

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/219

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): Jenny Katherine APELLIDOS: Torres Rodríguez

NOMBRE(S): Jorge Yamid APELLIDOS: Velandia Jaimes

FACULTAD: Facultad de ciencias empresariales

PLAN DE ESTUDIOS: Contaduría Pública

DIRECTOR:

NOMBRE(S): Alfredo APELLIDOS: Rojas Peñuela

NOMBRE(S): Ignacio APELLIDOS: Villamizar Ibarra

NOMBRE(S): Cecilia APELLIDOS: Reyes Umbarila

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): Diseño e implementación del sistema integrado de gestión y control en el SUPERMERCADO MERKGUSTO MKG S.A.S.

RESUMEN

El presente proyecto de grado se basa en la diagnostico empresarial, legal y de control interno, estableciendo los puntos de cambios para el diseño del sistema de gestión, el plan de propuesta de implementación y la construcción del cuadro de mando integral. El desarrollo del trabajo se sustenta en la resolución del problema, a través de una propuesta de cambio para el Supermercado Merkgusto MKG S.A.S.

PALABRAS CLAVE: Sistema – Control- Procesos – Procedimientos- Administración.

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 217 PLANOS: X ILUSTRACIONES: X CD ROOM: 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL
EN EL SUPERMERCADO MERKGUSTO MKG S.A.S

JENNY KATHERINE TORRES RODRIGUEZ

JORGE YAMID VELANDIA JAIMES

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTADER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE CONTADURÍA PÚBLICA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2016

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL
EN EL SUPERMERCADO MERKGUSTO MKG S.A.S

JENNY KATHERINE TORRES RODRIGUEZ

JORGE YAMID VELANDIA JAIMES

Proyecto de grado presentado como requisito para optar el título de
Contador Público

Director:

ALFREDO ROJAS PEÑUELA

Contador Público

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTADER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE CONTADURÍA PÚBLICA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2016



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FECHA: Cúcuta, 20 de octubre de 2016

LUGAR: "UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER"

PLAN DE ESTUDIOS: "CONTADURIA PUBLICA"

TITULO DEL TRABAJO: "DISEÑO E IMPLMETACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CONTROL EN EL SUPERMERCADO MERKAGUSTO MKG."

JURADOS:

IGNACIO VILLAMIZAR IBARRA

CECILIA REYES UMBARILA

ALFREDO ROJAS PEÑUELA

ENTIDAD:

U.F.P.S.

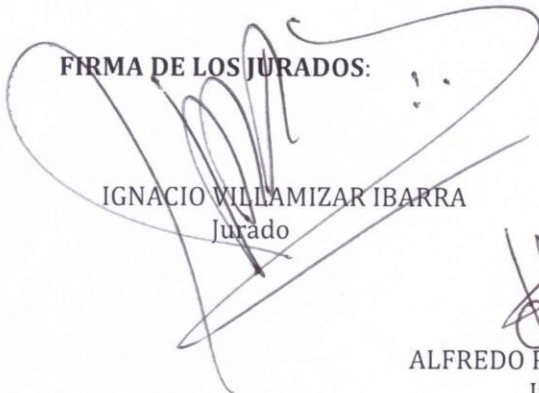
U.F.P.S.

U.F.P.S.

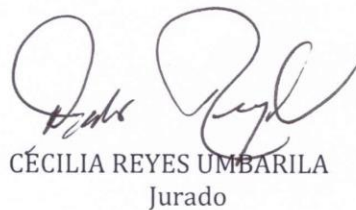
DIRECTOR (A): ALFREDO ROJAS PEÑUELA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	CALIFICACION	LETRAS	A	M	L
JENNY KATHERINE TORRES RODRIGUEZ	1222262	4.3	Cuatro tres	X		
JORGE YAMID VELANDIA JAIMES	1222269	4.3	Cuatro tres	X		

FIRMA DE LOS JURADOS:



IGNACIO VILLAMIZAR IBARRA
Jurado



CÉCILIA REYES UMBARILA
Jurado



ALFREDO ROJAS PEÑUELA
Jurado

Vo.Bo. COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR PLAN DE ESTUDIOS

Claudia O.



Dedicatoria

A Dios, por guiarnos durante la carrera profesional y elaboración del proyecto.

A nuestras familias, por el apoyo brindado en la elaboración del proyecto.

Agradecimientos

Al profesor y Contador Público Alfredo Rojas por el apoyo, asesoría y dirección brindada durante la elaboración del proyecto.

A los profesores que durante la carrera impartieron su conocimiento para reforzar nuestros caminos como profesionales.

