



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E**  
**INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO(A) EN**  
**CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**CONTROL INTERNO DE LOS PROCESOS CONTABLES DEL COMERCIAL**  
**“ILEANA VILLALBA” DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**

**EGRESADO:**

**JORDÁN MORÁN ROSA MARIELA**

**TUTOR:**

**ECON. VERÓNICA MERCHÁN JÁCOME MAE.**

**AÑO 2021**

## Resumen

Esta investigación se realizó en el comercial “Ileana Villalba” para conocer si utilizan un sistema contable, se identificó que el comercial no lleva un control interno de los procesos contables desencadenado varias problemáticas.

En el desarrollo se podrá observar la importancia de llevar un control interno, en las estructuras organizacionales u empresariales, y como es llevado un ambiente laboral si el comercial contara tanto con normas y políticas, y lo necesario que es estar actualizados, y tener equipos tecnológicos eficientes para que ayuden una información financiera veraz y confiable.

Entre las técnicas utilizadas en el estudio de caso, se elaboró una entrevista a la propietaria del comercial con el fin de llegar a tener una observación directa de lo que le afecta al mismo, y también obtener información sobre los controles internos y los procesos contables que utilizan y cómo manejan su contabilidad.

**Palabras claves:** Control interno, procesos contables, manuales de procedimientos, sistemas contables.

## **Abstract**

His investigation was carried out in the commercial "Ileana Villalba" to find out if they use an accounting system, it was identified that the commercial does not have an internal control of the accounting processes, which has triggered several problems.

In the development, it will be possible to observe the importance of having internal control, in the organizational or business structures, and how a work environment is managed if the salesperson had both rules and policies, and how necessary it is to be updated, and have technological equipment efficient to help provide accurate and reliable financial information.

Among the techniques used in the case study, an interview was carried out with the owner of the commercial in order to have a direct observation of what affects it, and also obtain information on the internal controls and accounting processes that they use and how they manage their accounting.

Keywords: Internal control, accounting processes, procedure manuals, accounting systems.

## **Introducción**

El presente estudio de caso se realizó en el comercial “Ileana Villalba” ubicada en las calles séptimo callejón, intersección Bolívar, de la ciudad de Babahoyo, Provincia de los Ríos; cuya actividad principal es la venta al por menor de electrodomésticos, equipo de telecomunicaciones, motocicletas, brindado así un buen servicio a sus clientes con el objetivo de proporcionar productos de buena calidad y al alcance de las personas.

En el comercial “Ileana Villalba” la problemática encontrada, radica dentro del control interno de los procesos contable del local, ya que no cuentan con un control interno el cual es considerado indispensable en los procesos contables de una organización, ya que al aplicarlo garantizará el correcto manejo de los recursos económicos, evitando así los errores y fraudes de la información financiera y su uso inadecuado, mismo que como comercial le permite llevar un control competente de sus actividades.

Al momento de no tener un control interno en su comercial, se presentarán irregularidades financieras, tanto en los procesos contables, como en los procesos administrativos y operativos.

El objetivo del presente estudio de caso es identificar el control interno de los procesos contables del comercial “Ileana Villalba” de la ciudad de Babahoyo, con la finalidad de conocer cuáles son los conjuntos de normas o medidas que tienen dentro de la misma, basándose a la línea de investigación de la Universidad Técnica de Babahoyo “Gestión Financiera, Tributaria y Compromiso Social” y la sub-línea “Auditoría y Control” considerada como una de las bases de la carrera para delimitar la influencia de un control interno en el comercial.

La metodología cualitativa son las utilizada en el presente estudio de caso la cual se basa en la recopilación de información entregada por la dueña durante el desarrollo

investigativo, el cual permitió obtener una investigación bibliográfica, obteniendo información factible de libros de control interno, de manuales y procedimientos, normativas, relacionada con la problemática presentada. Las técnicas empleadas son la observación directa y las entrevistas las cuales fueron realizadas al personal y a la dueña del comercial.

