



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Manual de control interno como herramienta en los procesos de auditoría
en el departamento administrativo de tiendas de electrodomésticos en el
casco urbano del municipio de Coatepeque**

(Artículo Científico-Trabajo de Graduación)

Vivian Samara Sánchez López

Guatemala, noviembre 2020

**Manual de control interno como herramienta en los procesos de auditoría
en el departamento administrativo de tiendas de electrodomésticos en el
casco urbano del municipio de Coatepeque**
(Artículo Científico-Trabajo de Graduación)

Vivian Samara Sánchez López

Lic. Luis Joselito Gramajo (**Asesor**)

M. Sc. Claudia Chacón de Estrada (**Revisora**)

Guatemala, noviembre 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dr. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M. A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Oscar Miguel Calderón

Coordinador

Guatemala, 02 de abril del 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

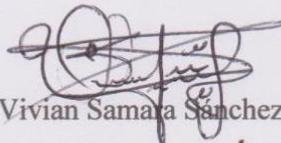
Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado Manual de control interno como herramienta de gestión en los procesos de auditoria en el departamento administrativo de tiendas, de electrodomésticos en el casco urbano del municipio de Coatepeque.

Y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Vivian Samara Sanchez López

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoria

Carné No.: 2017 04 832



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo; adquiere sabiduría"

REF.: C.C.E.E.L.CPA. -PS.001-2020
SEDE COATEPEQUE

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 05 DE JUNIO DEL 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN

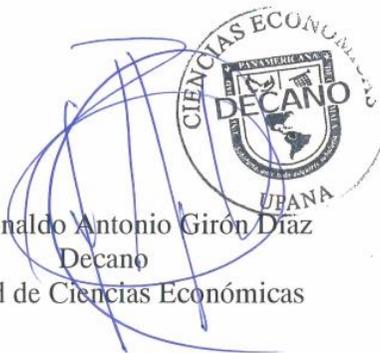
Tutor: Licenciado Luis Joselito Gramajo
Revisora: Licenciada Claudia Chacón de Estrada
Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Artículo Científico titulado: "Manual de control interno como herramienta en los procesos de auditoría en el departamento administrativo de tiendas de electrodomésticos en el casco urbano del municipio de Coatepeque"

Presentado por: Vivian Samara Sánchez López

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada



M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

☎ 1779

🌐 upana.edu.gt

📍 Diagonal 34, 31-43 Zona 16

Guatemala, 7 de Abril 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: **“Manual de control interno como herramienta de gestión en los procesos de auditoria en el departamento administrativo de tiendas de electrodomésticos en el casco urbano del municipio de Coatepeque”**, realizado por Vivian Samara Sánchez López, carné 201704832, estudiante de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoria, he procedido a la asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio el dictamen aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

F. 
Lic. Luis Joselito Gramajo Signor
Contador Público y Auditor
Colegiado Activo No. 8,426

Lic. Luis Joselito Gramajo Signor
Contador Público y Auditor
Colegiado 8,426

Guatemala, 1 de junio de 2019

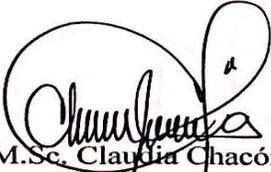
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado **“Manual de control interno como herramienta de gestión en los procesos de auditoría en el departamento administrativo de tiendas de electrodomésticos en el casco urbano del municipio de Coatepeque”** realizado por Vivian Samara Sánchez López, carné No. 201704832, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,


M.Sc. Claudia Chacón
Colegiado No. 17,864

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Pregunta de investigación	1
1.3. Objetivos de investigación	2
1.3.1. Objetivo general	2
1.3.2. Objetivos específicos	2
1.4. Definir el tipo de investigación	2
1.4.1. Investigación descriptiva	3
1.5. Sujeto de investigación	3
1.6. Alcance de la investigación	4
1.6.1. Temporal	4
1.6.2. Geográfico	4
1.7. Definición de la muestra	5
1.7.1. Empleo de muestra finita	5
1.8. Definición de los instrumentos de investigación	6
1.8.1 Encuestas	6
1.9. Recolección de datos	7
1.10 Procesamiento y análisis de datos	7
2. Resultados	
2.1. Presentación de resultados	8
3. Discusión y conclusiones	
3.1. Extrapolación	18
3.2. Hallazgos y análisis general	23
3.3. Conclusiones	24
4. Referencias	
4.1. Bibliográficas	25

4.2. Digitales	25
5. Anexos	27

Abstract

Se verifico la importancia que tienen los manuales de control interno en gestión de auditoría en el departamento administrativo en tiendas de electrodomésticos del casco urbano del municipio de Coatepeque, el funcionamiento correcto y objetivos previstos por la administración para la mejora del desempeño del manual de control interno para la auditoría de gestión

Se tomo como referencia a gerentes, encargados, cajeros y vendedores para realizar una encuesta estructurada como herramienta de gestión y se procesó de manera computarizada, en donde se ilustro en gráficas la información y se analizaron los resultados a través de las interpretaciones.

Se compararon diferentes investigaciones relacionadas con el artículo científico, comparando los resultados, en donde se determinó que el uso de los manuales de control interno por el departamento administrativo y sus procedimientos fueron una guía para el usuario que estuvo supervisado y actualizado constantemente para que pueda ofrecerle una correcta asesoría al operador y así que en este se refleje la eficiencia y eficacia de resultados en la gestión de auditoría.

Introducción

En el capítulo 1 se presenta la metodología de la investigación que incluye el planteamiento del problema, la pregunta de investigación, los objetivos, los cuales pretenden conocer lo importante que es una herramienta de gestión en los procesos de auditoría en el departamento administrativo en tiendas de electrodomésticos en el casco urbano del municipio de Coatepeque basado en manuales de control interno para que todas las operaciones sean correctas siendo el objetivo fundamental de la investigación la aplicación correcta del manual de control interno en las operaciones de la empresa y su apoyo en los procesos de auditoría, por lo que se realiza un cuestionario a 44 personas que laboran en tiendas de electrodomésticos del casco urbano del municipio de Coatepeque.

En el capítulo 2 se presentan los resultados de la investigación los cuales detallan la cantidad de personas que indican si las empresas tienen un manual de control interno en el departamento administrativo en tiendas de electrodomésticos y si se aplican los procesos correctos en todas las operaciones que realizan aplicando otras herramientas de apoyo para la gestión en los procesos de auditoría.

En el capítulo 3 se desarrolla un análisis extrapolar en donde se comparan las fuentes secundarias con los resultados de la investigación, ya que el cumplimiento del manual de control interno es muy importante por ser una herramienta de gestión en los procesos de auditoría en el departamento administrativo en las tiendas de electrodomésticos siendo el apoyo el manual de control interno en los procesos de auditoría durante la investigación se conocen los aspectos más importantes, para que sea factible la utilización del manual de control interno en donde se describen los procesos de auditoría en el departamento administrativo en que se afirma que un departamento que no aplique controles internos adecuados puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión de control interno y su apoyo en los procesos de auditoría en el departamento administrativo en tiendas de electrodomésticos en el casco urbano del municipio de Coatepeque.

Capítulo 1

Metodología

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente en el casco urbano de Coatepeque se han visualizado variedad de tiendas de electrodomésticos en donde varias empresas han crecido grandemente, siendo una gran fuente de trabajo para muchos coatepecanos, en muchas de las empresas de este tipo de ventas se tienen errores en la aplicación correcta de los manuales de control interno.

Y no se sabe el apoyo en los procesos de auditoría en el departamento administrativo adecuado lo que conlleva a que no se permita visualizar un eficiente proceso de las operaciones de la tienda de electrodomésticos, al realizar la investigación se podrá encontrar la aplicación correcta y su utilización de los manuales de controles internos para evitar los errores en las operaciones y como establecer las decisiones para que puedan ser las más adecuadas para la gestión y así poder realizar las operaciones de la empresa de forma correcta y eficaz.

1.2. Pregunta de investigación

¿El Manual de Control Interno como herramienta de gestión ayuda en los procesos de auditoría en el departamento administrativo de tiendas de electrodomésticos en el casco urbano del municipio de Coatepeque?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer como facilita el manual de control interno a la gestión en los procesos de auditoría en el departamento administrativo de tiendas de electrodomésticos en el casco urbano del municipio de Coatepeque.

1.3.2. Objetivos específicos

- Desarrollar una estrategia que permita ejecutar la auditoría de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Orden del Trabajo.
- Verificar que las medidas adoptadas para la gestión se cumplan y sean adecuadas
- Brindar propuestas de mejora al sistema de gestión, así como proponer alternativas y recomendaciones que permitan lograr la excelencia en la calidad, así como una mejora continua a la empresa.
- Identificar el modelo de los manuales de control interno y el manejo que más se ajuste a las necesidades de la empresa.

1.4. Definición del tipo de investigación

Estos avances han ofrecido todas las comodidades, y han sido la causa de que se aumente la esperanza de vida, existen diversos tipos de investigación, cada cual con sus propias características y su metodología. La profundidad de cada investigación puede ser diferente dependiendo de un caso u otro.

1.4.1. Investigación Descriptiva

Es la que se utiliza, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar, consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta, el investigador debe definir su análisis y los procesos que involucrará el mismo.

