



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

TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTADURIA
PUBLICA Y AUDITORIA-CPA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL
INTERNO PARA EL FORTALECIMIENTO Y DESARROLLO
ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA "MAGNUS" IMPRENTA
DEL CANTÓN MILAGRO

Autores:

Sra. González Murillo Rita Katherine

Tutor:

MAE. Peralta Carpio Faviola Lissette

Milagro, Octubre 2019
ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

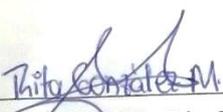
Presente.

Yo, González Murillo Rita Katherine en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la alternativa de Titulación – Proyecto de Investigación modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Proyecto de Investigación realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación Economía, Administración para el Desarrollo y Gestión de la Información Contable/ Turismo Sostenible. 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 Proyecto de Investigación 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.

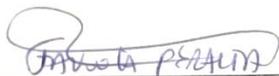
Milagro, 30 de octubre de 2019


González Murillo Rita Katherine
Autor 1
C.I: 092522043-6

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Peralta Carpio Faviola Lissette en mi calidad de tutor del Proyecto de Investigación, elaborado por la estudiante González Murillo Rita Katherine cuyo tema de trabajo de Titulación es Implementación de un sistema de control interno para el fortalecimiento y desarrollo organizacional de la empresa "Magnus" imprenta del cantón Milagro, que aporta a la Línea de Investigación Economía, Administración para el Desarrollo y Gestión de la Información Contable/ Turismo Sostenible previo a la obtención del Grado INGENIERA EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA-CPA ; trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios 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 de titulación de la alternativa de Proyecto de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 30 de octubre de 2019



Peralta Carpio Faviola Lissette

Tutor

C.I: 0922629423

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

MAE. Peralta Carpio Faviola Lissette

MAE. Villegas Yagual Félix Enrique

MAE. Benítez Astudillo Javier Antonio

Luego de realizar la revisión del Proyecto de Investigación, previo a la obtención del título (o grado académico) de INGENIERA EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA-CPA presentado por la estudiante González Murillo Rita Katherine

Con el tema de trabajo de Titulación: Implementación de un sistema de control interno para el fortalecimiento y desarrollo organizacional de la empresa "Magnus" imprenta del cantón Milagro.

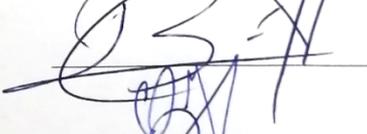
Otorga al presente Proyecto de Investigación, las siguientes calificaciones:

Estructura	[43]
Defensa oral	[37]
Total	[80]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 30 de octubre de 2019

Para constancia de lo actuado firman:

Nombres y Apellidos		Firma
Presidente	Peralta Carpio Faviola Lissette	
Secretario (a)	Benítez Astudillo Javier Antonio	
Integrante	Villegas Yagual Félix Enrique	

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios Padre Todo Poderoso y a la Virgen María, por su amor incondicional y estar a mi lado a cada momento a lo largo de todo este proceso, puesto que me he abandonado en sus brazos para que sean ellos quienes tengan el bien confiable de declararle su éxito; y, a mis padres Luis González y Mirella Murillo a los cuales les debo todo el amor y apoyo brindado a lo largo de este camino. Y en especial quiero dedicar este logro sin lugar a dudas a mi esposo David Bueno gracias amor porque sé que has hecho lo posible y hasta lo imposible para que yo haya llegado hasta aquí y por nunca desampararme cuando más lo he necesitado.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mi Padre celestial por haber estado siempre pendiente de mí y por estar en los buenos y malos momentos que tuve que atravesar para poder llegar a la culminación de mis estudios universitarios.

Además, al apoyo incondicional de las personas que han hecho posible este logro como lo han sido mi padre, mi madre, mi esposo, mi tutora, mis familiares y amigos; como a mis profesores que han sabido guiarme al éxito durante toda mi carrera.

Que Dios derrame abundantes bendiciones sobre cada una de estas personas que han sido pilares importantes en mi vida y les retribuya todo lo que han hecho por mí.

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ...	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN.....	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
MARCO TEÓRICO.....	7
Actividades de control	12
Importancia del control	13
Procedimiento de control	14
Documentación del sistema de control de calidad	15
Crecimiento empresarial	15
METODOLOGIA	18
RESULTADOS OBTENIDOS	22
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	39
ANEXOS.....	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Publicidad del negocio.....	22
Figura 2: Conocimiento de servicios.....	23
Figura 3: Publicidad del negocio.....	24
Figura 4: Atención cliente.....	25
Figura 5: Nivel de satisfacción cliente.....	26
Figura 6: Nivel de satisfacción de requerimientos.....	27
Figura 7: Facturación de servicios.....	28
Figura 8: Innovación de servicios.....	29
Figura 9: Manual de procesos.....	30
Figura 10: Control de ingreso y salida empleados.....	31
Figura 11: Cumplimiento de horario de atención.....	32
Figura 12: Inventario de activos y recursos.....	33
Figura 13: Capacitación a empleados.....	34
Figura 14: Registro de actividades económicas.....	35
Figura 15: Innovación continua de servicios.....	36
Figura 16: Satisfacción cliente (visión del empleador).....	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población y muestra.....	20
Tabla 2. Operacionalización de las variables.....	21
Tabla 3. Publicidad del negocio.....	21
Tabla 4. Conocimiento de servicios.....	23
Tabla 5. Publicidad del negocio.....	24
Tabla 6. Atención cliente.....	25
Tabla 7. Nivel de satisfacción cliente.....	26
Tabla 8. Nivel de satisfacción de requerimientos.....	27
Tabla 9. Facturación de servicios.....	28
Tabla 10. Innovación de servicios.....	29
Tabla 11. Manual de procesos.....	30
Tabla 12. Control de ingreso y salida empleados.....	31
Tabla 13. Cumplimiento de horario de atención.....	32
Tabla 14. Inventario de activos y recursos.....	33
Tabla 15. Capacitación a empleados.....	34
Tabla 16. Registro de actividades económicas.....	35
Tabla 17. Innovación continua de servicios.....	36
Tabla 18. Satisfacción cliente (visión del empleador).....	37

Implementación de un sistema de control interno para el fortalecimiento y desarrollo organizacional de la empresa "Magnus" imprenta del cantón Milagro.

RESUMEN

El siguiente proyecto está orientado a la vinculación de un sistema de control interno en la empresa Magnus Imprenta de la ciudad de Milagro, Guayas que ayude a mejorar sus procesos, actividades económicas, imagen corporativa, entre otros elementos que aporten a su desarrollo organizacional. En la misma se presentan claramente los objetivos que están estrechamente relacionados con el tema de investigación como es: identificar causas que impiden su crecimiento empresarial, proponer el uso de herramientas contables que le ayuden a llevar un mejor control de sus estados financieros de forma real y clara, y establecer procesos acordes a su actividad comercial. Para ello, se utilizó la técnica de la observación y la investigación cuantitativa conjuntamente con el instrumento de recolección de datos utilizado que es la encuesta, la cual fue llevada a cabo por un grupo de clientes, los empleados del local y el propietario del local comercial. Luego de aplicarse el instrumento se procedió a tabular los resultados que determinaron resultados favorables a la investigación y que verificaron todas las hipótesis con las variables de estudio. Los resultados lograron identificar los factores que impiden el crecimiento de la empresa en el nicho que se desenvuelve, por eso la conclusión muestra la necesidad de que tiene el local en implementar un sistema de control interno que mejore todas sus actividades comerciales y sus procesos dentro de la organización, así también el mejor desenvolvimiento de sus empleados en las tareas que realizan para satisfacer a los clientes y obtener rentabilidad.

PALABRAS CLAVE: Control Interno, Desarrollo Organizacional, Herramientas Contables, Procesos, Satisfacción al cliente,

Implementación de un sistema de control interno para el fortalecimiento y desarrollo organizacional de la empresa "Magnus" imprenta del cantón Milagro.

ABSTRACT

The following project is aimed at linking an internal control system in the Magnus Imprenta company of the city of Milagro, Guayas that helps improve its processes, economic activities, corporate image, among other elements that contribute to its organizational development. It clearly presents the objectives that are closely related to the research topic such as: identify causes that impede your business growth, propose the use of accounting tools that help you keep a better control of your financial statements in a real way and clear, and establish processes according to their commercial activity. For this, the technique of observation and quantitative research was used in conjunction with the data collection instrument used which is the survey, which was carried out by a group of customers, the employees of the premises and the owner of the commercial premises .

After applying the instrument, we proceeded to tabulate the results that determined favorable results for the investigation and that verified all the hypotheses with the study variables. The results were able to identify the factors that prevent the growth of the company in the niche that develops, so the conclusion shows the need for the local to implement an internal control system that improves all its business activities and processes within the organization, as well as the best performance of its employees in the tasks they perform to satisfy customers and obtain profitability.

KEY WORDS: Internal control, organizational development, accounting tools, processes, customer satisfaction,

INTRODUCCIÓN

El éxito de las organizaciones se basa en contar con un adecuado sistema de control interno, ya que este determina en gran nivel la eficiente ejecución de sus actividades comerciales, la evaluación de las diversas funciones de la empresa y una real situación en cuanto al funcionamiento que lleva en sus operaciones, esto es llevado de la mano con una previa planificación que permita el adecuado control y seguimiento de sus funciones y focalice a los accionistas una mejor visión de la organización. (Ramos, 2015).

Con el exigente mercado que enfrentan las organizaciones y los diversos cambios que presenta en su demografía es de vital importancia que las empresas tomen en consideración un adecuado y oportuno análisis de sus actividades comerciales, llevado con un minucioso control de sus operaciones. En la actualidad, algunas organizaciones han tenido que vincular en sus funciones varios factores que ayuden a mejorar sus procesos y que les permitan, de manera segura, llegar a sus objetivos finales.

