



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE:**

**LICENCIADO/A EN CONTABILIDAD PÚBLICA Y AUDITORÍA**

**TEMA:** PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y SOPORTE TÉCNICO DE LA EMPRESA F & V S.A.

**AUTOR/ A:** VANESSA SUSANA PAZ VALLEJO

**TUTOR TÉCNICO:** Mg. Lorena Elizabeth Muquis Tituaña

**QUITO- ECUADOR**

**AÑO: 2020**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de DIRECTOR del Proyecto: Propuesta de Implementación de un sistema de control interno aplicado al Área Administrativa – Financiera – Soporte Técnico de la empresa “F&V S.A.”, presentado por la ciudadana Paz Vallejo Vanessa Susana, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Tecnológica Israel considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la revisión y evaluación respectiva por parte del Tribunal de grado que se digne para su correspondiente estudio y calificación.

Quito, 29 de enero de 2020

-----  
LA TUTORA

Mg. Lorena Elizabeth Muquis Tituaña

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

El abajo firmante, declara que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, son absolutamente originales, auténticos y personales, de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

-----  
Paz Vallejo Vanessa Susana  
C.C. 171390596-4

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Proyecto de aprobación de acuerdo al Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad de Administración de la Universidad Tecnológica Israel.

Quito, 29 de enero de 2020

Para constancia firman:

### **TRIBUNAL DE GRADO**

-----□

**PRESIDENTE**

-----

**VOCAL 1**

-----

**VOCAL 2**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por sus infinitas bendiciones sin el nada habría sido posible a la Universidad Tecnológica Israel – Facultad de Ciencias Administrativas, por abrir sus puertas y darme la oportunidad de completar mi carrera, formar parte de los profesionales de esta prestigiosa institución que aporta día a día con conocimientos

A mis tutores Mg. Andrés Ramos y Mg. Lorena Muquis por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y motivación, han logrado que este camino de culminación de mi carrera pueda hoy terminar mis estudios con éxito.

A mis compañeros y nuevos amigos de la Universidad Tecnológica Israel por permanecer en las buenas y malas, por su comprensión, paciencia, su esfuerzo y por ser un gran grupo de compañeros y amigos para culminar con valentía, fe y ánimo este camino lleno de retos y metas.

Por último, agradezco a la empresa F&V S.A. por darme la oportunidad de realizar mi trabajo de titulación en las instalaciones que un día formaron parte de mi experiencia laboral.

**Vanessa Paz V.**

## **DEDICATORIA**

Mi trabajo de tesis va dedicado a mis padres Juan Paz y Susana Vallejo, a quienes les debo todo lo que soy por el apoyo incondicional, por su confianza y por siempre creer en mí, por su esfuerzo diario para sacarme adelante, con su ejemplo digno de superación y entrega, en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, a pesar de sufrir tu partida Papá, encontrar duros tropiezos en mi carrera, hoy ese orgullo que sienten por mí, ha hecho que llegue hasta el final

Por mi hijo Fardy Paz que, a pesar de su corta edad, siempre me impulso a seguir con amor, con locura y con su pequeña y grande madurez, gracias a ti, y todo lo que representas para mí, porque admiro día a día la fortaleza, la alegría, la confianza y el amor que has depositado en mí. A mis hermanos Juan, José y Viviana gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida, a mi amiga Paola Salmerón que siempre estuvo alentando que si se puede a pesar de los años y de las responsabilidades.

Millón palabras no alcanzarían para agradecerles su apoyo, su comprensión, su paciencia, su fortaleza, su fe, su amor y sus consejos para nunca dejar de luchar y darme por vencida.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	i
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
<b>Introducción.....</b>	<b>1</b>
Objetivo general.....	3
Objetivo Especifico.....	3
Justificación.....	4
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO CONTEXTUAL.....</b>	<b>6</b>
<b>1.1. Contextualización temporal de la investigación.....</b>	<b>6</b>
<b>1.2. Revisión de investigaciones previas sobre el objeto de estudio.....</b>	<b>18</b>
<b>1.3. Cuerpo Teórico - conceptual.....</b>	<b>22</b>
<b>1.4. Componentes de Control Interno según COSO.....</b>	<b>28</b>
<b>1.5. Tipos de Control interno.....</b>	<b>35</b>
<b>1.6. Clasificación del Control Interno.....</b>	<b>36</b>
<b>1.7. Métodos de Evaluación del Control Interno.....</b>	<b>37</b>
<b>1.8. Estructura Organizacional.....</b>	<b>38</b>
<b>CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>39</b>
<b>2.1. Enfoque Metodológico.....</b>	<b>39</b>

<b>2.2. Técnicas de Investigación a utilizar.....</b>	<b>39</b>
<b>2.3. Población y Muestra.....</b>	<b>40</b>
<b>2.4. Tipo de Estudio.....</b>	<b>41</b>
<b>2.5. Formas de Procesamiento de la información.....</b>	<b>43</b>
<b>CAPÍTULO III: PROPUESTA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y SOPORTE TÉCNICO DE LA EMPRESA F&amp;V S.A.....</b>	<b>54</b>
<b>3.1. Fundamentación de la Propuesta.....</b>	<b>54</b>
<b>3.2. Propuesta.....</b>	<b>55</b>
<b>3.3. REESTRUCTURACIÓN DEL ORGANIGRAMA.....</b>	<b>60</b>
<b>3.4. Descripción de Funciones.....</b>	<b>62</b>
<b>3.5. Desarrollo de Procedimientos.....</b>	<b>71</b>
<b>3.6. Indicadores de Gestión.....</b>	<b>84</b>
<b>3.7. Diagrama de Flujos.....</b>	<b>86</b>
<b>3.8. Aprobación y Capacitación.....</b>	<b>95</b>
<b>3.9. Presupuesto.....</b>	<b>99</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>100</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>100</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>101</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>102</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>105</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 AMBIENTE DE CONTROL.....	44
TABLA 3. EVALUACIÓN DE RIESGOS DE CONTROL INTERNO.....	46
TABLA 4 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.....	47
TABLA 5 ACTIVIDADES DE CONTROL.....	49
TABLA 6 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	50
TABLA 7 SUPERVISIÓN Y MONITOREO.....	51
TABLA 8. PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIONES.....	97
TABLA 9. PRESUPUESTO CAPACITACIÓN.....	99

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 CONCEPTOS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO.....	22
FIGURA 2 TIPOS DE CONTROL INTERNO.....	23
FIGURA 3 BENEFICIOS DEL CONTROL.....	25
FIGURA 4 COSO II o ERM.....	28
FIGURA 5: TABULACIÓN DE AMBIENTE DE CONTROL.....	44
FIGURA 6: TABULACIÓN EVALUACIÓN DE RIESGOS.....	46
FIGURA 7. TABULACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.....	47
FIGURA 8. TABULACIÓN DE ACTIVIDADES DE CONTROL.....	49
FIGURA 9. TABULACIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	50
FIGURA 10. TABULACIÓN DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO.....	52
FIGURA 11 ESTRUCTURA ACTUAL.....	60
Figura 12. Estructura Organizacional.....	61

## RESUMEN

La presente investigación se enfocó en la situación actual de la empresa F&V S.A. Dedicada a la instalación y mantenimiento de equipos de audio y video, se toma como referencia datos reales obtenidos por parte del personal; para implementar una herramienta de control interno que aporte y permita ser usada al momento de la entrega formal del trabajo. Esta implementación en la compañía se da por factores fundamentales, como el diseño de un sistema de control interno en las áreas administrativa, financiera y soporte técnico por la falta de controles y procesos, luego por el mejoramiento continuo de políticas y procesos en cada una de las áreas para identificar de manera oportuna los riesgos en la gestión de la misma; así tener información financiera óptima y confiable con el fin de tomar decisiones acertadas, de acuerdo al objetivo señalado se utilizó la metodología descriptiva, cuantitativa y cualitativa obtenida a través de fuentes como cuestionarios, entrevistas y la observación directa de la situación actual de la empresa; así poder concluir con la estructura correctamente organizada de acuerdo a procedimientos lógicos que sirven de guía para el desarrollo de funciones con indicadores de gestión que arrojen datos verídicos sobre la realidad de la compañía al momento que se realiza la investigación.

### **Palabras Clave:**

- Indicadores, Procedimientos, Funciones, Eficacia, Empresa,

## ABSTRACT

This investigation focused on the current situation of the company F&V S.A. Dedicated to the installation and maintenance of audio and video equipment, real data obtained by staff is taken as a reference; to implement an internal control tool that contributes and allows to be used at the time of the formal delivery of the work. This implementation in the company is due to fundamental factors, such as the design of an internal control system in the administrative, financial and technical support areas due to the lack of controls and processes, then due to the continuous improvement of policies and processes in each of the areas to identify in a timely manner the risks in its management; thus having optimal and reliable financial information in order to make sound decisions, according to the stated objective, the descriptive, quantitative and qualitative methodology obtained through sources such as questionnaires, interviews and direct observation of the current situation of the company is used; thus, to be able to conclude with the structure correctly organized according to logical procedures that serve as a guide for the development of functions with management indicators that yield true data on the reality of the company at the time of the investigation.

Keywords:

- Indicators, Procedures, Functions, Efficiency, Company,

## **Introducción**

El Sistema de Control Interno se manifiesta como un proceso de control integrado en las actividades y funciones operativas, basándose en asegurar de forma razonable la información administrativa, financiera y soporte técnico de la organización, para mostrar la importancia de tener un Sistema de Control Interno para afrontar los problemas de manera ordenada y sistemática sin desviarse de los objetivos de la empresa.

El Ecuador es un país con un gran número de empresas medianas y pequeñas en las que es de suma importancia tener un sistema de control interno para medir la eficiencia y la productividad en especial si se centra en las actividades principales de la misma con ciclos administrativos y financieros.

El Sistema de Control Interno se estructura por procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades que presenten las áreas principales de la empresa como son la administrativa, financiera y soporte técnico, así verificar la confiabilidad de registros y como custodiar las operaciones para cumplir las exigencias por parte de la administración, buscar la generación de mejores rendimientos económicos de la misma que se crea con la finalidad principal de planificar y ejecutar procesos y políticas que contribuyan de forma positiva con el desarrollo del país.

Dentro de una de las características que deben cumplir las empresas PYMES para que funcione son los procedimientos de control, es necesario determinar la responsabilidad de cada uno de los funcionarios de la empresa.

En la empresa F&V S.A., se evidencia la falta de aplicación de controles en el Área Administrativa, Financiera y Soporte Técnico ya que no cuenta con políticas ni

procedimientos al momento de adquirir proyectos de instalación y mantenimiento de equipos por lo que han surgido inconvenientes en la programación para la adquisición de equipos y en la cancelación de los servicios al personal.

Además de no contar con el personal suficiente lo que incide en niveles bajos de eficiencia y eficacia en la utilización de recursos, la falta de reuniones de los socios hace que la información no fluya de manera correcta lo que provoca el incumplimiento en el desarrollo de actividades netamente de la naturaleza de la empresa, la única persona a cargo de la empresa realiza trabajos de cancelación de servicios recurrentes además de no contar con beneficios de ley como la afiliación al IESS, es la persona a cargo de realizar cotizaciones e instalaciones y reuniones con clientes potenciales que han proporcionado ingresos a la empresa.

La falta de confianza y compromiso con otros proveedores y constructores crea una fragmentación en las relaciones impidiendo el formar alianzas que generen beneficios para todos. El no contar con este sistema acarrea a la empresa a cometer fallos en la parte comercial, financiera como consecuencia de tener pérdidas en sus operaciones y tomar malas decisiones.

Otra falencia que presenta la empresa es minimizar la probabilidad de cometer errores en la quema de equipos y el no culminar en el tiempo establecido los servicios contratados que perjudican el desarrollo del esquema establecido en contratos adquiridos.

### **Problema Científico**

¿Cómo establecer el control de los procesos en las áreas administrativo, financiero y soporte técnico?

### **Objetivo general**

Diseñar el sistema de control interno para el área administrativa, financiera y soporte técnico de la empresa F&V.

### **Objetivo Especifico**

Determinar la importancia en la conceptualización del control interno basado en aspectos administrativos, financieros y de soporte técnico.

Realizar un estudio de las metodologías, técnicas, instrumentos a utilizar en el diseño del sistema de control interno en el área administrativa, financiera y soporte técnico.

Establecer el sistema de control interno para el mejoramiento continuo de las políticas y procesos de cada una de las áreas propuestas.

## **Justificación**

Este trabajo de investigación se lleva a cabo con el propósito de proponer un sistema de control interno para la empresa F&V S.A., que presta servicios de instalación, mantenimiento y adquisición de equipos tecnológicos, ubicada en la Ciudad de Quito en la Av. Amazonas N32-12 Edificio A&C sector Centro Comercial el Jardín; un adecuado y organizado sistema constituye una herramienta de apoyo para la gerencia y obtener mejores resultados.

De acuerdo al problema planteado con la falta de un sistema de control interno es necesario señalar los métodos de control de las áreas administrativa, financiera y soporte técnico como punto de partida y soporte para lograr mejorar y afianzar las fortalezas en sus operaciones minimizando pérdidas y obtener mayor utilidad.

La presente investigación en el ámbito valorativo servirá a otras empresas en el sector de tecnología para organizar procesos logísticos, en cambio en el ámbito académico sirve de consulta para futuros estudiantes en conocer un buen sistema de control interno en las empresas que ofrecen tecnología.

Al observar las falencias la investigación tratará de diseñar lineamientos estratégicos que proporcionen un valor agregado a los tres socios, en el manejo de los procesos de manera eficiente y eficaz en el registro de las operaciones financieras y operativas, se cumplan con los objetivos y metas trazados en donde las actuaciones de todos los que forman esta empresa sea de forma precisa y confiable.

Tiene como fin implementar procesos operativos para determinar la gestión con la que se manejara cada uno de los lineamientos para optimizar recursos y tiempos, ya que en la

actualidad la empresa presenta una serie de dificultades en las áreas administrativa, financiera y soporte técnico al no contar con un sistema de control interno y crear las áreas y actividades que toda empresa en funcionamiento debe tener.

Esta investigación permitirá a la empresa contar con herramientas para la solución de posibles problemas así determinar un proceso de crecimiento y fortalecer la gestión administrativa adherida a la área financiera, contable, soporte técnico para obtener reflejado la aplicación de un sistema de control interno que evaluará la ejecución de las actividades frente a las políticas establecidas y los objetivos planteados, lo que conlleva a tomar decisiones oportunas en la razonabilidad de la información financiera disminuyendo riesgos y elevando el nivel de eficiencia y eficacia en la utilización de recursos.

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO CONTEXTUAL

### 1.1. Contextualización temporal de la investigación

#### Macro entorno

El origen del control interno surge de la partida doble que fue una de las medidas de control, a final del siglo XIX los negociantes se preocuparon para implementar sistemas los más adecuados para resguardar sus intereses.

“El control interno es diseñado e implementado por la administración para tratar los riesgos de negocio y de fraude identificados que amenazan el logro de los objetivos establecidos, tales como la confiabilidad de la información financiera.”(Mantilla B., Samuel A., (2008, p. 12- 22).

“Según Colmenares (2007) el control interno es un elemento que se basa en procedimientos y métodos adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdidas, fraude o ineficiencia; promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos; apoya a medir la eficiencia de la operación en todas las áreas funcionales de la organización.”

El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados define que el Control Interno “comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas adoptadas en un negocio: para salvaguardar sus bienes; verificar la exactitud y seguridad de los datos de la contabilidad; desarrollar la eficiencia de las operaciones y fomentar la adhesión a la política administrativa la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación

de información financiera confiable”. Cuevas Rasgado, L. CP (2017, P. 56-57).

El COSO I plantea reducir riesgos. COSO II Originado en septiembre del 2004, este no contradice al COSO I, siendo ambos marcos conceptuales compatibles, sin embargo, este marco se enfoca a la gestión de riesgos mediante técnicas como la administración. (Rodríguez, 2015, p. 12).

COSO I en el 2004 se modificó para una versión mejorada: el COSO II o COSO ERM (Enterprise Risk Management). Se trata de un proceso continuo efectuado por el personal de una compañía (en todos los niveles) y diseñado para identificar eventos potenciales y evaluarlos. Así, provee de seguridad a todo tipo de organización para el cumplimiento de objetivos o proyectos sin el impacto de los riesgos. Como resultado, el COSO II brinda una serie de beneficios, entre los cuales están:

- Alinea la gestión de riesgos con la estrategia para analizarlos.
- Mejora las decisiones importantes de respuesta ante los riesgos o crisis.
- Reduce el número de eventos sorpresivos y, en consecuencia, de pérdidas operacionales.
- Identifica, agrupa y gestiona toda la diversidad de eventos perjudiciales para la empresa.
- Mejora la inversión y el presupuesto de una compañía, disminuyendo los impactos negativos.

La NIA 315 define: “Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno”, debe

interpretarse conjuntamente con la NIA 200, “Objetivos globales del auditor independiente y realización de la auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría. (NIA-ES-315 2013 (pág. 1)

La NIA 315 literal (c) define al Control interno: el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término "controles" se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno. (NIA-ES-315 2013 (pág. 2)

### **Meso entorno**

Según Barquero (2013) el control previo comprende un conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumple según las directrices marcadas por la dirección. (p. 11).

Según Luna (2014) el control se define como “el proceso que consiste en medir, valorar y evaluar la planeación, organización, integración y dirección, con la finalidad de corregir y retroalimentar las variaciones para alcanzar lo que pretende la empresa” (p. 117).

Cabe recalcar que el termino Control tiene diferentes puntos de vista que representa un procedimiento a realizar de manera continua para lograr que todos los

procesos, planes y metas trazadas por la empresa consigan garantizar exactitud, además de ser considerado como la última fase del proceso administrativo encargada de medir planes, estrategias y propósitos.

Los procedimientos específicos de control incluyen:

- Reporte, revisión y aprobación de conciliaciones.
- Revisión de la exactitud aritmética de los registros.
- Control de las aplicaciones y el ambiente del sistema de información computarizado

En la NIA 400, en el numeral 8, nos indica que el sistema de control interno significa que todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la gerencia de una entidad para el logro de objetivos deben asegurar hasta donde sea factible, la ordenanza y eficiente conducción de su negocio, como:

- Adherencia a las políticas
- Salvaguarda de los activos
- Prevención y detección del fraude y errores
- Exactitud e integridad de los registros contables
- Oportuna preparación de la información financiera confiable

El procedimiento de control interno en la (NIA 400 en el numeral 8 letra b) define: aquellas políticas y procedimientos adicionales al ambiente de control

que la gerencia ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad (Mg. Ramón, G. 1984 p. 86).

Contraloría General del Estado, (14-12-2009 R.O. Suplemento 87 indica: Las Normas de Control Interno desarrolladas incluyen: normas generales y otras específicas relacionadas con la administración financiera gubernamental, talento humano, tecnología de la información y administración de proyectos y recogen la utilización del marco integrado de control interno emitido por el Comité de Organizaciones que patrocina la Comisión Treadway (COSO), que plantea cinco componentes interrelacionados e integrados al proceso de administración, con la finalidad de ayudar a las entidades a lograr sus objetivos. (p. 6).

Desde enero de 2015 el International Auditing Assurance Standard Board (IAASB) aprobó la modificación a las Normas Internacionales de Auditoría (NÍA) relativas al informe del auditor, donde se enfatizan los lineamientos respecto al control interno y su mención en la opinión del auditor.

Las nuevas normas enfatizan la responsabilidad del auditor de informar el resultado de evaluación del control interno. COBIT maneja un cubo a través del cual pretende significar el modelo, aplicado a los niveles de la empresa, los requerimientos del modelo, los recursos de TI que se necesitan y los procesos. Como se observa estas normativas pueden ser muy útiles en la implementación y comprensión del control interno enfocado a la eficiencia de las empresas y reforzar sólidamente la opinión del auditor conforme a la nueva NÍA 700 párr. 39. (Alejandro Bárcena Méndez, 2016 párr. 3).

COBIT es una normatividad que implementa controles para tecnología de información. Básicamente constituye un marco estructurado de mejores prácticas de Tecnologías de Información (TI), definidas por varios expertos en el área, orientada a buscar, desarrollar, publicar y promover un actualizado y automatizado conjunto de objetivos internacionales de control de tecnologías de la información, generalmente aceptadas, para el uso diario por parte de gestores de negocio y auditores. (Arellano, Auditor, 2016 párr. 2).

### **Micro entorno**

De acuerdo a lo expuesto, se presenta el siguiente capítulo en base al diagnóstico en la observación directa de las dificultades en la Empresa F&V S.A., el mismo se encuentra distribuido de acuerdo a fuentes bibliográficas mediante la búsqueda y consulta de extractos y la recopilación de citas con el fin de aportar al trabajo de investigación con conceptos que aborden al problema planteado como el conocer las diferentes variables e indicadores que se extraen de autores especialistas en el tema.

F&V S.A. es una compañía nacional de alta tecnología, y continua de productos y servicios de comunicación, entretenimiento y descanso. Los fundadores vienen desarrollando tecnología desde 1995, grupo que durante siete años desarrolló una gran cantidad de tecnología propietaria sobre la cual se han ido diseñando los productos y soluciones provistas actualmente.

La empresa fue fundada en el año 2002 y hasta la fecha ha comercializado con éxito miles de unidades de sus diferentes productos y en la actualidad abarcando el servicio de mantenimiento e instalación de equipos de audio y video, tratando de llegar a todo el territorio nacional e inclusive fuera de nuestras fronteras.

## **Control Interno**

Es diseñado por todo el personal de la administración para mitigar los riesgos de negocio identificados como amenaza para el cumplimiento de objetivos y lograr la confiabilidad de la información financiera.

Según Mantilla (2012), es:

Un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables (p. 10).

Según R. Estupiñán, (2014) menciona: “El control interno es un proceso, ejecutado por consejo de administración de una entidad, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable para así conseguir en la entidad las tres siguientes categorías de objetivos” (p. 130-142)

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de las operaciones
- Cumplimiento de la normativa legal vigente

Según Cepeda (1997) explica: “Los beneficios del Control Interno establecen que todas las organizaciones deben tener una cultura de control interno para que permita el cumplimiento de la filosofía institucional de la organización” (p. 16).

Los beneficios de tener un control interno en la organización son:

- Involucra al personal de toda la organización
- Ayudar al personal a medir su desempeño y, por ende, a mejorarlo
- Contribuir a evitar el fraude
- Facilitar a los directivos la información de cómo se han aplicado los recursos y cómo se han alcanzado los objetivos. Mediante el cual ayuda a evitar desperdicios; reduce costos, propicia orden y disciplina, simplifica trámites, puede generar ahorros; contribuye a evitar fraudes; genera buena imagen.

### **Sistema de Control Interno**

Según Torres y López (2014) definen:

El conjunto de todos los elementos donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos. Este es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación (p. 10).