Este método es válido para realizar investigaciones de campo en las cuales para la recolección de información utiliza la información y la descripción de algo por lo que lo hace por medio de las características de objetos o personas.

1.5. Sujeto de investigación

- Administradores

El administrador es quien se encarga de administrar los recursos de una entidad, como así también la designación de puestos y tareas a los integrantes del personal. Como su palabra bien lo dice, un administrador se encargará solo y exclusivamente de trabajos administrativos, que generalmente está relacionado fuertemente con la parte financiera y económica de una empresa.

- Gerentes

Los gerentes se encuentran relacionados directamente con la operatoria de las acciones y son los principales responsables de que estas se cumplan, están subordinados a los directores o directivos de la organización a la cual pertenecen. Debiendo rendir cuenta de lo realizado en su sector periódicamente, o en el momento en que sus superiores lo requieran, el gerente debe buscar el mejor modo de utilizar los recursos con los que cuenta la empresa de la manera más eficientemente como sea posible ya que sus resultados son evaluados.

- Encargados de tiendas de electrodomésticos

Los encargados de tienda planifican, organizan, dirigen y controlan las actividades de una tienda, siguiendo las directrices de la empresa.

- Vendedores

Son el elemento más importante de las ventas personales porque permite establecer una comunicación directa y personal con los clientes actuales y potenciales de la empresa, y, además, porque tienen la facultad de cerrar la venta y de generar y cultivar relaciones personales a corto y largo plazo con los clientes.

1.6. Alcance de la investigación

Esta sección explica los alcances del proyecto de investigación, especificando con claridad y precisión hasta donde se pretende llegar y profundizar en la investigación.

1.6.1. Temporal

El proyecto de investigación se inició el curso de Egreso II el 25 de agosto del 2018 y se concluye el 09 de abril del 2019.

1.6.2. Geográfico

La investigación se realizó en municipio de Coatepeque, Quetzaltenango

1.7. Definición de la muestra

La muestra es una cantidad determinada de una sustancia o un fragmento de un objeto que se utiliza para investigar o exponer la naturaleza y las propiedades de la sustancia o el objeto del que esa muestra proviene.

Es un subconjunto de casos que se analizarán, que forman parte de una población más amplia, y que, mediante técnicas estadísticas de muestreo, se infiere que son representativos del conjunto total de la población.

1.7.1. Empleo muestra finita o infinita

- **Muestra Infinita**

Es infinita cuando no se pueden contabilizar todos sus elementos pues existen en número ilimitado. No se conoce el tamaño y no se tiene la posibilidad de contar o construir un marco muestral (listado en el que encontramos las unidades elementales que componen la población).

- **Muestra Finita**

La que tiene unas dimensiones contables, definidas. Son aquellas de tamaño conocido, desde un punto de vista conocido.

Para el cálculo de tamaño de muestra cuando el universo es finito, es decir contable y la variable de tipo categórica, primero debe conocer este universo no excede de 30,000 elementos por lo tanto la formula a utilizar en la muestra es finita

Letra	Descripción	Valores
N	total, de la Población	50
z	nivel de confianza	95% = 1.96
e	estimación de error 5%	0.05
p	probabilidad de éxito o proporción	0.50
q	probabilidad de fracaso	0.50

$$n = \frac{z^2 * p * q (N)}{e^2 (N-1) + z^2 (p) (q)}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 50}{0.05^2 * (50-1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 44.3438914$$

$$n = \underline{44}$$

1.8. Definir instrumentos de investigación

Son los recursos de que puede valerse el investigador para acercarse a los problemas y fenómenos, y extraer de ellos la información: formularios de papel, aparatos mecánicos y electrónicos que se utilizan para recoger datos o información, sobre un problema o fenómeno determinado.

1.8.1 Encuestas

Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario.

Es impersonal porque el cuestionario no lleve el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos “La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de personas.” (Bernal, 2008, pág. 88)

Varios autores llaman cuestionario a la técnica misma. Los mismos u otros, unen en un mismo concepto a la entrevista y al cuestionario, denominándolo encuesta, debido a que en los dos casos se trata de obtener datos de personas que tienen alguna relación con el problema que es materia de investigación.

1.9. Recolección de datos

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos.

1.10. Procesamiento y análisis de datos

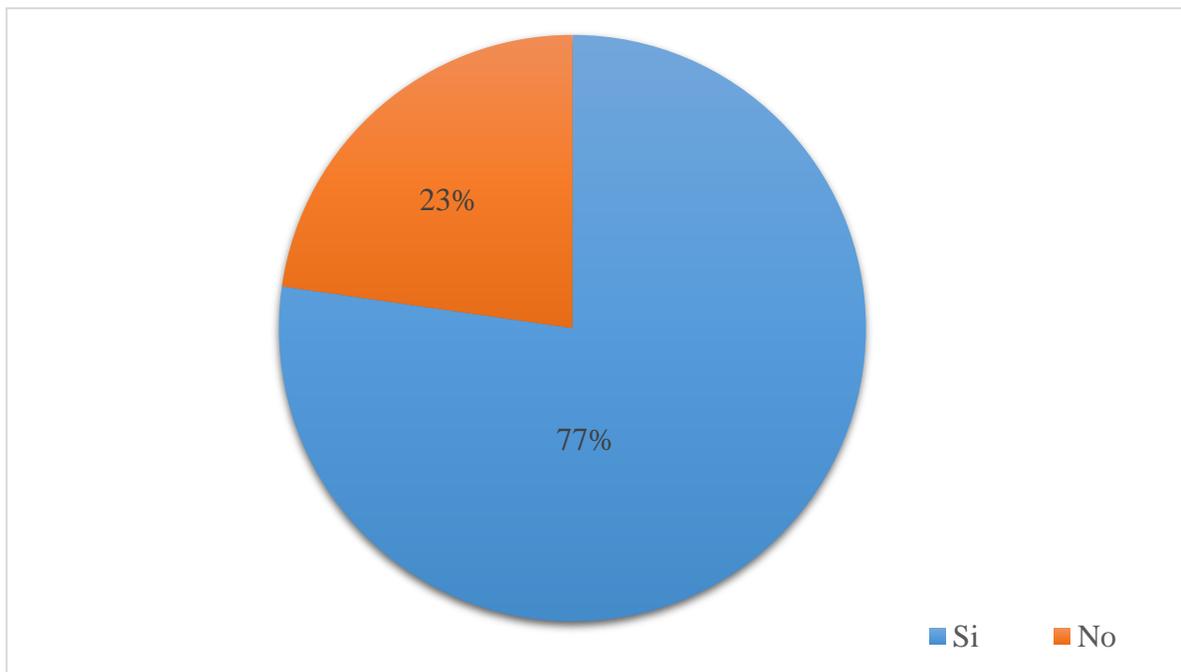
La información a través del cuestionario diseñado fue procesada de manera computarizada en donde se ilustró la realidad que se encontró en las tiendas de ventas de electrodomésticos empleando gráficos para describir los procesos de las tiendas de ventas de electrodomésticos del casco urbano del municipio de Coatepeque.

Capítulo 2

Presentación de resultados

Cuestionario estructurado por aspectos del adecuado cumplimiento del manual de control interno como herramienta de gestión en los procesos de auditoría en el departamento administrativo de tiendas de electrodomésticos del casco urbano del municipio de Coatepeque.

Gráfica 1
¿Cuenta la empresa con manuales de control interno en el departamento administrativo?

