



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO INTEGRADOR

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DE
SERVICIOS WAS ALBÁN CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”.**

Proyecto de Integrador presentado previo a la obtención del Título de Ingenieras en
Contabilidad y Auditoría

AUTORAS:

Peñañiel Guevara María Belén

Pullupaxi Cando Ximena Maribel

TUTORA:

Ing. Armas Heredia Isabel Regina

Latacunga - Ecuador

Febrero 2020

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras Peñafiel Guevara María Belén y Pullupaxi Cando Ximena Maribel declaramos ser autoras del presente proyecto integrador “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA EMPRESA DE SERVICIOS WAS ALBÀN CÍA. LTDA, DE LA CIUDAD DE LATACUNGA “siendo la Ing. Armas Heredia Isabel Regina tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

AUTORES



María Belén Peñafiel Guevara

CI: 180538671-9



Pullupaxi Cando Ximena Maribel

CI: 172682105-9

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Directora del proyecto integrador sobre el Tema:

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DE SERVICIOS WAS ALBÁN CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”., de Peñafiel Guevera María Belèn y Pullupaxi Cando Ximena Maribel, egresadas en la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A, considero que dicho Proyecto Integrador cumple con los requisitos metodológicos y aportes científicos-técnico suficientes para ser sometidos a la evaluación del tribunal de validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, 27 de febrero del 2020

Firma



Ing. Isabel Regina Armas Heredia

C.C: 0502298482

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, se aprueba el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, las postulantes: **Peñañiel Guevara María Belén** y **Pullupaxi Cando Ximena Maribel** con el título de Proyecto Integrador: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DE SERVICIOS WAS ALBÁN CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 27 febrero 2020

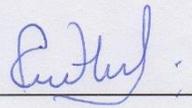
Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)

Nombre: MCA. Myrian Hidalgo

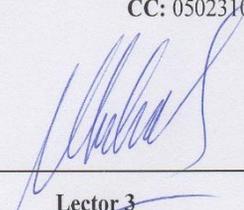
CC: 050238485-2



Lector 2

Nombre: Ing. Roberto Herrera

CC: 050231025-3



Lector 3

Nombre: Ing. Marlene Salazar

CC: 050196922- 4

AGRADECIMIENTO

A nuestro señor Dios y la Virgen Santísima de Baños, que ha guiado mi vida, me ha ayudado y bendecido para cumplir todos mis objetivos. Gracias por haberme dado la oportunidad de llegar lejos.

A mis queridos Padres José y Alicia por su amor, esfuerzo y dedicación para que pueda alcanzar este nuevo triunfo en mi vida. Siempre confiaron en mi capacidad y me brindaron su voz de aliento cuando parecía desfallecer. Su mejor herencia la educación como siempre me lo inculcaron. A mi hermano José Luis por ser mi mejor amigo y confidente.

A la Empresa de Servicios WAS ALBÁN Cía. Ltda., quien hizo posible la realización del presente trabajo con la información proporcionada, un agradecimiento en especial al Ingeniero Washington Albán.

A mi maestra guía la Ing. Isabel Armas, tutora de tesis que me brindo apoyo para culminar con éxito mi carrera universitaria, orientándome durante el proceso de elaboración, permitiendo que se entregue una información confiable que sirva para futuros ingenieros.

Belén Peñafiel

A mi Dios que jamás me ha abandonado y me ha brindado fortaleza y sabiduría para culminar con éxito mi etapa profesional.

A mis queridos padres Olimpia y Sergio que han sido y serán por siempre mi pilar fundamental e inspiración para alcanzar mis metas. Los amo, quiero y respeto, ya que han sabido guiarme e inculcarme valores como el respeto y la honestidad. Por su amor y sabios consejos, han permitido que mi trayectoria universitaria alcance nuevos resultados. A mis ejemplares hermanos que me han apoyado siempre incondicionalmente y han depositado su confianza en mí.

A mis docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi que me ha compartido años de enseñanza y me han forjado hacer mejor persona.

Al Ingeniero Washington Albán, representante de la Empresa Servicios WAS ALBÁN Cía. Ltda., quien facilitó la apertura en la misma, y gracias a su colaboración permitió el logro de mi ciclo universitario.

Ximena Pullupaxi

DEDICATORIA

Al motor de mi vida Dios y la Virgencita de Baños de Agua Santa que me ha permitido llegar a la cúspide de mi carrera universitaria, que sin sus bendiciones no serían posible todos mis logros.

A mis padres y a mi hermano que con su ayuda y apoyo incondicional han sabido guiar mi vida por el camino correcto.

Belén Peñafiel

A mis ángeles del cielo que con sus recuerdos me han generado fortaleza y perseverancia para cumplir mis objetivos. Los recuerdo y los llevo presente en mi mente y corazón y este triunfo va dedicado para ellos.

A mis amados padres Sergio y Olimpia, que han sido un ejemplo de lucha, motivándome hacer perseverante cada día. A mis queridos sobrinos Bryan, Jostin y Micaela. El mérito va para ellos que han sido mi mayor inspiración y el motor para esforzarme a diario. Espero y anhelo servirles de guía para que puedan llegar a ser grandes profesionales en la vida.

Y en especial a Ronny Alejandro que me ha apoyado en mis momentos más difíciles, brindándome su apoyo incondicional, ha estado a mi lado aconsejándome y motivándome a salir adelante y a ser mejor persona.

Ximena Pullupaxi



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Latacunga - Ecuador

TITULO: Diseño de un Sistema de Control Interno Financiero- Administrativo en la Empresa de Servicios “WAS ALBÁN” Cía. Ltda., de la Ciudad de Latacunga.

Autoras: Peñafiel Guevara María Belén
Pullupaxi Cando Ximena Maribel

RESUMEN

Servicios de “WAS ALBÁN” Cía. Ltda. Es una empresa que se dedica a prestar servicios de obra civil, mantenimiento eléctrico y jardineras en la ciudad de Latacunga, la principal debilidad encontrada es la carencia de organigramas, manuales de funciones y procedimientos, que reflejen de manera clara y sencilla la estructura de la organización, las principales funciones, actividades y relación entre los puestos de trabajo. El presente proyecto integrador se orientó al diseño de un sistema de control interno que se torna como una herramienta eficiente brindando los métodos y procedimientos necesarios para salvaguardar los activos y verificar la confiabilidad de la información. Para efecto fue necesario realizar una investigación de carácter descriptivo y diseño de campo no experimental que permitió observar directamente el objeto de estudio sin cambiarlo ni intervenir en él, describiendo los hechos tal y como sucedieron reuniendo observaciones que se presentan como debilidades y riesgos de control, mediante técnicas de recolección de datos como la observación y la entrevista a través de fuentes primarias y secundarias, físicas y digitales, que se refleja como sustento científico. Para la evaluación del control interno fue indispensable aplicar la metodología del COSO, seleccionando la versión III del año 2013 como la más adecuada puesto que su marco se amplía de la visión del control interno y gestión de riesgo no limitándose solo a la información financiera sino abarca cualquier tipo de información proporcionando mayor cobertura a los riesgos que enfrentan las organizaciones en el contexto empresarial cambiante y complejo actual. El resultado de la investigación es el sistema de control interno propuesto que aportará liderazgo intelectual útil en la toma de decisiones orientadas a mejorar la gestión de riesgo empresarial, lograr eficacia en los procesos, mayor claridad, confiabilidad de la información generada y orientación de esfuerzos hacia la consecución de objetivos.

PALABRAS CLAVES: Sistema, Control, Interno, Financiero, Administrativo, Riesgo.



TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

Latacunga - Ecuador

TITLE: “DESIGN OF AN INTERNAL FINANCIAL-ADMINISTRATIVE CONTROL SYSTEM IN THE SERVICES COMPANY “WAS ALBÁN” CÍA. LTDA. OF THE CITY OF LATACUNGA.”

Authors: Peñafiel Guevara Maria Belen

Pullupaxi Cando Ximena Maribel

ABSTRACT

Services of "WAS ALBÁN" Cía. Ltda. Is a company that is dedicated to providing civil works, electrical maintenance and gardeners services in the city of Latacunga, the main weakness found is the lack of organizational charts, manuals of functions and procedures, which clearly and simply reflect the structure of the organization, the main functions, activities and relationship between jobs. The present integrative project was oriented to the design of an internal control system that becomes an efficient tool, providing the necessary methods and procedures to safeguard assets and verify the reliability of information. For this purpose it was necessary to carry out a descriptive research and non-experimental field design that allowed us to directly observe the object of study without changing it or intervening in it, describing the facts as they happened by gathering observations that are presented as weaknesses and control risks, through data collection techniques such as observation and interview through primary and secondary sources, physical and digital, which is reflected as scientific support. For the evaluation of internal control, it was essential to apply the COSO methodology, selecting version III of the year 2013 as the most appropriate since its framework is extended from the vision of internal control and risk management not only limited to financial information but also covers any type of information providing greater coverage to the risks that organizations face in today's changing and complex business context. The result of the research is the proposed internal control system that will provide useful intellectual leadership in decision-making aimed at improving business risk management, achieving process efficiency, greater clarity, reliability of the information generated and orientation of efforts towards the achievement of objectives.

KEY WORDS: System, Control, Internal, Financial, Administrative, Risk.

AVAL DE TRADUCCIÓN



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI

CENTRO DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés de la Carrera de Pedagogía de Idiomas Nacionales y Extranjeros; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del Resumen del proyecto integrador al Idioma Inglés presentado por las señoritas egresadas de la **CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** de la Facultad de Ciencias Administrativas, **PEÑAFIEL GUEVARA MARÍA BELÉN Y PULLUPAXI CANDO XIMENA MARIBEL**, cuyo título versa **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DE SERVICIOS WAS ALBÁN CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, febrero 2020

Atentamente:

MSc. JOSÉ IGNACIO ANDRADE MORÁN
DOCENTE UTC
C.C. 050310104-0



CENTRO
DE IDIOMAS

x

x

ÍNDICE DE CONTENIDO	Pág
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	i
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
1 INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
2.1 Objetivos del proyecto	3
2.1.1 Objetivo General	3
2.1.2 Objetivos específicos	3
2.2 Planteamiento del problema	3
2.2.1 Descripción del problema	3
2.2.2 Formulación del problema	5
2.2.3 Justificación	5
2.2.4 Alcance.....	6
2.2.5 Descripción de Competencias/Destrezas a Desarrollar	7
2.2.6 Descripción de las Asignaturas Involucradas	8
2.2.7 Descripción de los Productos entregables por Asignatura y Etapa.....	8
3 BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	10
3.1 Beneficiarios directos	10
3.2 Beneficiarios indirectos.....	10
4 PLANEACIÓN Y DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES	11
4.1 Cronograma	12
5 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	14
5.1 Empresa	14
5.1.1 Concepto	14
5.1.2 Objetivos.....	14

5.1.3	Importancia	15
5.1.4	Clasificación	15
5.2	Empresa de construcción.....	16
5.2.1	Concepto	16
5.2.2	Objetivos	16
5.2.3	Importancia	17
5.3	Compañía Limitada.....	17
5.3.1	Concepto	17
5.3.2	Objetivos.....	18
5.3.3	Importancia	18
5.4	Control Interno.....	19
5.4.1	Concepto	19
5.4.2	Objetivos.....	19
5.4.3	Importancia	20
5.4.4	Clasificación	20
5.5	Medición o evaluación del control interno	22
5.5.1	Método de Cuestionario.....	22
5.5.2	Método Narrativo o Descriptivo	23
5.5.3	Método gráfico.....	23
5.6	Metodología del control interno y tipos de informes.....	24
5.6.1	COSO.....	24
5.7	Metodología COSO III para el diseño del sistema de control interno	35
5.7.1	Estructura del sistema de control interno.....	36
6	METODOLOGÍA	43
6.1	Tipo de investigación.....	43
6.2	Enfoque de la investigación.....	43
6.3	Técnicas	44
6.4	Instrumentos.....	44
7	PROPUESTA.....	44
7.1	Sección 1 Conocimiento de la Entidad	45
7.2	Sección 2 Evaluación del Control Interno	64
7.3	Sección 3 Estructura Organizativa.....	86

7.4	Sección 4 Manuales	91
8	IMPACTOS	131
8.1	Impacto técnico.....	131
8.2	Impacto social	131
8.3	Impacto económico.....	131
9	RECOMENDACION.....	132
10	BIBLIOGRAFÍA	134
11	ANEXOS	138

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág
Tabla 1 Productos entregables por Asignatura	9
Tabla 2 Planeación y definición de actividades	11
Tabla 3 Clasificación de empresas	15
Tabla 4 Componentes Metodología COSO I	26
Tabla 5 Componentes metodología COSO II	28
Tabla 6 Componentes metodología del COSO III	32
Tabla 7 Nivel de riesgo y confianza	37
Tabla 8 Estructura orgánica de "WAS ALBÁN"	51
Tabla 9 Diferencia entre oportunidad y amenaza	53
Tabla 10 Número de habitantes	54
Tabla 11 Matriz resumen FODA	63
Tabla 13 Cuestionario de control interno	65

1 INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto

Diseño de un Sistema de Control Interno en la Empresa de Servicios “WAS ALBÁN” Cía. Ltda., de la Ciudad de Latacunga.

Fecha de inicio:

Septiembre 2019

Fecha de finalización:

Febrero 2020

Lugar de ejecución:

El presente proyecto se realizará en la empresa de servicios “WAS ALBÁN” Cía. Ltda. Ubicada en la parroquia Juan Montalvo, Cantón Latacunga, la provincia de Cotopaxi, Zona 3.

Facultad que auspicia:

Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Contabilidad y Auditoría

Proyecto integrador vinculado: No aplica

Equipo de trabajo

Tutora:

Ing. Armas Heredia Isabel Regina

CI.- 050229848-2

Estudiantes:

Peñañiel Guevara María Belén

CI.- 180538671-9

Pullupaxi Cando Ximena Maribel

CI.-172682105-9

Área del conocimiento:

Auditoría y Control Interno

Línea de investigación:

Administración y economía para el desarrollo humano y social.

