control interno de la organización en un momento determinado. La administración puede comparar la línea de base con el diseño del estado futuro del sistema de control interno porque la línea de base consiste en problemas y deficiencias identificadas.

Deficiencia de control: Un problema de control interno potencial o real o una oportunidad para fortalecer el sistema de control interno de la organización basado en la observación o pruebas directas.

Condición reportable: Una deficiencia importante de control interno que afectaría negativamente a los objetivos de la organización y que debería elevarse a la atención del personal clave y del personal directivo superior. La administración debe elaborar directrices adecuadas para informar de estas deficiencias.

Medidas correctivas: Elemento de acción planeado por la administración para remediar las deficiencias de control interno identificadas en un marco de tiempo específico.

1.4.4.1. Tipos de control

Tabla 1: Tipos de control

Tipo de control	Definición	Ejemplos
Preventivo	Control que ayuda a la administración a evitar problemas antes de que ocurran.	<ul style="list-style-type: none">• adiestramiento• Proceso de revisión y aprobación• Autorización de acceso al sistema• Separación de funciones• Salvaguardia física de los activos
Detective	Control que detecta problemas después de que se producen.	<ul style="list-style-type: none">• conciliación• Transacción de seguimiento al documento de origen• Supervisar el presupuesto real frente al presupuesto• Revisar registros de actividad
General	Políticas y procedimientos que puede tener un efecto en todos los que forman parte de una organización que facilita el entorno de operación del sistema adecuado.	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de la seguridad• Acceso lógico y físico• Administración de la configuración• Separación de funciones• Planificación de contingencias
Aplicación	Control que se incorpora en las aplicaciones informáticas para garantizar la validez, integridad, exactitud y confidencialidad de las transacciones y los datos durante el procesamiento del sistema.	<ul style="list-style-type: none">• Editar comprobaciones de datos de entrada• Comprobaciones numéricas de secuencia• interfaz• Control del sistema de gestión de datos

Elaborado por: Los Autores.

1.4.5. Marco Legal

Los siguientes términos son basados en documentos legales que ayudan a brindar apoyo para la investigación y la reflexión sobre proyectos de investigación que incluyen la fuente original:

1.4.5.1. Código de comercio

Como referencia tomamos el (CODIGO DE COMERCIO, 2019) la cual se la misma se divide en secciones hemos tomado varias secciones como Títulos y Capítulos las mismas que van en concordancia al desarrollo del trabajo investigativo. A continuación, detallamos las secciones:

Tabla 2: Código de Comercio

SECCIONES	DESCRIPCIÓN
CODIGO DE COMERCIO DISPOSICIONES PRELIMINARES	<p>Art. 1.- El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.</p> <p>Art. 2.- Son comerciantes:</p> <p>a) Las personas naturales que, teniendo capacidad legal para contratar, hacen del comercio su ocupación habitual;</p> <p>b) Las sociedades constituidas con arreglo a las leyes mercantiles; y,</p> <p>c) Las sociedades extranjeras o las agencias y sucursales de éstas, que dentro del territorio nacional ejerzan actos de comercio, según la normativa legal que regule su funcionamiento.</p> <p>Código de Trabajo del Ecuador. Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios. Norma Internacional de Contabilidad NIC 2 “Existencias” Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones.</p>

<p style="text-align: center;">TITULO PRIMERO LOS ACTOS Y OPERACIONES MERCANTILES</p>	<p>Art. 9.- Por mercadería o mercancía, para fines de los actos u operaciones a las que se refiere este Código se entiende todo bien mueble, material o inmaterial, que pueda ser objeto de actos jurídicos mercantiles. En lo que atañe a inmuebles, se estará a lo dispuesto por este Código para cada tipo de contrato.</p>
<p style="text-align: center;">TITULO SEGUNDO EL COMERCIANTE O EL EMPRESARIO DE COMERCIO CAPITULO PRIMERO LOS COMERCIANTES O EMPRESARIOS</p>	<p>Art. 10.- Se considerarán comerciantes o empresarios, y estarán sometidos por tanto a las disposiciones de este Código:</p> <p>a) Los comerciantes o empresarios, definidos como tales bajo los términos de este Código;</p> <p>b) Las sociedades que se encuentran controladas por las entidades rectoras en materia de vigilancia de sociedades, valores, seguros y bancos, según corresponda, en función de sus actividades de interrelación;</p> <p>c) Las unidades económicas o entes dotados o no de personalidad jurídica cuyo patrimonio sea independiente del de sus miembros, que desarrollen actividades mercantiles; y,</p> <p>d) Las personas naturales que se dedican a actividades agropecuarias, manufactureras, agroindustriales, entre otras; y que, por el volumen de su actividad, tienen la obligación de llevar contabilidad de acuerdo con la ley y las disposiciones reglamentarias pertinentes.</p>

Elaborado por: Los Autores.

1.4.5.2. Normas de control interno de la contraloría general del estado

Normas del control interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídica de derecho privado que dispongan de recursos públicos.

Como referencia tomamos el (NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, 2009) las mismas que van en concordancia al desarrollo del trabajo investigativo, detallamos las codificaciones:

100 NORMAS GENERALES 100-01 Control Interno El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control. El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento. El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

100-02 Objetivos del control interno El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos: - Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia. - Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información. - Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad. - Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

100-03 responsable del control interno El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias. Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, pondrán especial cuidado en áreas de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo e impacto en la consecución de los fines institucionales. Las servidoras y servidores de la entidad, son responsables de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno de manera oportuna, sustentados en la normativa legal y técnica vigente y con el apoyo de la auditoría interna como ente asesor y de consulta.

CAPITULO 2

2. METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño de Investigación

2.1.1. Tipos de investigación

Con el objetivo de realizar satisfactoriamente el trabajo de investigación, se plantearon como herramientas de desarrollo los siguientes tipos de investigación: Documental, Explicativa, Descriptiva y de Campo.

En la búsqueda de implementar políticas y procesos que mejoren el control interno del almacén el “Baratón” se recopiló información relacionada al tema con el objetivo de crear un criterio que permita determinar de forma segura los lineamientos que se llevaran a cabo durante la ejecución de este trabajo investigativo. (Almenara & Cejudo, 2015).

Con el fin de poder realizar el trabajo de investigación presentado, se hizo uso de varias herramientas investigativas disponibles, siempre con el cuidado y la prudencia que estos tiempos de crisis sanitaria exige, se realizó una investigación con una metodología exploratoria y bibliográfica con un enfoque cualitativo que nos permitió llegar a cumplir los objetivos planteados en este trabajo de investigación.

Documental: El trabajo investigado se elaboró haciendo uso de una metodología de investigación documental la misma que permitió recopilar información de una fuente variada de documentos y proyectos realizados en repositorios, revistas indexadas, libros y entrevistas, los mismos que sirvieron como base para la fundamentación teórica del proyecto, permitiendo analizar de forma técnica la importancia del control interno en la eficiencia de la comercialización de productos del almacén el Baratón del cantón Milagro.

Descriptiva: Se utilizó el tipo de investigación descriptiva durante la realización de esta investigación ya que permite describir los hechos o situaciones que el almacén “El Baratón” a través del análisis del tema desarrollado, permitiendo que se establezca con precisión como el control interno puede ayudar a mejorar la comercialización de los productos del almacén “El Baratón”.

Explicativa: La investigación explicativa se utilizó durante el desarrollo de esta investigación por que se buscó relacionar las causas y el efecto que puede correlacionar el control interno y su incidencia con la comercialización de los productos del almacén “El Baratón”

Campo: Con el fin de recolectar datos de fuentes primarias, la investigación de campo permitió que se conozcan de primera mano que información podría ser de utilidad para, sostener la hipótesis o en su caso rechazarla, además de permitir en general formar puntos de vista que no sean sesgado sobre el tema investigado. (Vargas & Lopez, 2016).

2.1.2. Diseño de la investigación

2.1.2.1. Enfoque Cualitativo

El enfoque cualitativo resulto útil en la aplicación para captar los datos recolectados de mejor manera, esta información basada en las vivencias y experiencias laborales de cada uno de los empleados del almacén “El Baratón”, a través de este proceso se pudo elaborar las preguntas de entrevistas direccionadas a responder el tema en cuestión.

2.2. Métodos de investigación

2.2.1. Teóricos

2.2.1.1. Deductivo

Valiéndose del uso del método deductivo, se pretendió concluir mediante este método se logró deducir las consecuencias que tiene el no aplicar controles internos reduce la capacidad de comercializar los productos en el almacén, buscando como solución el minimizar estos inconvenientes y presentar resultado que beneficien a la operación de la empresa.

2.2.1.2. Inductivo

Con el uso del método inductivo se permitió obtener un entendimiento y comprensión general en base a los problemas del trabajo de investigación que se puso como objetivo resolver, permitiendo desde nuestro punto de vista generar nueva información que complemente el tema que se desarrolla.

2.2.2 Empíricos

Haciendo uso del método de investigación empírico se ha realizado un acercamiento más directo con los hechos que ocurrían en la realidad, permitiendo hacer uso de datos obtenidas en fuentes primarias, que se obtuvieron mediante el uso de herramientas de recolección de datos en formato de entrevista.

La entrevista

El uso del método de entrevista hace referencia al uso de una interacción personal o dialogo con los participantes, empleados o expertos que proveerán información que podrá ser de utilidad para el desarrollo del trabajo de investigación, de esta manera se podrá analizar de forma concreta como las políticas de control interno o la falta de ellas y su incidencia en la comercialización del almacén” El Baratón”.

2.3. Instrumentos de la investigación

Como instrumento de investigación tenemos la guía de entrevista.

Guía de entrevista: El formulario de entrevista realizado se trata de un cuestionario que presenta al entrevistado una lista de 10 preguntas abiertas las cuales permitirán a los empleados, gerente y demás trabajadores del almacén” El Baratón”, responder temas relacionados con el control interno y su aplicación en su organización.

2.4. Población y muestra

2.4.1. Características de la población

La población seleccionada para el desarrollo de este trabajo de investigación sobre la adaptación de las políticas de control interno en el almacén “El Baratón” del cantón Milagro y sus efectos sobre la eficiencia en la comercialización, en el año 2021, fue precisamente al propietario y a sus empleados de dicho almacén que nos facilitaron la información sobre el tema planteado en el cuestionario de entrevistas, la totalidad de los de encuestados asciende a 10 y a en empresas con actividad similar. Este número comprende la totalidad de la muestra los mismos que aportaron con sus conocimientos para proceder con el análisis de los resultados obtenidos.

