



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA

TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
INGENIERA EN AUDITORÍA – CONTADOR PÚBLICO

TEMA:

ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y SU REPERCUSIÓN EN LA RENTABILIDAD DE LA QUINTA SAN JUAN DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE 2018

MODALIDAD: INVESTIGACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CRECIMIENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE

SUBLÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN Y CONTROL FINANCIERO Y TRIBUTARIO

AUTORAS:

NAVIA BARREIRO DANIELA FRANCHESKA

VALENCIA VÉLEZ IRIS CAROLINA

TUTOR:

LCDO. MANUEL CARRERA MACÍAS Mg.

REVISORA:

ING. PAQUISHA INTRIAGO MORA Mg.

PORTOVIEJO – MANABÍ – ECUADOR 2020

TEMA

ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y SU REPERCUSIÓN EN LA RENTABILIDAD DE LA QUINTA SAN JUAN DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE 2018.

Dedicatoria

Este trabajo de titulación lo dedico a Dios por darme la vida, su protección y guiarme siempre a donde voy; a mis padres, quienes me brindaron todo su apoyo y confianza incondicional durante todos estos años de formación profesional, gracias por sus enseñanzas, ejemplos y consejos, que ha sido de vital importancia en cada decisión que he tomado para seguir adelante y culminar con éxito una meta más en mi vida; a cada una de mis hermanas por ser mi alegría e inspiración para luchar cada día, gracias por brindarme su cariño y apoyo durante todo este proceso de aprendizaje.

A todos mis familiares y amigos gracias por sus palabras de aliento, por brindarme su ayuda en los buenos y malos momentos.

Daniela Navia Barreiro.

Dedicatoria

Dedico mi tesis a Dios por ser mi guía, mi camino y mi destino. A mis padres, mis dos pilares que sostienen mi castillo de ilusiones, quienes, con su ejemplo, esfuerzo y consejos, forjaron la persona que soy ahora.

A mi esposo Ramon por su amor, apoyo y ánimo incondicional que me brinda día a día para alcanzar nuevas metas.

A mis hijos Sofía y Gabriel que son la razón de que me levante cada día, esforzarme por el presente y el mañana, son mi principal motivación.

A mis hermanas por su apoyo incondicional y porque se lo orgullosas que se sienten de mí, familiares y amigos que confiaron en mí y me acompañaron en esta etapa universitaria.

Y me la dedico a mí misma, porque se todo el esfuerzo, paciencia y dedicación que me costó llegar hasta aquí, parece poco, pero lo más bonito que me puedo decir es que estoy muy orgullosa de mí.

Iris Valencia Vélez.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por darnos la vida y permitirnos llegar a cumplir con nuestras metas, a nuestros padres y hermanos quienes son forjadores de este logro, gracias por brindarnos su confianza y apoyo incondicional para cumplir nuestros sueños.

A nuestros maestros de la Universidad Técnica de Manabí por enseñarnos sus conocimientos y compartir sus experiencias durante todo este tiempo de formación profesional.

A nuestro tutor de tesis el Lcdo. Manuel Orlando Carrera Macias quien nos supo guiar en el proceso de elaboración de nuestra tesis.

A cada una de las personas quienes participaron en el desarrollo de este trabajo de titulación muchas gracias por ayudarnos a culminar con éxito.

Las Autoras.

ÍNDICE

1.	Tema	1
2.	Planteamiento del Problema	2
2.1.	Antecedentes	3
2.2.	Justificación	4
2.3.	Objetivos	5
2.3.1.	Objetivo General	5
2.3.2.	Objetivos Específicos	5
3.	Revisión de la Literatura y Desarrollo del Marco Teórico.....	6
3.1.	Control interno.....	6
3.1.1.	Características Generales del Control Interno	8
3.1.2.	Limitaciones del Control Interno	9
3.1.3.	Componentes del Sistema de Control	9
3.2.	Rentabilidad	12
3.2.1.	Tipos de Rentabilidad	13
3.3.	Procesos Operativos.....	15
4.	Visualización del campo de estudio	17
4.1.	Reseña Histórica de la Quinta San Juan.....	17
4.1.1.	Misión de la Quinta San Juan	18
4.1.2.	Visión de la Quinta San Juan.....	18
4.1.3.	Ubicación Geográfica.....	18
4.1.4.	Objetivo Empresarial	19
5.	Evaluación del Control Interno de los Procesos Operativos	20
6.	Desarrollo del Diseño de la Investigación	27
6.1.	Tipos de investigación.....	27
6.1.1.	Investigación bibliográfica	27

6.1.2.	Investigación de campo.....	27
6.2.	Método de la investigación	27
6.3.	Técnicas.....	28
6.4.	Población.....	28
6.5.	Recursos Utilizados	28
6.5.1.	Talento Humano.....	28
6.5.2.	Materiales	28
7.	Recolección de Datos	29
8.	Análisis de los datos y Presentación de Resultados	30
8.1.	Aplicación de la encuesta al personal que labora en la Quinta San Juan	30
8.2.	Entrevista a la Máxima Autoridad.....	40
8.3.	Evaluación de Control Interno	41
8.4.	Análisis de la rentabilidad de Quinta San Juan	50
9.	Elaboración del Reporte de Resultados	52
9.1.	Cumplimiento de objetivos.....	52
9.2.	Conclusiones y Recomendaciones.....	53
9.2.1.	Conclusiones	53
9.2.2.	Recomendaciones	54
10.	Presupuesto	55
11.	Cronograma Valorado.....	56
12.	Propuesta.....	58
13.	Referencias Bibliográficas	68
	ANEXOS	73

Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó en la Quinta San Juan, ubicada en la calle 5 de junio de la ciudad de Portoviejo, con la finalidad de analizar el control interno de los procesos operativos y su repercusión en la rentabilidad de la misma durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre 2018, misma que pudo ser medida a través del cumplimiento de los objetivos.

El control interno y los procesos operativos se analizaron a través de encuestas, cuestionarios y entrevistas las cuales nos permitió conocer las fortalezas y debilidades, mismas que se aplicaron al gerente y a los colaboradores de la empresa ya que son quienes conocen de cerca la problemática.

De dicho desarrollo se pudo concluir que la Quinta San Juan cuenta con ciertas debilidades que debe mejorar para lograr un total cumplimiento de los procesos operativos a través de un adecuado control interno que facilite a los empleados cumplir a cabalidad con su trabajo.

Con elementos finales del estudio se desarrolló el reporte de resultados, donde se detalla el cumplimiento de los objetivos, conclusiones y recomendaciones del trabajo investigativo; desarrollando a su vez la respectiva bibliografía, así como los anexos.

Palabras Claves: Control Interno, Procesos Operativos, Rentabilidad.

Summary

This research work was carried out in the Quinta San Juan, located on the 5th June street of the city of Portoviejo, in order to analyze the internal control of the operational processes and their impact on the profitability of the same during the period between January 1 and December 31, 2018, which could be measured through the fulfillment of the objectives.

The internal control and the operational processes were analyzed through surveys, questionnaires and interviews which allowed us to know the strengths and weaknesses, which were applied to the manager and the collaborators of the company since they are the ones who know the problem closely.

From this development, it could be concluded that Quinta San Juan has certain weaknesses that must be improved to achieve full compliance with operational processes through adequate internal control that facilitates employees to fully comply with their work.

With final elements of the study, the results report was developed, detailing the fulfillment of the objectives, conclusions and recommendations of the research work; developing the respective bibliography, as well as the annexes.

Keywords: Internal Control, Operational Processes, Profitability.

Introducción

En la sociedad actual, es muy complicado mantener un negocio o empresa, y más aún que este tenga una evolución, la competencia, la carencia de ideas, la falta de innovación son varios de los factores que inciden negativamente para que el mundo de los negocios se vuelva complejo. Otro factor es el control interno, toda entidad debe adoptar un sistema de control interno que permita establecer políticas y normas, tener información fiable y segura de los manejos contables de los recursos económicos y financieros en base a una buena planificación y otros aspectos que contribuyan al crecimiento de las instituciones sean públicas o privadas.

El control interno también llamado gestión permite a todas las empresas llevar un registro de las actividades que se desempeñan en la institución y está constituido por la planificación organizacional que esta posee. La buena organización para cualquier establecimiento es importante, la asignación de tareas y responsabilidades, el sistema de información financiero y todos los métodos para proteger los activos y tener una buena eficiencia en el lugar son parte fundamental de un buen control.

Por su parte, la rentabilidad es definida como la capacidad que tiene una situación para generar ganancia, todo lo que produce una utilidad suficiente es considerado rentable. Todo negocio es rentable cuando la cantidad de ingresos es mayor a los egresos, en el caso de un cliente, es rentable cuando los ingresos son mayores que los gastos, si se habla de un departamento o bien inmueble es rentable cuando los ingresos son mayores que los costos.

Cumplir con los programas establecidos, llevar los registros financieros en orden, desarrollar un plan anual en base a riesgos y flexible, estimular y evaluar los cumplimientos de la comunicación de políticas administrativas, tomar decisiones a tiempo y obtener información financiera confiable, segura y oportuna son tareas de la auditoría interna de las empresas y realizarlos de manera correcta puede significar un aumento en la rentabilidad de esta.

La Quinta San Juan es un establecimiento dedicado al negocio de la hostería y restaurante, se encuentra ubicado en la vía Picoazá del cantón Portoviejo. Es de conocimiento general que para un negocio que ofrece servicios de hostería y restaurante el control interno puede tener incidencias en la rentabilidad, por lo que es muy importante la evaluación del sistema de este tipo dentro de una entidad.

Por las razones expuestas anteriormente se plantea el tema de investigación teniendo como objetivo principal evaluar el control interno de los procesos operativos y su repercusión en la rentabilidad de la Quinta San Juan del cantón Portoviejo durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre 2018.

El presente trabajo se compone de varios puntos que permiten acentar las bases necesarias para la realización de la investigación: el planteamiento de problema muestra la conceptualización de las variables de estudio y la problemática desde una contexto macro, meso y micro; los objetivos, general y específicos que son el propósito a alcanzar en este estudio; la justificación conformada por la justificación teórico-metodológico, social y práctica, los antecedentes y las bases teóricas que muestran referencias y citas bibliográficas relacionadas al tema y sus variables; el diseño metodológico que muestra los tipos de investigación, métodos, técnicas, población y muestra para un procesos sistemático; los resultados esperados que son el producto que se desea lograr; el cronograma valorado, con el tiempo estimado de ejecución de la investigación y el monto financiero necesario para su desarrollo; y finalmente la bibliografía con las fuentes de consulta estimadas para el desarrollo de la teoría.

1. Tema

Análisis del control interno de los procesos operativos y su repercusión en la rentabilidad de la Quinta San Juan durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre 2018.

2. Planteamiento del Problema

Entender y evaluar el proceso de control interno de una empresa es importante porque permite identificar controles, riesgos y probar los procesos establecidos en la misma. El control interno se identifica con la gran asociación metódica que la parte gerencial crea en las estrategias que aplica día a día dentro de la organización y las operaciones que desempeña, con el único objetivo de mantener lejos los riesgos de fraude y errores.

Esta investigación trata sobre la importancia de que empresa sean grandes, medianas y pequeñas mantengan adecuados sistemas de controles internos, que prevean o permitan detectar tempranamente los riesgos, evitando pérdidas y limitando, por consiguiente, el daño de la organización. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas; por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

La necesidad de que los miembros de la administración asuman de forma efectiva sus responsabilidades, siendo necesario, que la administración tenga claro en qué consiste el control interno para que pueda actuar al momento de su implantación. La comprensión del control interno puede así ayudar a cualquier entidad a obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia, eficacia y economía, indicadores indispensables para el análisis, toma de decisiones y cumplimiento de metas.

Los negocios de cualquier tipo llevados con un control correcto son muy rentables. Los restaurantes y hosterías son establecimientos dedicados a la venta de alimentos preparados a personas por lo cual es considerado rentable ya que su área de mercado abarca un segmento amplio.

El control interno de estos locales puede ser estructurado o determinado como una estrategia de rentabilidad medida por la utilidad operacional y los registros de información financiera que este provee.

En el país, muchos locales dedicados a este negocio han sido cerrados por la baja rentabilidad y poca clientela que se dé cita a las instalaciones del establecimiento. Muchas veces se cree que el colocar un negocio que expendiera comida u oferte servicios de hostería va a generar ganancias importantes, pero no solo la buena sazón o el lugar de ubicación son factores importantes, existen muchos otros más de tipo administrativo y

organizacional que definen el futuro del establecimiento y su rentabilidad a mediano y largo plazo.

La Quinta San Juan es un establecimiento dedicado al negocio de la hostería y restaurante, se encuentra ubicado en la vía Picoazá del cantón Portoviejo, desempeña sus actividades de forma espontánea, basándose en las operaciones que se generan a diario y cumpliendo las instrucciones de gerencia; en los últimos meses la rotación del personal se ha incrementado, lo cual ha causado una gran incertidumbre acerca del correcto desempeño de las tareas operativas, la misma que forma parte del proceso contable para la obtención de los resultados económicos.

En la actualidad, tampoco posee manuales de políticas y procedimientos enfocados a las actividades operativas, por lo que el control interno es deficiente, además, la rentabilidad de la empresa ha ido disminuyendo en los últimos años, según su propietario se debe al incremento de empresas competidoras en el sector y a la ausencia de controles más rigurosos que podrían propiciar riesgos que afecten a su desarrollo empresarial.

La problemática se planteó de la siguiente manera: ¿Cuál ha sido la repercusión del control interno de los procesos operativos en la rentabilidad de la Quinta San Juan del cantón Portoviejo durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre 2018?

2.1. Antecedentes

Como antecedentes de investigación a este trabajo se cuenta con el estudio realizado por (Quishpe, 2017) titulado “El control interno y su efecto en la rentabilidad de las actividades de exportación en las empresas aduaneras del distrito de ventanilla, 2015”, en la que se concluye que al no contar con un correcto “Control Interno” y no implementar la “Supervisión Operativa” no se tiene una buena “Eficiencias Operativa” lo que repercute en la rentabilidad de las mismas. El control interno eficiente permite aprovechar las oportunidades optimizando el uso de los materiales recuperados para obtener resultados más eficientes que se reflejen en la rentabilidad.

(Sánchez, 2015), realizó una investigación titulada “El sistema de costos ABC y su incidencia en la rentabilidad del hotel La Chimenea de la ciudad de Baños de Agua Santa”, se evaluó el control interno, costos y servicios, en los que dicho negocio puede marcar una considerable diferenciación con respecto a sus competidores en el mercado

mejorando su rentabilidad, se concluyó que establecer herramientas de control interno contable adecuadas propician un mejoramiento en la Rentabilidad del hotel.

Por su parte, (Pico, 2015) en su investigación titulada “El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Ferretería Promacero de la ciudad de Pelileo” concluyó que las falencias en el registro, control y presentación de información actualizada de los bienes que forman parte de las actividades operativas afectan directamente a la rentabilidad de la empresa debido a que la propiedad no refleja su valor real y la rentabilidad que se tienen es incorrecta.

2.2. Justificación

Esta investigación se justificó desde el punto de vista teórico debido a que se hizo una recopilación de información bibliográfica – documental de fuentes secundarias acerca de las variables de estudio, con la finalidad de hacer un análisis y síntesis de información para generar nuevas ideas y argumentos relacionadas a las mismas, haciendo énfasis en los factores que intervienen en el análisis del control interno de la empresa objeto de estudio y aportando datos que servirán como referencias o fuentes de consulta para investigadores y autores de estudios enfocados en temáticas similares.

Este trabajo brinda la oportunidad de adquirir conocimientos en base al estudio de las teorías procedentes de fuentes de información y procedimientos que se presentan en una evaluación del sistema de control interno sobre todo en las áreas operacionales para la prestación de servicios de hostería y restaurante para optimizar los mecanismos tendientes a mejorar la calidad, eficiencia y coberturas de los servicios a nivel competitivo.

Se aportó con nuevos enfoques y/o perspectivas sobre el tema a partir de la aplicación de métodos bibliográficos para la recolección de información teórica, cuantitativos para procesar datos estadísticos, cualitativos para la interpretación de información subjetiva relacionada al objeto de estudio. Se llevó a cabo una investigación de campo apoyado en la aplicación de instrumentos de recolección de datos como encuestas y entrevistas dirigidas a los actores principales de la investigación, y cuestionarios de control interno para determinar el nivel de confianza y riesgo en las operaciones realizadas en la Quinta San Juan y sus componentes.

Desde el punto de vista social las decisiones que se pueden tomar a partir del análisis del sistema de control interno para las actividades operativas de la Quinta San

Juan y la implementación de las propuestas y recomendaciones vertidas en esta investigación pueden al aumento en la eficiencias de las operaciones del establecimiento y con ello contribuir al crecimiento económico de Portoviejo debido al cobro de impuestos, ingresos de divisas y generación de plazas de trabajo, ya que al contar con negocios que participan activamente el sector de turismo como una hostería y restaurant aportará al desarrollo social del cantón a mediano y largo plazo.