Sub líneas de investigación de la carrera

Sistemas integrados de contabilidad orientados al fortalecimiento de la competitividad y sostenibilidad.

Asignaturas vinculadas

- ✓ Administración I y II.
- ✓ Auditoría de Básica
- ✓ Auditoría de Gestión

Cliente(s):**Internos**

Directiva, Socios y personal de la empresa de Servicios “WAS ALBÁN” Cía. Ltda.

Externos

Clientes y proveedores de la empresa de Servicios “WAS ALBÁN” Cía. Ltda.

2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Objetivos del proyecto

2.1.1 Objetivo General

Diseñar un sistema de Control Interno en la Empresa de Servicios “WAS ALBÁN” Cía. Ltda., de la ciudad de Latacunga, a través de un diagnóstico situacional que permita alcanzar niveles de eficiencia y la eficacia en cada una de sus actividades.

2.1.2 Objetivos específicos

- ✓ Realizar un diagnóstico situacional identificando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la Empresa de Servicios “WAS ALBÁN”.
- ✓ Evaluar el control interno mediante la metodología del COSO III, determinando el nivel de confianza y riesgo de control.
- ✓ Elaborar la propuesta del Sistema de Control Interno que contenga manuales de funciones y procedimientos como herramienta eficiente para el mejoramiento de la gestión empresarial.

2.2 Planteamiento del problema

2.2.1 Descripción del problema

El desarrollo económico de los países ha evidenciado que una de las debilidades que enfrentan diferentes organizaciones es el vulnerable sistema de control interno que implementan, ya que este en la mayoría de los casos no ayuda a mitigar los riesgos a los que se ven expuestas y, peor aún, no sirve de herramienta para prever situaciones que afecten el negocio en marcha. Esta es una situación que se presenta en todos los entornos de los sectores económicos En diferentes países, por falta de previsiones oportunas, se han suscitado eventos de fraude que han ocasionado grandes inconvenientes económicos, políticos y sociales.

En el Ecuador las empresas se desenvuelven en un contexto complejo estando expuestas a situaciones o eventualidades inesperadas producidas por factores internos y externos que afecten significativamente al funcionamiento y puedan ocasionar eficiencia y eficacia de las operaciones, uso inadecuado de la tecnología, dificultad de acceso al financiamiento, escasas capacidades operativas, problemas de información y falta de cumplimiento de leyes y normativas aplicables, dando como resultado que exista baja productividad y competitividad lo que se traduce como falta de eficiencia empresarial es decir no se cumplen con sus metas y objetivos institucionales.

En la provincia de Cotopaxi existe desconocimiento por parte de la administración y gerencia de empresas, restándole importancia al ámbito del control interno las empresas carecen de eficiencia en sus evaluaciones impidiendo que se detecten debilidades, errores, inconsistencias y riesgos presentes en todas las áreas de la empresa, debilitando la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa dificultando el aprovechamiento de fortalezas y oportunidades que contribuyan a la consecución de objetivos planteados, teniendo consecuencias e impactos negativos para la entidad al tener como resultado un marco favorable teniendo como base para la toma de decisiones información poco relevante que no aporte a la identificación análisis, respuesta y monitoreo de riesgos impidiendo que se logre un ambiente de innovación y mejora continua.

Lo expuesto confirma la importancia del sistema de control interno dentro de las empresas como el elemento importante que busca entre otros aspectos prevenir o detectar errores, omisiones e irregularidades, medir la eficacia, eficiencia y productividad de la organización, hacer confiables los registros y resultados de la contabilidad e información financiera, controlar la ocurrencia de eventuales fraudes en las diferentes instancias de la compañía y dar cumplimiento a las normas que son aplicables a las sociedades buscando en todo momento con su adopción la creación de valor para la compañía. La empresa de Servicios "WAS ALBÁN" no cuenta con un sistema de control interno, carece de todo tipo de mecanismos a fin que le permitan detectar errores, inconsistencias y riesgos a tiempo para implementar medidas correctivas, la problemática de la deficiente gestión administrativa requiere de un óptimo control interno indispensable para obtener una organización, planeación dirección y coordinación de la gestión administrativa que permita disponer de

información para retroalimentar diversos aspectos que ayuden a la mejora institucional y a la toma de decisiones

2.2.2 Formulación del problema

¿De qué modo influirá el diseño de un Sistema de Control Interno en la empresa de Servicios Was Albán Cía. Ltda.?

2.2.3 Justificación

En la actualidad la información es el recurso máspreciado en las empresas, le aporta ventaja competitiva frente a la competencia, obtener exactitud y veracidad en la información generada en todos los niveles de la organización se ha convertido en un verdadero reto; pero existe una herramienta eficiente para conseguirlo el control interno es óptimo en la evaluación de los sistemas de gestión, permitiendo eficacia en la ejecución de operaciones y eficiencia en el uso de los recursos.

El sector de la construcción es muy dinámico pero importante dentro de la economía nacional, por el crecimiento que mantiene, el valor agregado que genera por los insumos y recursos que demanda en la ejecución de su actividad, estas empresas en la actualidad sienten gran preocupación por implementar, mejorar o reforzar los controles internos minimizando riesgos que conlleven actos de corrupción o fraude.

La empresa “WAS ALBÁN” al encontrarse dentro de este sector sus actividades son muy complejas, es indispensable que posea una herramienta que le ayude a la gerencia a verificar que los procesos se llevan de forma adecuada, que los recursos se utilizan de forma eficiente evitando duplicidad de funciones y procesos repetitivos que generan inflación en el costo de la obra, pérdidas de materiales, al trabajar con entidades públicas efectúa un contrato que determina el tiempo de entrega de la construcción que al incumplir genera multas, descuentos ocasionando que la utilidad disminuya y se presenten pérdidas que afectan el funcionamiento y amenazan la permanencia en el mercado, además la pérdida acelerada de clientes por inconformidad, los contratos se han reducido al punto que en la actualidad la empresa cuenta con un solo cliente fijo HOLCYM quién además es el único proveedor, su cartera de proveedores se ha reducido por incumplimiento de pago.

La empresa requiere con urgencia mejorar la gestión administrativa, operativa y contable, mejorar sus procesos, generar confianza minimizando riesgos y debilidades internas, por esto el presente proyecto se orientó a la elaboración de un sistema de control interno con el fin de brindar a la gerencia una herramienta eficiente para controlar todos los niveles de la organización generando eficiencia administrativa y operativa que le permita innovar para dar soluciones a las nuevas exigencias del mercado que al igual que cualquier otro sector de la economía las necesidades son cada vez más exigentes, la competencia es más agresiva, para efecto requiere mejorar los procesos de construcción, ejerciendo riguroso control en la ejecución de actividades, verificando la utilización de los recursos para fines pertinentes, mitigando riesgos de incumplimiento de obras, pérdidas o desviación de material obteniendo mayor seguridad en la información que genera cada departamento para poder recuperar los clientes y proveedores en pro del crecimiento de la misma.

La factibilidad del proyecto radica en la existencia de metodologías de aplicación y evaluación de control interno como el COSO III, disponibilidad de fuentes de información físicas y digitales que sirven de sustento científico teórico; Además la colaboración y acogida de la gerencia y demás integrantes de “WAS ALBÁN” Cía. Ltda.

La investigación se torna como una herramienta útil para futuros estudios en la empresa objeto de estudio y para referencia de futuros profesionales del área.

2.2.4 Alcance

El proyecto integrador se realizó en la Empresa de Servicios “WAS ALBÁN” Cía. Ltda. Ubicada en la parroquia Juan Montalvo, Cantón Latacunga, la provincia de Cotopaxi, Zona 3. La investigación se efectuó en los niveles administrativo, contable y operativo estableciendo prioridades en las debilidades y oportunidades de mejora identificando los principales procesos críticos.

2.2.5 Descripción de Competencias/Destrezas a Desarrollar

En el presente proyecto integrador se realizó en base a: el saber, saber hacer y saber ser:

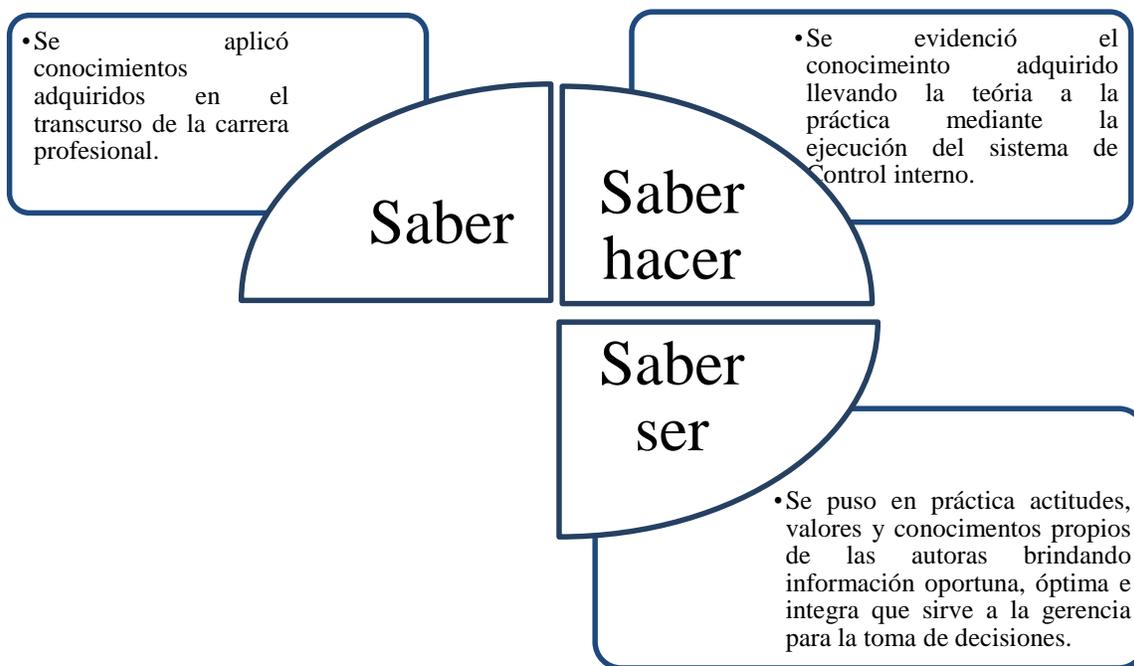


Gráfico 1 Descripción de Competencias/Destrezas a Desarrollar

Fuente: Elaboración propia de las autoras.

2.2.6 Descripción de las Asignaturas Involucradas

Para el desarrollo del presente proyecto se involucrarán las siguientes asignaturas que constituyen el pilar fundamental para cumplir cada etapa:

- ✓ **Primero Metodología de la investigación.** - Aplicación de métodos, procedimientos y técnicas de investigación.
- ✓ **Primero Administración I.**- Plan estratégico de la empresa que se encuentra dentro de la propuesta.
- ✓ **Segundo Administración II.**- Identificar las debilidades de la gestión administrativa referentes a riesgos de control.
- ✓ **Tercero Informática.** - Aplicar los formatos preliminares del trabajo escrito.
- ✓ **Cuarto Macroeconomía.** - Realizar un estudio macro de la economía nacional para efectuar el análisis FODA.
- ✓ **Quinto Auditoría Básica.** - Conceptos del control interno y metodología COSO, evaluación del control interno.
- ✓ **Séptimo Auditoría de gestión .** - Evaluar el grado de eficiencia con el que se utilizan los recursos y se maneja la información.
- ✓ **Octavo Contabilidad gerencial.** - Análisis e interpretación de la información empresarial financiera y operativa para determinar planeación y evaluación del control interno para la consecución de objetivos.
- ✓ **Noveno Desarrollo de anteproyecto – tesis.** - Ejecución del proyecto integrador.

2.2.7 Descripción de los Productos entregables por Asignatura y Etapa

El presente proyecto tiene como eje profesional La Auditoría Financiera y los productos entregables por cada asignatura involucrada son los siguientes:

Tabla 1 *Productos entregables por Asignatura*

Ciclo	Asignatura	Producto entregable
Primero	Metodología de la investigación	✓ Aplicación de métodos, procedimientos y técnicas de investigación.
Primero	Administración I	✓ Plan estratégico de la empresa que se encuentra dentro de la propuesta.
Segundo	Administración II	✓ Identificar las debilidades de la gestión administrativa referentes a riesgos de control.
Tercero	Informática	✓ Aplicar los formatos preliminares del trabajo escrito.
Cuarto	Macroeconomía	✓ Realizar un estudio macro de la economía nacional para efectuar el análisis FODA.
Quinto	Auditoría Básica	✓ Conceptos del control interno y metodología COSO, Evaluación del control interno.
Séptimo	Auditoría de gestión	✓ Evaluar el grado de eficiencia con el que se utilizan los recursos y se maneja la información.
Octavo	Contabilidad gerencial	✓ Análisis e interpretación de la información empresarial financiera y operativa para determinar planeación y evaluación del control interno para la consecución de objetivos.
Noveno	Desarrollo de anteproyecto - tesis	✓ Ejecución del proyecto integrador.

Fuente: Elaboración propia de la autora.

3 BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

3.1 Beneficiarios directos

<p>Beneficiarios directos</p> <p>Las personas que participan y se benefician directamente del Sistema de Control Interno:</p>	<p>Estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 18 familias de los integrantes de la empresa administración, socios y empleados fijos de Servicios “WAS ALBÁN”. • A más de 30 trabajadores que la empresa contrata temporalmente dependiendo la magnitud y tiempo de ejecución de la obra. • Proveedores al minimizar riesgos la empresa logra eficacia operativa y consecución de objetivos que se representa en utilidades con las que cubrirá sus obligaciones con terceros.
--	--

Fuente: Elaboración propia de la autora.

3.2 Beneficiarios indirectos

<p>Beneficiarios indirectos</p> <p>Las personas que sin ser partícipes directos del proyecto se benefician del sistema de Control Interno sin que la implementación los involucre directamente.</p>	<p>Estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clientes que son las familias y/o sociedad para la que se construye la obra se benefician con obras entregadas eficientemente, en el tiempo, forma y calidad acordada.
--	---

Fuente: Elaboración propia de la autora.