Si analizamos el control interno que efectúan las organizaciones nacionales éstas tienen como factor determinante en su administración los dos tipos de recursos existentes: tangibles e intangibles, ambas permiten la eficacia y eficiencia de los trabajos que realizan. En lo particular, por medio de ellas, logran alcanzar los objetivos planteados estratégicamente; y las dos estrategias son aplicadas al sector público como privado. Cuando se han incluido a la administración algún tipo de política o norma de control interno desvinculada a la operatividad empresarial o de sus objetivos, se considera una mala gestión administrativa. (Campoverde, 2018).

Comúnmente se encuentran problemas de índole administrativo en las empresas, ya que en muchos casos sus evaluaciones de control no reflejan una confiable información de la situación real de sus operaciones o a su vez, los niveles exactos de producción, costos de fabricación, gastos operacionales o análisis detallado de los procesos operativos que lleva la organización. (Campoverde, 2018).

En la empresa Magnus imprenta ha desarrollado un modelo de gestión administrativa común de muchas pymes, su estructura organizacional está conformada por su propietario, dos empleados, recursos materiales y equipos. Se constituye como una empresa que canaliza consumidores de índole educativo, ya que su estructura empresarial y ubicación presentada en las calles García Moreno y Xavier Aguirre, se presenta como una imprenta, que ha implementado a su actividad económica el servicio de cybert, de común acogida por universitarios y demás estudiantes en general.

Planteamiento del problema.

Cuando no se lleva un control interno en las organizaciones ni una evaluación real de la situación empresarial se tiende a aventurar en el futuro al filo del fracaso. Las empresas en la actualidad buscan mecanismos que les permitan mejorar sus ingresos y mantenerse en el mercado, sin embargo, algunas no cuentan con un sistema de control interno que les permita lograr dicho objetivo. Esto conlleva un sin número de factores de cumplimiento como lo mencionan Alvarado María y Silva Patricia en su tesis sobre la propuesta de un sistema de control interno en la empresa Electro propone como los siguientes: normas de control, sistemas de producción con una evaluación periódica, seguimiento en la maximización de los recursos, entre otros. (Alvarado & Silva, 2011).

Es así que, en nuestro país son pocas las empresas denominadas pymes (pequeñas y medianas empresas) que cuentan con un control interno, muchas de ellas se dejan llevar por la intuición empresarial o por el empirismo natural del comerciante. No cuentan con una planeación ni con un adecuado control de sus actividades que les permita retroalimentar en sus funciones y mejorar continuamente. Incluso muchas de ellas no cuentan con un organigrama ni mucho menos con un manual de funciones que les ayude a conocer de mejor manera, en detalle, las tareas que van a desempeñar como base en el cumplimiento de sus objetivos.

La empresa Magnus imprenta de la ciudad de Milagro pertenece a una de ellas. Dentro de su estructura empresarial no cuenta con un sistema de control interno que le permita desarrollar y crecer en la localía, se ha mantenido en base a su intuición y experiencia del mercado. Durante todo este tiempo no ha tenido una evaluación que le permita comprobar si sus funciones se están llevando acorde a los requerimientos y exigencias del mercado al cual pertenece, es decir, que no cuenta con un análisis crítico de sus operaciones comerciales, dejando una brecha grande por cubrir y mejorar en la parte de servicio, calidad de producto y maximización de recursos.

Este factor se da por la falta de planificación de la empresa que tiene sus objetivos en base a una estructura mental, no cimentada en papeles que le permita en un determinado tiempo conocer si se ha cumplido o si sus expectativas futuras se darán, esto causa una gran incertidumbre en el alcance de presupuestos para pagos de proveedores, compra de insumos, entre otros gastos operativos que forman parte de la actividad económica de la empresa.

A esto se le une la poca experiencia en el uso de herramientas contables que le permita llevar un control adecuado de su capital económico. Sensiblemente por la ausencia de un

departamento de contabilidad que lleve concisa y claramente cada uno de las transacciones y demás movimientos económicos, propios de una empresa de servicios, dejando inestabilidad financiera y el uso poco ortodoxo del dinero obtenido por las ventas. Es de vital importancia que se establezcan medidas que ayuden al funcionamiento oportuno de la organización y de sus recursos humanos, que necesitan del trabajo estable y competitivo que les ayude a crecer, no solo profesionalmente sino también en el orden empresarial frente a sus competidores y depredadores de sus líneas de servicio.

Formulación del problema

¿De qué manera la implementación de un sistema de control interno en la empresa Magnus imprenta de la ciudad de Milagro, incide en su fortalecimiento y desarrollo organizacional?

Sistematización del problema

¿Qué causas evitan el crecimiento de la empresa Magnus Imprenta?

¿Cuáles son los procesos que desempeña la empresa para sus actividades operacionales?

¿Qué herramientas contables y financieras utiliza la empresa para maximizar sus recursos?

Objetivo general

Determinar de qué manera la implementación de un sistema de control interno incide en el fortalecimiento y desarrollo organizacional de la empresa Magnus imprenta de la ciudad de Milagro.

Objetivos específicos

Identificar las causas que evitan el crecimiento de la empresa Magnus imprenta.

Describir los procesos acordes a la actividad empresarial y necesidades de la empresa.

Proponer el uso de herramientas contables y financieras para un mejor control y maximización de los recursos de la empresa.

Justificación

La importancia de un sistema de control interno en las empresas determina cuán eficientemente se están llevando las operaciones de la misma, es por ello que es necesario realizar esta investigación que muestre los factores que están causando la inexistencia de

éste en la organización. Se podría decir que el mercado de servicios de internet e imprenta debe estar en constante evolución, es decir en innovación y no solo en la parte de diseños y atención, sino también en variedad de producto y promoción.

Este estudio postula a la empresa a generar atractivos visibles al consumidor, quienes muestran una gran respuesta frente a una empresa que lleve a buen recaudo sus expectativas y nivel de satisfacción. Además, tiene como base detectar factores negativos que está generando la ausencia de un sistema de control interno en la operatividad de la empresa.

Con el desarrollo de este proyecto se desea analizar cuán factible sería para la empresa un sistema de control interno que ayude en su crecimiento empresarial. Por otro lado, se desea impulsar una mayor participación de la organización en el mercado y así, mejorar su nivel de liquidez. En detalle, este estudio también permitirá visualizar elementos que promuevan una sensibilización administrativa de los recursos económicos y materiales de la empresa y a maximizarlos.

Es por eso, que es de mucha importancia que se realice esta investigación y se proyecte el mismo, para determinar características de crecimiento productivo y de infraestructura de la empresa.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

Antecedentes

Los señores Daniel Gonzabay y Melania Torres estudiantes de la Universidad de Guayaquil, en el año 2017 realizaron un estudio sobre una propuesta de mejora para el proceso de control de la entidad Ventascorp S.A. basándose en modelo COSO, dejando en claro la importancia del control interno en una empresa, a este proyecto lo denominaron: **“Propuesta de Mejora del Sistema del Control Interno basado en el modelo COSO en Ventascorp S.A.”** En este estudio se hace referencia en la necesidad de realizar un análisis situacional de la empresa para llevar a cabo mejoras en la propuesta de investigación, y cuyo objetivo es alcanzar controles idóneos que garanticen el desarrollo eficiente de todos los procesos, actividades e interacción de todos los departamentos. (Gonzabay & Torres, 2017).

Según Gonzabay y Torres plantean al control interno en su investigación desde el origen puesto que “surge junto a la partida doble, que fue una de las medidas de control descrita por Franciscano Fray Lucas Paccioli en su libro titulado CONTABILIDAD DE PARTIDA DOBLE en el siglo XV, pero no fue hasta finales del siglo XIX que, como consecuencia del aumento de las tareas, los hombres de negocios al no poder atender personalmente todos los problemas administrativos, operativos y financieros se vieron en la necesidad de delegar funciones dentro de la organización, creando de esta manera sistemas y procedimientos que prevengan, disminuyan fraudes o errores y protejan sus intereses.” (Gonzabay & Torres, 2017).

De esta forma fue como comenzó surge la necesidad de crear un control sobre la gestión organizacional de la empresa y es así como se inicia el control interno como una función gerencial, “para asegurar y comprobar que los objetivos preestablecidos se cumplan tal y como fueron fijadas.” (Gonzabay & Torres, 2017).

Referenciaremos, en este marco, algunas de las definiciones sobre control interno de algunos autores, que ayuden a conocer con más detalle sobre ello. Según Gonzabay y Torres en su investigación, referenciando a Cook (2006), precisaron como control interno: al “sistema interno de una compañía que está integrado por el plan de organización, asignación de deberes y responsabilidades, diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados, promover y juzgar la eficiencia de las operaciones” (Gonzabay & Torres, 2017).

El Factor mencionado “Sistema de Control Interno” tiene como resultado un sin número de políticas y procedimientos implementados por la administración de una entidad para cumplir un objetivo propuesto y así, asegurar la factibilidad de su negocio, además incluyen a las políticas administrativas la salvaguardia de sus activos, prevención y detección de fraudes y posibles errores, el enfoque y fiabilidad de los registros contables, y la eficaz elaboración de la información financiera honesta (Gonzabay & Torres, 2017). Gonzabay y Torres determinan como conclusión que: “el Control Interno es un proceso que ayuda a lograr las metas, objetivos planteados y salvaguardar los activos de la entidad, que no solo se trata de políticas, principios y procedimientos, si no de responsabilidades y actividades que realiza” (Gonzabay & Torres, 2017).

Por lo tanto, Gonzabay y Torres (2017) definen:

“El control interno no es un evento aislado es más bien una serie de acciones que se realizan de manera constante en el funcionamiento y operación de la entidad, además de buenas prácticas de los colaboradores de la organización” (Gonzabay & Torres, 2017).

En otra investigación, la señorita Adriana Banchón estudiantes de la Universidad de Guayaquil, en el año 2018, realizó un estudio sobre el vínculo que tiene el control interno conjuntamente con la auditoría aplicada al éxito de la organización, a este proyecto lo denominó: **“El control interno y su relación con los riesgos de auditoria aplicados en el éxito empresarial de las empresas privadas de Ecuador”** como estima en su estudio, da énfasis a algunos factores que los mencionaremos a continuación. (Banchón, 2018).