Desde el aspecto práctico, el desarrollo de este trabajo brindará conclusiones y recomendaciones para mejorar la situación actual del desarrollo de las actividades operativas de la Quinta San Juan ya que al ser la principal fuente de ingresos ordinarios de la empresa requieren principal atención y ser objeto de evaluación a fin de identificar las falencias y debilidades para tomar medidas preventivas y correctivas.

2.3.Objetivos

2.3.1. Objetivo General

Evaluar el control interno de los procesos operativos y su repercusión en la rentabilidad de la Quinta San Juan del cantón Portoviejo durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre 2018.

2.3.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el control interno de los procesos operativos y la rentabilidad.
- Evaluar el control interno de los procesos operativos en la empresa objeto de estudio, determinando el modelo COSO a utilizar en la investigación.
- Determinar la repercusión del control interno de los procesos operativos en la rentabilidad de la empresa.
- Diseñar un manual de políticas y procedimientos que permita mejorar la eficiencia en el control interno de los procesos operativos para minimizar las debilidades halladas durante la investigación e incrementar la rentabilidad de la empresa.

3. Revisión de la Literatura y Desarrollo del Marco Teórico

3.1. Control interno

El Control Interno es una expresión que se utiliza con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades (Crespo & Suárez, 2014).

De acuerdo con (García & Vélez, 2018), 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. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control; la organización; la idoneidad del personal; el cumplimiento de los objetivos institucionales; los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos institucionales y las medidas adoptadas para afrontarlos; el sistema de información; el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control”.

El control interno consiste en todas las medidas tomadas por una entidad o empresa con la finalidad de salvaguardar los recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia, promover la exactitud y confiabilidad en la información contable y de operación, estimular y medir el acatamiento a las políticas adoptadas por la compañía y juzgar la eficiencia de operación en todas las divisiones de la empresa (Freire, 2016).

Por definición, el control interno confiere una seguridad razonable, pero no absoluta de que los objetivos del mismo se cumplirán. La implantación y mantenimiento de un sistema de control interno es responsabilidad de la Dirección, que debe someterlo a una continua supervisión para determinar que funciona según está prescrito, modificándolo si fuera preciso, de acuerdo con las circunstancias.

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los procesos administrativos cumplan con el propósito de la actividad de la entidad y que se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la Dirección (Vivanco, 2017).

La evaluación de control interno consiste en el análisis y estudio del control interno, donde el auditor obtiene información del funcionamiento del control interno de la institución, de si este es excelente o defectuoso, o si permite la consecución plena de los objetivos que plantea la organización.

Según (Muñiz Gonzalez, 2012) define al control interno como: “El conjunto de procedimientos necesarios para asegurar el cumplimiento y la eficacia de todas las operaciones que realiza la empresa con su actividad, la validez de todos los informes contables financieros y el cumplimiento de las normas y leyes de la legislación vigente”

El control interno se clasifica en: Administrativo y Contable

Control interno administrativo: cuando los objetivos fundamentales sean:

- Promoción de eficiencia en la operación de la empresa.
- Que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa.

Control interno contable: cuando los objetivos fundamentales son:

- Protección de los activos de la empresa.
- Obtención de información financiera veraz, confiable y oportuna.

El control interno contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se refieren a la protección de los activos de la empresa y consecuentemente a la confiabilidad de los registros financieros que están diseñados para suministrar seguridad razonable en la información y recursos.

(Perdomo Moreno, 2004) indica que los objetivos del control interno son:

- Prevenir fraudes.
- Descubrir robos y malversaciones.
- Obtener información administrativa, contable y financiera confiable y oportuna.
- Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la empresa.
- Promover la eficiencia del personal.
- Detectar desperdicios innecesarios de material, tiempo, etc.
- Mediante su evaluación, graduar la extensión del análisis, comprobación y estimación de las cuentas sujetas a auditoria, etc.

“Control Interno y su importancia en los hoteles” escrito por Luis Manuel Rivera, quien destaca la importancia de la función del control interno, aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, considerando que de su efectividad depende que la

administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la empresa, resaltando y concluyendo que la gerencia necesita que los datos sean exactos y confiables y esta seguridad solamente puede obtenerla cuando la organización posee un sólido sistema de control interno.

3.1.1. Características Generales del Control Interno

- Es un proceso, es decir, un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata
- Solamente de manuales de organización y procedimientos.
- En cada área de la organización, la persona encargada de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos, en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de la categoría ocupacional que tengan.
- Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la empresa.
- Aporta un grado de seguridad razonable, aunque no total, en relación con el logro de los objetivos fijados.
- Debe propender al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos laborales.

En particular, para una organización el diseño de control interno consiste en ajustar el criterio de control seleccionado a las necesidades en características particulares de dicha organización y diseñado para promocionar seguridad razonable con miras a consecución de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y procedimientos aplicables.

También podemos definir el control interno como el conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiente, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa; salvaguardia de los activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimientos de políticas definidas, es importante destacar que esta definición de control interno no solo abarca el entorno financiero y contable sino también los controles

cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial. (Bernal Torres, 2000)

3.1.2. Limitaciones del Control Interno

Las limitaciones de un sistema de control interno pueden ser el resultado de:

- La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.
- Fallos humanos, como puede ser la comisión de un simple error.
- La capacidad de la dirección de eliminar o disminuir un control clave.
- La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante connivencia entre ellos.
- Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.

Estas limitaciones impiden que se tenga la seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad –es decir, el control interno proporciona una seguridad razonable, pero no absoluta. A pesar de estas limitaciones inherentes, la dirección debe ser consciente de ellas cuando seleccione, desarrolle y despliegue los controles que minimicen, en la medida de lo posible, estas limitaciones (Limitaciones del Control Interno, s.d.)

3.1.3. Componentes del Sistema de Control

El control se encuentra compuesto por cinco aspectos que se encuentran interrelacionados y que tienen su origen en la gestión administrativa de las organizaciones, además de encontrarse integrado a los procesos administrativos; estos también pueden ser considerados como un conjunto de normas que se utilizan en la medición del control interno y ayudan a determinar su eficacia y eficiencia.

(González Aguilar & Cabrale Serrana, 2010) Los componentes del control interno son los siguientes:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control

- Información y comunicación
- Supervisión o monitoreo

Ambiente de control: Un ambiente de control adecuado, permite que las organizaciones tengan la seguridad de llevar a cabo procesos que se encuentren exentos de fallas significativas, que permiten el adecuado uso y evitan el uso no autorizado de los recursos, de la realización y registro eficiente de las operaciones y en consecuencia se obtendrán también estados financieros razonables que son una real representación de la situación económica y financiera de las organizaciones (Escalante, 2014).

Se puede afirmar que existe dentro de las organizaciones un adecuado control interno si se evidencian los siguientes aspectos:

- Se da una estructura organizativa
- Son aplicadas adecuadas políticas administrativas
- Se cumplen con las leyes y políticas propuestas por la empresa y que fueron correctamente asimiladas por el personal de la organización.

Evaluación de riesgos: La adecuada identificación de los riesgos se ha convertido en un elemento indispensable en la administración financiera, esto debido a que las organizaciones se desenvuelven en un entorno cada vez más globalizado y sofisticado, donde es importante anticiparse a situaciones adversas. (Piñeiro-Sánchez, de Llano-Monelos, & Rodríguez - López, 2013).

La evaluación de los riesgos contribuye en la descripción con el que los directivos podrán identificar, analizar y administrar, los riesgos a los que se pueden enfrentar las organizaciones y el resultado proveniente de esta acción (Rivas Márquez, 2011).

De esta manera la evaluación de riesgo consiste en la identificación y el análisis de diversas situaciones que impidan la consecución de los objetivos de la empresa. Es importante que la organización disponga de mecanismos que le permitan afrontar estos posibles cambios.

Es importante el análisis de los riesgos en los que puede incurrir la organización, este análisis puede convertirse en un método sistemático que permite la planeación, identificación, evaluación, tratamiento y monitoreo de la información que se encuentran asociados a las actividades organizacionales; este análisis le permite reducir sus riesgos y aumentar sus oportunidades (Vanegas Devia & Pardo, 2014).

El riesgo es una condición del mundo real en el cual hay una exposición a la adversidad, conformada por una combinación de circunstancias del entorno, donde hay posibilidad de pérdidas (Cruz, 2013).

Es preciso que la empresa ejecute actividades o programas de prevención los cuales deben enmarcarse en un proceso lógico, sistemático, documentado y que puede ser difundido de forma interna con el propósito de garantizar la gestión correcta de la actividad (Solarte Solarte, Enriquez Rosero, & Benavides, 2015).

Actividades de control: Son las normas y procedimientos que se constituyen en las acciones necesarias en la implementación de las políticas que pretenden asegurar el cumplimiento de las actividades que pretenden evitar los riesgos. Las actividades de control se realizan en todos los niveles y en todas las funciones de la organización, donde se incluye aspectos como los procesos de aprobación y autorización, las iniciativas técnicas, los programas y las conciliaciones (Castañeda Parra, 2014).

Las actividades de control pueden clasificarse en: preventivos, detectivos y correctivos, además pueden incluirse controles a los manuales de usuario, de tecnología de información y controles administrativos. Básicamente las actividades de control deben encontrarse relacionadas con el tipo de empresa y con el personal y las funciones que realiza dentro de ella.

Información y comunicación: La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de una manera que llegue de forma oportuna a todos los sectores y permita además asumir las responsabilidades individuales, esta comunicación debe ser considerada parte de los sistemas de información de la organización donde el elemento humano debe ser partícipe de las cuestiones relativas a lo concerniente a gestión y control. (Gómez-Selemeneva, Blanco-Camping, & Conde-Camilo, 2013).

De esta manera este componente tiene el propósito de facilitar la información en el menor tiempo que le permita al personal cumplir con sus responsabilidades y a su vez mostrando veracidad y fiabilidad en dicha información. Para ello, la entidad cuenta con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control (Hernández P., 2016).

Supervisión y monitoreo: Una estructura de control interno no puede garantizar por sí misma una gestión eficaz y eficiente, con registros e información financiera íntegra,

precisa y confiable, ni puede estar libre de errores, irregularidades o fraudes (Rebaza López & Santos Cruz, 2015). Bajo este concepto se evidencia la importancia de la actividad de supervisión y monitoreo.

La supervisión y el monitoreo son herramientas de política que hacen parte del ambiente de las organizaciones. Ambos presentan un enfoque de mejora continua que a través de la evaluación, monitoreo y supervisión se encargan de la eficacia y eficiencia del Control Interno a partir del seguimiento; la supervisión identifica si las acciones realizadas en cada nivel del proceso llevan hacia otros niveles; mientras que el monitoreo incluye actividades de supervisión realizadas directamente por diferentes estructuras de dirección dentro de la organización previniendo hechos que generen pérdidas o actividades costosas (Vega-de la Cruz & Nieves-Julbe, 2016).

3.2. Rentabilidad

La rentabilidad es definida como la capacidad que tiene una situación para generar ganancia, todo lo que produce una utilidad suficiente es considerado rentable. Todo negocio es rentable cuando la cantidad de ingresos es mayor a los egresos, en el caso de un cliente, es rentable cuando los ingresos son mayores que los gastos, si se habla de un departamento o bien inmueble es rentable cuando los ingresos son mayores que los costos (Padilla, 2015).

La rentabilidad es el beneficio renta expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. Frente a los conceptos de renta o beneficio que se expresan en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se expresa en términos porcentuales. Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera. (Gálvez, 2015)

La rentabilidad es la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas. (Pares, 1979)

La rentabilidad permite relacionar lo que es generado por la cuenta de pérdidas y ganancias con lo que se precisa, de activos y capitales propios. “A través del análisis financiero se pueden obtener los niveles de rentabilidad; pues permite evaluar la eficiencia y eficacia que posee la empresa en la utilización de los activos”. (Rosilón,

Nava; Alejandra Marbelis, 2009), “arrojando cifras del rendimiento de la actividad productiva y determinando si ésta es rentable o no, y generar algunas ideas sobre el retorno adquirido por las inversiones que se han realizado sobre ésta”, (Sanchez, 2010).

La rentabilidad mide la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus recursos financieros. ¿Qué significa esto? Decir que una empresa es eficiente es decir que no desperdicia recursos. Cada empresa utiliza recursos financieros para obtener beneficios. Estos recursos son, por un lado, el capital (que aportan los accionistas) y, por otro, la deuda (que aportan los acreedores). A esto hay que añadir las reservas: los beneficios que ha retenido la empresa en ejercicios anteriores con el fin de autofinanciarse (estas reservas, junto con el capital, constituyen los “Fondos Propios”).

Si una empresa utiliza unos recursos financieros muy elevados, pero obtiene unos beneficios pequeños, pensaremos que ha “desperdiciado” recursos financieros: ha utilizado muchos recursos y ha obtenido poco beneficio con ellos. Por el contrario, si una empresa ha utilizado pocos recursos, pero ha obtenido unos beneficios relativamente altos, podemos decir que ha “aprovechado bien” sus recursos. Por ejemplo, puede que sea una empresa muy pequeña que, pese a sus pocos recursos, está muy bien gestionada y obtiene beneficios elevados. (OpenCourseWare, s.f.)

3.2.1. Tipos de Rentabilidad

La Rentabilidad Económica: Es la rentabilidad de los activos de una empresa. Mide el grado de eficiencia de la empresa en el uso de sus recursos económicos o activos para la obtención de beneficios.

Esta rentabilidad es muy útil, porque va a servir a las empresas para decidir dos cosas:

- Si realizar o no una inversión.
- La forma en que va a financiar dicha inversión.

Para aumentar su rentabilidad económica la empresa puede hacer dos cosas:

- Aumentar el precio de venta de sus productos o servicios o reducir sus costes, para incrementar el margen de beneficio.
- Bajar el precio de venta de sus productos o servicios, para vender más unidades (aumentar la rotación).

La rentabilidad económica se expresa como el resultado de multiplicar el margen de beneficios por la rotación de sus activos:

$$\text{Margen de beneficios} = \text{BAII} / \text{Ventas netas}$$

$$\text{Rotación de los activos} = \text{Ventas netas} / \text{Activo Total}$$

$$\text{Rentabilidad económica} = (\text{BAII (Beneficio antes de intereses e impuestos)} / \text{Ventas netas}) \times \text{Ventas netas} / \text{Activo Total}$$

La Rentabilidad Financiera: La rentabilidad financiera trata de conocer el retorno que obtienen los propietarios de la empresa. Para ello, se toma el beneficio neto de la empresa, descontados intereses, que se destinan a retribuir fondos ajenos y no propios, e impuestos, y se compara con la aportación de los propietarios. Cuanto más elevado sea esta ratio, mejor para los propietarios de la compañía.

Indica el rendimiento neto obtenido de los capitales propios de la empresa. Por ello se utiliza en el numerador el beneficio neto, es decir, el beneficio una vez deducido los impuestos y los intereses.

$$\text{Rentabilidad financiera} = (\text{Beneficio neto} / \text{Patrimonio Neto}) \times 100$$

El concepto de apalancamiento financiero nos ha mostrado que una empresa puede seguir endeudándose siempre que la rentabilidad económica o rentabilidad de sus activos sea superior al tipo de interés que ha de pagar por sus deudas.

Pero puede ser que, aunque desde el punto de vista económico sea adecuado endeudarse porque la rentabilidad sea superior al tipo de interés, no lo sea desde el punto de vista financiero, ya que un incremento de sus deudas podría generar a la empresa riesgos de liquidez o de solvencia. (Pico, 2015)

Los indicadores de rentabilidad son aquellos índices financieros que sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa, para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir ventas en utilidades. (EntrePreneur, 2010)

Rendimiento sobre el patrimonio (ROE): El índice de retorno sobre patrimonio (ROE = Return on Equity) mide rentabilidad de una empresa con respecto al patrimonio que posee. El ROE nos da una idea de la capacidad de una empresa para generar utilidades con el uso del capital invertido en ella y el dinero que ha generado. Se determina mediante la relación entre la utilidad neta, después de impuestos y el patrimonio promedio.

$$\text{ROE} = (\text{Utilidades} / \text{Patrimonio}) \times 100$$

Rendimiento sobre los activos (ROA). El índice de retorno sobre activos (ROA = Return on Assets) mide la rentabilidad de una empresa con respecto a los activos que posee. El ROA nos da una idea de cuán eficiente es una empresa en el uso de sus activos para generar utilidades. (CentroGDL, s.f.)

$$\text{ROA} = (\text{Utilidades} / \text{Activos}) \times 100$$

Rentabilidad sobre ventas

El índice de rentabilidad sobre ventas mide la rentabilidad de una empresa con respecto a las ventas que genera.

La fórmula del índice de rentabilidad sobre ventas es:

$$\text{Rentabilidad sobre ventas} = (\text{Utilidades} / \text{Ventas}) \times 100$$

3.3. Procesos Operativos

Según (Perez Fernandez de Velasco, 2009) un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Una sencilla definición de proceso y que responde al significado que ha esta palabra hemos dado es; secuencia (ordenada) de actividades (repetitivas) cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente, entendiendo como valor todo aquello que se aprecia o estima por el que lo percibe al recibir el producto

De acuerdo con (Viles Diez & Zárrega-Rodríguez, 2013) estos procesos describen funciones e interacciones que aparecen durante el trabajo en equipo y cómo éstas son gestionadas para realizar las tareas del equipo. En concreto se está hablando de: participación, gestión de conflictos, resolución de problemas, comunicación interna y externa, colaboración y liderazgo.