Es decir que comprende un plan que adopta la empresa para proteger sus bienes y garantizar el correcto registro de sus transacciones comerciales, centrado en las áreas

administrativa, financiera y soporte técnico autoevaluándose, verificando el funcionamiento y cumplimiento de los objetivos.

### **Responsabilidades del control interno**

“La responsabilidad del control interno debería ser de todos los miembros de una organización, es decir, junta de directores, director ejecutivo, gerencia; y, los empleados” (Fonseca, 2011, p.47).

La dirección es el responsable de velar por tener los procesos de acuerdo con la actividad de la empresa o modificarlos de acuerdo a las necesidades de las actividades, estos controles facilitan la rendición de cuentas mediante la evidencia que se presenta en los informes anuales, para comprobar el cumplimiento de lo planeado y lo realizado.

“Este tipo de control sienta las bases para valorar el grado de efectividad, eficiencia y economía en los procesos de decisión.” (Fonseca y Borja, 1989 párr. 6).

Los controles internos administrativos son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección.

“El control interno es un método de organización en el que una empresa se protege y garantiza de tener el control de sus procedimientos, esencialmente protege a la compañía

de sí misma, salvaguardándola contra peligros como fraude y corrupción.” (Taylor, 2011 p. 50).

Según Fernández y Vásquez (2014) indicó:

El control interno en el sector privado es establecido por las juntas o consejos directivos en su calidad de administradores, quienes definen las políticas y diseñan los procedimientos de control que deben implantarse, así como ordenan y vigilan que éstas se ajusten a las necesidades de la entidad permitiéndole realizar adecuadamente su objeto social y alcanzar sus metas; de esta manera el control interno cumple su rol de herramienta. (p. 90).

Según García (2014):

El movimiento de toda decisión de gobierno y control debe orientarse hacia zonas de utilidad social. Ello pasa por realizar una gestión de riesgos enfocada hacia la mejora de la gestión de la Universidad y de su control interno. El control interno surge del ámbito empresarial cuyo objetivo es detectar irregularidades o falencias para cumplir las metas trazadas por las entidades la cual contribuirá para una adecuada toma de decisiones. (párr. 4).

Según Navarro Stefanell, F. y Ramos Barrios, L. M (2016):

Un proceso revestido de gran importancia en el entorno económico que rige actualmente, debido a que opera bajo múltiples horizontes, siendo el más importante el relacionado con el aseguramiento de los datos generados por los sistemas empresariales, garantizando a través de este procedimiento la

veracidad y la pertinencia de esta última, permitiendo que sirva como insumo para cimentar el proceso de toma de decisiones. (p. 52).

## **Procesos**

Un proceso viene (del latín processus) es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) con un fin determinado. Este término tiene significados diferentes según la rama de la ciencia o la técnica en que se utilice. (Sanz, 2008-2017, párr 6).

“Conjunto de actuaciones, decisiones, actividades y tareas que se encadenan da forma secuencial y ordenada para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los requerimientos del cliente al que va dirigido” (Inmaculada Blaya, Gestión por procesos. Oficina de gestión y control de la calidad. (Universidad Miguel Hernández párr. 6).

Según Rojas J. (2007) “Proceso es un sistema cuyos elementos principales son: Los procesos claves; la coordinación y el control de su funcionamiento y la gestión de su mejora.” (párr. 1).

## **Gestión por procesos**

Pérez (2013), indica: “la gestión por procesos hace compatible las necesidades organizativas internas con la satisfacción de los clientes.” (párr. 3).

Estos autores me indican que la gestión por procesos encamina a la perfección de las actividades que se designan a cada empleado, obtener una visión sistemática de la organización de acuerdo a la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.

## **Mejorar los procesos**

Es perfeccionar actividades que se realizan y verla como una opción fácil de implementar cuando existe una cultura de participación por parte de todo el personal.

Bravo (2008), afirma: que mejorar los procesos incluye practicar benchmarking, es decir, comparar nuestros procesos con las mejores prácticas del medio y así aprender y mejorar. Aunque, en estricto rigor, el benchmarking está a medio camino entre mejorar y rediseñar, porque los cambios que se proponen a veces son tan grandes que pueden transformar totalmente un proceso (p. 69).

## **Control de gestión**

“El control de gestión es un instrumento administrativo creados y apoyado por la dirección de la empresa que le permite obtener las informaciones necesarias, fiables y oportunas, para la toma de decisiones operativas y estratégicas”. (Muñiz, L. 2013 p. 39).

Este control de gestión aprovecha de manera eficaz, eficiente y permanente de los recursos para lograr los objetivos determinados.

## **Objetivo del control de gestión**

Los objetivos del control de gestión van unidos al desarrollo del sistema de información que posee la empresa y afecta a todos los responsable y departamento de la misma. Mediante su consecución se crea una relación global entre los mismo. Lo objetivos deben plasmar una cuestión concreta y cómo se alcanza. (Muñiz, L. 2013 p. 39-40).

Determina como establecer un sistema de planificación en la empresa a largo plazo, para un mejor control de la gestión.

## **Sistema de gestión de calidad**

“Un sistema de gestión de calidad es la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de calidad”. (López, 2006 párr. 4).

## **Concepto de Procedimientos**

Según la norma ISO 9001, define el concepto de proceso:

Como se radica en un conjunto de actividades interrelacionadas que convierten entradas en salidas generalmente una salida es la entrada de otro proceso. La ISO utiliza este enfoque para poder gestionar de una manera fácil una organización y de esta forma saber cómo se interrelacionan sus partes constituyentes. (ISO 9001:2015 párr.3).

Un procedimiento es el método de ejecutar algunas cosas. Lo que me lleva a desarrollar más el cómo. Un procedimiento sobre cómo elaborar un plan de empresa, se refiere a que está sujeto a una manera de hacer dicho plan. Si nos salimos de los pasos o fases marcados, ya no estaremos aplicando el procedimiento correspondiente (ISO 9001:2015 párr.3).

### **1.2. Revisión de investigaciones previas sobre el objeto de estudio**

En el proceso de búsqueda de información con respecto al Control Interno en las diferentes empresas se encontró algunas referencias de estudio en trabajos de grado que ayude como base teórica para la realización de mi trabajo de investigación.

### **Referencia 1**

Alberto Patricio Robalino, Luis Germán San Andrés Álvarez y Andrea del Pilar Ramírez Casco (2018): "Control interno como herramienta para la gestión administrativa caso de estudio cooperativa Sumac Llacta".

“La presente investigación tiene el propósito de mejorar la gestión administrativa, financiera y de cumplimiento , según la normativa de la SEPS, en la cooperativa de ahorro y crédito Sumac Llacta de la provincia de Chimborazo, después de la evaluación se detectaron varios hallazgos, entre los principales la inexistencia de un manual de control interno que aporte a una adecuada gestión administrativa y financiera, la falta de capacitación continua al personal, ausencia de un plan de mitigación de riesgos y controles en base a indicadores.

Es de gran utilidad debido a que aportará a la administración general de un instrumento que permitirá efectuar todos los controles necesarios para que sus actividades se han efectuadas de forma eficiente y eficaz. Al establecer el manual en la Cooperativa se otorga a los miembros de la institución de un documento guía para entender el procedimiento de las operaciones a realizar de forma clara y permite la consecución de objetivos institucionales.” (p 16-22).

## **Referencia 2**

Lizeth S. (2005) Diseño de manual de control interno para la empresa Constructora Inmobiliaria siglo XXI, Universidad Central del Ecuador.

Se aplicará este Sistema de Control Interno en la empresa INMOSOLUCIÓN en el Área Administrativa para contar como una guía en la administración de la empresa, para controlar el cumplimiento y administrar con eficacia y

eficiencia, pero principalmente en las áreas que desempeñan funciones administrativas. (Lizeth S. 2005, p 132).

La propuesta de un sistema de control interno aplicado al área Administrativa, proporcionara una serie de procesos que ayudaran a la organización a ser más eficaz, por lo tanto, es importante que la Administración de INMOSOLUCIÓN tenga una seguridad de que la información que proporciona sea legal y fiable. De esta manera se podrá cumplir con la normativa vigente, y con los objetivos institucionales planteados. (Lizeth S. 2005, p 154).

### **Referencia 3**

Milena R. (2015) Diseño del sistema de control interno en la empresa AB ÓPTICA de la ciudad de Loja.

Para la realización de este trabajo fue necesaria la aplicación de una estrategia metodológica exploratoria en la que se utilizaron técnicas como la entrevista estructurada a la Gerente y Contadora, encuestas a los empleados y clientes para poder aplicar la herramienta administrativa llamada FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) que logró identificar fortalezas relacionadas con la calidad de producto y servicio que ofrece la empresa, así como también debilidades referidas a la - 3 - ausencia de capacitación tanto en temas concernientes a las labores específicas desempeñadas por el personal como en el tema de control interno, carencia de un manual de funciones y procedimientos, falta de integración de otros procesos como lo es la

planificación, y en base a esta matriz se realizó un diagnóstico del sistema de control interno.

Jimena S. (2011) estudiante de la Universidad Central del Ecuador, trabajo de titulación previo la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría con el tema:

“Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet Cía. Ltda. en mayo 2011.

“El estudio inicia con la aplicación de la herramienta administrativa llamada FODA, en busca de factores internos y externos que contribuyan a la determinación, formulación e implementación de controles claves para el fortalecimiento de su ambiente de control.”

#### **Referencia 4**

Irene B. Paguay, Karen L. Ortiz, (2018) El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador.

El control interno es una herramienta de gran importancia para las organizaciones y que se encarga de evaluar diferentes aspectos características e integridad de la administración y el desarrollo de sus funciones, evalúa la razonabilidad de los estados financieros, el compromiso para mantener sistemas contables y de control efectivos, la estructura de la organización verificando los métodos para asignar adecuadamente responsabilidad y autoridad dentro de las empresas ocasionando la mejora continua respecto a su gestión administrativa en las empresas. (Irene B. Paguay, Karen L. Ortiz, 2018, p.25).

La importancia que destaca el control interno es que debe de mantener los objetivos dentro de una línea que va enmarcada con las metas a alcanzar, previniendo desviaciones que conlleven a que dichos objetivos no se cumplan, se establecen medidas correctivas al momento de que se encuentren deficiencias en los procesos que se están ejecutando para el cumplimiento de estos objetivos, evitando así pérdidas futuras. El objetivo del control interno es de salvaguardar los activos de la organización, asegurándose de un correcto manejo de los recursos. (Irene B. Paguay, Karen L. Ortiz, 2018, p. 26).

### **1.3. Cuerpo Teórico - conceptual**

#### **Concepto Control interno**

(Pozo & Barrios, 2014) define:

El Control Interno es un proceso ejecutado por los directores, la administración y todo personal de la organización, la actividad de control interno es la actividad más importante y clave, en una perspectiva estratégica, una de las ventajas de esta actividad del sistema de control interno es eliminar la subjetividad de aplicar los controles que le parecen a cada quien, sin tener en cuenta ni los objetivos ni las interrelaciones. (p.42).

Según Estupiñán R. (2012) en el libro:

Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales. Análisis del Informe COSO I y II” definido “Comprende el plan de organización y el

conjunto de métodos y procedimientos que aseguran que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración. (p 19).

El control interno abarca conceptos relacionados como:



**Figura 1** Conceptos de Control Interno Administrativo.

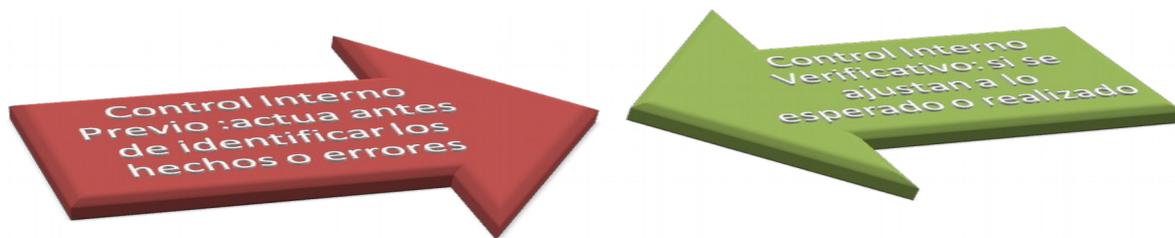
Fuente Sánchez (2017 pág. 19)

### **Importancia del Control Interno Estupiñán R. (1997) afirma que:**

Los controles internos son fundamentales para el registro exacto de las transacciones y la preparación de reportes financieros. Sin controles adecuados que aseguren el registro apropiado de transacciones, la información financiera no podría ser confiable y se debilitaría la habilidad de la gerencia para tomar decisiones, así como su credibilidad ante accionistas, autoridades reguladoras y público en general. Los aspectos más relevantes a identificar son sin duda los criterios en base a los cuales se hará el control interno. Precisamente, el informe COSO nos ayuda a procesarlo con mayor claridad. Siguiendo sus recomendaciones, los controles internos deben transmitir eficiencia, confiabilidad de la información financiera y cumplir fielmente con leyes y regulaciones.

Los controles son indispensables en toda organización, por lo tanto, ninguna empresa puede estar exenta de tener controles.

El control interno es un factor básico que opera de una u otra forma desde la administración para poder pasar a otras áreas como la contable-financiera de la empresa. El control interno es efectivo así ayuda a proteger información de errores y fraudes para tener seguridad de la información de la empresa, la hemos clasificando en dos tipos presentadas a continuación:



**Figura 2** Tipos de Control Interno.

**Fuente** Sánchez (2017 pág. 12).

### **Necesidad del Control Interno**

Las organizaciones grandes y pequeñas, utilizan el procedimiento de control interno para asegurarse del avance satisfactorio hacia sus metas y objetivos trazados anteriormente, además verificar si lo que se está haciendo es de la mejor manera posible en donde existen muchos indicadores que permitirán que las organizaciones logren lo que se han propuesto, sus planes están bien planteados y se están ejecutando, ahora en el proceso de control se centra en monitorear lo que realice de una manera eficiente.

En una empresa se presentan problemas por muy eficaz que haya sido la planeación, es sumamente probable que sobrevengan hechos imprevisibles.

Síntomas de la necesidad de contar con el Control:

- Requerimiento de créditos
- Intensa insatisfacción de los empleados

- Pérdida de la posición de liderazgo
- Disminución de los niveles de servicio
- Declinación de las utilidades
- Falta de planificación en trabajos fuera de la ciudad

Estos síntomas al no ser contralados se convierten en problemas mayores por la falta de seguimiento, pero rara vez son situaciones que pueden corregirse con una buena dirección y la implementación de sistemas de controles adecuados.

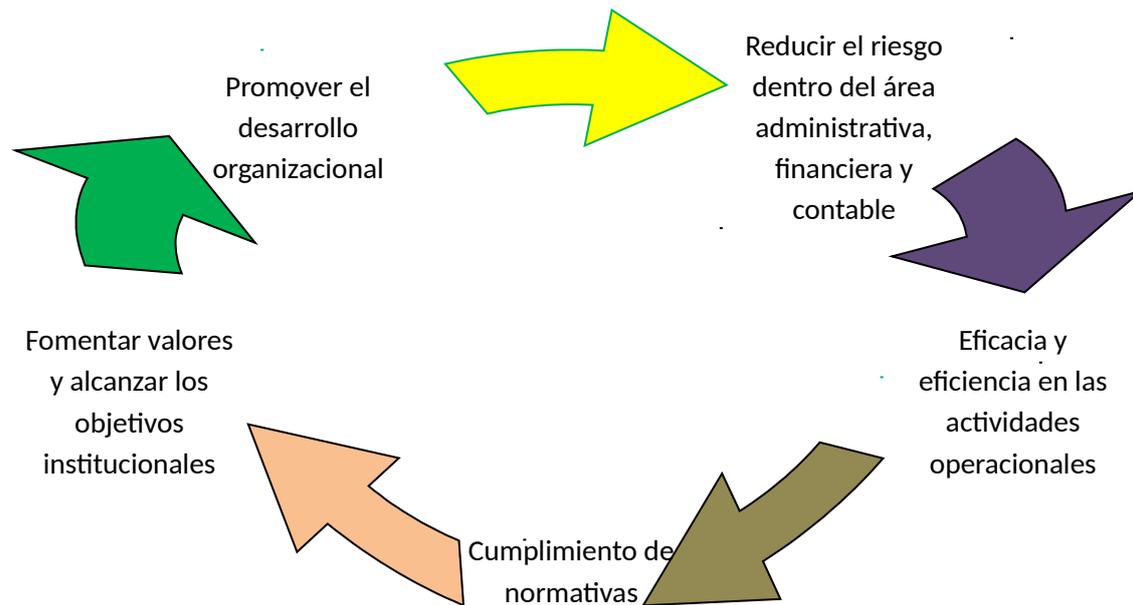
### **Clasificación del Control Interno**

Según Estupiñán, R. (2012) “Es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos de operacionales y contables, para ayudar mediante el establecimiento de un medio adecuado al logro del objetivo administrativo.” (p 7).

### **Beneficios de la Aplicación de un Sistema de Control Interno Administrativo**

La Gestión Administrativa se evidencia en toda la estructura organizacional con el propósito claramente establecido, de cumplir una o varias funciones, en la organización se debe ejecutar uno o varios procesos operativos, en donde los resultados indican el cumplimiento de los objetivos, por ello conceptualizamos a la Gestión Administrativa de la siguiente manera:

La gestión administrativa es primordial para la organización, ya que conforma las bases sobre las cuales se van a ejecutar las tareas propias del grupo, conformando además una red orientada a cumplir los objetivos empresariales.”



**Figura 3** Beneficios del Control

Elaborado por. Vanessa Paz

### **Beneficios de la Aplicación de un Sistema de Control Interno Contable**

Según Guarquilla L, Tasambay A. (2011) “Son las medidas que se relacionan directamente con la protección de los recursos tanto materiales como financieros, autorizan las operaciones y aseguran la exactitud de los registros y la confiabilidad de la información contable.” (párr. 6).

Se puede resumir que son medidas de vigilancia para la administración de los recursos con la única finalidad de utilizar y realizar los objetivos.

### **COSO II o ERM**

Se denomina como un proceso efectuado por el comité ejecutivo de una organización, por parte de la gerencia y demás personal. Está diseñado para identificar

potenciales eventos que pueden afectar la organización, planificación y programación además gerencia conoce los riesgos de acuerdo a la inclinación de dichos riesgos, para proveer el razonable cumplimiento de los objetivos.

“El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, conocido como COSO ERM propuso el Internal Control Integrated Framework para la evaluación y control de los sistemas de control interno de una organización”.

Desde su nacimiento la metodología fue adoptada por las compañías a nivel mundial para mejorar sus actividades de control proyectados hacia el cumplimiento de los objetivos.

Análisis del informe COSO I y II, lo define así:

Se trata de un proceso continuo efectuado por el personal de una compañía (en todos los niveles) y diseñado para identificar eventos potenciales y evaluarlos. Así, provee de seguridad a todo tipo de organización para el cumplimiento de objetivos o proyectos sin el impacto de los riesgos. Como resultado, el COSO II brinda una serie de beneficios, entre los cuales están: (Universidad ESAN 2019 párr. 6)

- Alinea la gestión de riesgos con la estrategia para analizarlos.
- Mejora las decisiones importantes de respuesta ante los riesgos o crisis.
- Reduce el número de eventos sorpresivos y, en consecuencia, de pérdidas operacionales.

- Identifica, agrupa y gestiona toda la diversidad de eventos perjudiciales para la empresa.
- Mejora la inversión y el presupuesto de una compañía, disminuyendo los impactos negativos.

Los componentes claves del COSO II se basan en los cinco ya conocidos y se aumentan tres que son los siguientes:

1. **Establecimiento de objetivos.** Deben estar alineados con la visión y misión de la organización, teniendo en cuenta que cada decisión conlleva un riesgo que debe ser previsto.
2. **Identificación de acontecimientos.** Deben identificarse los eventos que afectan los objetivos de la compañía, para que la empresa los pueda enfrentar y prevenir de la mejor forma posible.
3. **Respuesta a los riesgos.** Luego de ser evaluado el riesgo, la gerencia debe identificar y evaluar posibles repuestas en relación a las necesidades de la organización.



**Figura 4** COSO II o ERM

**Fuente:** Internal Control Integrated Framework Marco de Gestión Integral (2013 pág. 79)

#### 1.4. Componentes de Control Interno según COSO

Según Millán & Obando (2015) “El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos,” los cuales son: (p.20)

Según Damazio (2018) explica los componentes como: “La evaluación de los controles internos contables se realiza mediante la verificación de la alineación o integración que debe existir entre sus componentes.” (p. 16).

Según (Salazar & Villamarín, 2011) el Sistema de Control Interno se encuentra conformado por cinco componentes que se detallan a continuación:

**Ambiente de Control:** proporciona el ambiente que enmarca el accionar de la gente, conduce sus actividades proporcionando la estructura y disciplina en las cuales se deberán desarrollar los individuos de una organización.

**Establecimiento de objetivos.** Deben estar alineados con la visión y misión de la organización, teniendo en cuenta que cada decisión conlleva un riesgo que debe ser previsto.

**Identificación de acontecimientos.** Deben identificarse los eventos que afectan los objetivos de la compañía, para que la empresa los pueda enfrentar y prevenir de la mejor forma posible.

**Evaluación/Gestión de Riesgos:** es la identificación y análisis de los riesgos relevantes, sea que provengan de fuentes externas o internas, y que puedan afectar el alcance de los objetivos, estableciendo las bases y mecanismos.

**Respuesta a los riesgos.** Luego de ser evaluado el riesgo, la gerencia debe identificar y evaluar posibles repuestas en relación a las necesidades de la organización.

**Actividades de Control:** están todos los niveles e incluyen tareas como: aprobar, autorizar, verificar, conciliar, revisar el desempeño operacional, la seguridad de activos y la segregación de funciones.

**Información y Comunicación:** hacen posible operar y controlar a las entidades, se debe identificar, recopilar y comunicar la información pertinente de manera oportuna para que los miembros de la organización puedan cumplir con sus obligaciones a tiempo y con eficacia.

**Monitoreo:** Es un proceso diseñado para verificar la vigencia, calidad y efectividad del Sistema de Control Interno de la entidad.

### **Explicación Ambiente de Control**

“Refleja el espíritu ético vigente en una entidad respecto a comportamiento de los agentes, la responsabilidad con la que encaran sus actividades y la importancia que le

asignan al control interno, este es la base para los otros componentes” (Malca León, 2015, p. 5).

El ambiente de control proporciona una atmosfera que enmarca el accionar de la gente, que conduce sus actividades y cumple con sus responsabilidades, proporcionando la estructura y disciplina en las cuales se deberán desarrollar los individuos de una organización, creando de esta manera una cultura ética y de integridad moral, así como la competencia de la gente de la entidad para poder asignar autoridad y responsabilidades a cada uno de ellos.