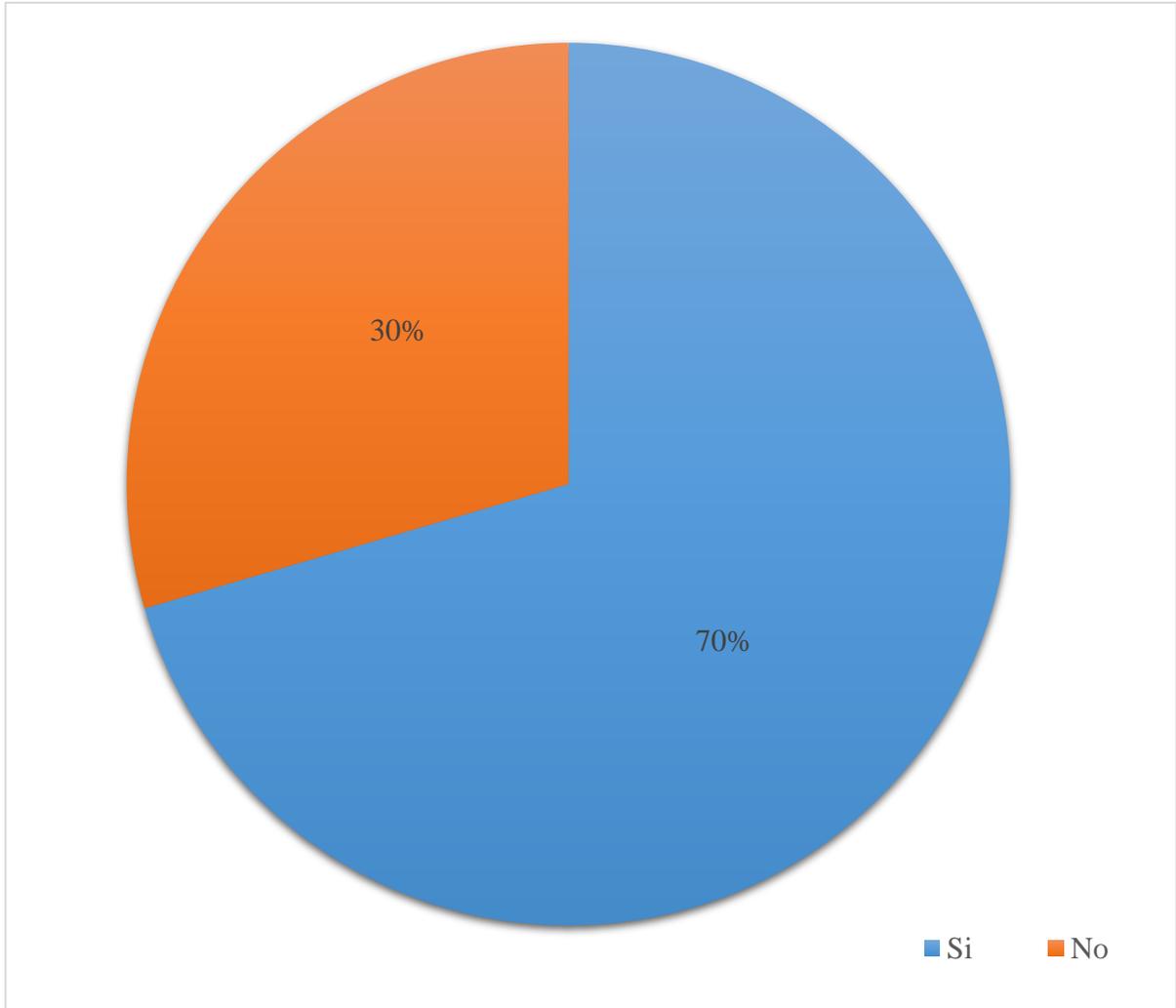


Fuentes: investigación de campo, 2020

Con respecto a la investigación se encuestaron a 44 colaboradores que laboran en empresas de ventas de electrodomésticos, de los cuales 34 respondieron que si Cuenta la empresa con manuales de control interno en el departamento administrativo y 10 respondieron que no Cuenta la empresa con manuales de control interno en el departamento administrativo

Gráfica 2

¿Es bueno contar con un manual de control interno?

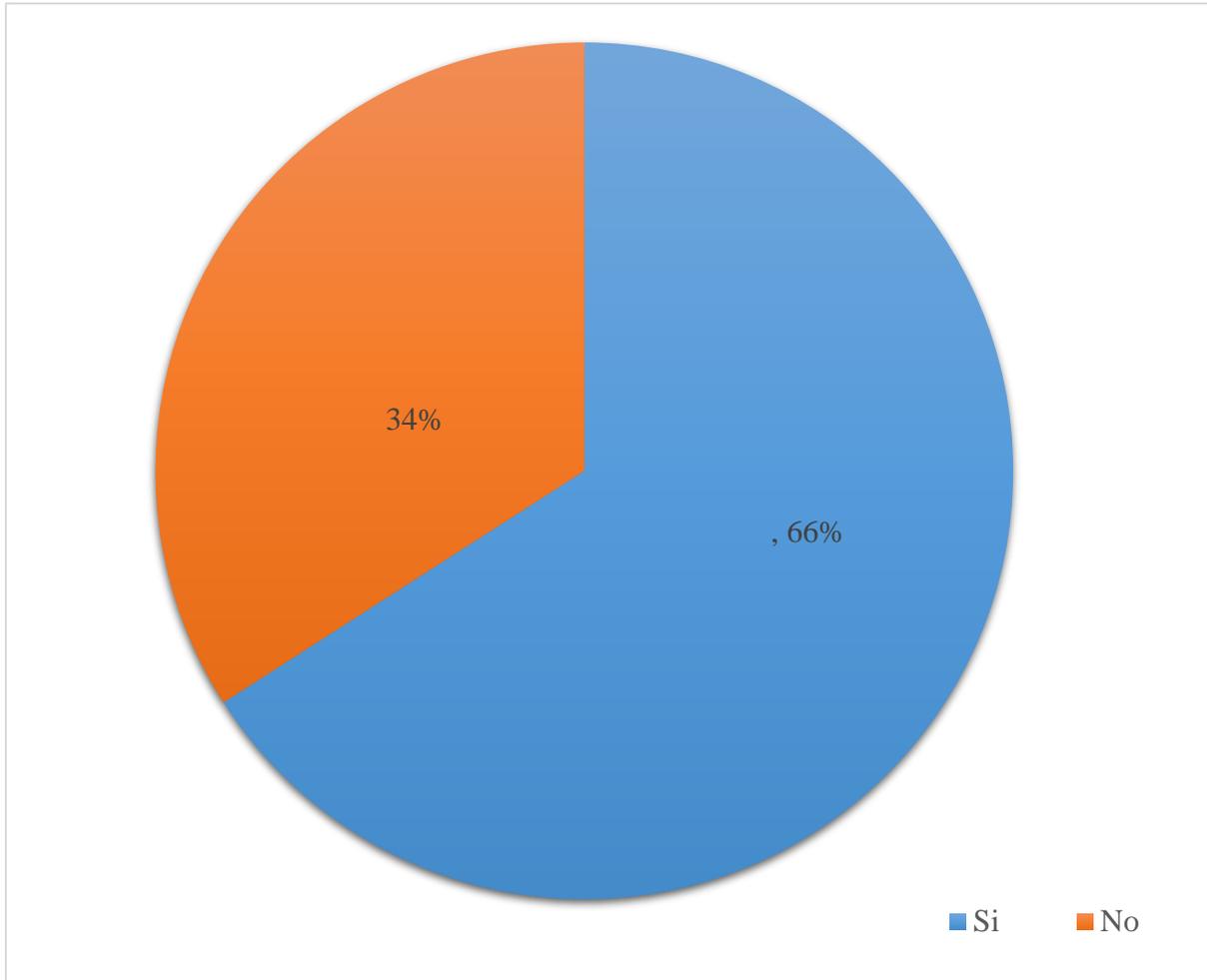


Fuentes: investigación de campo, 2020

Con respecto a la investigación se encuestaron a 44 colaboradores que laboran en empresas de ventas de electrodomésticos, de los cuales 31 respondieron que si es bueno contar con un manual de control interno en el departamento administrativo y 13 respondieron que no es bueno contar con un manual de control interno en el departamento administrativo

Gráfica 3

¿Se aplica el correcto proceso del manual de control interno en la empresa?