Ambiente de Control

Según Banchón “un entorno de control interno es el modelo que se debe seguir para tener un funcionamiento correcto en la organización la cual cumple la función de hacer concientizar a los empleados sobre la importancia de este proceso” (Banchón, 2018) en decir se considera como pilar fundamental para el correcto control de la empresa, puesto que deja explícitamente al personal cuáles son sus funciones dentro de la empresa; y, a su vez, para qué fue constituida, cuál es su misión, visión y razón de ser, además de los objetivos que deben alcanzar y que todos en conjunto deben trabajar duramente para lograrlo. Por lo tanto, un buen ambiente de control ayuda a que profesionalmente se apliquen cada función acorde a sus puestos de trabajo y lograr así las metas planteadas, no solo para la organización sino también para el profesional a cargo. Teniendo en cuenta esto será más sencillo cumplir los objetivos de la empresa. (Banchón, 2018).

Control en base a un manual de procesos

Para que la organización tenga un funcionamiento lineal, es decir, empleado-gerente y viceversa, debe contar con un manual de procedimientos, puesto que son un elemento que no debe faltar en la empresa para transmitir todo lo que la organización espera de sus empleados, estas deben estar establecidas en un documento formal a la mano de todos los miembros de la organización.

Vivanco define al manual de funciones de la siguiente manera:

“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” (Vivanco, 2017).

En relación al concepto antes mencionado se puede decir que si una empresa no cuenta con este elemento estará propicia a errores, por eso se recomienda tener de manera detallada las cada una de las actividades que realicen los miembros de la organización en relación a los requerimientos de la empresa. Entonces, este archivo logra tener peso para los empleados del local. (Vivanco, 2017).

Podemos establecer que un manual de procesos es parte del control de la empresa, en el que reposa toda la información en forma detallada, clara, ordenada, sistemática e integra de las diversas actividades, compromisos, políticas, normas, cultura organizacional, sistemas de orden tecnológico y demás elementos que forman parte de la operatividad de la empresa. (Vivanco, 2017).

Según Vivanco (2017) los manuales de procesos se establece de la siguiente manera:

“Es de carácter ordenado y sistemático, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo” (Vivanco, 2017).

Como parte de lo expuesto previamente resaltamos como elemento primordial, se puede decir de vida o muerte, para el recurso humano de la empresa y para los altos mandos, que pueden evaluar el desempeño de sus empleados en base a este documento que contiene las responsabilidades de los trabajadores en relación a sus puestos de trabajo.

No solo podrán evaluar su desempeño, sino también la relación que tienen de clima organizacional entre un empleado con otro. Por otra parte, cada uno de los procesos establecen y articulan acciones de manera sistemática, como en forma de secuencias para llevar adecuadamente cada una de las actividades a ejecutar, así como las normas y estatutos determinados por la administración u organización (Vivanco, 2017).

Ventajas de un manual de procesos en una organización

Una empresa para llegar a cumplir a tiempo los objetivos que plantea debe tener en consideración varios elementos, por ello se describen las siguientes ventajas de establecer procesos dentro de una organización de manera formal:

- Se fundamentan los procesos bajo una normativa jurídica, en base a un criterio que establece la empresa.
- Contribuye a la unificación de criterios en cada actividad que realicen los trabajadores en sus tareas cotidianas de manera uniforme.
- Permite la estandarización de los procedimientos en el trabajo.
- Facilitan el desarrollo eficiente de todas las actividades que se realicen en la organización y, además, se tiene una esquematización de todos los recursos de la empresa de forma ordenada y precisa.
- Ayuda a identificar la ubicación de cada elemento que se requiera utilizar en las actividades de la empresa, ya sea para su comercialización, inventario o almacenamiento general de los insumos.
- Certifica la información que se da dentro de la empresa; es decir, tiene sustento legal.
- Permite que cada elemento humano que labore en la empresa conozca sus funciones y responsabilidades dentro de la organización.
- Se tiene una documentación permanente que sirve como soporte a la realización de las actividades de la empresa y; a su vez, le ayudan a mejorar continuamente.
- Determinan controles administrativos.
- Proporcionan información veraz para la toma de decisiones.
- Son un elemento que permiten información universal, por ende, merma las consultas constantes, ya que en el momento del reclutamiento de personal los empleados pueden conocer claramente sus responsabilidades y funciones.
- Evitan errores, confusiones, incertidumbre y funciones repetitivas.
- Por ser un documento formal y legal de la organización, ayudan al correcto entrenamiento y capacitación al nuevo personal. (Vivanco, 2017).

Desarrollo organizacional

Para que una empresa desarrolle o crezca como tal, debe considerar en su crecimiento las siguientes características: estrategia planteada, ligar los cambios a las exigencias de la empresa, evaluar las operaciones realizadas por el recurso humano, los agentes de

cambios pueden ser externos, vincular a la organización con los agentes de cambio. (Santos, 2016).

Los autores Vásquez Jenny y Azucena (2016) determinan al desarrollo organizacional como:

“Visión global de la organización, así como de su enfoque en sistemas abiertos, compatibilidad con las condiciones del medio externo, contrato directo y responsable de los directivos, desarrollo de potencialidades de personas”

(Vásquez & Vásquez, 2016).

Es decir, nuevas estructuras en todo sentido, ya sean de índole tecnológico, económico, administrativo o de estructura, en muchos casos culturas y hábitos operacionales.

En otro estudio realizado por Diana Pérez, menciona que para que una organización desarrolle en sus operaciones es importante considerar:

Procesos Humanos

Según Pérez Diana (2018) “todos los procesos humanos están dirigida a la comunicación, la solución de problemas, el liderazgo y la dinámica de grupo” es decir que las organizaciones deben considerar sus recursos humanos para lograr resultados óptimos para la empresa. Cada uno de estos elementos desean alcanzar la mejora continua en el rendimiento de los empleados y que por medio de ellos logren desarrollar sus habilidades operacionales, tanto de modo colectivo como individual, consiguiendo un alto nivel de eficiencia en todos los procesos que desarrollen.

Flexibilidad estructural

Para Pérez Diana la distribución del trabajo – siguiendo parámetros estructurados, ya sean profesión o especialización – permite mejorar las acciones y tareas a realizar, es decir que los subordinados, teniendo a bien la flexibilidad de sus, incluirán rasgos formales con elementos propios y maleabilidad que dominan en las actividades que realizan llevando experiencia profesional y laboral (Pérez, 2018).

Calidad de vida en el trabajo

También destaca, de forma muy particular que los trabajadores en ambientes relajados y humanos otorgan beneficios de gran proporción para la empresa, un puesto laboral que genere menor estrés tiene como propósito brindar una mejor aptitud y calidad de vida laboral para los empleados, permitiendo un significativo rendimiento en sus funciones y mejores expectativas (Pérez, 2018). “Al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral, su finalidad básica es crear un contexto excelente para que los empleados contribuyan a la salud económica de la organización” (Pérez, 2018).

Dentro del desarrollo organizacional es necesario también emplear un manual de procesos para las actividades de la organización, pues esto ayuda a tener bien claro cuáles son los procedimientos a realizar para cada función dentro de la empresa.

Los autores Pazmiño y García (2017) en su investigación sobre manual de procesos, mencionan que:

“Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización, como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas” (Pazmiño & García, 2017).

En base a este concepto puedo mencionar que las operaciones estandarizadas permiten tener un mejor desempeño empresarial.

Además, se considera a los manuales administrativos como recursos que permiten mantener orientado a los empleados en sus operaciones dentro de la empresa y así, desempeñar bien sus tareas, estos documentos son de gran ayuda para los miembros de la organización puesto que les ayuda a conocer sus funciones y sustentar posibles errores que no sean de imprudencia del empleado sino de los procesos mal estructurados, y al empleador poder recurrir a llamados de atención por incumplimiento o mal utilización de los recursos de la empresa (Pazmiño & García, 2017).

Actividades de control

Para que las actividades de la empresa puedan ser evaluadas en un determinado tiempo y por ende controladas, deben estar ligada a un instrumento de inspección, pues esto le permitirá a la organización a tener mucho más clara y enfocada cada una de sus actividades

Cuando esto sucede se tiene bien definidas las actividades a controlar o auditar, por lo que la empresa puede conocer los puntos más vulnerables de la organización y deshacerlos con oportunidades del análisis FODA que se hayan identificado en el mercado o en la empresa por sí misma.

Sabemos bien que las acciones desarrolladas por un área o departamento de la organización puede afectar a las demás áreas de la misma, nos da na pauta y necesidad de realizar un control minucioso de todas las áreas conectadas con la actividad a evaluar o controlar, por ello el instrumento de control debe ser realizado con extremo cuidado, sin dejar ninguna brecha que permita generar errores futuros. (2005, pág. 29).

Importancia del control

Cuando se toma en cuenta en la organización la implementación de un control interno se está caminando por el sendero del éxito empresarial, pero muchas veces no se ven resultados favorables, es allí donde se necesita la supervisión como estrategia de control. Podemos decir entonces que es vital que se realice un seguimiento constante y asiduo de las actividades de control para que exista una oportuna evaluación. La supervisión es importante puesto que los operarios no realizan sus actividades a conveniencia de ellos, sino más bien al de la empresa.

Es relevante que los objetivos planificados y orientados de la empresa se respeten y sean prioridades en el manejo del control y supervisión de las actividades de la empresa. Por el lado se debe tomar en cuenta lo que menciona Mtro. Alfonso Amador Sotomayor en su libro sobre “*Control interno y auditoría*”, para el análisis de control de las actividades de la organización, quien redacta lo siguiente:

“En el caso del rediseño y simplificación de procesos y actividades, no es necesario esperar a que sean detectadas esas mejoras, sino sería saludable que el propio personal que lo vive presentara sus alternativas en constructiva.” (pág. 79 párrafo 4).