## **Desarrollo**

El comercial “Ileana Villalba”, fue fundada el 04 de abril del 2005, es una unidad comercial con local propio que está ubicada en las calles séptimo callejón, intersección Bolívar, de la ciudad de Babahoyo, Provincia de los Ríos; cuya actividad principal es la venta al por menor de electrodomésticos, equipo de telecomunicaciones, motocicletas, entre otros.

El comercial “Ileana Villalba” está representada por la Sra. Ileana Narcisa Villalba Huacón, propietaria del comercial, con Registro Único de Contribuyente: # 1202711154001, y está legalmente registrada en el Servicio de Rentas Internas.

Las principales leyes que debe regirse este comercial está: Reglamento Para La Aplicación De La Ley De Régimen Tributario Interno, Ley De Régimen Tributario Interno.

Este comercial fue creado con trabajo y entrega, el cual se ha transformado en un negocio para satisfacer las necesidades indispensables dentro del hogar de cada persona, convirtiéndose en una meta alcanzada por la dueña y es considerado un patrimonio familiar para ellos.

Con el paso de los años se fueron innovando en todo lo que ofrecían apegándose de acuerdo a las necesidades de las personas, comenzaron con un pequeño local el cual la encargada de todo era la propietaria la señora Ileana Villalba, pero con su gran esfuerzo hoy en día el comercial ya cuenta con una sucursal ubicada en las calles transversal 3 y calle f, de la ciudad de Babahoyo.

El comercial Ileana Villalba, cuenta con 4 trabajadores, una de estas personas es la hija de la dueña, ella es la encargada de administrar el dinero, lo que ingresa y sale de caja,

las otras tres personas son los que se ocupan de los movimientos diarios que son; la entrega de mercadería y atención al cliente para que ellos puedan adquirir y complementar sus necesidades.

Al ir indagando y conociendo más de este local, nos permitió observar que el comercial “Ileana Villalba” no utiliza un manual de normas o procedimientos de control interno que vaya conforme a los registros de los procesos contables que maneja el comercial, el cual nos dio como efecto que la información que presentan puede no ser de confiabilidad.

El manual de procedimientos es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización. (Vergara, 2017)

Los manuales de procedimientos contables son documentos primordiales que deben poseer las entidades. Estos constituyen la base normativa contable de la entidad, por tanto, el diseño o rediseño que se haga de estos manuales debe estar acorde con las características propias de cada institución. (González , Gutiérrez, López, & Portela, 2019)

Al momento de realizar la investigación también se evaluaron varias irregularidades en el ámbito de control interno; El control interno se define de la siguiente manera “Es un proceso continuo realizado por la dirección, administración y otros empleados de cada entidad gubernamental en razón a sus atribuciones y competencias, para proporcionar seguridad razonable, respecto a si están lográndose los objetivos” (Luna, 2017)

El control interno proporciona una información veraz en la organización y evita los fraudes a través de las normas y los procedimientos dando esta seguridad y confiabilidad a toda la información financiera de la empresa.

Para (Vergara, 2017) El control contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se relacionen con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros y por consiguiente se diseñan para prestar seguridad razonable de las operaciones como:

a) Las operaciones se ejecutan de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.

b) Se han de registrar las operaciones como sean necesarias para:

1) Permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o con cualquier otro criterio aplicable a dichos estados,

2) Mantener la contabilidad de los activos.

c) El acceso a los activos se permite solo de acuerdo con la autorización de la administración.

d) Los activos registrados en la contabilidad se comparan a intervalos razonables con los activos existentes y se toma la acción adecuada respecto a cualquier diferencia.

También se observó que no llevan una buena utilización en las normas, controles en sus estados financieros, tampoco una lectura exacta de los hechos económicos, y esto ha conllevado que exista errores tanto en sus saldos como cuentas contables, además el comercial debido a que no presentan a tiempo sus declaraciones tributarias y por ende los



errores cometidos en sus saldos, están presentando una información financiera no confiable.

Los sujetos pasivos del IVA declararán el impuesto de las operaciones que realicen mensualmente dentro del mes siguiente de realizadas, salvo de aquellas por las que hayan concedido plazo de un mes o más para el pago en cuyo caso podrán presentar la declaración en el mes subsiguiente de realizadas, en la forma y plazos que se establezcan en el reglamento. (SRI, 2020)

Al presentar las declaraciones a tiempo le evitará al comercial pagar multas por mora, pero debido a los errores que tienen por no contar con un control interno en sus procesos contables no hacen declaraciones correctas porque sus saldos son erróneos, ya que tampoco llevan una cultura organizacional en la relación laboral.