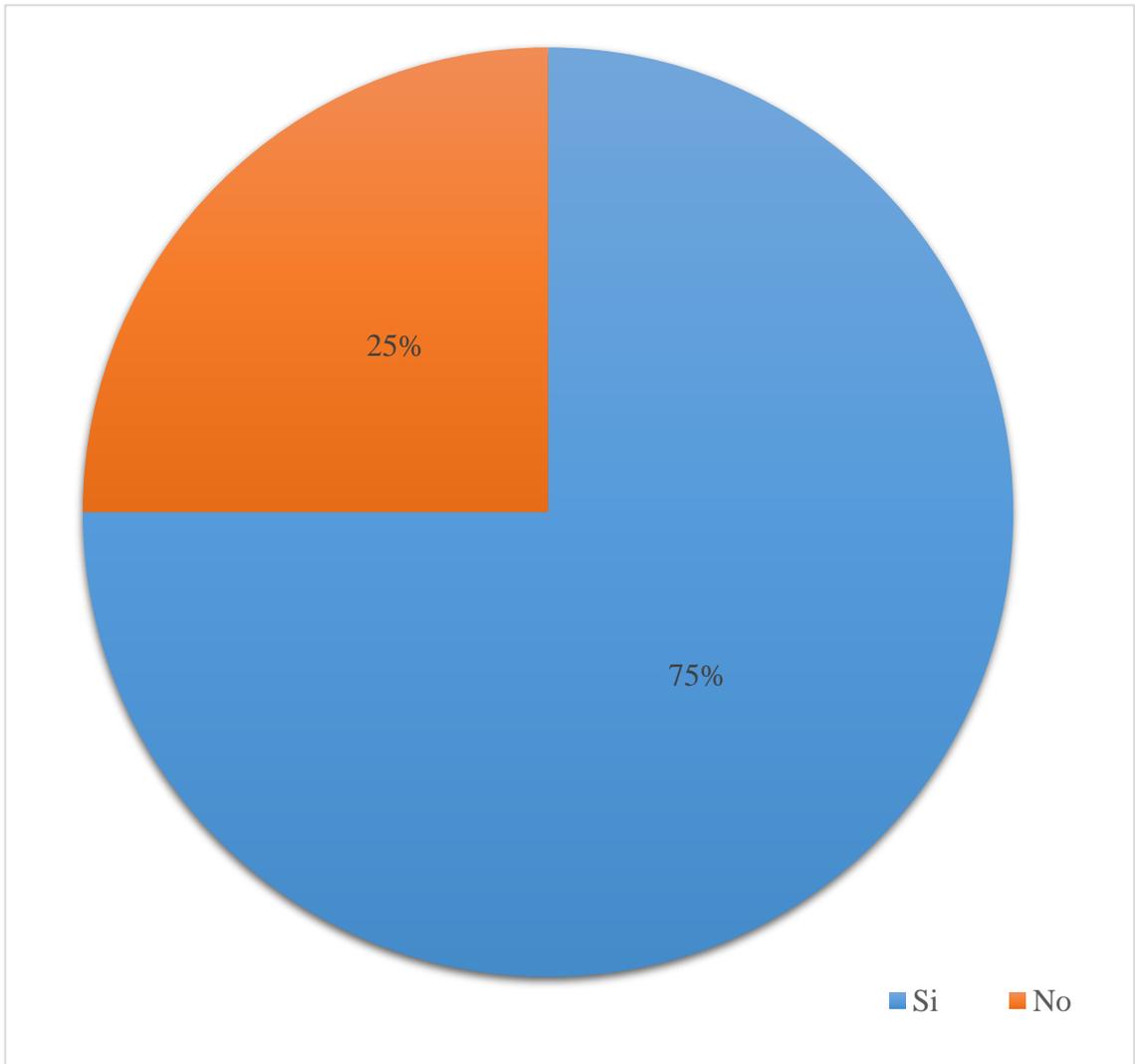


Fuentes: investigación de campo, 2020

Con respecto a la investigación se encuestaron a 44 colaboradores que laboran en empresas de ventas de electrodomésticos, de los cuales 29 respondieron que si se aplica el correcto proceso del manual de control interno en la empresa y 15 respondieron que no se aplica el correcto proceso del manual de control interno en la empresa

Gráfica 4

¿Existe control interno en la empresa sobre los artículos vendidos?

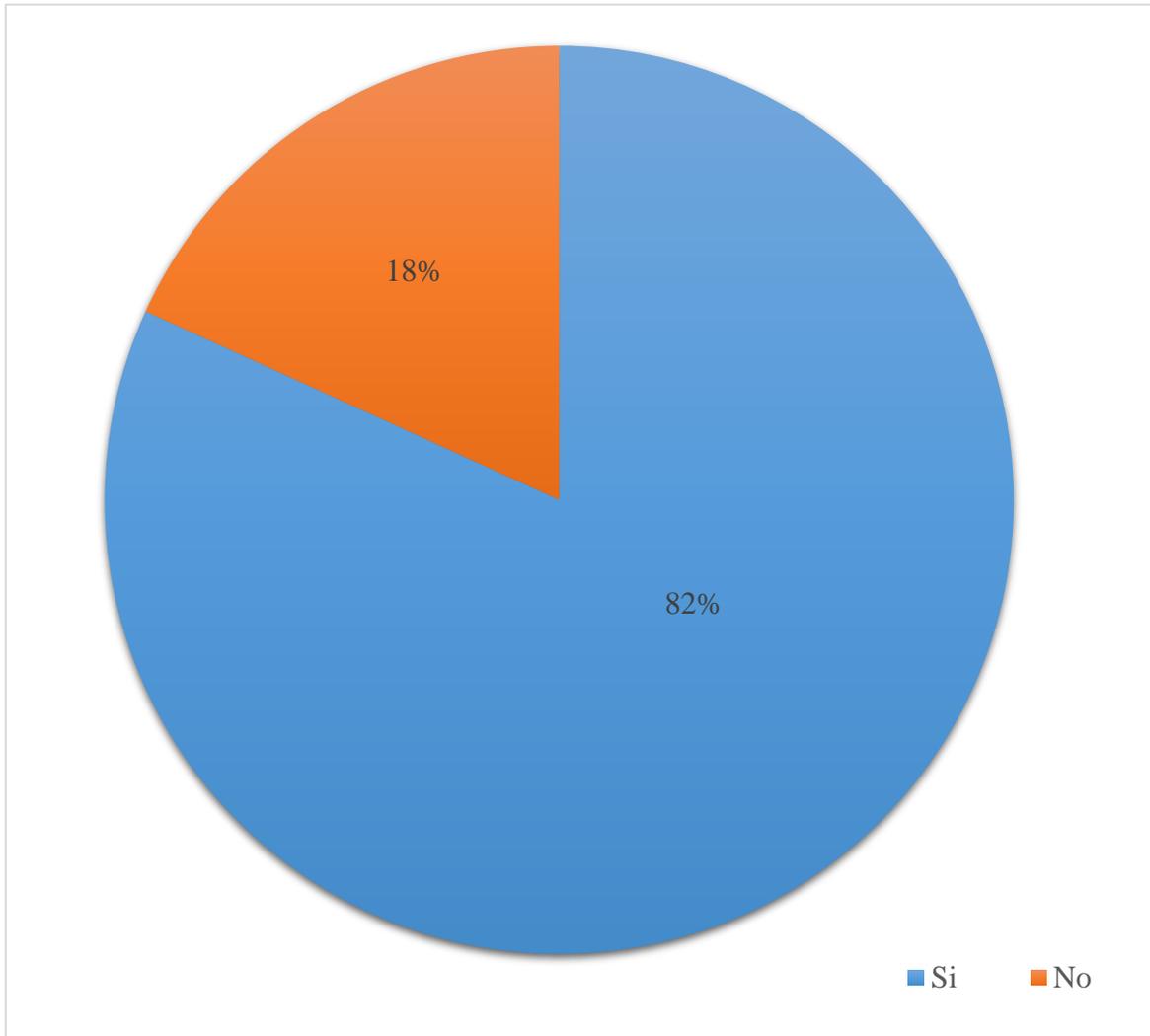


Fuente: investigación de campo, 2020

Con respecto a la investigación se encuestaron a 44 colaboradores que laboran en empresas de ventas de electrodomésticos, de los cuales 40 respondieron que si existe control interno en la empresa sobre los artículos vendidos y 4 respondieron que no si existe control interno en la empresa sobre los artículos vendido

Gráfica 5

¿Considera que es bueno tener un control interno en la empresa?

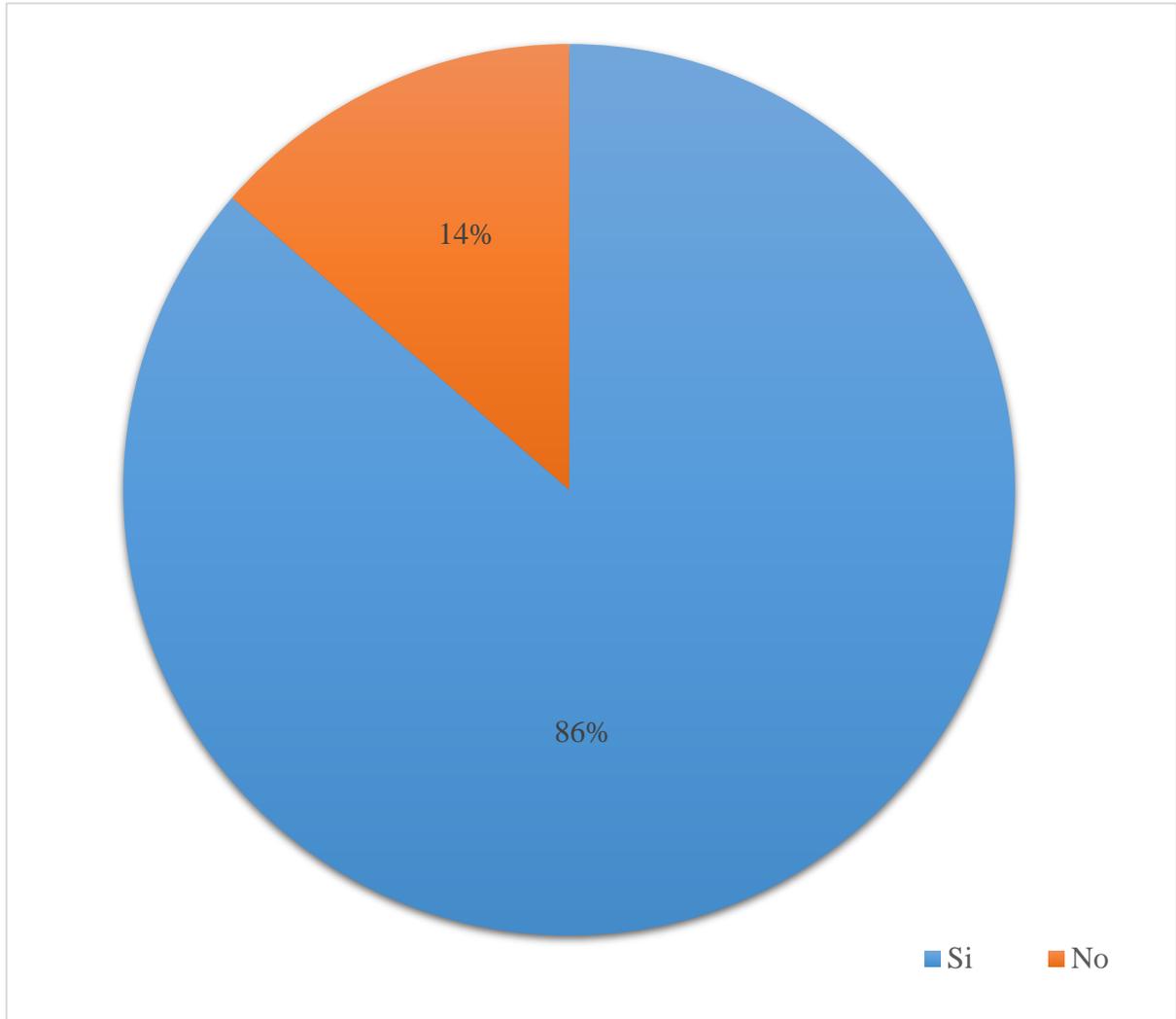


Fuente: investigación de campo, 2020

Con respecto a la investigación se encuestaron a 44 colaboradores que laboran en empresas de ventas de electrodomésticos, de los cuales 36 respondieron que si es bueno tener un control interno en la empresa y 8 respondieron que no es bueno tener un control interno en la empresa.