2.4.2. Delimitación de la población

La muestra en base a la población elegida para la aplicación de la entrevista asciende a 10 participantes, todos ellos empleados del almacén “El Baratón” de la ciudad de Milagro, se realizaron las entrevistas en forma presencial y digital debido a los inconvenientes que han planteado los toques de queda y restricción de movilización, origen de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19, estos temas resultaron un obstáculo para la realización correcta de la toma y levantamiento de información de acuerdo a lo planificado, debiendo adaptar cada entrevista a las exigencias de los participantes.

El motivo por el cual se eligió el método de las entrevistas es por la necesidad de contar con una fuente de información primaria fiable que permita crear un modelo de análisis sobre la situación real de la empresa y de esta manera emitir unas recomendaciones que pueda aportar de forma positiva al negocio logrando que este obtenga un aumento en su rentabilidad.

2.5. Hipótesis y variables

2.5.1. Hipótesis general

Las políticas de control interno tendrán un efecto positivo a la eficiencia y comercialización en el Almacén el Baratón del Cantón Milagro año 2021.

2.5.2. Hipótesis específica

- El control interno aporta en el ordenamiento de los procesos de comercialización en el almacén “El Baratón” de la ciudad de Milagro.
- El conocimiento de las políticas del control interno ayuda a la consecución de los objetivos planteados por el almacén “El Baratón” de la ciudad de Milagro.
- Los lineamientos que se pueden implementar en el control interno son necesarios para mejorar los procesos de comercialización del almacén “El Baratón” de la ciudad de Milagro.

2.5.3. Variables

Variable independiente: Políticas de control interno

Variable dependiente: Sus efectos en la comercialización

2.6. Declaración de variables

Tabla 3: Declaración de Hipótesis

Hipótesis	Variable dependiente	Variable independiente
Hipótesis general	Las políticas de control interno tienen un efecto positivo	Comercialización en el Almacén el Baratón
Hipótesis específica N°1	El control interno aporta en el ordenamiento	Procesos de comercialización
Hipótesis específica N°2	El conocimiento de las políticas del control interno	Consecución de los objetivos planteados
Hipótesis específica N°3	lineamientos que se pueden implementar en el control interno	Mejorar los procesos de comercialización

Elaborado por: Los Autores.

2.7. Problematización de variables

Tabla 4: Operacionalización de las variables

VARIABLES	CONCEPTO	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTOS	TECNICA
Variable Independiente Políticas de control interno	Según la autora (Arenas, 2017) “Los controles internos son los mecanismos, reglas y procedimientos implementados por una empresa para garantizar la integridad de la información financiera y contable, promover la rendición de cuentas y prevenir el fraude.” (pág. 17)	Nivel de importancia	¿Considera usted que los controles internos son importantes para obtener información relevante para una buena toma de decisiones?	Entrevista	Guía de entrevista
		Nivel de conocimiento	¿Se encuentran sus actividades ejercidas dentro de la empresa acorde a las estipuladas en el manual de funciones de la empresa? ¿Está usted familiarizado con el concepto de control interno y su posible aplicación en la empresa?		

		Nivel de control	<p>¿Cree usted que los almacenes y empresas deben tener un sistema de información automatizado?</p> <p>¿En el almacén o negocio en donde usted labora llevan un registro o control de inventarios donde quede evidencia de entrada y salida de mercaderías?</p>		
--	--	------------------	---	--	--

<p>Variable Dependiente</p> <p>Eficiencia de la comercialización de productos</p>	<p>Según los autores (Coronel Gavilanes & Sánchez Reyes, 2016) “El proceso de toma de decisiones en el contexto de control interno inicia con la detección de un problema o desviación del estado actual de las operaciones ejecutadas por los entes</p>	<p>Impacto Económico</p>	<p>¿Es posible que una inadecuada toma de decisiones afecte a la rentabilidad del negocio y que tipo de alternativas sugiere para mejorar la toma de decisiones?</p>		
--	--	--------------------------	--	--	--

	económicos” (pág. 114)	<p>Informes de personal</p>	<p>¿Cree usted que la empresa se beneficiaría con la aplicación de una política de control interno?</p> <p>¿Cree usted que el personal se encuentra capacitado para realizar los controles internos dentro de la empresa o negocio?</p>	Entrevista	Guía de entrevista
<p>Efectividad Operacional</p>	<p>¿Describa que tipos de controles internos aplica para el registro de sus actividades comerciales?</p> <p>¿Considera usted que dentro de los almacenes o negocios existe un eficiente servicio al cliente?</p>				

Elaborado por: Los Autores.

Capítulo 3

3. RESULTADOS

3.1. Análisis e interpretación de las entrevistas

Pregunta 1: ¿Considera usted que los controles internos son importantes para obtener información relevante para una buena toma de decisiones?

Tabla 5: Resumen comparativo de las Entrevistas Pregunta 1

Entrevistados	Respuestas de entrevista
Entrevista 1	Creo que son importantes porque ayudarían a mantener en orden el almacén, reduciendo en muchos casos los errores que se dan por culpa de no entender bien los procedimientos.
Entrevista 2	En mi opinión considero que cualquier herramienta que se use para mejorar la toma de decisiones en el almacén es importante, en especial cuando se trata de tratos con proveedores no se cuentan con controles que permitan ayudar guiarse de forma confiable.
Entrevista 3	No me encuentro muy familiarizado con que es control interno, pero es necesario mantener en orden el almacén y mejorar la actitud de quien toma las decisiones.
Entrevista 4	Como estudiante intento aportar mis conocimientos de control interno aquí en el almacén, sin embargo, la mayoría cree que son solo palabras y no aplican ni políticas ni procedimientos.
Entrevista 5	Dentro de mis 5 años trabajando aquí hemos probado diferentes estrategias de control, pero algunas fueron costosas y de la matriz no nos preparaban acorde a nuestras necesidades.
Entrevista 6	El control interno podría ser la solución a los problemas no solo en el plano de la toma de decisiones aquí en el almacén, sino también buscando ser más eficientes al momento de llevar a cabo nuestras tareas.
Entrevista 7	Muchos piensan que aplicar controles internos es una forma de controlarlos a ellos, pero creo que el almacén se vería beneficiado de contar con ellos.

Entrevista 8	Creo que lo que más beneficiaría a la empresa es que quien sea responsable pueda estar mejor capacitado antes los problemas de falta de mercadería para vender, eso afecta a todos porque ganamos comisiones.
Entrevista 9	El control interno ya existe dentro del almacén el problema radica en que no se aplica de forma correcta y quien se encuentra responsable no tiene conocimientos del tema.
Entrevista 10	Si, sería muy bueno

Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"

Elaborado por: Los Autores.

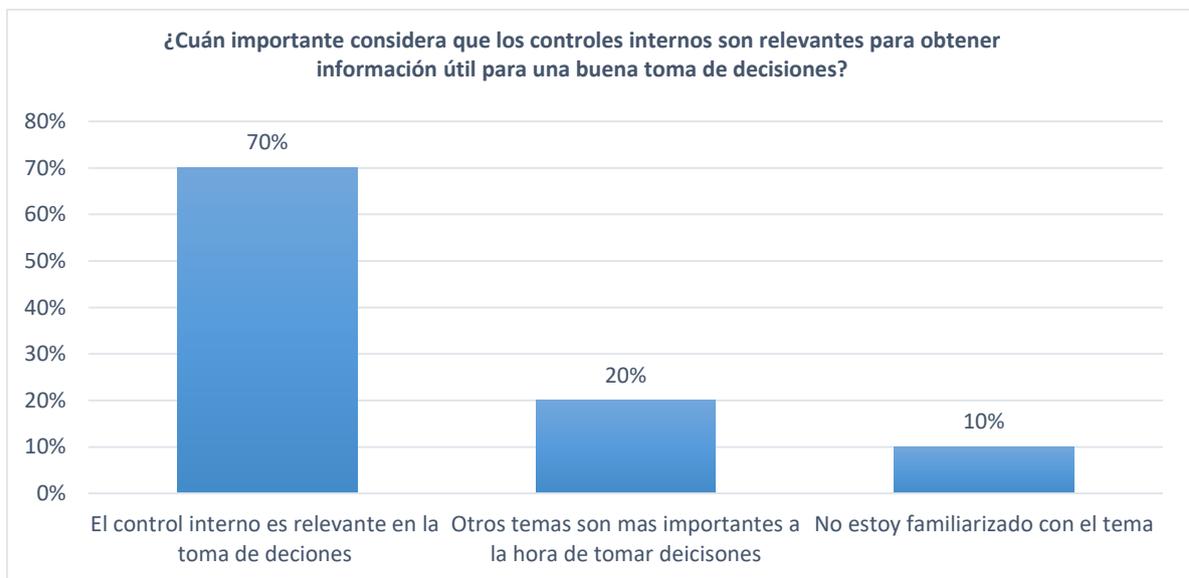
Tabla 6: Tabla de frecuencias: Pregunta 1

Respuestas obtenidas	Frecuencia	Porcentaje
El control interno es relevante en la toma de decisiones	7	70%
Otros temas son más importantes a la hora de tomar decisiones	2	20%
No estoy familiarizado con el tema	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"

Elaborado por: Los Autores.

Gráfico 3: Pregunta 1



Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"

Elaborado por: Los Autores.

Análisis:

El levantamiento de información permitió conocer de primera mano que piensas los empleados del almacén "El Baratón" de la ciudad de Milagro, de esta manera un 70% de ellos considera que el control interno resulta beneficioso para que la toma de decisiones sea más eficiente, seguido un 20% considera que, aunque el control interno es un tema importante el almacén debe enfocarse en otros puntos que consideran ellos más relevantes cuando de toma de decisiones se trata.

Por último, podemos destacar que apenas un 10% dijo no está familiarizado con el tema del control interno por lo que se abstuvo de contestar la pregunta. Estos datos nos permitieron conocer que los empleados del almacén "El Baratón" en su mayoría cuentan con instrucción universitaria y están en capacidad de ajustar a un sistema de control interno que mejore la toma de decisiones.

Pregunta 2: ¿Cree usted que los almacenes y empresas deben tener un sistema de información automatizado?