El trabajo en equipo es un pilar fundamental dentro de cualquier empresa ya que sin un ambiente laboral ameno los empleados no se desempeñarán bien, además el liderazgo es un aspecto de motivación dentro del personal.

Sin embargo, para (Pérez Porto & Gardey, 2012) los procesos operativos están en asegurar la producción de los comedores institucionales y prestación del servicio de acuerdo a los parámetros de calidad establecidos. Estos parámetros de calidad están consignados en los estándares de servicio y especificaciones del producto que, para

cumplirlos, es necesario que los operarios desarrollen óptimamente los estándares de desempeño y productividad establecidos en el manual de habilidades operativas.

Estos son efectivos en la medida que se desarrollen en los grupos de entrenamiento para el mejoramiento de las técnicas de trabajo en las áreas respectivas. Se debe conformar con el personal un verdadero equipo de trabajo que comparta actitudes, objetivos y prioridades.

Estos procesos buscan poner en prácticas las acciones oportunas para poder hacer realidad las políticas, así como las estrategias que durante los procesos estratégicos han definido la alta dirección. De los procesos operativos se ocuparán los diferentes directores de departamentos o también llamados directores funcionales, en colaboración con el equipo humano de cada departamento.

Estos procesos, están orientados principalmente al negocio. Algunos de los procesos más habituales que son considerados de este tipo son los siguientes: Planificación de la producción. Suministro de materias primas. Disposición del stock. Optimización del mantenimiento. Mantenimiento de las instalaciones. Formación técnica al personal. Generar el producto. Comercializar el producto. Vigilar el impacto medioambiental. Optimizar la producción (Gestión por Procesos en las organizaciones: procesos habituales)

4. Visualización del campo de estudio

4.1. Reseña Histórica de la Quinta San Juan

Iniciamos labores un 24 de junio de 1978. Empezamos como un pequeño restaurante sobre la calle 5 de junio, en la antigua vía a Picoazá, y nuestro nombre se debe al señor Juan Antonio Navarrete Vera, junto a su esposa, la señora María Teresa Mera Tuárez, y sus hijos, quienes fundaron lo que se convertiría en esta gran empresa actualmente que es conocida como: Quinta San Juan - Hostería y Restaurante.

El trabajo continuo día a día y en familia ha sido el secreto para nuestro crecimiento, teniendo a la exquisita y diversa comida manabita como principal producto, para clientes más exigentes, tanto nacionales como extranjeros. Quinta San Juan - Hostería y Restaurante, es reconocida desde hace muchos años como un ícono representativo de nuestra tierra MANABITA.

En Quinta San Juan - Hostería y Restaurante ofrecemos alojamientos de excelente calidad, para un descanso reparador y una formidable estadía en Manabí, por negocios o placer.

Tenemos los siguientes alojamientos disponibles desde:

Habitación Single o Individual \$30.00

Habitación Doble \$44.00

Habitación Triple \$56.00

Todas las habitaciones cuentan con:

- Tv Cable
- Wifi
- A/C
- Agua Caliente / Fría
- Teléfono / Recepción
- Servicio de cafetería
- Servicio a la habitación

- Opción de parqueadero

NOTA: Todas las opciones de alojamiento incluyen Desayuno y su costo ya tiene incluido el IVA.

Quinta San Juan - Hostería y Restaurante es un ícono de la gastronomía manabita, y es el lugar donde día a día, nuestros clientes degustan los más variados y deliciosos platos criollos o de la cocina internacional que hemos incorporado a nuestra carta.

Son famosos nuestros especiales criollos como: ceviches, viches, estofados, caldos y sopas, por su exquisito sabor a campo, siempre acompañados por nuestro plátano asado, sal prieta y maní, mantequilla blanca y queso fresco.

4.1.1. Misión de la Quinta San Juan

Ser únicos y mejores en la atención que le brindamos a nuestros clientes, manteniendo nuestra posición como nos la hemos ganado en los últimos 30 años. Siendo una hostería netamente ecológica que se ubica en el corazón de la ciudad de Portoviejo, capital de la provincia de Manabí.

4.1.2. Visión de la Quinta San Juan

El haber empezado como un pequeño restaurante, brindando una deliciosa comida típica al manabita que estaba de paso por la Quinta San Juan, con el tiempo fuimos creciendo, mejorando e incorporando los servicios de una hostería netamente ecológica siendo reconocidos a nivel nacional e internacional.

4.1.3. Ubicación Geográfica

La empresa objeto de estudio es la Hostería Quinta San Juan ubicada a 5 minutos del centro de la ciudad de Portoviejo, a 30 minutos de las más conocidas playas de la provincia de Manabí, como Crucita, Manta, San Jacinto, San Clemente, entre otras. Además, está a 3 minutos del aeropuerto Reales Tamarindos, ofreciendo los 365 días del año servicios de hospedaje gastronomía y eventos especiales. La Quinta San Juan es un lugar típico rodeado de naturaleza, sus áreas verdes permiten a sus clientes relajarse completamente, además la hermosa flora nativa crea una atmósfera perfecta para olvidarse de la vida cotidiana y disfrutar al máximo.

4.1.4. Objetivo Empresarial

Que nuestros huéspedes regresen contentos para ser atendidos cuando visiten a Portoviejo nuevamente. Asentar nuestra Imagen corporativa y lograr reconocimientos como tal, aparte de seguir avanzando de la mano con el desarrollo y crecimiento del cantón. Fuente: Quinta San Juan (<https://quintasanjuan.net/>)

5. Evaluación del Control Interno de los Procesos Operativos

Carta de Compromiso

Oficio: N.º 001-UTM-FCAE
Sección: COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE
CONTABILIDAD Y AUDITORIA DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE MANABÍ
Asunto: Carta de Compromiso

Portoviejo, 02 de octubre de 2019

Ingeniero
Juan José Navarrete Mera
Gerente
Quinta San Juan

Presente. –

Por medio de la presente confirmo y agradezco nuestro acuerdo sobre lo convenido para llevar a cabo la evaluación del control interno de los procesos operativos en la rentabilidad de la Quinta San Juan, examinando reglamentos, políticas y demás normas aplicables, correspondientes al periodo que comprende desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, con el fin de determinar el nivel de confianza y riesgo en las operaciones realizadas en la Quinta San Juan y sus componentes.

Mi opinión se basará sobre la evaluación que realizare al cumplimiento tanto de políticas, reglamentos y demás normas aplicables; mismo que se harán con la revisión de documentación y registros que sirvan de respaldo a los informes emitidos. Además, efectuare una revisión del control interno mediante cuestionarios, encuestas y entrevistas con los colaboradores y administrativos. Dicha evaluación se efectuará de acuerdo con el informe COSO.

Si durante el trabajo de evaluación se llegase a detectar cualquier indicio de irregularidades estoy en la obligación de hacerlas conocer al ente examinado por medio de la opinión del informe.

Le agradeceré firmar y devolver la copia adjunta de esta carta en señal de aceptación y de acuerdo a los términos del compromiso asumido en la realización de la Evaluación de control interno en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.

Atentamente,

Lcdo. Manuel Orlando Carrera Macias
Supervisor

Ing. Juan José Navarrete Mera
Gerente de la Quinta San Juan

Notificación de inicio de acción de control

Oficio: N.º 002-UTM-FCAE
Sección: COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE
CONTABILIDAD Y AUDITORIA DE LA UNIVERSIDAD
DE MANABÍ
Asunto: Notificación de inicio de acción de control

Portoviejo, 02 de octubre de 2019

Ingeniero
Juan José Navarrete Mera
Gerente
Quinta San Juan
Presente. –

En cumplimiento al oficio N.º 854 -VECA- FCAE-UTM suscrito por la Vicedecana de la Facultad del 18 de septiembre de 2019, notifico a usted, que el Trabajo de Investigación aprobado como Proyecto de Tesis por parte de la Comisión de Investigación de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Manabí, se iniciara la Evaluación del Control Interno de los Procesos Operativos y su repercusión en la Rentabilidad de la Quinta San Juan, ubicada en la ciudad de Portoviejo, cantón Portoviejo, provincia de Manabí, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre 2018.

Los objetivos generales son:

- Fundamentar teóricamente el control interno de los procesos operativos y la rentabilidad.
- Evaluar el control interno de los procesos operativos en la empresa objeto de estudio, determinando el modelo COSO a utilizar en la investigación.
- Determinar la repercusión del control interno de los procesos operativos en la rentabilidad de la empresa.
- Diseñar un manual de políticas y procedimientos que permita mejorar la eficiencia en el control interno de los procesos operativos para minimizar las debilidades halladas durante la investigación e incrementar la rentabilidad de la empresa.

El equipo de trabajo estará conformado por: Lcdo. Manuel Orlando Carrera Macias como supervisor, quien en forma periódica informara sobre el avance del trabajo, Navia Barreiro Daniela Francheska como jefe de equipo, Valencia Vélez Iris Carolina como miembro del equipo por lo que se servirá disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Agradeceré enviar respuesta, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliar completa, nombre y dirección de su lugar de trabajo, números de teléfonos del domicilio, trabajo y celular, cargo y periodo de gestión y copia legible de su cedula de ciudadanía.

Atentamente,

Dios, Patria y Libertad

Lcdo. Manuel Orlando Carrera Macias
Supervisor

Oficio: N.º 003-UTM-FCAE
Sección: COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE
CONTABILIDAD Y AUDITORIA DE LA UNIVERSIDAD
DE MANABÍ
Asunto: Notificación de inicio de acción de control

Portoviejo, 02 de octubre de 2019

Economista
Rubèn Navarrete
Contador
Quinta San Juan
Presente. –

En cumplimiento al oficio N.º 854 -VECA- FCAE-UTM suscrito por la Vicedecana de la Facultad del 18 de septiembre de 2019, notifico a usted, que el Trabajo de Investigación aprobado como Proyecto de Tesis por parte de la Comisión de Investigación de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Manabí, se iniciara la Evaluación del Control Interno de los Procesos Operativos y su repercusión en la Rentabilidad de la Quinta San Juan, ubicada en la ciudad de Portoviejo, cantón Portoviejo, provincia de Manabí, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre 2018.

Los objetivos generales son:

- Fundamentar teóricamente el control interno de los procesos operativos y la rentabilidad.
- Evaluar el control interno de los procesos operativos en la empresa objeto de estudio, determinando el modelo COSO a utilizar en la investigación.
- Determinar la repercusión del control interno de los procesos operativos en la rentabilidad de la empresa.
- Diseñar un manual de políticas y procedimientos que permita mejorar la eficiencia en el control interno de los procesos operativos para minimizar las debilidades halladas durante la investigación e incrementar la rentabilidad de la empresa.

El equipo de trabajo estará conformado por: Lcdo. Manuel Orlando Carrera Macias como supervisor, quien en forma periódica informara sobre el avance del trabajo, Navia Barreiro Daniela Francheska como jefe de equipo, Valencia Vélez Iris Carolina como miembro del equipo por lo que se servirá disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Agradeceré enviar respuesta, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliar completa, nombre y dirección de su lugar de trabajo, números de teléfonos del domicilio, trabajo y celular, cargo y periodo de gestión y copia legible de su cedula de ciudadanía.

Atentamente,

Dios, Patria y Libertad

Iris Carolina Valencia Vélez
Miembro de Equipo Operativo

Daniela Francheska Navia Barreiro
Jefe de Equipo

Oficio: N.º 004-UTM-FCAE
Sección: COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE
CONTABILIDAD Y AUDITORIA DE LA UNIVERSIDAD
DE MANABÍ
Asunto: Notificación de inicio de acción de control

Portoviejo, 02 de octubre de 2019

Ingeniera.
Magdalena Erazo Buenaño
Secretaria
Quinta San Juan
Presente. –

En cumplimiento al oficio N.º 854 -VECA- FCAE-UTM suscrito por la Vicedecana de la Facultad del 18 de septiembre de 2019, notifico a usted, que el Trabajo de Investigación aprobado como Proyecto de Tesis por parte de la Comisión de Investigación de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Manabí, se iniciara la Evaluación del Control Interno de los Procesos Operativos y su repercusión en la Rentabilidad de la Quinta San Juan, ubicada en la ciudad de Portoviejo, cantón Portoviejo, provincia de Manabí, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre 2018.

Los objetivos generales son:

- Fundamentar teóricamente el control interno de los procesos operativos y la rentabilidad.
- Evaluar el control interno de los procesos operativos en la empresa objeto de estudio, determinando el modelo COSO a utilizar en la investigación.
- Determinar la repercusión del control interno de los procesos operativos en la rentabilidad de la empresa.
- Diseñar un manual de políticas y procedimientos que permita mejorar la eficiencia en el control interno de los procesos operativos para minimizar las debilidades halladas durante la investigación e incrementar la rentabilidad de la empresa.

El equipo de trabajo estará conformado por: Lcdo. Manuel Orlando Carrera Macias como supervisor, quien en forma periódica informara sobre el avance del trabajo, Navia Barreiro Daniela Francheska como jefe de equipo, Valencia Vélez Iris Carolina como miembro del equipo por lo que se servirá disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Agradeceré enviar respuesta, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria completa, nombre y dirección de su lugar de trabajo, números de teléfonos del domicilio, trabajo y celular, cargo y periodo de gestión y copia legible de su cedula de ciudadanía.

Atentamente,

Dios, Patria y Libertad

Iris Carolina Valencia Vélez
Miembro de Equipo Operativo

Daniela Francheska Navia Barreiro
Jefe de Equipo

Plan de trabajo

QUINTA SAN JUAN EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 PLAN DE TRABAJO

1. ANTECEDENTES

Provincia:	Manabí
Cantón:	Portoviejo
Parroquia:	12 de marzo
Tipo de Acción:	Evaluación del Control Interno de los Procesos Operativos
Fecha de Corte:	31 de diciembre de 2018
Dirección:	Calle 5 de junio
Teléfono:	05-2337137
Horario de Atención:	Lunes a Domingo desde las 08H00 – 20H00

2. RESUMEN DEL MOTIVO DE LA EVALUACIÓN

La realización de una evaluación del control interno de los procesos operativos a la Quinta San Juan, se realizará en cumplimiento al oficio N.º 854 -VECA- FCAE-UTM suscrito por la vicedecana de la Facultad del 18 de septiembre de 2019, por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.

3. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

- Fundamentar teóricamente el control interno de los procesos operativos y la rentabilidad.
- Evaluar el control interno de los procesos operativos en la empresa objeto de estudio, determinando el modelo COSO a utilizar en la investigación.
- Determinar la repercusión del control interno de los procesos operativos en la rentabilidad de la empresa.
- Diseñar un manual de políticas y procedimientos que permita mejorar la eficiencia en el control interno de los procesos operativos para minimizar las debilidades halladas durante la investigación e incrementar la rentabilidad de la empresa.

4. ALCANCE DEL EXAMEN

Se evaluará el Control Interno de los procesos operativos de la Quinta San Juan, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.

5. ÁREAS A EXAMINARSE

Área administrativa

Área financiera

6. ADMINISTRADORES PRINCIPALES

Ing. Juan José Navarrete Mera – Gerente

Eco. Rubén Navarrete – Contador

Ing. Magdalena Erazo Buenaño - Secretaria

7. RECURSOS A UTILIZARSE

7.1. RECURSOS HUMANOS

Supervisor: Lcdo. Manuel Orlando Carrera Macias

Jefe de Equipo: Daniela Francheska Navia Barreiro

Miembro de Equipo: Iris Carolina Valencia Vélez

7.2. RECURSOS MATERIALES

Los materiales a utilizar en la Evaluación del Control Interno son:

- 3 resmas de Hojas bond tamaño A4
- 5 borradores
- 6 esferos
- 12 sobres
- 4 carpetas
- Clips
- 500 fotocopias
- 1 cámara fotográfica
- 6 cd ROM
- 1 computadora
- 1 flash memory
- 1 impresora

7.3.TIEMPO ESTIMADO

FASE	DÍAS	PORCENTAJE
FASE DE PLANIFICACIÓN	5	33,33%
FASE DE EJECUCIÓN	8	53,33%
FASE DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	2	13,34%
TOTAL	15	100%

8. BASE LEGAL

Informe COSO

Reglamento Interno

9. UNIDAD DE APOYO

Revisora de Trabajo: Ing. Paquisha Intriago Mora Mg.

10. PRODUCTO A OBTENERSE

Informe de Evaluación del Control Interno de los Procesos Operativos de la Quinta San Juan.

11. TIEMPO ESTIMADO

Días Laborales 15 días

Días Calendarios 35 días

12. FECHA DE INICIACIÓN DEL EXAMEN

02 de octubre de 2019

13. FECHA DE FINALIZACIÓN DEL EXAMEN

06 de noviembre de 2019

6. Desarrollo del Diseño de la Investigación

6.1. Tipos de investigación

6.1.1. Investigación bibliográfica

Tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada basándose en documentos (fuentes primarias), o libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias). (Acero Triviño, 2012).