La cultura organizacional es considerada la personalidad de la organización, el conjunto de características que le proporcionan su propia identidad y le permiten diferenciarse de las otras. Así como las personas poseen ciertas características de personalidad que se pueden considerar debilidades o fortalezas, las cuales al no ser manejadas adecuadamente afecta las relaciones interpersonales, en la organización sucede algo similar, la cultura es su personalidad, con características positivas y negativas, la misma que influye y afecta los diferente ámbitos relacionales, tales como: el cliente interno (colaboradores y directivos) y los clientes externos (clientes-proveedores y comunidad). (Encalada, 2017)

El comercial “Ileana Villalba”, tienen que adaptarse a los cambios dentro del entorno, ya que, al lograr llevar una cultura organizacional, innovando, trabajando en equipo, tener una calidad excelente de sus servicios y productos, y sobre todo llevando un control

interno de manera favorable en todos sus procesos contables evitando errores, será un gran comercial.

El llevar una cultura empresarial u organizacional idónea dentro de los comerciales asegurará un manejo interno adecuado siempre de la mano de las normas, valores y creencia del comercial, el control interno también forma parte de estas reglas porque permite indagar mejor en los estados financieros y afianza el funcionamiento de las actividades que están acorde al control.

El personal de una empresa, ya no es solo percibido como recurso o capital humano; además, es visto como talento humano susceptible de ser potenciado en beneficio de la gestión empresarial competitiva. Toda organización que busca posicionarse y mantenerse sólidamente en el mercado requiere satisfacer las exigencias del cliente, de manera que lo distinga de sus competidores por la calidad y eficiencia de los productos y servicios que oferta, para lo que precisa del talento humano. (Mayon, 2019)

Al efectuar la investigación también se pudo identificar que cuenta con un decreciente rendimiento laboral, hallando desaciertos en la calidad de trabajo, teniendo así que paralizar sus actividades diarias en reintegradas ocasiones, evidentemente el control interno que este debe emplear se ve expuesto; esta problemática ocasiona la falta de un ambiente de control conveniente, además que tampoco aplica ni normas y procedimientos.

Se puede definir un ambiente de control como el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Se orientará a la identificación de controles débiles o insuficientes para promover su reforzamiento, así como asegurar que

las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones, se atiendan de manera efectiva y con prontitud. (López Jara & Cañizares Roig, M., 2018)

El comercial dentro de su control interno debería darse cuenta que un ambiente laboral adecuado es un pilar necesario en los procesos contables, al confirmar que las actividades desarrolladas cumplan con los objetivos y metas trazadas, pero no se está llevando una cultura empresarial u organizacional adecuada produciendo una imperfección en sus funciones laborales.

Un ambiente laboral de control correcto establecerá el conjunto de circunstancias del ambiente empresarial las cuales deben efectuarse por parte del encargado o jefe, esta permitirá que se efectúe actitudes positivas en el personal y así llevar un direccionamiento idóneo. El ambiente del comercial no tiene un entorno conveniente el cual dificulta la ejecución de las actividades laborales de cada personal encargados del despacho de la mercadería y la atención del cliente, lo que demuestra una baja efectividad de los procesos contables.

En los comerciales u organizaciones y su interés por asegurar la efectividad de los procesos de control, se consideran factores siendo estos; el clima laboral y el ambiente de observación, factores que cooperan a mejorar los procesos que se desarrollan dentro del comercial.

Estos factores son considerados de manera general en las relaciones interpersonales que se muestran de forma estable debido a que se puede generar por los diferentes ámbitos laborales y sociales donde comparte los funcionarios de la organización, esto seguido de una cultura organizacional que es reflejada de forma buena al interior de la organización, que le garantiza mayores productos y menos problemas que afecte su calidad de servicios y entorno laboral. (Moreno Perea & Universidad de Medellín. , 2018)

En el marco de un ambiente de control detalla el ambiente laboral que establecen factores específicos para así tener una estructura y políticas dentro del comercial, pero cabe recalcar en este estudio de caso que en este comercial no se aplican políticas en las funciones asignadas a cada empleado generando un desequilibrio laboral, otro factor que influye y compromete al control interno contable es una equivocada comunicación por parte de los empleados.