Para que se cumplan los objetivos del control interno dentro de una empresa, cada una de las actividades realizadas dentro de la misma deben estar realizadas o manipuladas por el personal más capacitados para dicha función, se puede decir que los elementos que intervienen para esta área se estiman las siguientes:

Una de estas es el **entrenamiento**, es decir que mientras más se capacite o entrene a los miembros de la empresa, mejor realizaran su trabajo y el nivel de eficiencia para las tareas serán una gran pauta para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Otro es la **eficiencia**, que como lo decíamos anteriormente es importante en la realización de las actividades en el cumplimiento de los objetivos. A mayor interés por realizar las tareas de forma adecuada mayor será el nivel de eficiencia para dicha actividad. Debemos recalcar que este factor está a merced del juicio personal de cada miembro de la empresa. También se menciona otro factor importante que es la **ética y moralidad**, que si bien es cierto forma parte de la promesa que adquieren las personas al ejercer su profesión, descansa la misma sobre los principios y columna de valores de cada persona. Esta no puede apartarse de la persona al momento de realizar una tarea, puesto que en base a este principio administrativo se podrá generar confianza y fiabilidad de las actividades o tareas otorgadas a los miembros de la empresa.

Por último, recalcamos la **retribución** que es innegable para beneficio de los empleados; así como parte de su salario, es vital que los empleados gocen de otros factores de motivación, entre ellos están permisos, pensiones, oportunidades de ascensos, incentivos económicos, bonos, entre otros que son de ayuda para el óptimo desarrollo de los empleados de la empresa en el orden personal y profesional. (2016, págs. 38 párrafo 2, 3, 4 y 5).

Podemos mencionar que en los años noventa se inició la difusión del Código de Ética o Conducta que formarían parte de los miembros de la organización con el fin de mejorar en la transparencia de las actividades desempeñadas por los empleados, además se formularon las mismas para llevar una mejor dirección de las funciones administrativas. La implementación de este principio administrativo, necesitó de algunas pautas elementales como son el respeto de opinión personal y de la no imposición de valores hacia los miembros de la empresa.

Entre otras cosas, el autor del libro *“Dirección, administración y control de organizaciones de forma ética y responsable”* menciona lo siguiente en opinión sobre el análisis de control interno:

“Se trata de un marco estructurado de control interno, que pone énfasis a la necesidad de evaluación y gestión de riesgos internos y externos a la que se expone la empresa para alcanzar objetivos básicos, perdurar, crecer y cumplir metas.” (2009, pág. 115).

Procedimiento de control

La administración establecerá un procedimiento de control que ayude a la entidad a lograr sus objetivos propuestos, ya que a pesar de que la organización cuente con normas y procedimientos estipulados no quiere decir que se estén cumpliendo de forma acertada o eficiente. Por ello, es necesario que se establezcan normas de control para la ejecución adecuada de las actividades empresariales.

La empresa deberá solicitar un auditor calificado externamente para que se dé la evaluación de sus actividades. Para realizar la evaluación el auditor debe cerciorarse de que las funciones desempeñadas por los miembros de la organización se estén llevando a merced de lo estipulado por la empresa. Las supervisiones pueden ser llevadas de forma independiente o combinadas y para que se dé una mejor comprensión de la evaluación debe completarse la misma. El auditor debe garantizar el control realizado por ello cada

uno de los ítems de evaluación deberán ser llevados mediante el orden regular de la empresa, es decir fundados sobre normas y procedimientos estipulados por la empresa. Otro detalle está en discurrir el nivel dificultad de los eventos analizados, por eso deberá presentar para dicha evaluación de control los instrumentos y demás documentos necesarios que serán parte de su estudio y posterior toma de decisión. (2012, pág. 63).

Documentación del sistema de control de calidad

En la evaluación debe estar la documentación respectiva y adecuada que incluirá los siguientes parámetros:

- a) La adopción de normas profesionales y exigencias legales, así como los estatutos aplicables.
- b) Un sistema de control de calidad firme, elaborado e impuesto eficientemente;
- c) Políticas y parámetros que son parte de una firma de auditoría, en esta forma se puede verificar y aprobar la auditoría puesto que los auditores o socios han confirmado los archivos para desarrollo del informe de auditoría respectivo. (2014, pág. 25).

El control interno que se realiza a los miembros de la organización son estrictamente realizados para verificar que las operaciones de la empresa sean llevados acorde a las expectativas y objetivos estipulados por la empresa, es por ello que se debe garantizar el control de dichas actividades mediante los instrumentos de evaluación adecuados.

Este control lo pueden realizar personas dependientes, pero a su vez, con un suficiente nivel de independencia que determine la misma para que el trabajo de evaluación sea objetivo y óptimo. Es vital que el control se realice separando vínculos de fraternidad con los empleados, aquí ingresa la ética y moral profesional del auditor para realizar sus funciones en torno a la verdad, honestidad y profesionalismo que se requiere en estos casos; pues, ello determinará el éxito de la evaluación y la eficacia de la decisión tomada para mejora de la organización. (2002, pág. 13).

Crecimiento empresarial

Luego de un exhaustivo análisis de los documentos de evaluación la empresa debe tomar decisiones en torno al mismo, podríamos decir que la organización entrará en una etapa de diagnóstico para futuros resultados. Es importante que los objetivos de la empresa se modifiquen a merced de la nueva evaluación y que, a su vez, pueda apreciar en un futuro los resultados obtenidos en torno a las decisiones tomadas.

Solamente así la organización podrá desarrollarse como tal. No debe dejar de lado los

detalles de normas y procedimientos que fueron evaluados, ya que en ello puede estar el valor más significativo para crecer desde los procesos hasta el final de la actividad que desempeñe la organización.

Obtener resultados favorables después de una evaluación estará enmarcada por el control que ejerza la empresa a los nuevos procesos, ya que no deberá descuidarse de los mismos. Los empleados deberán tomar parte de las nuevas funciones y llevarlas a cabalidad, en esto estará de forma milimétrica el éxito de organización. (2011, pág. 19).

Marco conceptual

Control interno

Según Prado (2018) menciona para la conceptualización de control interno a las Normas Internacionales de la auditoría (NIA-ES 315) las cuales lo definen como la “identificación y valoración de riesgos para la corrección material por medio del conocimiento empresarial y el entorno al cual se desenvuelve.”

El control interno es el proceso que sufre una empresa para diseñar, implementar y mantener adecuadamente los procesos para su actividad económica, teniendo como base de esta estructura a los recursos humanos responsables de su adecuado y eficiente funcionamiento, los mismos que son direccionados por la alta gerencia en correlación con los objetivos planteados por la organización. (Prado, 2018).

Desarrollo organizacional

Gordon Lippitt define al desarrollo organización como el fortalecimiento de las tareas que realiza el recurso humano de la empresa y que mejoran el ejercicio económico de la organización. (Gerencias, 2012).

El autor Carmenate considera al desarrollo organizacional como:

“Proceso planificado de modificaciones culturales y estructurales, que visualiza la institucionalización de una serie de tecnologías sociales, de tal manera que la organización quede habilitada para diagnosticar, planificar e implementar esas modificaciones con asistencia de un consultor” (Carmenate, 2013).

Manual de procesos

El manual de procesos en una organización es conjunto de actividades que realiza la empresa para hacer llegar su producto o servicio a sus clientes, las cuales se encuentran registradas en un documento de manera formal para conocimiento de todos los que

conforman la entidad. (Vivanco, 2017).

Herramientas contables

La autora Mora (2017) resalta como herramientas contables lo siguiente:

“Sistema para la dirección empresarial que, a través de la realización del proceso contable, suministra información económica relevante para la gestión. Su utilización, por consiguiente, puede contribuir notablemente a facilitar y mejorar las decisiones empresariales” (Mora, 2017).

Por lo que adjuntamos a las herramientas contables a aquellos procesos, lineamientos, entre otras funciones que permiten llevar adecuadamente los registros o información económica que la empresa realice durante su proceso de compra-venta de servicios o productos, con el único fin de satisfacer a sus consumidores potenciales. (Mora, 2017).

CAPÍTULO 2

METODOLOGIA

Tipo de Investigación

Investigación de Tipo Descriptivo

Según Samanes menciona que “este tipo de estudio se pretende describir un fenómeno específico, utilizando su estructura y analizando las asociaciones de las características que lo definen sobre la base de una observación sistemática del mismo.” (Pomposo, 2015). Se utilizará la investigación de tipo descriptiva que permitirá obtener una visión general de la empresa mediante la observación de procesos realizados y demás actividades propias del día a día. Este método ayuda a la descripción o narración detallada de las actividades, procesos, normas y demás características propias del control interno de una empresa. También, permitirá medir claramente el fenómeno de estudio y encontrar las causas que lo generan. (Castillejo, 2018).

Aplicada

Se tomará en cuenta el tipo de investigación aplicada ya que se buscarán estrategias que ayuden a mejorar el funcionamiento de la empresa y obtener rentabilidad dentro del mercado, además se plantea en base a un ámbito bien especificado como es el análisis situacional de la empresa que se presenta sin un sistema de control interno. (Castillejo, 2018)

Explicativa

Puesto que se intenta determinar las causas y consecuencias de las variables de estudio que se estimarán en base a la observación. Se crearán modelos explicativos que sean observables para que expliquen la causa y el efecto que tienen cada variable en la problemática de la empresa. (Castillejo, 2018).

Técnicas de recolección de datos.

Se utilizarán las siguientes técnicas de recolección de datos para el estudio:

Encuesta

Se utilizará la técnica de la encuesta para la obtención de datos puesto que por medio de ella se recabará información. Esta técnica fue elegida en base a los factores de investigación y su objetivo. En primer lugar, definiré a la encuesta como una herramienta de recolección de datos científica.