4 PLANEACIÓN Y DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES

Tabla 2 Planeación y definición de actividades

Objetivos específicos	¿Qué se hará?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Con qué?	¿Para qué?
Realizar un diagnóstico situacional identificando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la Empresa de Servicios “WAS ALBÁN”.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Levantamiento de información de la empresa. ✓ Identificar las áreas de la empresa y procesos. ✓ Análisis FODA. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Observación directa de procesos y procedimientos. ✓ Entrevista al Gerente. ✓ Análisis Macro de la economía nacional. 	Primera y Segunda de Diciembre.	Empresa de Servicios Was Albán Cía. Ltda.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Guía de observación. ✓ Preguntas estructuradas. ✓ Fuentes físicas y digitales de consulta. 	Conocimiento de la entidad: áreas, procesos y procedimientos que se torna como la base para planificar la evaluación del control interno.
Evaluar el control interno mediante la metodología del COSO III, determinando el nivel de confianza y riesgo de control.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluar el control interno. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicando la metodología del COSO III. 	Cuarta Semana de Diciembre y Primera Semana de Enero.	Empresa de Servicios Was Albán Cía. Ltda.	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionarios de control interno. 	Obtener información sobre las debilidades, nivel de confianza y de riesgo presentes, herramienta indispensable para la elaboración del sistema de control interno.
Elaborar la propuesta del Sistema de Control Interno que contenga manuales de funciones y procedimientos como herramienta eficiente para el mejoramiento de la gestión empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar el sistema de Control interno. 	<ul style="list-style-type: none"> Diseñando manuales de funciones y procedimientos y políticas pertinentes. 	Segunda, Tercera y Cuarta Semana de Enero.	Empresa de Servicios Was Albán Cía. Ltda.	<ul style="list-style-type: none"> Con los fundamentos científicos y con la herramienta informática Excel y Word. 	Ofrecer a la gerencia una herramienta oportuna para el mejoramiento de la gestión administrativa y operativa.

Fuente: Elaboración propia de la autora.

5 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

5.1 Empresa

5.1.1 Concepto

La empresa es aquel conjunto de elementos humanos, técnicos, materiales y financieros que se conjugan para ofertar un producto o servicio con el fin de obtener recursos económicos o algún beneficio social. *“Es un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes o servicios, enmarcados en un objeto social determinado.”* (Pallares & otros, 2005, p. 42). Esta unidad económica realiza actividades de producción, transformación o distribución de bienes o servicios para satisfacer necesidades. *“Es aquella entidad formada con un capital social, que además del propio trabajo de su promotor, puede contratar a cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles o a la prestación de servicios”.* (Andrade, 2006, p. 38). Las empresas trabajan con un capital inicial para la obtención de materia prima que será transformada o compra y venta de mercaderías a un precio mayor obteniendo cierta utilidad que cubra los gastos incurridos y genere ganancias para el dueño y/o socios.

5.1.2 Objetivos

Toda empresa posee objetivos que definen y especifican las metas que desea alcanzar y son la base para la formulación de estrategias; mientras más claros sean los objetivos, existirán más posibilidades de mejorar los procesos generando ventaja competitiva; es necesario que sean claros, específicos, medibles y realistas. Para Lisboa (2019) los principales objetivos de cualquier empresa son:

- ✓ Según el tiempo. - Largo mediano y corto plazo.
- ✓ Según la naturaleza. - Generales y específicos.
- ✓ Según la medida. - Cuantitativo o cualitativo.
- ✓ Según el enfoque. - Estratégicos, tácticos y operacionales. (p.5)

5.1.3 Importancia

La importancia de las empresas tiene dos enfoques económicos al ser generadoras de empleo contribuye al desarrollo de la economía local y nacional y un enfoque social al mejorar la calidad de vida de las personas satisfaciendo necesidades aportando productos y servicios innovadores que contribuyan al mejoramiento de la colectividad. Núñez (2012) manifiesta que la importancia de las empresas se refleja en que:

- ✓ Favorece el progreso humano y profesional de los individuos.
- ✓ Favorece directamente el avance económico de un país.
- ✓ Armoniza los numerosos y divergentes intereses de sus miembros: accionistas, directivos, empleados, trabajadores, proveedores y consumidores.
- ✓ Promueve el crecimiento o desarrollo, la inversión es oferta y demanda

5.1.4 Clasificación

Tabla 3 *Clasificación de empresas*

CLASIFICACIÓN DE EMPRESAS	
Según el sector de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sector primario ✓ Sector secundario o industrial ✓ Sector terciario o de servicios
Según el tamaño	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grandes empresas ✓ Medianas empresas ✓ Pequeñas empresas ✓ Microempresas
Según la propiedad del capital	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Privada ✓ Pública ✓ Mixta
Según el ámbito de actividad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Locales ✓ Provinciales ✓ Regionales ✓ Nacionales ✓ Multinacionales
Según el destino de los beneficios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Con ánimo de lucro ✓ Sin ánimo de lucro
Según la forma jurídica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Unipersonal ✓ Sociedad colectiva ✓ Cooperativas ✓ Comanditarias ✓ Sociedad de Responsabilidad Limitada ✓ Sociedad Anónima

Fuente: Thomson (2016).

Las empresas tienen una clasificación muy amplia dependiendo la característica que se destaque como el tamaño, propiedad del capital, forma jurídica, etc. Todas las empresas son parte esencial en el desarrollo de la economía nacional, cada una cumple una función específica, pertenece a un sector determinado y se enfoca a satisfacer ciertas necesidades.

5.2 Empresa de construcción

5.2.1 Concepto

Las empresas constructoras son la “*Casa o sociedad mercantil o industrial fundada para emprender o para llevar a cabo construcciones, negocios o proyectos de importancia*”. (Areses, 2017, p.2). Las actividades que se llevan a cabo en este sector son dinámicas, cada contrato de obra es distinto y cada proyecto se constituye como un negocio independiente. Estas empresas como cualquier otro tipo son una unidad económica que fusiona sus recursos y elementos para ofrecer un producto o servicio a la colectividad y obtener rentabilidad luego del costo de producción “*Es una unidad de producción integrada por capital y trabajo cuya actividad está al servicio del bien común y tiene un fin lucrativo*”. (Céspedes & Otros, 2015, p. 20)

5.2.2 Objetivos

Las empresas del sector de la construcción poseen objetivos indispensables que según Céspedes & Otros (2015) son los siguientes:

- ✓ Ofrecer seguridad para aumentar la confianza de los clientes.
- ✓ Máxima productividad posible y mejor uso de los recursos.
- ✓ Mayor calidad posible en el producto o servicio.
- ✓ Cumplimiento de contratos en términos de eficiencia y eficacia.
- ✓ Satisfacción del cliente.

Los objetivos que posee la empresa constructora se orientan a la consecución de eficiencia en los procesos, el uso de recursos y el cumplimiento de expectativas de los clientes. Si incumple los contratos genera multas e incremento del costo y las relaciones cliente- empresa se deterioran incidiendo negativamente en la productividad y rentabilidad.

5.2.3 Importancia

El sector de la construcción tiene gran importancia en la economía en el ámbito social.

Quality (2018) menciona que:

La industria de la construcción es uno de los sectores más importantes y dinámicos, por su estrecha vinculación con la creación de infraestructura básica de una sociedad, como puentes, carreteras, puertos, vías férreas, plantas de energía eléctrica, hidroeléctrica y termoeléctrica, así como sus correspondientes líneas de transmisión y distribución, presas, obras de irrigación, construcciones industriales y comerciales, instalaciones telefónicas y telegráficas, perforación de pozos, plantas petroquímicas e instalaciones de refinación y obras de edificación no residencial, entre otras. (p.2)

Y en el ámbito económico el sector de la construcción al emplear otras empresas para ejecutar su actividad, tiene efecto multiplicador los otros sectores de la economía.

Areses (2007) afirma que:

La importancia económica del sector de la construcción, así enmarcado, es ciertamente grande. En general, en los países sub- desarrollados, representa cerca del 10% de la total actividad económica, lo que frecuentemente le sitúa en el primer lugar, como el factor económico de mayor contribución a la renta y por tanto al bienestar nacional. (p.4)

Lo mencionado afirma que la industria de la construcción ha tenido gran importancia en los últimos años convirtiéndose en uno de los ejes fundamentales para el desarrollo de la economía nacional y contribuye directamente al mejoramiento de las condiciones de vida de la sociedad al satisfacer las necesidades y además al ser generadora de empleo.

5.3 Compañía Limitada

5.3.1 Concepto

Una compañía es una organización conformada por dos o más personas que fusionan el capital propio con el fin de ejercer operaciones mercantiles teniendo participación directa de las utilidades generadas.

La superintendencia de Compañías (2005) citador Castro (2012) sostienen que la compañía de responsabilidad limitada:

Es la que se contrae entre dos o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirán, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura. (p.14)

5.3.2 Objetivos

Toda compañía sin importar su clasificación posee objetivos que describen los pasos a seguir para lograr el estado o resultado deseado que son las metas establecidas orientar esfuerzos hacia su consecución. Kojima (2014) afirma que las compañías de responsabilidad limitada mantienen objetivos estratégicos, tácticos y operacionales a corto, mediano y largo plazo como cualquier otro tipo de empresa entre estos pueden estar:

- ✓ Incrementar las ventas.
- ✓ Generar mayor nivel de utilidades.
- ✓ Expandir la participación en el mercado. (p.6)

5.3.3 Importancia

Para Matos & Otros (2018) la importancia de la compañía de responsabilidad limitada radica en que:

Con la creación de una sociedad de responsabilidad limitada, surge una persona jurídica distinta a sus socios que obtiene derechos y obligaciones distintas. Esto permite proteger a los socios de responsabilidades que la sociedad adquiere, como por ejemplo deudas. Por esto es que los socios limitan su responsabilidad al monto de sus aportes. Se permite establecer claramente una nueva identidad, por lo que le es más fácil a una sociedad reunir capital y financiarse, en comparación con una persona física. (p.3)

5.4 Control Interno

5.4.1 Concepto

El control interno es un plan de acción que contiene estrategias, procedimientos y medidas planificadas previamente por la gerencia para asegurar la correcta ejecución de actividades y la confiabilidad de la información resultante en las diferentes áreas de la empresa. *“Describe las acciones adoptadas por directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones, puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y prevenir la pérdida de recursos”*. (Cooper y Lybrand, 1997, p.7). El término control, en su acepción más extendida, hace referencia a comprobación, inspección, fiscalización o intervención, es decir *“consiste en contrastar si unas actuaciones están o no en consonancia con normas o criterios dados que marcan cómo se debe hacer; todos estos conceptos son aplicables a la gestión de la actividad económica-financiera”* (Gutiérrez & Católico, 2015 citador Serrano & Otros 2017, p4). Por lo expuesto el control interno es una herramienta eficiente para la gerencia en la identificación de debilidades en los procesos económicos y/u operativo, sirviendo de base en la toma de decisiones de carácter estratégico.

5.4.2 Objetivos

Los objetivos generales que persigue el control interno son la eficiencia en el uso de recursos y eficacia en la ejecución de procesos generando confianza en la información reportada. Arbieto (2017) sostiene que los principales son:

- ✓ Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- ✓ Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales
- ✓ Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.
- ✓ Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios.

5.4.3 Importancia

El control interno es de vital importancia dentro de cualquier empresa, brinda un plan de acción que permitirá mejorar la gestión administrativa, económica y operativa, el cumplimiento de objetivos y la consecución de metas.

Fayol (1987) referente a la importancia del control interno asevera que:

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización. Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes. Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones, más necesario se hace la existencia de un sistema de control interno adecuadamente estructurado. (p.147)

5.4.4 Clasificación

Dela Peña (2008) citador Jiménez (2017) definen la siguiente clasificación del control interno:

En función de su naturaleza los controles internos se pueden clasificar en:

- a. Controles contables:** son aquellos directamente relacionados con la contabilización de transacciones y que tienden a asegurar:
 - ✓ El registro de la totalidad de las transacciones autorizadas.
 - ✓ La exactitud, veracidad y validez de los datos registrados.
 - ✓ La actualización de los datos registrados - La continuidad de los datos.
 - ✓ La protección de los archivos contables (copias de seguridad, etc.).
- b. Controles Administrativos:** son los relacionados con las políticas de dirección y organización de la empresa:
 - ✓ Existencia de una organización jerárquica (organigrama)

- ✓ Existencia de líneas de autoridad claramente establecidas
- ✓ Existencia de manuales de procedimientos para los distintos procesos que tienen lugar en el seno de la entidad (compras, ventas, cobros, registros contables, etc.)
- ✓ Existencia de una política adecuada de gestión de activos.

Mientras según su finalidad los controles internos se clasifican en:

- a. Controles de prevención:** son aquellos destinados a proporcionar una seguridad razonable de que únicamente se reconocen y procesan transacciones válidas:
 - ✓ Segregación y rotación de funciones.
 - ✓ Autorización de todas las transacciones por parte de las personas adecuadas.
 - ✓ Doble verificación de los datos introducidos en el ordenador.
- b. Controles de descubrimiento:** son aquéllos tendentes a proporcionar una certeza razonable de que se descubren los errores e irregularidades:
 - ✓ Empleo de documentación pre numerada.
 - ✓ Realización de inventarios y arqueos.
 - ✓ Realización periódica de conciliaciones bancarias.
 - ✓ Existencia de un departamento de auditoria interna.
- c. Controles persuasivos:** son aquellos cuya finalidad es informar de que existen los controles detectivos y de descubrimiento (similares a ciertas campañas de la dirección general de tráfico acerca de la existencia de controles de alcoholemia o de velocidad).
Desde este punto de vista, serían también controles persuasivos:
 - ✓ La notificación de la implantación de un determinado procedimiento.
 - ✓ La comunicación del plan de auditoria interna. (p.17)

Con lo expuesto es necesario mencionar que la propuesta del sistema de control interno se realizó en base a controles preventivos administrativos que direccionen las políticas y procedimientos de la entidad. En efecto el sistema contiene la propuesta de una organización jerárquica organigrama estructural y funcional con las líneas de mando, segregación de funciones y responsabilidades respectivas; además, manuales de funciones y procedimientos que contenga las políticas, procesos y actividades necesarios para verificar y controlar riesgos existentes a fin de lograr eficiencia administrativa y operativa.