#### Factores del Ambiente de Control

- Actitud de la Gerencia
- Valores y comportamiento
- Recursos humanos y clima laboral
- Cultura y conciencia de control
- Estructura organizacional

#### **Evaluación de Riesgos**

A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes para poder identificar los puntos débiles (Suquilanda, 2014, p. 5).

Es la identificación y análisis de los riesgos relevantes, sea que provengan de fuentes externas o internas, y que puedan afectar la consecución de los objetivos, sentando

la base y estableciendo mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados de forma coherente.

**La valoración de los riesgos**, responsabilidad de la administración activa, incluye su identificación y evaluación, y es un componente fundamental de todo sistema bien orientado, que sirve como insumo para la toma de decisiones, la conducción de las actividades y la revisión de los planes para su ajuste a las condiciones cambiantes y a los retos que plantea el riesgo identificado.

Además, se deben fijar objetivos para identificar factores de éxito estos son:

- I. Estimación de Probabilidad e Impacto
- II. Evaluación de Riesgos
- III. Riesgos Originados por los Cambios

### **Actividades de Control**

Rivera, T. (2014) “Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos.” (p. 62).

Las actividades de una organización se manifiestan en las políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el recurso humano que integra la entidad.

Las actividades se dan en todos los niveles:

Aprobar, autorizar, verificar, conciliar, revisar el desempeño operacional, la seguridad de activos y la segregación de funciones, plantear políticas y procedimientos que aprueban actividades administrativas, para lograr la obtención de los objetivos.

### **Información y Comunicación**

Identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y en el plazo que permitan cumplir sus responsabilidades. Se puede decir que estos sistemas de información hacen posible operar y controlar, se debe identificar, recopilar y comunicar la información pertinente de manera oportuna para que los miembros de la organización puedan cumplir con sus obligaciones a tiempo y con eficacia, para la toma de decisiones necesarias para un eficiente funcionamiento de la entidad; por ello la comunicación debe ser efectiva y darse en varios sentidos, es decir de forma horizontal, de arriba hacia abajo y viceversa, con los proveedores, con los clientes y todas aquellas personas que tienen que ver con la organización.

Los subcomponentes son:

- Cultura de Información en todos los Niveles
- Herramienta para la Supervisión
- Sistemas Estratégicos e Integrados
- Confiabilidad de la Información
- Comunicación Interna y Comunicación Externa

En un Sistema de Control Interno se deben considerar los elementos de la comunicación que son:

- **Comunicación formal** de objetivos, metas, políticas, funciones, responsabilidades y autoridad, que puede ser a través de manuales, circulares, instructivos, directivas y

periódicos, los cuales deben guardar coherencia entre las acciones de la gerencia y las políticas.

- **Comunicación informal** de asuntos importantes que pueden ser de doble vía, vertical y horizontal, para la coordinación adecuada de actividades.

## **Supervisión y Monitoreo**

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuas, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

Según Sovero (2007) en definitiva, cada entidad debe monitorear el proceso total, y debe considerar como necesario hacer modificaciones. De esta manera, el sistema de control puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

Los subcomponentes son:

- ✓ Supervisión Permanente.
- ✓ Evaluación Interna.
- ✓ Evaluación Externa.

“Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias generan nuevos riesgos a afrontar.” (Pérez Solórzano, 2016 p 19).

Es un proceso diseñado para verificar la vigencia, calidad y efectividad del Sistema de Control Interno de la entidad, que incluye alguna de las siguientes actividades:

- Buen criterio administrativo interno.
- Supervisores independientes – Auditoría externa.
- Auto evaluaciones – Revisiones de la Gerencia.
- Supervisión a través de la ejecución de operaciones.

El resultado de la supervisión en términos de hallazgos, que pueden ser deficiencias de control u oportunidades de mejoramiento del control, deben informarse a los supervisores como es la Gerencia, Comités o la Junta Directiva. Lo verdaderamente importante es la capacidad para entender las distintas actividades, y elementos que integran un Sistema de Control Interno, ya que de ello depende la calidad y profundidad de las evaluaciones. También es importante documentar las evaluaciones con el fin de lograr mayor utilidad de ellas.

El proceso de evaluación se puede hacer mediante actividades de supervisión continúa llamado también monitoreo ongoing (en marcha), que consiste en las valoraciones periódicas que hace la Gerencia de la eficacia del diseño y operación de la estructura del Control Interno, para determinar si está funcionando de acuerdo a lo planeado y se modifique cuando sea necesario.

Existe interrelación entre los componentes analizados, formando un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes; por lo tanto:

Sistema es un conjunto organizado de elementos o partes unidas por interacción regulada con el fin de lograr metas, objetivos o propósitos preestablecidos, se puede decir

entonces que un Sistema de Control Interno se compone de elementos, interdependencia y propósito.

### **1.5. Tipos de Control interno**

Samuel A. Mantilla (2009-2018) señala la existencia de 4 tipos de control:

**a. Control Interno Administrativo:** Los controles administrativos incluyen el plan de organización y todos los métodos administrativos y procedimientos que facilitan la planeación y el control administrativo de las operaciones. Algunos ejemplos son los procedimientos para los presupuestos por departamentos, los reportes de desempeño y los procedimientos para el otorgamiento de crédito a los clientes. (p. 68).

**b. Control Interno Contable:** Los controles contables incluyen los métodos y procedimientos para autorizar las transacciones, salvaguardar los activos y asegurar la precisión de los registros financieros.

**c. Control Interno Estratégico:** Proceso que comprende las acciones coordinadas e integradas a las unidades o actividades de la entidad, para alcanzar un nivel razonable de seguridad en el éxito de las estrategias formuladas.

**d. Control Interno Operativo:** Los controles entendidos como las acciones estructuradas y coordinadas, para alcanzar un nivel razonable de confianza en el cumplimiento de la legislación aplicable en el área operativa, y en lograr los niveles esperados de economía, eficiencia y eficacia en las operaciones y en la protección de los activos.

### **Elementos de la Gestión administrativa**

(Salazar & Villamarín, 2011) “Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa,” éstos son:

**Planeación:** Consiste en la determinación de los objetivos de la organización y establece los procedimientos idóneos para alcanzarlos.

**Organización:** Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización enfocados en las metas de la organización.

**Dirección:** Es la encargada de mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales, guiando a los subordinados de modo que resulte eficaz y eficientemente.

**Control:** Es la vigilancia habitual que asegura que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas.

## 1.6. Clasificación del Control Interno

### Por la Función

Por la función el control se clasifica en:

- **Control Administrativo.** - Está orientado a todos los métodos y procedimientos que están relacionados con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de niveles de dirección y administración, así también se relaciona con la eficiencia de las operaciones que realiza la entidad. (R. Estupiñán, 2014 pág. 7-8).
- **Control Financiero.** - Se aplica a aquellas operaciones que se miden en términos monetarios, está relacionado con la protección de los bienes y fondos y la

confiabilidad de los registros contables, presupuestales y financieros de las organizaciones. (R. Estupiñán, 2014 pág. 7-8).

### **Por la ubicación**

- **Control Interno.** - Elemento básico y fundamental de toda administración y expresión utilizada para definir, en general, las medidas adoptadas por los propietarios, administradores, verificar la precesión de la empresa o titulares de las entidades públicas o privadas para dirigir y controlar las operaciones financieras y administrativas de sus negocios o instituciones.
- **Control Externo.** - Examen o vigilancia a cargo de personas que actúan por mandato de una entidad o empresa donde sus accionistas, socios o acreedores. Generalmente, esta función es encomendada a los auditores independientes, fideicomisarios, síndicos, etc., para el control posterior del área financiera o parte de ella.

## **1.7. Métodos de Evaluación del Control Interno**

### **Método Narrativo o Descriptivo**

Según Estupiñán (2014) respecto a este método considera que:

Es la descripción de cada uno de los procedimientos más significativos, para las diferentes áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, indicando los registros y formularios que intervienen en el sistema. Puede ser aplicado por el auditor, para obtener información que sea necesaria y así determinar el alcance del examen. (p. 215).

### **Método de Cuestionarios**

Según Estupiñán (2014) indica que:

Consiste en diseñar cuestionarios en base a preguntas que han de ser contestadas propiamente por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. La aplicación del cuestionario permite determinar las áreas críticas de manera uniforme dentro del trabajo de campo de auditoría. (p. 176).

### **Método gráfico o diagramas de flujo**

Según Estupiñán (2014) señala que:

“Es la representación gráfica de los procedimientos, que hay que cumplir para alcanzar las distintas finalidades de la administración, constituyéndose además en una herramienta fundamental para la simplificación y normalización de la tarea administrativas.” (p. 189).

“Diagramar es representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos que clarifica a la interrelación entre diferentes factores y/o unidades administrativas, así como la relación causa-efecto que prevalece entre ellos.” (González, 2015 párr. 6)

### **1.8. Estructura Organizacional**

Para Mantilla, S. (2002) en su libro Control Interno define la estructura organizacional de una empresa así:

“Proporciona la estructura conceptual mediante la cual se planean, ejecutan, controlan y monitorean sus actividades para la consecución de los objetivos globales.” (p 31).

## **CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO**

### **2.1. Enfoque Metodológico**

Dentro del presente proyecto, se desarrolla de acuerdo a la utilización de método mixto como Cualitativo y Cuantitativo presentados a continuación:

**Cualitativo:** busca el análisis de la información recolectada, la descripción de los hechos y situaciones que afecten en el desenvolvimiento de las tareas diarias del área administrativa, financiera y soporte técnico, buscando las posibles causas que provoquen lo ineficaz en los procesos y procedimientos, además de un análisis para entender el problema planteado.

**Cuantitativo:** busca determinar los resultados con los datos obtenidos en la entrevista hecha al personal.

### **2.2. Técnicas de Investigación a utilizar**

Para el siguiente proyecto se utilizan las siguientes técnicas: Entrevista, un Cuestionario de control interno y la investigación directa, técnicas que nos facilitaron obtener información real de la situación de la empresa, estas técnicas se realizaron en las instalaciones de la compañía que se encuentra ubicada en la ciudad de Quito, se propone al personal implementar un sistema de control interno para mejorar procesos con el fin de garantizar la realización de las actividades y cubrir las necesidades que presentan actualmente.

#### **Entrevista**

La entrevista se considera como una conversación de dos o más personas, es decir el entrevistador y el entrevistado. La parte que entrevista debe ir anotando o registrando en su cuestionario o lo puede hacer mediante una

grabación, para no escatimar en información y luego ir respondiendo las incógnitas de acuerdo a su cuestionario. (Diana, E. Chicaiza 2018 p. 34)

Se empleó este método a todo el personal de la organización, desde la gerencia, administrativos, y soporte técnico, estos se imprimirán dentro de un solo formato que formó parte de resultados para la definición del proyecto. (Anexo 2).

**Observación.** - Esta técnica permitió obtener una información real acerca de los hechos que se suscitan y de esta manera constatar el manejo, custodia, control y aplicación dentro de la Empresa.

**Recolección Bibliográfica:** Esta técnica permitió recabar información de varios autores sobre los temas que hacen referencia al objetivo propuesto y otros temas que complementen al trabajo de investigación.

### 2.3. Población y Muestra

Dentro de la investigación la población está integrada por los socios y trabajadores de la empresa F&V S.A. se presentan a continuación:

<b>ECO. FRANCISCO MONTESDEOCA</b>	<b>SOCIO MAYORITARIO</b>
<b>ING. JACKSON MELO</b>	<b>SOCIO - GERENTE GENERAL</b>
<b>ING. ISRAEL MONCAYO</b>	<b>SOCIO - JEFE ADMINISTRATIVO</b>
<b>ING. ELÍAS VALLEJO</b>	<b>TÉCNICO</b>
<b>ING. GERMAYONY SALAZAR</b>	<b>CONTADORA</b>

### Tamaño de la Muestra

Considerando que la población es muy reducida por lo que resulta beneficioso trabajar con todo el personal para recopilar información.

### Indicadores

Se entiende como indicadores de gestión:

“A la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.” (Rincón Bermúdez. 2012, p. 1).

Con el fin de obtener información real y oportuna a través de indicadores de gestión en la ejecución de los procesos administrativos, financieros y soporte técnico que permitirán medir el nivel de cumplimiento de las funciones establecidas en el presente estudio.

#### **2.4. Tipo de Estudio**

La investigación es de carácter descriptivo que señala los aspectos importantes como la observación sistemática de los procesos y las entrevistas realizadas a los involucrados. Luego de ver los resultados podemos evaluar lo propuesto en cuanto al sistema de la compañía basándose en la informaron que expone el informe COSO y llegar a elaborar la propuesta.

#### **Descriptivo**

El método descriptivo nos ayuda a establecer políticas que apoyen de forma directa al control interno organizacional y aporten al cumplimiento de los objetivos.

#### **Prospectiva**

La información proporcionada en COSO se aplica métodos que permiten evaluar y tabular los resultados, políticas y ayuda a tomar decisiones.

#### **Métodos empíricos y técnicas empleadas para la recolección de información**

Para continuar con el desarrollo del proyecto de investigación se utilizan los siguientes métodos:

**Método Científico.-** La utilización de este método brindó confiabilidad y validez al estudio del Control Interno para luego ser contrastados en la problemática en la Empresa F&V S.A. y posteriormente a la presentación de resultados mediante la realización de conclusiones y recomendaciones.

**Método Analítico:** Este método posibilitó describir los controles que se llevó a cabo para proponer correctivos o nuevos sistemas de control que permiten salvaguardar los recursos de la entidad, también se pudo analizar las normas y procedimientos que deben implementarse para el control.

**Método Estadístico:** Se utilizó para realizar la estructuración de cuadros y gráficos estadísticos resultado de la entrevista aplicada a los socios y empleados para obtener información relevante.

**Método Cuestionario:**

“Consiste en la evaluación con base de preguntas, las cuales deben ser contestadas por la muestra seleccionada. La aplicación de cuestionarios ayudara a determinar las áreas críticas de una manera uniforme y confiable” (Gómez, 2010 párr. 12).

Este cuestionario se basa en aplicar una serie de ítems relacionados con el objetivo de la investigación, esto se aplica a las áreas a ser evaluadas. (Anexo 1)

## **2.5. Formas de Procesamiento de la información**

**Técnicas o Instrumentos Aplicados en la Empresa F&V S.A. (Entrevista):**

Para realizar la aplicación de la entrevista se prepararon preguntas que fueron contestadas por todo el personal de la empresa, estas preguntas fueron elaboradas en base a los objetivos propuestos y formulados permitiendo así que la respuesta ayude a comprobar, verificar o evidenciar el grado de importancia en la implementación del sistema de Control Interno e identificar las áreas críticas de una manera uniforme.

**Análisis de Resultados:** La ponderación establecida para la entrevista se hace teniendo en cuenta los cinco componentes de COSO que se tomaron como base para la evaluación:

- 1) Ambiente de Control
- 2) Administración del Riesgo
- 3) Actividades de control
- 4) Información y comunicaciones
- 5) Monitoreo

Cada componente tiene tres posibilidades de valoración los cuales corresponden al grado de desarrollo de la entrevista en respuestas cerradas de sí y no.

Para registrar el porcentaje que determina el análisis de los componentes del control interno, se estableció la valoración reflejada en la siguiente tabla:

### **PONDERACIÓN DE RIESGOS**

CONFIANZA	BAJO	MODERADO	ALTO
	15% AL 50%	51% AL 75%	76% AL 100%
RIESGO	85% AL 50%	49% AL 25%	24% AL 5%
	ALTO	MODERADO	BAJO

**PROCESO DE TABULACIÓN DE DATOS EN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**EMPRESA F&V S.A.**

**Control Interno**

**Objetivo:** Conocer las principales problemáticas en el área.

**Área:** Presidencia

**Tabulación de Resultados Ambiente de Control Interno**

**Tabla 1 Ambiente de Control**

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	5	56% nivel de confianza moderada
<b>NO</b>	4	44% nivel de riesgo alto

**Fuente 1. Investigación de Campo**



**Figura 5: Tabulación de Ambiente de Control**

**Fuente 2: Investigación de Campo**

**Nivel de confianza sobre el Ambiente de Control en la Gerencia**

**NIVEL DE CONFIANZA/RIESGO**

<b>CONFIANZA</b>	<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
	15% AL 50%	51% AL 75%	76% AL 100%
<b>RIESGO</b>	85% AL 50%	49% AL 25%	24% AL 5%
	<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>

**Fuente 3. Investigación de Campo**

### **Análisis de Ambiente de Control:**

Luego del cálculo realizado en base al componente ambiente de control al Eco. Francisco Montesdeoca quien está a cargo de la presidencia de la compañía, se determina en primera instancia un nivel de confianza del 56% considerado como moderado, en la gestión que realiza al frente de la compañía guiando al personal, además de un 44% de nivel de riesgo considerado como moderado, considerable para empezar a gestionar el nivel de riesgo las debilidades, fallos para la urgente implementación de acciones de control interno para bajar considerablemente el nivel.

Así conseguir el compromiso y comprometer al personal administrativo y operativo para cumplir los objetivos de la empresa con eficiencia y eficacia.

### **Cuestionarios de Control Interno Empresa F&V S.A.**

**Objetivo:** Conocer las principales problemáticas en el área.

**Aplicado a:** Ing. Jackson Melo

**Área:** Gerencia General

Tabla 2. Evaluación de Riesgos de Control Interno

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
-----------	------------	------------

SI	4	38% nivel de confianza bajo
NO	6	60% nivel de riesgo moderado

Fuente 4. Investigación de Campo

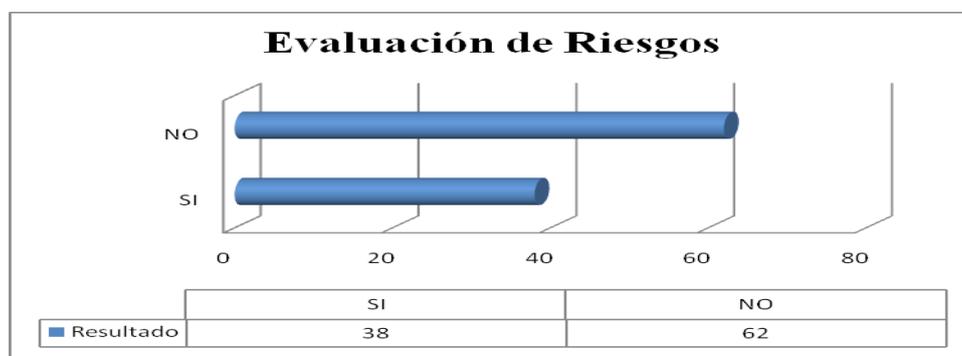


Figura 6: Tabulación Evaluación de Riesgos

Fuente 5. Investigación de Campo

#### Nivel de confianza sobre la Evaluación de Riesgos en la Gerencia

##### NIVEL DE CONFIANZA

CONFIANZA	BAJO	MODERADO	ALTO
	15% AL 50%	51% AL 75%	76% AL 100%
RIESGO	85% AL 50%	49% AL 25%	24% AL 5%
	ALTO	MODERADO	BAJO

Fuente 6. Investigación de Campo

#### Análisis de Evaluación de Riesgos Gerencia General

Una vez realizado el cuestionario al Ing. Jackson Melo se determina un rango de nivel de confianza del 38% considerado como bajo lo que preocupa el desarrollo de las actividades para la toma adecuada de las decisiones, el personal confía muy poco en la gestión que realiza en el trabajo del día a día, ya que es el principal involucrado en la aprobación de cotizaciones, cancelaciones a personal y de presentación de información al directorio. Además de un 62% de riesgo alto que debe ser analizado a la brevedad posible para realizar mejoras en actividades y evitar gastos innecesarios.

## Cuestionarios de Control Interno Empresa F&V

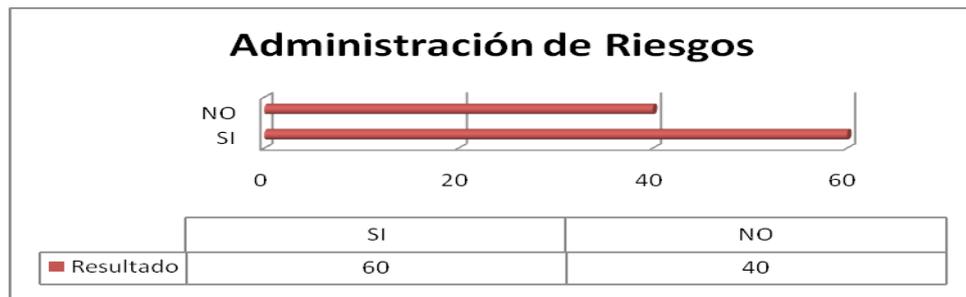
**Objetivo:** Conocer las principales problemáticas en el área.

**Aplicado a:** Ing. Elías Vallejo

**Área:** Técnica

Tabla 3 Administración de Riesgos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	<b>5</b>	<b>60% nivel de confianza moderado</b>
<b>NO</b>	<b>3</b>	<b>40% nivel de riesgo alto</b>



**Figura 7. Tabulación de Administración de Riesgos**

**Fuente 7. Investigación de Campo**

### Nivel de confianza sobre la Evaluación de Riesgos Área Técnica

#### NIVEL DE CONFIANZA

CONFIANZA	BAJO	MODERADO	ALTO
RIESGO	15% AL 50%	51% AL 75%	76% AL 100%
	85% AL 50%	49% AL 25%	24% AL 5%
	ALTO	MODERADO	BAJO

**Fuente 8. Investigación de Campo**

### **Análisis de Administración de riesgos:**

Según los resultados obtenidos, concluimos que tienen un 60% de confianza moderado por lo que es importante que ayude a establecer responsabilidades, así como la

capacitación a los trabajadores del área de soporte en la seguridad en cada instalación, pues ellos desconocen el tipo de actividad que se debe desarrollar para mantener de forma adecuada a los equipos tecnológicos, lo que dificulta las labores, también se ha visto que los equipos de seguridad son escasos y no existe mayor estímulo por parte de la empresa para que los trabajadores rindan adecuadamente, todo esto hace notar que es necesario el implementación de un sistema de control interno que mejore y poder reducir o mantener el riesgo moderado obtenido del 40% así controlar a tiempo los riesgos detectados.

### **Cuestionarios de Control Interno Empresa F&V S.A.**

**Objetivo:** Conocer las principales problemáticas en el área.

**Aplicado a:** Ing. Israel Moncayo

**Área:** Administrativa

**Tabla 4 Actividades de Control**

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>4</b>	<b>50% nivel de confianza baja</b>
<b>NO</b>	<b>4</b>	<b>50% nivel de riesgo alto</b>

**Fuente 8. Investigación de Campo**



**Figura 8. Tabulación de Actividades de Control**

**Fuente 9. Investigación de Campo**

**Nivel de confianza sobre Actividades de Control Área Administrativa**

**NIVEL DE CONFIANZA**

	<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>CONFIANZA</b>	15% AL 50%	51% AL 75%	76% AL 100%
<b>RIESGO</b>	85% AL 50%	49% AL 25%	24% AL 5%
	<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>

**Análisis de Actividades de Control:**

Con los resultados obtenidos concluimos que la implementación del sistema de control interno en el que se detallan las funciones y los procesos, permitirá establecer responsabilidades sobre todo en el cliente interno de la compañía la base de nuestra empresa, al conseguir que el servicio dado se encuentre dentro de los parámetros para mejorar los estándares de desarrollo y cumplimiento de las políticas y normativas que exige la ley a todas las empresas para el buen funcionamiento; ya que evidenciamos un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo alto.