Tabla 7: Resumen comparativo de las Entrevistas Pregunta 2

Entrevistados	Respuestas de entrevista
Entrevista 1	Claro que sí, eso permite que se pueda tener un control de la mercadería que se tiene en stop y la que se ha vendido.
Entrevista 2	El uso de medios automatizados nos he permitido ser más eficientes y conocer incluso que productos se están vendiendo más y cuales menos.
Entrevista 3	Es bueno siempre y cuando no sean complicados para quienes lo usamos, aquí en el almacén hemos tenido 3 programas y uno es más difícil que el otro.
Entrevista 4	La tecnología ha venido para ayudarnos y con el uso de programas permitimos comunicarnos con los demás almacenes para saber si hay stock en uno u otro.
Entrevista 5	A veces los programas lejos de hacernos un bien nos complican y hacen perder tiempo al cliente que busca un producto.
Entrevista 6	Sí, creo que podría beneficiar a todos en el almacén.

Entrevista 7	Ayudaría en gran medida a tener información rápida.
Entrevista 8	Lo que espero de los programas del computador es que sean fáciles de manejar
Entrevista 9	Representaría una ventaja, que ya muchos otros almacenes tienes y les permite trabajar de manera más rápida.
Entrevista 10	Si

Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"

Elaborado por: Los Autores.

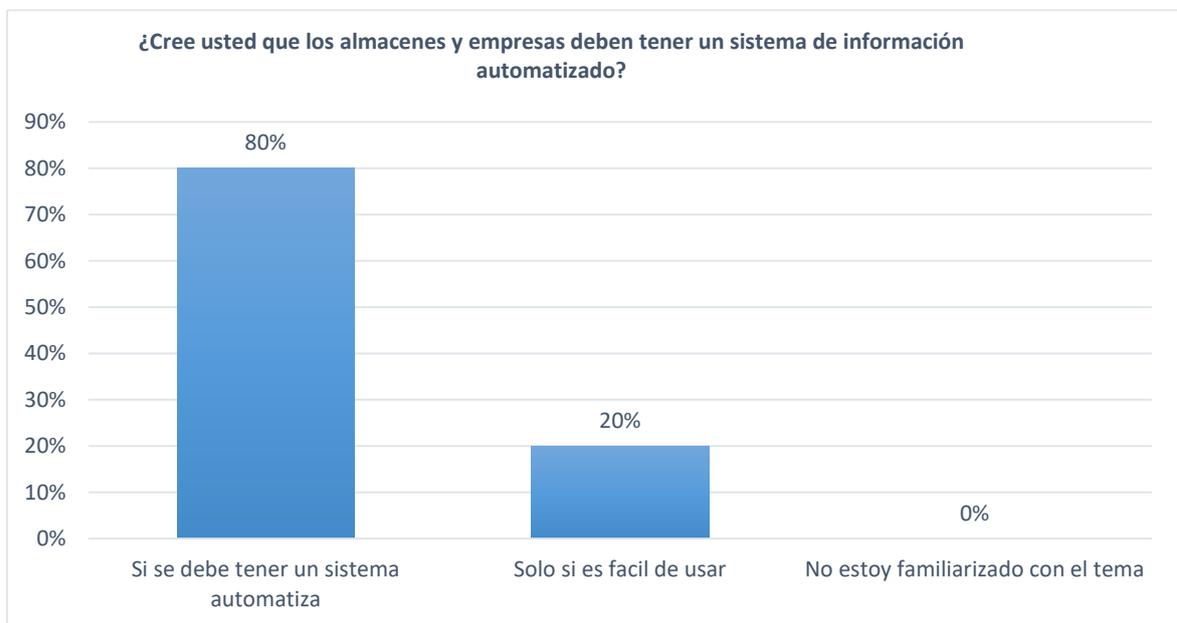
Tabla 8: Tabla de frecuencias: Pregunta 2

Respuestas obtenidas	Frecuencia	Porcentaje
Si se debe tener un sistema automatiza	8	80%
Solo si es fácil de usar	2	20%
No estoy familiarizado con el tema	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"

Elaborado por: Los Autores.

Gráfico 4: Pregunta 2



Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"

Elaborado por: Los Autores.

Análisis:

El uso de la tecnología como herramienta coadyuvante del control interno puede aportar a la empresa un avance sustancial en las operaciones internas, también es importante saber que el software que usa debe ser amigable con los usuarios con el fin de no complicar sus funciones o en el mejor de los casos capacitar apropiadamente.

Analizando los resultados de la entrevista podemos determinar que en un 80% los empleados del almacén "El Baratón" se encuentran cómodos con el uso de la tecnología en su trabajo, sin embargo, un 20% busca que esto sea más sencillo para que no se complique su trabajo con programas poco intuitivos.

Pregunta 3: ¿Se encuentran sus actividades ejercidas dentro de la empresa acorde a las estipuladas en el manual de funciones de la empresa?

Tabla 9: Resumen comparativo de las Entrevistas Pregunta 3

Entrevistados	Respuestas de entrevista
Entrevista 1	Cumplo las funciones para las que fui contratado
Entrevista 2	En ocasiones me toca hacer funciones extras, pero no me molesta
Entrevista 3	No constaban todas las funciones que realizo en la descripción del puesto cuando me contrataron
Entrevista 4	Cumplo con todo lo que los jefes me piden, aunque las funciones nos las repartimos entre los compañeros
Entrevista 5	Si, cumplo todas las funciones que se me requiere
Entrevista 6	No, en ocasiones hago mucho más de lo que se e contrato
Entrevista 7	En ocasiones las funciones cambian un poco, por motivo de necesidad
Entrevista 8	Sí, soy un Gerente y me dedico solo a mis funciones
Entrevista 9	A veces hago tareas de estibador y de limpieza.
Entrevista 10	Si, cumple la función

Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"

Elaborado por: Los Autores.

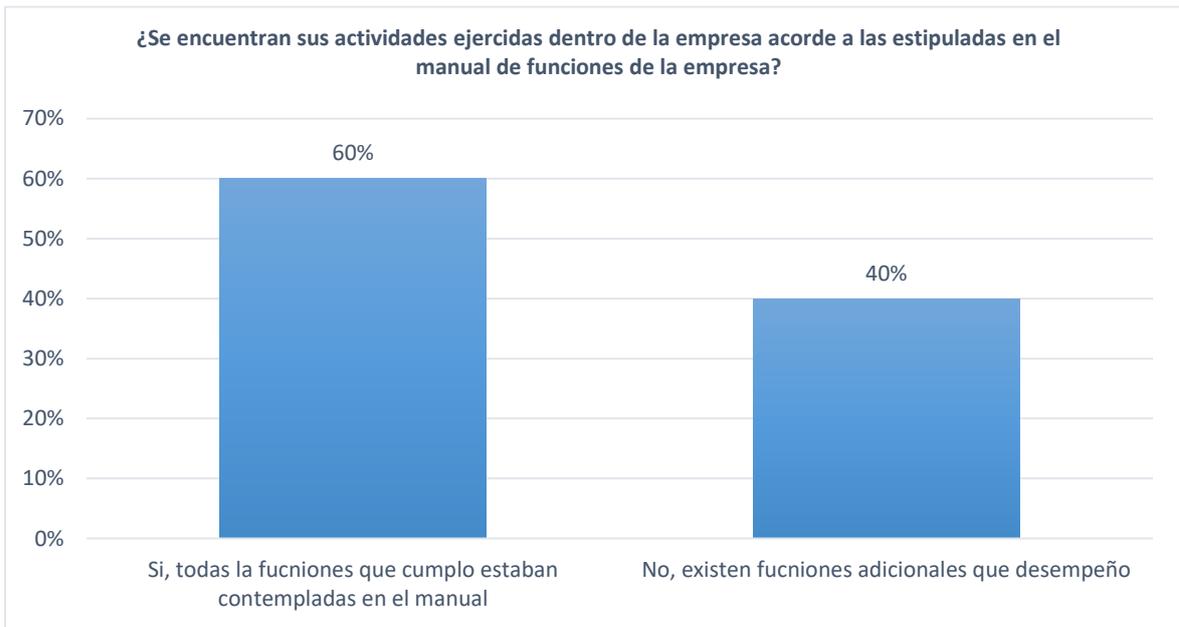
Tabla 10: Tabla de frecuencias: Pregunta 3

Respuestas obtenidas	Frecuencia	Porcentaje
Si, todas las funciones que cumpla estaban contempladas en el manual	6	60%
No, existen funciones adicionales que desempeño	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"

Elaborado por: Los Autores.

Gráfico 5: Pregunta 3



Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"

Elaborado por: Los Autores.

Análisis:

Las entrevistas han dejado en evidencia que, si bien existe un manual de funciones, no se encuentra correctamente reflejando las actividades que los empleados están realizando en su jornada, esto no corresponde a que sus actividades este mal solo que no están contempladas y deben agregarse, con el fin de evitar que los empleados piensen que están siendo tratados de forma injusta.

Esto se tradujo en que un 60% de los empleados dijeron estar cumpliendo las funciones que se estipulan en manual de funciones, mientras un 40% dijo realizar más tareas sobre las que fueron contratados, por lo tanto, se percepción es que no están siendo correctamente remunerados.

Pregunta 4: ¿Describa que tipos de controles internos aplica para el registro de sus actividades comerciales?