5.5 Medición o evaluación del control interno

Dentro de cualquier plan de acción un paso indispensable es la evaluación, en el control interno la evaluación es primordial para verificar que los procedimientos, métodos y actividades sean las adecuadas que generen los resultados esperados. Para evaluar el control interno existen métodos definidos Baltodano & Pineda (2017) afirma que existen tres métodos de evaluación del sistema de Control Interno:

5.5.1 Método de Cuestionario.

Este método consiste en diseñar cuestionario con base a preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. Normalmente, el auditor obtiene las respuestas de los funcionarios mediante una entrevista tratando de obtener la mayor evidencia. El auditor debe obtener y otras pruebas por medio de procedimientos alternativos que le permitan determinar si realmente se llevan a la práctica los procedimientos que la empresa tiene previstos. La aplicación de cuestionario permite servir de guía para el relevamiento y la determinación de las áreas críticas de una manera uniforme facilitando la preparación de las cartas de control interno. Este documento está constituido por varias listas de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios o empleados de la entidad bajo revisión o que el auditor mismo contesta durante el curso de la auditoria basado en sus observaciones. Las preguntas del cuestionario sobre control interno deben ser formulars de manera que la respuesta sea “si” o “no”. Sin embargo, algunas preguntas, por su naturaleza requieren observaciones con más detalles. El formato del cuestionario se presenta en forma de columna con espacios para respuestas “si”, “no” o “na” (no aplicable) y para observaciones. Al utilizar el método de cuestionario se debe considerar:

- ✓ Elaborar previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de las normas, procesos, procedimientos u operaciones a investigar y a continuación se proceden las respuestas a las preguntas.
- ✓ Formular preguntas de tal forma que una respuesta negativa advierta debilidad en el control interno.
- ✓ Las preguntas son las herramientas principales de una entrevista.
- ✓ Las preguntas se inician por lo genérico, hasta llegar a lo específico y deben ser secuenciales y lógicas.
- ✓ Las preguntas deben ser cortas con un lenguaje fácil de entender.
- ✓ Evitar preguntas negativas, hipotéticas, ambiguas. (Pp. 27-29)

En el presente proyecto se empleará el método del cuestionario por ser el más práctico y eficiente al momento de la evaluación del control interno y el que se utiliza regularmente en las prácticas, contables, administrativas y de auditorías.

5.5.2 Método Narrativo o Descriptivo

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas calificadas por actividades, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema. Puede ser aplicado en auditorías de pequeñas empresas, requiere que el auditor que realiza el relevamiento tenga la suficiente experiencia para obtener la información que le es necesario y determinar el alcance del examen. Las descripciones narrativas consisten en presentar en forma de relato las actividades del ente, indican las secuencias de cada operación, las personas que participan, los informes que resultan de cada procesamiento y volcado todo en forma de una descripción simple sin utilización de gráficos. Este método de descripciones narrativas o cuestionarios descriptivos, se compone de una serie de preguntas; las respuestas describen aspectos significativos de los diferentes controles que funcionan en una entidad, incluyendo los límites de autoridad, de tal manera que evidencien los controles y los formularios utilizados, cantidad de ejemplares, dependencias, forma de archivo y la presencia de las operaciones que se realizan. (p.30)

5.5.3 Método gráfico

Consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades; sus principales ventajas son: identificar la existencia o ausencia de controles financieros y operativos. Permitir al auditor apreciar en forma panorámica los distintos procedimientos que se combinan e identificar las desviaciones de procedimientos. Se trata de la representación gráfica del flujo de documentos, de las operaciones que se realicen con ellos y de las personas que intervienen por medio de un diagrama de flujo. La información que debe formar parte de un diagrama de flujo es:

- ✓ Los procedimientos para iniciar la acción como la autorización del suministro, imputación a centros de coste, entre otros.
- ✓ La naturaleza de las verificaciones rutinarias, como las secuencias numéricas, los precios en las solicitudes de compra, entre otros.
- ✓ La división de funciones entre los departamentos.
- ✓ La secuencia de las operaciones.
- ✓ El destino de cada uno de los documentos (y sus copias)

- ✓ La identificación de las funciones de custodia, entre otros. (p.30)

Con lo expuesto cabe señalar que se empleó **el método de cuestionario** para la evaluación del control interno y posteriormente se utilizó el método gráfico mediante la presentación de organigramas que reflejan la estructura organizativa y las funciones de cada área de la empresa.

5.6 Metodología del control interno y tipos de informes

5.6.1 COSO

5.6.1.1 Concepto

“Comisionado por los cinco organismos profesionales financieros más importantes de los Estados Unidos, definido en 1992, tras cinco años de estudio y discusión, de modo que surgió un nuevo marco conceptual del control interno con el objetivo fundamental de integrar las diversas definiciones y conceptos vigentes en ese momento”. (Quinaluisa & Otros, 2018, p4).

Universidad Central del Ecuador (2012) citador Cabascango (2018):

El control interno es un modelo integrado a la gestión de las organizaciones que promueve la honestidad y la responsabilidad y suministra seguridad razonable en el uso de los recursos para conseguir los objetivos de: impulsar el uso racional de estrategias, promover la eficiencia en las operaciones, cumplir con las normativas aplicables y contar con una herramienta adecuada para prevenir errores e irregularidades. (p.838)

Con lo expuesto es evidente que en toda empresa debe existir políticas, normas y actividades de control, generales y por cada nivel de la organización y el COSO es la metodología que contiene directrices para que la gerencia gestione la implementación del sistema de control interno, evalúe y determine la eficiencia lograda o identifique debilidades existentes para la toma de decisiones de carácter estratégico que permita obtener eficiencia en el usos de recursos y de la información de cada nivel de la empresa como herramienta de prevención y detección de riesgos.

5.6.1.2 Importancia

“La importancia del informe COSO consiste en prevenir y detectar el fraude interno dentro de cualquier tipo de empresa, puesto que el COSO está especialmente diseñado para identificar aquellos elementos o eventos que puedan afectar la entidad empresarial”. (Rodríguez, 2019, p.23)

Con lo expuesto se acota que la importancia del control interno dentro de las empresas radica en su enfoque directo de prevención, detección y advertencia de errores, debilidades riesgos y posibles fraudes a fin de establecer actividades, procesos, políticas y procedimientos que mejoren la eficiencia administrativa y operativa evitando estos eventos negativos dentro de la empresa.

5.6.1.3 Evolución del marco COSO

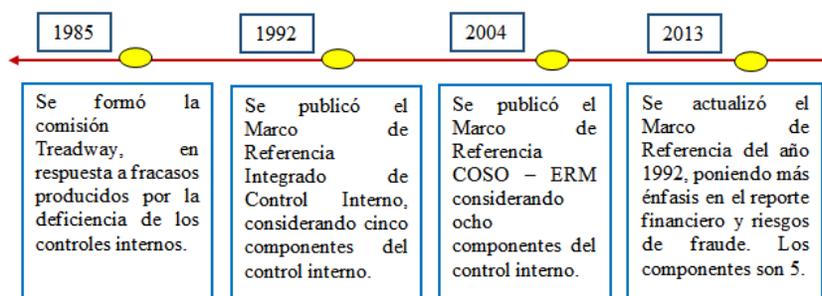


Gráfico 3 Evolución del marco COSO

Elaboración: Propia de las autoras.

Fuente: Deloitte (2015).

5.6.1.4 Metodología de Control Interno COSO I – Control Interno Marco Integrado.

5.6.1.4.1 Concepto

Coello (2017) citador Cabanillas (2019) afirman que:

En 1992 el Comité de Patrocinadores de la Comisión Treadway - COSO publicó el primer informe “Internal Control - Integrated Framework” denominado COSO I, con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de “control interno. (p.5)

5.6.1.4.2 Componentes

La metodología del COSO en su primer versión denominada COSO I, determina cinco componentes que se detallan a continuación:

Tabla 4 Componentes Metodología COSO I

COMPONENTES METODOLOGÍA COSO I		
COMPONENTE	DEFINICIÓN	FACTORES
Ambiente de control	En el ambiente de control constan aspectos como la integridad, valores éticos, competencia del personal, asignación de autoridad y grado de responsabilidad que tiene cada miembro de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Integridad y valores éticos Compromiso por la competencia Acciones del consejo de directores y/o comité de auditoría ✓ Filosofía y estilo de operación de la administración ✓ Estructura Organizacional. ✓ Asignación de autoridad y responsabilidad dentro de la organización. ✓ Políticas y prácticas que deben seguir los miembros de la empresa.
Evaluación de Riesgos	La evaluación de riesgos surge debido a que en la organización se pueden presentar riesgos provocados por factores externos o internos los cuales deben ser sujetos a evaluación para determinar su importancia y los efectos que pueden tener.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objetivos de cumplimiento ✓ Objetivos de operación ✓ Objetivos de la información financiera
Actividades de control	Son políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se realice tanto la gestión administrativa como las actividades establecidas por la gerencia en la empresa, lo cual ayuda a direccionar el riesgo y cumplir con los objetivos de la organización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Controles preventivos ✓ Controles detectivos ✓ Controles correctivos
Información y comunicación	En la organización la información y los canales de comunicación estén presentes en todos los niveles, esto permite identificar, evaluar y dar una respuesta rápida a los riesgos o eventos negativos que se presenten y facilita el cumplimiento de responsabilidades del personal por medio de una comunicación efectiva.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información operacional. ✓ Información financiera. ✓ Información de cumplimiento.
Monitoreo	Es necesario que se evalué la efectividad de los controles internos para asegurarse que los procesos se realicen conforme a lo planeado y si existen desviaciones comunicarlas oportunamente a los directivos, gerencia o administradores quienes son los encargados de tomar las acciones correctivas necesarias a tiempo	<p>Evaluar si el control interno es:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Relevante. ✓ Eficaz y eficiente en detectar y mitigar riesgos.

Elaboración: Propia de las autoras

Fuente: COSO (2006), Estupiñán (2015) citador Cabascango (2018)



Gráfico 4 Componentes metodología COSO I

Elaboración: Propia de las autoras.

Fuente: Finanlang (2014) citador Domínguez (2016)

Los componentes de la Metodología COSO I, están enfocados al análisis del comportamiento del personal frente a situaciones de riesgo que pueden afectar directamente al funcionamiento de la entidad y dificultar la consecución de objetivos; la gerencia debe implementar políticas, procedimientos y cualquier otro mecanismo para asegurar el cumplimiento de actividades con la menor cantidad de errores, desviaciones e inconsistencias posibles mitigando riesgos y verificando la confiabilidad e integridad de la información de ámbito operativo, contable y administrativo.

5.6.1.5 Metodología de Control Interno COSO II

5.6.1.5.1 Concepto

Congreso de Auditoría Colombia (2010) citador López (2017) sostienen que:

Hacia fines de Septiembre de 2004, como respuesta a una serie de escándalos, e irregularidades que provocaron pérdidas importante a inversionistas, empleados y otros grupos de interés, nuevamente el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores, proporcionando un lineamientos de identificación, evaluación y gestión integral de riesgo. (p. 838)

5.6.1.5.1 Componentes

En el año 2004, la estructura del COSO I se amplía a ocho componentes que están interrelacionados entre sí y se denomina COSO II. Estos procesos deben ser ejecutados y evaluados por el director, la gerencia y los demás miembros del personal de la empresa, en cada nivel de la organización.

Tabla 5 Componentes metodología COSO II

COMPONENTES METODOLOGÍA COSO II		
COMPONENTE	DEFINICIÓN	FACTORES
Ambiente de control	El ambiente de control es la base sobre la cual se encuentran los otros componentes de ERM, proporciona una visión de cómo el personal de la empresa percibe y trata los riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Filosofía y dirección. ✓ Estructura organizacional. ✓ Integridad y valores éticos. ✓ Asignación de autoridad y responsabilidad.
Establecimiento de objetivos	Los objetivos de la entidad deben estar definidos antes de realizar la identificación de eventos y deben estar acorde con la misión, visión, estrategias, apetito de riesgo y niveles de tolerancia planteados por la empresa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objetivos estratégicos. ✓ Objetivos operativos. ✓ Objetivos de la información. ✓ Objetivos de cumplimiento.
Identificación de eventos	Dentro de la identificación de eventos pueden existir acontecimientos negativos que implican riesgos o acontecimientos positivos que involucran oportunidades.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Riesgos ✓ Oportunidades
Evaluación de riesgo	Es necesario analizar la probabilidad de ocurrencia de acontecimientos y el impacto que pueden tener, por medio de la utilización de técnicas cuantitativas y cualitativas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Riesgo inherente. ✓ Riesgo de control. ✓ Riesgo de detección.
Respuesta al riesgo	Después de la evaluación del riesgo, es necesario que la Gerencia identifique y evalúe posibles respuestas al riesgo tomando en cuenta el apetito de riesgo de la organización.	El riesgo identificado puede ser: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evitado. ✓ Reducido. ✓ Compartido. ✓ Aceptado.
Actividades de control	Son políticas y procedimientos que se establecen para afirmar que la respuesta al riesgo seleccionada ha sido la adecuada de acuerdo a las circunstancias de cada organización.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se ejecuta la respuesta al riesgo. ✓ La respuesta al riesgo tiene efecto positivo o negativo en la organización. ✓ Evitar aparición o expansión de nuevos riesgos.

Información y comunicación	La información es muy importante que se dé en todos los niveles de la organización para identificar, evaluar y dar una respuesta oportuna y adecuada al riesgo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fuentes de información internas y externas. ✓ Sistema y líneas de comunicación. ✓ Integridad y veracidad de la información.
Monitoreo	El proceso de administración de riesgos requiere de una monitorización continua, para asegurar su funcionamiento a lo largo del tiempo y garantizar la calidad de los resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actividades de monitoreo continuo. ✓ Evaluaciones realizadas por terceras personas o entidades no relacionadas con el área a examinar. ✓ Combinación de ambas.