**Cuestionarios de Control Interno Empresa F&V S.A.**

**Objetivo:** Conocer las principales problemáticas en el área.

**Aplicado a:** Ing. Germayony Salazar

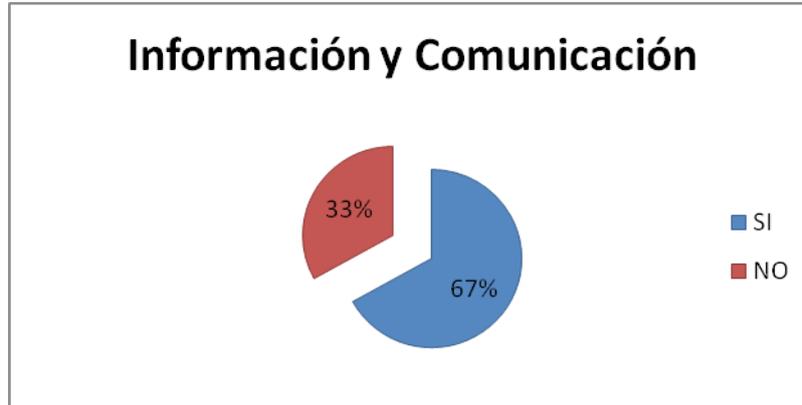
**Área:** Contabilidad

**Tabla 5 Información y Comunicación**

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
------------------	-------------------	-------------------

<b>SI</b>	<b>4</b>	<b>67% nivel de confianza medio</b>
<b>NO</b>	<b>2</b>	<b>33% nivel de riesgo alto</b>

Fuente 10. Investigación de Campo



Fuente 11. Investigación de Campo

Figura 9. Tabulación de Información y Comunicación

**Nivel de confianza sobre Información y Comunicación Área de Contabilidad**

**NIVEL DE CONFIANZA**

<b>CONFIANZA</b>	<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
	15% AL 50%	51% AL 75%	76% AL 100%
<b>RIESGO</b>	85% AL 50%	49% AL 25%	24% AL 5%
	<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>

Fuente 12. Investigación de Campo

**Análisis de Información y Comunicación:**

A pesar de la falta de un sistema de control interno el personal no conoce en su totalidad información básica por la poca difusión por parte de las autoridades, los resultados muestran niveles de confianza y riesgo moderados, lo que evidencia que existe algo de comunicación en todo el personal, a pesar de la falta trabajo en equipo al ser un

grupo reducido y tener un clima laboral óptimo, desarrollar las actividades con gran responsabilidad lo que posibilita competir con el mercado.

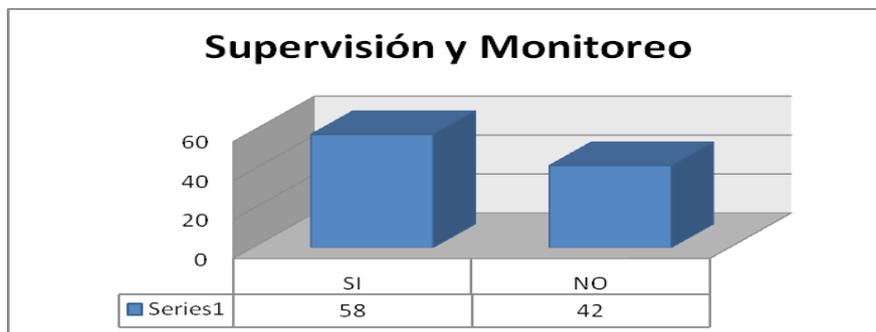
### Cuestionarios de Control Interno Empresa F&V S.A.

**Objetivo:** Conocer las principales problemáticas en el área.

**Tabla 6 Supervisión y Monitoreo**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	58% nivel de confianza medio
NO	7	42% nivel de riesgo alto

Fuente 13. Investigación de Campo



**Figura 10. Tabulación de Supervisión y Monitoreo**

Fuente 13. Investigación de Campo

CONFIANZA	BAJO	MODERADO	ALTO
	15% AL 50%	51% AL 75%	76% AL 100%
RIESGO	85% AL 50%	49% AL 25%	24% AL 5%
	ALTO	MODERADO	BAJO

#### Análisis de Supervisión y Monitoreo:

Luego del análisis realizado en los componentes del control interno se determina que la gerencia tiene el 42% de deficiencias con lo que respecta al nivel de riesgo en establecer y llevar a cabo controles para los funcionarios de las áreas administrativos, financieros y soporte técnico, además presenta el 58% confianza moderada en el trabajo que realiza la administración con respecto a la gestión en supervisión del trabajo que se realiza día a día.

En el cuestionario realizado podemos observar que es necesaria la implementación de procesos y procedimientos para controlar las actividades y responsabilidades tanto de la gerencia como del personal a cargo de cada área para un mejor desarrollo y poder posesionarse en el mercado y captar la atención de clientes nuevos.

En base a los porcentajes obtenidos en el Departamento Administrativo, Financiero y Soporte Técnico, hay un nivel de riesgo medio y un nivel de confianza moderado, lo cual indica que tiene parámetros normales de manejo de procedimientos que tienen implicaciones de inseguridad, desconfianza e inestabilidad.

### **Análisis Componentes:**

Se puede concluir que los niveles de confianza, en los componentes del modelo COSO: el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión y monitoreo, son bajos, por consiguiente los niveles de riesgo a los que está sujeta la organización son muy altos. Esto confirma que los controles aplicados a los procesos existentes son enteramente inadecuados y que es urgente la aplicación de medidas correctivas que permitan el mejoramiento de todas las actividades y de su funcionamiento, para así realizar una correcta toma de decisiones que a su vez conlleve al óptimo aprovechamiento de los recursos de la empresa.

El diseño y la aplicación de procedimientos de control interno contribuirán a que la empresa pueda cumplir con todos los objetivos planteados, además que le permitirá alcanzar un mayor crecimiento en el corto plazo y posicionarse en el mercado en el cual compete.

## **CAPÍTULO III: PROPUESTA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y SOPORTE TÉCNICO DE LA EMPRESA F&V S.A.**

### **III.1. Fundamentación de la Propuesta**

La presentación de la siguiente propuesta a la empresa F&V S.A. tiene como fin implementar procedimientos para lograr que las actividades internas y externas de la empresa funcionen de forma correcta y oportuna.

La compañía está estructurada por tres áreas principales que son: administrativa, financiera y soporte técnico.

Por la inexistencia de un Sistema de Control Interno la empresa presenta varias falencias en la ejecución de las actividades de cada uno de los empleados, el no contar con tareas definidas y una secuencia de orden y registro continuo de las transacciones, ha provocado la molestia de los clientes y el no culminar con eficiencia y eficacia cada uno de los contratos, al utilizar métodos de evaluación y revisión tanto financieros, administrativos y comerciales se brindará soluciones inmediatas para así minimizar pérdidas en bienes y servicios al no registrar en el momento oportuno las operaciones tanto económicas, financieras, administrativas y operativas así evitar el desvío de fondos y de información. Además, la compañía debe regirse a entes de control como SRI, IESS, Ministerio de Trabajo, Superintendencia de compañías para así cumplir con lo estipulado por la ley para desarrollar sus actividades con normalidad.

## **III.2. Propuesta**

La propuesta va estructurada de la siguiente manera:

- Reestructura del Organigrama
- Análisis general de la compañía
- Presenta y determina las funciones
- Establece los procedimientos
- Desarrollar diagramas de flujo de los procedimientos
- Establecer indicadores de gestión
- Desarrollo de plan de capacitación

### **Objetivo**

Establecer procedimientos que, mediante su aplicación, contribuyan a una gestión administrativa, más eficaz y eficiente que permita controlar los diferentes procesos a través de métodos, herramientas, registros de control, para obtener resultados claros y oportunos.

### **Datos de la empresa**

La empresa F&V S.A. es una compañía nacional de alta tecnología, comprometida con la investigación y desarrollo continuo de productos y servicios de comunicación, descanso y entretenimiento. Los fundadores vienen trabajando y desarrollando tecnología desde 1995, grupo que durante siete años desarrolló una gran cantidad de tecnología

propietaria sobre la cual se han ido diseñando los productos y soluciones provistas actualmente.

F&V S.A. es una empresa subsidiaria de Tecnomex creada en 2010 para la comercialización de productos a nivel internacional. La empresa F&V S.A. es una compañía eminentemente Ecuatoriana, de capitales económicos e intelectuales totalmente ecuatorianos, que desarrolla tecnología de punta en la Industria de la Tecnología de la Información y Telecomunicación, altamente comprometida con la investigación y desarrollo continuo de productos y servicios de Internet e Intranet. La empresa fue fundada en el año 2004 y hasta la fecha ha comercializado con éxito miles de unidades de sus diferentes productos ya que a raíz de la falta de pago de instituciones públicas la empresa tuvo que cerrar actividades por la falta de liquidez con clientes internos y externos, a esta situación se crea F&V que en la actualidad abarca el servicio de mantenimiento e instalación de equipos de audio y video, tratando de llegar a todo el territorio nacional e inclusive fuera de nuestras fronteras.

La empresa F&V S.A. está obligada a llevar contabilidad, localizada en la ciudad de Quito tiene como actividad el ofrecer servicios de instalación de equipos de audio y video además del mantenimiento de equipos con técnicos especializados netamente ecuatorianos.

## **Misión**

Desarrollar y comercializar productos, servicios y soluciones integradas a Internet y al entretenimiento que satisfagan la necesidad y calidad de telecomunicaciones de las empresas y los hogares. Esto mientras proveemos a nuestro equipo humano retos y oportunidades, generando atractivas tasas de retorno para socios e inversionistas.

## **Visión**

Empresa líder y pionera en el desarrollo de productos y servicios de alta tecnología de Internet y entretenimiento. Abriéndose posiciones estratégicas en los principales mercados latinoamericanos y del mundo, basándose en la investigación y desarrollo de nuevas y eficientes soluciones de telecomunicación.

## **Justificación**

La propuesta de implementación de un Sistema de Control Interno aplicado al Área Administrativa, Financiera y Soporte Técnico de la empresa F&V servirá de apoyo para agrupar procedimientos precisos con un objetivo común, en la que se determinará las distintas actividades que se detallan en cada uno de los procedimientos, indicando quién, cómo, dónde, cuándo y para qué se han de realizar.

Se entiende que funciona como un mecanismo de inducción u orientación para el personal y sus socios, especialmente para quien está dirigiendo la empresa así facilitar la incorporación de Sistema de Control Interno.

Esta propuesta de implementar un Sistema de Control Interno para la Área Administrativa, Financiera y Soporte Técnico facilitará el cumplimiento de funciones, actividades, tareas, logros y objetivos de la entidad.

## **Alcance**

Se aplicará este Sistema de Control Interno en la empresa en el Área Administrativa, Financiera y Soporte Técnico para contar con una guía en la administración, para controlar el cumplimiento y administrar con eficiencia y eficacia, pero principalmente en las áreas que desempeñan funciones primordiales así mejorar relaciones internas y externas además de convertirse en una compañía conocida en el

campo de la tecnología por los altos estándares de ofrecer y brindar un buen servicio a sus clientes con los mejores equipos y los mejores profesionales.

### **Políticas Empresariales**

Las políticas buscan determinar el alcance de las metas y funciones del personal que trabaja en la misma, como un instrumento que tiene relación en los alineamientos en las áreas administrativa, financiera, y soporte técnico determinando la calidad, planeación, comunicación y gestión humana.

### **Políticas Administrativas**

- a. Las funciones designadas al personal irán de acuerdo al giro del negocio de la empresa, con tiempos de cumplimiento para obtener una respuesta inmediata y precisa.
- b. El trabajo en grupo es primordial para cumplir a cabalidad con nuestros objetivos, la coordinación y la comunicación entre las áreas de trabajo serán factores indispensables para el desempeño de las funciones asignadas.
- c. El área administrativa gestiona los procesos de convocatoria, selección, vinculación, contratación, inducción, seguimiento, capacitación y evaluación del personal que se vincula a las diferentes áreas, además se encarga de garantizar la seguridad y salud en el trabajo, el desarrollo y crecimiento profesional de los trabajadores.

### **Políticas Financieras**

- a. Se deberá desarrollar una efectiva planeación financiera que permita definir políticas de gestión y crecimiento.
- b. Evaluar financieramente los nuevos proyectos e inversiones, que se consideren necesarios para garantizar crecimiento y sostenibilidad.

- c. Suministrar información contable de manera oportuna, precisa y veraz que permita la efectiva toma de decisiones, bajo normas contables.
- d. Se presentará a la Junta de Socios la realización presupuestal y el flujo de caja, acompañado de un análisis detallado de rubros representativos en gastos.
- e. Los estados financieros se elaboran de acuerdo a registros contables que van con los principios de contabilidad generalmente aceptados en concordancia con las normas internacionales de información financiera, NIIF.

### **Políticas de Tesorería**

- a. En tesorería se comprometerá en cumplir lineamientos en los manejos de información económica-financiera la misma que debe sujetarse a normas de control interno y de entidades reguladores.
- b. Los desembolsos que se realicen por medio de los fondos de las Cajas Chicas Menores y/o Fondos Rotatorios será aprobada y justificada por la persona responsable donde se establecen rangos y niveles para la aprobación de cada gasto.
- c. La liquidación de gastos de viáticos-viaje se presentará de acuerdo a lo establecido, donde se especifican tarifas autorizadas de acuerdo al nivel jerárquico, o del empleado que lo solicita, los mismos serán cancelados a través del procedimiento en donde se verifique la autenticidad de los documentos y la verificación de la cuenta que pertenecerá al titular solicitante.

### **Políticas Servicio Técnico**

- a. El área será la responsable de la gestión técnica, debe organizar y ejecutar las actividades necesarias para garantizar el adecuado desarrollo y la optimización de los recursos administrativos, físicos, financieros, tecnológicos, a la vez que la racionalización del gasto, de acuerdo con los lineamientos.

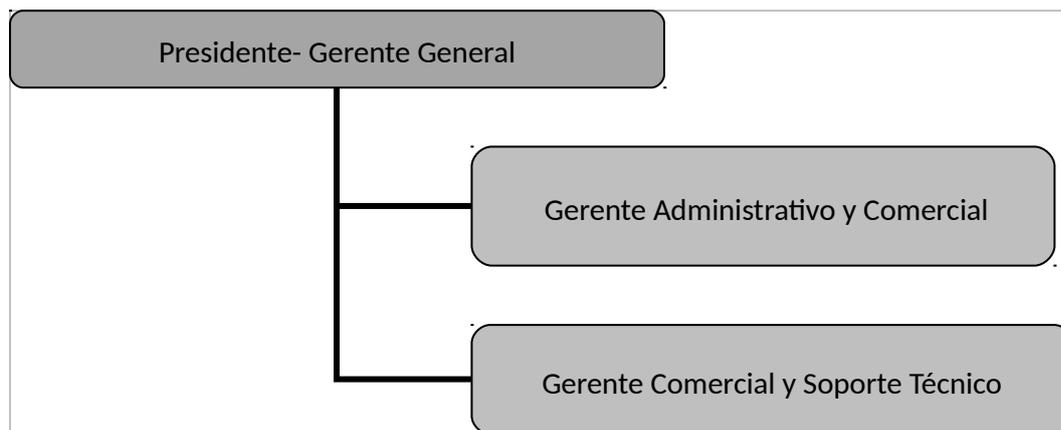
- b. Se presentará trimestralmente un plan de adquisiciones, en el cual se registrarán las necesidades de acuerdo a proyectos adquiridos tanto de bienes o servicios.
- c. La adquisición de equipos deberá ser respaldada por una orden de compra, emitida por el personal a cargo de compras sea para instalación o mantenimiento.
- d. Aplicar políticas de calidad y sostenibilidad, promoviendo la actualización tecnológica y ofreciendo excelentes servicios que lleven a vivir al cliente experiencias auténticas, contando con un personal competente.

### III.3. REESTRUCTURACIÓN DEL ORGANIGRAMA

A continuación, se presenta el organigrama actual de la empresa se evidencia la falta de segregación de áreas y el nivel jerárquico de cada una de ellas, por lo que es necesario presentar la reestructuración de la misma.

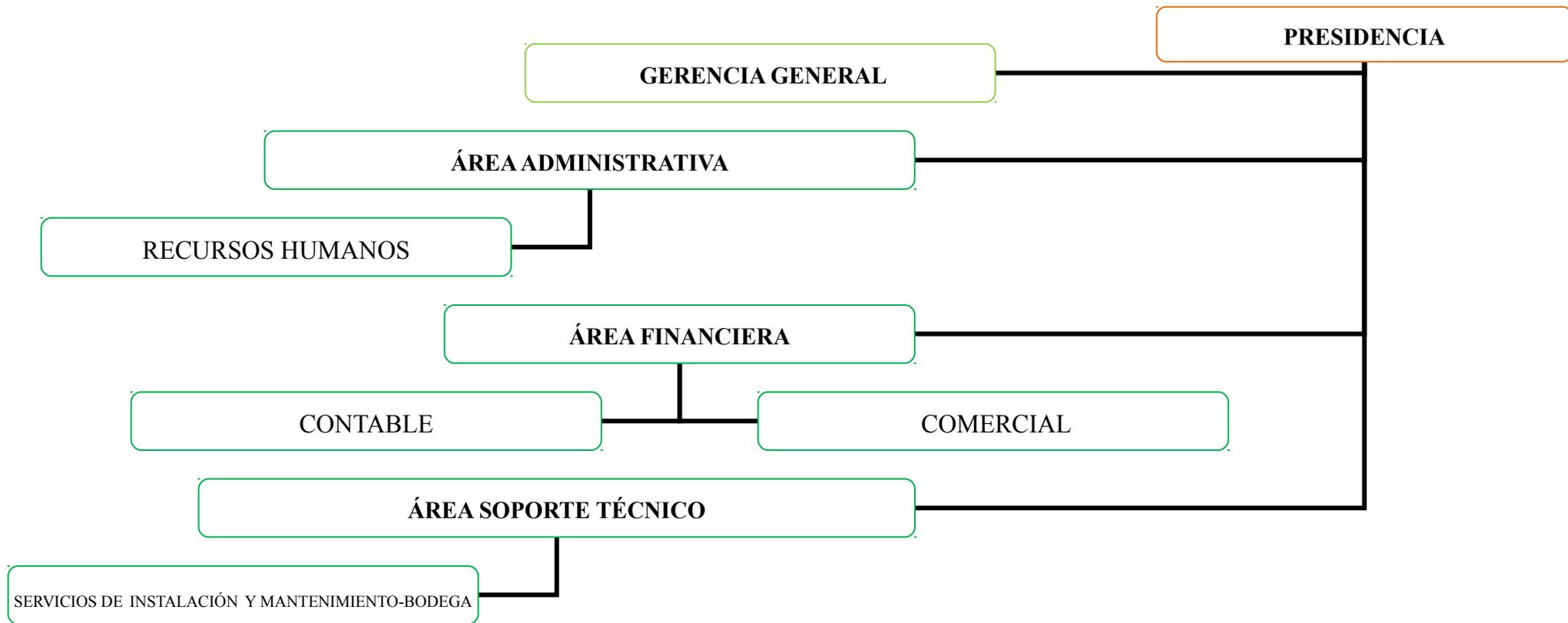
#### ORGANIGRAMA FUNCIONAL

La empresa cuenta con el siguiente organigrama estructural:



**Figura 11** Estructura Actual

La empresa F&V S.A. contará con la siguiente estructura mejorada donde se detalla cada una de las Áreas y departamentos, serán de mucha utilidad para la aplicación del Sistema de Control Interno.



**Figura 12. Estructura Organizacional**

Elaborado por: Vanessa Paz

### III.4. Descripción de Funciones

La determinación de las funciones y responsabilidades del personal de la empresa para tener claro las actividades a su cargo y bajo su responsabilidad así cada uno del requerimiento serán desarrollos de acuerdo al cargo con base en NIIFS y bajo parámetros tributarios.

