



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABABHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA

PROCESO DE TITULACION

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRACTICA

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE:

INGENIERO (A) EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA:

**CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA JENNY BEAUTY DE LA
CIUDAD DE BABAHOYO**

EGRESADA:

EVELYN ANDREA MARIN RAMIREZ

TUTOR:

ING FERNANDEZ BAYAS TEÓFILO ROBERTO

ABRIL 2022 - SEPTIEMBRE 2022

RESUMEN

El presente caso de estudio se realizó con la finalidad de Analizar el “Control Interno Administrativo de la empresa Jenny Beauty de la ciudad de Babahoyo”, la cual se dedica a la comercialización de una gama muy extensa de productos de belleza femenina y masculina, el estudio implementó la metodología inductiva y deductiva que permitió aplicar técnicas como la entrevista y observación. Técnicas que son de gran importancia para obtener diversa información de los colaboradores de la empresa.

El control interno administrativo es una herramienta muy importante para la organización porque direcciona de manera correcta a la empresa, obteniendo seguridad razonable, cumpliendo satisfactoriamente los objetivos, visión y políticas de la empresa, así como estar en la capacidad de dar informes administrativos confiables. La empresa Jenny Beauty en el actual caso de estudio presenta deficiencias en su administración por la falta de controles internos los cuales le guíen en su organización de manera eficiente en las diversas áreas.

Palabras claves: Control interno, control administrativo, seguridad razonable, políticas de la empresa, visión empresarial.

ABSTRACT

The present case study was carried out with the purpose of Analyzing the "Internal Administrative Control of the company Jenny Beauty of the city of Babahoyo", which is dedicated to the commercialization of a very extensive range of feminine and masculine beauty products, the study implemented the inductive and deductive methodology that allowed the application of techniques such as interview and observation. Techniques that are of great importance to obtain diverse information from the company's collaborators.

The internal administrative control is a very important tool for the organization because it correctly directs the company, obtaining reasonable security, satisfactorily fulfilling the objectives, vision and policies of the company, as well as being able to give reliable administrative reports. The Jenny Beauty company in the current case study presents deficiencies in its administration due to the lack of internal controls which guide its organization efficiently in the various areas.

Keywords: Internal control, administrative control, reasonable security, company policies, business vision.

INTRODUCCION

Jenny Beauty es una empresa comercial innovadora dedicada a la venta de productos de cuidado capilar, facial, corporal, peluquería, cosméticos, y una gama amplia en artículos de belleza, además asesora de manera profesional a sus clientes en los productos ofertados, incluyendo en su empresa servicios de make-up relacionados a pestañas y cejas como lo es aplicación de pestañas individuales y en banda, perfilado – tinturado – diseño – laminado de cejas , así como cursos para el aprendizaje de los servicios mencionados, ofertando sus productos de manera a domicilio y a nivel nacional, y de esta manera mantener estándares de calidad en el servicio general.

La problemática del caso de estudio se enfoca en el control interno administrativo de la empresa Jenny Beauty porque refleja la falta de un patrón administrativo u organizacional de actividades para su beneficio en sus activos, orden y por lo consiguiente un crecimiento financiero, esto se debe a que la empresa por los años en el mercado se ha mantenido bajo una práctica empírica, por lo que se refleja deficiencias en el control interno administrativo, lo que hace que no se cumplan las metas u objetivos de la empresa.

El objetivo del caso de estudio presente es analizar el control interno administrativo de la empresa Jenny Beauty mediante encuestas y entrevistas a todo el personal administrativo obteniendo información que aporte con la investigación sobre guías o controles en la entidad. La línea de investigación utilizada en el presente caso de estudio es la de Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoria, control, mientras que la Sub-línea son Gestión financiera, tributaria y compromiso social.

El tipo de investigación utilizada en el presente caso de estudio es el método inductivo – deductivo debido al uso de diversas investigaciones bibliográficas que complementen el desarrollo del mismo, mediante la recopilación de información relacionada al control interno administrativo aplicado en la empresa, anexando entrevistas tanto del propietario de la empresa como de los demás servidores, así como la técnica de la observación la cual beneficiará para las interpretaciones y obtención de resultados.

DESARROLLO

En la ciudad de Babahoyo en el año 1973 empezó un negocio familiar denominado “BAZAR JENNY”, el cual desde sus inicios se dedicó a la comercialización de artículos para el hogar y demás artículos de uso personal tanto para hombre, mujer y niños, siendo su primera ubicación en las calles General Barona y Abdón Calderón, emprendimiento que fue posesionándose en el mercado por sus diferentes productos ofrecidos al usuario.

Al transcurrir el tiempo en el año 2013 BAZAR JENNY se propuso metas para lograr un crecimiento como empresa, las que ayudaron a dirigir sus acciones y le proporcionaron objetivos claros, consiguiendo incursionar la empresa en el ámbito estético/cosmética ornamental, mismo que Palacio Betancourt (2010) define como: “El conjunto de acciones que se llevan a cabo con la finalidad de transformar o cambiar momentáneamente el aspecto estético del cuerpo como en el cabello y uñas, con la aplicación de diversos artículos cosméticos”

Por lo que deja de ser un bazar para convertirse en una empresa formal que oferta una gama muy extensa en productos capilares, faciales, corporales, de peluquería y cosméticos, siendo su propietario el Sr. Rafael Soria suscrito en el Servicio de Rentas Internas con la razón social JENNY BEAUTY cuyo RUC es 1202420368001, constando hasta el año 2017 como una persona natural no obligada a llevar contabilidad.

De acuerdo a la Ley de Registro Único de Contribuyentes (2004), tienen la obligación de inscribirse en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) todas las personas naturales y jurídicas, entes sin personalidad jurídica, nacionales y extranjeras, que inicien o realicen actividades económicas en el país en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos

que generen u obtengan ganancias, beneficios, remuneraciones, honorarios y otras rentas, sujetas a tributación en el Ecuador.