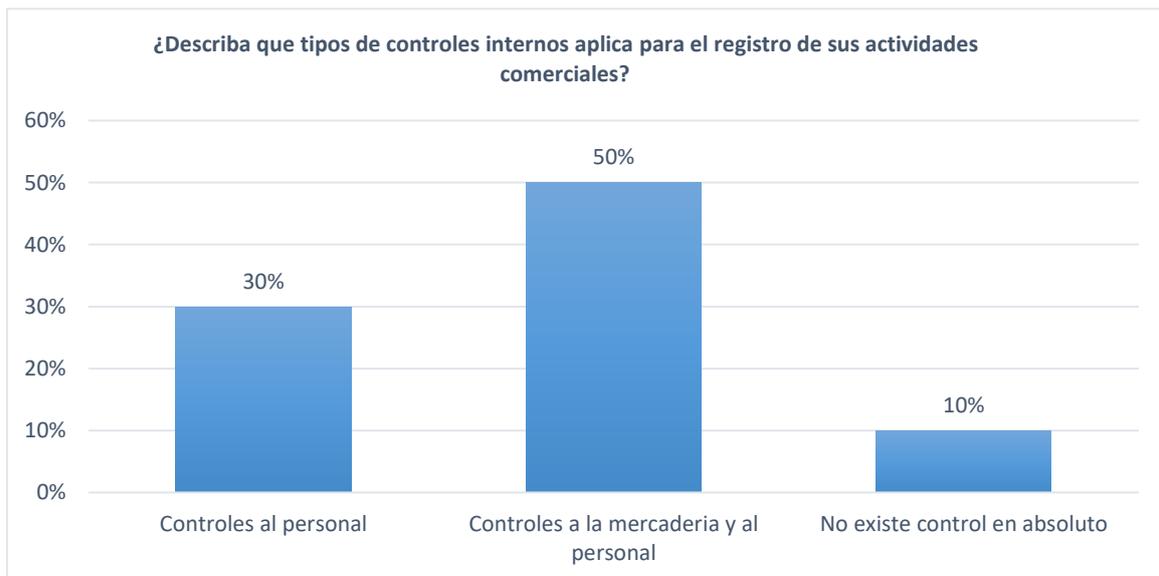
Tabla 11: Resumen comparativo de las Entrevistas Pregunta 4

Entrevistados	Respuestas de entrevista
Entrevista 1	Dentro del almacén llevamos control de llegada de los empleados y de inventarios
Entrevista 2	Se aplica el control de entradas y salidas en la mercadería
Entrevista 3	Control de la mercadería y de los empleados
Entrevista 4	Control de inventarios
Entrevista 5	El gerente lleva un control de los empleados y sus llegadas, horas de almuerzo y salida
Entrevista 6	Existe un control interno de las mercaderías
Entrevista 7	No creo que se lleve ningún control.
Entrevista 8	Yo llevo el control
Entrevista 9	Se aplica controles al personal.
Entrevista 10	Si, aplica un control

Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"

Elaborado por: Los Autores.

Gráfico 6: Pregunta 4



Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"

Elaborado por: Los Autores.

Tabla 12: Tabla de frecuencias: Pregunta 4

Respuestas obtenidas	Frecuencia	Porcentaje
Controles al personal	3	30%
Controles a la mercadería y al personal	5	50%
No existe control en absoluto	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"

Elaborado por: Los Autores.

Análisis:

Los controles internos en una organización son necesario para que los empleados puedan tener directrices de lo que ellos deben hacer, dotándolos de cierta autonomía, al mismo tiempo ayudan a la gerencia a controlar distintos aspectos del almacén, debiendo siempre enfocarse en los activos más representativos.

Los empleados supieron responder a esta entrevista en un 30% afirmando que existe un control interno enfocado al personal exclusivamente, seguido un 50% agrego que aparte del control que se realiza al personar también se tiene un monitoreo de los inventarios, los mismos que son los activos más relevantes del almacén, por último, un 1% dijo que no observa ningún control en absoluto.

Pregunta 5: ¿Cree usted que la empresa se beneficiaría con la aplicación de una política de control interno?

Tabla 13: Resumen comparativo de las Entrevistas Pregunta 5

Entrevistados	Respuestas de entrevista
Entrevista 1	Creo que podría ser beneficioso en especial para aumentar las ganancias
Entrevista 2	Si, puede ser bueno para todos
Entrevista 3	Puede ser, siempre y cuando no recaiga toda la responsabilidad en los empleados.
Entrevista 4	Si
Entrevista 5	No, es mejor invertir en publicidad
Entrevista 6	Creo que existen otras necesidades en el almacén ahora mismo.
Entrevista 7	Si, ya que sería una ventaja estar mejor preparados ante posibles problemas.

Entrevista 8	Si se benefician
Entrevista 9	Siempre y cuando se posible y no conlleve demasiado gasto.
Entrevista 10	Si

Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"

Elaborado por: Los Autores.

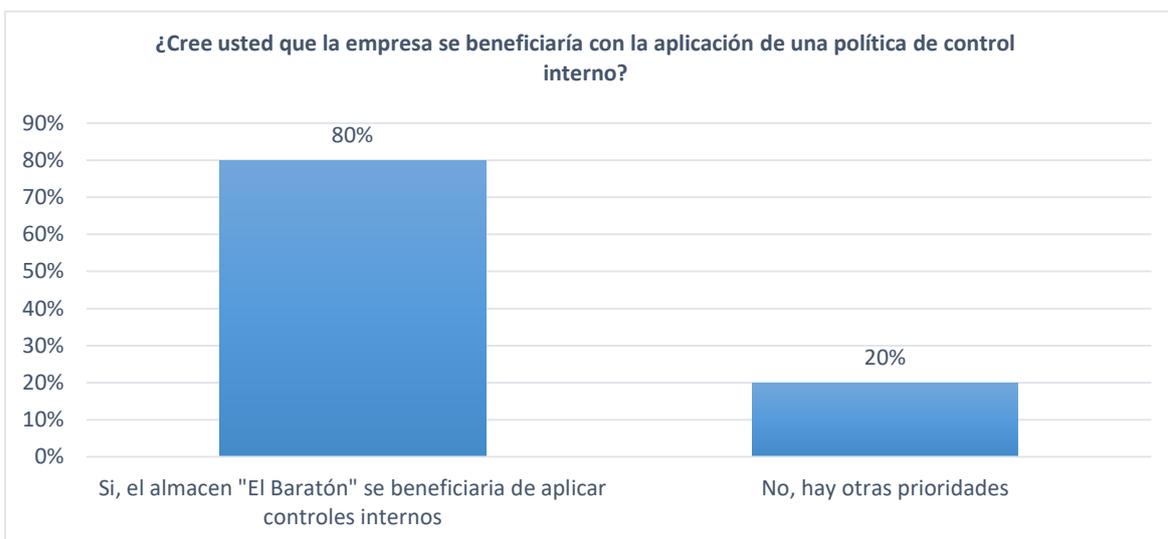
Tabla 14: Tabla de frecuencias: Pregunta 5

Respuestas obtenidas	Frecuencia	Porcentaje
Si, el almacén "El Baratón" se beneficiaría de aplicar controles internos	8	80%
No, hay otras prioridades	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"

Elaborado por: Los Autores.

Gráfico 7: Pregunta 5



Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"

Elaborado por: Los Autores.

Análisis:

En el caso del almacén "El Baratón" se pudo determinar por medio de la entrevista que un 80% de los empleados consideran que sería bueno que la empresa aplique control interno podría beneficiar a todos quienes laboran en ella, haciendo especial hincapié a la necesidad del contacto con los proveedores y mejorar de esta manera la mercadería que están ofreciendo a los clientes.

En contraparte un 20% dijo no ver un benéfico real y de ser por ellos sería mejor invertir los esfuerzos en otros puntos de interés, como la publicidad para atraer a más clientes que compren en el almacén.

Pregunta 6: ¿Está usted familiarizado con el concepto de control interno y su posible aplicación en las empresa u organizaciones?

Tabla 15: Resumen comparativo de las Entrevistas Pregunta 6

Entrevistados	Respuestas de entrevista
Entrevista 1	Si me encuentro familiarizado con estos temas por clases que tuve en la universidad
Entrevista 2	Conozco del tema por medio de una empresa anterior en la que trabajaba y le daban mucha importancia a cómo aplicar controles en cada área.
Entrevista 3	He escuchado el termino y lo relaciono con orden, pero no se la teoría en sí misma.
Entrevista 4	Si
Entrevista 5	Lo aprendí cuando estudiaba la universidad, pero como ya fue hace mucho tiempo he olvidado la teoría y solo me queda la idea general.
Entrevista 6	No conozco a fondo todos los puntos que intenta tratar el control interno, pero me hago una idea de lo que se trata.
Entrevista 7	He manejado control interno en otra empresa donde labore, entiendo sus componentes y como afectan al desarrollo de una empresa.
Entrevista 8	Si
Entrevista 9	No sé nada de controles internos pero todo almacén necesita estar en orden para poder funcionar, espero que el gerente mejore las ventas porque después de la pandemia no se ha vendido nada.
Entrevista 10	Si, en cierta parte

Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"

Elaborado por: Los Autores.

Tabla 16: Tabla de frecuencias: Pregunta 6

Respuestas obtenidas	Frecuencia	Porcentaje
Si, conozco del tema a fondo	7	70%
Identifico el tema, pero no lo conozco al completo	2	20%
No estoy familiarizado con el tema	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"

Elaborado por: Los Autores.

Gráfico 8: Pregunta 6



Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"

Elaborado por: Los Autores.

Análisis:

A pesar de que en muchos casos la aplicación del control interno en las organizaciones suele traer consigo gastos de recursos y un nivel de compromiso mayor por parte de los empleados que puede causar malestar, también es importante destacar que trae consigo varias ventajas que permitirá a la empresa seguir funcionando en el tiempo.

De los entrevistados se encontró que un 70% de ellos conocían del tema de control interno y sabían de los pros y contras que estos tienen para los empleados y las organizaciones, un 20% había escuchado hablar del tema, pero no del nivel de compromiso que se debe tener para llevar a cabo este tipo de control, por último, un 10%, dijo no tener ninguna referencia del control interno ni su uso.

Pregunta 7: ¿Es posible que una inadecuada toma de decisiones afecte a la rentabilidad del negocio y que tipo de alternativas sugiere para mejorar la toma de decisiones?

Tabla 17: Resumen comparativo de las Entrevistas Pregunta 7

Entrevistados	Respuestas de entrevista
Entrevista 1	La falta de control interno contribuye a que el responsable no pueda tomar buenas decisiones, como alternativas lo mejor sería capacitar a los empleados y brindar herramientas para dotar de información confiable a la gerencia.
Entrevista 2	Es posible porque sin las evaluaciones que arroja el control interno no se puede tomar buenas decisiones
Entrevista 3	Afecta negativamente a la toma de decisiones y sugiero que se capacite a los empleados, para conocer más de estos temas y mejorar.
Entrevista 4	Si afecta, mejora el control del almacén
Entrevista 5	Si afecta a la toma de decisiones y como sugerencia creo que es necesario mejores proveedores.
Entrevista 6	Claro que afecta porque no se cuenta con la información necesaria para tomar decisiones.
Entrevista 7	Si creo que afecta porque no se tiene un control de lo que pasa y puede ser negativo para el almacén.
Entrevista 8	Si es posible, buena atención.
Entrevista 9	Creo el almacén sufre de mala toma de decisiones y que una sugerencia podría ser preguntar a los demás empleados, así todos participamos.
Entrevista 10	Dar mejores compras en el mercado y buenas promociones

Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"

Elaborado por: Los Autores.