Gráfica 6

¿Evalúa la empresa el registro correcto de los procesos de los manuales de control interno?

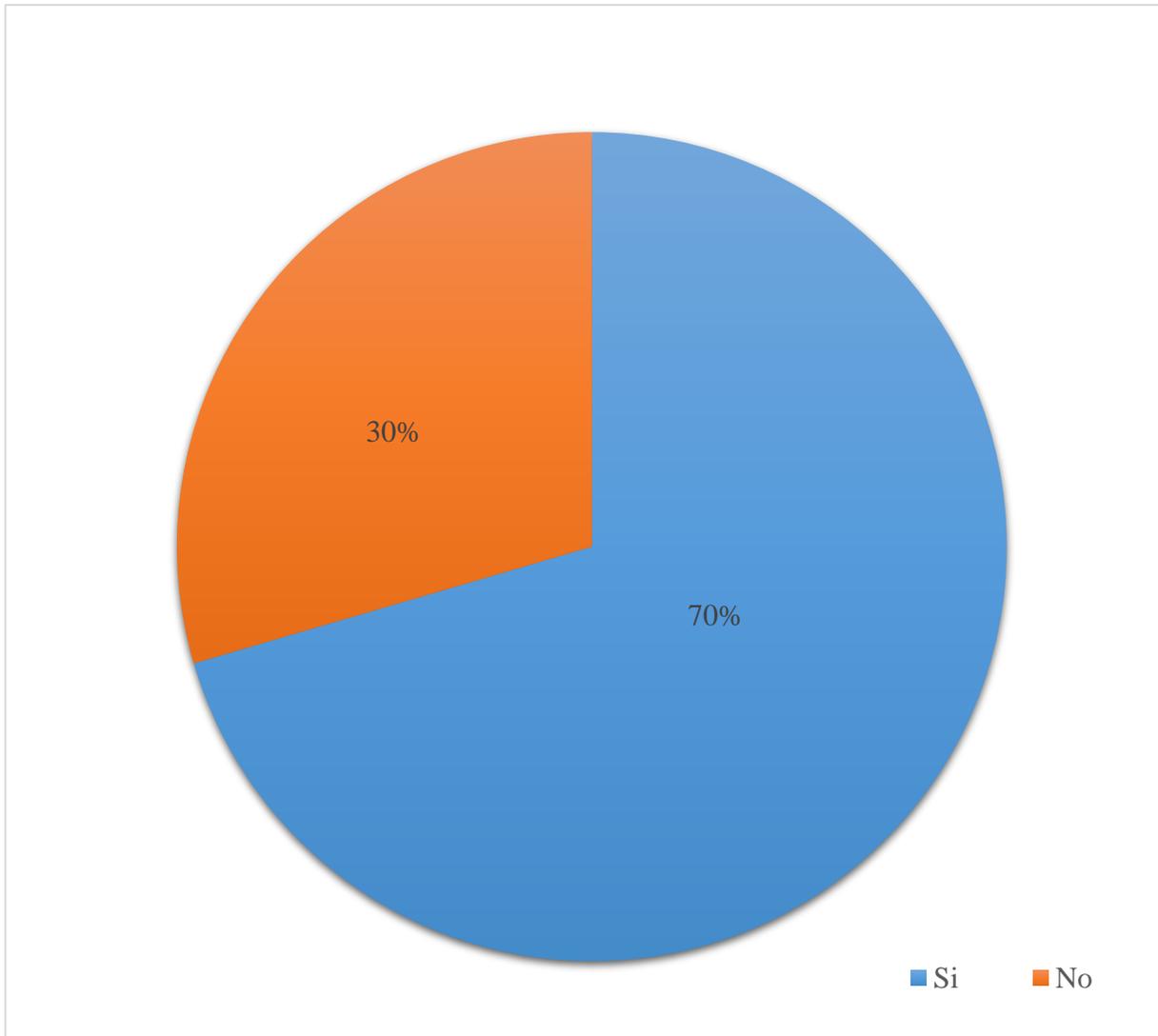


Fuentes: investigación de campo, 2020

Con respecto a la investigación se encuestaron a 44 colaboradores que laboran en empresas de ventas de electrodomésticos, de los cuales 38 respondieron que si evalúa la empresa el registro correcto de los procesos de los manuales de control interno y 06 respondieron que no evalúa la empresa el registro correcto de los procesos de los manuales de control interno

Gráfica 7

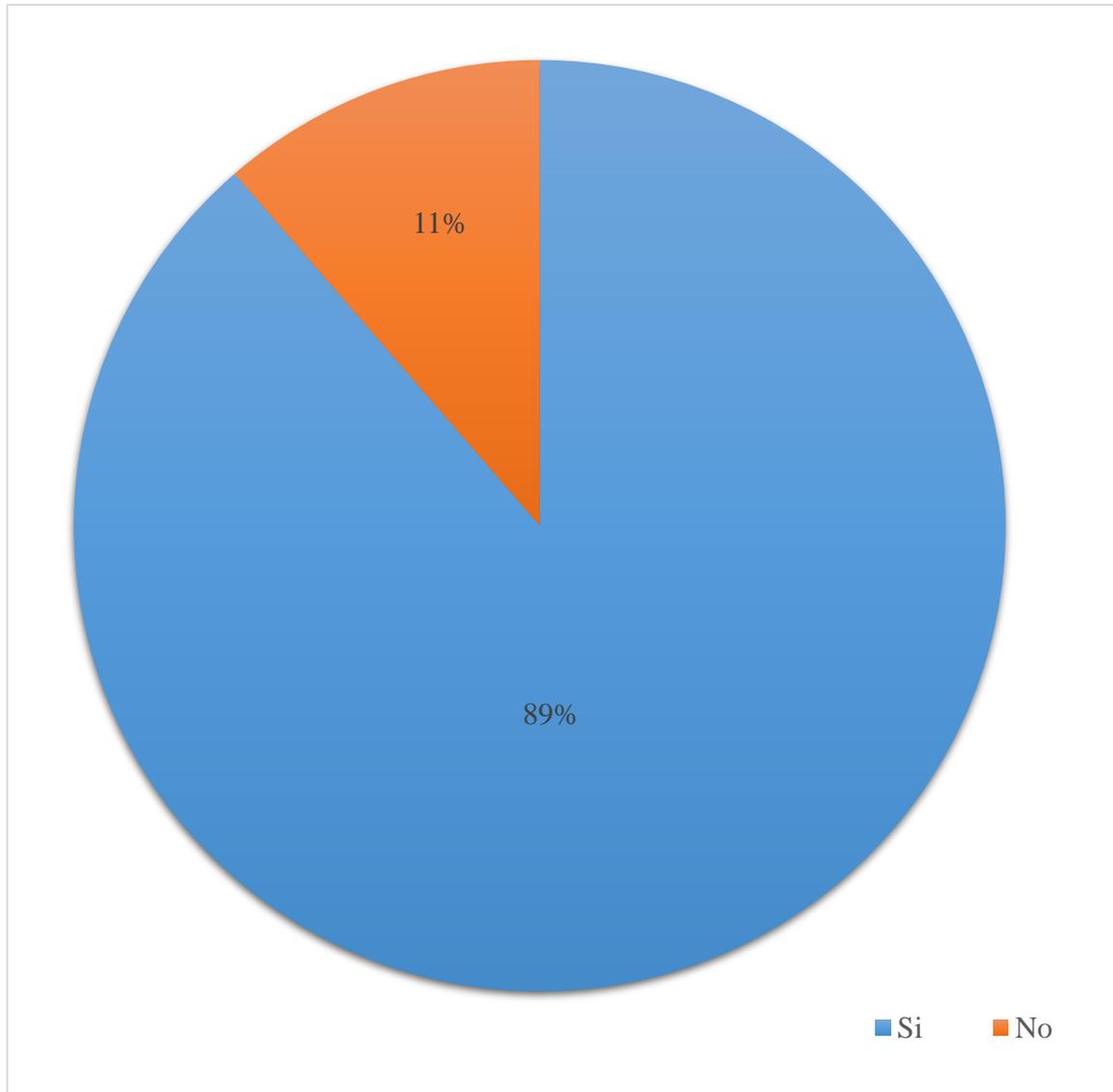
¿Utilizan otras herramientas de apoyo para la gestión en los procesos de auditoría de la empresa?