Las personas naturales que están sujetas a la obligación de inicio del R.U.C según la Cámara de Comercio de Quito (2005), son: las personas que realicen actividades de los sectores agropecuarios, de industrias, mineras, turismo, transporte, las que se dediquen al comercio u ofrezcan servicios, entre otras; de igual manera los profesionales, los que estén calificados como artesanos, u personas que empleen en su oficio el arte, siendo su RUC su número de ciudadanía.

Para el año 2018 debido a la posesión que tuvo JENNY BEAUTY en el mercado sus ingresos anuales incrementaron, los ingresos se definen como la suma de dinero que se obtiene de todas las operaciones como lo son las ventas, inversiones, tarifas, entre otras, sin incluir los gastos, motivo por el cual la empresa se vio en la necesidad de convertirse en una persona natural obligada a llevar contabilidad según lo estipulado en el RLORTI.

Tienen la obligación de llevar registros contables (contabilidad) personas naturales y las sucesiones indivisas que obtengan rentas objeto de este impuesto, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, entre otros que obtengan rentas de capital distintas de las mencionadas, y que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas hayan sido superiores a (USD 180.000) dólares o cuyos ingresos anuales del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a (USD 300.000) dólares o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad económica, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a (USD 240.000) dólares (Reglamento para la aplicación Ley Régimen Tributario Interno, LRTI, 2021).

En el mismo año 2018, por el incremento en inventario y proveedores la empresa contrató el software contable Contifico siendo este de gran ayuda para la parte administrativa financiera de la empresa, el uso del sistema contable Contifico logra en gran porcentaje positivo el tener un mejor control. De acuerdo con a la definición del sistema Contífico.com (2011), se describe como un software contable que proporciona información detallada de la parte financiera, de compras – ventas de la empresa, trabaja de manera eficiente en diversas secciones como lo es para llenar una factura, para facilitar el cobro de la misma, para dar información de lo vendido en el día tanto en productos como en valores, permite revisar el inventario, cartera de clientes y proveedores, deudas por cobrar y pagar, ingreso de facturas, notas de crédito, entre otros.

Mediante la entrevista realizada al administrador y a los empleados de la empresa Jenny Beauty se obtuvo la siguiente información acerca de su estructura organizacional, que cuenta con 8 personas, su gerente general (propietario), un administrador, un jefe de marketing, un supervisor de área de servicios ofertados, un auxiliar administrativo, y tres servidores en el área de ventas, siendo sus áreas internas las siguientes:

- Área de contabilidad: la misma que refleja la falta de un colaborador fijo de esta rama contable, quién aportaría en la empresa eficientemente, por lo que la actividad financiera sufre innumerables y complejos cambios para los cuales es muy importante tener la colaboración de una persona que posea conocimientos contables y adicional que esté constantemente en actualización.
- Área de recursos humanos y marketing: los cuales denotan deficiencias en los controles internos, capacitación al personal, en funciones por áreas.

- Área de compras: este departamento es manejado por el gerente y el administrador de la empresa, quienes antes de hacer las respectivas compras se guían con el inventario existente mediante las actualizaciones del sistema contable Contifico, el cual fue aplicado a partir del año 2018, razón por la que en la actualidad año 2022 presenta una deficiencia en su inventario, debido a que no existió un control, ni conteo de la mercadería existente antes de utilizar el sistema, por lo que gran porcentaje de su inventario en el sistema es erróneo.
- Área de ventas y cobranzas: que está a cargo de 3 empleados de la empresa los cuales reflejan deficiencia en sus designaciones de áreas, esto da como resultado un bajo rendimiento en las asignaciones diarias que no son específicas, en el departamento de cobranzas existen muchos faltantes porque muchos dependientes ingresan a esta área sin ser específicas por horas y sin realizarse arqueos previos.

El 1 de octubre del 2020 la empresa Jenny Beauty fue categorizada como agente de retención por la resolución Nro. NAC-DNCRASC20-0000000, donde el Servicios de Rentas Internas (2020) señala lo siguiente: procederán a ser agentes de retención del IR todos aquellos usuarios pasivos incluyendo a los contribuyentes especiales que hayan sido determinados por el SRI, por aquellos pagos que se efectúen o acrediten en cuenta valores que sean ingresos grabables para quienes los perciban.

Resolución que permite a la empresa retener Impuesto al Valor agregado e Impuesto a la Renta a las sociedades, recordando que hasta antes de octubre del 2020, JENNY BEAUTY únicamente retenía IVA e IR a personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, pero a partir

de dicha la resolución las retenciones van desde personas no obligadas a llevar contabilidad, así como a las que son obligadas a llevar contabilidad y a las sociedades.

Retención en la fuente es instrumento anticipado del cobro en el cual la Tributación exige a retener un porcentaje del IR que es efectuado por el contribuyente por aquellos ingresos que obtengan de ventas o servicios, la retención la hacen las empresas públicas, privadas, sociedades y personas tanto obligadas como no obligadas a llevar contabilidad, los agentes de retención lo declaran y pagan de forma mensual en obligación durante el año calendario. Maldonado P (2005)

Las retenciones en la fuente del Impuesto al Valor agregado, de acuerdo con Parra Gavilanez et al., (2018) la define como el deber adquirido por el comprador para retener un porcentaje del IVA por la compra de un que ha obtenido o por pago de un servicio que haya adquirido, de igual forma es un deber que tiene el vendedor de dar los valores retenidos al comprador, mismos que serán de beneficio para el comprador para su debida reducción en pago de impuestos.