Se utilizo esta modalidad de investigación porque el trabajo fue argumentado con información secundaria sobre el tema de investigación obtenida a través de libros, proyectos, revistas, internet, así como de documentos válidos y confiables.

6.1.2. Investigación de campo

Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en el que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador tomo contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

Se aplico este tipo de investigación debido a que permitio obtener información primaria generada por los empleados de la Quinta San Juan y de esta manera tener una línea base que permita generar resultados a fin de establecer un diagnóstico más acertado de la situación actual en cuanto al control interno y su incidencia en la rentabilidad para finalmente realizar un propuesta que permita mejorar los aspectos negativas y las debilidades del objeto de estudio.

6.2. Método de la investigación

Métodos teóricos

Los métodos son aquellos que permiten efectuar el análisis de las relaciones esenciales del objeto de investigación, son fundamentales para la comprensión de los hechos y para la formulación de la Hipótesis de investigación. Los métodos teóricos potencian la posibilidad de realización del salto cualitativo que permitió ascender del acondicionamiento de información empírica a describir, explicar, determinar las causas y formular la Hipótesis investigativa.

En este trabajo de investigación se utilizó conceptos extraídos de libros, documentos, medios electrónicos y páginas web con el propósito de argumentar el trabajo y tener fundamentos teóricos.

Método cuantitativo y cualitativo

El trabajo investigativo se realizó empleando el método cuantitativo porque se utilizó encuestas para obtener datos que al ser tabulados dilucidaron los resultados. Por otro lado, también se aplicó el método cualitativo debido a la recopilación de datos enfocados a las cualidades y características subjetivas de la empresa.

6.3.Técnicas

En este tema se aplicarán:

- Encuestas estructuradas dirigida al personal operativo de la Quinta San Juan
- Entrevistas dirigidas al Gerente de la empresa y al encargado del Departamento Contable
- Cuestionario de control interno para su evaluación enfocada a las actividades operativas.
- Observación de campo dirigida a las actividades operativas de la empresa.

6.4.Población

La población de estudio fue todos los empleados de la Quinta San Juan conformada por 22 personas, en vista de que esta es relativamente pequeña se escogerá el 100% de la misma como muestra para la aplicación de instrumentos de recolección de datos.

6.5.Recursos Utilizados

6.5.1. Talento Humano

- Gerente y empleados de la Quinta San Juan.
- Tutor del Trabajo de Titulación
- Revisora del Trabajo de Titulación
- Comisión de Titulación Especial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

6.5.2. Materiales

- Laptop
- Impresora
- Hojas de papel
- Esferos
- Tinta

7. Recolección de Datos

Se procedió a la recolección de información los días: 03, 04, 06 de octubre del presente año.

La recolección de datos se realizó a través de la técnica de encuesta y entrevista con la finalidad de obtener información relevante y conocer con más detalle los procesos que se llevan a cabo en la Quinta San Juan. También se aplicó un cuestionario de control interno que permite establecer el nivel de cumplimiento de cada una de las actividades que realiza la empresa en relación a cada componente del control interno. Se tomaron datos de libros, revistas, páginas web y otros documentos que permitieron sustentar de manera científica el tema investigado.

8. Análisis de los datos y Presentación de Resultados

La información recopilada fue procesada y analizada utilizando el método estadístico por medio de tabulaciones, esta información luego se presentó en tablas y gráficos desarrollados a través de software informático como Microsoft Excel. Se desarrolló el método analítico por lo que tal estudio proporciono preguntas claras y concretas, brindo análisis y clasificación de los hechos, se desarrollaron hallazgos que brindaron recomendaciones a posibles eventualidades. Dichos resultados fueron analizados y discutidos para su comprensión y estar conformes a la petición de la problemática y al cumplimiento de los objetivos específicos.

8.1. Aplicación de la encuesta al personal que labora en la Quinta San Juan

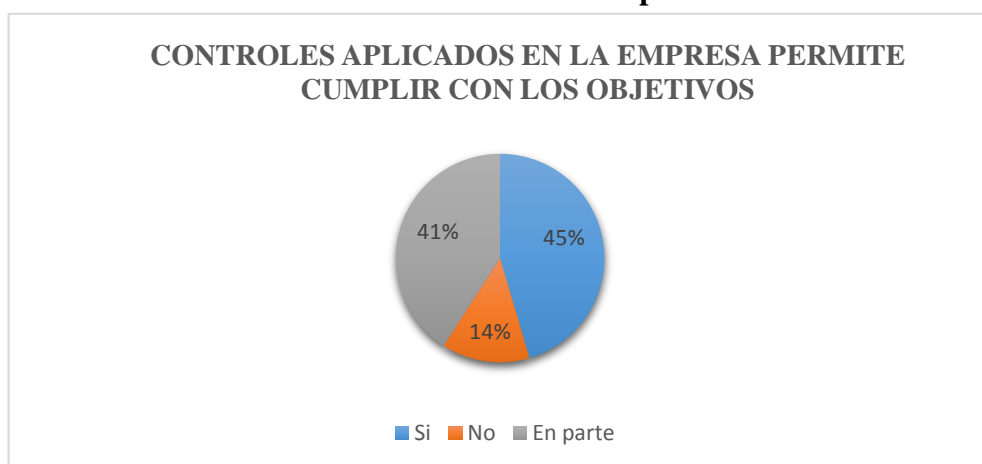
La presente investigación tiene como objetivo evaluar el control interno de los procesos operativos y su repercusión en la rentabilidad de la Quinta San Juan del cantón Portoviejo durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre 2018.

CUADRO 1:

¿Cree usted que los controles aplicados en la empresa permiten cumplir con los objetivos en su trabajo?

Descripcion	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	45,45
No	3	13,64
En parte	9	40,91
Total	22	100,00

GRÁFICO 1: Controles aplicados



Fuente: Empleados de la Quinta San Juan
Elaborado por: Las Autoras

Análisis de Resultados

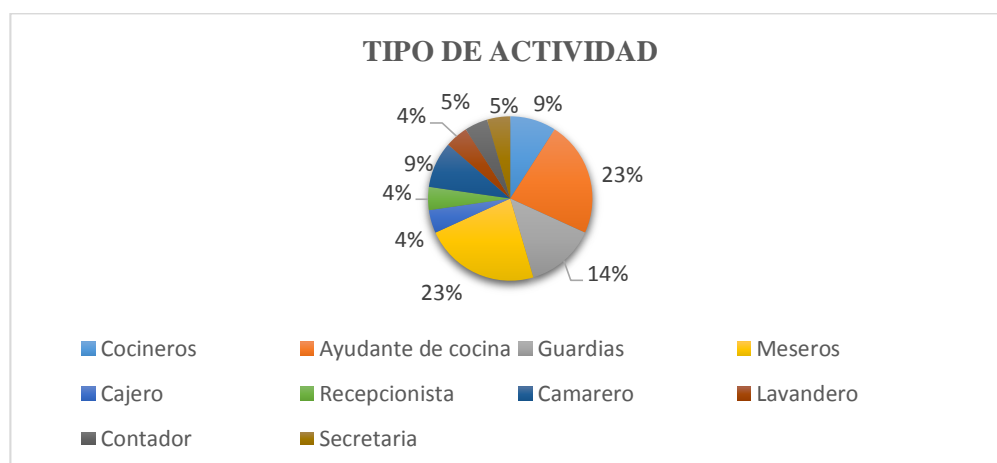
De las personas encuestadas el 45,45% afirma que los controles aplicados por la empresa si permiten cumplir con los objetivos, otros que representan un 40,91% sostiene que en parte y el 13,64% cree que no.

CUADRO 2:

¿Qué tipo de actividad realiza usted en la empresa?

Descripcion	Frecuencia	Porcentaje
Cocineros	2	9
Ayudante de cocina	5	23
Guardias	3	14
Meseros	5	23
Cajero	1	5
Recepcionista	1	5
Camarero	2	9
Lavandero	1	5
Contador	1	5
Secretaria	1	5
Total	22	100

GRÁFICO 2: Tipo de Actividades



Fuente: Empleados de la Quinta San Juan
Elaborado por: Las Autoras

Análisis de Resultados

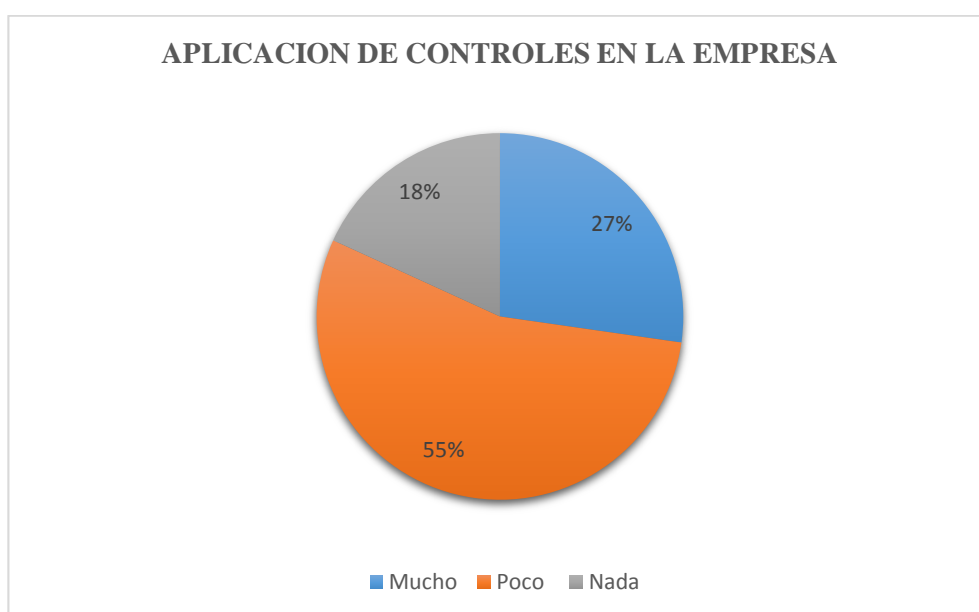
De los resultados obtenidos tenemos que el 23% de los empleados realizan actividades de meseros, un 14% son guardias, un 9% cocineros y un 5% contador.

CUADRO 3:

¿En qué medida considera usted que se aplican los controles de la empresa?

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	6	27
Poco	12	55
Nada	4	18
Total	22	100

GRÁFICO 3: Aplicación de Controles



Fuente: Empleados de la Quinta San Juan

Elaborado por: Las Autoras

Análisis de Resultados

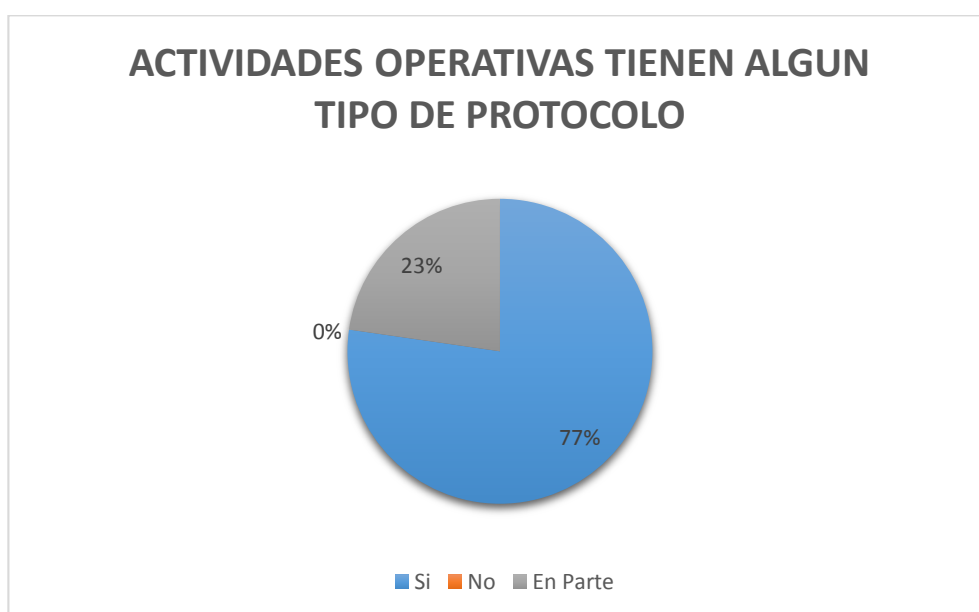
Al preguntar a los empleados en qué medida se aplican controles en la empresa, ellos respondieron que en un 55% pocos, en un 27% mucho, y en un 18% nada.

CUADRO 4:

¿De las actividades operativas que realiza, tiene algún tipo de protocolo o guía?

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	17	77,27
No	0	0
En Parte	5	22,73
Total	22	100,00

GRÁFICO 4: Tipo de Protocolo o Guia



Fuente: Empleados de la Quinta San Juan

Elaborado por: Las Autoras

Análisis de Resultados

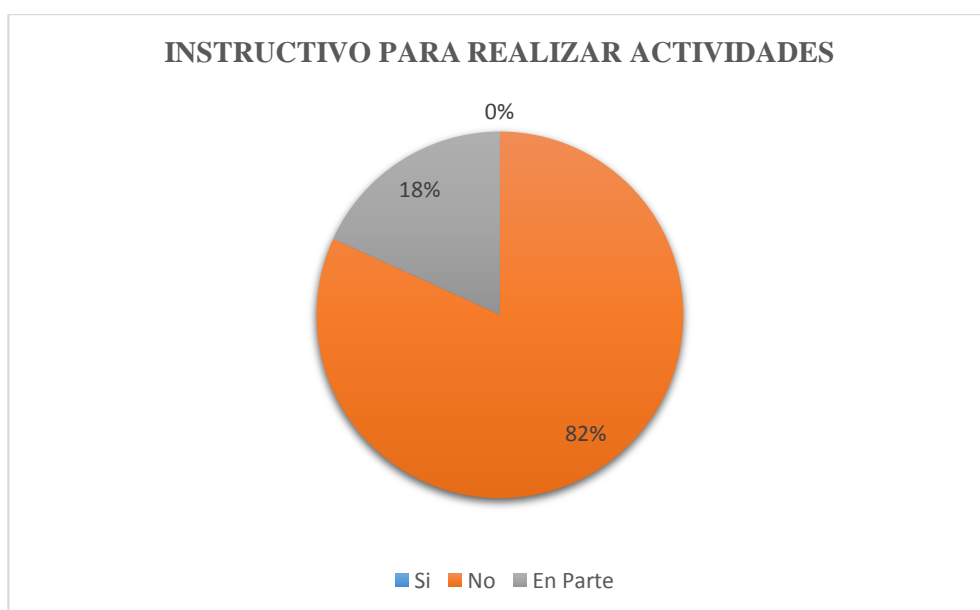
Según los datos proporcionados por los empleados de la Quinta San Juan obtuvimos que el 77,27% afirman que las actividades operativas que realiza, si tienen algún tipo de protocolo o guía, mientras que un 22,73 % considera que en parte.

CUADRO 5:

¿Cuenta con un instructivo para realizar cada una de sus actividades?

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0,00
No	18	81,82
En Parte	4	18,18
Total	22	100,00

GRÁFICO 5: Instructivo para realizar actividades



Fuente: Empleados de la Quinta San Juan

Elaborado por: Las Autoras

Análisis de Resultados

Mediante la información recolectada obtuvimos que un 81,82% menciona que no cuentan con un instructivo para realizar sus actividades, un 18,18% menciona que cuentan con un instructivo en parte.

CUADRO 6:

¿Son socializadas las actividades de control que utiliza la empresa?

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	22,73
No	1	4,55
En Parte	16	72,73
Total	22	100,00

GRÁFICO 6: Socialización de actividades de control



Fuente: Empleados de la Quinta San Juan

Elaborado por: Las Autoras

Análisis de Resultados

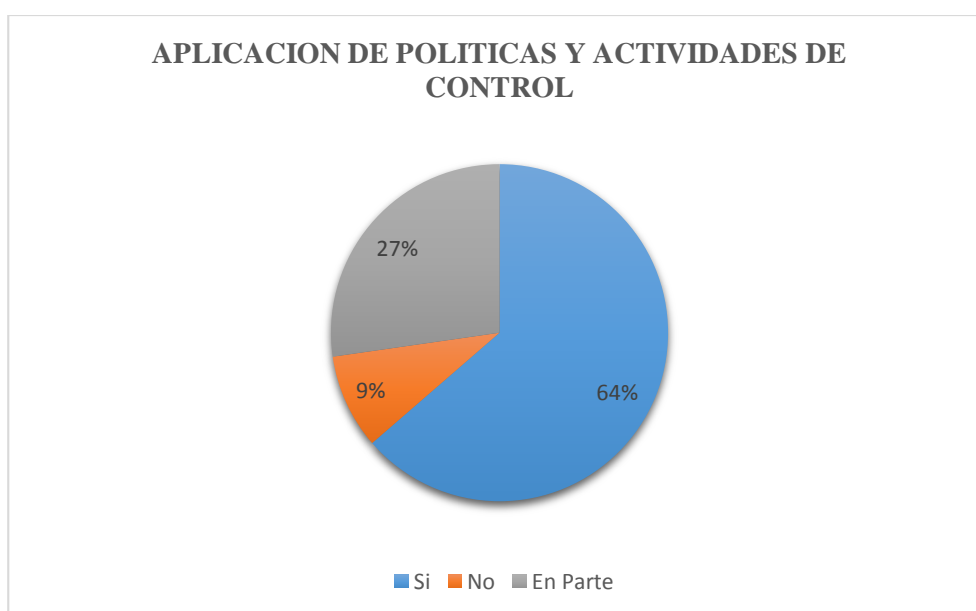
El 72,73% de los empleados mencionaron que son socializadas en parte las actividades de control que utiliza la empresa, el 22,73 indica que sí y un 4,55% dice que no.