También otra de las problemáticas encontradas que involucra al control interno contable es que el comercial no maneja herramientas tecnológicas actuales que le permitan facilitar los procesos contables, conservar a la vanguardia en cuanto equipos tecnológicos que ayuden a asegurar la claridad de la información y a su vez la celeridad al momento de ser generadas.

La tecnología ha dejado de ser un lujo o privilegio en todo el mundo, su uso se ha convertido en un elemento fundamental en el ámbito personal y empresarial. En un mundo tan activo y globalizado, las empresas deben ser rápidas y eficientes con todos sus recursos, la tecnología ha llegado para resolver los problemas y eliminar las barreras de las organizaciones a través de sistemas innovadores y que son adaptables a las necesidades de cada una. Lo que antes tomaba semanas e incluso meses, hoy en día es posible terminar en unos pocos minutos y sin mayor esfuerzo ni complicación. (Castro, 2021)

Es convincente que los comerciales tengan un sistema contable adaptable y actualizado que les favorezca todas las actividades contables y que los empleados sean capacitados para que adquieran conocimientos de los nuevos sistemas contables que se están utilizando en las entidades y les sea más rápido el procesamiento de la información de los

documentos y que no solo sean llevado en físico sino también digital ya que así evitarán que se extravíen y pierdan su información contable.

El entorno competitivo en el que se mueven las empresas obliga a renovarse continuamente e invertir en nuevas tecnologías. Por este motivo la tecnología está cada vez más presente en las compañías, a través de Smartphone, tabletas, sistemas de videoconferencias, software, aplicaciones, etc. Incorporar las nuevas tecnologías en las empresas marca la diferencia con el modelo tradicional. Y es que en plena revolución digital las empresas que no cuenten con las nuevas herramientas digitales están perdiendo bastantes puntos en el mercado empresarial. En la actualidad hay que adaptarse a la tecnología y estar lo más actualizado posible. (Economipedia, 2018)

El emplear un sistema de control contable permitirá lograr la eficacia en los procesos que se forman en esta área, también permitirá que se cumplan los objetivos planteados en la organización y la satisfacción de las necesidades, en si establecerá de forma correcta el control interno de los procesos contables en el comercial “Ileana Villalba”. Al tener un sistema contable no solo ayudará a que su negocio crezca, sino que esta les brinda seguridad en los registros contables de sus clientes de toda la información.

Las organizaciones se enfrentan a una serie de riesgos que pueden poner en juego el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, e incluso generan un gran impacto negativo frente a sus distintos grupos de interés. A través del Control Interno se puede establecer un esquema estructurado, que permita ayudar a la alta gerencia a mantenerlos enfocados en la búsqueda de sus objetivos operativos y financieros, mientras la compañía opera razonablemente, minimizando las sorpresas.

El control interno en las empresas es importante en la medida en que es útil para optimizarla y para prevenir errores y fraudes; el cual se vale de una cadena de valor

compuesta por el diseño, implementación, evaluación, auditoría y supervisión. Esta publicación analiza esta cadena y el control interno desde la perspectiva de procesos, enfocándose particularmente en la auditoría. (Mantilla, 2018)

Podemos darnos cuenta que al llevar un control interno es de suma importancia al momento de querer ejecutar las metas y objetivos de la misma y debe ser considerado como un hábito el cual no está siendo llevado a cabo dentro del comercial Ileana Villalba.

Entre los principales objetivos del comercial es identificar como llevan su control interno en los procesos contables, al darnos cuentas que carecen de ese sistema los riesgos presentados son muy altos, por lo tanto, es necesario indagar si la encargada del comercial ha llevado a cabo la implementación de sistemas acordes a sus actividades u operaciones, para que así mejoren y contribuyan con la efectividad de los controles internos contables.