Para este caso de estudio es muy importante considerar el objetivo que tiene la empresa para el cumplimiento eficiente de su control interno administrativo, el cual es el de expandir su cobertura de Jenny Beauty por medio de la apertura de nuevos puntos de venta, tanto a nivel local (Babahoyo) como a nivel nacional, diversificando la oferta en productos y servicios y mejorando constantemente el portafolio a ofrecer e interpretando a tiempo las nuevas necesidades que tiene su clientela. Siendo su misión: JENNY BEAUTY es una empresa innovadora la cual ofrece productos de cuidado capilar, facial, corporal, peluquería, cosméticos, y una gama amplia en artículos de belleza, asesorando de manera profesional a nuestros clientes y de estar manera mantener estándares de calidad en el servicio general.

El presente caso de estudio tiene un enfoque en el control interno administrativo de la empresa Jenny Beauty, mismo que desde sus inicios ha sido llevado de manera empírica guiado bajo patrones de la experiencia adquirida con el pasar de los años, razón por la cual hasta en la actualidad se han presentado deficiencias. (Palomo, 2014) considera que el control es de gran importancia porque es donde la parte administrativa de la empresa implementa acciones con el objetivo de tener eficiencia y para la debida ejecución de los controles administrativos debe quedar documentado la transparencia de su aplicación para que pueda ser comprobada y hasta auditada.

El Control Interno Administrativo encierra toda una planificación de la organización, acerca de los procedimientos que concierne la eficiencia en las actividades de la microempresa, la funcionalidad y cumplimiento de sus políticas. Planes que proporcionen funciones o responsabilidades de los dependientes, la implementación de auditorías internas, uso de sistemas para obtener controles razonables, aplicación de políticas que comprueben la capacidad en relación con las actividades designadas, entre otras.

Un manual de políticas y procedimientos de control interno administrativo comprende el plan de organización, los métodos y procedimientos relacionados gran parte con la eficiencia en las operaciones y en las políticas de la empresa, incluyen una relación indirecta con los registros financieros, en los controles como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad, entre otros.

El poner en práctica un sistema de control interno sirve para el fortalecimiento de las compañías, dándoles la ayuda previa para lograr cumplir sus objetivos, ayuda a la empresa a reducir pérdidas económicas por malos procedimientos, implementa manuales de ética, reduce niveles de riesgo y aumenta el rango de confianza, por lo general se la aplica desde las pequeñas empresas, hasta las grandes empresas. Márquez Salazar (2019)

Las acciones básicas que encaminan a la empresa hacia una administración eficaz, Pereira Palomo (2019) las describe al dar un excelente ambiente de control que logra cumplir de manera exitosa la misión, visión y objetivos que la empresa tiene; ayuda a homogeneizar los procesos con los conocimientos de las políticas de operaciones que estén previamente en el manual de la empresa, mismos que serán de pauta para las diferentes o diversos cargos que tiene la empresa según su organigrama; fomentando cultura de trabajo en equipo para mejoras continuas, para finalmente proporcionar datos confiables y eficientes listos para detectar riesgos y tomar las acciones oportunas con tiempo.

La implementación de un Manual con políticas y procedimientos de control interno consiste en un documento que contiene de manera sistemática y ordenada información o instrucción y registros sobre la empresa, sus políticas y sus procedimientos, considerándose de gran importancia para la eficiente ejecución del trabajo administrativo y el cumplimiento de las metas y objetivos programados. Son aquellos que describen de manera detalla los pasos de las actividades, procesos o funciones que realiza la empresa, contribuyendo en la independencia del personal en las labores asignadas, es utilizado para organizar el funcionamiento de cada una de las actividades que se realizan por cada empleado, constituyéndose una herramienta muy importante para la coordinación y estructura de las operaciones de cada área, contando con información confiable, eficiente y segura.

Se analiza que la administración de la empresa no se direcciona bajo reglas exactas porque no cuenta con un manual de políticas y procedimientos internos. Los Manuales según (Alvarez Torres, 2006) es la mejor opción en herramienta de administración dado a que su aplicación permite a toda empresa estandarizar sus operaciones, misma que le da a la organización crecimiento estable y sólido.

Los manuales de control interno administrativo pueden implementar: perfil de todos los puestos con sus descripciones, organigramas, procedimientos, políticas y métodos de trabajo, formatos de registros y especificaciones. La aplicación de estos controles es de gran importancia para la organización porque minimizan o reducen los riesgos internos existentes, causados en gran parte por deficiencia organizacional.

La aplicación de estos manuales de control interno en la administración de la empresa permitiría una mejor comprensión de las funciones, el deber y obligación de cada área en relación con la empresa, así como el efectivo cumplimiento de los objetivos de manera eficiente mediante una planificación, organización y control. Las políticas del control interno administrativo para el sector público son estipuladas por la Contraloría General del Estado y para las empresas del sector privado son estipuladas por cada empresa, en este caso JENNY BEAUTY deben estipular las políticas que le ayuden a la eficiencia y eficacia de sus actividades, así como la debida adopción de disposiciones convenientes para evitar o corregir deficiencias del control.

El control empresarial es un conjunto de acciones y planes direccionadas a asegurar y garantizar la calidad y cantidad de desempeño que ejerzan cada uno de los miembros de la entidad, a su vez se lo conoce como un procedimiento que permitirá la coordinación entre los objetivos individuales y los objetivos organizacionales, en sí, el control es un medio para cumplir los objetivos generales de la entidad. (Hernandez, 2017)