CUADRO 7:

¿Cree usted que si aplicando políticas y actividades de control se optimizara su trabajo?

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	63,64
No	2	9,09
En Parte	6	27,27
Total	22	100,00

GRÁFICO 7: Políticas y Actividades de Control



Fuente: Empleados de la Quinta San Juan

Elaborado por: Las Autoras

Análisis de Resultados

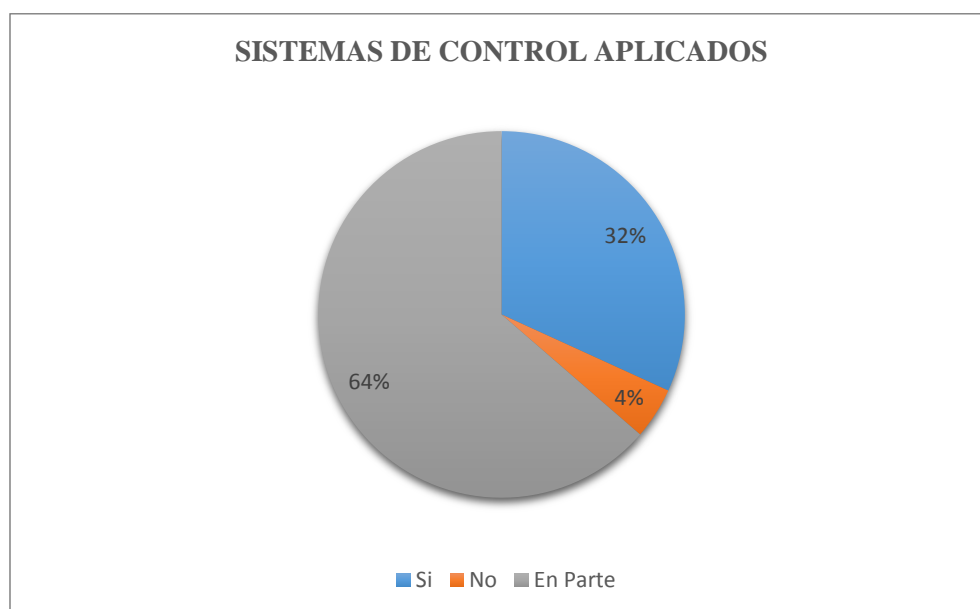
De la encuesta realizada a los empleados encontramos que el 63,64% si cree que aplicando políticas y actividades de control se optimizara su trabajo, mientras que un 27,27% dice que, en parte, no obstante, un 9,09 cree que no.

CUADRO 8:

¿Está conforme con los sistemas de control que se aplican en la actualidad?

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	31,82
No	1	4,55
En Parte	14	63,64
Total	22	100,00

GRÁFICO 8: Sistemas de Control en la actualidad



Fuente: Empleados de la Quinta San Juan

Elaborado por: Las Autoras

Análisis de Resultados

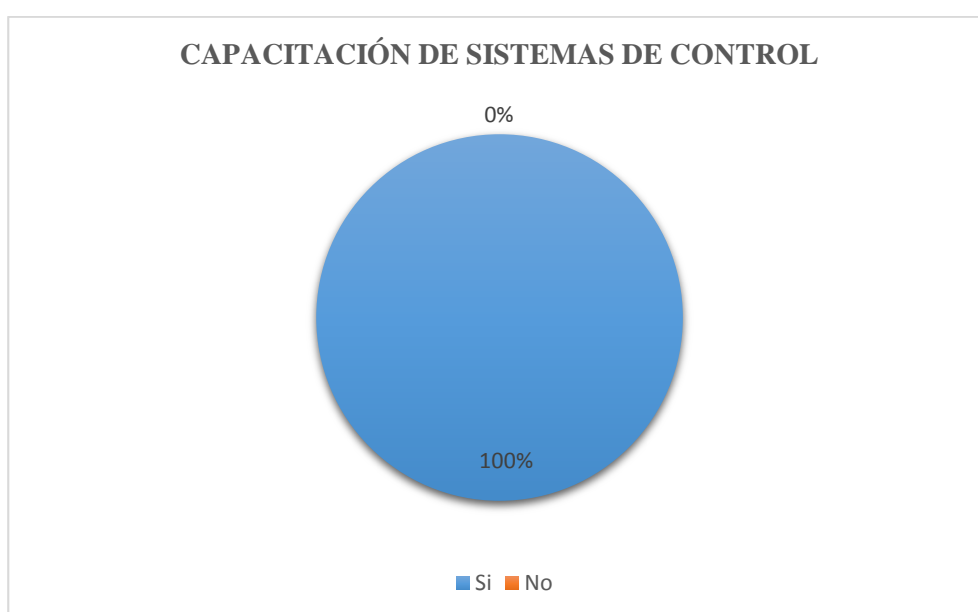
De los datos obtenidos encontramos que el 63,64% de los empleados de la Quinta San Juan están conformes en parte con los sistemas de control que se aplican en la actualidad, un 31,82% están de acuerdo con los sistemas aplicados y un 4,55% dicen que no.

CUADRO 9:

¿Considera necesario que los capaciten al aplicar un sistema de control en las actividades que realizan?

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	22	100
No	0	0
Total	22	100

GRÁFICO 9: Capacitación de un sistema de control



Fuente: Empleados de la Quinta San Juan

Elaborado por: Las Autoras

Análisis de Resultados

De los datos obtenidos en un 100% consideran que es necesario que los capaciten al aplicar un sistema de control.

8.2. Entrevista a la Máxima Autoridad

Quinta San Juan Procesos Operativos Entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

Entrevista realizada el 03 de octubre de 2019, siendo las 16h30 en las instalaciones de la Quinta San Juan al Gerente General Ing. Juan Navarrete Mera, el cual expreso que los controles que utiliza la entidad son controles contables, control de calidad, control laboral y control de inventario, los cuales permiten cumplir con una supervisión adecuada y controlar los procesos de manera eficiente y eficaz , además expreso que de todos los procesos de control realizados en la entidad a los que se le realiza una mayor supervisión es a los controles contables y los controles de calidad ya que estos son los más susceptibles a errores.

El manejo de los insumos se los lleva acabo por una persona y es supervisado por otra, todas las actividades que lleva acabo cada empleado se encuentran debidamente delegadas y supervisadas para su correcta aplicación.

La Quinta San Juan cuenta con un sistema de actividades de control ya que ellos consideran que al tener este tipo de actividades minimiza y en gran parte se evitan los riegos en la empresa, y por ello no han surgido ningún tipo de contingencia mayor en las actividades cotidianas de la empresa por ineficiente control, es por tal motivo que llega a la conclusión de que el control excesivo no es perjudicial para la empresa, más bien ayuda a salvaguardar los recursos que la Quinta San Juan posee.

El gerente menciona que de las actividades de control que realiza la más compleja de llevar acabo es la de control de calidad.

Considera también que con un manual de políticas y procedimientos permitiría mejorar el control interno de la entidad en gran magnitud.

8.3.Evaluación de Control Interno

QUINTA SAN JUAN					
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE: Ambiente de control					
N.º	Preguntas	Respuestas			Observación
		Si	No	En parte	
1	¿El personal conoce las principales normativas que rigen cada una de las actividades de la empresa?	X			
2	¿Se ha informado a los empleados los principales procesos que están a cargo de la administración de la empresa?	X			
3	¿Existe un código de ética en la empresa y ha sido difundido entre los empleados?	X			
4	¿Se desarrollan actividades que estimulan a la integración del talento humano y favorecen el clima laboral?	X			
5	¿Se cumple con las disposiciones normativas legales para la administración del talento humano?	X			
6	¿Existe un manual de procesos que detalle de manera organizada las actividades que desarrolla la empresa?		X		No existe un Manual de Procesos.
7	¿Se ha definido una estructura orgánica y ha sido difundida entre el personal de la empresa?	X			
8	¿Es de conocimiento de los empleados la misión y visión de la empresa?		X		Los empleados desconocen la misión y visión de la empresa.

9	¿Las funciones y responsabilidades están debidamente sustentadas en un documento y son informadas al personal al momento de asumir un cargo o función?	X			
10	¿Dispone de los permisos reglamentarios para el funcionamiento de la empresa y están debidamente actualizados?	X			
11	¿Cumple con las obligaciones tributarias según lo dispuesto por el SRI?	X			
TOTAL		9	2		

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\text{Total de repuestas afirmativas}}{\text{Total de repuestas}} \times 100$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{9}{11} \times 100$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = 82\%$$

ALTO	MEDIO	BAJO
76%-95%	51%-75%	15%-50%

QUINTA SAN JUAN					
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE: Administración de riesgos					
N.º	Preguntas	Respuestas			Observación
		Si	No	En parte	
1	¿Se han dado a conocer los principales objetivos y metas de cada proceso entre el personal de la empresa?			X	
2	¿Se capacita al personal sobre las acciones que deben tomar ante cualquier situación de riesgo?			X	
3	¿Se realiza una evaluación de los principales riesgos que pueden presentarse en cada uno de los procesos?	X			
4	¿Se ha considerado la posibilidad de fraude en cada uno de los procesos?	X			
5	¿Existe un plan de contingencia?			X	
6	¿Se ha desarrollado un plan de recuperación en caso de desastres?			X	
7	¿Se evalúan los riesgos para conocer su impacto en logro de los objetivos de la empresa?			X	
TOTAL		2		5	

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\text{Total de repuestas afirmativas}}{\text{Total de respuestas}} \times 100$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{2}{7} \times 100$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = 29\%$$

ALTO	MEDIO	BAJO
76%-95%	51%-75%	15%-50%

QUINTA SAN JUAN EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: Actividades de control					
N.º	Preguntas	Respuestas			Observación
		Si	No	En parte	
1	¿Se han establecido actividades de control para cada uno de los procesos de la empresa?	X			
2	¿Existe una persona encargada con el nivel jerárquico idóneo para autorizar cada una de las actividades a ejecutar?	X			
3	¿Existen procedimientos de control contable de acuerdo a los principios de contabilidad?	X			
4	¿Existen actividades de control para cerciorarse de que las distintas áreas disponen de los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades?	X			
5	¿Quinta San Juan establece actividades de control para asegurar que el talento humano cumple con las actividades encomendadas?			X	
6	¿Se han establecido acciones de control para asegurarse que todas las compras o adquisiciones estén debidamente documentadas?	X			
7	¿Existen actividades de control para asegurarse que los pagos efectuados presenten toda la documentación de respaldo correspondiente?	X			

8	¿Existe un sistema de control de entrada y salida del talento humano?	X			
9	¿Existe un sistema de control de la caja o del lugar de recepción de pedidos y/o cobros?	X			
10	¿Se lleva un registro de entradas y salidas de inventarios?			X	
TOTAL		8		2	

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\text{Total de repuestas afirmativas}}{\text{Total de respuestas}} \times 100$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{8}{10} \times 100$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = 80\%$$

ALTO	MEDIO	BAJO
76%-95%	51%-75%	15%-50%

QUINTA SAN JUAN EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: Información y comunicación					
N.º	Preguntas	Respuestas			Observación
		Si	No	En parte	
1	¿Se ha definido o implantado políticas de información y comunicación y han sido difundidas en la empresa?			X	
2	¿Se ha informado a todo el personal la responsabilidad de compartir información de gestión y control?			X	
3	¿La información generada en la empresa constituye una herramienta para conocer si ha cumplido con los objetivos y metas?	X			
4	¿Los sistemas informáticos son actualizados y ágiles para la transferencia de información eficaz entre las distintas áreas?	X			
5	¿Se ha implementado algún sistema de resguardo de la información ante pérdida y falta de confidencialidad?	X			
6	¿Se supervisa de manera continua los procesos y la información?	X			
7	¿La dirección recibe los informes financieros económicos que le permitan tomar decisiones oportunas?	X			
8	¿Existen procedimientos para comunicar las irregularidades detectadas por los directivos?			X	

9	¿Se ha comunicado de manera clara el alcance de los deberes y responsabilidades a los empleados?	X			
10	¿Se informa al personal de los cambios organizacionales y operativos de la empresa?			X	
11	¿El personal encargado de la preparación de los alimentos comunica de manera oportuna cualquier eventualidad presente en el proceso bajo su cargo?	X			
TOTAL		7		4	

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\text{Total de respuestas afirmativas}}{\text{Total de respuestas}} \times 100$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{7}{11} \times 100$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = 64\%$$

ALTO	MEDIO	BAJO
76%-95%	51%-75%	15%-50%

<p style="text-align: center;">QUINTA SAN JUAN</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</p> <p style="text-align: center;">COMPONENTE: Supervisión y monitoreo</p>					
N.º	Preguntas	Respuestas			Observación
		Si	No	En parte	
1	¿Se ha realizado algún tipo de evaluación de control o auditoría a la empresa?		X		No se han realizado evaluación de control ni auditoría.
2	¿La máxima autoridad toma decisiones en base a los informes presentados a los organismos reguladores como el SRI?	X			
3	¿Existen algún sistema de evaluación del personal?	X			
4	¿Se realizan supervisiones que permitan verificar que todos los documentos habilitantes de la actividad empresarial estén en regla y actualizados?	X			
5	¿Se monitorea el trabajo del personal de atención al cliente de tal manera que garantice la calidad del servicio?			X	
6	¿Se realiza monitoreo constante del estado de los bienes e infraestructura de la empresa?	X			
7	¿La máxima autoridad o responsable de cada área supervisa de manera periódica las actividades del personal?	X			
8	¿Se monitorea constantemente las transacciones realizadas con el fin de verificar su veracidad e idoneidad?	X			
9	¿Existe un sistema de verificación y monitoreo periódico del inventario?	X			

10	¿Se ha empleado un método o sistema para verificar el nivel de satisfacción del cliente?		X		No se ha empleado un método para verificar el nivel de satisfacción de los clientes.
11	¿Se monitorea constantemente la calidad de los alimentos que son servidos a los clientes?	X			
	TOTAL	8	2	1	

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\text{Total de repuestas afirmativas}}{\text{Total de repuestas}} \times 100$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{8}{11} \times 100$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = 73\%$$

ALTO	MEDIO	BAJO
76%-95%	51%-75%	15%-50%

Resumen del nivel de cumplimiento del control interno

Componente	Nivel de cumplimiento	
Ambiente de control	82%	Alto
Administración de riesgos	29%	Bajo
Actividades de control	80%	Alto
Información y comunicación	64%	Medio
Supervisión y monitoreo	73%	Medio
Cumplimiento total	328	Medio
	$328/500 \times 100 = 66\%$	

Elaboración propia

8.4. Análisis de la rentabilidad de Quinta San Juan

Cabe destacar que la rentabilidad de una empresa se mide por la capacidad que esta tiene para generar beneficios suficientes, con relación a las ventas que genera, los activos que posee o recursos propios (patrimonio), bajo los cuales se puede considerar si es una empresa rentable o no.

Para realizar el análisis de la rentabilidad que presenta la Quinta San Juan se presenta a continuación el estado de pérdidas y ganancias correspondiente al periodo sujeto de estudio.

NAVARRETE MERA JUAN JOSÉ
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

INGRESOS		\$271.084,16
VENTAS	271.084,16	
TOTAL DE COSTOS Y GASTOS		196.139,61
GASTOS	196.139,61	
Remuneraciones	32.268,08	
Beneficios Sociales	4.530,90	
Aporte a la Seguridad Social	3.920,57	
Mantenimiento y Reparaciones	1.616,08	
Combustibles y Lubricantes	769,86	
Suministros, Materiales y Repuestos	1.141,46	
Pagos por otros servicios	84.680,35	
Pagos por otros bienes	67.212,31	
UTILIDAD DEL EJERCICIO		\$74.944,55

 ING. JUAN NAVARRETE
 Gerente

 ECO. RUBEN NAVARRETE
 Contador

Con los datos que presenta este estado de resultado se procede a la determinación de la rentabilidad de la empresa:

Rentabilidad sobre ventas	Cálculo	Resultado
$\frac{Utilidad}{Ventas} \times 100$	$\frac{74.944,55}{271.084,16} \times 100$	27,64%

9. Elaboración del Reporte de Resultados

9.1. Cumplimiento de objetivos

Objetivo 1. Fundamentar teóricamente el control interno de los procesos operativos y la rentabilidad.