Fuentes: investigación de campo, 2020

Con respecto a la investigación se encuestaron a 44 colaboradores que laboran en empresas de ventas de electrodomésticos, de los cuales 3 respondieron que si utilizan otras herramientas de apoyo para la gestión en los procesos de auditoría de la empresa y 41 respondieron que no utilizan otras herramientas de apoyo para la gestión en los procesos de auditoría de la empresa

Gráfica 8
¿Se aplican los procesos de gestión en la empresa?

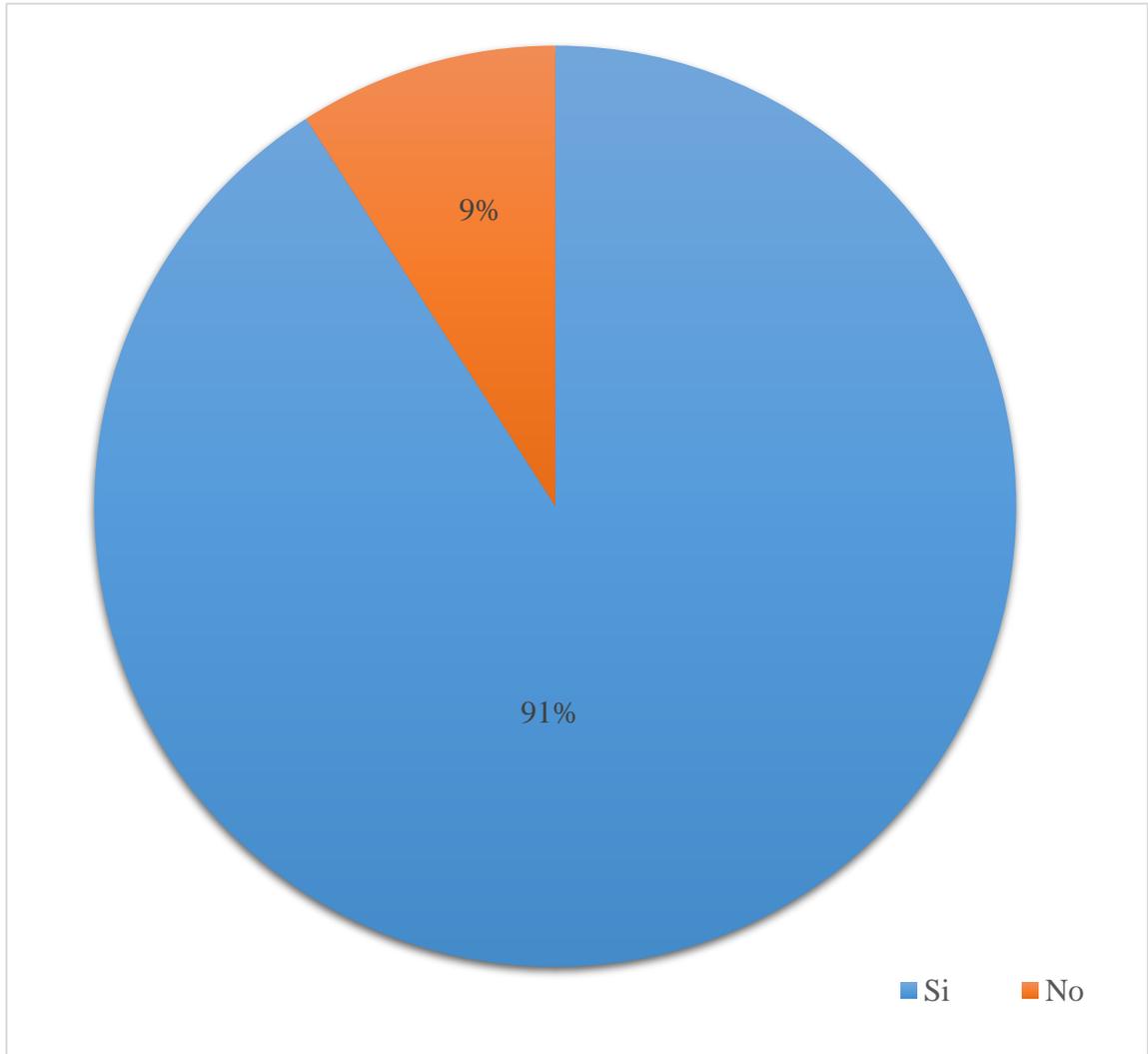


Fuente: investigación de campo, 2020

Con respecto a la investigación se encuestaron a 44 colaboradores que laboran en empresas de ventas de electrodomésticos, de los cuales 39 respondieron que si se aplican los procesos de gestión en la empresa y 5 respondieron que no se aplican los procesos de gestión en la empresa.

Gráfica 9

¿Cuenta la empresa con los adecuados manuales de control interno en el departamento administrativo?

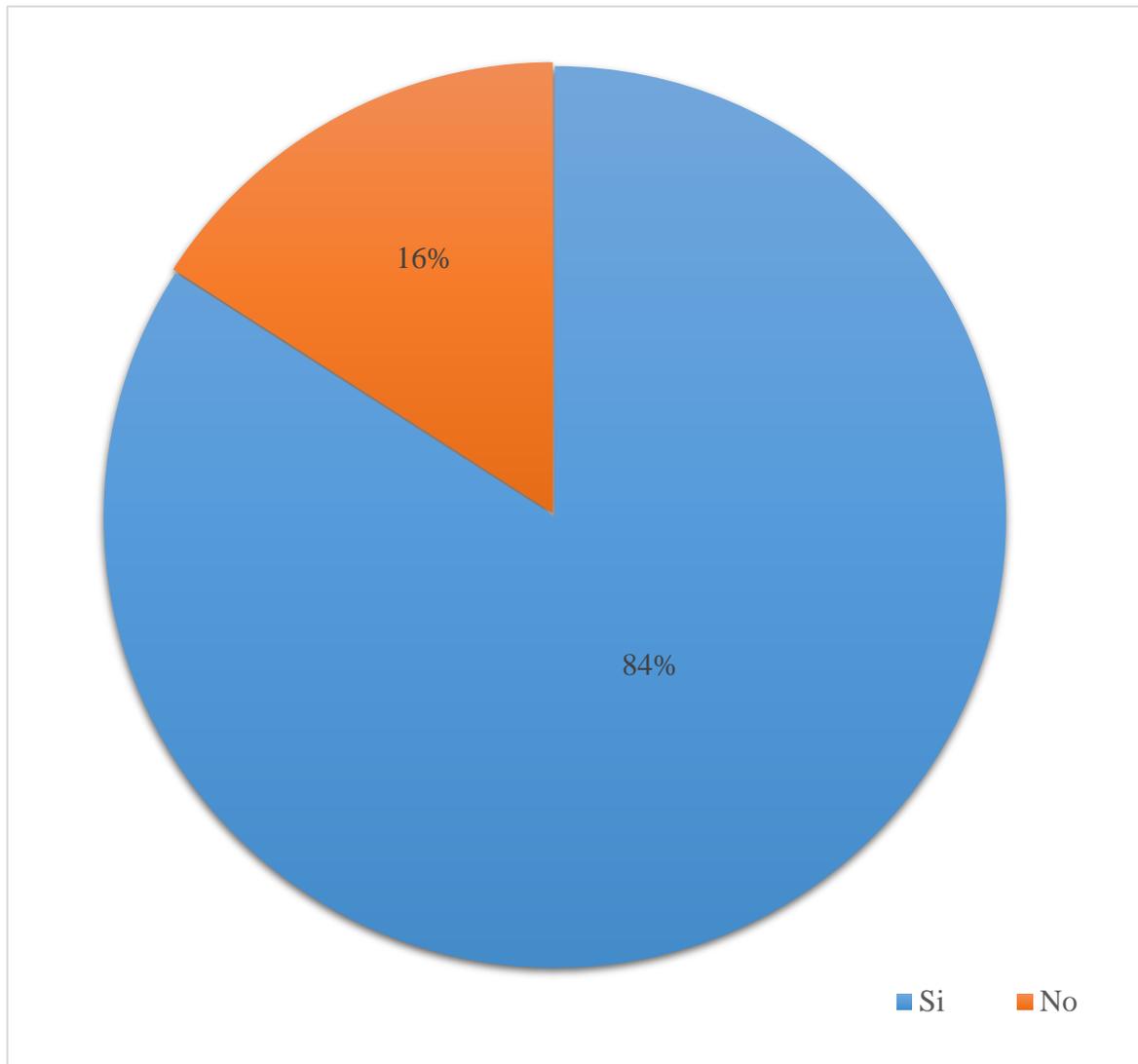


Fuente: investigación de campo, 2020

Con respecto a la investigación se encuestaron a 44 colaboradores que laboran en empresas de ventas de electrodomésticos, de los cuales 40 respondieron que si cuenta la empresa con los adecuados manuales de control interno en el departamento administrativo y 4 respondieron que no cuenta la empresa con los adecuados manuales de control interno en el departamento administrativo

Gráfica 10

¿Verifica el departamento administrativo el uso de manuales de control interno?