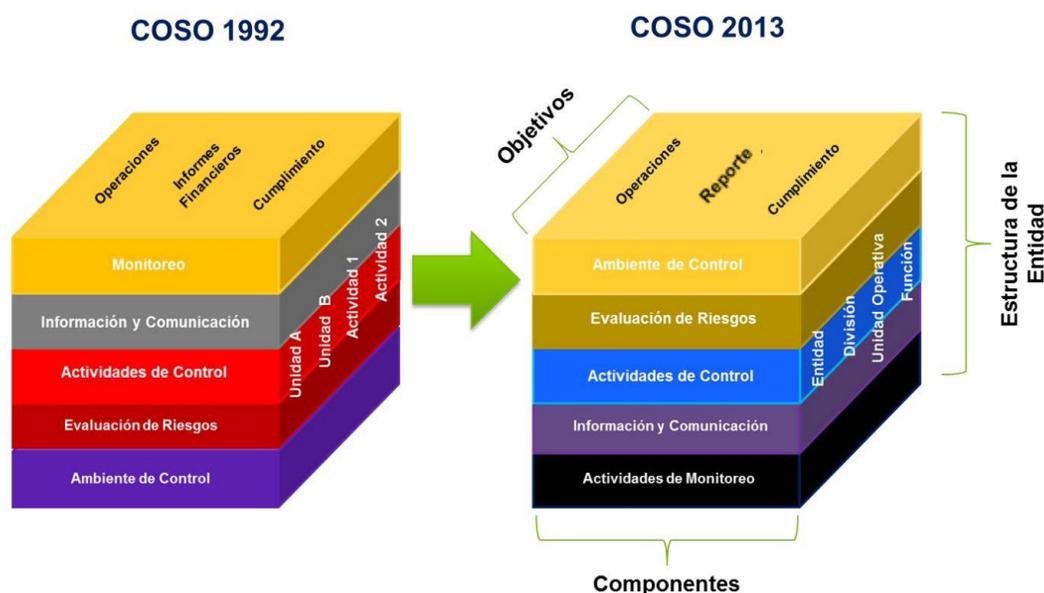
Con la aplicación del método COSO, (Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway) es una organización compuesta por organismos privados, diseñada para evaluar, identificar y administrar riesgos, conociendo el control interno y teniendo dirección clara, define las normas de conducta de cada colaborador de la empresa, así como la actuación de cada uno de

ellos en la empresa, mediante la fiabilidad de su aplicación se logra cumplir los objetivos, reduciendo las sorpresas o cambios repentinos.

Su principal objetivo es implementar normas que rijan o guíen la administración de la empresa para el debido proceder de cada dependiente, con la aplicación de objetivos claros y medibles y actividades de control, con su adaptación se reduce en gran porcentaje los riesgos de la empresa debido a su detección a tiempo. (Ruiz Urquiza G. Y., 2015)

Grafico 1

COSO 1992 – Coso 2013



Fuente: (Ruiz Urquiza, 2015)

Mediante la entrevista realizada al área de Administración al Ing. Nahúm Soria Iglesias, podemos conocer el nivel de riesgo y el grado de confianza, evaluando los componentes del control interno administrativos, resultados en Anexo # 2, Tabla 2, consiguiendo el siguiente resultado: Grado de confianza = $SI/PONDERACION*100 = 4/12*100 = 33,33\%$, lo que significa según el Anexo #2 - Tabla # 1 un nivel bajo de confianza; Nivel de Riesgo = $NO/PONDERACION*100 =$

$6/12*100 = 50\%$, siendo este un porcentaje alto de riesgo en la parte administrativa de la empresa; con un total de 2 respuestas parciales, lo equivale a un 16,66% .

De acuerdo al análisis realizado en base a la entrevista, la problemática principal dentro de la empresa se refleja en no contar con un modelo de control interno administrativo el cual sirva de ayuda, apoyo y crecimiento para la empresa, por la falta de este se determina que hay desconocimiento sobre políticas de control interno administrativos que rijan la conducta de los dependientes de la empresa. Se confirman deficiencias al momento de hacer cumplir los objetivos establecidos, esto es por la falta de información y comunicación de la parte administrativa hacia sus demás dependientes.

Denota la deficiencia de un manual de políticas interno que los guíe, así como la carencia de un manual de funciones en cada área, su aplicación es de gran importancia porque permite que cada empleado tenga claro las políticas que la empresa tiene y evite no hacer lo que va en contra o que no sean de progreso, así como el tener en claro la función que desempeñara cada empleado, sin descuidar sus funciones y cumpliéndolas con éxito, al no existir una designación exacta de forma diaria, semanal o mensual cada dependiente no cumplirá con eficiencia las diferentes actividades dentro de la empresa o áreas en específicas.

La entrevista realizada a los dependientes de la empresa se conoce el nivel de riesgo y el grado de confianza evaluado a diversas áreas: en Anexo # 2, Tabla 2 y 3, se refleja el siguiente resultado: Grado de confianza = $SI/PONDERACION*100 = 2/7*100 = 28,57\%$, lo que significa según el Anexo #2 - Tabla # 1 un nivel bajo de confianza; Nivel de Riesgo = $NO/PONDERACION*100 = 4/7*100 = 57,14\%$, siendo este un porcentaje medio de riesgo en la parte administrativa de la empresa; con un total de 1 respuesta parcial, lo equivale a un 14,28% .

Analizando las respuestas a los dependientes se refleja de manera parcial que la empresa no da a conocer en su 100% la misión, visión y objetivos, mismos que son de gran importancia en la parte de información, es de vital importancia darlos a conocer frecuentemente porque de esta manera los colaboradores ayudarían al cumplimiento de los mismos. Una deficiencia presente se refleja al no ingresar con tiempo al sistema las facturas de productos por llegar o que ya han llegado y sin este procedimiento en una empresa que cuenta con un software para emitir facturas los productos no se pueden vender por no estar registrados detalladamente con sus precios.

Dentro de la entrevista se pudo reflejar que las funciones de cada colaborador son compartidas y no se cumple con un cargo o asignación exacta y no hay resultados eficientes en las funciones denominadas, siendo una de ellas que en el área de cobranzas no se realizan arquezos de caja al momento en el día que hay más de un dependiente en esa área, problema que puede ser muy riesgoso tanto para la empresa como para sus colaboradores, porque al momento de existir faltante de dinero todos los colaboradores serian implicados.