El cumplimiento de este objetivo se plasma en el apartado 3, denominado Revisión de la Literatura y Desarrollo del Marco Teórico, donde básicamente se presenta la fundamentación de las variables del tema y que están relacionadas con la temática sobre control interno y rentabilidad, cuya estructuración se realizó tomando como base información de libros, páginas web, artículos y otros documentos que sirvieron de referencia para el cumplimiento de este objetivo.

Objetivo 2. Evaluar el control interno de los procesos operativos en la empresa objeto de estudio, determinando el modelo COSO a utilizar en la investigación.

Para la evaluación del control interno de la Quinta San Juan se aplicó el modelo COSO I, con la aplicación de un cuestionario de control interno, estructurado con preguntas relacionadas con los principales componentes del control y que se ejecutan en la empresa. Dichas evaluaciones se encuentran en el apartado 8 de presentación de resultados.

Objetivo 3. Determinar la repercusión del control interno de los procesos operativos en la rentabilidad de la empresa.

En el apartado 8.4., se realiza un análisis de la rentabilidad de la en base al nivel de ventas que presenta durante el período 2018, determinándose que posee una rentabilidad bastante aceptable, pero con la optimización de los procesos de control se podría mejorar más este indicador.

Objetivo 4. Diseñar un manual de políticas y procedimientos que permita mejorar la eficiencia en el control interno de los procesos operativos para minimizar las debilidades halladas durante la investigación e incrementar la rentabilidad de la empresa.

En el punto 12. Propuesta, se presenta el diseño de un manual con políticas y procedimientos aplicables a los procesos que llevan a cabo en la Quinta San Juan, para la elaboración de dicho manual se ha tomado como referencia los resultados obtenidos en el desarrollo de esta investigación.

9.2. Conclusiones y Recomendaciones

9.2.1. Conclusiones

Con los resultados obtenidos en la investigación realizada sobre el análisis del control interno del proceso operativo y su repercusión en la rentabilidad de la Quinta San Juan se llegó a las siguientes conclusiones:

- A través de la evaluación de control interno se pudo determinar que existen ciertas debilidades o situaciones que debe mejorar la empresa, especialmente en las actividades que se realizan para ejercer control sobre la administración de riesgos, información y comunicación y supervisión y monitoreo.
- En lo que concierne a la administración de riesgos, se establece un nivel de cumplimiento del 29% considerado como bajo, situación que podría incidir en la estabilidad del negocio y, por lo tanto, en la rentabilidad, ya que de no dar la debida importancia y no cumplir con las actividades establecidas para evitar algún tipo de riesgo los resultados que se obtengan serán poco favorables para la empresa.
- La Quinta San Juan no dispone de un instructivo o documento que defina cada una de las actividades que debe desempeñar el personal que ahí labora en relación con la función asignada y los procesos que se ejecutan en la empresa.
- La rentabilidad de la empresa es del 27,64% considerada como buena, pero con la optimización de los procesos bajo procedimientos de control se pondría mejor dicho indicador.

9.2.2. Recomendaciones

En función de las conclusiones presentadas sobre la investigación ejecutada se procede a la elaboración de las siguientes recomendaciones:

- Implementar nuevas actividades de control interno que permita ejercer un adecuado monitoreo de los procesos que desarrolla la empresa y que garantice la optimización de los recursos que dispone para el logro de los objetivos y metas empresariales.
- Coordinar acciones preventivas de riesgos que puedan incidir en la estabilidad y rentabilidad de la empresa, realizando previamente un análisis exhaustivo de los diferentes procesos que tiene la empresa.
- Diseñar políticas y procedimientos para la Quinta San Juan, que permita mejorar la eficiencia en el control interno de los procesos operativos y de esta manera para minimizar las debilidades halladas durante la investigación e incrementar la rentabilidad de la empresa.
- Aplicar un manual que establezca las principales políticas y procedimientos relacionados con los procesos y actividades de control que permitirán mejorar el desarrollo de sus actividades y, por tanto, puede incidir el incremento de la rentabilidad de la empresa.

10. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Elaboración y aprobación del anteproyecto.	1	Unidad	150,00	200,00
CD	6	Unidad	1,50	9,00
Servicio Internet	40	Hora	0,75	30,00
Resma de Papel A4	3	Unidad	3,50	10,50
Fotocopias	500	Unidad	0,05	25,00
Movilización				80,00
Refrigerios				20,00
Imprevistos				25,50
Elaboración y presentación del Informe Final.				100,00
TOTAL				\$ 500,00

Elaborado por: Las autoras

11. Cronograma Valorado

ACTIVIDADES	TIEMPO EN MESES																RECURSOS			COSTO TOTAL (\$)				
	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE											
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				HUMANOS	MATERIALES	OTROS					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
Elaboración de las bases teóricas y conceptuales																					Autoras Tutor	Resmas de papel bond Cartuchos de tinta Impresora Computadora		100
Diseño del marco metodológico																					Autoras Tutor Asesor metodológico	Resmas de papel bond Cartuchos de tinta Impresora Computadora		100
Elaboración y validación de instrumentos de recopilación de información, Análisis e interpretación de los resultados																					Autoras Tutor Población de estudio	Resmas de papel bond Cartuchos de tinta Impresora Computadora	Laboratorio de computación	100
Desarrollo de propuesta de mejoramiento																					Autoras Tutor	Resmas de papel bond Cartuchos de tinta Impresora Computadora	Laboratorio de computación	100

12. Propuesta

Título

Diseño de un manual de políticas y procedimientos para la Quinta San Juan, que permita mejorar la eficiencia en el control interno de los procesos operativos para minimizar las debilidades halladas durante la investigación e incrementar la rentabilidad de la empresa.

Responsables

Autoras: Navia Barreiro Daniela Francheska - Valencia Vélez Iris Carolina

Tutor: Lcdo. Manuel Carrera Macias

Revisora: Ing. Paquisha Intriago Mora

Ubicación Sectorial o Física.

Ecuador – Manabí – Portoviejo

Justificación

La propuesta del Diseño de un Manual de Políticas y Procedimientos basados en el control interno es una alternativa viable como herramienta fundamental, que contiene en forma ordenada y sistemática: instrucciones, responsabilidades, reglamentos e información sobre funciones, que proporcionen seguridad razonable y permita dar a conocer a los empleados de la empresa cuáles son las actividades a desempeñar en el puesto que ocupa, ya que está direccionada en reducir las deficiencias operativas e incrementar la eficiencia operativa de la QUINTA SAN JUAN, además se optimizará el tiempo para la realización de actividades diarias de la empresa, el uso de los materiales tecnológicos y financieros, cumpliendo con efectividad y eficiencia, y así cumplir con los objetivos propuestos en la empresa.

Las políticas y procedimientos aplicados al proceso contable de la empresa mejorarán las actividades de control para obtener información confiable, veraz, organizada y adecuada, permitiendo operar de manera eficiente encaminado a mejorar las actividades de control, con lo que le permitirá lograr a la empresa un desarrollo de gestión empresarial exitosa, fundamentada en un alto grado de confiabilidad sobre las operaciones y procedimientos, los cuales permitirán dar directrices bien definidas, los mismos que manejarán las actividades y operaciones de modo adecuado y uniforme potenciando el crecimiento y desarrollo de la empresa.

Antecedentes

En la investigación realizada, se determinó que la Quinta San Juan no cuenta con un Manual de políticas y procedimientos basados en control interno, razón por la cual ha provocado el poco incremento de rentabilidad, y, por ende, que la información contable no sea la más acertada en la toma de decisiones de la alta gerencia.

Es elemental que para un buen manejo de la empresa es necesario contar con un Manual de políticas y procedimientos definidos, para asegurar una eficiencia, eficacia, seguridad y orden de la gestión de la Quinta San Juan, proporcionando de esta manera información útil, relevante y oportuna no sólo de los recursos económicos sino también de los humanos y materiales que contribuyan a la toma de decisiones.

Objetivos

Objetivo General

- Elaborar directrices bien definidas a través de los manuales de políticas y procedimientos con el objeto de permitir que las actividades de control sirvan de apoyo a las operaciones realizadas por la empresa, y las mismas sean vinculadas a los procesos que realiza la Quinta San Juan modo adecuado y uniforme potenciando un eficiente control interno.

Objetivos Específicos

- Identificar las áreas de trabajo de la empresa, con el fin de definir funciones y responsabilidades encaminadas a mejorar las actividades de control, que garantice una información confiable y oportuna.
- Elaborar los respectivos manuales de políticas y procedimientos para las áreas de la empresa.
- Establecer políticas y procedimientos que permitan determinar actividades de control para detectar a tiempo posibles errores y encontrar alternativas de solución acordes a las necesidades de la empresa.
- Realizar flujogramas como guía de los pasos a seguir dentro de los procesos y las actividades que deben desempeñar y cumplir el talento humano de la empresa.

Análisis de Factibilidad

La presente propuesta es viable, ya que el Gerente y los empleados de la Quinta San Juan reflejaran las ventajas al aplicar el Manual de Políticas y Procedimientos basados en Control Interno para obtener una mejor rentabilidad en la empresa.

Es factible dentro del ámbito político porque ayuda en mantener un orden secuencial de cada actividad de las áreas de la empresa.

En el entorno laboral es factible ya que ayudara a mantener una mejor relación laboral entre los empleados, proveedores y clientes así proyectar una mejor imagen de la empresa.

El fin del Manual de Políticas y Procedimientos es tenerlo presentable, implementarlo y considerarlo como una herramienta administrativa de trabajo que requiere ser alimentada con los nuevos y mejores conocimientos y experiencias de todos los colaboradores.

Fundamentación

Manual

Según REINOSO (2008), en su libro “El proceso Administrativo y su aplicación en las empresas” lo definen como: Manual es un folleto que contiene las políticas, reglas, procedimientos o informaciones generales que sirven de guía para orientar las actividades de una empresa o institución.

Políticas

Para REYES (2004), en su libro “Administración moderna” define a las políticas como: Las políticas pueden definirse como los criterios generales que tiene por objeto orientar la acción, dejando campo a los jefes para las decisiones que les corresponda tomar, por ello, sirve para formular, interpretar o suplir las normas correctas, la importancia de las políticas en administración es decisiva, porque son indispensables para la adecuada delegación la cual a su vez es esencial en la administración, ya que ésta consiste en hacer a través de otros.

También se puede definir como los parámetros a los cuales deben ajustarse las actividades o procedimientos antes de ser llevados a cabo. Las políticas son guías bien definidas que no se pueden pasar por alto al momento de cumplir o hacer cumplir.

Procedimientos

Según HAROLD (2012), en su obra “Administración, una perspectiva global”, menciona que: Los procedimientos son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de las actividades futuras. Consiste en las consecuencias cronológicas de las acciones requeridas son guías de acción no de pensamiento, en las que se detallan la manera exacta en que deben realizar ciertas actividades.

Puedo señalar que: El manual de políticas y procedimientos, independientemente de servir como medio de consulta y de acuerdo con la concepción moderna de los manuales también se utiliza como un medio de comunicar oportunamente todos los cambios en las rutinas de trabajo que se generan como el progreso de las empresas.

Los manuales generalmente contienen un texto que señala los procedimientos y las políticas a seguir en la ejecución de un trabajo, con ilustraciones a base de diagramas, cuadros y dibujos para aclarar los datos.

Importancia

En todas las empresas sean estas públicas, privadas o mixtas con actividad comercial, industrial o de servicios es de gran importancia contar con un manual de políticas y procedimientos que normalicen y controlen todos los trámites existentes como también mantener un documento que respalde la realización de las actividades y labores asignadas dentro de cada departamento.

Un manual es una herramienta de gran importancia, ya que nos muestra la secuencia lógica que se debe seguir, y:

- Quién
- Cómo
- Dónde
- Cuando y
- Para qué se han realizado las actividades, permitiendo de esta manera la ejecución del trabajo en forma ágil y con el menor de los esfuerzos.

DISEÑO DE MANUALES DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA QUINTA SAN JUAN

POLÍTICAS DEL HOTEL

Políticas de Atención y Servicio al Huésped

El área de recepción es el encargado de organizar las actividades de los huéspedes, es quien recibe los comentarios ya sean positivos o negativos; es importante informar de estos comentarios al Gerente General o al Chef (si es referente al servicio de alimentos), ellos les darán seguimiento y solución para mejorar el servicio cuando así sea necesario.

El trato hacia los huéspedes debe ser amable y hasta cierto punto amigable, sin dejar de ser un trato profesional.

Un recepcionista nunca debe perder la cordura, se tiene que mantener la calma aun cuando el huésped esté irritado y use palabras fuertes.

Políticas de Reservaciones y Cancelaciones

Las reservaciones se confirman en el momento de garantizar su estancia con una tarjeta de crédito o efectivo.

Una reservación deberá ser cancelada tres días (72 hrs.) antes de su llegada, para evitar cualquier cargo por no presentarse.

Reservaciones canceladas con dos días o menos de anticipación previa a su llegada, serán sujetas al cargo de una noche, por suite reservada.

Políticas de Privacidad

La información confidencial de los huéspedes o ejecutivos de la empresa que se recibe vía correo electrónico, teléfono o a través de los huéspedes; es información que no debe ser divulgada.

POLÍTICAS DEL RESTAURANTE

Garantizar la máxima calidad en la elaboración de sus platos

A través de un exigente control en la selección de las materias primas a utilizar, que deben ser provistas por empresas que estén a la altura de nuestras necesidades; con un ordenado almacenamiento de las mismas y la más correcta manipulación de alimentos conforme a

las buenas prácticas de manufactura, para generar la plena confianza de nuestros consumidores.

Asegurar el orden, higiene y mantención de todos los sectores

Como así también utensilios y el ambiente, los que son considerados indispensables para la organización por tratarse de nuestra casa, ocupándonos de todos los detalles para plasmar el compromiso de ser los mejores.

Producción

En cuanto al costo de los productos ofrecidos en el Restaurant, si no se lleva un adecuado tratamiento en producción (cocina) éste incurriría en: altos desperdicios, deterioro de productos e inclusive da lugar a fugas que afectan directamente al costo.

Tiempo de Entrega

En cuanto al tiempo de entrega de los productos terminados, tienen un tiempo de elaboración que va desde 20-30 minutos para cubrir las necesidades del consumidor y de esta manera no afectar al prestigio de la Quinta San Juan, por un cliente mal atendido.

POLÍTICAS GENERALES

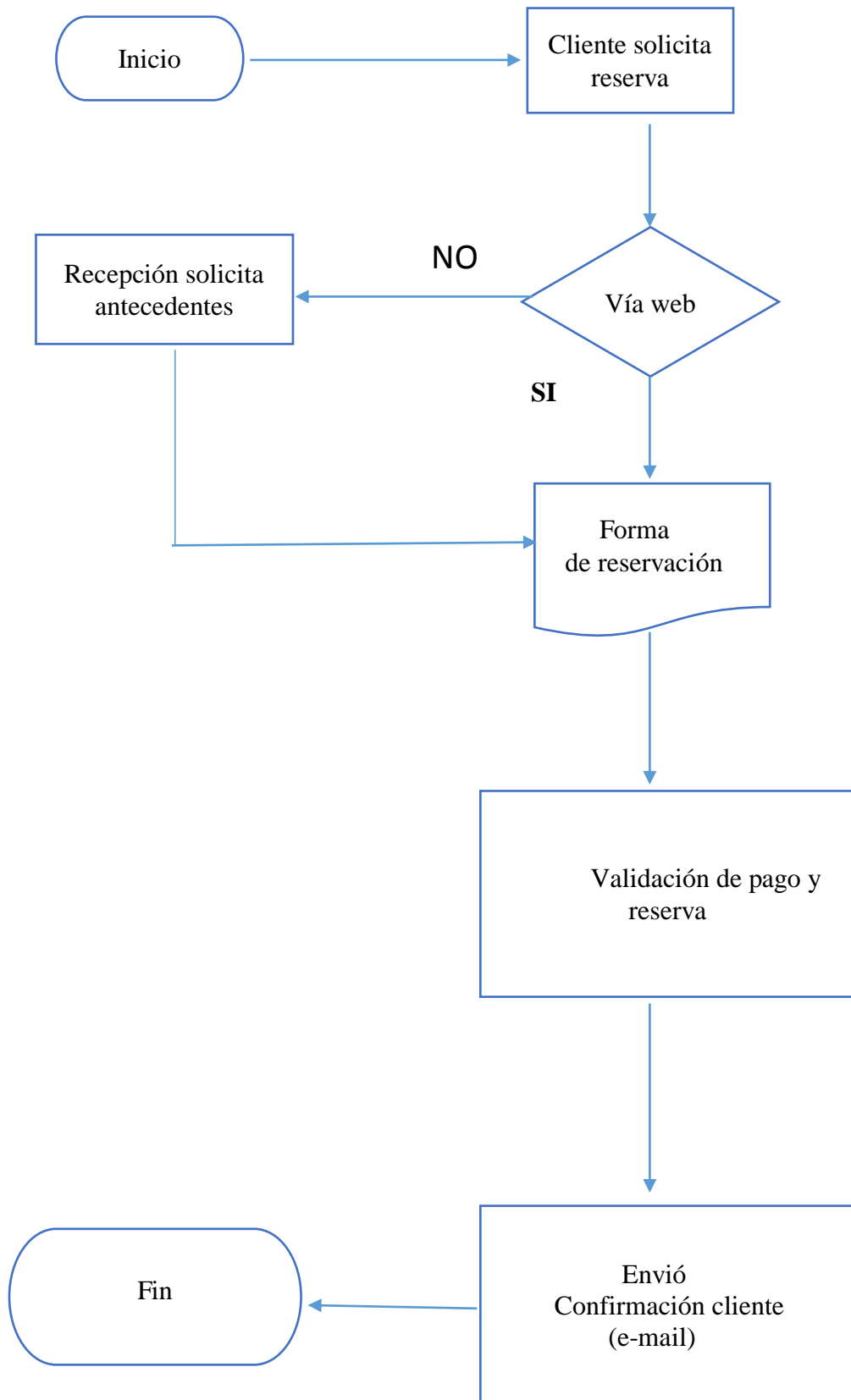
Prestar servicios de excelencia

Adoptamos una política de capacitación constante de nuestros recursos humanos, porque reconocemos que este esfuerzo es de vital importancia para nuestro crecimiento, y así con un trato único, equilibrado, rápido y preferencial, basado en el respeto mutuo y la solidaridad, lograremos la plena satisfacción de nuestros clientes.