Fuente: investigación de campo, 2020

Con respecto a la investigación se encuestaron a 44 colaboradores que laboran en empresas de ventas de electrodomésticos, de los cuales 37 respondieron que si verifica el departamento administrativo el uso de manuales de control interno y 7 respondieron que no verifica el departamento administrativo el uso de manuales de control interno

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1. Extrapolación

IMPOEKSA (Los Almacenes De Electrodomésticos San Francisco) en su Tesis Auditoría de Gestión al Departamento De Ventas y Servicio al Cliente Afirma:

La auditoría de gestión tiene como objetivo desarrollar proceso eficiente, efectivo y económico en el departamento de ventas y servicio al cliente permitiendo a su autora reforzar los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria. La aplicación de la Auditoría de Gestión permite a su ejecutor, establecer las debilidades o áreas críticas de sus procesos y departamentos para luego emitir recomendaciones cuya aplicación permite a su destinatario el mejoramiento de los errores detectados, aportando la investigación con terminología de auditoría importante y con una propuesta de metodología de aplicación de los conceptos que engloba la Auditoría de Gestión a las áreas más importantes de una empresa comercial; lo cual la convierte en una referencia didáctica útil y eficaz. [https://es.scribd.com/document / 310920094/Auditoría-de-Gestion-al-Departamento-de-Ventas-y-Servicio-al-Cliente.pdf](https://es.scribd.com/document/310920094/Auditoría-de-Gestion-al-Departamento-de-Ventas-y-Servicio-al-Cliente.pdf).
Recuperado: 05.04.2019).

Con la investigación realizada se determinó que la Auditoría de gestión al departamento de ventas y servicio al cliente al evaluar las operaciones se implementa la mejor herramienta para su mejor desempeño mediante la eficiencia y eficacia a través de un buen servicio para cumplir con objetivos y metas para brindar un buen servicio profesional y derivado a que un noventa y un por ciento de personas que laboran para empresas de ventas de electrodomésticos respondieron que si es importante el uso de los manuales de control interno por el departamento administrativo por lo que el seguimiento de sus procedimientos es guía para el usuario y estar supervisado y actualizado constantemente para se pueda ofrecer una correcta asesoría al operador, y este se refleje en la eficiencia y eficacia de resultados ajustando constantemente las necesidades de la empresa con el modelo de los manuales de control interno.

ERM (Empresa Distribuidora de Mobiliario y Útiles de Oficina) en su Tesis Auditoría de Gestión Elaboración de un manual de Normas, Procedimientos y políticas Contables Afirma:

La gestión de riesgos empresariales es un proceso efectuado por el consejo de administración de una empresa, su dirección y resto de personal, aplicable a la definición de estrategias y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos , teniendo los manuales de normas, procedimientos y políticas que son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para llevar la secuencia lógica de los registros y sirven como guía para la aplicación adecuada de las políticas y procedimientos generales para la emisión de informes, además constituyen una de las herramientas con que cuentan las empresas para facilitar el desarrollo de sus funciones, con la elaboración del manual de normas, procedimientos y políticas para la empresa acorde a sus necesidades, logra que pueda ser consistente, oportuna y confiable, lo cual ayuda a la correcta toma de decisiones. Por lo tanto, se concluye que la hipótesis planteada resulta ser afirmativa al demostrar la necesidad de crear un manual que ayude a mejorar la eficiencia del departamento de contabilidad en la realización de sus actividades (captación, registro y revelación de información financiera). Con el manual de normas, procedimientos y políticas contables, los usuarios tendrán una guía al efectuar el registro de operaciones, derivado que este documento posee una descripción para cargar y abonar las cuentas en las diferentes transacciones, adicionalmente es flexible, con lo cual pueda ir cambiando conforme las nuevas expectativas de la empresa. <https://www.Google.com/search?q=ELABORACION%20DE+UN+MANUAL+DE+NORMAS%2C+PROCEDIMIENTOS+Y+POLITICAS+CONTABLES+PARA+UN+A+EMPRESA+DISTRIBUIDORA+DE+MOBILIARIO+Y+%20UTILES+DE+OFICINA&aq=pdf>. Recuperado: 05.04.2019).

Con la investigación se ha establecido que un manual de Procedimientos y políticas para una empresa es diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el

logro de los objetivos ayudando a mejorar la eficiencia en la realización de sus actividades teniendo una guía al momento que los usuarios efectúan registros de las operaciones por lo que un porcentaje del 75% colaboradores que laboran en empresas de ventas de electrodomésticos, indicaron que si existe control interno en la empresa sobre los artículos vendidos lo que genera un mejor control al utilizar los manuales de control interno en la empresa

PAKARYMUY S, A. (Corporación de Desarrollo Social y Financiero) en su Tesis Auditoría de Gestión Afirma:

La auditoría de Gestión dentro de la estructura orgánica de la Corporación no constan todos los niveles, ni líneas jerárquicas, debido a que cuando se elaboró no se tomó en cuenta todos los departamentos existentes, su crecimiento económico, ya que se la realizó sin estudios previos y de forma empírica, desvaneciendo la línea de autoridad y las responsabilidades no están delimitadas correctamente, no contando la empresa con un organigrama funcional y de procesos que le facilite la realización de su trabajo, siendo la falta de este que los empleados y funcionarios no tengan claro cuáles son sus obligaciones y atribuciones y el grado de responsabilidad en los resultados ya que pesar de que en la planificación estratégica se encuentra claramente definida la Misión y la Visión de la Corporación, los conceptos no son conocidos por varios empleados y funcionarios, por lo que es imposible que estos se comprometan a fondo con las mismas. <https://www.google.com/search?ei=Tesis+presentada+previa+a+la+obtenci%C3%B3n+del+T%C3%ADtulo+de+Ingeniero+en+Contabilidad+y+Auditor%C3%ADa+CP+A.+Autores%3A+Balseca+Lema+Maritza+Yolanda+Caisaguano+Bungacho+Norma+Cecilia&gs.lj2..gws-.Pdf.Recuperado:05.04.2019>

Se establece que es importante elaborar el correspondiente organigrama funcional por procesos más importantes que realiza la entidad para cumplir con sus operaciones y alcanzar los objetivos propuestos, capacitando al personal constantemente al promover los planes de capacitación desarrollo y atención al cliente y en caso de ser necesario tomar las acciones correctivas para lograr

los objetivos propuestos así como brindar folletos oportunamente de los mismos que contengan las últimas reformas políticas que afecten el desarrollo de la empresa y según la investigación realizada el 77% de colaboradores que trabajan para tiendas de electrodomésticos en casco urbano del municipio de Coatepeque indicaron que si es bueno contar con los manuales de control interno para realizar un trabajo eficaz.

Eco Hotel La Cocotera S.A. (Servicios Hoteleros Eco-turísticos Nativos Activos) en su Tesis Auditoría de Gestión Afirma:

El concepto de Control Interno es una importancia fundamental para la estructura administrativo-contable de la entidad que fue objeto de estudio. Se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude. Si bien es cierto, que ningún sistema de Control Interno, por más detallado y estructurado que sea, puede por sí solo garantizar el cumplimiento de sus objetivos, los autores buscan con este trabajo brindar a la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, una seguridad razonable de que el objetivo se logre. <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>.

Recuperado: 28.05.2019).

Se establece que se debe de Actualizar periódicamente los procedimientos de acuerdo con la práctica empresarial hasta lograr fortalecer el Sistema de Control Interno para que el objetivo de la empresa se cumpla eficaz y eficientemente, creando procedimientos que aseguren la exactitud de la información dando instrucciones por escrito, utilizando cuentas de control y evaluando los sistemas computarizados periódicamente.

Compañía ECONOMICAGRO S.A. (Económica Agro, S.A.) en su Tesis Auditoría de Gestión Afirma:

Realizado el reconocimiento previo, métodos, técnicas y la implementación de los cuestionarios se pudieron detectar ciertas falencias y puntos sensibles que tiene la compañía en el área financiera para de esta manera poder proponer como posible solución una Auditoría en la Calidad de Gestión y en base a esto se logró el objetivo de esta investigación, diseñar el modelo una Auditoría en la Calidad de Gestión con los procedimientos para el desarrollo de la propuesta, describiendo detalladamente los pasos a realizarse contribuyendo al mejoramiento de los procesos. El diseño de la propuesta es altamente aplicable en la compañía ya que se adapta a las necesidades de la misma, el presente modelo quedara como fuente de consulta para la compañía al momento de crear el departamento de auditoría interna. <http://dspace.uniandes.edu.Ec/bitstream/123456789/2444/1/TUCYA009-2014.pdf>. Recuperado: 28.05.2019).

Se establece que siempre se debe de analizar la situación actual de la calidad de gestión en la empresa para el control interno ya que un control interno funcional en la actualidad es de suma importancia ya que las empresas son más competitivas y cada una desea sobre salir entre sí. Por tal motivo la calidad en una organización es para desarrollar desde la parte menos fortalecida y así lograr mejorar los procesos generando clientes satisfecho siendo de gran ayuda para tomar decisiones eficaces que facilita la observación de limitaciones y obstáculos para conseguir los objetivos de la empresa.

3.2. Hallazgos y análisis general

Los manuales de control interno son una pieza básica del diseño del sistema de control interno, pues es a partir de ellos que se podrá gestionar la organización en general; la responsabilidad de la elaboración de las políticas que se consignan en el manual está en cabeza de la oficina de control interno que, además de construirlo, debe representar una orientación para las demás áreas de la organización a fin de que estas den cumplimiento adecuado a lo que en ellas está consignado.