Gerencia General

	<b>DETALLE DE FUNCIONES</b> <b>PUESTO :</b> <b>GERENCIA GENERAL</b>
<b>Supervisor:</b>	<b>Junta General de Socios</b>
<b>Descripción:</b>	<p>Tendrá la capacidad de fácil negociación, rapidez de decisión, al momento de realizar inversiones posteriores, alto nivel de análisis financiero-administrativo y operativo, el mismo que establece políticas generales.</p> <p>Desarrolla y define los objetivos.</p> <p>Planifica el crecimiento empresarial a corto y a largo plazo,</p> <p>Presentará a la de junta de accionistas los estados financieros, presupuesto, programas de trabajo y demás obligaciones.</p>
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actuar como autoridad y Representante Legal.</li><li>• Salvaguardar los bienes y fondos de la compañía.</li><li>• Coordinar las actividades técnicas y de operación que deben desempeñar los operadores y el personal administrativo.</li><li>• Desarrolla un control global a las actividades de la empresa buscando su mejoramiento organizacional, técnico y financiero.</li><li>• Dirigir la marcha administrativa de la compañía con la obligación de presentar informes</li></ul>

	<p>semestrales sobre su gestión ante la directiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar que se lleve debidamente la contabilidad y la información para toma de decisiones oportunas y apropiadas.</li> <li>• Evaluar el cumplimiento de metas.</li> <li>• Coordinar asuntos administrativos y del personal en general.</li> <li>• Nombrar y remover por causas legales al personal de la compañía y vigilar las labores de los mismos.</li> <li>• Vigilar y coordinar la ejecución y seguimiento al cumplimiento del control interno de la compañía.</li> </ul>
<p><b>Responsabilidades:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Abrir cuentas corrientes, de ahorro y crédito a nombre de la empresa.</li> <li>▪ Presentar a la Junta General Balances tanto de Situación como de Pérdidas y Ganancias e Inventarios bajo las normativas de Ley.</li> </ul>

Elaborado por: Vanessa Paz

	<p><b>DETALLE DE FUNCIONES</b></p> <p><b>GERENCIA ADMINISTRATIVA</b></p>
<p><b>Supervisor:</b></p>	<p><b>Gerente General-Gerente Financiero</b></p>
	<p>Poseedora de liderazgo, crecimiento personal y profesional para</p>

<b>Descripción:</b>	<p>el crecimiento del negocio, motivador, carácter firme, orientado al cumplimiento de objetivos, con excelente capacidad de dirección, comunicación y negociación.</p> <p>Además de colaborador, capaz de comprometer al personal en el compromiso de llevar a cabo con eficiencia y eficacia las actividades diarias.</p>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación y dirección estratégica de cada una de las actividades de la empresa</li> <li>• Planificar, organizar, dirigir, ejecutar, controlar las actividades del personal.</li> <li>• Elaborar documentos del giro del negocio.</li> <li>• Coordinar la adquisición necesaria de implementos de oficina, limpieza, cafetería e infraestructura.</li> <li>• Realizar una eficaz administración de los recursos de la compañía.</li> <li>• Aportar con ideas y cumplir con la empresa y el personal.</li> <li>• Analizar la cantidad de inversión necesaria para alcanzar las ventas esperadas, decisiones que afectan al balance general.</li> <li>• Apoyar al personal.</li> <li>• Hacer seguimiento y mantenimiento continuo de equipos e instalaciones para el mejor desenvolvimiento de las actividades.</li> <li>• Coordinar reuniones de temas motivacionales para toda la compañía en la atención al cliente, trabajo en equipo y temas de seguridad ocupacional.</li> </ul>
<b>Recursos Humanos (Administrativo)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborar e implementar la política para el área con el fin de lograr armonía en el grupo de trabajo.</li> <li>▪ Diseñar las políticas a seguir en el reclutamiento, selección, formación, desarrollo, promoción y desvinculación, del personal.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Supervisar la administración de personal.</li><li>▪ Contratación de personal</li><li>▪ Capacitación de personal</li><li>▪ Resolución de conflictos internos.</li></ul>
--	--

**Elaborado por:** Vanessa Paz

	<b>DETALLE DE FUNCIONES</b> <b>ÁREA COMERCIAL</b> <b>(VENDEDOR)</b>
<b>Supervisor:</b>	<b>Gerente General – Gerente Financiero</b>
<b>Descripción:</b>	Capacidad de comunicación eficiente, efectiva, oportuna en la negociación con rápida respuesta de decisión, honradez, disciplina, orientado al cumplimiento de metas y alto nivel de creatividad y uso de tecnología.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificar, organizar y dirigir la gestión de la comercialización de equipos en nuevos proyectos.</li> <li>▪ Elaborar periódicamente un plan para la investigación comercial así entrar a competir en mercados tecnológicos.</li> <li>▪ Elaborar estrategias para alcanzar las metas propuestas por la empresa llegar a un nivel optimo en ventas.</li> <li>▪ Analizar estrategias de marketing y publicidad.</li> <li>▪ Elaborar cuadros de proyecciones para metas de ventas.</li> <li>▪ Elaborar políticas para el desarrollar actividades comerciales.</li> </ul>
<b>Responsabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Garantizar la confianza, lealtad y servicios, así cumplir con las instrucciones legales, normas y políticas de la entidad para otorgar bienes y servicios de calidad.</li> </ul>

Elaborado por: Vanessa Paz

	<b>DETALLE DE FUNCIONES</b> <b>MENSAJERÍA</b>
	<b>PUESTO :</b>

<b>Supervisor:</b>	<b>Gerente Administrativo – Gerente Financiero</b>
<b>Descripción:</b>	Manejo integral de la correspondencia de las diferentes áreas y de toda la empresa tanto interna como externa, además llevar de manera oportuna y responsable las diligencias importantes y brindar apoyo al personal.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apoyar a los departamentos para el desarrollo de sus actividades.</li> <li>• Proporcionar los servicios auxiliares de transporte, mantenimiento, seguridad y otros del ámbito de su competencia.</li> <li>• Cumplir otras funciones que le asigne la Dirección General.</li> </ul>
<b>Responsabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el aseo de la empresa en su totalidad tres veces por semana.</li> <li>• Informar cuando los suministros e insumos para la limpieza y cafetería estén a punto de terminarse.</li> <li>• Realizar la adquisición de suministros e insumos de limpieza y cafetería es responsable del registro y archivo.</li> </ul>

Elaborado por: Vanessa Paz

	<b>DETALLE DE FUNCIONES</b>  <b>GERENCIA FINANCIERA</b>
<b>Supervisor:</b>	<b>Junta de Accionistas - Gerente General</b>
<b>Descripción:</b>	Supervisar, gestionar, coordinar, evaluar los recursos económicos y financieros de la empresa, mismos que buscará trabajar con las mejores condiciones de costo, liquidez,

	<p>rentabilidad, seguridad, dando seguimiento a los procedimientos operativos y administrativos.</p> <p>Realizará actividades contables tributarias, además de la elaboración, digitalización y registro de todas las transacciones correspondientes al área.</p> <p>Además de coordinar la revisión del reporte de nómina conjuntamente con el administrativo para la presentación de información a la gerencia.</p>
<p><b>Funciones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Controlar y diseñar estrategias financieras para un mejor desarrollo de la empresa en el mercado de la tecnología.</li> <li>▪ Coordinar las tareas de contabilidad, tesorería, auditora interna y análisis financiero.</li> <li>▪ Evaluar y determinar negociaciones con entidades financieras y otros proveedores para mantener un margen de liquidez dentro de los rangos establecidos.</li> <li>▪ Velará por la optimización de los recursos económicos y financieros para el cumplimiento los objetivos propuestos.</li> <li>▪ Evaluará, revisará la información y cálculo de la nómina de la empresa.</li> <li>▪ Analizar, definir y dirigir las inversiones de la empresa.</li> <li>▪ Realizará la presentación de Declaraciones de impuestos al Sri.</li> <li>▪ Revisará y controlará la presentación, registro y sustento de las reposiciones de movilización y otros gastos menores.</li> <li>▪ Encargará de la emisión y supervisión de documentos contables como facturas, retenciones, cheques, informes, arqueos, liquidaciones entre otros.</li> <li>▪ Elaborará los reportes de cuentas por pagar y cobrar.</li> <li>▪ Llevará el control de las cuentas bancarias con conciliaciones quincenales, mensuales de acuerdo a</li> </ul>

	<p>requerimientos de gerencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apoyará en las actividades administrativas.</li> </ul>
--	--

**Elaborado por:** Vanessa Paz

	<p><b>DETALLE DE FUNCIONES</b></p>		
	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;"><b>PUESTO :</b></td> <td style="padding: 5px;"><b>SOPORTE TÉCNICO</b></td> </tr> </table>	<b>PUESTO :</b>	<b>SOPORTE TÉCNICO</b>
<b>PUESTO :</b>	<b>SOPORTE TÉCNICO</b>		
<b>Supervisor:</b>	<p><b>Gerente    General-Gerente    Administrativo-Gerente</b></p> <p><b>Financiero</b></p>		
<b>Descripción:</b>	<p>Su función principal será instalar, probar, mantener y actualizar los equipos de sus clientes, hablando tanto de software como de hardware.</p> <p>El trabajo se realiza in situ, o de manera remota, accediendo a tus equipos desde donde tengan su oficina o equipos.</p> <p>Coordinar y administrar los recursos técnicos y humanos de la infraestructura de informática, asegurando la continuidad del</p>		

	servicio de los equipos de cómputo, programando servicios de mantenimiento en funcionamiento óptimo, asegurando así los objetivos y estrategias de la organización.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar los trabajos del área en la generación de órdenes de pedidos.</li> <li>▪ Realizar control al servicio y de los equipos adquiridos.</li> <li>• Establecer políticas para los equipos en la bodega principal.</li> <li>▪ Determinar el responsable del manejo, actualización y custodia del inventario físico.</li> <li>• Establecer procedimientos y Control de Ingreso y Egreso de los equipos.</li> <li>▪ Colaborar con los asesores comerciales con la información sobre los equipos nuevos y existentes.</li> <li>• Vigilar y colaborar con el tiempo establecido de los equipos.</li> <li>• Coordinar de acuerdo a un plan estratégico en la instalación, mantenimiento y revisión de los equipos adquiridos por los clientes.</li> <li>• Supervisión de los procesos.</li> <li>• Emitir un informe incidencias con equipos y servicios.</li> <li>• Buscar estrategias para aumentar los trabajos realizados.</li> <li>▪ Realizar pruebas rutinarias, identificar piezas defectuosas que pueden dar algún problema.</li> <li>▪ Pueden crear manuales de uso para problemas presentados algunas prácticas de uso que pueden favorecer el mantenimiento de los equipos y su correcto funcionamiento.</li> </ul>
<b>Responsabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Están al día.</li> <li>• Se informan sobre productos y servicios que pueden recomendar a sus clientes</li> <li>• Conocen todos los fallos.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tienen habilidades analíticas.</li><li>• Tienen habilidades sociales.</li><li>• Pueden trabajar con presión.</li></ul>
--	--

**Elaborado por:** Vanessa Paz

### **III.5. Desarrollo de Procedimientos**

A continuación, se pretende referir los principales procesos administrativos, financieros y de soporte técnico de la empresa, estos servirán de base para el perfeccionamiento de actividades a través de indicadores financieros que permitirá identificar fortalezas y debilidades, el poder tomar decisiones correctivas y el disminuir el riesgo inherente que pueda afectar el cumplir las metas.

Entre los principales procesos señalo los siguientes:

 <b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>		N° <b>Procedimiento</b>	1
		<b>Fecha:</b>	29-01-2020
<b>ÁREA</b>	<b>CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	<b>Responsable:</b>	Gerente
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			Administrativo
<b>PROPÓSITO:</b>			
Determinar y establecer las actividades de los procedimientos para la gestión del Área Administrativa-Recursos Humanos, enmarcadas al cumplimiento de las obligaciones de carácter laboral y legal.			
<b>ALCANCE:</b>			
Los procedimientos están direccionados al personal que se integra a trabajar en la empresa con la expectativa de mejorar la calidad de trabajo de los colaboradores.			
<b>POLÍTICA:</b>			
1	El departamento gestionará cada vacante sea por renuncia, reemplazo o ausencia, el personal debera cumplir con ciertos parametros establecidos además de contar con la documentación.		
2	Recursos Humanos realizará periodicamente evaluaciones de conocimientos según experiencia que demande el perfil de acuerdo al nivel jerárquico que desempeñe en la compañía.		
3	Recursos humanos velara por el cumplimiento de las actividades de cada área, podrá emitir un llamado de atención a su tercer llamado se extenderá un memo a su hoja de vida.		
4	El departamento tendrá información actualizada de los procedimientos de nómina con respecto a ingresos, deducciones y normativas de ley.		
5	Recursos Humanos gestionará el proceso de preparación de planillas de entes de control los mismo serán cancelados antes de la fecha de vencimiento.		
6	El departamento debera llenar una vacante de acuerdo al nivel minimo de instrucción, según el cargo jerárquico al que vaya aplicar		
7	La jefatura y la asistencia de recursos humanos son los únicos autorizados para gestionar la selección, contratación, capacitación.		
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>			
N° Ítems	Responsable	Área o Cargo	Documento de Trabajo
	ISRAEL MONCAYO	Gerente Administrativo	Documentos Borrador - Informes emails
1	Contadora	Elabora el presupuesto para contratación de personal de acuerdo al puesto de trabajo	
2	Jefe de Área	Realiza la solicitud de requerimiento de contratación de nuevo personal	
3	Gerente General	Revisa y aprueba requerimiento y presupuesto de contratación de personal en la vacante del área solicitante	
4	Asistente de Recursos Humanos	Publica oferta de empleo en diferentes medios de comunicación con la descripción del puesto y perfil	
-	Asistente de Recursos		

6	Jefe del Área	Escoge entre las carpetas preseleccionadas los 5 candidatos que se ajustan al perfil para la evaluación
7	Asistente de Recursos Humanos	Realiza la primera cita con los 5 precandidatos
8	Asistente de Recursos Humanos	Programa entrevista con jefe de área para entrega de carpeta
9	Jefe de Área	Realiza entrevistas y valida información de carpetas
10	Jefe de Área	Selecciona terna 3 candidatos para evaluaciones
11	Asistente de Recursos Humanos	Procede con las evaluaciones a aspirantes
12	Jefe de Área	Revisa evaluaciones para determinar posible aspirante al puesto de trabajo
13	Jefe de Área	Selección el candidato ganador para la vacante
14	Asistente de Recursos Humanos	Verifica que la documentación de candidato seleccionado se encuentre completa para su registro (certificados, títulos y recomendaciones)
15	Asistente de Recursos Humanos	Realiza la legalización del contrato en organismos de control como ministerio de trabajo, Iess.
16	Asistente de Recursos Humanos	Mensaje de bienvenida y firma de actas con detalle de actividades y equipos entregados en el puesto a ocupar
<b>Responsabilidad :</b>		Velar por el adecuado funcionamiento encaminado al logro de los objetivos de la empresa con el buen desempeño de las actividades.

**Elaborado por:** Vanessa Paz

 <b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>		<b>Nº</b> <b>Procedimiento</b>	2
		<b>Fecha:</b>	29-01-2020
<b>AREA</b>	<b>NÓMINA</b>	<b>Responsable:</b>	Gerente
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			Administrativo
<b>PROPÓSITO:</b>			
Determinar y establecer las actividades de los procedimientos para la gestión del Área Administrativa-Recursos Humanos, enmarcadas al cumplimiento de las obligaciones de carácter laboral y legal.			
<b>ALCANCE:</b>			
Las direcciones Administrativa y Financiera emiten las instrucciones precisas a cargo de recursos humanos para la gestión de pago en tiempo y forma correcta.			
<b>POLÍTICA:</b>			
1	Recursos Humanos gestionará el proceso de preparación de planillas para presentación a antes de control los mismo serán cancelados antes de la fecha de vencimiento.		
2	Recursos Humanos gestionará la cancelación de salarios a empleados cada fin de mes, una vez verificada información de asistencia, descuentos y bonos.		
3	Recursos Humanos clasificará los beneficios a los empleados en corto y largo plazo, de acuerdo a terminación laboral o contractual.		
4	Recursos Humanos realizará el cálculo y registro contable del personal que haya superado o no 12 meses en la empresa con respecto a fondos, décimos, utilidades en las fechas establecidas por el código de trabajo.		
5	El departamento gestionará la acumulación o cancelación mensual de los fondos de reserva, siempre que el personal haya cumplido con el tiempo establecido por la ley.		
6	Recursos humanos velará por el cumplimiento de las actividades de cada área, podrá emitir un llamado de atención a su tercer llamado se extenderá un memo a su hoja de vida.		
7	El departamento tendrá información actualizada de los procedimientos de nómina con respecto a ingresos, deducciones y normativas de ley		
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES NÓMINA</b>			
Nº Ítems	Responsable	Área o Cargo	Documento de Trabajo
	ISRAEL MONCAYO	Gerente Administrativo	Documentos Borrador -Informes- emails
1	Asistente de Recursos Humanos	Recibe novedades internas y externas hasta el 25 de cada mes	
2	Asistente de Recursos Humanos	Verifica información de acuerdo a soportes (reportes de asistencia, descuentos e ingresos(comisiones-bonos, horas extras)	
3	Asistente de Recursos Humanos	Ingresa al sistema información para generar rol de pagos	
4	Asistente de Recursos Humanos	Entrega a contabilidad rol de pagos con respaldos hasta el 29 de cada mes	

5	Contadora	Recepta rol de pagos y revisa cálculos de acuerdo a cada soporte
6	Gerente Financiero	Revisa y aprueba rol de pagos emitidos por Recursos Humanos y Contabilidad
7	Contadora	Carga información de rol de pagos a sistema contable para cancelación cada fin de mes
8	Contadora	Genera archivo electrónico de carga en el banco
9	Gerente General	Aprueba rol de pagos y archivo electrónico en banco
10	Contadora	Recibe rol de pagos y comprobante aprobado
11	Contadora	Entrega rol de pagos a recursos humanos para cancelación a personal
12	Asistente de Recursos Humanos	Recepta firmas de personal en roles de pagos
13	Contadora-Asistente de Recursos Humanos	Archivo ordenado de anexos acorde a pago de remuneración mensual a personal (rol de pagos individual, rol de pago consolidado, comprobantes de carga electrónica)
<b>Responsabilidad :</b>		Velar por el adecuado funcionamiento encaminado al logro de los objetivos de la empresa con el buen desempeño de las actividades.

**Elaborado por:** Vanessa Paz

 <b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>		N° <b>Procedimiento</b>	3
		<b>Fecha:</b>	29-01-2020
<b>AREA</b>	<b>CAPACITACIÓN DE PERSONAL</b>	<b>Responsable:</b>	Gerente
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			Administrativo
<b>PROPÓSITO:</b>			
Determinar y establecer las actividades de los procedimientos para la gestión del Área Administrativa-Recursos Humanos, enmarcadas al cumplimiento de las obligaciones de carácter laboral y legal.			
<b>ALCANCE:</b>			
Los procedimientos están direccionados al personal que trabaja en la empresa y los solicitantes en proceso de contratación con miras al crecimiento de la organización			
<b>POLÍTICA:</b>			
1	El departamento de recursos humanos conjuntamente con la gerencia administrativa, gerencia general serán los responsables de implementar y desarrollar programas de capacitación continua para el personal.		
2	El personal capacitado se compromete con la empresa a compensar con los conocimientos adquiridos en cada programa.		
3	Los empleados que hayan recibido capacitación deberán permanecer en la empresa por un periodo de 30 meses a fin de recuperar la inversión dada, o se descontara el 80% del curso a su salida de la compañía.		
4	El personal firmará un contrato de permanencia con respecto a la formación profesional y aceptará las condiciones de financiamiento con el departamento contable (descuentos /cuotas a pagar) durante un tiempo determinado.		
5	El departamento contable conjuntamente con recursos humanos analizará la capacidad de endeudamiento que tiene el personal para aplicar al programa de capacitaciones profesionales.		
6	El departamento realizará una tabla de pagos donde el personal se compromete a cancelar mensualmente, o a su salida se descontara la totalidad de su liquidación.		
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CAPACITACIÓN A PERSONAL</b>			
N° Ítems	Responsable	Área o Cargo	Documento de Trabajo
	ISRAEL MONCAYO	Gerente Administrativo	Documentos Borrador -Informes- emails
1	Jefe de Área	Identifica la necesidad de realizar capacitaciones al personal administrativo y operativo	
2	Asistente de Recursos Humanos	Recepta cotizaciones de centros de capacitación en relación a temas presentados por cada área	
3	Jefe de Área	Revisa y selección cotizaciones de centros de capacitación	
4	Contadora	Verifica cotizaciones que se encuentren dentro del presupuesto asignado	
5	Gerente General	Revisa y Aprueba cotización de capacitaciones que se apegue a presupuesto	
6	Contadora	Solicita documentos generales para registro como proveedor en sistema contable	

**Elaborado por:** Vanessa Paz



<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>N° Procedimiento</b>	4
	<b>Fecha:</b>	29-01-2020
<b>ÁREA</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>Responsable:</b> Gerente Financiero
<b>CONTABILIDAD</b>		

**PROPÓSITO:**

Brindar el apoyo necesario personal y profesional en la preparación y presentación de los estados financieros para la toma de decisiones que contribuyan con el correcto manejo de los recursos de la empresa.

**ALCANCE:**

Contar con los conocimientos suficientes para efectuar las actividades asignadas con alto grado de exigencia, cumplimiento y compromiso

**POLÍTICA:**

1	Cumplir con las actividades requeridas para mantener actualizados los registros contables, conocer a tiempo las entradas y salidas de fondos.
2	Todas las obligaciones contraídas con terceras personas serán canceladas de acuerdo al vencimiento de su carta o fecha límite de pago.
3	Preparar, analizar, verificar y presentar el juego de estados financieros para la toma de decisiones que contribuyan con el correcto manejo de los recursos de la empresa, además de liderar la ejecución diaria de los movimientos contables.
4	Verificar que los pagos a proveedores, nómina, servicios básicos, impuestos y demás obligaciones se realicen de manera correcta y dentro del tiempo estipulado.

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CUENTAS POR PAGAR**

<b>N° Ítems</b>	<b>Responsable</b>	<b>Área o Cargo</b>	<b>Documento de Trabajo</b>
	GERMAYONY DE LA TORRE	Gerente Financiero	Anexos-Infórmes-Emails
1	Contadora	Recibe facturas y otros documentos contables hasta el 20 de cada mes	
2	Contadora	Verifica información contable y tributaria en documentos	
3	Contadora	Registra documentación en sistema contable	
4	Contadora	Emite comprobante de retención	
5	Contadora	Realiza anexo de cuentas por pagar según cartera vencida para entregar a financiero	
6	Financiero	Analiza reportes de proveedores entregados por la contadora	
7	Financiero	Determina proveedores a pagar de acuerdo a cartera vencida	
8	Contadora	Clasifica facturas aprobadas para pago con su respectivo respaldo	
9	Contadora	Revisa medio de pago por el cual será cancelada (cheque, transferencia o cruce)	
10	Contadora	Carga de información al banco para cancelación	
11	Contadora	Emite comprobantes contables para entrega a financiero	
12	Financiero	Revisa valores en comprobantes contables con su respectivo soporte,	
13	Financiero	Aprueba anexos y comprobantes	

14	Contadora	Tramita la cancelación según medio de pago (cheque, transferencia, cruce)
15	Contadora	Realiza el archivo secuencial y ordenado
<b>Responsabilidad :</b>		Establecer políticas, procedimientos, estrategias e innovadoras sobre el manejo financiero de forma ordenada y eficaz a la forma que se debe ejecutar en el área para conocer la situación

**Elaborado por:** Vanessa Paz

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>		<b>N°</b> <b>Procedimiento</b>	5
			<b>Fecha:</b>	29-01-2020
<b>ÁREA</b> <b>FINANCIERA</b>	<b>COMERCIO - VENTAS</b>		<b>Responsable:</b>	Gerente Financiero
<b>PROPÓSITO:</b>				
Proveer información que contenga procedimientos, políticas, sugerencias, que permita a la empresa contar con una herramienta al desarrollar de forma eficiente y eficaz las labores, representa el instrumento básico para la operación de la empresa.				
<b>ALCANCE:</b>				
Establecer procedimientos administrativos de una manera formal, es decir reflejados en un documento que garanticen el cumplimiento de los mismos, permiten obtener eficiencia, y efectividad en el cumplimiento de las actividades diarias de cada cargo y en cada área.				
<b>POLÍTICA:</b>				
1	Brindar especial atención a clientes residenciales, corporativos y proyectos cuya facturación genere mayores ingresos a la compañía.			
2	Los descuentos asignados son calculados automáticamente por el sistema contable, de acuerdo al volumen de compra en equipos.			
3	Desarrollar una base de datos de clientes activos e inactivos en el sistema para retomar la ventas			
4	Los equipos cuentan con garantía de 1 año, garantía no se ajusta a desastres naturales ni fallos en estructura del inmueble.			
5	La forma de pago será en efectivo el anticipo en equipos, el 50% restante se realizará una vez emitida la factura hasta el plazo establecido en el contrato.			
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE VENTAS</b>				
<b>N°</b> <b>Ítems</b>	<b>Responsable</b>	<b>Área o Cargo</b>	<b>Documento de Trabajo</b>	
	GERMAYONY DE LA TORRE	Gerente Administrativo- Financiero	Cotizaciones- Reportes de Visitas-Anexos- Informes-Emails	
1	Cliente	Se pone en contacto con la compañía por publicidad en redes sociales/medios de comunicación		
2	Cliente	Solicita registro de requerimiento para recepción/envío de información		
3	Comercial	Indica características técnicas de equipos-formas de pago y detalle de servicios		
4	Comercial	Emite orden de pedido y/o cotización de equipos y servicios de instalación		
5	Gerente General	Revisa cotizaciones aplica promociones, descuentos y modificaciones de acuerdo a monto de venta		
6	Comercial	Recepta cotización aprobada por gerencia general para envío a cliente		
7	Cliente	Aprueba cotización y condiciones de pago, tiempo de entrega de equipos según documento		
8	Comercial	Coordina reunión con cliente para firma de contrato y revisión de políticas de pago		

9	Comercial	Receipta anticipo por parte de cliente para entrega, confirmación y validación en contabilidad
10	Contadora	Registra anticipo y legaliza contrato del cliente
11	Contadora	Archiva documentos respaldo en cancelación (comprobantes de cobro)
12	Comercial	Da seguimiento a cuenta de cliente para cancelación total
13	Comercial	Confirma con el cliente fecha de cancelación de saldo final
14	Contadora	Receipta saldo final de contrato para su registro en sistema contable
15	Contadora	Emita la factura con la terminación del servicio contratado
16	Contadora	Realiza revisión de cuentas para obtener mayores cuadrados
<b>Responsabilidad :</b>		Sera responsable de asesorar a los clientes en todos los servicios requeridos, a dar seguimiento en el buen funcionamiento de los equipos para cumplir con las actividades de ventas además de cubrir las expectativas del cliente con tecnología de punta.