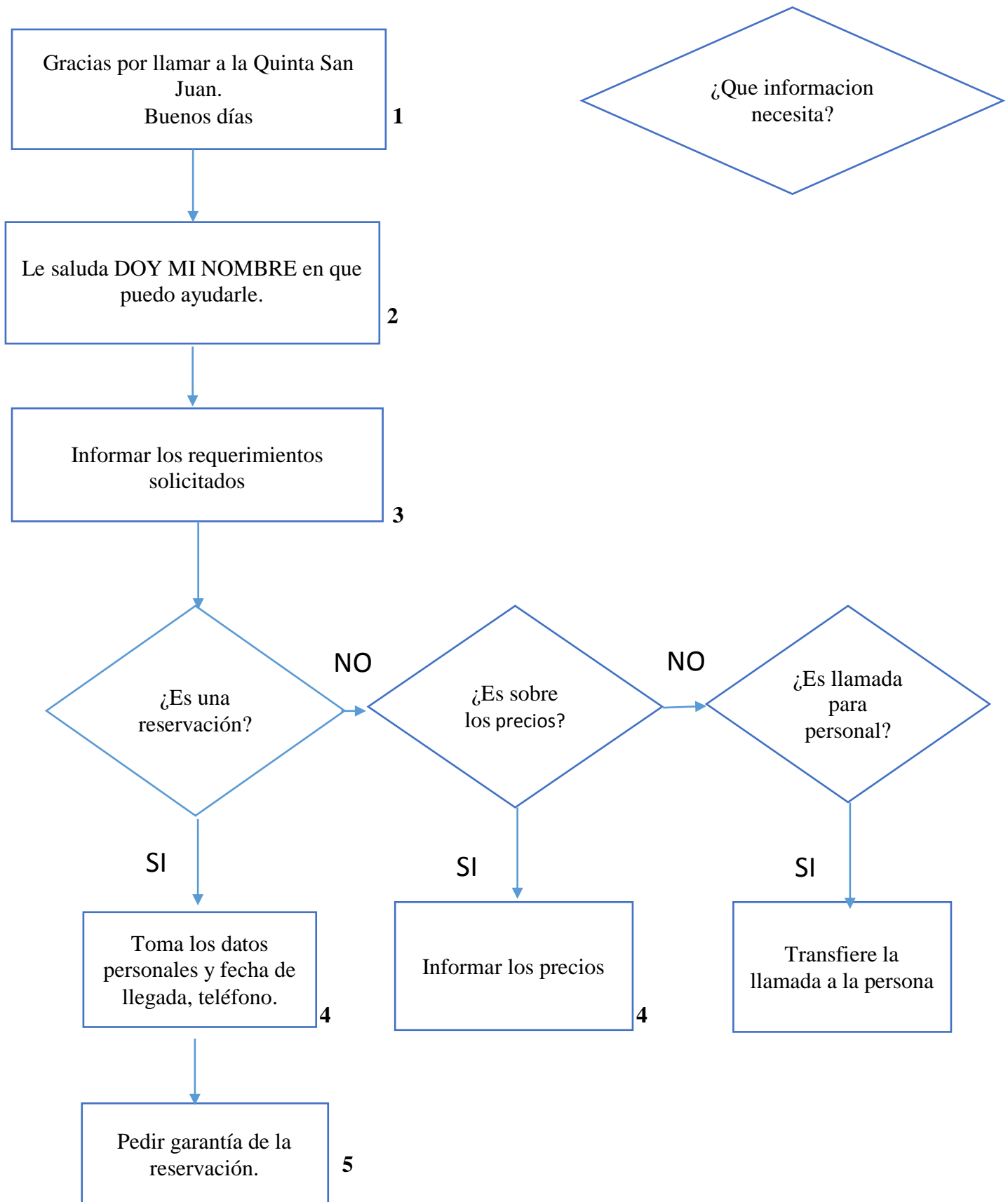
Servicio al Cliente

La atención y servicio al cliente deben ser acciones de alta prioridad, ya que debe estar orientada a servir al cliente con efectividad, cortesía, amabilidad y cordialidad. Sin embargo, es necesaria una capacitación constante para el personal.

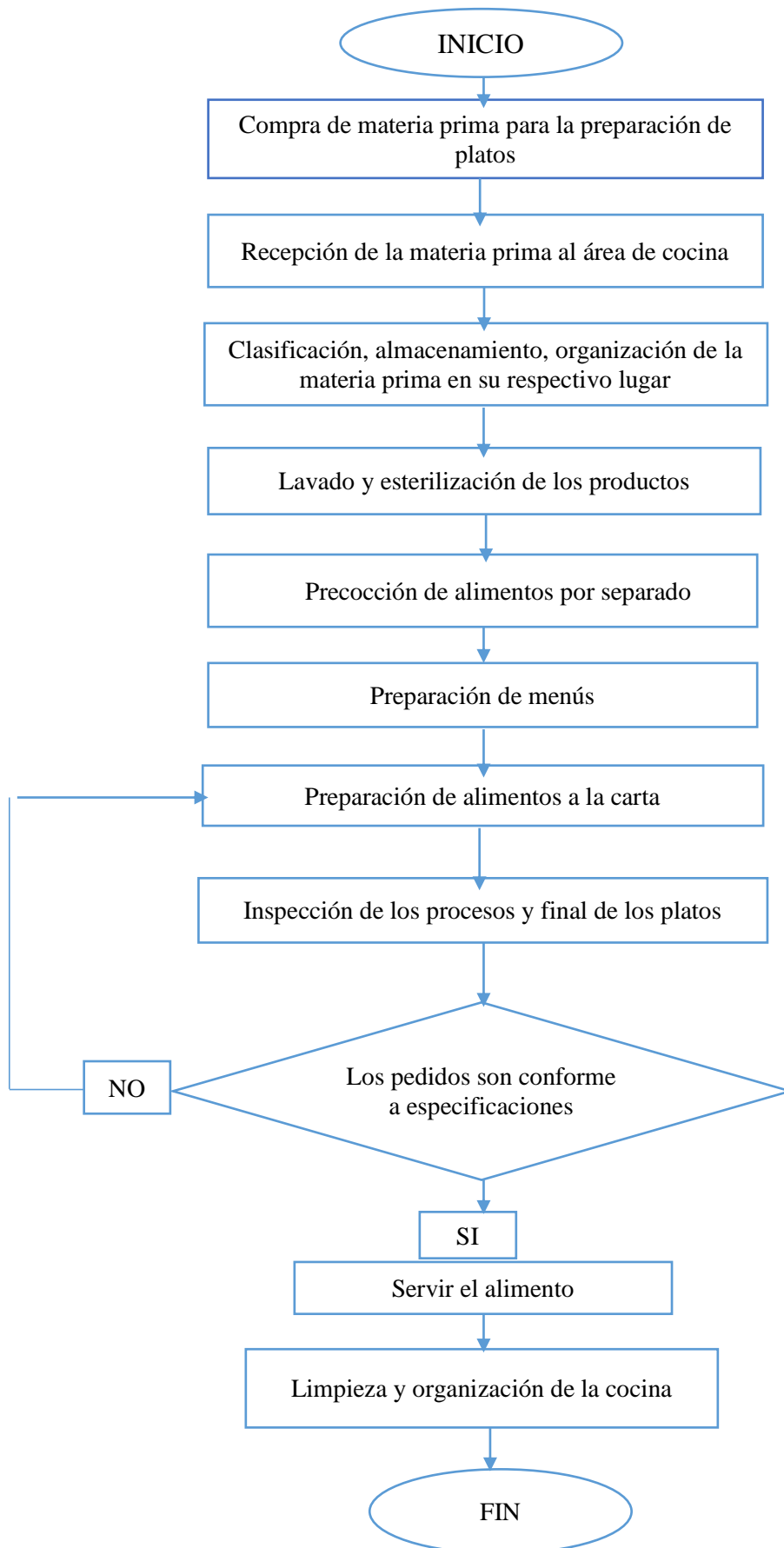
Flujograma de Proceso de Reservación en el Hotel



Flujograma de Proceso de Atención al Cliente Vía Telefónica



Flujograma de Procesos del Restaurant



Podemos concluir que en los flujogramas se describen actividades debidamente ordenadas que permitirá a la empresa prestar una mejor atención en los diferentes servicios que brinda, teniendo un protocolo que seguir o cumplir a cabalidad, y estar siempre preparados para cualquier eventualidad que se presente al momento de alguna interrogante por parte de nuevos posibles clientes.

13. Referencias Bibliográficas

- (s.f.). Recuperado el 13 de 11 de 2019, de Limitaciones del Control Interno: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3193-limitaciones-del-control-interno>
- (s.f.). Recuperado el 12 de 11 de 2019, de Gestión por Procesos en las organizaciones: procesos habituales: <https://www.isotools.com.co/gestion-procesos-organizaciones-procesos-mas-habituales/>
- Contraloría General del Estado. (2007). *Normas Técnicas de Control Interno*. Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Acero Triviño, A. L. (29 de Octubre de 2012). *Método descriptivo*. Recuperado el 11 de Septiembre de 2015, de Scribd: <https://es.scribd.com/doc/111485247/Metodo-descriptivo>
- Bernal Torres, C. A. (2000). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION PARA ADMINISTRACION Y ECONOMIA*. Bogotá: Pearson.
- Campoverde, A., & Remache, D. (2016). *Evaluación y mejora del sistema de control interno del área contable de la empresa "AGROTA CIA. LTDA*. Obtenido de Repositorio de la Universidad de Cuenca: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23514/1/tesis.pdf>
- Castañeda Parra, L. I. (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *En Contexto*, 129-146. Obtenido de <http://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/139/124>
- CentroGDL. (s.f.). *Como se mide la rentabilidad de los negocios | Emprendedores CentroGDL*. Recuperado el 13 de 11 de 2019, de <http://www.centrogdl.com/a/como-se-mide-la-rentabilidad-de-los-negocios-20120602>
- Crespo, B., & Suárez, M. (2014). *Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso "Multitecnos S.A." de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf>

- Cruz, J. E. (2013). Consideraciones sobre el muestro en Auditoria: Selección de evidencias e impacto en el riesgo de detección. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 119-135. Obtenido de <https://pt.calameo.com/read/003416693aa7ce5a59c9b>
- EntrePreneur. (2010). *Enpreneur*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/263733>
- Escalante, P. P. (2014). Auditoría financiera: Una opción de ejercicio profesional independiente para el Contador Público. *Actualidad contable FACES*, 17(28), 40-55.
- Freire, M. (2016). *El ambiente de control en el manejo administrativo y financiero en las Juntas de Aguas de Riego del cantón Patate, provincia del Tungurahua*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23977/1/T3782i.pdf>
- Gálvez, A. (Febrero de 2015). *Concepto de Rentabilidad*. Recuperado el 16 de Diciembre de 2015, de <http://agalvezauditoria.blogspot.com/2015/02/concepto-de-rentabilidad.html>
- García, & Vélez. (2018). *Auditoría de gestión a los procesos administrativos de la "Cooperativa De Transporte en Taxi 12 de Marzo de la ciudad de Portoviejo", por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2017*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad San Gregorio de Portoviejo.
- Gómez-Selemeneva, D., Blanco-Camping, B., & Conde-Camilo, J. (2013). El Sistema de Control Interno para el. *GECONTEC. Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y Tecnología*, 1(2), 53-65. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2396834
- González Aguilar, A., & Cabrale Serrana, D. (2010). *Evaluación del Sistema de Control Interno en la UBPC Yamaquelles*. BIBLIOTECA VIRTUAL de Derecho, Economía y Ciencias Sociales. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/indice.htm>

- González, R. (2013). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III Manual del Participante*. Obtenido de Qualpro Consulting: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Hernández P., O. (2016). La auditoría interna y su alcance ético empresarial. *Actualidad Contable FACES*, 19(33). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25746579003.pdf>
- Mediavilla, P., & Arciniegas, O. (2013). *Sistema de control financiero para la empresa Cemoplaf de la ciudad de Otavalo*. Obtenido de Repositorio Institucional Uniandes : <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3092>
- Muñiz Gonzalez, L. (2012). *Como implantar y evaluar un sistema de control interno*. Profit.
- OpenCourseWare. (s.f.). *uc3m*. Obtenido de <http://ocw.uc3m.es/economia-financiera-y-contabilidad/economia-de-la-empresa/material-de-clase-1/Rentabilidad.pdf/view>
- Padilla, E. (2015). *El control financiero en la rentabilidad de la empresa "Oximed" de la ciudad de Ambato durante el año 2013*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/16974/1/T2892i.pdf>
- Pares, A. (1979). Rentabilidad y endeudamiento en el análisis financiero y la planificación empresarial. *EcuRed*. Obtenido de <https://www.ecured.cu/Rentabilidad>
- Perdomo Moreno, A. (2004). *Fundamentos de control interno*. Thomson Editores.
- Perez Fernandez de Velasco, J. A. (2009). *Gestion Por Procesos. 3 Edicion*. ESIC Editorial.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2012). *Definición de administración*.
- Pico Llerena, H. G. (2014). *EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA FERRETERÍA PROMACERO DE LA CIUDAD DE PELILEO*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera de Contabilidad y Auditoría. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/21672/1/T2498i.pdf>
- Pico, H. (2015). *El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Ferretería Promacero de la ciudad de Pelileo*. Obtenido de Repositorio Institucional de la

Universidad Técnica de Ambato:
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/21672/1/T2498i.pdf>

Piñeiro-Sánchez, C., de Llano-Monelos, P., & Rodríguez - López, M. (2013). *La Supervivencia Empresarial Ante Los Desequilibrios Financieros. Un Análisis Orientado Al Pronóstico Del Fracaso (The Odds of Surviving Financial Imbalances: A Bankruptcy - Focused Analysis)*. Rochester, NY: Social Science Research Network.

Quishpe, A. (2017). *EL CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS ACTIVIDADES DE EXPORTACIÓN EN LAS EMPRESAS ADUANERAS DEL DISTRITO DE VENTANILLA, 2015*. Obtenido de Universidad de San Martín de Porres:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3841/1/quispe_oaj.pdf

Rebaza López, C. A., & Santos Cruz, T. J. (2015). Factores administrativos-políticos que limitan la gestión del órgano de control institucional en el Gobierno Regional de La Libertad. *Ciencia y Tecnología*, 11(1), 53-70. Obtenido de <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/909/834>

Revista La Barra. (26 de Julio de 2011). *Control interno: estrategia de rentabilidad en restaurantes*. Recuperado el 2 de Septiembre de 2015, de revistalabarra.com.co:
<http://revistalabarra.com.co/ediciones/ediciones-2011/edicion-46/gestion/control-interno-estrategia-de-rentabilidad-en-restaurantes.htm>

Rivas Márquez, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 115-136. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>

Rosilón, Nava; Alejandra Marbelis. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48). Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009

Sanchez, I. (2010). *Análisis financiero y control*. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1676/Keyla_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sánchez, N. (2015). *El sistema de costos ABC y su incidencia en la rentabilidad del hotel La Chimenea de la ciudad de Baños de Agua Santa*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20412/1/T2436i.pdf>
- Solarte Solarte, F., Enriquez Rosero, E., & Benavides, M. (2015). Metodología de análisis y evaluación de riesgos aplicados a la seguridad informática y de información bajo la norma ISO/IEC 27001. *Revista Tecnológica ESPOL- RTE*, 429-507. Obtenido de <http://www.rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/view/456>
- Suástegui, C. (21 de Septiembre de 2011). *La gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en instituciones pequeñas en Mazatlán, Sinaloa*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de México: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvi/docs/1P.pdf>
- Vanegas Devia, G., & Pardo, C. (2014). Hacia un modelo para la gestión de riesgos de TI en MiPymes: MOGRIT. *Sistemas y Telemática*, 35-48. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4115/411534000003.pdf>
- Vega-de la Cruz, L., & Nieves-Julbe, A. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del. *Ciencias Holguín*, 22(1), 1-19. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>
- Viles Diez, E., & Zárraga-Rodríguez, M. (04 de 2013). Herramienta para evaluar el funcionamiento de los equipos de trabajo en entornos docentes. *Intangible capital*, 9(1), 281-304. Obtenido de <https://upcommons.upc.edu/handle/2099/13282>
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 247-252. Obtenido de Revista Universidad y Sociedad.