Elaboración: Propia de las autoras

Fuente: Marco ERM, Estupiñán (2015) citador Cabascango (2018)

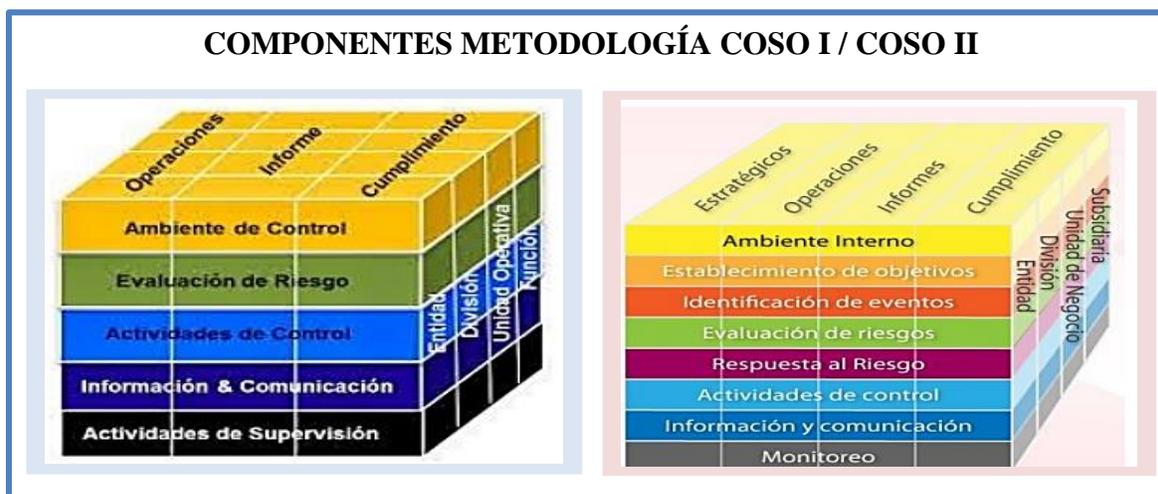


Gráfico 5 Componentes metodología COSO I / COSO II

Elaboración: Propia de las autoras.

Fuente: Finanlang (2014) citador Domínguez (2016)

En la metodología del COSO II, se agregan tres componentes: el establecimiento de objetivos esta es una tarea un poco compleja, pero de gran importancia, los objetivos enmarcan el camino a seguir para lograr la meta deseada en cierto periodo, por esto deben estar alineados a fines específicos. La identificación de eventos es indispensable que los eventos tanto negativos como riesgos y amenazas y positivos como las oportunidades sean detectadas a tiempo en fin de tomar decisiones eficientes con medidas adecuadas y planes de acción que protejan y/o prevean eventos inesperados o a su vez aproveche al máximo oportunidades y situaciones beneficiosas para la entidad y el tercer componente agregado la respuesta al riesgo una vez identificado se debe tomar decisión de la respuesta que se desea dar al riesgo entre las que destacan evitar el riesgo tomando acciones para frenar acciones, eventos o situaciones que generen el riesgo, reducirlo prepararse para que la eventualidad del riesgo no

ejerza un impacto significativo o a su vez evitar la ocurrencia del mismo y compartirlo en este caso no se evita ni reduce solo se transfiere la totalidad o parte del impacto y ocurrencia del riesgo. Los demás componentes se mantienen, pero su marco fue ampliado el ambiente de control se amplía a ambiente interno teniendo cobertura a cada nivel de la organización enfocado directamente a las debilidades y errores propios de la empresa, la actividad de control hace referencia a las políticas, normas, procesos y procedimientos implantados para solucionar un problema, evitar errores y reducir riesgos, pueden ser preventivo, detectivo o correctivo. Información y comunicación corresponde a la importancia de este recurso dentro de la organización por esta razón se debe proveer un adecuado sistema de comunicación que genere información útil y eficiente y por último la supervisión es de vital importancia debe ejecutarse en cada nivel o área evaluando si se logran los objetivos propuesto o implantar mejoras para reaccionar y adaptarse a las circunstancias.

5.6.1.6 Metodología de Control Interno COSO III

5.6.1.6.1 Concepto

El marco del COSO III fue reformado en el año 2013 para mejorar el manejo y aplicación el sistema de control interno, enfocado a identificar, prevenir y tratar eficientemente los riesgos, procurando un adecuado manejo de los recursos económicos y humanos de la entidad. Según Price (2014) citador Domínguez (2016):

La actualización que se realizó a la metodología COSO, da como resultado el COSO 2013, la cual se basó en la revisión de los objetivos de control interno, para incorporar los cambios en el ambiente de negocios y operativos, articular y formalizar los principios asociados a los componentes de control interno y ampliar la aplicación del sistema de control interno. (p.55)

López (2017) sostiene que:

Coso III se actualiza para mejorar el control interno y el gobierno corporativo, cubrir las nuevas exigencias sobre responsabilidad y competencias a desarrollar por la administración de la organización para determinar el buen funcionamiento del sistema de control interno aplicado en la organización y detectar irregularidades dadas por el aumento en el uso de tecnologías y el

desarrollo constante de las mismas, por la variación de los modelos de negocio, por los cambios constantes del entorno y la necesidad de contar con mayor fiabilidad de la información. (p.104)

Con lo expuesto se agrega que la metodología del coso III brinda mayor cobertura a los riesgos existentes en las organizaciones debido al contexto cambiante y complejo en el que se desempeñan, buscando ejercer mayor control e cada área o nivel procurando reducir al máximo los errores e inconsistencias que generen riesgos para la empresa con la ampliación de su concepto se enfoca a las condiciones actuales del mercado y la economía global, incrementando las exigencias de prevención y detección del fraude, ofrece una nueva visión de la responsabilidad y gestión que ejercen la gerencia marcando como indispensable la integración de un sistema de control interno efectivo en cualquier tipo de empresa. Cabe recalcar que en el presente trabajo se seleccionó la metodología del COSO III, como la más adecuada para las empresas en la actualidad, pues brinda un marco de acción enfocado al contexto complejo y cambiante mediante sus cinco componentes. La evaluación del Control Interno se efectuó en base a esta metodología.

5.6.1.6.2 Objetivos

López (2017) describe los siguientes objetivos básicos de la metodología COSO III:

- ✓ Identificar claramente las exigencias de control interno para que éste sea gestionado y aplicado correctamente en la organización.
- ✓ Posibilitar la aplicación de control interno dados los cambios tanto en las empresas como en su entorno operativo.
- ✓ Brindar confianza en la gestión para la eliminación de riesgos y la consecución de los objetivos.
- ✓ Proporcionar principios y puntos de enfoque con aplicación internacional para el desarrollo y evaluación del Sistema de Control Interno de las organizaciones.
- ✓ Lograr que las operaciones de una entidad sean eficaces y eficientes.
- ✓ Mejorar continuamente los procesos de la organización a través de la evaluación.
- ✓ Reducir a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la organización.

5.6.1.6.3 Componentes

El marco integral de la metodología COSO III se basa en cinco componentes referenciados en la metodología COSO I y 17 principios distribuidos entre los cinco componentes como se detalla a continuación:

Tabla 6 Componentes metodología del COSO III

COMPONENTES METODOLOGÍA COSO III		
COMPONENTE	DEFINICIÓN DEL PRINCIPIO	PRINCIPIOS Y PUNTOS DE ENFOQUE
<p>Entorno de control</p> <p>Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización. Este componente se relaciona con el comportamiento que se mantiene dentro de la empresa, el cual es influenciado por: los valores, la competencia, las responsabilidades e incluso la historia de la empresa y su crecimiento.</p>	<p>Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos</p> <p>Se refiere a las pautas de conducta, que apoyan al bienestar de la organización, los sistemas de control y el cumplimiento de las políticas.</p>	<p>Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Establece el tono de la gerencia y la junta directiva. ✓ Establece estándares de conducta. ✓ Evalúa la adherencia a los estándares de conducta. ✓ Identifica las desviaciones oportunamente.
	<p>Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión</p> <p>La Junta Directiva debe ser capaz de entender las expectativas e intereses tanto de accionistas, clientes, empleados y otros para poder determinar los objetivos de la organización imparcialmente.</p>	<p>Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Establece las responsabilidades de supervisión de la dirección. ✓ Aplica experiencia para evaluar las habilidades de los miembros de la organización. ✓ Delega o conserva responsabilidades de supervisión. ✓ Existe independencia en la evaluación y toma de decisiones. ✓ Proporciona supervisión sobre el sistema de control interno.
	<p>Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad</p> <p>La implementación de estructuras, líneas de autoridad, líneas de comunicación y niveles de responsabilidad.</p>	<p>Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La administración considera todas las estructuras de la entidad. ✓ La administración establece líneas de reporte. ✓ Define, asigna y delimita autoridades y responsabilidades.
	<p>Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia</p> <p>La demostración de compromiso para la competencia se da por medio de la capacidad de la organización y sus directivos para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes que contribuyan y se alineen con los objetivos.</p>	<p>Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Establece políticas y prácticas para evaluar la competencia. ✓ Evalúa la competencia y direcciona las deficiencias. ✓ La organización atrae, desarrolla y retiene profesionales. ✓ Planea y se prepara para sucesiones.
	<p>Principio 5: Hacer cumplir con la responsabilidad</p> <p>Diseño, implementación, aplicación y evaluación continua de las estructuras, autoridades y funciones necesarias para establecer la responsabilidad de cada persona sobre las acciones para desarrollar un buen control interno en todos los niveles de la organización.</p>	<p>Principio 5: Hacer cumplir con la responsabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La administración y la Junta Directiva hacen cumplir la responsabilidad a través de estructuras, autoridades y responsabilidades. ✓ La administración y la Junta Directiva establecen medidas de desempeño, incentivos y premios. ✓ La administración y la Junta Directiva consideran presiones excesivas ✓ Se evalúa el desempeño y la posibilidad de otorgar premios como incentivo para el personal.

<p>Evaluación de Riesgos</p> <p>Este componente se enfoca en la identificación de los posibles riesgos relacionados con el logro de los objetivos de la organización.</p> <p>Riesgo es cualquier hecho que produzca una causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización. Este componente es muy importante ya que es la base para posteriormente determinar cómo serán gestionados los riesgos.</p>	<p>Principio 6: Especifica objetivos relevantes Establecimiento de objetivos operativos, de cumplimiento y de información acorde a la misión de la empresa, para que la identificación y evaluación de riesgos es más efectiva y clara.</p> <p>Principio 7: Identifica y analiza riesgos En este punto se debe establecer la tolerancia al riesgo y la habilidad que tiene la empresa para realizar sus operaciones dentro de los niveles tolerables de riesgo establecidos.</p> <p>Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude La administración debe considerar los posibles actos de corrupción, ya sea por parte del personal de la organización o de los proveedores de servicios externos, que afectan directamente el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes Hace énfasis a la necesidad de identificar y evaluar aquellos cambios que pueden tener un impacto significativo en el sistema de control interno de la empresa.</p>	<p>Principio 6: Especifica objetivos relevantes. Especifica objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Operativos ✓ De Reporte Financiero Externo ✓ De Reporte No Financiero Externo ✓ De Reporte Interno ✓ De cumplimiento <p>Principio 7: Identifica y analiza riesgos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se identifican y evalúan riesgos a nivel de entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales. ✓ Evalúa la consideración de factores externos e internos en la identificación de los riesgos. ✓ Analiza la relevancia potencial de los riesgos identificados y entiende la tolerancia al riesgo de la organización. ✓ Determina la respuesta a los riesgos. <p>Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Considera los tipos de fraude. ✓ La evaluación del riesgo de fraude: <ul style="list-style-type: none"> • Evalúa incentivos y presiones. • Considera el fraude por adquisiciones no autorizadas. • Considera como el personal puede justificar acciones inapropiadas. <p>Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se evalúan cambios en el ambiente externo. ✓ Se evalúan cambios en el modelo de negocios. ✓ Se evalúan cambios en el tipo de liderazgo utilizado.
<p>Actividades de control</p> <p>Son acciones dadas por medio de políticas o procedimientos para asegurar que las actividades de la organización se realicen correctamente bajo los parámetros dados por la dirección, de esta manera se mitigan riesgos. Las actividades de control toman en cuenta los rápidos cambios tecnológicos, y las acciones establecidas para evitar que estos cambios afecten negativamente a la empresa.</p>	<p>Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control Se debe desarrollar actividades de control que sirvan de soporte y apoyo para todos los componentes del control interno con la finalidad de reducir los riesgos a niveles aceptables por medio de controles como: verificaciones, autorizaciones, controles físicos y otros.</p> <p>Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología. En la organización la tecnología es de gran apoyo para la automatización de actividades sean operativas o de control; así mismo ayuda a integrar los procesos de negocio por lo cual es necesario que estas actividades sean controladas y monitoreadas.</p> <p>Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos. Las actividades de control son implementadas por medio de políticas y procedimientos. Las políticas son aquellas que establecen lo que se debe hacer para el</p>	<p>Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Las actividades de control se integran con la evaluación de riesgos. ✓ La administración considera factores específicos de la organización. ✓ La administración determina la importancia de los procesos del negocio. ✓ Considera en qué nivel las actividades de control son aplicadas. <p>Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La dirección establece la relación entre el uso de la tecnología en los procesos que se realizan en el negocio y los controles generales de tecnología. ✓ Establece actividades de control para la infraestructura tecnológica relevante ✓ La dirección establece actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología <p>Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La administración establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos. ✓ El personal responsable desarrolla las actividades de control oportunamente. ✓ Las actividades de control las desarrolla personal competente.