**Elaborado por:** Vanessa Paz

		<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>N°</b> <b>Procedimiento</b>	6
			<b>Fecha:</b>	29-01-2020
<b>ÁREA</b> <b>SOSPOR TECNICO</b>		<b>MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>Responsable:</b>	Técnicos
<b>POLÍTICA:</b>				
1	Planificar programas de mantenimiento en equipos y servicios.			
2	Programar y supervisar instalación y adecuación de equipos con el fin de garantizar el buen funcionamiento y el cumplimiento del servicio adquirido.			
3	Determinar responsables en el diseño, planificación, dirección y control de las actividades, con controles preventivos y correctivos.			
4	Las instalaciones de los proyectos captados serán planificados a corto y largo plazo de acuerdo al monto de compra en bienes y servicios.			
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SOPORTE TÉCNICO</b>				
N° Ítems	Responsable	Área o Cargo	Documento de Trabajo	
	ELÍAS VALLEJO	Gerente Soporte Técnico	Cotizaciones- Informes- Planos- Visitas Técnicas	
1	Técnico	Atiende la recepción diaria en pedidos de clientes y comercial en adquisición, mantenimiento y soportes técnicos de bienes y servicios.		
2	Técnico	Solicita datos personales, número de contrato para verificar su registro en sistema		
3	Técnico	Verifica que cliente tenga registro/estado (activo) en sistema		
4	Técnico	Solicita código de registro para cliente nuevo, a contabilidad o comercial		
5	Comercial	Asigna código de registro para cliente nuevo en sistema		
6	Cliente	Solicita especificaciones técnicas de equipos y servicios		
7	Técnico	Emite orden de registro en mantenimiento de equipos o visitas técnicas		
8	Cliente	Aprueba envío vía email de cotización y detalla cambios		
9	Contadora	Revisa y aprueba valores cotizados además de condiciones de pago		
10	Comercial	Modifica cotización en mantenimiento o visitas técnicas		
11	Gerente General	Aprueba cotización final para envío a cliente		

12	Técnico	Envía cotización final a cliente para su aprobación
13	Cliente	Recepta y aprueba cotización final
14	Técnico	Elabora cronograma de actividades de acuerdo aprobación de cliente en orden de trabajo enviada
15	Gerente General	Aprueba cronograma de actividades
16	Comercial	Solicita y registra anticipo de servicio o equipo
17	Contadora	Recibe documentación soporte de cotización, comprobante de pago y/o contrato para archivo y seguimiento
18	Técnico	Ejecuta trabajo y reporte de visitas técnicas
19	Comercial	Realiza cobro de visitas técnicas a cliente
20	Técnico	Realiza informe en terminación de trabajos para su facturación a contabilidad
21	Contadora	Solicita y registra pago total de trabajo
22	Contadora	Emite factura por servicio técnico o mantenimiento en equipos
23	Técnico	Monitorea dos veces por semana el buen funcionamiento del sistema operativo(equipos, aplicaciones)
<b>Responsabilidad :</b>		Cumplir con las tareas asignadas en el cargo, asistir y coordinar con el área administrativa, financiera y comercial las actividades.

**Elaborado por:** Vanessa Paz

### III.6. Indicadores de Gestión

<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>				
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Medición</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Proceso</b>
% cumplimiento de metas-objetivos	Probar de manera eficaz el cumplimiento de los objetivos propuestos en la planificación estratégica	$\frac{\text{Metas cumplidas}}{\text{Total metas esperadas}} \times 100$	6 meses	Desarrollar una dirección estratégica a cargo Gerencia General
<b>EFFECTIVIDAD</b>				
% cumplimiento de política interna	Garantizar el cumplimiento de las acciones determinadas en las políticas de la empresa	Política interna cumplida Política interna propuesta	3 meses	Ejercer liderazgo en la ejecución de políticas a cargo de la Administración
<b>EFICACIA</b>				
% cumplimiento planificación anual	Determinar tiempos de ejecución de trabajo para la obtención de mejores resultados.	Planificación efectuada Planificación prevista	1 año	Supervisión, seguimiento oportuno alcanzando así los objetivos planteados.
Desempeño laboral del personal	Evaluar el trabajo del personal según la calidad del servicio	$\frac{\text{Rendimiento laboral cumplido}}{\text{Total rendimiento previs}} \times 100$	Por contrato	Mide el aporte del empleado en la consecución de actividades y logro de objetivos
Tiempo de cumplimiento en pedidos/contratos	Probar el cumplimiento de tiempos de entrega en bienes y servicios pactado con el cliente	Tiempo establecido Tiempo empleado	Por contrato	Ayuda a controlar el tiempo de ejecución de los pedidos para fortalecer el crecimiento de la cartera de clientes
Eficiencia elaboración de ofertas-contratos	Garantizar el buen trabajo de la oferta de servicios y equipo para la presentación al cliente	$\frac{\text{Ofertas-Contratos adjudicados}}{\text{Ofertas-Contratos presentados}} \times 100$	6 meses	Ofertas-Contratos a cargo de gerencia, administración, financiero
<b>CALIDAD</b>				
% satisfacción del cliente	Aumentar, garantizar la satisfacción de los cliente/consumidor	Total de Clientes satisfechos Total Clientes atendidos	Por contrato	Identifica situaciones a través del buzón de quejas para acciones correctivas
Capacidad de adquisición de recursos	Conocer de que manera se cumple con la adquisición de recursos para requerimientos	$\frac{\text{Compras realizadas}}{\text{Compras programadas}} \times 100$	6 meses	Conocer el stock real y no exceder en la adquisición de equipos.

Total cancelaciones de pedidos	Entregar y conocer el total de pagos realizados y contabilizados	<table border="1"> <tr> <td>Total pagos realizados</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total de pagos previstos</td> <td></td> </tr> </table>	Total pagos realizados		Total de pagos previstos		Por contrato	Permite conocer cifras reales en la revisión por financiero de pagos realizados
Total pagos realizados								
Total de pagos previstos								
<b>ECONÓMICO</b>								
Volumen de compras	Controlar el crecimiento de compras, precautelar los flujos en la relación de compras vs ventas	<table border="1"> <tr> <td>Compras realizadas</td> <td>X 100</td> </tr> <tr> <td>Ventas realizadas</td> <td></td> </tr> </table>	Compras realizadas	X 100	Ventas realizadas		Por contrato	Controlar la productividad y el compromiso del personal adm y operacional
Compras realizadas	X 100							
Ventas realizadas								
<b>EFICACIA</b>								
% de concordancia en inventario	Controlar la homogeneidad entre inventario físico y digital	<table border="1"> <tr> <td>Invt. Según toma física</td> <td>X 100</td> </tr> <tr> <td>Invt. Según sistema</td> <td></td> </tr> </table>	Invt. Según toma física	X 100	Invt. Según sistema		6 meses	Determinar sobrantes, faltantes y responsables por pérdidas/ mala digitación de información
Invt. Según toma física	X 100							
Invt. Según sistema								

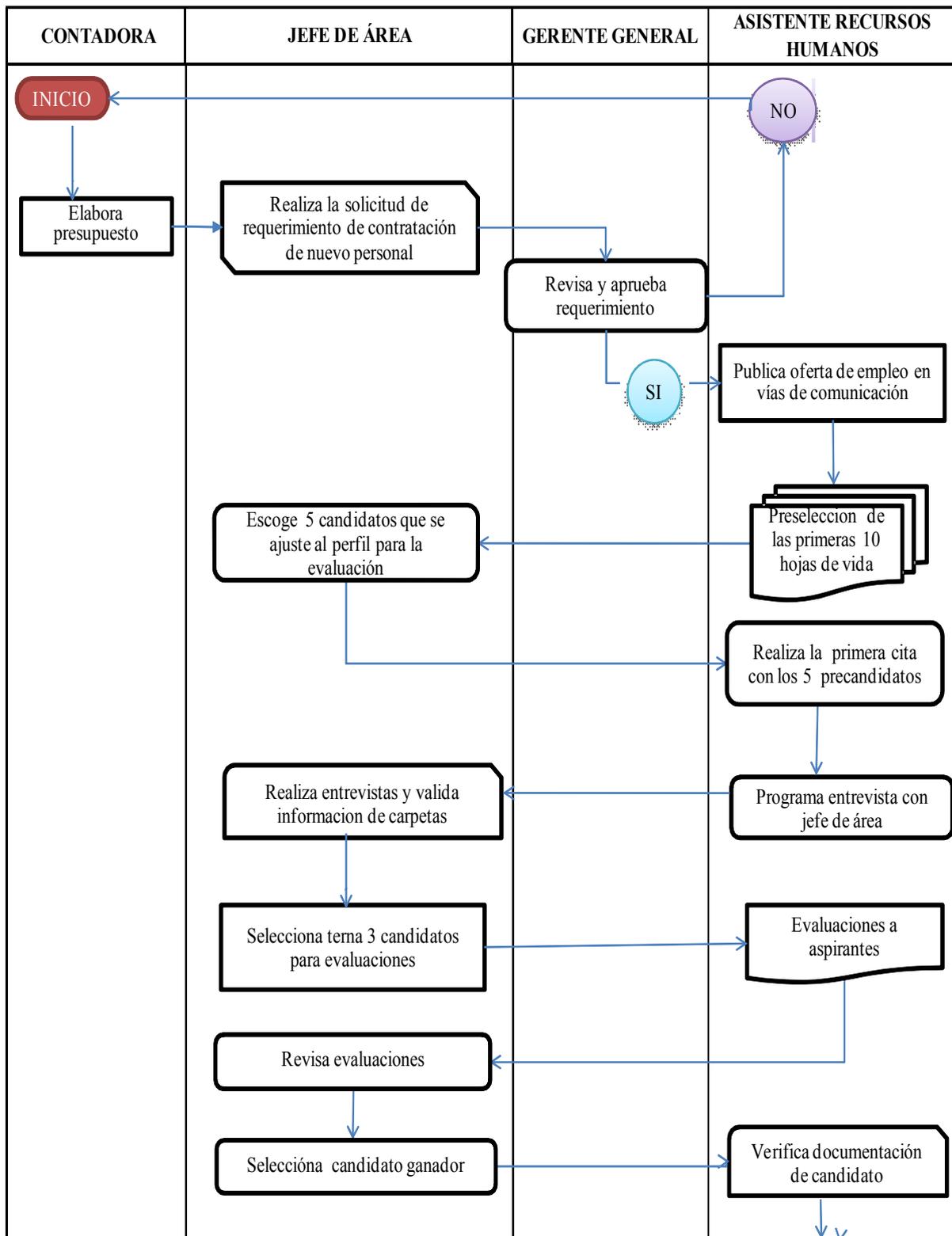
**Elaborado por:** Vanessa Paz

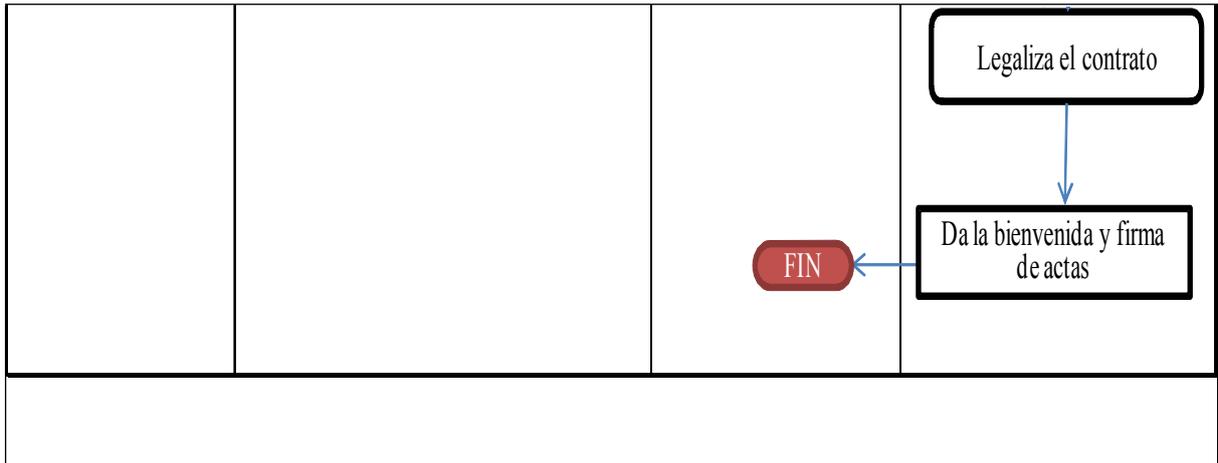
La empresa F&V S.A. realiza un análisis costo-beneficio de los indicadores donde se puede evidenciar que al implementar el Sistema de Control Interno se puede comparar la situación económica anterior y la actual a partir de la aplicación de estos procedimientos, permite conocer el desempeño o comportamiento de eficiencia y cumplimiento de los procesos en el análisis de estados financieros tener mayor control del personal y de la distribución de actividades para tomar acciones correctivas y preventivas.

Mejorar el funcionamiento de las actividades de cada área, así evitar la presentación tardía de información financiera y contar con registros contables fiables y oportunos para la toma de decisiones y saber si estamos en la trayectoria adecuada con estos indicadores daremos seguimiento, evaluación y elementos de planeación para el periodo siguiente como mecanismos de medición, análisis y mejora de los procesos para el incremento de la competitividad empresarial. Además, dejar una herramienta que podrá ser mejorada conforme el crecimiento de la empresa en un futuro.