ANEXOS

ANEXO 1

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA QUINTA SAN JUAN INGENIERO JUAN NAVARRETE MERA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Entrevista en:
Nombre del entrevistado:
Cargo:
Entrevistadora:
Día Previsto:
Hora Solicitada:
Lugar:
Teléfono:
Objetivo de la Entrevista
<ol style="list-style-type: none">1. ¿Qué tipos de controles utiliza usted en la empresa?2. ¿Considera usted que los controles aplicados permiten cumplir una supervisión adecuada?3. ¿Cuál de las actividades que realiza la empresa se les aplica un control más exhaustivo?4. ¿Considera usted que los controles aplicados son llevados de manera eficiente?5. ¿De los procesos operativos que tiene la empresa cuales son más factibles de errores?6. ¿El manejo de los insumos se los lleva a cabo por una persona y es supervisado por otra?7. ¿Se encuentran debidamente delegadas las actividades por cada responsable?8. ¿Cuenta con algún sistema o planificación de actividades de control?9. ¿Considera usted que al tener actividades de control minimiza los riesgos en la empresa?10. ¿Ha surgido algún tipo de contingencia en las actividades cotidianas de la empresa por ineficiente control?

11. ¿Cree usted que el control excesivo es perjudicial para la empresa?
12. ¿De las actividades de control que realiza cual ha sido la más compleja de llevar a cabo?
13. ¿Considera usted que un manual de políticas y procedimientos permitiría mejorar el control interno?

ANEXO 2

ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS DE LA QUINTA SAN JUAN



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA “QUINTA SAN JUAN”

La presente encuesta tiene como objetivo evaluar el control interno de los procesos operativos y su repercusión en la rentabilidad de la Quinta San Juan del cantón Portoviejo.

INSTRUCCIONES: Conteste con la mayor veracidad las preguntas solicitadas y marque con una X en el casillero que contiene la alternativa que usted considere. La información proporcionada es confidencial y será utilizada únicamente con fines investigativos.

1. **¿Cree usted que los controles aplicados en la empresa permiten cumplir con los objetivos en su trabajo?**

Si	
No	
En Parte	

2. **¿Qué tipo de actividad realiza usted en la empresa?**

Cocineros	
Ayudante de cocina	
Guardias	
Meseros	
Cajero	
Recepcionista	
Camarero	
Lavandero	
Contador	
Secretaria	

3. ¿En qué medida considera usted que se aplican los controles de la empresa?

Mucho	
Poco	
Nada	

4. ¿De las actividades operativas que realiza, tiene algún tipo de protocolo o guía?

Si	
No	
En Parte	

5. ¿Cuenta con un instructivo para realizar cada una de sus actividades?

Si	
No	
En Parte	

6. ¿Son socializadas las actividades de control que utiliza la empresa?

Si	
No	
En Parte	

7. ¿Cree usted que si aplicando políticas y actividades de control se optimizara su trabajo?

Si	
No	
En Parte	

8. ¿Está conforme con los sistemas de control que se aplican en la actualidad?

Si	
No	
En Parte	

9. ¿Considera necesario que los capaciten al aplicar un sistema de control en las actividades que realizan?

Si	
No	

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO APLICADO EN LA QUINTA SAN JUAN

QUINTA SAN JUAN					
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
COMPONENTE: Ambiente de control					
N.º	Preguntas	Respuestas			Observación
		Si	No	En parte	
1	¿El personal conoce las principales normativas que rigen cada una de las actividades de la empresa?				
2	¿Se ha informado a los empleados los principales procesos que están a cargo de la administración de la empresa?				
3	¿Existe un código de ética en la empresa y ha sido difundido entre los empleados?				
4	¿Se desarrollan actividades que estimulan a la integración del talento humano y favorecen el clima laboral?				
5	¿Se cumple con las disposiciones normativas legales para la administración del talento humano?				
6	¿Existe un manual de procesos que detalle de manera organizada las actividades que desarrolla la empresa?				
7	¿Se ha definido una estructura orgánica y ha sido difundida entre el personal de la empresa?				
8	¿Es de conocimiento de los empleados la misión y visión de la empresa?				

9	¿Las funciones y responsabilidades están debidamente sustentadas en un documento y son informadas al personal al momento de asumir un cargo o función?				
10	¿Dispone de los permisos reglamentarios para el funcionamiento de la empresa y están debidamente actualizados?				
11	¿Cumple con las obligaciones tributarias según lo dispuesto por el SRI?				
TOTAL					

ANEXO 4

ESTADO DE RESULTADO DE LA QUINTA SAN JUAN

NAVARRETE MERA JUAN JOSÉ
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

INGRESOS		\$271.084,16
VENTAS	271.084,16	
TOTAL DE COSTOS Y GASTOS		196.139,61
GASTOS	196.139,61	
Remuneraciones	32.268,08	
Beneficios Sociales	4.530,90	
Aporte a la Seguridad Social	3.920,57	
Mantenimiento y Reparaciones	1.616,08	
Combustibles y Lubricantes	769,86	
Suministros, Materiales y Repuestos	1.141,46	
Pagos por otros servicios	84.680,35	
Pagos por otros bienes	67.212,31	
UTILIDAD DEL EJERCICIO		\$74.944,55



Ing. Juan José Navarrete Mera
Gerente



Eco. Rubén Navarrete Moreira
Contador

QUINTA
SAN JUAN

ANEXO 5

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS

5. Evaluación del Control Interno de los Procesos Operativos

Carta de Compromiso

Oficio: N.º 001-UTM-FCAE
Sección: COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
Asunto: Carta de Compromiso

Portoviejo, 02 de octubre de 2019

Ingeniero
Juan José Navarrete Mera
Gerente
Quinta San Juan

Presente. –

Por medio de la presente confirmo y agradezco nuestro acuerdo sobre lo convenido para llevar a cabo la evaluación del control interno de los procesos operativos en la rentabilidad de la Quinta San Juan, examinando reglamentos, políticas y demás normas aplicables, correspondientes al periodo que comprende desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, con el fin de determinar el nivel de confianza y riesgo en las operaciones realizadas en la Quinta San Juan y sus componentes.

Mi opinión se basará sobre la evaluación que realizare al cumplimiento tanto de políticas, reglamentos y demás normas aplicables; mismo que se harán con la revisión de documentación y registros que sirvan de respaldo a los informes emitidos. Además, efectuaré una revisión del control interno mediante cuestionarios, encuestas y entrevistas con los colaboradores y administrativos. Dicha evaluación se efectuará de acuerdo con el informe COSO.

Si durante el trabajo de evaluación se llegase a detectar cualquier indicio de irregularidades estoy en la obligación de hacerlas conocer al ente examinado por medio de la opinión del informe.

Le agradeceré firmar y devolver la copia adjunta de esta carta en señal de aceptación y de acuerdo a los términos del compromiso asumido en la realización de la Evaluación de control interno en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.

Atentamente,


Lcdo. Manuel Orlando Carrera Macías
Supervisor


Ing. Juan José Navarrete Mera
Gerente de la Quinta San Juan

Notificación de inicio de acción de control

Oficio: N.º 002-UTM-FCAE
Sección: COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE
CONTABILIDAD Y AUDITORIA DE LA UNIVERSIDAD
DE MANABÍ
Asunto: Notificación de inicio de acción de control

Portoviejo, 02 de octubre de 2019

Ingeniero
Juan José Navarrete Mera
Gerente
Quinta San Juan
Presente. --

En cumplimiento al oficio N.º 854 -VECA- FCAE-UTM suscrito por la Vicedecana de la Facultad del 18 de septiembre de 2019, autorizo a usted, como Trabajo de Investigación aprobado como Proyecto de Tesis por parte de la Comisión de Investigación de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Manabí, en calidad de jefe de equipo, realice la Evaluación del Control Interno de los Procesos Operativos y su repercusión en la Rentabilidad de la Quinta San Juan, ubicada en la ciudad de Portoviejo, cantón Portoviejo, provincia de Manabí, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre 2018.

Los objetivos generales son:

- Fundamentar teóricamente el control interno de los procesos operativos y la rentabilidad.
- Evaluar el control interno de los procesos operativos en la empresa objeto de estudio, determinando el modelo COSO a utilizar en la investigación.
- Determinar la repercusión del control interno de los procesos operativos en la rentabilidad de la empresa.
- Diseñar un manual de políticas y procedimientos que permita mejorar la eficiencia en el control interno de los procesos operativos para minimizar las debilidades halladas durante la investigación e incrementar la rentabilidad de la empresa.

El equipo de trabajo estará conformado por: Lcdo. Manuel Orlando carrera macias como supervisor, quien en forma periódica informara sobre el avance del trabajo y Valencia Vélez Iris Carolina como miembro del equipo por lo que se servirá disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Agradeceré enviar respuesta, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria completa, nombre y dirección de su lugar de trabajo, números de teléfonos del domicilio, trabajo y celular, cargo y periodo de gestión y copia legible de su cedula de ciudadanía.

Atentamente,

Dios, Patria y Libertad


Lcdo. Manuel Orlando Carrera Macias
Supervisor

Oficio: N.º 003-UTM-FCAE
Sección: COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE
CONTABILIDAD Y AUDITORIA DE LA UNIVERSIDAD
DE MANABÍ
Asunto: Notificación de inicio de acción de control

Portoviejo, 02 de octubre de 2019

Economista
Rubén Navarrete
Contador
Quinta San Juan
Presente. –

En cumplimiento al oficio N.º 854-VECA-FCAE-UTM suscrito por la Vicedecana de la Facultad del 18 de septiembre de 2019, notifico a usted, que el Trabajo de Investigación aprobado como Proyecto de Tesis por parte de la Comisión de Investigación de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Manabí, se iniciará la Evaluación del Control Interno de los Procesos Operativos y su repercusión en la Rentabilidad de la Quinta San Juan, ubicada en la ciudad de Portoviejo, cantón Portoviejo, provincia de Manabí, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre 2018.

Los objetivos generales son:

- Fundamentar teóricamente el control interno de los procesos operativos y la rentabilidad.
- Evaluar el control interno de los procesos operativos en la empresa objeto de estudio, determinando el modelo COSO a utilizar en la investigación.
- Determinar la repercusión del control interno de los procesos operativos en la rentabilidad de la empresa.
- Diseñar un manual de políticas y procedimientos que permita mejorar la eficiencia en el control interno de los procesos operativos para minimizar las debilidades halladas durante la investigación e incrementar la rentabilidad de la empresa.

El equipo de trabajo estará conformado por: Ldo. Manuel Orlando Carrera Macías como supervisor, quien en forma periódica informará sobre el avance del trabajo, Navia Barreiro Daniela Francheska como jefe de equipo, Valencia Vélez Iris Carolina como miembro del equipo por lo que se servirá disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Agradeceré enviar respuesta, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliar completa, nombre y dirección de su lugar de trabajo, números de teléfonos del domicilio, trabajo y celular, cargo y período de gestión y copia legible de su cédula de ciudadanía.

Atentamente,

Dios, Patria y Libertad


Iris Carolina Valencia Vélez
Miembro de Equipo Operativo


Daniela Francheska Navia Barreiro
Jefe de Equipo

Oficio: N.º 004-UTM-FCAE
Sección: COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE
CONTABILIDAD Y AUDITORIA DE LA UNIVERSIDAD
DE MANABÍ
Asunto: Notificación de inicio de acción de control

Portoviejo, 02 de octubre de 2019

Ingeniera
Magdalena Erazo Buenafío
Secretaria
Quinta San Juan
Presente. –

En cumplimiento al oficio N.º 854-VECA-FCAE-UTM suscrito por la Vicedecana de la Facultad del 18 de septiembre de 2019, notifico a usted, que el Trabajo de Investigación aprobado como Proyecto de Tesis por parte de la Comisión de Investigación de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Manabí, se iniciara la Evaluación del Control Interno de los Procesos Operativos y su repercusión en la Rentabilidad de la Quinta San Juan, ubicada en la ciudad de Portoviejo, cantón Portoviejo, provincia de Manabí, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre 2018.

Los objetivos generales son:

- Fundamentar teóricamente el control interno de los procesos operativos y la rentabilidad.
- Evaluar el control interno de los procesos operativos en la empresa objeto de estudio, determinando el modelo COSO a utilizar en la investigación.
- Determinar la repercusión del control interno de los procesos operativos en la rentabilidad de la empresa.
- Diseñar un manual de políticas y procedimientos que permita mejorar la eficiencia en el control interno de los procesos operativos para minimizar las debilidades halladas durante la investigación e incrementar la rentabilidad de la empresa.

El equipo de trabajo estará conformado por: Ledo. Manuel Orlando Carrera Macías como supervisor, quien en forma periódica informara sobre el avance del trabajo, Navia Barreiro Daniela Francheska como jefe de equipo, Valencia Vélez Iris Carolina como miembro del equipo por lo que se servirá disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Agradeceré enviar respuesta, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliar completa, nombre y dirección de su lugar de trabajo, números de teléfonos del domicilio, trabajo y celular, cargo y periodo de gestión y copia legible de su cédula de ciudadanía.

Atentamente,

Dios, Patria y Libertad


Iris Carolina Valencia Vélez
Miembro de Equipo Operativo


Daniela Francheska Navia Barreiro
Jefe de Equipo

ANEXO 6

FOTOS CON EL CONTADOR Y SECRETARIA DE LA QUINTA SAN

JUAN

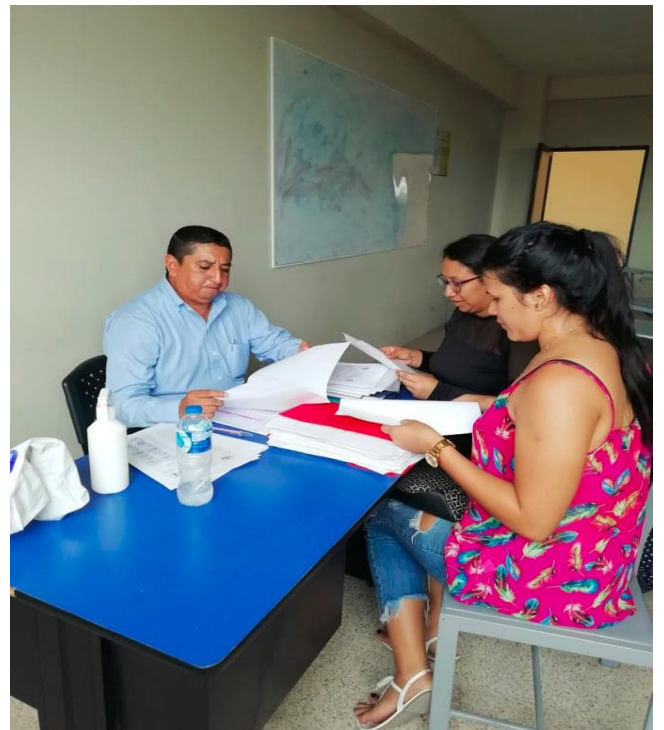
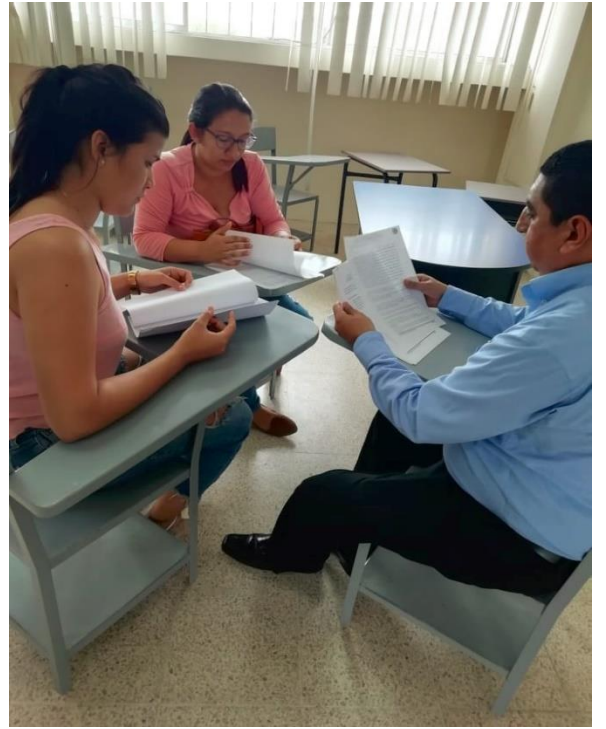


ANEXO 8

FOTOS DEL PROCESO DE DESARROLLO DE TESIS CON EL TUTOR

LCDO. MANUEL CARRERA





ANEXO 9

FOTOS DE LA ENTREVISTA AL GERENTE DE LA QUINTA SAN

JUAN



ANEXO 10

FOTOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA QUINTA SAN JUAN