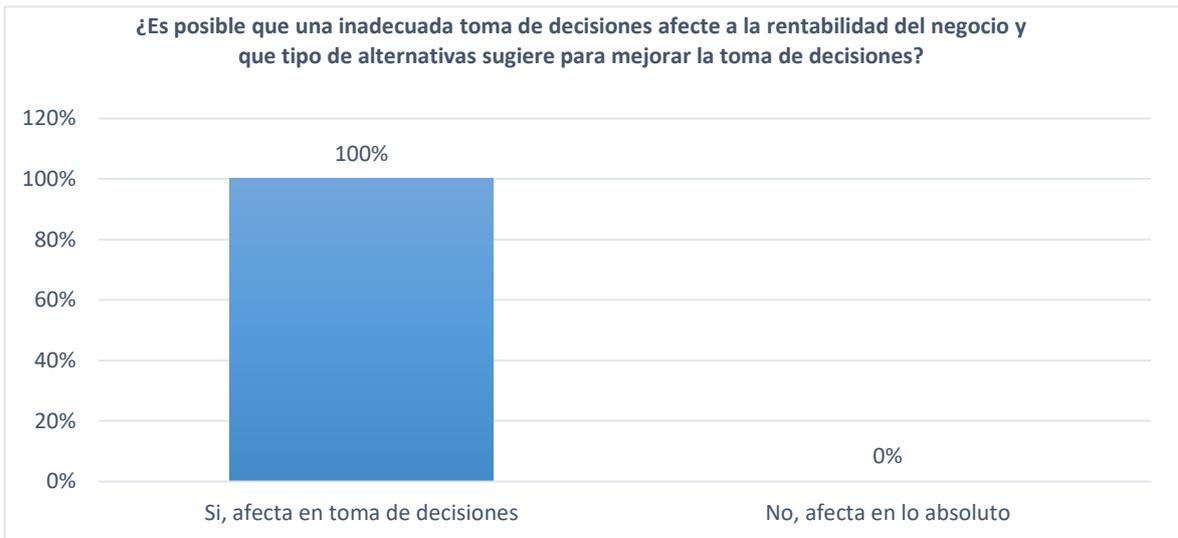
Tabla 18: Tabla de frecuencias: Pregunta 7

Respuestas obtenidas	Frecuencia	Porcentaje
Si, afecta en toma de decisiones	10	100%
No, afecta en lo absoluto	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"

Elaborado por: Los Autores.

Gráfico 9: Pregunta 7



Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"

Elaborado por: Los Autores.

Análisis:

Si bien la responsabilidad del éxito o fracaso de una empresa es una suma de malos resultados, una mala toma de decisiones es uno de los elementos que más contribuyen a que un negocio no pueda seguir funcionando, las políticas del control interno ayudan a que esto no suceda, y proporciona una evaluación en las políticas y procedimientos brindando información con la cual tomar mejores decisiones ayudara el crecimiento de la empresa.

Durante la entrevista los participantes supieron contestar unánimemente en un 100% que si consideraba que la mala toma de decisiones afectaba a que el negocio gane menos y supieron generar sus sugerencias que en consideración de cada uno puede ayudar a mejorar la rentabilidad del almacén "El Baratón"

Pregunta 8: ¿Cree usted que el personal se encuentra capacitado para aplicar los controles internos dentro de la empresa o negocio?

Tabla 19: Resumen comparativo de las Entrevistas Pregunta 8

Entrevistados	Respuestas de entrevista
Entrevista 1	Creo que todos lo que estamos trabajando aquí estamos en capacidad de seguir las políticas que imponga el control interno en el almacén.
Entrevista 2	Sí, creo que cualquiera está en capacidad de asumir este nuevo reto y aprender, además que el compromiso de todos es que el almacén siga en marcha.
Entrevista 3	No creo que todos puedan aplicar y seguir lo que el control interno exige, pero si nos capacitan y enseñan cómo hacerlo seguramente lo logremos.
Entrevista 4	Si
Entrevista 5	Sí, creo que podríamos hacerlos como equipo
Entrevista 6	Creo que todos tiene la capacidad de hacerlo y logra cumplir con cualquier objetivo que nos planteen
Entrevista 7	Sí, yo creo que con un líder que nos guie podemos realizar seguir las normas de control interno que no permitan seguir mejorando
Entrevista 8	Si están capacitados
Entrevista 9	Creo que cada uno de los compañeros es capaz de seguir todas las normativas que nos impongan y si esto hace que las cosas mejoren seguro están de acuerdo con aplicar estos controles.
Entrevista 10	Sí, porque durante el periodo de prueba se brinda la experiencia para ejercer el cargo dentro del negocio.

Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"

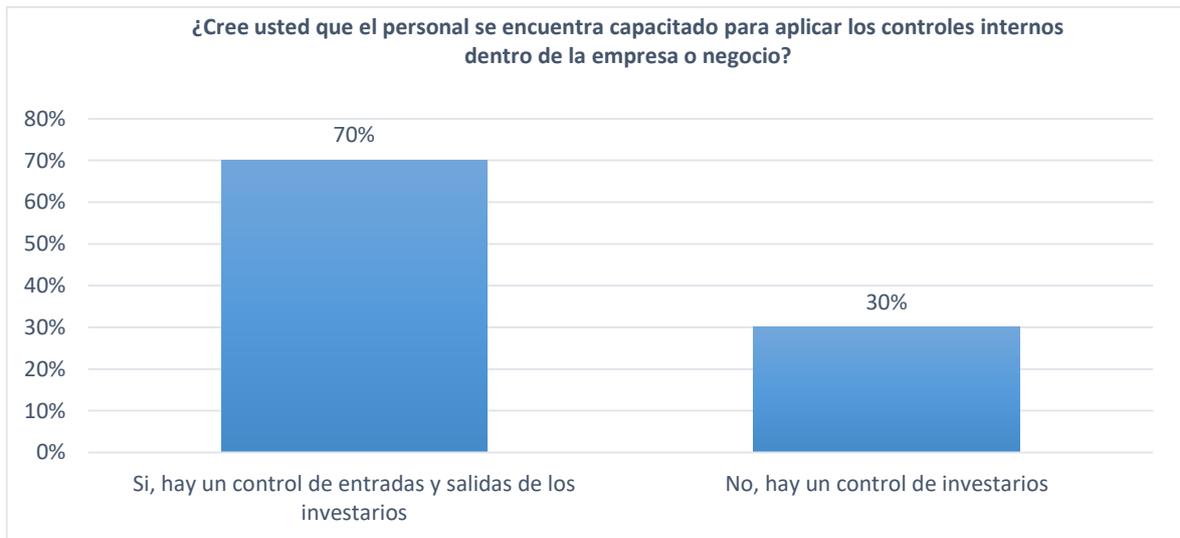
Elaborado por: Los Autores.

Tabla 20: Tabla de frecuencias: Pregunta 8

Respuestas obtenidas	Frecuencia	Porcentaje
Si, todos están preparados	9	90%
No, debemos aprender antes	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"
Elaborado por: Los Autores.

Gráfico 10: Pregunta 8



Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"
Elaborado por: Los Autores.

Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede concluir que el 90% de los empleados del almacén "El Baratón" de la ciudad de Milagro se encuentran en la capacidad de por aplicar un sistema de control interno que ayuden a mejorar la situación que el almacén atraviesa en estos momentos.

Como recomendación se puede decir que los empleados tienen buena actitud frente a los cambios y se encuentran comprometidos con el trabajo, por lo que sería beneficioso que se capacitaran con el fin de mejorar sus habilidades tanto administrativas como de ventas y de esta manera obtener mejores resultados a nivel financiero.

Pregunta 9: ¿En el almacén o negocio en donde usted labora llevan un registro o control de inventarios donde quede evidencia de entrada y salida de mercaderías?

Tabla 21: Resumen comparativo de las Entrevistas Pregunta 9

Entrevistados	Respuestas de entrevista
Entrevista 1	Se lleva un registro, manual de las facturas, pero eso lo maneja el gerente del almacén.
Entrevista 2	Si hay un registro donde se anota la cantidad de mercadería que se tiene, y alguien es el responsable de subir esa información al sistema así se actualiza el stock.
Entrevista 3	Hay un registro informal a mano que se realiza y luego están los comprobantes de ventas para la mercadería que se vende y sale del almacén.
Entrevista 4	No del todo
Entrevista 5	Los controles de entrada y salida de mercadería cambian según quien esté a cargo, algunos lo llevan de una forma y otros de otra forma.
Entrevista 6	No conozco si este almacén tiene alguno de esos controles, pero sería importante que todos los tuvieran.
Entrevista 7	Los controles que he visto que se manejan son los de anotar el número de prendas de ropa vendidas que hay y luego subirlos al computador para irles dando de baja conforme se vendan al público.
Entrevista 8	Facturas
Entrevista 9	Los controles que se tiene son los de registro en el computador y también el de las facturas que se compra o se vende a los clientes.
Entrevista 10	No, aquí no se registra el 100%, no se maneja un control.

Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Barátón"

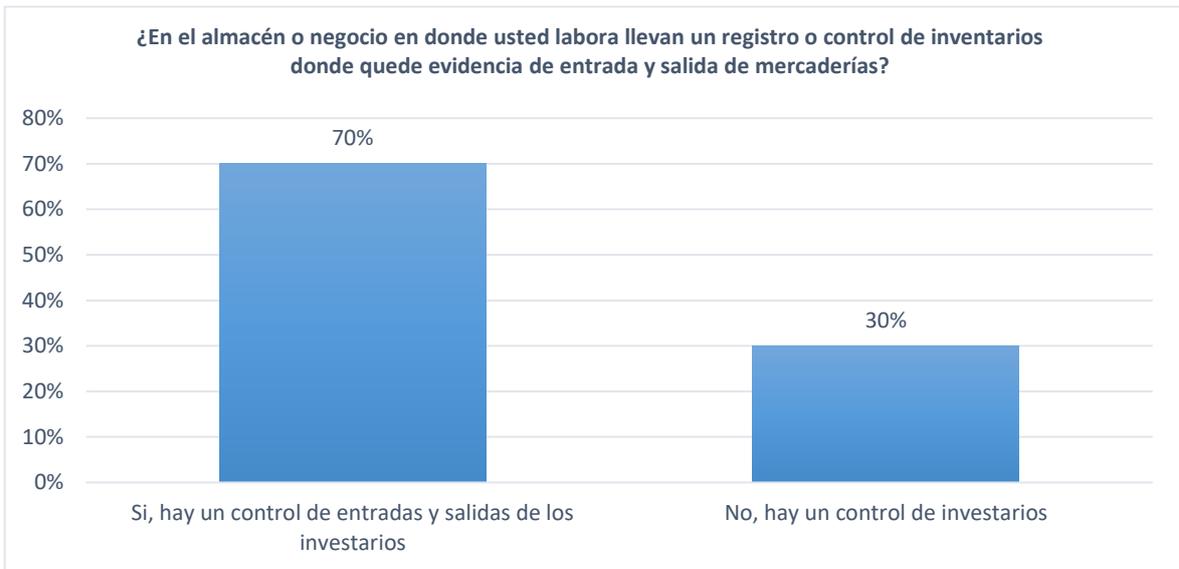
Elaborado por: Los Autores.