### III.7. Diagrama de Flujos

#### Proceso de Recursos Humanos/Contratación de Personal



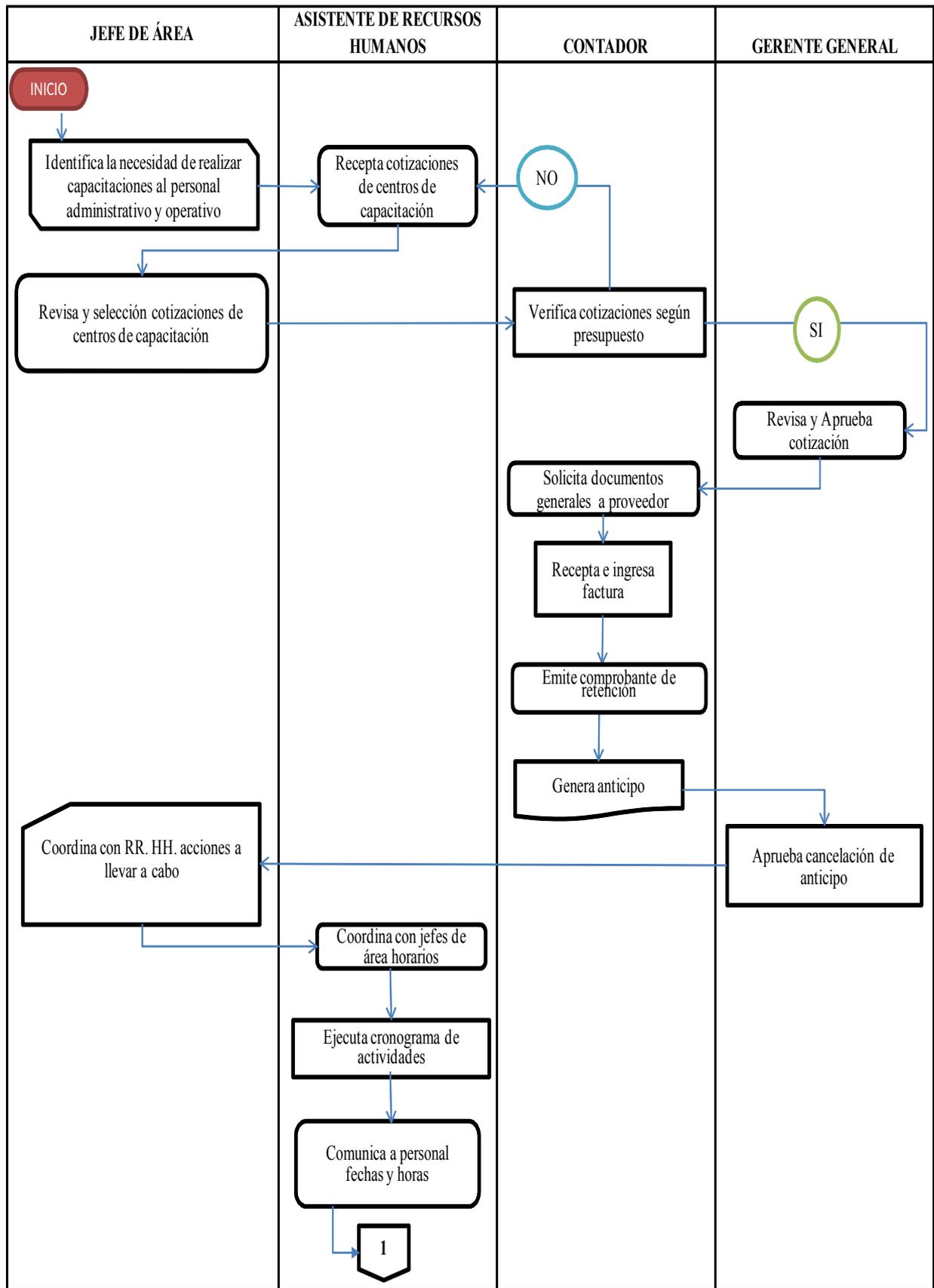


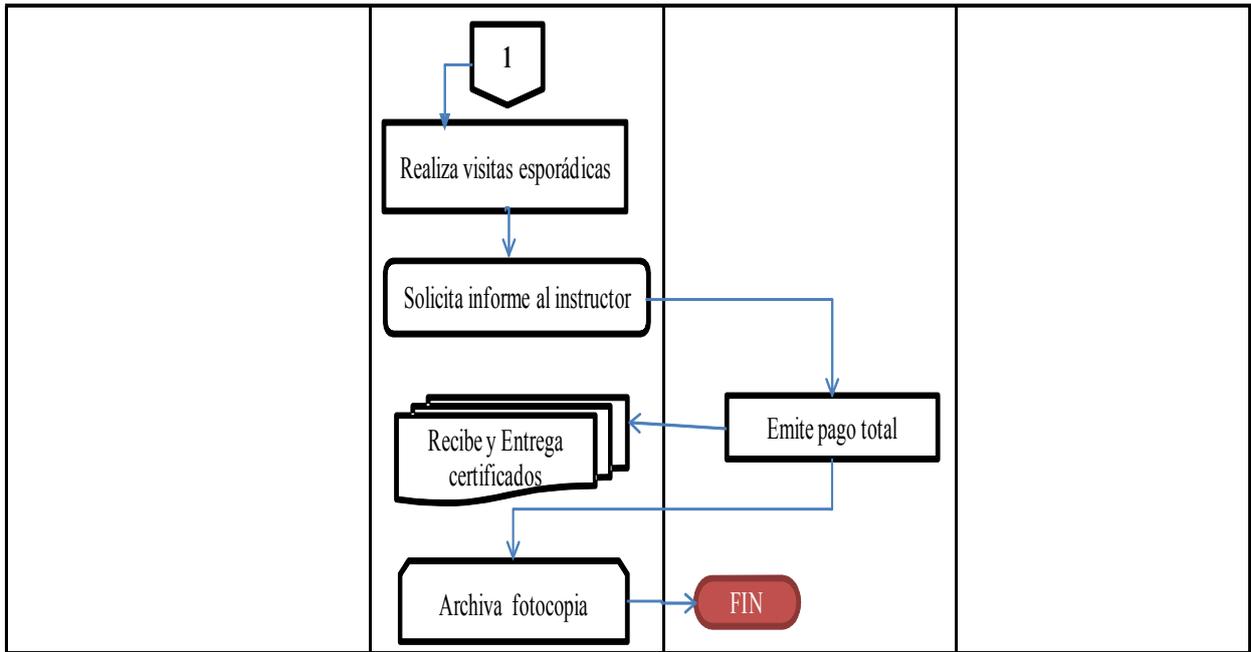
**Elaborado por:** Vanessa Paz



Elaborado por: Vanessa Paz

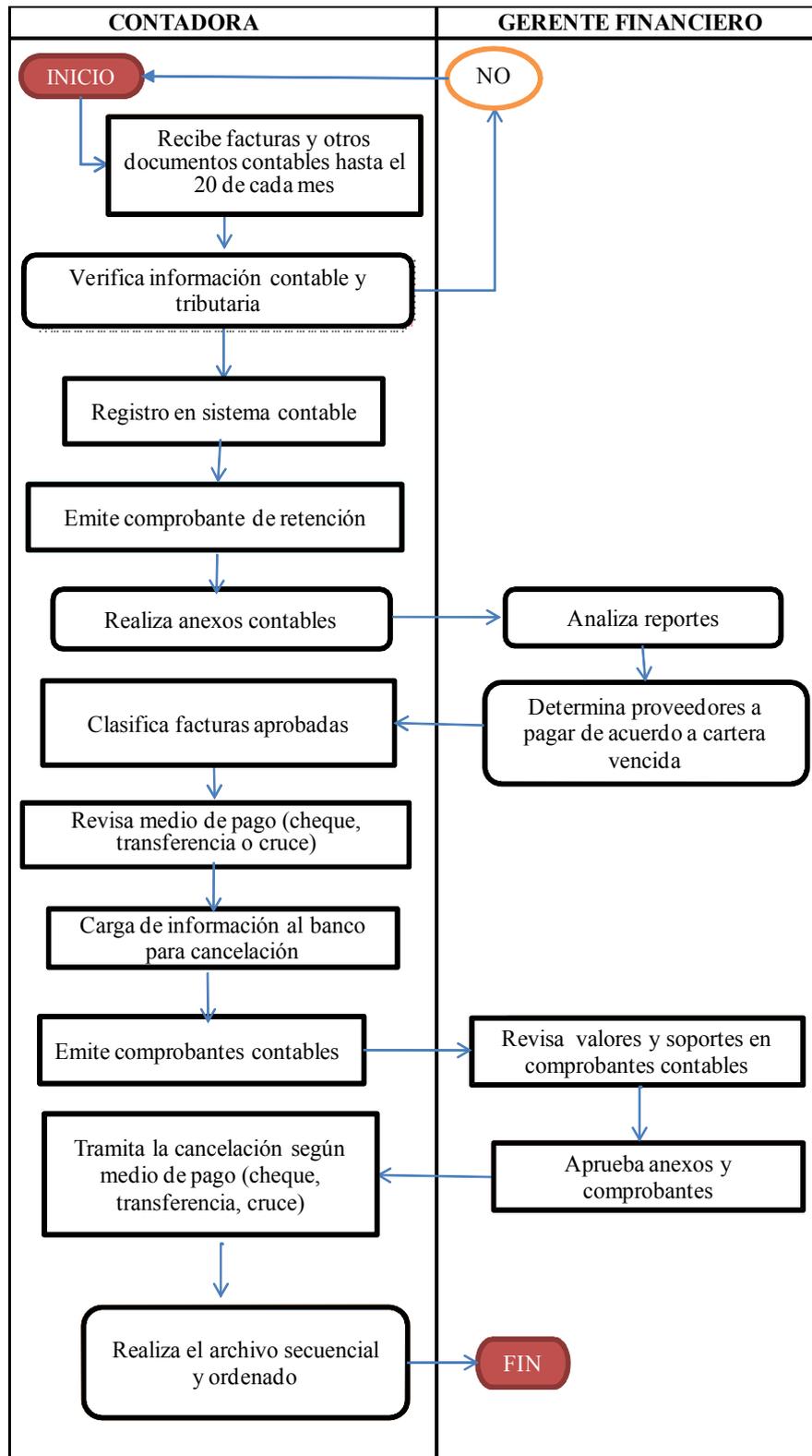
**Proceso de Capacitación**





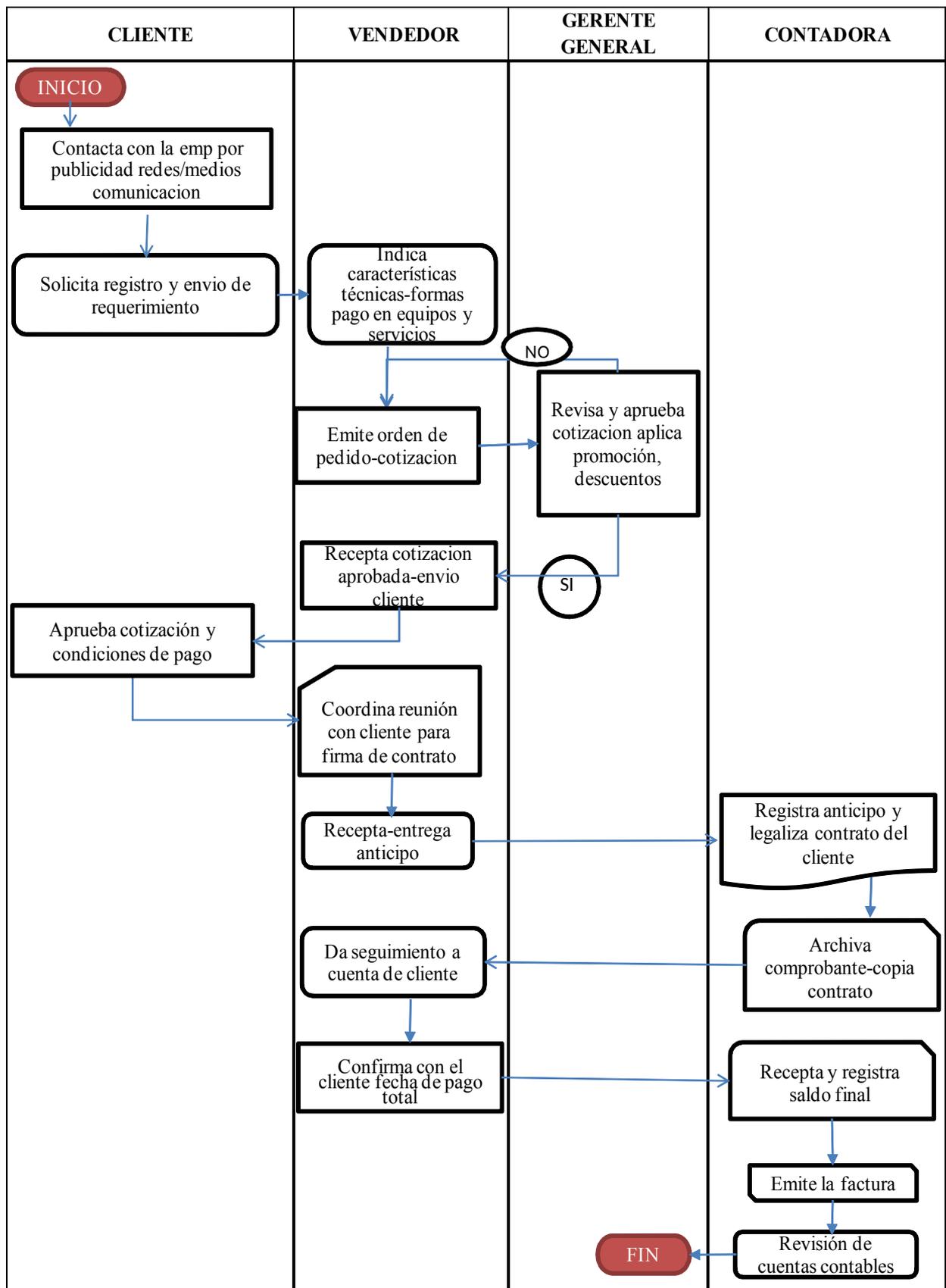
Elaborado por: Vanessa Paz

**Proceso de Cuentas por Pagar**



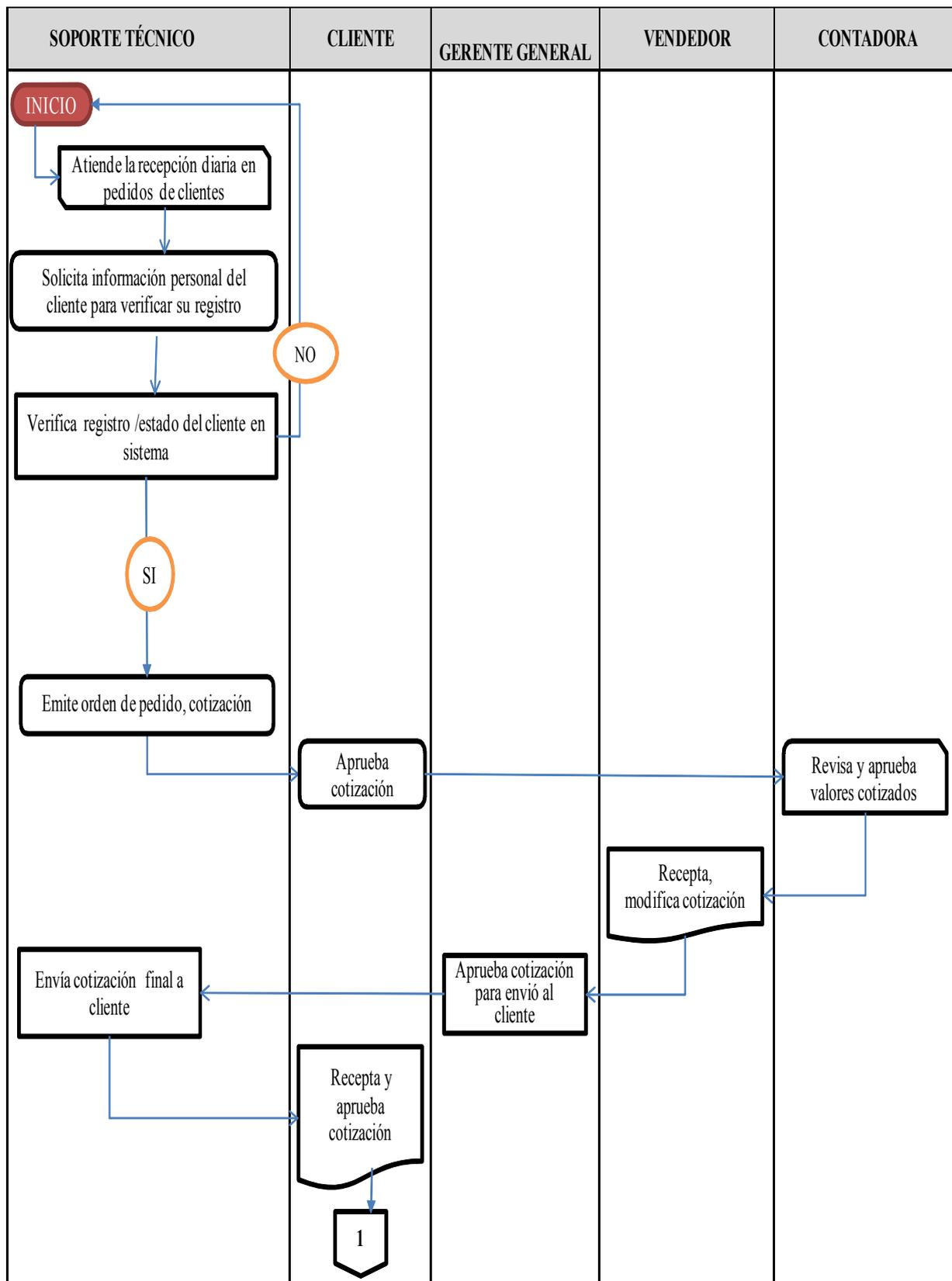
Elaborado por: Vanessa Paz

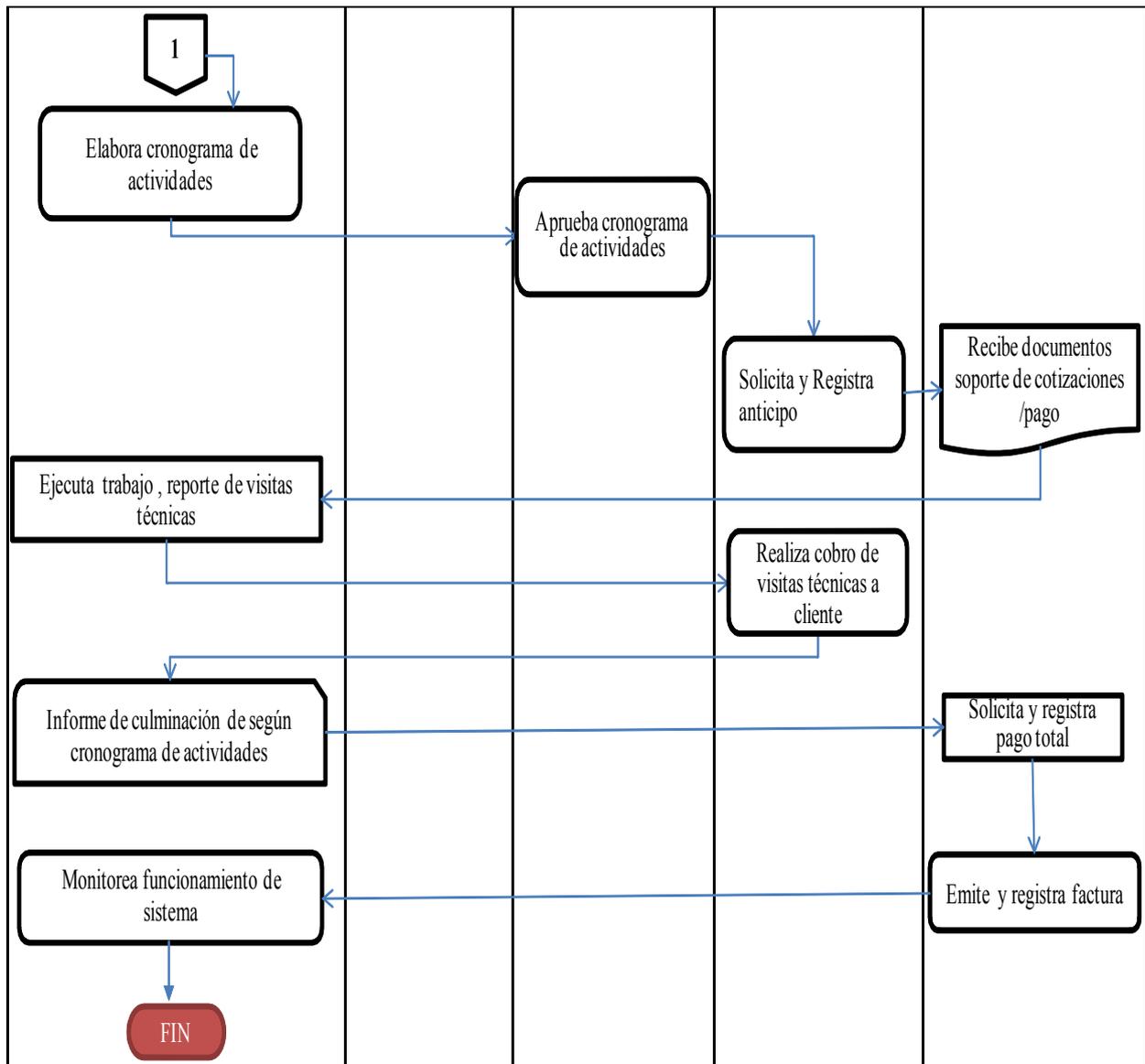
**Proceso de Ventas**



Elaborado por: Vanessa Paz

### Proceso de Soporte Técnico





**Elaborado por:** Vanessa Paz

### **III.8. Aprobación y Capacitación**

#### **Aprobación**

Los altos directivos forman un comité para encargarse del seguimiento de los procedimientos en la implementación del sistema de control interno, así poder aprobarlos y ejecutarlos.

Los miembros que conforman este comité se detallan a continuación:

<b>Nombre de Integrantes de Comité</b>	<b>C A R G O</b>
<b>Jackson Melo</b>	Gerente General
<b>Germayony Salazar</b>	Gerente Financiero
<b>Israel Moncayo</b>	Gerente Administrativo
<b>Elías Vallejo</b>	Gerente Soporte Técnico

Elaborado por: Vanessa Paz

#### **Funciones del Comité**

- a) Mantener un ambiente apropiado para establecer políticas y procedimientos que lleven al cumplimiento de objetivos de la compañía.
- b) Preparar la planificación, adaptación, seguimiento y mejoramiento continuo del sistema de control interno de acuerdo a parámetros administrativos, financieros y soporte.
- c) Desarrollar día a día las capacidades del personal para evidenciar de manera oportuna riesgos que puedan ser gestionados y contralados a manera de establecer indicadores y aplicar el procedimiento correcto.
- d) Organizará reuniones semestrales para el análisis de las operaciones en cada una de las áreas, así tomar decisiones.

- e) Encargará del buen funcionamiento de relaciones interpersonales entre empleados, clientes, proveedores para una mejor visión de la compañía ante la competencia.

### **Capacitación**

La divulgación de la implementación del sistema de control interno se realizará de acuerdo al siguiente cronograma, de la empresa F&V S.A., para el conocimiento de toda la organización así desarrollarlo correctamente.

La capacitación será organizada por parte del directorio este se conforma por el Gerente General, Gerente Administrativo, Gerente Financiero, Gerente de Soporte Técnico; quienes cuentan con los conocimientos óptimos muy amplios, para instruir, mejorar y perfeccionar a todo el personal así llevar a cabo de manera adecuada las actividades de cada área.

### **Horario de capacitación**

El horario será coordinado con cada área para no interrumpir actividades laborables, los días tentativos para realizar la capacitación es de miércoles a viernes en horario de 16: 00pm a 18:30pm.

**Tabla 7. Programación de Capacitaciones**

FECHA	RESPONSABLE	ÁREA DE ESTUDIO	TEMAS A TRATAR	DURACIÓN
DÍA 1	Gerente General	Generalidades de la empresa	Objetivos- Misión- Visión Planificación Políticas Trabajo en equipo	3 horas
DÍA 2	Gerente Administrativo	Procedimientos	Actividades de cada área Funciones- Responsabilidades Derechos- Obligaciones empleador y empleados Capacitaciones <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charla motivacional</li> <li>• Superación Personal y profesional</li> <li>• Coordinación con centros de capacitación profesional</li> </ul>	5 horas
DÍA 3	Gerente Financiero	Situación Económica	Remuneraciones Bonificaciones Cronogramas de actividades Importancia del cumplimiento de los procedimientos	2 horas
DÍA 4	Gerente Soporte Técnico	Especificación equipos y servicios	Funcionamiento Características Aplicaciones Mantenimiento Servicios	4 horas
<b>TOTAL</b>	<b>4 instructores</b>		<b>12 temas</b>	<b>14 horas</b>

Elaborado por: Vanessa Paz

## **Resultado. -**

El presente trabajo es con el fin de implementar la Propuesta de un Sistema de Control Interno aplicado al Área Administrativa-Financiera y Soporte Técnico, previa revisión y aprobación, se estima será evaluado en un período máximo de tiempo de 2 meses, así permitiéndome realizar un correcto seguimiento, evaluación y determinación para su aplicación sea generada a Corto Plazo, de esta manera aportar con conocimiento, aprendizaje en la mejora del trabajo realizado por cada uno de los empleados además de mejorar las relaciones internas para garantizar los procedimientos.

## **Ventajas**

- ✓ Valor agregado en bienes y servicios
- ✓ Medir y verificar el cumplimiento y desempeño de actividades y procedimientos
- ✓ Proveer correctivos para disminuir riesgos
- ✓ Garantizar la asignación de funciones
- ✓ Mejorar la comunicación en todas las áreas estudiadas
- ✓ Desarrollar habilidades y destrezas en el personal
- ✓ Incrementar el conocimiento
- ✓ Estimular al desarrollo profesional y personal
- ✓ Demostrar el compromiso laboral con la empresa

### III.9. Presupuesto

**Tabla 8. Presupuesto Capacitación**

<b>N°</b>	<b>Material a Utilizar</b>	<b>Unid</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
<b>1</b>	Presentación de información	6	2.50	15.00
<b>2</b>	Material de Apoyo (Folletos)	6	4.50	27.00
<b>3</b>	Esferográficos	6	0.75	4.50
<b>4</b>	Certificación	6	3.50	21.00
<b>5</b>	Refrigerio	6	5.00	30.00
<b>6</b>	Varios	6	3.00	18.00
<b>VALOR TOTAL</b>				<b>115.50</b>

**Elaborado por:** Vanessa Paz

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- El marco teórico empleado en el trabajo de investigación, permite establecer conceptos básicos para desarrollar los procedimientos en relación al tema de la implementación de un sistema de control interno, esta teoría se toma como referencia para el desarrollo de la propuesta para conocer cómo funciona el implementar un procedimiento de control que nos ayude a evaluar el desarrollo y la identificación de las actividades, riesgos y acciones de control; para las áreas estratégicas de la Empresa F&V S.A.
- Al analizar las diferentes metodologías, técnicas e instrumentos en la implementación de un sistema de control interno en mejora del desarrollo de las actividades administrativas, financieras y de soporte técnico de la compañía, hemos utilizado el método cuantitativo, cualitativo, descriptivo además del Modelo COSO para minimizar debilidades y alinear metas, integrando procedimientos que limiten al trabajador en la ejecución de sus actividades para el buen desempeño de sus funciones diarias y con ello la ejecución de los objetivos estableciendo coordinación, control, eficiencia, eficacia y responsabilidad.
- La propuesta se basa en establecer un sistema de control interno que sirva como herramienta constante para uso de la dirección quien es responsable de fortalecer y socializar los procesos establecidos con respecto al manejo de las áreas administrativa, financiera y soporte técnico, con el fin de obtener un eficiente manejo a través de políticas y procedimientos.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Gerencia promover el compromiso de cada uno de los colaboradores de la empresa, además vigilar el cumplimiento de los procesos predefinidos y sus lineamientos, para impartir, transmitir y capacitar sobre cultura organizacional desde gerencia hasta el nivel operativo comprometido en alcanzar la eficiencia, eficacia en la mejora continua que ayudarán al logro de los objetivos empresariales.
- Además se recomienda realizar continuamente investigación y análisis de la realidad de la compañía con las herramientas presentadas, que estas sean mejoradas o modificadas de acuerdo a factores que se presente a futuro, por la susceptibilidad al cambio en el mercado que se encuentra la empresa; así evitar riesgos inesperados y la caducidad de las mismas en los procesos y en la toma de acciones correctivas y preventivas.
- Finalmente se recomienda la socialización de los resultados obtenidos en la propuesta de acuerdo a cuestionarios, procedimientos e indicadores de gestión de manera continua a través de reuniones de trabajo, capacitaciones entre otras, así mantener dentro de la compañía un clima informativo además de la retroalimentación de los procedimientos para la mejora continua en las actividades, planificación y ejecución de funciones para contar con una mejor supervisión en la información, el correcto uso de los recursos en el buen funcionamiento de los procesos y los objetivos establecidos por la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(<http://veritasonline.com.mx/>- <http://www.ccpm.org.mx/> C.P.C. Alejandro Bárcena Méndez/  
C.P.C. Leonardo Isaías Soria Arellano).

(<http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>.)

Baquero, M. (2013) Manual práctico de control interno. Teoría y aplicación práctica.  
Barcelona, España: Editorial Profit.

Bravo, J. (2008) Gestión de Procesos. Santiago, Chile: Editorial Evolución S.A.

C. P. Héctor Lozano R. miembro del Consejo Editorial del Instituto Mexicano de Contadores  
Públicos, A. C. Agosto de 1996

Cepeda, G. (1997). *Auditoría y Control Interno*. Bogotá: McGraw-Hill.

Chicaiza, Martínez D. E. (2018) Diseño de un sistema de control interno para la  
administración de inventarios empresa TEXPLAN Quito-Ecuador (Bachelor's thesis  
Quito)

Contraloría General del Estado, Ley orgánica de la contratación general del estado. Tipo de  
medio (en línea) 05/10/2019: Recuperado de:

Control Interno – Marco Integrado - mayo 2013. (PWC, 2013).