	<p>cumplimiento de los controles. Los procedimientos son acciones para poner las políticas en funcionamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La administración reevalúa políticas y procedimientos.
<p>Sistemas de información y comunicación</p> <p>En la organización la información de calidad y oportuna es necesaria en todos los niveles, para que se realicen todas las actividades necesarias que apoyen al cumplimiento del control interno y a la vez a la consecución de los objetivos de la empresa.</p>	<p>Principio 13: Usa información relevante La información relevante apoya el buen funcionamiento del control interno y es necesario darle la importancia respectiva para su difusión y buena gestión.</p> <p>Principio 14: Comunica internamente Se debe comunicar los objetivos y responsabilidades administrativas y de control interno de cada miembro, garantizando la colaboración de cada uno.</p> <p>Principio 15: Comunica externamente Debe existir un proceso de comunicación efectivo para obtener y recibir información de partes interesadas y relacionadas.</p>	<p>Principio 13: Usa información relevante</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Existencia de un proceso que identifique los requerimientos de información. ✓ Los sistemas de información capturan fuentes internas y externas de información. ✓ Los sistemas de información mantienen la calidad al procesar la información. <p>Principio 14: Comunica internamente</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunica la información de control interno. ✓ La administración proporciona líneas de comunicación separadas. ✓ Los métodos de comunicación consideran tiempo, público y la naturaleza de la información. <p>Principio 15: Comunica externamente</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Existencia de procesos para la comunicación con grupos de interés externos ✓ Proporciona líneas de comunicación separadas
<p>Supervisión</p> <p>El control interno que se ha implementado debe ser monitoreado para determinar si los componentes y principios se encuentran funcionando correctamente, por los cambios constantes puede ser que los procesos que eran eficientes antes, en la actualidad no funcionen, por lo que es necesaria la supervisión de los sistemas de control interno para mejorar continuamente.</p>	<p>Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes. La supervisión se la realiza por medio de evaluaciones continuas o independientes. Las evaluaciones continuas son aquellas que ocurren en los diferentes niveles de la organización de acuerdo al desarrollo de los procesos, Las evaluaciones independientes son aquellas que se realiza periódicamente y su frecuencia y alcance varía</p> <p>Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias Se debe evaluar y comunicar oportunamente las deficiencias de control interno encontradas a la Dirección, administradores o Consejo quienes son los responsables de aplicar medidas correctivas o tomar decisiones oportunas para corregir las deficiencias encontradas.</p>	<p>Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La administración considera una combinación de evaluaciones continuas e ✓ Independientes ✓ Establece un punto de referencia para el entendimiento del estado actual del sistema de control interno ✓ Se utiliza personal capacitado para las evaluaciones ✓ Las evaluaciones se integran con los procesos del negocio ✓ Evalúa objetivamente <p>Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La administración evalúa resultados ✓ Se comunican deficiencias ✓ La administración supervisa acciones correctivas

Elaboración: Propia de las autoras

Fuente: Marco ERM, Auditor (2014) Estupiñán (2015) citador Cabascango (2018)

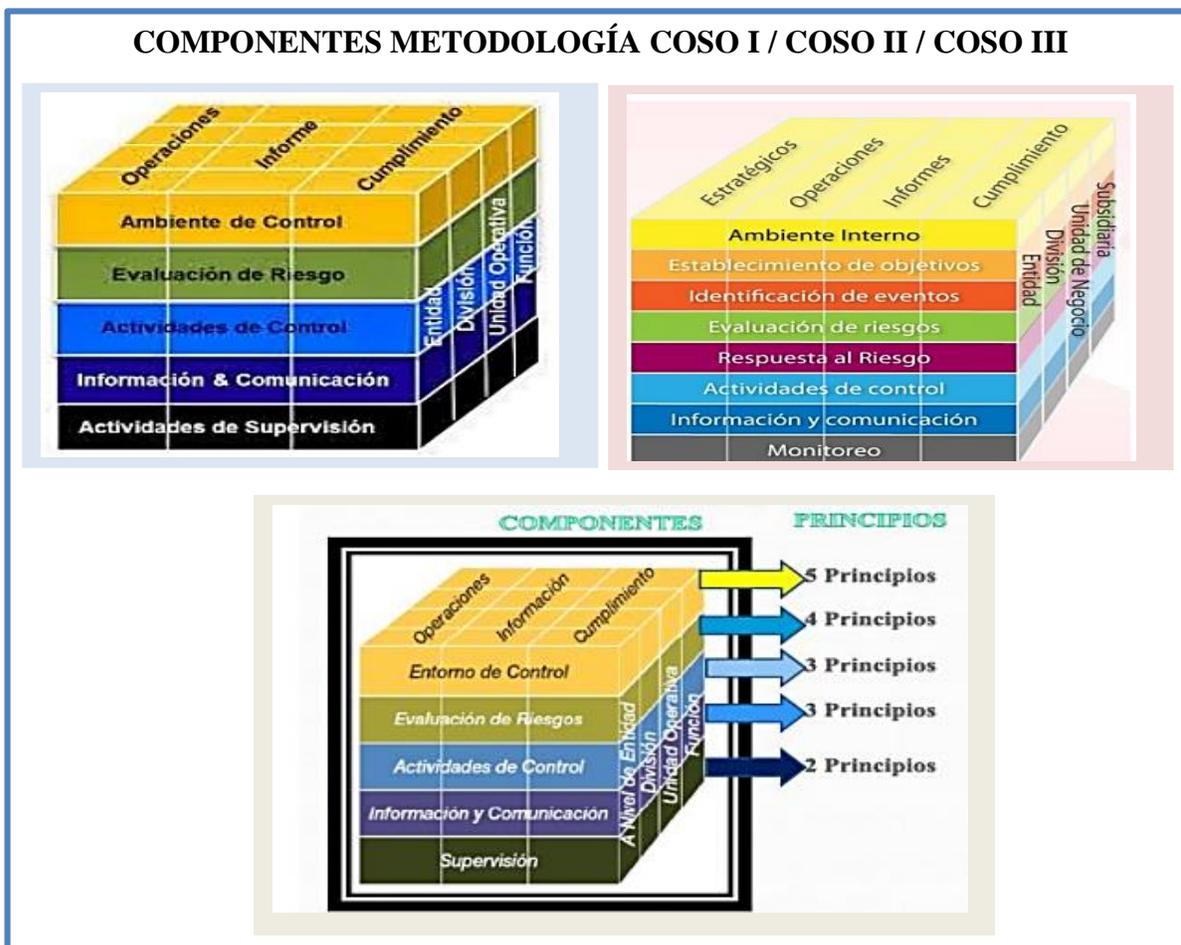


Gráfico 6 Componentes metodología COSO I / COSO II / COSO III

Elaboración: Propia de las autoras.

Fuente: Finanlang (2014) citador Domínguez (2016)

5.7 Metodología COSO III para el diseño del sistema de control interno

En el presente trabajo se empleará la metodología COSO III, mediante los cinco componentes establece los parámetros para que el sistema de control interno sea eficiente y genere seguridad razonable del cumplimiento de objetivos, identificación y reducción del riesgo a un nivel tolerable, para efecto, se presentan los cinco componentes empleando los principios como se muestra a continuación:

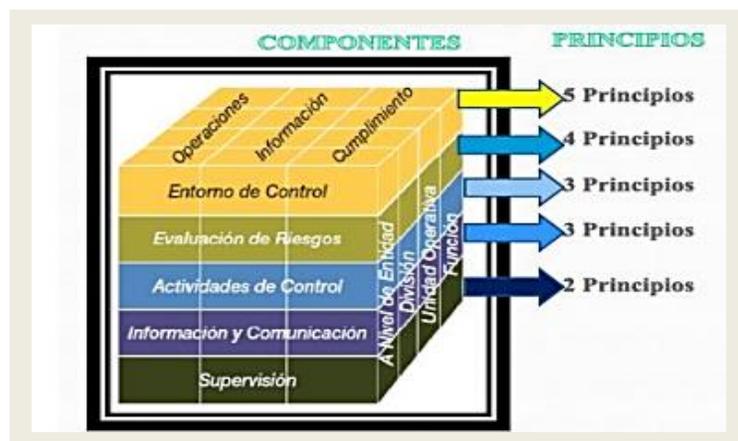


Gráfico 7 Metodología empleada en el sistema de control interno

Elaboración: Propia de las autoras.

Fuente: López (2017)

5.7.1 Estructura del sistema de control interno

La propuesta del presente sistema de control interno para la Empresa de Servicios “WAS ALBÁN” estará elaborada como se presenta a continuación:

5.7.1.1 Sección 1 “Conocimiento de la entidad”

El conocimiento de la entidad es indispensable para implementar un sistema de control interno, es la base óptima para poder desarrollar la evaluación del control interno, la estructura organizativa, los manuales y políticas propuestos. Para efecto esta sección contiene:

1. Información general de la empresa:

- 1.1 Reseña histórica.
- 1.2 Nombre.
- 1.3 Logotipo.
- 1.4 Ubicación geográfica.

2. Plan estratégico:

- 2.1 Misión.
- 2.2 Visión.
- 2.3 Objetivos y metas empresariales.

2.4 Valores empresariales.

2.5 Estructura organizativa.

3. Actividad económica:

3.1 Principales actividades

3.2 Productos o servicios que ofrece.

4. Análisis FODA.

4.1 Análisis situacional

4.2 Matriz de resumen FODA

4.3 Matriz de estrategia FODA

5.7.1.2 Sección 2 “Evaluación del Control Interno”

La evaluación del Control Interno se efectuó en base a la metodología COSO III, aplicando los cinco componentes y 17 principios correspondientemente. Para efecto esta sección contiene lo siguiente:

1. Herramientas de evaluación en base a la metodología COSO III.

1.1 Cuestionario de control interno.

2. Valoración de cuestionario y determinación de nivel de riesgo y confianza.

2.1 Determinación del nivel de riesgo y confianza.

La valoración se efectuó en base a la tabla de nivel de riesgo y confianza que se presenta a continuación:

Tabla 7 Nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 49%	50% - 75%	76% - 95%
85% - 51%	50% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

Elaboración: Propia de las autoras.

Cabe recalcar que si existe un nivel de confianza bajo y nivel de riesgo alto genera alerta roja que necesita atención y respuesta inmediata ya que la probabilidad de que ocurra un evento negativo es segura; si existe nivel de confianza y riesgo medios requiere atención y respuesta

para evitar que ocurre un hecho negativo que es probable que ocurra; si existe un nivel de confianza alto y nivel de riesgo bajo es casi improbable que el hecho ocurra.

3. Informe de evaluación del control interno basado en la metodología COSO III.

- 3.1 Antecedentes.
- 3.2 Objetivos.
- 3.3 Alcance.
- 3.4 Debilidades encontradas.
- 3.5 Acciones a implantar de acuerdo a la metodología COSO III.
- 3.6 Conclusión.
- 3.7 Recomendación.
- 3.8 Firmas de responsabilidad.

5.7.1.3 Sección 3 “Estructura Orgánica”

En esta sección se propone:

1. Estructura organizativa:

- 1.1 Organigrama estructural con las respectivas líneas de autoridad y asignación de responsabilidades.
- 1.2 Organigrama funcional que refleja las principales funciones para cada nivel, área y/o puesto.

2. Cadena de valor

- 2.1 Cadena de valor.
- 2.2 Actividades primarias y de apoyo.

5.7.1.4 Sección 4 “Manuales”

1. Manual de funciones y procedimientos de la Junta de Socios:

- 1.1 Introducción.
- 1.2 Objetivos.
- 1.3 Alcance.
- 1.4 Flujograma de procesos de la Junta de Socios.

- 1.5 Políticas referentes a la Junta de Socios.
 - 1.6 Requisitos para el cargo.
 - 1.7 Responsabilidades del cargo.
 - 1.8 Relaciones principales del cargo.
 - 1.9 Funciones principales del cargo.
 - 1.10 Actividades del cargo.
2. Manual de funciones y procedimientos del cargo Gerente:
- 1.1 Introducción.
 - 1.2 Objetivos.
 - 1.3 Alcance.
 - 1.4 Flujograma de procesos del Gerente.
 - 1.5 Políticas referentes a Gerencia.
 - 1.6 Requisitos para el cargo.
 - 1.7 Responsabilidades del cargo.
 - 1.8 Relaciones principales del cargo.
 - 1.9 Funciones principales del cargo.
 - 1.10 Actividades del cargo.
3. Manual de funciones y procedimientos del cargo Auditor:
- 1.1 Introducción.
 - 1.2 Objetivos.
 - 1.3 Alcance.
 - 1.4 Flujograma de procesos del Auditor.
 - 1.5 Políticas referentes al auditor.
 - 1.6 Requisitos para el cargo.
 - 1.7 Responsabilidades del cargo.
 - 1.8 Relaciones principales del cargo.
 - 1.9 Funciones principales del cargo.
 - 1.10 Actividades del cargo.

4. Manual de funciones y procedimientos del cargo Abogado:
 - 1.1 Introducción.
 - 1.2 Objetivos.
 - 1.3 Alcance.
 - 1.4 Organigrama de procesos del abogado.
 - 1.5 Políticas referentes al Abogado.
 - 1.6 Requisitos para el cargo.
 - 1.7 Responsabilidades del cargo.
 - 1.8 Relaciones principales del cargo.
 - 1.9 Funciones principales del cargo.
 - 1.10 Actividades del cargo.

5. Manual de funciones y procedimientos del cargo Administrador:
 - 1.1 Introducción.
 - 1.2 Objetivos.
 - 1.3 Alcance.
 - 1.4 Flujograma de procesos del administrador.
 - 1.5 Políticas referentes al Administrador.
 - 1.6 Requisitos para el cargo.
 - 1.7 Responsabilidades del cargo.
 - 1.8 Relaciones principales del cargo.
 - 1.9 Funciones principales del cargo.
 - 1.10 Actividades del cargo.

6. Manual de funciones y procedimientos del cargo Asistente Administrativo:
 - 1.1 Introducción.
 - 1.2 Objetivos.
 - 1.3 Alcance.
 - 1.4 Flujograma de procesos del Asistente Administrativo.
 - 1.5 Políticas referentes al Asistente Administrativo.
 - 1.6 Requisitos para el cargo.