Los autores López y Roldán, en su investigación sobre “**Metodología de la Investigación Social Cuantitativa**” establecen lo siguiente sobre la encuesta:

“Técnica concreta para la producción-recogida de información como método de investigación en la se involucran de forma coordinada múltiples técnicas y etapas del proceso de investigación, para la generación de información de calidad” (López & Roldán, 2016).

Podemos decir que la encuesta en la técnica de recolección de datos que tiene un mayor alcance de personas a la cual recabar información y por lo tanto mostrará con mayor exactitud lo que requiere la investigación.

Para formular las preguntas de la encuesta se estiman ítems de base estructurada:

Estructurada: Estará estrictamente estandarizada al análisis de componentes del control interno: ambiente de control, evaluación de riesgos, información, comunicación, supervisión, seguimiento y maximización de recursos.

Como una técnica de investigación se utilizará la observación descrita de la siguiente forma:

Observación

Esta técnica tiene como objetivo recopilar información en forma empírica de la situación de la empresa, su ventaja está en analizar los factores en base a eventos reales del entorno en que se desarrolla. Por medio de ella se identificarán las actividades que la empresa realiza y su efectividad en la consecución de las mismas. (Gonzabay & Torres, 2017).

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población corresponde a las personas que laboran dentro de la empresa ya que se les aplicará la encuesta para recabar información. La población está constituida por el propietario o dueño de la empresa, los dos empleados que laboran en ella y un grupo de clientes que forman parte de su cartera (Moncayo & Ortiz, 2018).

Muestreo no probabilístico

Según los autores Cedeño y Espinoza (2018) definen al muestreo no probabilístico como:

“Técnica de muestreo donde los elementos son elegidos a juicio del investigador, no se conoce la probabilidad con la que se puede seleccionar a cada individuo” (Cedeño & Espinoza, 2018).

Muestreo por conveniencia

Para la muestra de la investigación los individuos serán seleccionados en base a la conveniencia del investigador. Según Cedeño y Espinoza (2018) mencionan que: “esta conveniencia se produce porque al investigador le resulta más fácil examinar a estos sujetos” (Cedeño & Espinoza, 2018).

En la investigación se tomará en cuenta al propietario, los empleados del local y 17

clientes escogidos aleatoriamente al momento de llegar a solicitar los servicios de la empresa.

En la investigación se tomará como base la siguiente tabla de muestreo:

Tabla N° 1 Población y muestra.

Individuos	Cantidad
Gerente propietario	1
Empleados del local	2
Clientes (tomados aleatoriamente)	17
Total de encuestados	20

Elaborado por: Autor de la Investigación.

HIPÓTESIS

Hipótesis General

La implementación de un sistema de control interno aporta al fortalecimiento y desarrollo organizacional de la empresa Magnus imprenta de la ciudad de Milagro.

Hipótesis Específicas

Existen elementos dentro de la organización que evitan el crecimiento de la empresa Magnus imprenta.

Un manual de procesos aporta positivamente a las actividades empresariales y necesidades de la empresa.

El uso de herramientas contables y financieras permite el mejor control y la maximización de los recursos de la empresa.

VARIABLES

Una variable es un factor que determina la causa o efecto que tiene un problema de investigación y estas pueden ser de dos tipos:

Variable independiente: Se considera como variable independiente al factor de causa o en otras palabras la razón del fenómeno de estudio.

Variable dependiente: Esta surge como consecuencia de una variable independiente, se podría decir que es el efecto que causa la variable independiente

Operacionalización de las variables de estudio.

Tabla N° 2 Operacionalización de las variables.

Variables	Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems o preguntas	Técnica o Instrumento
Variable independiente: Control Interno	Proceso que ayuda a lograr las metas, objetivos planteados y salvaguardar los activos de la entidad, mediante responsabilidades y actividades que realizan las personas en cada nivel de jerarquía.” (Gonzabay & Torres, 2017).	Nivel de organización. Nivel de planificación. Sistemas contables.	Actividades de control interno. Manual de funciones.	Normas y procedimientos establecidos. Archivos y evidencias de cumplimiento de normas. Capacitación al personal. Registro de actividades contables.	Observación. Encuesta.
Variable dependiente: Desarrollo organizacional	“Optimización de las funciones de los diversos departamentos de la empresa, que da como resultado un crecimiento significativo de la misma en el mercado y en la mente del consumidor”. (Ramos, 2015).	Enfoque de procesos. Trabajo de calidad.	Control interno en área contable.	Medios publicitarios. Orden de los recursos. Nivel de satisfacción cliente. Innovación de servicios y productos.	Observación. Encuesta.

Elaborado por: Autor de la Investigación.

CAPÍTULO 3

RESULTADOS OBTENIDOS

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta en referencia al desarrollo organizacional de la empresa Magnus Imprenta, en correlación a cada cuestionario.

Pregunta 1. Medios informativos dónde el negocio da a conocer los servicios que ofrece a la clientela (Pregunta 1 encuesta clientes/ pregunta 3 encuesta empleados/ pregunta 3 encuesta empleador).

Tabla 3. Publicidad del negocio

Medios Publicitarios	Categoría de encuestados		
	Clientes	Empleados	Propietario
Televisión	0	0	0
Radio	0	0	0
Periódicos	0	0	0
Redes Sociales	5	2	1
Otro (ninguna)	12	0	0
Total encuestados	17	2	1

Cuadro 3. Encuesta realizada a los clientes, empleados y empleador de Magnus Imprenta

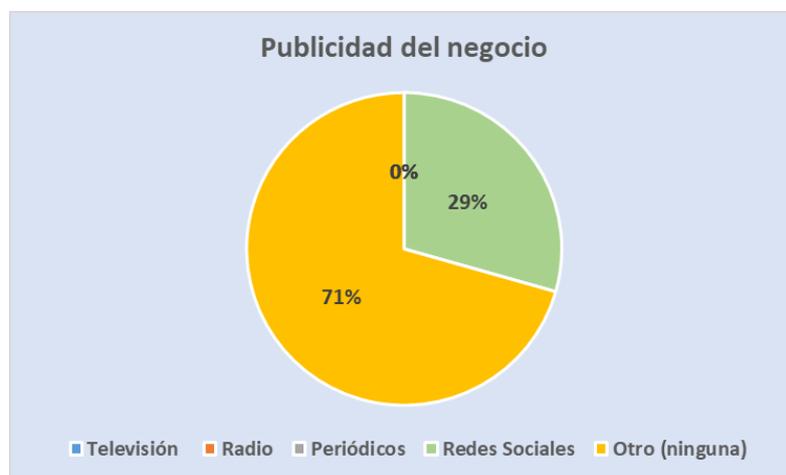


Figura 1. Publicidad del negocio

Autor: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación

Como podemos apreciar en la gráfica, el 71% de los encuestados han considerado que el han conocido de los servicios del negocio por medio ningún medio publicitario, tan solo el 29% de los encuestados han mencionado que el negocio publicita sus servicios por medio de las redes sociales. Por lo que se estima que la empresa no ha llegado de manera oportuna con la información sobre los servicios que presta a sus clientes.

Pregunta 2. ¿Considera usted que conoce todos los servicios que ofrece la empresa?

Tabla 4. Conocimiento de servicios

Alternativas	Cientes
Sí	1
No	16
Total encuestados	17

Cuadro 4. Encuesta realizada a los clientes de Magnus Imprenta

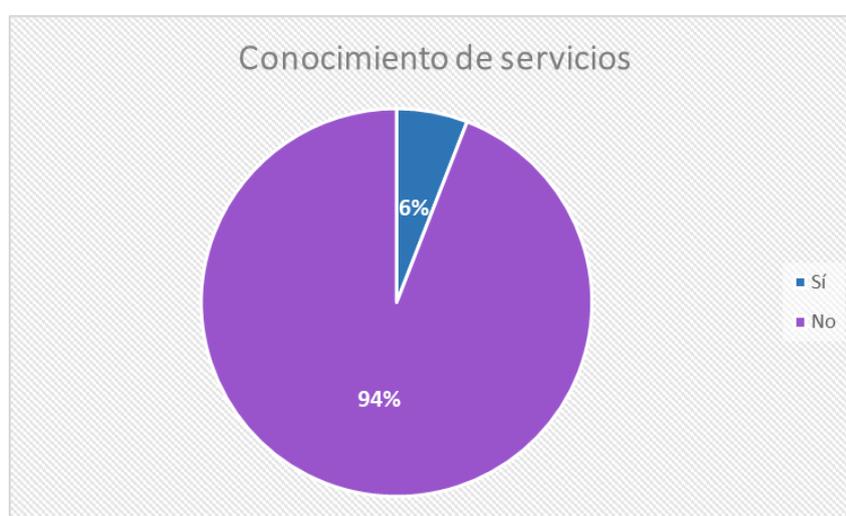


Figura 2. Conocimiento de servicios
Autor: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación

En la gráfica se observa que el 94% de los encuestados no conocen los servicios que presta la empresa y únicamente el 6% considera que sí los conoce. Estimamos que el mercado no conoce de los servicios que ofrece la empresa y que, el mercado se deja llevar por la intuición de su conocimiento en base a los servicios que debería tener una imprenta.

Pregunta 3. ¿Cree usted que la imagen del local es ordenada y de excelente gusto visual?