CPCC. Juan B. Meléndez Torres – Control Interno VI Métodos del Sistema del Control  
Interno.

Cuatucuamba, L. (2019). Propuesta de un sistema de control inventarios en la empresa  
Partescat Cía. Ltda. Repositorio Universidad Israel.

Echeverría, F. (2015, febrero). Control y supervisión. Revista de contratación pública.  
Recuperado de:

Estupiñán (2015). Administración de riesgos ERM y la Auditoría Interna. Eco Ediciones.

Estupiñán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales,*  
*Análisis del Informe Coso I y II.* 2ª. ed. Bogotá: Eco Ediciones.

Estupiñán Gaitán Rodrigo, (2006) Administración de Riesgos E.R.M. y Auditoría Interna,  
Editorial Eco ediciones, Bogotá, Pág. 2-3.

Fonseca Borja, R. (1989). Auditoría Interna. Un Enfoque Moderno de Planificación,  
Ejecución y Control. Quito, Ecuador: Corporación Ediabaco Cía. Ltda.

Freire Hidalgo, J. (2011). Guía Didáctica de Auditoría Financiera. Quito: Kesdevoz Creativos.

Gaitán, R. (2016). Control Interno y fraudes. Colombia: Eco Editores

Garrido Y serte, R., Fernández, J. d., Mañas Alcón, E., & Peinado Gracia, M. L. (2003). Análisis del Entorno Económico de la Empresa. España: Ediciones Pirámide.

González Cristóbal, M. I. (11 de marzo de 2014). Importancia del Control Interno en PYMES. Obtenido de [www.gestiopolis.com/](http://www.gestiopolis.com/): <http://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>.

<http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/LEYORGACGEyREFORMAS2009.pdf>

[http://files.uladech.edu.pe/docente/32888189/CONTROL\\_INTERNO/Sesion\\_8/Metodos\\_de\\_evaluacion\\_del\\_SCI\\_Contenido\\_Sesion\\_08.pdf](http://files.uladech.edu.pe/docente/32888189/CONTROL_INTERNO/Sesion_8/Metodos_de_evaluacion_del_SCI_Contenido_Sesion_08.pdf)

[http://portal.compraspublis.gob.ec/sercop/wpcontent/uploads/downloads/2015/03/Revista-EC\\_111.pdf](http://portal.compraspublis.gob.ec/sercop/wpcontent/uploads/downloads/2015/03/Revista-EC_111.pdf)

[http://www.degerencia.com/articulo/los\\_cinco\\_componentes\\_del\\_control\\_interno](http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno)

<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/controlinternosumacllacta.html> //hdl.handle.net/20.500.11763/oel1804control-interno-sumacllacta.

[https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/diferencia-proceso-procedimiento\\_párr.3](https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/diferencia-proceso-procedimiento_párr.3).

Instituto Mexicano de Contadores Públicos, a través de la actualmente Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento, en la publicación del texto “Control Interno por Objetivos y Ciclo de Transacciones y el Muestreo Estadístico en Auditoría”. (2017, p. 56-57).

Mantilla B., Samuel A., (2008) Auditoría Financiera de PYMES, Primera Edición Editorial Eco ediciones - Colombia; p. 12:22.

Mantilla Samuel, (2005) Control Interno, Informe Coso, Cuarta Edición, Editorial Kimpres Ltda., Colombia, Pág. 17

[Metodos\\_de\\_evaluacion\\_del\\_SCI\\_Contenido\\_Sesion\\_08.pdf](#)

Mg. Jeri Gloria Ramón Ruffner Docente Asociada-El Control Interno en las empresas privadas (pág.82.)

Normas de Control Interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídica de derecho privado que dispongan de recursos públicos. Oficio N° 22784 según. Registro Oficial Suplemento 87 de 14-dic.-2009 Ultima modificación: 16-dic.-2014 Estado: Vigente)

- Pedromo Moreno, A. (2000). *Fundamentos del Control Interno*. México: Thompson.
- Pérez Solórzano, M. (2016). Los cinco componentes del Control Interno. Obtenido de Introducción:
- Quispe Guerrero, P. M. (octubre de 2012). Propuesta de Diseño de un sistema de Control Interno aplicado a la empresa Transacciones y Tecnología Transtec S.A. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, UNAM (Abril 2018, p 1).
- Rojas Moyas, J. L. (2007) Gestión por procesos y atención al usuario en establecimientos del Sistema Nacional de Salud. Disponible en: [www.eumed.net/libros/2007a/](http://www.eumed.net/libros/2007a/)
- Salmerón Tacurí, P. A. (marzo de 2018). Propuesta de Control Interno en el Departamento Contable de la Agencia de Viajes Tawa Paradise. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Samuel Alberto Mantilla B. Auditoria de Control Interno, cuarta edición. Bogotá, febrero de 2018.
- Sánchez Larco, R. L. (abril de 2016). Propuesta de un sistema de Control Interno aplicado al Área Administrativa de la empresa la Cuadra Compañía Inmobiliaria y Comercializadora S.A. Quito, Pichincha, Ecuador.
- SANTILLANA, Sistemas de Control interno, tercera edición. Pearson 2015.
- Según Koontz y O'Donnell (ADMINISTRACIÓN, McGraw Hill, octava edición. México, 1984)".
- Toscano Amores, J. (2017) Sistema de Control Interno de los procesos de gestión del Instituto Geográfico Militar del Ecuador. Repositorio Universidad Israel.

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionarios de Control Interno Ambiente de Control

**Objetivo:** Conocer las principales problemáticas en el área.

**Área:** Presidencia

**Aplicado a:** Eco. Francisco Montesdeoca

#### CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO COMPONENTES COSO

#### CUESTIONARIO DE AMBIENTE DE CONTROL

<b>ÁREA:</b>	<b>PRESIDENCIA</b>
<b>RESPONSABLE:</b>	<b>ECO. FRANCISCO MONTESDEOCA</b>

Nº	Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	La dirección difunde información de compromiso, integridad, ética y valores corporativos?	X		
2	La estructura de la compañía permite con facilidad cumplir los objetivos y metas?	X		
3	¿Difunde y promueve información en relación al control interno para el desarrollo de actividades en proyectos obtenidos?		X	
4	Los perfiles de las áreas existentes en la empresa están definidos de acuerdo a normativas?		X	
5	Cuenta con un manual de organización y demás disposiciones de carácter		X	

	técnico para el desempeño de las funciones tanto administrativas, financieras y contables?			
6	Es responsabilidad de la dirección el cumplimiento de remuneraciones, reembolsos y demás valores a pagar?	X		
7	Considera que la infraestructura de la empresa permite el adecuado desarrollo de las actividades?	X		
8	Con que frecuencia se convoca a reunión de directorio e institucional para dar a conocer la situación real de la empresa?		X	
9	Sus actitudes, habilidades y conocimientos le han permitido llevar un adecuado control interno?	X		
	<b>TOTAL</b>	5	4	

Elaborado por: V.S.P.V	Fecha: 19 de Enero de 2019
Revisado por:	Fecha:

### Interpretación de Resultados

Para efectuar la interpretación de resultados se emplea la técnica de semaforización del nivel de confianza y riesgo planteada por Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commmission COSO.

La interpretación de resultados de la evaluación de control interno, se efectuó a través de la siguiente relación:

Valoración de Factores de Riesgo			Nivel de Confianza
PT Ponderacion Total	CT Calificacion Total	CP Calificacion Porcentual	$NC=CT/PT *100$

$$\frac{CT}{PT} = \frac{50}{100} = 50$$

1.  $NC = 25/50*100= 50\%$
2.  $NR= NC\% - 100\%$

#### EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO F&V S.A.

Componente COSO	Total Preguntas	R. Afirmativas	R. Negativas	NC	NR
Actividad de Control	9	5	4	55,56	- 44,44
Evaluacion de Riesgo	18	5	13	27,78	- 72,22
Actividad de Control	8	4	4	50,00	- 50,00
Informacion-Comunicación	6	2	4	33,33	- 66,67
Monitoreo-Supervisión	12	5	7	41,67	- 58,33
<b>Nivel Confianza</b>				<b>34,72</b>	
<b>Nivel Riesgo</b>				<b>- 48,61</b>	

Elaborado por: Vanessa Paz

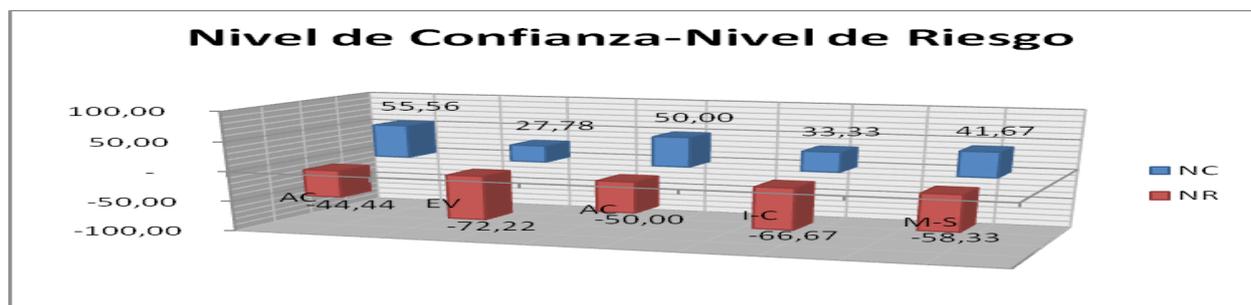


Figura 13. Nivel Confianza-Nivel Riesgo COSO

Se evidencia que existe un alto nivel de riesgo en los procesos administrativos y financieros, áreas vulnerables a factores de riesgo. El área operativa (soporte técnico) muestra un nivel de confianza y riesgo moderado; área menos alterable en registro, uso de recursos y

registros en donde se implementa controles preventivos-correctivos oportunos para el desarrollo de actividades con eficiencia y eficacia en el cumplimiento de objetivos.

### **Anexo 1.1. Cuestionario de Control Interno Evaluación de Riesgos**

**Objetivo:** Conocer las principales problemáticas en el área.

**Área Entrevistada:** Gerencia General

**Aplicado a:** Ing. Jackson Melo

<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	
<b>ÁREA:</b>	<b>GERENCIA GENERAL</b>
<b>RESPONSABLE:</b>	<b>JACKSON MELO</b>

Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Cuenta la empresa con un organigrama estructural adecuado a sus necesidades?		X	El organigrama existente se estructuró al inicio de sus actividades, cuando la empresa no tenía mayor actividad económica.
2	¿La empresa evalúa a tiempo los riesgos relacionados con los objetivos?	X		Hay empleados que desconocen dichos estatutos.
3	¿Las funciones del personal directivo están delimitadas por manuales?		X	
4	¿La junta directiva evalúa los riesgos en las reuniones?		X	
5	¿Se realizan actas de las juntas directivas como precedente en solución al riesgo?		X	Debido a que la empresa es de carácter familiar-amistad se mantienen reuniones informales
6	¿Qué métodos se emplean para combatir el riesgo de fraude?		X	
7	¿Tiene la empresa un departamento de Auditoría		X	La empresa tiene la visión de poder acceder a un auditor en un futuro.

	Interna que opere de forma autónoma?			
8	¿Realiza la empresa informes que comparen los presupuestos con los gastos realizados?		X	De manera general por la premura de acreditación de contratos con clientes

9	¿Los departamentos que funcionan actualmente en la empresa emiten informes periódicos sobre la situación real de la misma?	X		Los mismos que son revisados por el Presidente o Gerente designado al momento.
10	¿Los manuales de control interno en el área administrativa, financiera y contable se encuentran establecidos?		X	La empresa no cuenta con la asesoría necesaria para la implementación del mismo
	<b>TOTAL</b>	2	8	

Elaborado por: V.S.P.V	Fecha: 19 de Enero de 2019
Revisado por:	Fecha:

## Anexo 1.2. Cuestionario de Control Interno Evaluación de Riesgos

**Objetivo:** Conocer las principales problemáticas en el área.

**Área Entrevistada:** Técnica

**Aplicado a:** Ing. Elías Vallejo

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS ÁREA TÉCNICA</b>				
<b>ÁREA:</b>		<b>TÉCNICA</b>		
<b>RESPONSABLE:</b>		<b>ING. ELÍAS VALLEJO</b>		
<b>Nº</b>	<b>Pregunta</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Observaciones</b>
1	¿Cree Ud. Conveniente la aplicación de un Sistema de Control Interno para evitar riesgos en equipos y servicios?	X		
2	¿Considera que los objetivos están alineados con las necesidades del área?, ¿Por qué?		X	Se evitaría muchos riesgos y devoluciones de equipos y dinero que a la larga representan perdida para todos.
3	¿Se evalúa periódicamente el logro de objetivos?		X	Conocer a tiempo responsabilidades, procesos y sobre todo asegurar al personal
4	Existen formatos para realizar las evaluación de riesgos en proyectos?		X	
5	Cuentan con planes de contingencia frente algún riesgo?		X	
6	¿Se realiza análisis de los riesgos para el cumplimiento de metas-objetivos?	X		
7	¿La entidad ha implantado técnicas para la identificación de riesgos potenciales externos e internos?		X	Los trabajos los realizo directamente depende del grado de necesidad del cliente.
8	¿La entidad emprende medidas preventivas-correctivas de forma oportuna?	X		
	<b>TOTAL</b>	3	5	

Elaborado por: V.S.P.V	Fecha: 19 de Enero de 2019
Revisado por:	Fecha:

## Anexo 1.3. Cuestionario de Control Interno Actividades de Control

**Objetivo:** Conocer las principales problemáticas en el área.

**Área Entrevistada:** Administrativa

**Aplicado a:** Ing. Israel Moncayo

<b>CUESTIONARIO DE ACTIVIDAD DE CONTROL</b>				
<b>ÁREA:</b>		ADMINISTRATIVA		
<b>RESPONSABLE:</b>		ING. ISRAEL MONCAYO		
N°	Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	¿La compañía ha diseñado procedimientos adecuados para el Cumplimiento de sus objetivos?		X	Se está elaborando procedimientos de acuerdo a necesidades evidenciadas.
2	¿La empresa coordinado lo suficiente entre las distintas áreas funcionales?	X		
3	¿Las políticas establecidas tienen relación con el desempeño de las operaciones?	X		Solo se ha identificado actividades principales por la acreditación de trabajos.
4	¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión durante el desarrollo de las operaciones?		X	No cuenta con supervisión por la confianza en el personal.
5	¿Se conocen y aplican las políticas y procedimientos para proteger y conservar los activos?		X	
6	¿Los controles implementados en los principales procesos y proyectos están documentados?		X	
7	¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados?	X		
8	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?	X		Al momento de la terminación del contrato y la cancelación del mismo.
<b>TOTAL</b>		4	4	



## Anexo 1.4. Cuestionario de Control Interno Información y Comunicación

**Objetivo:** Conocer las principales problemáticas en el área.

**Área Entrevistada:** Contabilidad

**Aplicado a:** Ing. Germayony de la Torre

### CUESTIONARIO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ÁREA:		CONTADORA		
RESPONSABLE:		ING. GERMAYONY DE LA TORRE		
Nº	Pregunta	SI	NO	Observaciones
1	¿Cuentan con controles para recuperar la información, en su área de trabajo, ante Eventos internos y externos?		X	Al momento no hemos determinado ningún control por la falta de conocimiento.
2	¿La información que se procesa en su área de trabajo, es confiable, oportuna y suficiente?	X		
3	¿Se comunica oportunamente, o en los plazos requeridos, la información obtenida, a los usuarios internos y externos, para el cumplimiento de sus responsabilidades?		X	
4	La información que se archiva, en medios electrónicos, ¿está protegido contra siniestro o extravíos?	X		
5	¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?		X	
6	¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa, financiera y contable?		X	Se lo realiza en reuniones para conocer como marcha la empresa.
<b>TOTAL</b>		2	4	

Elaborado por: V.S.P.V	Fecha: 19 de Enero de 2019
Revisado por:	Fecha:

## Anexo 1.5. Cuestionario de Control Interno Supervisión y Monitoreo

**Objetivo:** Conocer las principales problemáticas en el área.

**Área Entrevistada:** Presidencia-Gerencia-Administrativa-Contabilidad-Técnica

**SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

<b>Nº</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Se evalúa y se verifica periódicamente el correcto funcionamiento por parte del personal?	X		
2	Los procedimientos requieren de la revisión de la gerencia para su aplicación?		X	
3	Existen procedimientos para identificar el cumplir con los procedimientos?		X	
4	Existen políticas y procedimientos para la toma de decisiones oportunas?		X	
5	La gerencia toma acciones correctivas adecuadas en los riesgos presentados?	X		
6	La gerencia toma de forma adecuada y oportuna las recomendaciones emitidas por los socios y empleados?	X		
7	El periodo de revisión económica la realiza gerencia en conjunto con otro funcionario?		X	
8	Se cuenta con niveles de conocimiento apropiados en el personal contratado?	X		
9	Las auditorías internas y externas tienen acceso directo al directorio o juntas?		X	
10	Se ha realizado últimamente una revisión asegurando al calidad de equipos y servicios?		X	
11	Con que frecuencia se revisa la planeación de actividades?	X		
12	Los resultados del análisis a cada área se las entrega a cada encargado o directamente a la gerencia?		X	
<b>TOTAL</b>		5	7	

Elaborado por: V.S.P.V	Fecha: 19 de Enero de 2019
Revisado por:	Fecha:

**ENTREVISTA APLICADA A LOS SOCIOS Y COLABORADORES DE LA EMPRESA F&V S.A.**

**Anexo 2. ENTREVISTA SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**Objetivo de la entrevista:** Obtener información relevante que permita evaluar el sistema de control interno específicamente en procesos de las áreas administrativa, financiera y de soporte técnico, basándose en indicadores de gestión como eficiencia y eficacia; una vez conocido como operan normalmente cada uno de estos procesos, con la finalidad de identificar sus puntos débiles y su incidencia con la liquidez.

## **ENTREVISTA**

1. Cree Ud. importante implementar un sistema de control interno en la compañía?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

2. ¿Se realiza evaluación periódica de las políticas y procedimientos?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

3. ¿Los objetivos a alcanzar se transmiten oportunamente a los empleados y directivos de la empresa?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

4. ¿El personal tiene claramente definidas las funciones?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

5. ¿Se verifica que los ingresos se acompañen de la documentación y firmas respectivas?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

6. ¿Los ingresos se depositan en cuentas bancarias de la institución?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

7. ¿Existe un responsable de informar periódicamente la situación de la compañía?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

8. ¿Se revisan las condiciones de pago antes de efectuarlos?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

9. ¿Está definido un procedimiento para el control de cuentas con clientes, proveedores y empleados?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

10. ¿Existe un responsable del registro y control del proceso?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

12. ¿Se lleva un registro de control de los trabajos en obras?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

13. ¿Existen políticas o procedimientos de recuperación de cartera?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

14. ¿Existen políticas o procedimientos para la ejecución de los trabajos del área de soporte técnico?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

15. ¿Existe un responsable en autorizar la entrega de valores para gastos administrativos y ocasionales en trabajos de la compañía?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

16. ¿Existe un fondo para gastos varios?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

17. ¿Las facturas son canceladas en la fecha establecida por el proveedor?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

18. ¿Existe un encargado de verificar que los comprobantes de pago al proveedor sean emitidos con su debida firma de responsabilidad?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

19. ¿Cuentan con registros del cumplimiento de actividades realizadas en cada área o por funcionario?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

20. ¿Se cuenta con políticas y procedimientos definidos y documentados por cada proceso?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

21. ¿Que persona está a cargo de la adquisición de equipos y con qué prioridad se lo realiza?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

22. ¿Existe un procedimiento de control del personal?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

23. ¿Cuentan con formatos de registro de equipos de seguridad?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

24. ¿Se tramitaron los debidos permisos para los trabajos en obras como alturas, licencias de riesgos y demás?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

25. ¿Se cuentan con planes de capacitación continua para el personal de las áreas que mas trabajan?

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

### **Análisis de la entrevista aplicada al Gerente General de la Empresa**

Se realizó la entrevista al Ing. Jackson Melo, designado como Gerente General, con una experiencia laboral dentro del ámbito tecnológico de casi diez años, tiene la responsabilidad de supervisar y verificar los trabajos de todos los trabajadores que han ido complementando las áreas, quien indica que la falta del control interno a provocado el mal uso de los recursos, el gasto excesivo en materiales y visitas técnicas y la falta de control en las actividades del personal a cargo.

No cumplir a cabalidad los trabajos designados para evitar pérdidas tanto económicas como en equipos, y el tener que perder clientes por la falta de coordinación en

trabajos con eficiencia y eficacia presentando la empresa necesita de manera urgente la implementación del sistema de control interno.

### **Análisis de la entrevista aplicada al Gerente Financiero de la Empresa**

Se realizó la entrevista a Ing. Germayony Salazar quien comunica que la empresa se encuentra por buen camino ya que, a pesar de la falta de procesos para llevar un mejor control de los ingresos y egresos, han obtenido algunos contratos importantes con entidades del sector público y a base de estos trabajos han sido recomendados para empresas del sector privado. Estos contratos han representado grandes ingresos que han podido solventar el pago de sueldos, gastos administrativos, financieros y tributarios así cumplir con las normativas de ley seguir avanzando en el mercado que hoy por hoy es muy competitivo.

Nuestra información financiera es totalmente transparente tratando en lo posible cumplir con lo requerido por los organismos de ley, así evitar sanciones que representen gastos innecesarios y pérdidas para nuestra empresa.

Es importante implementar estos procesos para generar confianza en los socios y captar más clientes al mostrarnos como una empresa sólida, con principios y valores.

### **Análisis de la entrevista aplicada al Técnico de Campo de la Empresa**

La entrevista al Ing. Elías Vallejo quien es socio de la empresa y ocupa el cargo de Técnico de Campo, tiene una experiencia laboral en tecnología en más de cuatro años, es responsable de la instalación y mano de obra de los diferentes equipos que se aceptan al requerimiento del cliente, así como también de la planificación de las visitas técnicas, revisiones y programación.

Pero la falta control de procesos como el equipamiento de seguridad, accesorios, mantenimiento e instalación de los equipos ha retrasado en varias ocasiones el terminar el servicio establecido en los contratos provocando el malestar de los clientes, se ha tenido

que contratar personal por horas para avanzar en su gran mayoría con lo ofrecido así tratar de cumplir y no generar la pérdida total del contrato.

Añade que es importante establecer un cronograma de visitas técnicas a las obras, en conjunto con el personal a cargo de la construcción para coordinar el inicio de actividades y costear gastos necesarios en cada visita y revisión técnica.

## **GALERÍA FOTOGRÁFICA**

### **Anexo 3. Equipos Inteligentes para casas, empresas**



### **Anexo 4. Showroom en empresas/ mantenimiento**