Por tal motivo toda empresa perteneciente al sector privado debe considerar la aplicación de normativas, políticas, manuales de ética, conductas y de controles internos en su administración, designaciones de funciones por áreas, controles administrativos periódicamente, capacitaciones profesionales al personal, para que pueda estar organizada, con información completa, cumpliendo sus objetivos, evitando problemáticas o riesgos y lo más importante que toda empresa desea, obtener crecimiento y para ello se necesita ser eficiente internamente para poder demostrarlo externamente.

La metodología aplicada en este caso de estudio es inductivo-deductivo, mismas que han ayudado a la investigación de diversas definiciones del tema aplicado, como lo es el control interno

administrativo, su concepto, importancia y lo que se utiliza para su complemento, como lo son los manuales de control y se aplica con importancia la técnica de entrevista a cada miembro de la empresa, la cual es de gran interés, debido a que con ella se puede obtener información que facilita la interpretación de las necesidades existentes, así como se aplica la técnica de observación, misma que permite obtener evidencia de las prácticas llevadas y las faltas presentes.

Tabla 1

Diferencias método inductivo y deductivo

	Método inductivo	Método deductivo
Definición	Es manera para poder sacar conclusiones que parten de varias observaciones particulares, que den oportunidad de producción de leyes y razones generales.	Es una manera óptima para analizar y poder explicar lo real, partiendo de teorías generales hacia las particulares.
Características	<ul style="list-style-type: none"> • Se fundamenta en observaciones de los hechos. • A partir de sus observaciones lo generaliza. • Tiene conclusiones factibles. • Su objetivo primordial es el de causar conocimientos nuevos. 	<ul style="list-style-type: none"> • A raíz de las generalizaciones crea varias conclusiones. • Por lógica su razonamiento final incluye premisas. • Es beneficioso cuando no se tiene observaciones del fenómeno causante. • Sus resultados son 100% válidas y rigurosas.

		<ul style="list-style-type: none"> • Como parte de conocimientos previos no crea nuevos conocimientos.
Dirección del razonamiento	De lo particular a lo general	De lo general a lo particular
Áreas del conocimiento	Este método era aplicado en las ciencias experimentales y en lo actual se aplicado como parte del método científico en general.	Ciencias formales como la matemática y la lógica.

Fuente: (Arrieta, 2015)

Elaborado por: Evelyn Marín Ramírez

CONCLUSIONES

En el presente caso de estudio realizado en la empresa Jenny Beauty de la ciudad de Babahoyo mediante la aplicación de la entrevista, observación del manejo administrativo y la respectiva evaluación a sus departamentos se logró verificar la deficiencia presente en la entidad. Un manual de políticas y procedimientos en la administración interna es de gran importancia en la directiva de la empresa Jenny Beauty, sin el mismo la empresa no podrá identificar, reducir y afrontar los riesgos que se aproximen.

La empresa no cuenta con un manual de control en sus políticas y funciones internas administrativas, por lo que cada dependiente de la empresa realiza diferentes actividades en diversas áreas, como lo es en ventas, en bodega, inclusive en caja, sin ser específicas por días o con un control exacto, lo que denota que la organización al no contar con un modelo de políticas y procedimientos hace que cada servidor de la empresa no cumpla con sus funciones en su 100%, y que cada área de la empresa no rinda como se tiene previsto.

El departamento auxiliar administrativo es el encargado de ingresar facturas y realizar varias acciones dentro del sistema contable utilizado por la empresa, pero no cumple en su 100% con sus actividades a tiempo, se denotó que muchas veces la acumulación de trabajo no le permite el ingreso de facturas a tiempo al sistema lo que hace que la mercadería que llegó este sin poder venderse al usuario o inclusive las facturas ya están cargadas en el sistemas pero el encargado del área de contabilidad no registra los precios a tiempo y no se realiza la venta por falta de precio.

La empresa no cuenta con un dependiente fijo en el área de cobranzas, por lo que al momento que se realiza una venta es el mismo personal que se dirige hacia caja a realizar el cobro y al despacho del producto, denotando aquí que gran parte de los dependientes ingresan a esta área

de cobranzas, cuando debería ser uno solo o si existen más personas se debería realizar arqueo de caja cada vez que se cambie de personal o de turno.

La implementación de un manual de control interno es de gran importancia para que la empresa cumpla con sus actividades con eficiencia y eficacia por cada departamento y así mismo se cumplan los objetivos, misión y visión de la empresa, lo que logra su estabilidad en el mercado y su crecimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez Torres, M. (2006). Manual de Políticas y Procedimientos. En M. Alvarez Torres, *Manual de Políticas y Procedimientos* (pág. 24). San Rafael - Mexico D,F: Panorama Editorial, S.A de C.V.
- Arrieta, E. (2015). *Diferenciador*. <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/>
- Camara de Comercio de Quito*. (24 de Noviembre de 2005). DerechoEcuador.com: <https://derechoecuador.com/quienes-estaacuten-obligados-a-obtener-el-ruc/>
- Contífico.com*. (s.f.). ¿Qué es el Sistema Contable Contífico? - Contífico: <https://contifico.com/sistema-contable/>
- Control Interno Administrativo*. (2015). Euroinnova - International Online Education: <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-un-control-interno-administrativo#:~:text=Implica%20todas%20aquellas%20medidas%20relacionadas,las%20%C3%A1reas%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.>
- Equipo de Consultoria*. (17 de Mayo de 2021). Grupo ALBE Consultoria: <https://www.grupoalbe.com/manuales-de-politicas-y-procedimientos-que-son-y-porque-tenerlos/>
- Galaz et al. (2015). *COSO*. COSO - Autores: Galaz; Yamasaki; Ruiz Urquiza: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Hernandez, R. &. (2017). *Gestiopolis* . Control Interno - Cabrera Elibeth: <https://www.gestiopolis.com/control-como-funcion-administrativa-en-la-empresa/>