Tabla 22: Tabla de frecuencias: Pregunta 9

Respuestas obtenidas	Frecuencia	Porcentaje
Si, hay un control de entradas y salidas de los inventarios	7	70%
No, hay un control de inventarios	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"
Elaborado por: Los Autores.

Gráfico 11: Pregunta 9



Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"
Elaborado por: Los Autores.

Análisis:

El control de inventario es indispensable para que las empresas sigan siendo competitivas, a través de la gestión del inventario, se podrá mantener niveles mínimos de mercadería, aliviar su situación de liquidez, mantener bajos los costos, maximizar las ganancias y tener éxito en mantener a sus clientes satisfechos cumpliendo los pedidos a tiempo, también ayuda a aumentar la rentabilidad y reducir los costos.

De acuerdo con los entrevistados se puede evidenciar que un 70% dijo que, si existían controles de inventario, que registraban las entradas y salidas, y que se apoyaban mucho en la tecnología para facilitar este proceso, por otra parte, un 30% dice que no existe tal control y que es necesario para salvaguardar los activos del almacén.

Pregunta 10: ¿Considera usted que dentro de los almacenes o negocios existe un eficiente servicio al cliente?

Tabla 23: Resumen comparativo de las Entrevistas Pregunta 10

Entrevistados	Respuestas de entrevista
Entrevista 1	Si considero que el servicio al cliente es muy bueno.
Entrevista 2	La garantía que se brinda a los compradores es que siempre serán bien atendidos y que en caso que un producto tenga problemas podamos solucionarlo lo más rápido posible sin pérdidas de tiempo.
Entrevista 3	No, considero que se debe mejorar el servicio al cliente, aún falta mucho para que el cliente sienta que este es el mejor lugar para comprar.
Entrevista 4	No en todos
Entrevista 5	El servicio al cliente es lento, a veces puede tomarse hasta 3 meses en arreglar un defecto pequeño por lo que muchas veces los clientes prefieren arreglarlo ellos mismo.
Entrevista 6	Los clientes dicen que tenemos un buen servicio al cliente, pero depende mucho de la marca ya que son ellos quienes arreglan los desperfectos.
Entrevista 7	Si contamos con un buen servicio al cliente, pero esto luego se deriva a cada marca.
Entrevista 8	Uno hace lo mejor para que el cliente se vaya satisfecho.
Entrevista 9	Es preocupación del almacén que los empleados atiendan bien a los clientes y puedan brindarles confianza en su compra, con el fin de que regresen.
Entrevista 10	Si, existe un buen servicio al cliente.

Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Barátón"

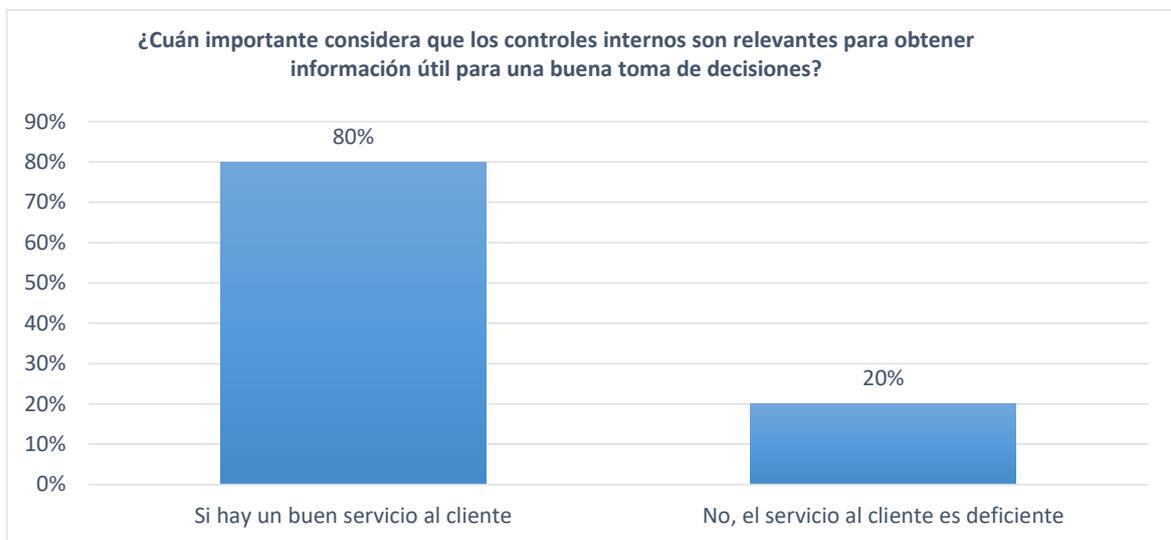
Elaborado por: Los Autores.

Tabla 24: Tabla de frecuencias: Pregunta 10

Respuestas obtenidas	Frecuencia	Porcentaje
Si hay un buen servicio al cliente	8	80%
No, el servicio al cliente es deficiente	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"
Elaborado por: Los Autores.

Gráfico 12: Pregunta 10



Fuente: Información obtenida en entrevistas a empleados del almacén "El Baratón"
Elaborado por: Los Autores.

Análisis:

El servicio al cliente está a menudo en el núcleo de una empresa que tiene como objetivo proporcionar una atención que deje al cliente sintiéndose valorado y respetado, si bien brindar un servicio excelente puede implicar recursos, tiempo y dinero adicionales, si lo hace bien, podrá diferenciarse de la competencia, mantener una reputación positiva entre los futuros clientes y alentar a los clientes existentes a comprar de nuevo en su negocio.

En el caso de los entrevistados se pudo determinar que en un 80% de ellos consideran que el servicio al cliente que tiene el almacén es satisfactorio, pero que existen atenuantes en especial debido a ciertas marcas que no son rápidas y los hacen quedar mal aun sin ser su responsabilidad. Finalmente, un 20% dijo no pensar que el servicio al cliente sea destacable y debe mejorar ya que muchos clientes se van sin estar satisfechos, siendo esto una desventaja.

3.2. Análisis de resultados obtenidos

Posteriormente a haber realizado las entrevista a cada uno de los participantes en el almacén “El Baratón” de la ciudad de Milagro, se pudo determinar que entre los participantes existía conocimiento medio de lo correspondiente al control interno, sin embargo su aplicación es nula por lo tanto este negocio sufre un gran riesgo en cada uno de sus procesos, empezando por su proceso de reclutamiento hasta su trato con los proveedores que resulta de los problemas que más se identificaron durante el levantamiento de información.

Estos problemas que se pudieron identificar y obedecen a la falta de tiempo para prepararse y capacitarse en lo relacionado a los controles internos, lo cual se les dificulta llevar de manera ordenada incluso los registros de entrada y salida de la mercadería que se venda en a la empresa, estando expuestos a robos o pérdidas.

Es importante destacar que el control interno gana relevancia con el aumento del personal en una empresa, a medida que la empresa se hace más grande, especialmente a nivel corporativo, muchos de los las funciones se dividen y realizan por departamento, personal y se gestionan de forma profesional.

Uno de los puntos más importantes que se debe destacar es la separación de funciones, sin embargo, en muchos casos a medida que la empresa crece, los directores ejecutivos o propietarios de empresas están más preocupados por hacer el trabajo, por lo que el trabajo gira más en torno a una persona y no a los procesos de negocio y al control interno.

- Un sistema de control interno son las políticas combinadas con los procedimientos creados por la administración, para proteger la integridad de los activos y asegurar la eficiencia de las operaciones.
- El sistema de control interno evita pérdidas y ayuda a la administración a mantener un medio eficaz de desempeño.

Luego del análisis que se realizó en base a las entrevistas, se emitirán recomendaciones que mejor se adapten al almacén y de esta manera ayudar de alguna forma a mejorar sus procesos y que esto se traduzca en una mejor rentabilidad con el fin de que la empresa se mantenga en el tiempo y los empleados no pierdan su trabajo.

Entre las recomendaciones que se extienden encontramos:

- Se lleve una separación de funciones garantiza que ninguna persona esté en condiciones de autorizar, registrar y estar bajo la custodia de una transacción financiera y el activo resultante.
- Manejar una debida autorización de las facturas y la verificación de los gastos como herramientas de control interno.
- Verificar y volver a verificar: principios de los 4 ojos. Ni una sola persona tiene la autoridad total, todo procedimiento de registro y validación de facturas, compras o ventas deben estar integrados en el control interno.
- Auditoría interna evalúa el control interno de la empresa y verifica el cumplimiento de los objetivos establecidos. La auditoría interna a diferencia de la auditoría externa es una auditoría realizada por el personal de la empresa.

Es importante destacar que no hay dos sistemas de controles internos idénticos, pero muchas filosofías fundamentales se han convertido en una práctica de gestión estándar, si bien los controles internos pueden ser costosos, los controles internos implementados correctamente pueden ayudar a agilizar las operaciones y aumentar la eficiencia operativa, además de prevenir el fraude.

3.3. Situación actual y su comparación con una correcta aplicación de políticas de control interno.

Tabla 25: Cuadro comparativo

Situación actual	Uso de Control interno
<ul style="list-style-type: none"> • En la situación actual donde se encuentra el almacén “El Baratón” podemos destacar que no cuentan con un sistema de control interno que permita a la administración evaluar que procesos se encuentran en riesgo y por lo tanto aplicar mejoras. • No cuentan con un sistema de registros que les permitan conocer con certeza las mercaderías que manejan en inventarios, conllevando un problema al 	<ul style="list-style-type: none"> • Con un sistema de control interno, el almacén “El Baratón” podrá contar con herramientas que permitan una mejor rendición de cuenta y prevenir posibles fraudes o problemas inherentes del giro del negocio. • Con la aplicación de controles internos adecuados se puede lograr identificar rápidamente errores y fraudes si se producen, uno de los conceptos más

momento de realizar sus pedidos a proveedores.