Tabla 5. Publicidad del negocio

Alternativas	Cientes
Siempre	0
A veces	1
Pocas veces	10
Nunca	6
Total encuestados	17

Cuadro 5. Encuesta realizada a los clientes de Magnus Imprenta

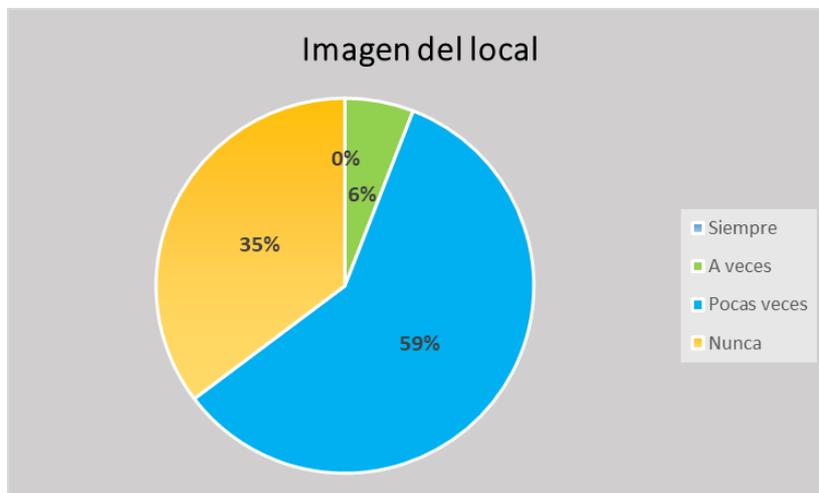


Figura 3. Imagen del local.
Autor: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación

La encuesta arroja en un 59% que los clientes consideran de mal gusto la imagen y orden de la empresa, en un 35% que nunca está ordenado el local, el 6% considera que a veces se aprecia orden en la empresa. Se aprecia un alto nivel de desorden en la empresa y que la imagen del local es poco agradable para los clientes.

Pregunta 4. ¿Se cumple el horario de atención establecido por la empresa?

Tabla 6. Atención cliente.

Alternativas	Cientes
Siempre	3
A veces	3
Pocas veces	9
Nunca	2
Total encuestados	17

Cuadro 6. Encuesta realizada a los clientes de Magnus Imprenta



Figura 4. Atención cliente.
Autor: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación

Como podemos observar, el 17% de los encuestados han considerado que siempre se respeta los horarios de atención de la empresa, el 18% a veces, el 53% pocas veces y el 12% que nunca. Consideramos que en un 83% de la clientela no está satisfecha con los horarios de atención y que la empresa tiene una debilidad en esto.

Pregunta 5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al servicio que presta la empresa?

Tabla 7. Nivel de satisfacción cliente.

Alternativas	Cientes
Excelente	1
Bueno	4
Regular	11
Malo	1
Total encuestados	17

Cuadro 7. Encuesta realizada a los clientes de Magnus Imprenta



Figura 5. Nivel de satisfacción cliente.

Autor: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación

En la siguiente gráfica, el 6% de la población de estudio asegura que está satisfecha con el servicio que presta la empresa, el 23% considera que el servicio es bueno y siente satisfacción por los servicios del local, el 65% de la población considera que el servicio es regular y el 6% piensa que el servicio es malo. Se considera que la población de estudio arroja en un 71% no se encuentra satisfecha con los servicios que presta dentro de la organización.

Pregunta 6. ¿Considera que los empleados realizan satisfactoriamente todos sus requerimientos?

Tabla 8. Nivel de satisfacción de requerimientos.

Alternativas	Cientes
Siempre	2
A veces	5
Pocas veces	10
Nunca	0
Total encuestados	17

Cuadro 8. Encuesta realizada a los clientes de Magnus Imprenta



Figura 6. Nivel de satisfacción de requerimientos.

Autor: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación

Como observamos en la figura, el 12% de los encuestados aseguran que los empleados realizan adecuadamente todos los servicios que requieren, el 29% piensa que a veces y el 59% considera que pocas veces. Por lo que consideramos que más del 50% de la población asegura que los empleados no resuelven todas sus inquietudes y requerimientos.

Pregunta 7. ¿Recibe usted un comprobante, factura o ticket por los servicios que presta?

Tabla 9. Facturación de servicios.

Alternativas	Cientes
Siempre	0
A veces	0
Pocas veces	0
Nunca	17
Total encuestados	17

Cuadro 9. Encuesta realizada a los clientes de Magnus Imprenta



Figura 7. Facturación de servicios.

Autor: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación

En la siguiente gráfica, observamos que el 100% de los encuestados han arrojado que la empresa no genera facturas por los servicios que realiza a sus clientes. Se considera que la empresa no lleva un control minucioso de todas sus actividades comerciales ni de los ingresos de dinero por sus servicios.

Pregunta 8. ¿Considera que la empresa está innovando continuamente sus servicios o productos?

Tabla 10. Innovación de servicios.

Alternativas	Cientes
Siempre	0
A veces	1
Pocas veces	4
Nunca	12
Total encuestados	17

Cuadro 10. Encuesta realizada a los clientes de Magnus Imprenta

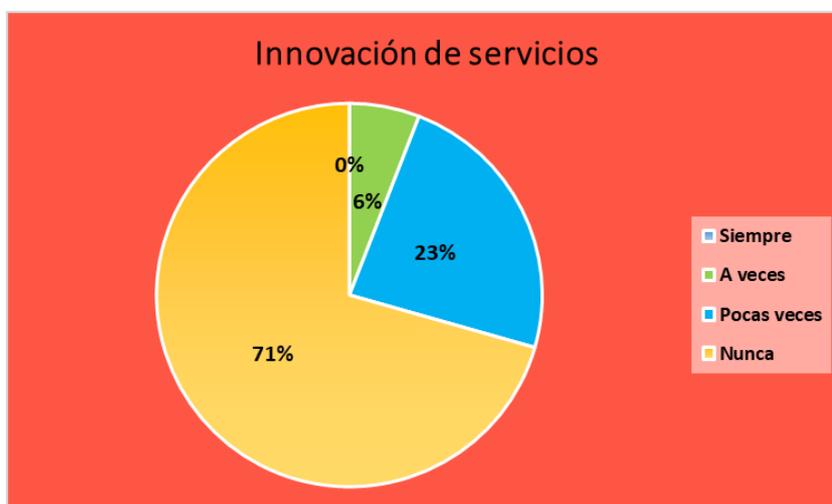


Figura 8. Innovación de servicios.
Autor: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación

Como podemos observar en la figura, el 6% de la población de estudio cree que la empresa innova sus productos o servicios a veces, el 23% considera que pocas veces y el 71% nunca. Claramente se evidencia que la empresa no ha innovado sus servicios o productos, ya que sus clientes han estimado en un 94% que la empresa ha descuidado este elemento en su gestión.

La siguiente tabulación corresponde a la encuesta realizada a los empleados y propietario de la empresa.

Tabulación 9. Documento dónde el negocio establezca normas y procedimientos para realizar tareas, entre otros (Pregunta 1 encuesta empleados/ preguntas 1 y 2 encuesta empleador).

Tabla 11. Manual de procesos.

Alternativas	Empleados	Empleador
Sí	0	0
No	2	1
Total encuestados	2	1

Cuadro 11. Encuesta realizada a los empleados y empleador de Magnus Imprenta



Figura 9. Manual de procesos.
Autor: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación

Observamos en la, que en un 100% de los encuestados aseguran que no existe un manual de normas y procedimientos establecidos para las actividades que realiza la empresa. Por lo consiguiente, la empresa no cuenta con un documento escrito de todos los procesos que se deben realizar en cada tarea hacia sus clientes y de los empleados a la organización.

Tabulación 10. ¿Existe alguna forma de control de entrada y salida de la empresa? (Pregunta 2 encuesta empleados).

Tabla 12. Control de ingreso y salida empleados.

Alternativas	Empleados
Sí	0
No	2
Total encuestados	2

Cuadro 12. Encuesta realizada a los empleados y empleador de Magnus Imprenta



Figura 10. Control ingreso y salida empleados.

Autor: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación

En la figura se observa en el 100% de los encuestados aseguran que no existe un registro o control sobre la hora de entrada y salida de sus empleados. Por lo que se remite la inexistencia de un sistema de control de horarios de entrada y salida de los empleados a sus jornadas de trabajos, teniendo relación esta pregunta de investigación con la Tabla 6 y figura 4 sobre el cumplimiento de los horarios de atención. Ambas preguntas confirman la hipótesis.

Tabulación 11. ¿Se cumple el horario de atención a clientes establecido por la empresa? (Pregunta 4 encuesta empleados).

Tabla 13. Cumplimiento de horario de atención.

Alternativas	Empleados
Siempre	0
A veces	1
Pocas veces	1
Nunca	0
Total encuestados	2

Cuadro 13. Encuesta realizada a los empleados y empleador de Magnus Imprenta



Figura 11. Cumplimiento de horario de atención.

Autor: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación

Como podemos observar el 50% de los encuestados arrojan que la empresa a veces cumple con el horario de atención y el otro 50% menciona que pocas veces se cumple. Por lo tanto, se estima el incumplimiento de horarios de atención cliente, a su vez, esta pregunta tiene relación con la Tabla 6 y figura 4 sobre el cumplimiento de los horarios de atención. Ambas preguntas confirman la hipótesis.

Tabulación 12. ¿La empresa lleva un inventario de todos sus activos o recursos? (Pregunta 5 encuesta empleados/ pregunta 5 encuesta empleador).

Tabla 14. Inventario de activos y recursos.

Alternativas	Empleados	Empleador
Siempre	0	0
A veces	1	1
Pocas veces	1	0
Nunca	0	0
Total encuestados	2	1

Cuadro 14. Encuesta realizada a los empleados y empleador de Magnus Imprenta



Figura 12. Inventario de activos y recursos.
 Autor: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación

Apreciamos en la gráfica que el 75% de los encuestados mencionan que veces se lleva el control de activos y recursos de la empresa en documentos establecidos y el 25% restante asegura que pocas veces se lo realiza. Se estima que la empresa no ha tomado en consideración tener un control de todos sus activos y recursos, de modo que pueda realizarse un inventario de los mismo cada cierto periodo de tiempo.

Tabulación 13. Planificación de jornadas de capacitación a empleados (Pregunta 6 encuesta empleados/ pregunta 6 encuesta empleador).

Tabla 15. Capacitación a empleados.