Contenido

	pág.
Introducción	18
1. El Problema	20
1.1 Planteamiento del Problema	20
1.2 Objetivos	22
1.2.1 Objetivo general	22
1.2.2 Objetivos específicos	22
1.3 Justificación	23
1.3.1 A nivel de Supermercado Merkgusto MKG S.A.S.	23
1.3.2 A nivel de la carrera de contaduría pública	23
1.3.3 A nivel personal	23
1.4 Limitaciones	23
1.4.1 De tipo técnico	23
1.4.2 De tipo social	24
1.4.3 De tipo académico	24
1.4.4 De tipo económico	24
1.5 Alcances	24
2. Marco teórico	25
2.1 Antecedentes de la Investigación	25
2.1.1 Reseña institucional de supermercado Merkgusto MKG S.A.S.	30
2.1.1.1 Misión	31
2.1.1.2 Visión	31

2.1.1.3	Objetivos corporativos	31
2.1.1.4	Políticas corporativas	31
2.1.1.5	Actividad comercial de la empresa	32
2.2	Bases Teóricas	32
2.3	Marco Conceptual	46
2.4	Bases Legales	50
2.5	Hipótesis	55
2.6	Sistema de Variables	55
2.7	Operacionalización de Variables	54
3.	Metodología	57
3.1	Tipo de investigación	57
3.1.1	Enfoque	57
3.1.2	Método	57
3.1.3	Técnica	57
3.2	Población	58
3.3	Muestra	58
3.4	Instrumentos	59
3.5	Técnicas de recolección de datos	59
3.5.1	Información primaria	59
3.5.2	Información secundaria	60
3.6	Técnicas de análisis de la información	60
3.6.1	Análisis documental	60
3.6.2	Análisis de opinión	60

3.6.3 Análisis estratégico	60
3.6.4 Análisis administrativo	60
4. Identificación del control interno, estructura administrativa, legal, y financiera de Supermercado Merkgusto MKG S.A.S	61
4.1 Control interno del Supermercado Merkgusto MKG S.A.S	61
4.1.1 control interno	61
4.1.2 Ambiente de control	62
4.1.3 Evaluación de riesgos	63
4.1.4 Actividades de control	64
4.1.5 Información y comunicación	65
4.1.6 Supervisión o monitoreo	66
4.1.7 Cuestionario de control interno	66
4.2 Estructura Administrativa	72
4.2.1 Áreas	72
4.2.2 Fortalezas	75
4.2.3 Debilidades	75
4.2.4 Oportunidades	76
4.2.5 Amenazas	76
4.3 Estructura Legal	76
4.3.1 Contrato social.	76
4.3.2 Matricula mercantil	76
4.3.3 Obligaciones comerciales	77
4.3.3 Obligaciones tributarias	77

4.3.4 Obligaciones laborales	77
4.4 Estructura financiera	78
4.4.1 Composición del capital	78
4.4.2 Fuentes de financiación	78
4.4.3 Estados financieros	79
4.4.4 Razones y análisis financiero	80
4.4.5 Conclusiones del diagnostico	81
5. Definición de las Políticas, objetivos, áreas y procesos susceptibles de cambio en el Supermercado Merkgusto MKG S.A.S. basado en los componentes de control interno y los requisitos de un sistema de gestión de la calidad	83
5.1 Misión	84
5.2 Visión	85
5.3 Políticas Organizacionales	85
5.4 Objetivos	86
5.5 Organigrama	87
5.6 Manual Funciones	87
5.7 Manual Procedimientos	88
5.8 Manual Procesos	88
6. Modelo de Sistema Integrado de Control Gestión	90
6.1 Diseño de la estrategia de calidad	90
6.1.1 Misión	90
6.1.2 Visión	91
6.1.3 Estructura organizacional	92

6.2 Documentación del sistema	94
6.2.1 Identificación de procesos	94
6.2.2 Caracterización de los procesos	95
6.2.3 Mapa de procesos	96
6.2.4 Desarrollo manual de calidad	97
6.2.5 Procedimientos claves	98
6.3 Mejoramiento Continuo	98
6.3.1 Supervisión de los procesos	98
6.4 Propuesta de Implementación	98
6.4.1 Compromiso de la dirección	99
6.4.2 Entrenamiento y formación	99
6.4.3 Delegar a un responsable del sistema	100
6.4.4 Sensibilización del equipo de trabajo	100
6.4.5 Puesta en marcha del sistema	101
6.4.6 Verificación y validación	101
6.4.7 Ajustes al sistema	101
6.4.8 Certificación	102
6.4.9 Mejora continua	102
6.4.10 Cronograma propuesto para la implementación	103
7. Mecanismos de Medición y Análisis	104
7.1 Revisión General	104
7.2 Indicadores de Control y Gestión	105
7.2.1 Clasificación de los sistemas de control	106

7.2.2 Selección de los indicadores	107
7.3 Cuadro Mando de Control	108
7.3.1 Indicadores desde la perspectiva financiera	110
7.3.2 Indicadores desde la perspectiva de los clientes o comercial	111
7.3.3 Indicadores desde la perspectiva de los procesos internos	112
7.3.4 Indicadores desde la perspectiva del aprendizaje	113
8. Conclusiones	114
9. Recomendaciones	116
10. Referencias Bibliográficas	117
Anexos	123