Ley de Registro Único de Contribuyentes, RUC. (12 de Agosto de 2004). *Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información*.
<https://www.gob.ec/regulaciones/ley-registro-unico-contribuyentes-ruc>

Maldonado P, H. (24 de Noviembre de 2005). *DerechoEcuador.com*.
<https://derechoecuador.com/retencioacuten-en-la-fuente/#:~:text=en%20la%20fuente-,La%20retenci%C3%B3n%20en%20la%20fuente%20es%20un%20mecanismo%20de%20cobro,prestaci%C3%B3n%20de%20servicios%2C%20seg%C3%BAAn%20corresponda>

Palacio Betancourt, D. (15 de Junio de 2010). *Ministerio de la Protección Social - RESOLUCIÓN 2117 DE 2010 - Artículo 2*. Bogota: Avance Jurídico Casa Editorial Ltda -
https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2117_2010.htm#:~:text=Est%C3%A9tica%20ornamental%3A%20Son%20todas%20aquellas,enti%C3%A9ndase%20por%20faneras%20los%20anexos.

Palomo. (2014). *Control Interno*. Importancia Control Interno.

Parra Gavilanes, D. A., Parra Silva, P. A., & Cerezo Segovia, B. (23 de Diciembre de 2018). Análisis de las retenciones en la fuente del impuesto al valor agregado IVA y su incidencia en los resultados integrales. *Scielo - Revista Universidad y Sociedad*, 1-2.

Pereira Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas - Su aplicación y efectividad*. Septiembre: 26.

Reglamento para la aplicación Ley Régimen Tributario Interno, LRTI. (2021). Art 37.- Contribuyentes obligados a llevar contabilidad:
<http://www.eeq.com.ec:8080/documents/10180/40357277/REGLAMENTO+PARA+AP>

ANEXOS

Anexo # 1 – Entrevista realizada a la empresa JENNY BEAUTY de la ciudad de Babahoyo.

JENNY BEAUTY				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
Área:	Administración			
Entrevistado:	Ing. Nahúm Soria Iglesias			
Entrevistador:	Evelyn Andrea Marín Ramírez			
Fecha:	Viernes 29 de julio del 2022			
PREGUNTAS	SI	Parcialmente	NO	OBSERVACION
1. ¿La empresa tiene un manual de ética para los dependientes de la empresa?			X	
2. ¿En la empresa existe códigos de conducta regidos por modelos aceptables dentro de estándares de comportamiento ético y moral?			X	
3. ¿Jenny Beauty cuenta con un manual de políticas y procedimientos?			X	
4. ¿Se cumple con los objetivos de la empresa?		X		
5. ¿En la empresa existen políticas de control interno administrativo direccionadas por algún modelo?			X	
6. ¿Realizan controles administrativos periódicamente en la compañía?	X			
7. ¿Se realizan capacitaciones profesionales al personal de la empresa?		X		

8. ¿La empresa cuenta con algún manual de funciones de cada área?			X	
9. ¿La administración lleva control de los departamentos de la empresa?			X	
10. ¿Considera que la falta de un control interno en la parte administrativa de la empresa ha ocasionado problemáticas dentro de la misma?	X			
11. ¿Considera importante la aplicación de un modelo de control interno administrativo?	X			
12. ¿Considera usted que realizar una auditoría de control administrativo le beneficiaría al crecimiento, desempeño, organización y cumplimiento de los objetivos de la empresa?	X			

- Entrevista dependientes de la empresa

PREGUNTAS GENERALES				
Preguntas	Si	Parcialmente	No	Observación
1. ¿Conoce la misión, visión, y objetivos de la empresa?		X		
2. ¿En la empresa las funciones de cada dependiente son únicas?			X	
3. ¿En el departamento de Compra-Ventas se realizan las adquisiciones según el inventario faltante?	X			
4. ¿La empresa cuenta con un contador directo?			X	

5. ¿En el departamento de cobranzas al cambiar de cobrador en el día se accede a realizar un arqueo de caja?			X	
6. ¿Las facturas emitidas por parte de los proveedores son cargadas en el sistema contable de la empresa para proceder a su venta inmediata?			X	
7. ¿El o los encargados de perchar la mercadería adquirida lo hace de manera inmediata para su venta?	X			

Anexo # 2 – Medición para identificar el nivel de confianza y riesgo del control

interno administrativo

Tabla 1.

Nivel de riesgo y de confianza

Calificación Porcentual	Grado de confianza	Nivel de Riesgo
15% - 50%	1. Bajo	1. Alto
51% - 75%	2. Medio	2. Medio
76% - 95%	3. Alto	3. Bajo

Fuente: Ana López Jara

Elaborado por: Evelyn Marín Ramírez

Tabla # 2 - Total de respuestas afirmativas, negativas y parciales

Área o Departamento	Repuesta Afirmativa	Repuesta Negativa	Respuesta Parcial
Administración	4	6	2
Dependientes (auxiliares y vendedores)	2	4	1

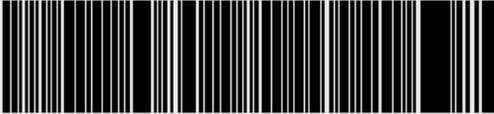
Elaborado por: Evelyn Marín Ramírez

Tabla # 3 – Porcentajes afirmativos y negativos

Área o Departamento	Porcentaje Afirmativo	Porcentaje Negativo	Porcentaje Parcial
Administración	33,33%	50%	16,66%
Dependientes (auxiliares y vendedores)	28,57%	57,14%	14,28%