Alternativas	Empleados	Empleador
Siempre	0	0
A veces	0	0
Pocas veces	0	0
Nunca	2	1
Total encuestados	2	1

Cuadro 15. Encuesta realizada a los empleados y empleador de Magnus Imprenta



Figura 13. Capacitación a empleados.

Autor: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación

Como podemos observar en la gráfica el 100% de los encuestados mencionan que no se realizan jornadas de capacitación para los empleados. Se estima que la empresa no ha tomado en consideración mejorar la atención hacia sus clientes y la realización de tareas específicas dentro de la empresa. También se estima la poca preocupación de la organización en orientar a sus empleados hacia la mejora continua.

Tabulación 14. ¿La empresa lleva registro de todas sus actividades económicas en libros contables (facturas, pago a proveedores, roles de pago, etc.)? (Pregunta 7 encuesta empleados/ pregunta 7 encuesta empleador).

Tabla 16. Registro de actividades económicas.

Alternativas	Empleados	Empleador
Siempre	0	0
A veces	0	1
Pocas veces	2	0
Nunca	0	0
Total encuestados	2	1

Cuadro 16. Encuesta realizada a los empleados y empleador de Magnus Imprenta



Figura 14. Registro de actividades económicas.

Autor: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación

Como podemos observar en la gráfica el 33% de los encuestados supieron mencionar que la empresa a veces registra las actividades económicas en libros contables, mientras que el 67% dice que pocas veces se los registra. En base a esta investigación consideramos que la empresa no registra todas sus actividades económicas en libros contables y, su vez, esta pregunta tiene relación con la Tabla 9 y figura 7 sobre la entrega de factura o tickets a los clientes por la prestación de servicios de la imprenta. Ambas preguntas confirman la hipótesis.

Tabulación 15. ¿La empresa está innovando continuamente sus servicios o productos para sus clientes? (Pregunta 8 encuesta empleados/ pregunta 8 encuesta empleador).

Tabla 17. Innovación continua de servicios.

Alternativas	Empleados	Empleador
Siempre	0	0
A veces	1	0
Pocas veces	1	1
Nunca	0	0
Total encuestados	2	1

Cuadro 17. Encuesta realizada a los empleados y empleador de Magnus Imprenta

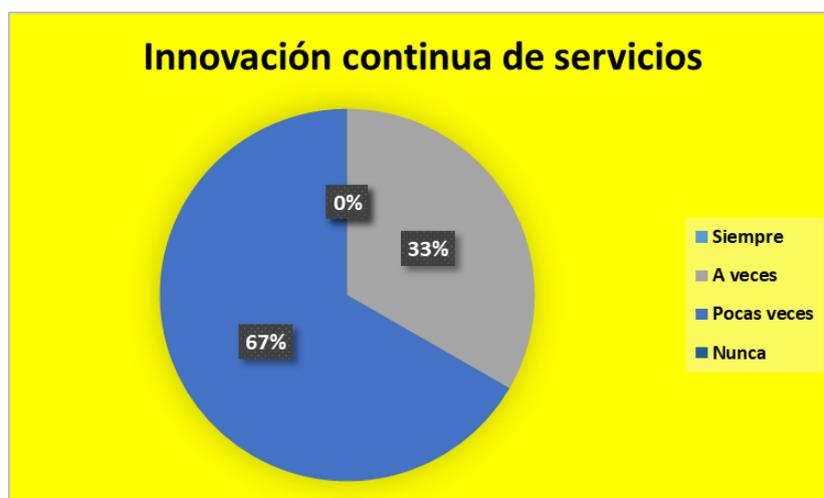


Figura 15. Innovación continua de servicios.

Autor: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación

En la siguiente gráfica se puede observar que el 33% de los encuestados supieron mencionar que la empresa a veces innova sus servicios, mientras que el 67% dice que pocas veces lo realiza. Tomando en consideración la tabulación de esta pregunta se estima que la empresa no innova sus servicios y que tiene poco interés por mejorar para sus clientes. Esta pregunta tiene relación con la Tabla 10 y figura 8 sobre la encuesta a clientes sobre la innovación de servicios de la imprenta. Ambas preguntas confirman la hipótesis.

Tabulación 16. ¿Considera que sus clientes están satisfechos por los servicios que presta la empresa? (Pregunta 4 encuesta empleador).

Tabla 18. Satisfacción cliente (visión del empleador).

Alternativas	Empleador
Siempre	0
A veces	1
Pocas veces	0
Nunca	0
Total encuestados	1

Cuadro 18. Encuesta realizada a los empleados y empleador de Magnus Imprenta



Figura 16. Satisfacción cliente (visión del empleador).

Autor: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación

Como podemos observar en la gráfica sobre el nivel de satisfacción cliente por medio de la apreciación del empleador, se ha estimado que el encuestado considera un nivel medio de satisfacción cliente. En base a esta opinión consideramos que el empleador de manera consciente conoce las limitaciones que tiene la empresa con respecto a satisfacer a sus clientes. Esta pregunta tiene relación con la Tabla 7 y figura 5 sobre la encuesta a clientes sobre su nivel de satisfacción. Ambas preguntas confirman la hipótesis.

CAPÍTULO 4

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La empresa, Magnus imprenta, no cuenta con un sistema de control interno que le permita fortalecer las actividades económicas que realiza, además le limita a desarrollar como empresa y evaluar cada uno de los procesos en base a su razón social, así como de sus objetivos futuros, por lo cual se recomienda implementar un sistema de control interno como son: manual de funciones, entre otros documentos de ayuda para el correcto funcionamiento de la empresa.
- Se han detectado factores que evitan el crecimiento de la empresa como son el cumplimiento de su jornada de atención, jornadas de capacitación al personal, orden y limpieza del local, y procesos de mejora continua, cada uno de estos elementos estancan su desarrollo organizacional, por lo que se recomienda que se elabore documentos que lleven los registros de entrada y salida de los empleados a su lugar de trabajo, jornadas de capacitación, estructuras gráficas que delimiten la ubicación de insumos y demás recursos que utiliza la empresa, elaboración del POA para evaluar funciones de mejora continua.
- La empresa no cuenta con un manual de procesos que le permita llevar correctamente sus actividades, esto le impide a los miembros de la organización realizar las tareas como la empresa lo requiere y en concordancia con su objetivo principal, la satisfacción del cliente, por lo que se recomienda elaborar un manual de procesos para cada actividad empresarial, la cual ayudará en la operatividad de la organización y al entrenamiento del recurso humano.
- La organización no cuenta con un sistema contable que le permita llevar correctamente las transacciones comerciales y que evidencie cada una de sus actividades económicas, además que le ayude a la toma de decisiones y análisis de sus estados financieros, por lo que se recomienda utilizar herramientas contables, para que se registren todos sus movimientos económicos, que posteriormente le permitirá realizar un adecuado análisis de sus finanzas y tomar decisiones acertadas sobre inversión de su capital económico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, M., & Silva, P. (2011). *Acerca de nosotros: Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>
- Amador, A. (2002). *Control Interno y Auditoría* (Primera ed.). Nuevo León, México: UANL.
- Banchón, A. (Abril de 2018). *Acerca de nosotros: Universidad Estatal de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/4464>
- Campoverde, S. (Noviembre de 2018). *Acerca de nosotros: Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4306/1/INCIDENCIA%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20%20MEJORA%20DE%20LA%20GESTI%20ADMINISTRATIVA-SHIRLEY%20EDITH%20CAMPOVERD.pdf>
- Carmenate, Y. (2013). *Acerca de nosotros: Enciclopedia virtual*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1245/importancia-control-interno.html>
- Casal, A. (2009). *Dirección, administración y control de organizaciones en forma ética y responsable*. Paraná, Argentina: Errepar.
- Castillejo, O. (2018). *Acerca de nosotros: Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiymente.com/miscelanea/tipos-de-investigacion>
- Cedeño, Z., & Espinoza, Z. (2018). *Acerca de nosotros: Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30414/1/TESIS%20ESPINOZA%20CEDE%20FINAL%20MARZO%20.pdf>

- Espino, M. (2014). *Fundamentos de Auditoría*. Tlhuaca: Patria.
- Fonteboa, A., Del Toro, J., Armada, E., & Santos, C. (2005). *Control Interno*. La Habana, Cuba: Granma.
- Gerencias. (15 de Enero de 2012). *Acerca de nosotros: Gerencia Administrativa*. Obtenido de <https://gerenciasignificativa.blogia.com/2012/011502-desarrollo-organizacional.-conceptos..php>
- Gonzabay, D., & Torres, M. (Enero de 2017). *Acerca de nosotros: Repositorio Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16840/1/TESIS%20PROPUESTA%20DE%20%20CONTROL%20INTERNO%20BASADO%20EN%20EL%20MODELO%20COSO.pdf>
- López, P., & Roldán, S. (2016). *Acerca de nosotros: Metinvsoccua*. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
- Marquéz, O. (2002). *El proceso de la investigación en los procesos sociales*. Venezuela : Universidad Ezequiel Zamora .
- McGrawHill. (2002). La Auditoría: conceptos, clases y evolución. *Mheducación*, 21.
- Meléndez, J. (2016). *Control Interno*. Tumbes: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Moncayo, A., & Ortiz, T. (Mayo de 2018). *Acerca de nosotros: Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3892/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20LOS%20FACTORES%20DE%20%20C3%89XITO1.pdf>
- Montilla, M. (2011). *Desarrollo empresarial y emprendedores*. Andalucía: Luque.