- 1.7 Responsabilidades del cargo.
 - 1.8 Relaciones principales del cargo.
 - 1.9 Funciones principales del cargo.
 - 1.10 Actividades del cargo.
7. Manual de funciones y procedimientos del cargo Contador:
- 1.1 Introducción.
 - 1.2 Objetivos.
 - 1.3 Alcance.
 - 1.4 Flujograma de procesos del Contador.
 - 1.5 Políticas referentes al Contador.
 - 1.6 Requisitos para el cargo.
 - 1.7 Responsabilidades del cargo.
 - 1.8 Relaciones principales del cargo.
 - 1.9 Funciones principales del cargo.
 - 1.10 Actividades del cargo.
8. Manual de funciones y procedimientos del cargo Operador de Servicios:
- 1.1 Introducción.
 - 1.2 Objetivos.
 - 1.3 Alcance.
 - 1.4 Flujograma de procesos del Operador de Servicios.
 - 1.5 Políticas referentes al Operador de servicios
 - 1.6 Requisitos para el cargo.
 - 1.7 Responsabilidades del cargo.
 - 1.8 Relaciones principales del cargo.
 - 1.9 Funciones principales del cargo.
 - 1.10 Actividades del cargo.
9. Manual de funciones y procedimientos del cargo Supervisor de servicios:
- 1.1 Introducción.

- 1.2 Objetivos.
- 1.3 Alcance.
- 1.4 Flujograma de procesos del Supervisor de Servicios.
- 1.5 Políticas referentes al Supervisor de servicios
- 1.6 Requisitos para el cargo.
- 1.7 Responsabilidades del cargo.
- 1.8 Relaciones principales del cargo.
- 1.9 Funciones principales del cargo.
- 1.10 Actividades del cargo.

10. Manual de funciones y procedimientos del cargo Obrero:

- 1.1 Introducción.
- 1.2 Objetivos.
- 1.3 Alcance.
- 1.4 Flujograma de procesos del Obrero.
- 1.5 Políticas referentes al Obrero.
- 1.6 Requisitos para el cargo.
- 1.7 Responsabilidades del cargo.
- 1.8 Relaciones principales del cargo.
- 1.9 Funciones principales del cargo.
- 1.10 Actividades del cargo.

11. Manual de funciones y procedimientos del cargo Auxiliar de limpieza:

- 1.1 Introducción.
- 1.2 Objetivos.
- 1.3 Alcance.
- 1.4 Flujograma de procesos del Auxiliar de limpieza.
- 1.5 Políticas referentes al Auxiliar de limpieza.
- 1.6 Requisitos para el cargo.
- 1.7 Responsabilidades del cargo.

1.8 Relaciones principales del cargo.

1.9 Funciones principales del cargo.

1.10 Actividades del cargo.

6 METODOLOGÍA

Los métodos permitieron realizar una investigación eficiente obteniendo información que sirvió de base para la estructura del sistema de control interno y además como marco teórico científico referencial.

6.1 Tipo de investigación

La presente fue una **Investigación de campo** porque fue necesario trasladarse a la empresa objeto de estudio “WAS ALBÁN” para recolectar información relevante de fuente primaria y obtener datos reales que se empleó para la evaluación del control interno y el desarrollo del sistema propuesto.

Tiene carácter **Documental** al efectuar una revisión bibliográfica en fuentes de consulta físicas y digitales con la que se estructuró el marco teórico científico referencial, como sustento técnico de la investigación.

También es una investigación **No experimental** porque las investigadoras no intervinieron en los hechos suscitados, se limitó a la observación, análisis y registro de los hechos tal y como sucedieron, identificando debilidades y riesgos mediante la evaluación del control interno.

6.2 Enfoque de la investigación

Es Descriptiva porque fue necesario describir los hechos que en este caso fueron la estructura organizacional, procesos, actividades y funciones de cada nivel, de esta manera se registró la información de relevancia significativa para la investigación.

6.3 Técnicas

Las técnicas empleadas en la presente investigación fueron la observación efectuando visitas de observación en la empresa objeto de estudio con la técnica se logró constatar los riesgos y debilidades existentes en el ambiente propio en el cual se desarrollan las actividades y procesos, el uso de esta técnica consistió en usar los sentidos para obtener de forma consciente y dirigida datos que proporcionen elementos para la investigación

Y la entrevista que es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma.

6.4 Instrumentos

Para aplicar las técnicas fue necesario emplear instrumentos como la **Ficha de Observación** es un instrumento óptimo en la recolección de datos, para lograr un objetivo específico, determinando variables específicas se utilizó este instrumento como guía para observar y conocer el desarrollo de actividades y procesos de la empresa. (*VER ANEXO 7*)

Además, se empleó la guía de preguntas para la ejecución de la **Entrevista** que proporcionó los lineamientos para centrar el enfoque hacia la consecución de objetivos que generen información de importancia relativa para la investigación. (*VER ANEXO 5*)

7 PROPUESTA

7.1 Sección 1

Conocimiento de la

Entidad

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1 Reseña Histórica

Servicios “WAS ALBÁN” es una empresa que opera en la ciudad de Latacunga ofertando los servicios de obras civiles, mantenimiento eléctrico y seguridad industrial, nace por iniciativa empresarial y deseos de superación por parte del Gerente actual quién habría adquirido experiencia del sector al trabajar como empleado directo del Banco Ecuatoriano de la Vivienda y en diversas empresas constructoras a nivel nacional , fue en el año 2011 que la empresa Holcim líder en el mercado en materiales de construcción le plantea la posibilidad de trabajar directamente para ejecutar proyectos de importancia como la construcción conjuntos residenciales, obras públicas y privadas etc., aprovechando la oportunidad se creó “WAS ALBÁN”, desde su origen tuvo como meta superar los estándares de calidad, para cumplir con las expectativa y exigencias de sus clientes, en la actualidad continúa en proceso de crecimiento y desarrollo procurando estar a la par con la tecnología que permita brindar un servicio óptimo y eficiente a sus clientes.

1.2 Nombre

La empresa objeto de estudio se denomina “WAS ALBAN” que refleja el abreviado del nombre junto al apellido del sr. Washington Albán.

1.3 Logotipo



Gráfico 8 *Logotipo de la empresa "WAS ALBÁN"*
Fuente: Empresa de Servicios “Was Albán”

1.4 Ubicación geográfica



Gráfico 9 Ubicación de "WAS ALBÁN"
Fuente: Empresa de Servicios "WAS ALBÁN"

2. PLAN ESTRATÉGICO

2.1 Misión

“WAS ALBÁN” se caracteriza por ser una empresa dedicada a la construcción de Obra Civil, innovadora, visionaria, comprometida siempre con la calidad de las obras a fin de cumplir con los requerimientos de cada proyecto individual, buscando satisfacer las necesidades y cubrir las expectativas de nuestros clientes, colaboradores y accionistas antes, durante y después de finalizar la obra.

2.2 Visión

Ser líderes en el mercado nacional e internacional y catalogarse como una compañía seria que se desempeña y alcanza los más altos estándares de calidad y cumpliendo las expectativas de sus clientes, generando cultura organizacional sólida en todos sus integrantes a fin de lograr el desarrollo y expansión en el mercado, velando por la seguridad y salud laboral y la responsabilidad ambiental y social.

2.3 Objetivos empresariales

Los objetivos globales de “WAS ALBÁN” son los siguientes:

- ✓ En cada proyecto establecer estrategias y flujos para lograr eficiencia en el uso de recursos.

- ✓ Añadir valor agregado a cada proyecto.
- ✓ Mantener alternativas de financiamiento, garantizando la disponibilidad de recursos para la ejecución de los proyectos en el menor tiempo posible.
- ✓ Generar un ambiente laboral adecuado para que el personal desarrolle sus funciones eficaz y eficientemente.
- ✓ Mantener actualización de conocimientos continua sobre nuevas tendencias y tecnología en el sector de la construcción.
- ✓ Fortalecer la relación cliente - empresa con líneas de comunicación asertivas

2.4 Políticas empresariales

Política de Calidad

Servicios Was Albán es una empresa de Construcción de Obra Civil que se compromete a cumplir con los estándares internos y externos de calidad aplicables a la capacitación de nuestro personal y la mejora continua de los procesos. Asegurar el crecimiento de la organización a partir de la planificación de los negocios.

- ✓ Promover la capacitación y competencia del personal, poniendo a disposición los recursos necesarios para la implementación de programas de capacitación, orientados a reforzar el compromiso y desarrollar las competencias de los integrantes de la organización.
- ✓ Mantener una política de comunicación clara transparente con nuestros clientes, proveedores y aliados del negocio.

Política de Seguridad

Instruir la seguridad como un hábito de trabajo, orientando una estrategia en la materia hacia la formación de una cultura de prevención de riesgos.

- ✓ Capacitar y entrenar a todos los empleados de la empresa Was Albán para que cada uno asuma su responsabilidad, cumpliendo la política de seguridad.
- ✓ Verificar continuamente las condiciones de seguridad en todas las áreas.
- ✓ Promover actitudes de participación y compromiso.

- ✓ Recoger las experiencias internas y difundir los hechos y las conclusiones para beneficio de todos.
- ✓ Hacer participar a todo el personal en tareas de seguridad.

Política de Salud y Medio ambiente

Cumplir con las normas legales sobre salud ocupacional y calidad ambiental en todas sus actividades.

- ✓ Verificar el cumplimiento de la política fijada por la entidad responsable.
- ✓ Analizar y aprobar inversiones a realizarse en materia de higiene y salud ocupacional, asignando los fondos necesarios para ello.
- ✓ Aprobar la planificación de actividades de higiene y salud ocupacional verificando su cumplimiento.
- ✓ Concienciar a todos nuestros trabajadores de los efectos nocivos que genera el consumo de drogas y alcohol al momento de ejecutar una obra.

2.5 Valores empresariales

Desde su creación, Servicios Was Albán ha sobrevivido diversas etapas del segmento siempre valorando y respetando los valores empresariales como son:

- ✓ **Responsabilidad:** Responsabilidad con nuestros clientes al momento de entregar las obras ejecutadas en el tiempo establecido y con los estándares de calidad requeridos.
- ✓ **Iniciativa:** Participar activamente en el logro de la visión, misión, y valores Was Albán.
- ✓ **Compromiso:** Compromiso con la seguridad de las personas, con el cuidado del medio ambiente y con el desarrollo de las comunidades.
- ✓ **Transparencia:** Transparencia y profesionalismo en la gestión.
- ✓ **Crecimiento:** Buscar constantemente el crecimiento económico, profesional y humano.
- ✓ **Rentabilidad:** Tener una visión de negocio en todas nuestras acciones, cuidando los recursos de manera eficiente.

- ✓ **Trabajo en equipo:** Promover un entorno que aliente la productividad y los resultados a través del trabajo equipo, estimulando la comunicación y la interacción abierta y eficaz.
- ✓ **Integridad:** Respetar los principios éticos y morales, teniendo una relación entre el pensar, decir y hacer.
- ✓ **Austeridad:** Hacer uso racional y eficiente de los recursos de la Empresa de Servicios.
- ✓ **Confianza:** Colaborar en una cultura en la que la palabra de una persona sustituya un contrato.
- ✓ **Honestidad:** Honestidad en cada una de nuestras actividades y operaciones.

2.6 Ventaja competitiva

Ingeniería Civil

- ✓ Especialización en el desarrollo de infraestructuras de obra civil
- ✓ Gestión de grandes proyectos
- ✓ Desarrollo, construcción y operación de construcciones

Ingeniería industrial

- ✓ Integración de la cadena de valor, ingeniería, desarrollo y mantenimiento
- ✓ Desarrollo de complejos proyectos energéticos.
- ✓ Capacidad inversora, Concesiones de energía, líneas de transmisión.

Cultura de Servicio

- ✓ Conocimiento del entorno
- ✓ Conocimiento del Cliente
- ✓ Flexibilidad y adaptabilidad
- ✓ Actividades globales para clientes globales

Iniciativa Emprendedora

- ✓ Gestión eficiente de los recursos

- ✓ Búsqueda de rentabilidad creciente y sostenida
- ✓ Inversión rigurosa en oportunidades de negocio llamativas

2.7 Estructura orgánica

Tabla 8 Estructura orgánica de "WAS ALBÁN"

Nombres y Apellidos	Cargo
Washington Albán	Gerente General
Dolores Cárdenas	Contabilidad
Lorena Moreno	Administración

Elaboración: Propia de las autoras.

Fuente: Empresa de Servicios "WAS ALBÁN"

La empresa carece de un organigrama estructural y funcional que se proponen en la Sección 3 "Estructura Organizacional" apartado 1 Estructura organizativa punto 1.1 y 1.2.

3. ACTIVIDAD ECONÓMICA

3.1 Principales actividades

La principal actividad de "WAS ALBÁN" es la construcción mediante:

- ✓ La obra civil.
- ✓ Edificación
- ✓ Restauración

3.2 Productos o servicios que ofrece

La empresa "WAS ALBÁN" ofrece los siguientes productos:

- ✓ **Obra civil y edificación urbana e industrial.** - construcción de escuelas, hospitales, plazas comerciales, parques, naves industriales; somos especialistas en losas de entepiso, instalaciones eléctricas e hidráulicas, cimentaciones para equipo especial
- ✓ **Movimiento de tierras.** - obras de excavaciones, plataformas, rellenos y terraplenes.
- ✓ **Obra carretera.** - Una tajea o alcantarillado, camino, carretera o vía férrea.

- ✓ **Infraestructura urbana.** - obras de alto impacto para la comunidad como pasos a desnivel vehiculares, modernización de boulevard, señalización y alumbrado.
- ✓ **Pavimentación.** - todo tipo de asfaltos, sello premezclado, micro carpetas, carpetas modificadas con polímero, nos adecuamos a las necesidades de cada cliente ya que ofrecemos venta a granel o bien el servicio completo con tendido y compactado.

4. ANÁLISIS FODA

4.1 Análisis situacional

Para determinar el estado actual de la empresa de Servicios “WAS ALBÁN” Cía. Ltda., es necesario efectuar un estudio de los factores internos y externos, que pueden influir positiva y/o negativamente en el desarrollo de las actividades económicas de la empresa. Describiendo las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas encontradas en la organización y en el contexto respectivamente.

Cabe recalcar que la información obtenida en el estudio sirve de base para la elaboración de la matriz FODA.