Elaborado por: Evelyn Marín Ramírez

Anexo # 3 – Ejemplo de una factura de la empresa

 <p>JENNY BEAUTY CAPILARES • COSMÉTICOS • PERFUMES</p>		<p>FACTURA No.001-001-000113080</p>																						
<p>Emisor: SORIA AYON RAFAEL HUMBERTO RUC: 1202420368001 Matriz: Calle: SUCRE Numero: SN Interseccion: GENERAL BARONA Y MALECON Referencia: DIAGONAL A LA GOBERNACION DE LOS RIOS Correo: jennybeauty.ec@gmail.com Teléfono: 052739298 Obligado a llevar contabilidad: SI Agente de Retención Resolución Nro. NAC-DNCRASC20-00000001</p>		<p>Número de Autorización: 0508202201120242036800120010010001130800015983615</p> <p>Fecha y hora de Autorización: 05/08/2022 14:03:35</p> <p>Ambiente: PRODUCCION Emisión: NORMAL Clave de Acceso:</p>  <p>0508202201120242036800120010010001130800015983615</p>																						
<p>Razón Social: Evelyn Andrea Marin Ramirez Dirección: Babahoyo Fecha Emisión: 05/08/2022</p>		<p>RUC/CI: 1207269505 Teléfono: 0968483269 Correo: evemarinr@hotmail.com</p>																						
Código Principal	Cantidad	Descripción	Detalles Adicionales	Precio Unitario	Descuento	Total																		
081555657017	1.00	DelinLap.Eye.LaGirl.Perfect Precision.GP701.VeryBlack.(1-3-6)		3.57142	\$0.00	\$3.57																		
7750075057562	1.00	Alisado.Kativa.KeratinaBras ileño.150ml.(1-3-6)		12.05357	\$0.00	\$12.05																		
7862126890131	1.00	Trat.SistemaCapilar.Keratin Complex.300g.(1-3-6)		6.78571	\$0.00	\$6.79																		
7861097509400	1.00	Colon.Personi.Spray.100ml.(1-3-6)		2.14285	\$0.00	\$2.14																		
Información Adicional				<table border="1"> <tr><td>Subtotal Sin Impuestos:</td><td>\$24.55</td></tr> <tr><td>Subtotal 12%:</td><td>\$24.55</td></tr> <tr><td>Subtotal 0%:</td><td>\$0.00</td></tr> <tr><td>Subtotal No Objeto IVA:</td><td>\$0.00</td></tr> <tr><td>Descuentos:</td><td>\$0.00</td></tr> <tr><td>ICE:</td><td>\$0.00</td></tr> <tr><td>IVA 12%:</td><td>\$2.95</td></tr> <tr><td>Servicio %:</td><td>\$0.00</td></tr> <tr><td>Valor Total:</td><td>\$27.50</td></tr> </table>			Subtotal Sin Impuestos:	\$24.55	Subtotal 12%:	\$24.55	Subtotal 0%:	\$0.00	Subtotal No Objeto IVA:	\$0.00	Descuentos:	\$0.00	ICE:	\$0.00	IVA 12%:	\$2.95	Servicio %:	\$0.00	Valor Total:	\$27.50
Subtotal Sin Impuestos:	\$24.55																							
Subtotal 12%:	\$24.55																							
Subtotal 0%:	\$0.00																							
Subtotal No Objeto IVA:	\$0.00																							
Descuentos:	\$0.00																							
ICE:	\$0.00																							
IVA 12%:	\$2.95																							
Servicio %:	\$0.00																							
Valor Total:	\$27.50																							
Descripción	VENTA DESDE PUNTO DE VENTA																							
Recibido	P																							
Controlado	GYPSI																							
Formas de pago																								
Tarjeta de crédito	\$27.50	0 días																						

Anexo # 4 – Ejemplo de un listado de Proveedores

Búsqueda

Filtro: Rol: Proveedores Tipo: Jurídica Estado: Activo

Identificación	Razón Social	Nombre Comercial
1791958543001	DIPROCOBE - Sociedad Civil y Comercial Activo - Jurídica - Proveedor	DIPROCOBE - Sociedad Civil y Comercial
0992715553001	Discarmen S.A. Activo - Jurídica - Proveedor	Supermercado De carnes La Española
0993211133001	DISLINIBACORP CA Activo - Jurídica - Proveedor	DISLINIBACORP C.A.
0990818231001	Distriazul Activo - Jurídica - Proveedor	Distriazul
0993184497001	DISTRICOSMETIC S.A. Activo - Jurídica - Proveedor	DISTRICOSMETIC S.A.
0992775904001	Distrisolsa S.A. Activo - Jurídica - Proveedor	Distrisolsa S.A.
0992329777001	DMujeres S.A. Activo - Jurídica - Cliente - Proveedor	DMujeres S.A.
1291737141001	Drivernet S.A Internet Activo - Jurídica - Proveedor	Drivernet S.A Internet
0992148276001	DYPENKO S.A. Activo - Jurídica - Cliente - Proveedor	DYPENKO S.A.
1291714605001	Emflusa Empresarios Fuminences S.A. Activo - Jurídica - Proveedor	Emflusa Empresarios Fuminences S.A.
1260040950001	Empresa Publica Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo - Emsaba Ep Activo - Jurídica - Proveedor	Empresa Publica Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo - Emsaba Ep
	Estacion De Servicio Coloma Activo - Jurídica - Proveedor	Estacion De Servicio Coloma

Anexo # 5 – Listado de un inventario

JENNY BEAUTY
CAPILARES - COSMÉTICOS - PERFUMES

SORIA AYON RAFAEL HUMBERTO
Usuario: Derian Laremas
Fecha de impresion: 22/01/2021

Tabla de Productos

Estado: Todos Propósito: Todos
Tipo: Todos Tipo Producto: Todos
IVA: Todos Categoría: Tintes Polvo

Tintes Polvo:

Codigo	Nombre	Unidad	%Iva	Stock	Min	PVP1	Costo	Est
4987205905469	Tnt.Bigen.46.CastañoMediano	Unid.	12%	6.000000	0.00	\$3.07	\$2.44	A
4987205905476	Tnt.Bigen.47.CastañoOscuro	Unid.	12%	6.000000	0.00	\$3.07	\$2.46	A
4987205905483	Tnt.Bigen.48.CastañoIntenso	Unid.	12%	12.000000	0.00	\$3.07	\$2.38	A
4987205905575	Tnt.Bigen.57.CastañoCenizoOscuro	Unid.	12%	9.000000	0.00	\$3.07	\$2.46	A
4987205905582	Tnt.Bigen.58.NegroNatural	Unid.	12%	41.000000	0.00	\$3.07	\$2.46	A
4987205905599	Tnt.Bigen.59.NegroOriental	Unid.	12%	24.000000	0.00	\$3.07	\$2.46	A
4987205932366	Tnt.Bigen.37.CaobaOscuro	Unid.	12%	9.000000	0.00	\$3.07	\$2.46	A
4987205932373	Tnt.Bigen.45.Chocolate	Unid.	12%	19.000000	0.00	\$3.07	\$2.45	A
4987205937293	Tnt.Bigen.88.NegroAzulado	Unid.	12%	9.000000	0.00	\$3.07	\$2.46	A

Anexo # 6 – Carta de autorización

Oficio N°

Babahoyo, 28 de julio de 2022

ASUNTO: AUTORIZACIÓN

Licenciado
Eduardo Galeas Guijarro, MAE
DECANO DE LA FAFI
En su despacho. -

De mis consideraciones:

Yo, **Ing. Nahum Soria Iglesias**, con C.I. 1203885833, en calidad del Administrador de la empresa JENNY BEAUTY con RUC 1202420368001, por medio de la presente autorizo a la **Srta. Evelyn Andrea Marín Ramírez** con C.I. 120726950-5, a realizar su estudio de caso en la institución, con el tema **“CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA JENNY BEAUTY DE LA CIUDAD DE BABAHOYO”** para su proceso de titulación.

La empresa JENNY BEAUTY se compromete a entregar cualquier información necesaria que solicite la parte interesada, para fines educativos.

Atentamente,

Ing. Nahum Soria Iglesias
Administrador General
EMPRESA JENNY BEAUTY

Anexo # 7 – RUC de la empresa

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES		SRI ...le hace bien al país!	
NÚMERO RUC:	1202420368001		
APELLIDOS Y NOMBRES:	SORIA AYON RAFAEL HUMBERTO		
NOMBRE COMERCIAL:	FRANCO ROMERO KATIUSCA LORENA		
CONTADOR:	OTROS		
CLASE CONTRIBUYENTE:	S/N		OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL:	S/N		NÚMERO: S/N
FEC. NACIMIENTO:	27/01/1968	FEC. INICIO ACTIVIDADES:	28/06/1999
FEC. INSCRIPCIÓN:	28/06/1999	FEC. ACTUALIZACIÓN:	22/08/2020
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FEC. REINICIO ACTIVIDADES:	16/02/2017
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL			
G47720501 VENTA AL POR MENOR DE PERFUMES Y ARTÍCULOS COSMÉTICOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.			
DOMICILIO TRIBUTARIO			
Provincia: GUAYAS Canton: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Calle: AV. LA DEMOCRACIA Numero: SOLAR 23 Interseccion: MANZANA J15 Referencia: CDLA. LOS ALAMOS - JUNTO A LA PISCINA BAJAÑA Telefono: 046011021 Email: jennybeauty.ec@gmail.com Celular: 0990034436			
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS			
<ul style="list-style-type: none"> * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IVA * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE 			
<p><i>Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gob.ec.</i></p> <p><i>Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.</i></p> <p><i>Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.</i></p>			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	2	ABIERTOS	1
JURISDICCIÓN	\ ZONA 5\ LOS RIOS	CERRADOS	1
		 Ing. Nahum Soria Iglesias Administrador General EMPRESA JENNY BEAUTY 	
Código: RIMRUC2020002407835			
Fecha: 22/08/2020 11:58:39 AM			



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**



NÚMERO RUC: 1202420368001
APELLIDOS Y NOMBRES: SORIA AYON RAFAEL HUMBERTO

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001	Estado: ABIERTO - MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 28/06/1999
NOMBRE COMERCIAL: JENNY BEAUTY	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO: 16/02/2017

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

G47720501 VENTA AL POR MENOR DE PERFUMES Y ARTÍCULOS COSMÉTICOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: LOS RIOS Canton: BABAHOYO Parroquia: CLEMENTE BAQUERIZO Calle: SUCRE Numero: SN Interseccion: GENERAL BARONA Y MALECON Referencia: DIAGONAL A LA GOBERNACION DE LOS RIOS Piso: 0 Telefono Domicilio: 052739298 Email: jennybeauty.ec@gmail.com Celular: 0993694455 Email principal: jennybeauty.ec@gmail.com

No. ESTABLECIMIENTO: 002	Estado: CERRADO - LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 29/05/2013
NOMBRE COMERCIAL: BAZAR JENNY	FEC. CIERRE: 31/12/2014	FEC. REINICIO:

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS DE BAZAR EN GENERAL

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: LOS RIOS Canton: BABAHOYO Parroquia: BABAHOYO Calle: GENERAL BARONA Numero: 412 Interseccion: ABDON CALDERON Referencia: JUNTO AL CHIFA PACIFICO Telefono Trabajo: 052731011 Email principal: jennybeauty.ec@gmail.com



Código: RIMRUC2020002407835

Fecha: 22/08/2020 11:58:39 AM

Nahum Soria Iglesias

Ing. Nahum Soria Iglesias
Administrador General
EMPRESA JENNY BEAUTY

**JENNY
BEAUTY®**