En la actualidad los comerciales, entidades u organizaciones públicas o privada llevan manuales de políticas y procedimientos que garantizan el buen desarrollo de las actividades.

El manual de procedimientos es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización. (Vivanco, 2017)

El implementar un manual procedimientos o políticas para el área contable del comercial “Ileana Villalba” de la ciudad de Babahoyo, este nos facilitará determinar cuáles son cada una de las responsabilidades que tienen los trabajadores para poder

garantizar la aplicación de un control interno de los procesos contables del comercial y permita su ejecución.

También se ha podido analizar que los trabajadores del comercial “Ileana Villalba” de la ciudad de Babahoyo no tienen estabilidad en sus funciones, porque todos realizan los mismos trabajos, no está distribuido un trabajo para cada persona lo cual los procesos contables se retrasan.

El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente. (M., María I. , Tania Y, & Isabel M, 2018)

Las ventajas de un buen uso del control interno es la rapidez de sus operaciones mientras se aplican controles que no deben detener las actividades y en el comercial “Ileana Villalba” esto ocasiona desconformidad al momento que se pide alguna información contable, detienen los procesos realizados en ese momento.

Al contar con un sistema de control contable no acto dentro de un comercial esto podría generar altos riesgos en las funciones y la pérdida de documentos necesarios puede generar errores y saldos poco confiables en el sistema.

Para el comercial el sistema de control contable es muy importante porque se encarga de registrar todas las operaciones que se realizan en la entidad siendo esencial que esté en constante monitoreo, para que muestre una información válida que ayude a la toma de decisiones a la parte administrativa.

El sistema biométrico es uno de los más utilizados en las instituciones al ser un implemento importante para llevar un control de asistencia de las personas que laboran

en la institución, este sistema es menos costoso y tiene la capacidad de manera inmediata de guardar los datos recopilados solo requiere del escaneo de la huella dactilar del individuo. (qwantec, 2018)

También al tener un control interno con normas y políticas, será de factibilidad en su comercial ya que tendrá un registro de todos sus empleados, sus horas de llegada y salida, porque al salir antes de la hora prevista en el trabajo, esta disminuye la efectividad y cumplimiento de los procesos.

La puntualidad en el ámbito laboral es lo primordial ya que aquí se mide su desempeño, su puntualidad y sobre todo la responsabilidad, al llevar un control interno por sistemas biométricos los empleados comenzarán a cumplir con las normas y políticas que el comercial tiene establecidas.

Existen un factor identificado que comprometen las actividades y la aplicación del control interno como lo es el inadecuado comportamiento organizacional. “El comportamiento organizacional (que se abrevia CO) es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos de la eficacia de tales organizaciones.” (Robbins, 2018)

Al contar el comercial “Ileana Villalba” con equipos tecnológicos actualizados le beneficiará y tendrá un mayor rendimiento de los recursos y una eficiencia del control interno, podrán tener su información contable tanto física como digital, ya que el comercial no cuenta con un sistema contable y ni con una información digital que respalde al momento de extraviarse algún documento físico, permitirá también alcanzar en los procesos contables una efectividad que ayudará al cumplimiento de los objetivos trazados por el comercial.



## **Conclusión**

Mediante la presente investigación realizada por el estudio de caso al comercial “Ileana Villalba” de la ciudad de Babahoyo, con el fin de encontrar falencias dentro del sistema de control contable se pudo obtener que el comercial no registra un proceso adecuado de su información financiera, debido a esa no es confiable, por lo que se recomienda que implemente un sistema de control interno eficiente.

El comercial tampoco cuenta con manuales de funciones o políticas que les ayude a conocer cuáles son las actividades que le corresponde a cada empleado, ya que al no contar con normas o políticas será más difícil controlar las áreas y tareas designadas el cual no ayudará con el cumplimiento de los objetivos del comercial.

Se observó que no existe un proceso de control interno contable, que registren cada una de las actividades que el comercial realiza, como lo son las declaraciones a tiempo y pagos del impuesto en el Servicio de Rentas Internas el cual al no contar con este control no entrega información veraz.

La falta de un control interno adecuado ocasiona que el comercial tenga poca fiabilidad de la información financiera además de que existen procesos contables poco legible sumado al a aplicación de sistemas contables poco eficientes.