- Mora, Y. (2017). *Acerca de nosotros: Universidad de Bogotá* . Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/2448/Los%20sistemas%20de%20informacion%20contable%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20las%20herramientas%20tecnologicas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pazmiño, J., & García, J. (2017). *Acerca de nosotros: Universidad Estatal de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22665/1/Tesis%20-%20PROPUESTA%20DE%20UN%20MANUAL%20DE%20FUNCIONES%20Y%20PROCEDIMIENTOS%20PARA%20EL%20C3%81REA%20DE%20INVENTARIO%20EN%20LA%20EMP.pdf>
- Pérez, D. (Enero de 2018). *Acerca de nosotros: Unversidad Autónoma del Estado de México*. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/68258>
- Pomposo, L. (2015). *Acerca de nosotros: Repositorio Uned*. Obtenido de http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Filologia-Mlourdespomposo/POMPOSO_YANES_Lourdes_Tesis.pdf
- Prado, E. (13 de Febrero de 2018). *Acerca de nosotros: Audalianexia*. Obtenido de <https://www.audalianexia.com/blog/control-interno-y-auditoria/>
- Ramos, M. (Julio de 2015). *Acerca de nosotros: Repositorio de la Universidad de Loja*. Obtenido de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10494/1/TESIS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>
- Sampieri, R. H. (1991). *METODOLOGIA DE LA INVSTIGACIÓN*. México : McGraw_Hill.
- Sandoval, H. (2012). *Introducción a la Auditoría*. Tlalnepantla: Red Tercer Milenio.
- Santos, C. (2016). *Acerca de nosotros: Universidad Nacional de Loja*. Obtenido de

<http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/bitstream/123456789/14546/1/Santos%20Alcibar%20Cueva%20Jara.pdf>

Vásquez, A., & Vásquez, J. (Octubre de 2016). *Acerca de nosotros: Universidad Estatal de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17421/1/TESIS%20V6.4%20%20AZUCENA%20Y%20JENNNY%20VASQUEZ%20%20ROMMOR%20FCA%20GE%20310106022017.pdf>

Vivanco, M. (Agosto de 2017). *Acerca de nosotros: Revista Cielo*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

ANEXOS

Anexo N° 1 Encuesta (Clientes)

Distinguido cliente, estamos realizando una encuesta para mejorar nuestros servicios.
Agradecemos un minuto de su tiempo.

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con una **X** la alternativa que considere conveniente, la información que usted brinde es de estricta confidencialidad.

1) **¿En qué medios informativos o publicitarios usted conoció los servicios que ofrece la empresa?**

Televisión ____ Radio ____ Periódico ____ Redes sociales ____
Otro (especifique) ____

2) **¿Considera usted que conoce todos los servicios que ofrece la empresa?**

Sí ____ No ____

3) **¿Cree usted que la imagen del local es ordenada y de excelente gusto visual?**

Siempre ____ A veces ____ Pocas veces ____ Nunca ____

4) **¿Se cumple el horario de atención establecido por la empresa?**

Siempre ____ A veces ____ Pocas veces ____ Nunca ____

5) **¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al servicio que presta la empresa?**

Excelente ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

6) **¿Considera que los empleados realizan satisfactoriamente todos sus requerimientos?**

Siempre ____ A veces ____ Pocas veces ____ Nunca ____

7) **¿Recibe usted un comprobante, factura o ticket por los servicios que presta?**

Siempre ____ A veces ____ Pocas veces ____ Nunca ____

8) **¿Considera que la empresa está innovando continuamente sus servicios o productos?**

Siempre ____ A veces ____ Pocas veces ____ Nunca ____

Anexo N° 2 Encuesta (Empleados)

Distinguido empleado, estamos realizando una encuesta para mejorar nuestros servicios. Agradecemos un minuto de su tiempo.

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con una **X** la alternativa que considere conveniente, la información que usted brinde es de estricta confidencialidad.

1) **¿La empresa tiene establecidos normas y procedimientos para sus empleados?**

Sí _____ No _____

2) **¿Existe alguna forma de control de entrada y salida de la empresa?**

Sí _____ No _____

3) **¿En qué medios informativos o publicitarios la empresa ofrece sus servicios?**

Televisión _____ Radio _____ Periódico _____ Redes sociales _____

Otro (especifique) _____ Ninguno _____

4) **¿Se cumple el horario de atención a clientes establecido por la empresa?**

Siempre _____ A veces _____ Pocas veces _____ Nunca _____

5) **¿La empresa lleva un inventario de todos sus activos o recursos?**

Siempre _____ A veces _____ Pocas veces _____ Nunca _____

6) **¿Recibe usted capacitaciones perennes o periódicas por parte de la empresa?**

Siempre _____ A veces _____ Pocas veces g_____ Nunca _____

7) **¿La empresa lleva registro de todas sus actividades económicas en libros contables (facturas, pago a proveedores, roles de pago, etc.)?**

Siempre _____ A veces _____ Pocas veces _____ Nunca _____

8) **¿Considera que la empresa está innovando continuamente sus servicios o productos para sus clientes?**

Siempre _____ A veces _____ Pocas veces _____ Nunca _____

Anexo N° 3 Encuesta (Empleador)

Distinguido empleador, estamos realizando una encuesta para conocer los procedimientos de la empresa. Agradecemos un minuto de su tiempo.

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con una **X** la alternativa que considere conveniente, la información que usted brinde es de suma importancia que sea veraz.

1) **¿Existe algún documento o manual donde se establezcan normas, políticas y procedimientos de la empresa para desempeñar sus actividades?**

Sí _____ No _____

2) **¿Los empleados conocen las normas, políticas y procedimientos sobre las actividades que realizan?**

Sí _____ No _____

3) **¿En qué medios informativos o publicitarios la empresa ofrece sus servicios?**

Televisión _____ Radio _____ Periódico _____ Redes sociales _____

Otro (especifique) _____ Ninguno _____

4) **¿Considera que sus clientes están satisfechos por los servicios que presta la empresa?**

Siempre _____ A veces _____ Pocas veces _____ Nunca _____

5) **¿La empresa lleva inventario de todos sus activos o recursos?**

Siempre _____ A veces _____ Pocas veces _____ Nunca _____

6) **¿Otorgan capacitaciones perennes o periódicas a sus empleados?**

Siempre _____ A veces _____ Pocas veces _____ Nunca _____

7) **¿La empresa registra todas sus actividades económicas en libros contables (facturas, pago a proveedores, roles de pago, etc.)?**

Siempre _____ A veces _____ Pocas veces _____ Nunca _____

8) **¿La empresa está innovando continuamente sus servicios o productos para sus clientes?**

Siempre _____ A veces _____ Pocas veces _____ Nunca _____

Anexo N° 4 Informe de Originalidad

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL FORTALECIMIENTO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA "MAGNUS" IMPRENTA DEL CANTÓN MILAGR

INFORME DE ORIGINALIDAD

1%

INDICE DE SIMILITUD

1%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.unemi.edu.ec

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 40 words

Excluir bibliografía

Activo

TODORA: FAVIOLA PERAZA.



Anexo N° 5 Registro de Acompañamiento

REPÚBLICA DEL ECUADOR



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO



Milagro, 5 de noviembre del 2019

REGISTRO DE ACOMPAÑAMIENTOS

Inicio: 28-11-2018 Fin 31-10-2019

FACULTAD CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN COMERCIAL Y DERECHO

CARRERA: INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA CPA

Línea de investigación: ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN PARA EL DESARROLLO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTABLE/ TURISMO SOSTENIBLE.

TEMA: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL FORTALECIMIENTO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA "MAGNUS" IMPRENTA DEL CANTÓN MILAGRO

ACOMPAÑANTE: PERALTA CARPIO FAVIOLA LISSETTE

DATOS DEL ESTUDIANTE			
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	CARRERA
1	GONZALEZ MURILLO RITA KATHERINE	0925220436	INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA CPA

N°	FECHA	HORA		N° HORAS	DETALLE
1	26-06-2019	Inicio: 17:25 p.m.	Fin: 18:25 p.m.	1	LINEAMIENTOS PARA SELECCIÓN DE TEMA DE INVESTIGACIÓN (SE CONSIDERA EL TEMA DE CONTROL INTERNO)
2	19-06-2019	Inicio: 17:32 p.m.	Fin: 18:32 p.m.	1	INDICACIONES GENERALES DEL PROCESO DE TITULACIÓN, ACTIVIDAD INVESTIGACIÓN, SE SUGIRIO POSIBLES TEMAS
3	03-07-2019	Inicio: 17:15 p.m.	Fin: 19:15 p.m.	2	REVISIÓN DE PRIMERA UNIDAD INTRODUCCIÓN, PROBLEMA Y OBJETIVOS
4	10-07-2019	Inicio: 17:36 p.m.	Fin: 19:36 p.m.	2	REVISIÓN DEL MARCO TEÓRICO, SE SOLICITA CAMBIOS
5	17-07-2019	Inicio: 16:15 p.m.	Fin: 18:15 p.m.	2	REVISIÓN DEL MARCO METODOLÓGICO
6	24-07-2019	Inicio: 17:30 p.m.	Fin: 19:30 p.m.	2	PLANTEAMIENTO DE LA ENCUESTA PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN
7	01-08-2019	Inicio: 16:20 p.m.	Fin: 19:20 p.m.	3	REVISIÓN DE LOS RESULTADOS
8	08-08-2019	Inicio: 16:15 p.m.	Fin: 20:15 p.m.	4	REVISION DE LA METODOLOGIA PREGUNTAS Y ANALISIS DE RESULTADOS
9	14-08-2019	Inicio: 17:23 p.m.	Fin: 20:23 p.m.	3	REVISION TOTAL DEL DOCUMENTO DE TESIS

PERALTA CARPIO FAVIOLA LISSETTE
PROFESOR(A)

ORTEGA HARO XAVIER FERNANDO
DIRECTOR(A)

GONZALEZ MURILLO RITA KATHERINE
ESTUDIANTE

Dirección: Cdla. Universitaria Km. 1 1/2 vía km. 26
Conmutador: (04) 2715081 - 2715079 Ext. 3107
Telefax: (04) 2715187
Milagro • Guayas • Ecuador

VISIÓN
Ser una universidad de docencia e investigación.

MISIÓN
La UNEMI forma profesionales competentes con actitud proactiva y valores éticos, desarrolla investigación relevante y oferta servicios que demanda el sector externo, contribuyendo al desarrollo de la sociedad.

www.unemi.edu.ec

Anexo N° 6 Foto