En la investigación muestra el apoyo del manual de control interno en los procesos de auditoría en el departamento administrativo de Tiendas de Electrodomésticos en el casco urbano de Coatepeque, durante la investigación se conocerán los aspectos más importantes, para que sea factible la utilización del manual en donde se describen los procesos de auditoría en el departamento administrativo en que se afirma que un departamento que no aplique controles internos adecuados puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión de control interno y su apoyo en los procesos de auditoría en el departamento administrativo en tiendas de electrodomésticos en el casco urbano del municipio de Coatepeque.

Para entender la importancia del control interno en las empresas, conviene empezar por entender el propósito del control interno, que tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Finalmente, el control interno en las empresas es una tarea ineludible para aquellos que desean lograr competitividad en sus negocios; ya que una empresa que implementa controles internos disminuye la ocurrencia de errores y fraude en la información financiera, los entes reguladores lo catalogarán como una empresa que cumple las leyes y regulaciones y a su vez generarán un impacto positivo en su negocio, pudiendo inclusive atraer a inversionistas que apuesten al crecimiento de este.

3.3. Conclusiones

1. Con la investigación que se realizó se determinó que el manual de control interno como herramienta de gestión si ayuda en los procesos de auditoría en el departamento administrativo de tiendas de electrodomésticos en el casco urbano del municipio de Coatepeque, varias personas que laboran para empresas de ventas de electrodomésticos indicaron que si cuentan con manuales de control interno en el departamento administrativo de tiendas de electrodomésticos en el casco urbano del municipio de Coatepeque ya que aporta de gran medida para un adecuado desarrollo empresarial.
2. Se estableció que con el manual de normas, procedimientos y políticas contables los usuarios tienen una guía para realizar todas las operaciones correctamente con los lineamientos establecidos en el orden del trabajo.
3. Para mejora al sistema de control los manuales de control interno son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para llevar la secuencia lógica de los registros contables los cuales sirven como guía para la aplicación adecuada de las políticas y procedimientos generales además constituyen una de las herramientas con que cuentan las tiendas de electrodomésticos para facilitar el desarrollo de sus funciones financieras y de gestión en los procesos de auditoría por ello se indica que las medidas adoptadas para la gestión se sigan cumpliendo para lograr siempre la excelencia en la calidad, así como una mejora continua a la empresa
4. Derivado a que si es verificado el uso de los manuales de control interno por el departamento administrativo por lo que siendo sus procedimientos una guía para el usuario debe estar supervisado y actualizado constantemente para que pueda ofrecerle una correcta asesoría al operador, para que este se refleje en la eficiencia y eficacia de resultados ajustando constantemente las necesidades de la empresa con el modelo adecuado de los manuales de control interno aplicables.

Referencias

Bibliográfica

1. De Armas, R. (2010). *Auditoría de Gestión Conceptos y Métodos*. La Habana. Cuba: Editorial Félix Varela.
2. Ferriols, Francisco. (2005). **Escribir y Publicar un artículo científico Original**. Madrid, España. Ediciones Mayo, S.A.
3. Martínez, B. (2011). *Mitología de la Investigación*. México D.F. México: Mc Graw Hill

Digitales

4. Álvarez, H. (05.04.2019). *Tesis Elaboración de un manual de Normas, Procedimientos y políticas Contables para una empresa Distribuidora de Mobiliario y Útiles de Oficina*. Recuperado de: <https://www.google.com/search?q=ELABORACION%20DE%20UN%20MANUAL%20DE%20NORMAS%20Y%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20POLITICAS%20CONTABLES%20PARA%20UNA%20EMPRESA%20DISTRIBUIDORA%20DE%20MOBILIARIO%20Y%20UTILES%20DE%20OFICINA&oeq=.pdf>.
5. Balseca, M. (05.04.2019). *Tesis Auditoría de Gestión a la Corporación de Desarrollo Social y Financiero Pakarymuy S.A.* Recuperado de: <https://www.google.com/search?ei=Tesis+presentada+previa+a+la+obtenci%C3%B3n+del+T%C3%ADtulo+de+Ingeniero+en+Contabilidad+y+Auditor%C3%ADa+CPA.+Autores%3A+Balseca+Lema+Maritza+Yolanda+Caisaguano+Bungacho+Norma+Cecilia&gs.l=1j2..gws-.pdf>.
6. Guevara, M. (28.05.2019) *Tesis Auditoría de Gestión de control interno en la Compañía Economicagro S. A.* <http://dspace.uniandes.edu.Ec/bitstream/123456789/2444/1/TUCYA009-2014.pdf>

7. Posso, J. (28.05.2019). *Tesis Auditoría de Gestión de diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera.* Recuperado de [http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL %20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf](http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf) Pdf.

8. Robalino, A. (05.04.2019). *Tesis Auditoría de Gestión al Departamento De Ventas y Servicio al Cliente Los Almacenes De Electrodomésticos San Francisco Impoeksa.* Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/310920094/Auditoría-de-Gestion-al-Departamento-de-Ventas-y-Servicio-al-Cliente.pdf>.

Anexos

Es un municipio del departamento de Quetzaltenango de la región sur-occidente de la República de Guatemala. Coatepeque cuenta con veintidós barrios en la cabecera municipal, mientras que en el área rural existen quince aldeas y veintidós caseríos.

CABECERA MUNICIPAL, SANTIAGO DE COATEPEQUE

CABECERA MUNICIPAL, SANTIAGO DE COATEPEQUE

BARRIOS

- Candelaria
- Colombia
- El Jardín
- El Rosario
- Guadalupe
- La Batalla
- La Esperanza

La Independencia

Las Casas

San Francisco

LOTIFICACIONES

Magnolia

Maza

La Aurora

La Gloria

Nueva Concepción

San Luis

Nuevo Chuatuj

Dalmacia

Las Conchitas





Encuesta de investigación

Como estudiante de Universidad Panamericana de la Licenciatura de Contaduría Pública y Auditoría me es grato saludarle y al mismo tiempo solicitarle el poder contestar la siguiente encuesta sobre **“Manual de control interno como herramienta de gestión en los procesos de auditoría en el departamento administrativo de tiendas de electrodomésticos en el casco urbano del municipio de Coatepeque”** a continuación se realiza una serie de preguntas las cuales se solicita responder, aclarando que dicha información recopilada será utilizada únicamente y exclusivamente para fines académicos y se guardara la mayor discreción posible, por lo que se le SOLICITA su colaboración, marcando con una X en los círculos de la respuesta que considere adecuada.

1. ¿Cuenta la empresa con manuales de control interno en el departamento administrativo?

SI NO

2. ¿Es bueno contar con un manual de control interno?

SI NO

3. ¿Se aplica el correcto proceso del manual de control interno en la empresa?

SI NO

4. ¿Existe control interno en la empresa sobre los artículos vendidos?

SI NO

5. ¿Considera que es bueno tener un control interno en la empresa?

SI NO

6. ¿Evalúa la empresa el registro correcto de los procesos de los manuales de control interno?

SI NO

7. ¿Utilizan otras herramientas de apoyo para la gestión en los procesos de auditoría de la empresa?

SI NO

8. ¿Se aplican los procesos de gestión en la empresa?

SI NO

9. ¿Cuenta la empresa con los adecuados manuales de control interno en el departamento administrativo?

SI NO

10. ¿Verifica el departamento administrativo el uso de manuales de control interno?

SI NO



Encuesta de investigación

Como estudiante de Universidad Panamericana de la Licenciatura de Contaduría Pública y Auditoría me es grato saludarle y al mismo tiempo solicitarle el poder contestar la siguiente encuesta sobre **“Manual de control interno como herramienta de gestión en los procesos de auditoría en el departamento administrativo de tiendas de electrodomésticos en el casco urbano del municipio de Coatepeque”** a continuación se realiza una serie de preguntas las cuales se solicita responder, aclarando que dicha información recopilada será utilizada únicamente y exclusivamente para fines académicos y se guardara la mayor discreción posible, por lo que se le SOLICITA su colaboración, marcando con una X en los círculos de la respuesta que considere adecuada.

1. ¿Cuenta la empresa con manuales de control interno en el departamento administrativo?

Si	34
----	----

No	10
----	----

2. ¿Es bueno contar con un manual de control interno?

Si	31
----	----

No	13
----	----

3. ¿Se aplica el correcto proceso del manual de control interno en la empresa?

Si	29
----	----

No	15
----	----

4. ¿Existe control interno en la empresa sobre los artículos vendidos?

Si	40
----	----

No	4
----	---

5. ¿Considera que es bueno tener un control interno en la empresa?

Si	36
----	----

No	8
----	---

6. ¿Evalúa la empresa el registro correcto de los procesos de los manuales de control interno?

Si	38
----	----

No	6
----	---

7. ¿Utilizan otras herramientas de apoyo para la gestión en los procesos de auditoría de la empresa?

Si	3
----	---

No	41
----	----

8. ¿Se aplican los procesos de gestión en la empresa?

Si	39
----	----

No	5
----	---

9. ¿Cuenta la empresa con los adecuados manuales de control interno en el departamento administrativo?

Si	40
----	----

No	4
----	---

10. ¿Verifica el departamento administrativo el uso de manuales de control interno?

Si	37
----	----

No	7
----	---