- Hacen uso de procedimientos de manejo de información de formas rudimentarias, no permitiendo que el flujo de información viaje como debería entre los empleados.

esenciales relacionados con los controles internos es la segregación de funciones, es decir, separar funciones incompatibles porque evita que una sola persona solicite, autorice, verifique o registre gastos comerciales.

- La aplicación de un sistema de control interno permitirá que la información fluya de mejor manera, con el fin de poder ajustar las estrategias según sea necesario, sin necesidad de perder tiempo que puede representar pérdidas.

Elaborado por: Los Autores.

3.4. Verificación de Hipótesis planteada

Tabla 26: Verificación de hipótesis

Hipótesis	Verificación
<p>Hipótesis general</p> <p>Las políticas de control interno tendrán un efecto positivo a la eficiencia y comercialización en el Almacén “El Baratón” del Cantón Milagro año 2021.</p>	<p>De acuerdo a la pregunta 5, el 80% de los entrevistados aseguran que la aplicación de control interno podría beneficiar a la empresa lo cual certifica la hipótesis planteada sobre como las políticas de control interno tendrán un efecto positivo a la eficiencia y comercialización en el Almacén “El Baratón” del Cantón Milagro año 2021.</p>
<p>Hipótesis específica 1</p> <p>El control interno aporta en el ordenamiento de los procesos de comercialización en el almacén “El Baratón” de la ciudad de Milagro.</p>	<p>Según la pregunta 4 Los empleados supieron responder a esta entrevista en un 30% afirmando que existe un control interno enfocado al personal exclusivamente, seguido un 50% agrego que aparte del control que se realiza al personal también se tiene un monitoreo de los inventarios, los mismos que son los activos más importantes del almacén, por último, un 1% dijo que no</p>

	<p>observa ningún control en absoluto, por lo tanto, se corrobora la hipótesis planteada.</p>
<p>Hipótesis específica 2</p> <p>El conocimiento de las políticas del control interno ayuda a la consecución de los objetivos planteados por el almacén “El Baratón” de la ciudad de Milagro.</p>	<p>Usando como referencia la pregunta 8 se puede responder que de acuerdo con los resultados obtenidos se puede concluir que el 90% de los empleados del almacén “El Baratón” de la ciudad de Milagro se encuentran en la capacidad de aplicar un sistema de control interno que ayuden a mejorar la situación que el almacén atraviesa en estos momentos, sabiendo esto se puede decir que la hipótesis que se planteo es correcta en relación con el conocimiento de las políticas del control interno ayuda a la consecución de los objetivos planteados por el almacén “El Baratón” de la ciudad de Milagro.</p>
<p>Hipótesis específica 3</p> <p>Los lineamientos que se pueden implementar en el control interno son necesarios para mejorar los procesos de comercialización del almacén “El Baratón” de la ciudad de Milagro.</p>	<p>Con base a la pregunta 9 se entiende que de acuerdo con los entrevistados se puede evidenciar que un 70% dijo que, si existían controles de inventario, que registraban las entradas y salidas, y que se apoyaban mucho en la tecnología para facilitar este proceso, por otra parte, un 30% dice que no existe tal control y que es necesario para salvaguardar los activos del almacén.</p> <p>Por lo tanto, se puede decir que ciertos lineamientos que aplica le control interno pueden ser beneficiosos para mejorar los procesos de comercialización del almacén “El Baratón” de la ciudad de Milagro.</p>

Elaborado por: Los Autores.

CONCLUSIONES

El proyecto de investigación presentado se enfocó en encontrar la adaptación de las políticas de control interno en el almacén “El Baratón” del cantón Milagro puede tener efectos sobre la eficiencia en la comercialización:

- Al realizar el proceso de la entrevista entre los empleados del almacén “El Baratón” se pudo corroborar la necesidad de implementar un sistema de control interno que dote a los empleados y la administración con políticas y procedimientos que permitan estructurar al negocio de forma más sólida, reduciendo las deficiencias que merman el proceso de comercialización de los productos que se ofertan.
- Es también evidente la ausencia de controles internos a la hora de registrar sus entradas y salidas de mercaderías, los empleados, aunque motivados carecen de preparación técnicas para llevar a cabo estos procedimientos de registro, y la necesidad de un software automatizado que dote al almacén “El Baratón” de un mejor flujo de comunicación y una posterior toma de decisiones.
- En relación con el amplio proceso de comercialización que conlleva la venta de ropa, el almacén “El Baratón” no posee controles específicos que determinen responsables en una variedad de funciones, recayendo toda la responsabilidad en el administrador del punto comercial o local, siendo el encargado de varias tareas que pueden aumentar el riesgo inherente que nace de la no segregación de funciones.

RECOMENDACIONES

Basándose en las conclusiones anteriormente planteadas, se recomienda aplicar en el almacén “El Baratón” lo siguiente:

- Como primera recomendación se propone la aplicación de un sistema de control interno que se enfoque en todos los procesos relacionados con la comercialización, haciendo especial hincapié a los inventarios, proveedores, y talento humano, estos controles deben ser aplicados por la administración y realizar una evaluación periódica que le permita conocer el alcance que estos protocolos están teniendo y realizar los ajustes necesarios en caso que la situación lo requiera.
- Al tratarse de un local de menor tamaño las mejoras a realizar en cuanto los procedimientos de auditoría interna podrían ser más fáciles de aplicar, esto ayudaría a elaborar un contrapeso respecto a todo lo que aun administrador de local representa, teniendo por sí mismo casi toda la influencia en los cobros y pagos, facilitando su trabajo y volviéndolo más eficiente.
- Por último, es relevante que se puede generar informes periódicos en plazos no mayores a tres meses que permitan reconocer las falencias en los procesos de comercialización y reconocer los productos que más se venden de aquellos con menos rotación, para esto se debe designar un responsable que no sea el administrador que pueda recopilar esta información y presentarla en dicho informe.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almenara, J. C., & Cejudo, M. D. (2015). Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): escenarios formativos y teorías del aprendizaje. *Revista Lasallista de Investigación*, 12(2), 186-193.
- Álvarez Torres, G. (1996). *Manual para Elaborar Políticas y Procedimientos*. México: Panorama.
- Andradre Andrade, W. R. (2014). *Sistema de control interno y gestión de inventarios*. Recuperado el 22 de Noviembre de 2016, de Universidad Regional Autónoma de los Andes: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/2338>.
- Arenas, E. H. (2017). Influencia del Control Interno en la Auditoría. *Contaduría Universidad de Antioquia*, (7), 51-60.
- Baquero, M. (2013). *Manual Práctico de Control Interno*. Barcelona: PROFIT.
- Betancur, H., & López, J. E. (2017). *Aproximación Conceptual y Metodológica de la Administración de Riesgos, Una Nueva Forma de Entender el Control Interno y de Administrar Las PYMES del Eje Cafetero*. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Coronel Gavilanes, S. E., & Sánchez Reyes, L. C. (2016). Auditoría de control interno al departamento de ventas de la empresa distribuidora Dispacif SA de la ciudad de Guayaquil del 01 de Enero hasta el 31 de diciembre del 2013.
- Escudero Serrano, M. J. (2014). *Logística de almacenamiento (1 ed.)*. Madrid: Ediciones Paraninfo, SA.
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: ECO Ediciones.
- Gaitán, E. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogotá: ECO Ediciones.
- Gaither, N., & Frasier, G. (2018). *Administración de producción y operaciones, Octava Edición*. España: Paraninfo.

- Gómez, G. (2001). *Auditoria de Control Interno*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/Auditoría-del-control-interno/>.
- Gutierrez Díaz, A. (s.f.). *TOMA DE DECISIONES*. Recuperado-
<https://cursos.aiu.edu/Toma%20de%20Decisiones/PDF/Tema%201.pdf>: Centro Cultural ITACA S.C. Obtenido de <https://cursos.aiu.edu/Toma%20de%20Decisiones/PDF/Tema%201.pdf>
- Lara, A. (2012). *Toma el control de tu negocio*. Mexico: LID Editorial Empresarial.
- Luna, O. F. (2013). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control.
- Mantilla, B. (2005). *Control interno estructura conceptual integrada*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Meléndez Torres, J. (2016). *CONTROL INTERNO*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Mendoza-Zamora, W. M., García-Ponce, T. Y., Delgado-Chávez, M. I., & Barreiro-Cedeño, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias Vol. 4, núm.4.*, pág 2.
- Mundial, B. (13 de Marzo de 2019). *BANCO MUNDIAL*. Obtenido de BANCO MUNDIAL: <https://www.bancomundial.org/es/topic/trade/overview>
- Núñez Hurtado, G. (2012). *Evaluación a la gestión administrativa y control interno en los procesos de recaudación de regalías del sistema municipal de estacionamiento rotativo tarifado Simert y su incidencia presupuestaria en el período comprendido de junio 2010 a junio 2011*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- OMS, O. M. (2012). *Introducción a la gestión de inventarios de equipo médico. Serie de documentos técnicos de la OMS sobre dispositivos médicos*. Ginebra: Ediciones de la OMS.
- Orellana Flores, L. G. (2002). *Alternativas de valorización del sistema de*. Chile: UChile.
- Quintanilla, L., & Carolay, L. (2017). Manual de procedimientos de control interno para la gestión financiera de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura Pastaza. *Bachelor's thesis*.

- Raffino, M. E. (8 de junio de 2020). *Compras*. Argentina: <https://concepto.de/compras/>.
- Ramón, J. G. (2001). *El control interno en las Empresas privadas*. quipukamayoc.
- Ricardo, M. (2005). *Enfoques de la auditoría de estados*. Argentina: Universidad Nacional de Litoral.
- Rivero Bolaños, A. (11 de Septiembre de 2010). *Control Interno Hoy*. Obtenido de Control Interno Hoy: <http://controlinternohoy.blogspot.com/2010/09/evolucion-del-control-interno-cuba.html>
- Santillana González, J. R. (2001). *Establecimientos de* . Mexico: Paraninfo.
- Serrano Carrion, P. A. (2017). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala.
- Vargas, J., & Lopez, R. (2016). Metodologías de la investigación. *Cuadernos de Contabilidad*.
- Villa, C., Samaniego, F., & Ulloa, D. (2017). Sistema de Control Interno para Determinar el Riesgo Empresarial en la Provincia de Chimborazo: caso Gad Canton Guano. *Revista de Investigación Talentos*, 4(1), 31-38.
- Westreicher, G. (04 de agosto, 2020). *Ventas*. <https://economipedia.com/definiciones/ventas.html>: Economipedia.com.
- Zambrano, X. L., Pazmiño, H. O., Morales, C. E., & Guerrero, G. G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales . Revista Multidisciplinaria de investigación*, , 3(26), 14-17.