## Bibliografía

Castro, J. (2021). *Importancia de la tecnología en las PyMEs y empresas en crecimiento*. Com.Mx. Recuperado el 15 de septiembre de 2021 de <https://blog.corponet.com.mx/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-crecimiento>.

Economipedia. ( 2018). *Las ventajas de la tecnología en las empresas*. Economipedia.com. <https://economipedia.com/actual/las-ventajas-la-tecnologia-las-empresas.htm>.

Encalada, M. L. (2017). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL- EJE DE ACCIÓN DE LA GESTIÓN HUMANA*. Samborondón - Ecuador: MSc. Ángela María González Laucirica - Departamento de Publicaciones Andrea Estefanía Agurto Tandazo - Coedición Universidad ECOTEC.

González , E., Gutiérrez, J., López, C., & Portela. (2019). Manual de procedimientos para la producción agrícola en proceso en la Empresa Agropecuaria Horquita para el cultivo de papa. *REVISTA CIENTÍFICA AGROECOSISTEMAS*, 7 (3), 80–88.

López Jara, A. A., & Cañizares Roig, M. (2018). El control interno en el sector público ecuatoriano. Caso de Estudio: gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago. *Cofin Habana*, 12(2), 51–72.

Luna, O. (2017). *Auditoria Gubernamental Moderna*. Lima: Instituto de Investigacion en Accountability y control.

M., W., María I. , Tania Y, & Isabel M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *DOMINIO DE LAS CIENCIAS*, 206-240.

Mantilla, S. A. (2018). *Auditoría del control interno*. Bogotá: ECOEdiciones.

Mayon, A. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Scielo*, 1 (4), 163-170.

Moreno Perea, S., & Universidad de Medellín. . (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Scielo*, 9(1), 13–33.

qwantec. (2018). Obtenido de Obtenido de [blog.qwantec.com/reloj-control-reconocimiento-huelladactilar](http://blog.qwantec.com/reloj-control-reconocimiento-huelladactilar).

Robbins. (2018). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearso Education.

SRI. (2020). Declaración y Pago del Impuesto al Valor Agregado. *SRI INFORMA*, 1-6.

Vergara, M. E. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Revista Universidad y Sociedad*, 9 (3), 247–252.

Vergara, M. E. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Revista Universidad y Sociedad*, 9 (3), 247–252.

Vivanco, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. . *Scielo*, 9(2), 247-252.

## Anexos

### Anexo N°1: Entrevista

<b>Entrevista dirigida a la propietaria del comercial “Ileana Villalva”</b>	
<b>ORDEN</b>	<b>PREGUNTA</b>
<b>1</b>	¿Cuenta con un eficiente control interno en la entidad?
<b>2</b>	¿Existe la suficiente seguridad razonable en los registros contables?
<b>3</b>	¿Cuál es el tipo de sistema contable que utiliza en su comercial?
<b>4</b>	¿Existe manuales de procedimientos en su comercial?
<b>5</b>	¿Existe deficiencia en el proceso contable de su comercial?
<b>6</b>	¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?
<b>7</b>	¿Los sistemas de información de su comercial cuentan con la correspondiente tecnología actualizada?
<b>8</b>	¿Cuenta con un nivel de cumplimiento en la ejecución de labores por parte de los empleados?

**Anexo N°2**

Babahoyo, 08 de septiembre del 2021

Yo, **ILEANA NARCISA VILLALBA HUACÓN**, propietaria del comercial "Ileana Villalva" de Babahoyo.

**CERTIFICO**

A la Señorita, **Rosa Mariela Jordán Morán**, con número de cédula 1205485004, **Estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo, carrera de Contabilidad y Auditoría. Con número de matrícula EST-UTB-14220**, le autorizo que realice el Estudio de Caso con tema: **CONTROL INTERNO DE LOS PROCESOS CONTABLES DEL COMERCIAL "ILEANA VILLALVA" DE LA CIUDAD DE BABAHOYO.**

Se extiende el presente certificado al interesado, para los fines que estime conveniente.

Atentamente

*Ileana Villalba H.*

Ileana Villalba Huacón