ANEXOS

Anexo 1 Autorización del Almacén

ALMACÉN EL BARATÓN

RUC: 0602270563

Av. García Moreno y 12 de Febrero

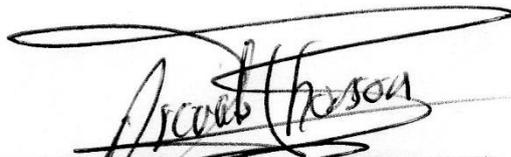
MILAGRO – ECUADOR

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo Jonhson Reinaldo Jonhson Arévalo Lara con C.I 0602270563 Propietario del “ALMACÉN EL BARATÓN” procedo autorizar a los estudiantes egresados al Sr. Wilson Enrique Guijarro Alfonso con C.I 0928895622 y al Sr. Lizandro Alberto Bravo Ruiz con C.I 0927952945 para que procedan a realizar el desarrollo de su tema de tesis de grado, **ADAPTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO EN EL ALMACÉN EL BARATÓN DEL CANTÓN MILAGRO Y SUS EFECTOS SOBRE LA EFICIENCIA EN LA COMERCIALIZACIÓN, AÑO 2021**, previo a la obtención del título de licenciatura en Contaduría Pública y Auditoria – CPA.

Es todo lo que puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente:



Sr. Jonhson Reinaldo Arévalo Lara
Propietario del Almacén

Anexo 2 Guía de Entrevista
GUIA DE LA ENTREVISTA

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA	
Nombre de la compañía o negocio: _____	
Representa legal: _____	
Dirección: _____	
Ciudad donde opera la empresa: _____	
Actividad principal: _____	
Correo electrónico: _____	
RUC: _____	
Fecha: _____	
DATOS DEL ENTREVISTADO	
Nombre: _____	Genero: M ___ o F ___
Cargo o funciones: _____	

Preguntas relacionadas al control interno

1. ¿Considera usted que los controles internos son importantes para obtener información relevante para una buena toma de decisiones?
2. ¿Cree usted que los almacenes y empresas deben tener un sistema de información automatizado?
3. ¿Se encuentran sus actividades ejercidas dentro de la empresa acorde a las estipuladas en el manual de funciones de la empresa?
4. ¿Describa que tipos de controles internos aplica para el registro de sus actividades comerciales?
5. ¿Cree usted que la empresa se beneficiaría con la aplicación de una política de control interno?
6. ¿Está usted familiarizado con el concepto de control interno y su posible aplicación en la empresa?
7. ¿Es posible que una inadecuada toma de decisiones afecte a la rentabilidad del negocio y que tipo de alternativas sugiere para mejorar la toma de decisiones?
8. ¿Cree usted que el personal se encuentra capacitado para realizar los controles internos dentro de la empresa o negocio?
9. ¿En el almacén o negocio en donde usted labora llevan un registro o control de inventarios donde quede evidencia de entrada y salida de mercaderías?
10. ¿Considera usted que dentro de los almacenes o negocios existe un eficiente servicio al cliente?



Anexo 3 Formato de Entrevista

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO - FACSED ENTREVISTA DE TRABAJO DE GRADO SOBRE EL CONTROL INTERNO Y SUS EFECTOS EN LA COMERCIALIZACIÓN

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Nombre de la compañía o negocio: _____

Representa legal: _____

Dirección: _____

Ciudad donde opera la empresa: _____

Actividad principal: _____

Correo electrónico: _____

RUC: _____

Fecha: _____

DATOS DEL ENTREVISTADO

Nombre: _____ Genero: M ___ o F ___

Cargo o funciones: _____

Preguntas relacionadas al control interno

1. ¿Considera usted que los controles internos son importantes para obtener información relevante para una buena toma de decisiones?

2. ¿Cree usted que los almacenes y empresas deben tener un sistema de información automatizado?

3. ¿Se encuentran sus actividades ejercidas dentro de la empresa acorde a las estipuladas en el manual de funciones de la empresa?

4. ¿Describa que tipos de controles internos aplica para el registro de sus actividades comerciales?

5. ¿Cree usted que la empresa se beneficiaría con la aplicación de una política de control interno?

6. ¿Está usted familiarizado con el concepto de control interno y su posible aplicación en la empresa?

7. ¿Es posible que una inadecuada toma de decisiones afecte a la rentabilidad del negocio y que tipo de alternativas sugiere para mejorar la toma de decisiones?

8. ¿Cree usted que el personal se encuentra capacitado para realizar los controles internos dentro de la empresa o negocio?

9. ¿En el almacén o negocio en donde usted labora llevan un registro o control de inventarios donde quede evidencia de entrada y salida de mercaderías?

10. ¿Considera usted que dentro de los almacenes o negocios existe un eficiente servicio al cliente?

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Anexo 4 Entrevista realizada al Almacén el Baratón



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO - FACESD
ENTREVISTA DE TRABAJO DE GRADO SOBRE EL CONTROL INTERNO Y
SUS EFECTOS EN LA COMERCIALIZACIÓN

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Nombre de la compañía o negocio: "EL BARATÓN"
Representa legal: JHONSON REINALDO AREÚALO LARA
Dirección: García Moreno y 12 de febrero
Ciudad donde opera la empresa: MILAGRO
Actividad principal: Ventas de Piezas de Vestir
Correo electrónico: elbaraton2014@hotmail.com
RUC: 0602270563
Fecha: 21/05/2021

DATOS DEL ENTREVISTADO

Nombre: JHONSON AREÚALO Genero: M o F
Cargo o funciones: Propietario del Almacén

Preguntas relacionadas al control interno

1. ¿Considera usted que los controles internos son importantes para obtener información relevante para una buena toma de decisiones?
El control interno podría ser la solución a los problemas no solo en el plano de la toma de decisiones aquí en el almacén, sino también buscando ser más eficientes al momento de llevar a cabo nuestras tareas.
2. ¿Cree usted que los almacenes y empresas deben tener un sistema de información automatizado?
El uso de medios automatizados nos ha permitido ser más eficientes y conocer incluso que productos se están vendiendo más y cuáles menos.
3. ¿Se encuentran sus actividades ejercidas dentro de la empresa acorde a las estipuladas en el manual de funciones de la empresa?
Cumple con todo lo que los jefes me piden, aunque las funciones nos las repartimos entre los compañeros.
4. ¿Describe que tipos de controles internos aplica para el registro de sus actividades comerciales?
Se aplica el control de entradas y salidas en la merca feria.

5. ¿Cree usted que la empresa se beneficiaría con la aplicación de una política de control interno?

Sí, ya que sería una ventaja estar mejor preparados ante posibles problemas.

6. ¿Está usted familiarizado con el concepto de control interno y su posible aplicación en la empresa?

No conozco a fondo todos los puntos que intenta tratar el control interno, pero me hago una idea de lo que se trata.

7. ¿Es posible que una inadecuada toma de decisiones afecte a la rentabilidad del negocio y que tipo de alternativas sugiere para mejorar la toma de decisiones?

Afecta negativamente a la toma de decisiones y sugiere que se capacite a los empleados, para conocer más de estos temas y mejorar.

8. ¿Cree usted que el personal se encuentra capacitado para realizar los controles internos dentro de la empresa o negocio?

No creo que todos puedan aplicar y seguir lo que el control interno exige, pero si nos capacitam y enseñam como hacerlo, seguramente lo lograremos.

9. ¿En el almacén o negocio en donde usted labora llevan un registro o control de inventarios donde quede evidencia de entrada y salida de mercaderías?

Se lleva un registro manual de las facturas, pero eso lo maneja el gerente del almacén.

10. ¿Considera usted que dentro de los almacenes o negocios existe un eficiente servicio al cliente?

Sí, considero que el servicio es muy bueno, los clientes pueden siempre acercarse y resolver cualquier duda ya sea esto durante la venta o después.

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Anexo 5



Anexo 6



Anexo 7



Anexo 8



Anexo 9



Anexo 10



Anexo 11



Anexo 12 Tutorías con el Docente

1.4.2. Antecedentes referenciales

Con la finalidad de proporcionar elementos sobre el objeto de estudio, hemos recopilado información de diferentes archivos y trabajos realizados, que dentro de la temática abarcan contenidos relacionados con nuestro trabajo investigativo, que, mediante el respectivo estudio, nos permitirá establecer los parámetros de la investigación, al respecto queremos resaltar las siguientes referencias:

Meléndez Torres nos plantea sobre el control interno en su libro titulado Control Interno, en el mismo el autor considera que, las empresas se modernizan diariamente, perfeccionando los procesos de sus operaciones como resultado de la globalización, tratando que gerentes o responsables de conducir las organizaciones públicas y privadas con buena planificación, eficiencia y seguras en el manejo del sistema de control interno. (Meléndez Torres, 2016)

En cambio en su trabajo investigativo en el 2017 para obtener el grado de Ingeniero en CPA en la UNEMI el autor del mismo Pazos Barzola Asael Alfredo en su obra de investigación "DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS DE LA MICROEMPRESA LA CASA DEL REGULADOR" nos plantea lo siguiente sobre el control interno: "Se denomina control interno a un proceso diseñado en una organización con finalidad de establecer mecanismos de control que

(Meléndez Torres, 2016)

En cambio en su trabajo investigativo en el 2017 para obtener el grado de Ingeniero en CPA en la UNEMI el autor del mismo Pazos Barzola Asael Alfredo en su obra de investigación "DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS DE LA MICROEMPRESA LA CASA DEL REGULADOR" nos plantea lo siguiente sobre el control interno: "Se denomina control interno a un proceso diseñado en una organización con finalidad de establecer mecanismos de control que permitan la consecución de los objetivos propuestos en una empresa".

Además existen estudios sobre la necesidad de tener inventarios y desde el punto de vista de Garther y Frazier en su obra titulada Administración de producción y operaciones,