Los factores que influyen en este análisis se reflejan a continuación:

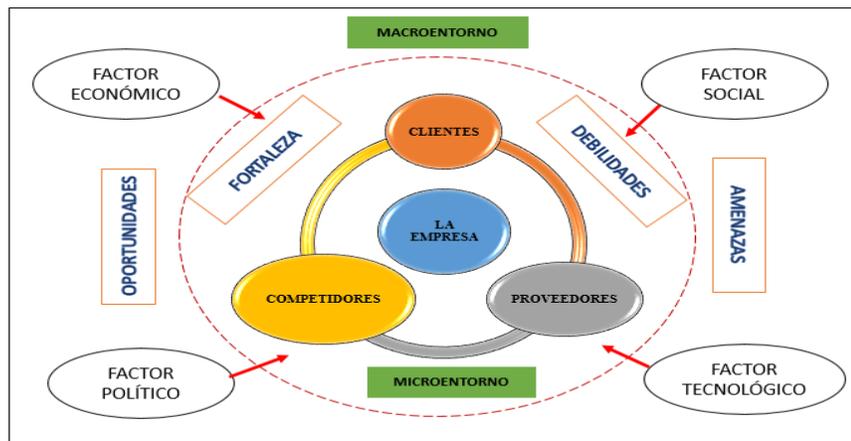


Gráfico 10 Factores del análisis FODA

Elaboración: Propia de las autoras

Fuente: Marcianiak (2017).

Ambiente de Control

La empresa Servicios “WAS ALBÁN” Cía. Ltda., se enfrenta a un mercado altamente competitivo, la empresa necesita innovación y mejoramiento continuo en sus procesos para alcanzar los más altos estándares de calidad en el servicio que ofrece.

Para establecer las oportunidades y amenazas es necesario revisar las variables del macro-ambiente y micro-ambiente que afectan a la empresa de forma directa e indirecta.

Macro-Ambiente

El macro-ambiente es el mercado nacional con factores económicos, políticos, sociales, legales y tecnológicos que tienen impacto directo en el funcionamiento y desarrollo de la empresa. Por lo general, este contexto no es manipulable por la empresa o sus directivos, por esta razón es indispensable que se preste especial atención a fin de aprovechar aquellas situaciones que se tornen como oportunidades y tener un plan de acción para mitigar las amenazas existentes.

La diferencia entre oportunidad y amenaza es:

DIFERENCIA ENTRE OPORTUNIDAD Y AMENAZA	
Oportunidad	Amenaza
Factores que representa una ocasión favorable y que pueda tener impacto positivo con posibilidades de ser explotados por parte de la empresa y obtener beneficios.	Factores que pueden poner en peligro la supervivencia de la empresa, si se las identifica con suficiente antelación se las puede evitar.

Tabla 9 *Diferencia entre oportunidad y amenaza*

Elaboración: Propia de las autoras.

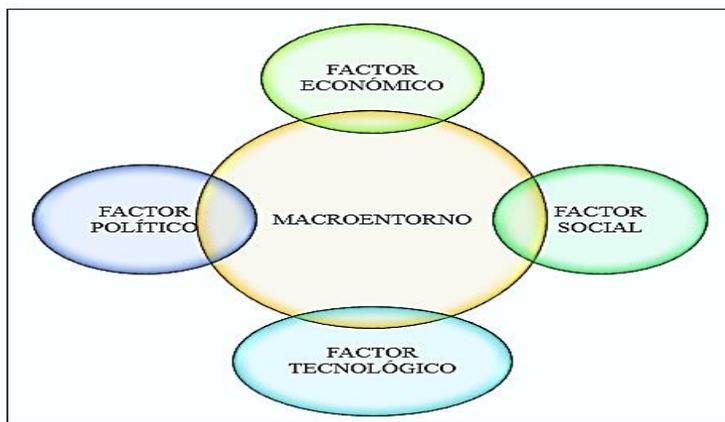


Gráfico 11 Factores del macro-entorno
Fuente: Marcianiak (2017).

Factor social

El entorno social está compuesto por instituciones y por elementos que afectan los valores, las preferencias y los comportamientos básicos de la sociedad. La sociedad absorbe una visión del entorno que les rodea definiendo a través de esa visión sus relaciones con los demás y consigo mismo.

Las personas, los grupos y la sociedad cambian constantemente en función de los estereotipos y modelos que consideran formas deseables y aceptables de la vida y de comportamiento. Tales modificaciones pueden incidir profundamente en las actitudes de los individuos hacia los productos o servicios, por lo que es de suma importancia que la empresa pueda comprender y predecir los cambios individuales y sociales que sufren los grupos de consumidores.

Números de habitantes

Según el último censo Ecuador en el año 2010 tiene 17'283.338 habitantes:

AÑOS	HABITANTES
1990-2001	2,6 millones
2001-2010	2,3 millones
2010-2020	17.0 a 17.5 millones

Tabla 10 Número de habitantes

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Censos (2010).

Proyección del crecimiento de la población del Ecuador

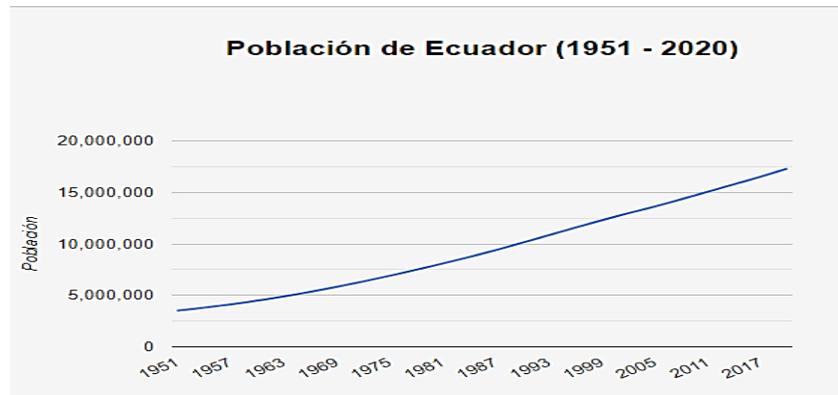


Gráfico 12 Proyección del crecimiento de la población del Ecuador
Fuente: Ecuador en Cifras (2019)

Tasa de crecimiento poblacional del Ecuador

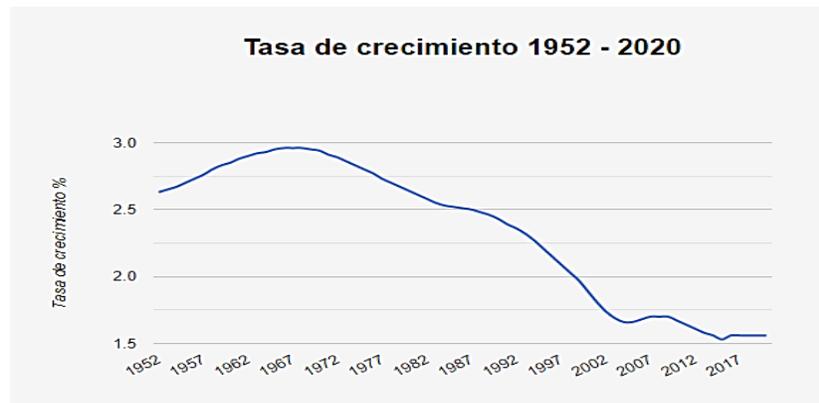


Gráfico 13 Tasa de crecimiento poblacional del Ecuador
Fuente: Ecuador en Cifras (2019)

Análisis:

Las proyecciones y tasas de crecimiento poblacional son importantes dentro de la economía, brinda posible aumento o disminución promedio en un periodo determinado. El crecimiento poblacional guarda estrecha relación con el desarrollo económico si se referencia al pensamiento de los economistas clásicos “A más personas, más necesidades, y a más necesidades mayor consumo”. Según esta corriente clásica mayor población supone mayor producción y mayor demanda. En el sector de la construcción al ser vital las viviendas se puede acotar que una mayor población representa mayores obras de construcción, mientras

se expande más la población se necesita cubrir más servicios de carreteras, alcantarillado, viviendas, etc. Por lo que sería una **oportunidad** para la empresa constructora.

Factor político

Este factor se compone por un conjunto de leyes, dependencias del gobierno que influyen y limitan tanto las actividades de las organizaciones como la de los individuos de la sociedad. La existencia de leyes y regulaciones trata de fomentar la competencia protegiendo a las empresas unas de otras; asegurar mercados justos para los bienes y servicios, resguardando a los consumidores, y salvaguardando los intereses de la sociedad como un todo, y a otras empresas de negocios contra las prácticas poco éticas que perjudican a la sociedad.

Análisis:

El factor político es una **amenaza** para “WAS ÁLBAN” porque existen ordenanzas como el **proyecto de ocupación y uso del suelo** que impiden remodelación, construcción o reconstrucción de edificaciones para estructuras públicas o privadas en zonas denominadas de riesgo que son una extensión representativa “*Actualmente más del 60% del área urbana de la capital cotopaxense está en zona de riesgo*”. (Diario el telégrafo, 2017, p.8) Se ha implementado multas, suspensión incluso derrocamiento de obras, esto genera que los proyectos de construcción disminuyan considerablemente afectando negativamente los contratos de obras.

Factor Tecnológico

Representa uno de los factores más sobresalientes que actualmente determinan el destino y la productividad de las empresas. El entorno de las organizaciones se presenta Día a día con nuevas tecnologías que reemplaza métodos menos sofisticados y, crean nuevos mercados y oportunidades de comercialización.

Los cambios de la tecnología pueden afectar seriamente las clases de productos o servicios disponibles en una empresa, y las clases de procesos que los empleados utilicen para producir un producto o brindar un servicio.

Análisis:

La tecnología es una **oportunidad** para “WAS ÁLBAN” al implementar nueva tecnología tendrá ventaja competitiva frente a las otras empresas innovando las prácticas de construcción mejorando sus procesos logrando eficiencia en el uso de recursos y obtener mejores resultados en menor tiempo.

Factor Económico

El factor económico representa la base fundamental para la correcta planificación estratégica, debido a que no sólo incurre en el tamaño y atractivo de los mercados que la empresa atiende, sino en la capacidad de ésta para entender rentablemente.

La inflación

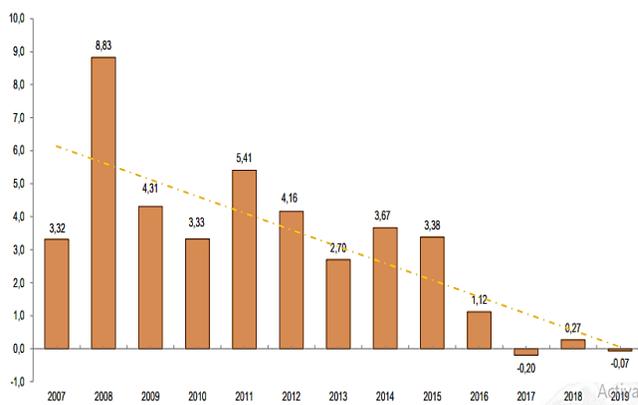


Gráfico 14 *La inflación del 2019*

Fuente: Banco Central del Ecuador.

De acuerdo a los datos proporcionados por el Banco Central del Ecuador la inflación acumulada de diciembre del 2019 se ubicó en un porcentaje negativo de 0,07%, que constituye el segundo resultado negativo desde el periodo 2017-2019.

Análisis:

La inflación baja representa disminución del valor real de la moneda, pero es una **oportunidad** porque desalienta el ahorro y motiva al consumo.

El Producto Interno Bruto

El PIB es una medida macroeconómica expresada en valores monetarios que engloba el valor total de la producción de los bienes y servicios producidos por una nación durante un periodo de tiempo.

Análisis:

El producto Interno Bruto del país ha tenido un declive en ingresos por la baja del precio del petróleo, aunque ha tenido tendencia de recuperación, aunque no lo hace en su totalidad es una **oportunidad** porque a mayor PIB, mayor inversión en obras públicas.

Tasa de interés activa

Es el interés que cobran las instituciones financieras por los préstamos otorgados.

AÑO	La Tasa Activa Efectiva Referencial
2017	7.83%
2018	8.69%
2019	8.78%
2020	8.81%

Gráfico 15 Tasa de interés activa

Fuente: Banco Central del Ecuador 2020

Análisis:

La tasa de interés activa muestra un aumento en cada periodo por lo que representa una **amenaza** para la empresa porque la financiación representaría intereses más altos.

Tasa de interés pasiva

AÑO	La Tasa Pasiva Efectiva Referencial
2017	4.28%
2018	5.43%
2019	5.89%
2020	6.25%

Gráfico 16 Tasa de interés pasiva

Fuente: Banco Central del Ecuador 2020

Análisis:

La tasa de interés pasiva muestra un crecimiento del 0,36% siendo una **oportunidad** para fomentar el ahorro de la empresa.

Micro-entorno

Los factores que conforman el Micro-ambiente son aquellas variables que se encuentran en el entorno de la empresa e inciden positiva o negativamente en su desempeño.

Este entorno está compuesto por los siguientes factores:

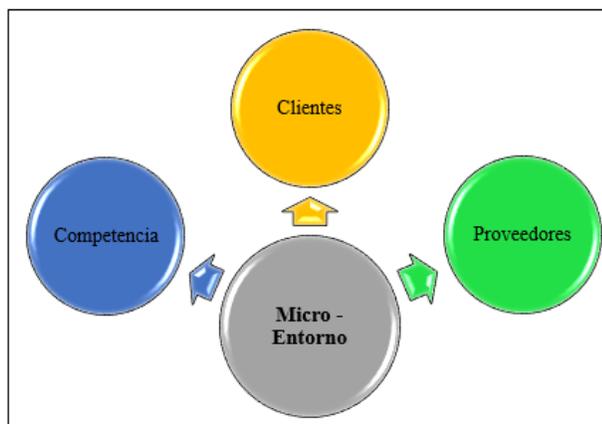


Gráfico 17 Factores del Micro-entorno

Fuente: Marcianiak (2017).

Clientes

Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, crean producen, fábrica y comercializan productos y servicios.

Análisis:

La empresa “WAS ALBÁN” posee un único cliente principal “Holcim”, lo que se torna como una **debilidad**, puesto que solo recibe contratos de obras por medio de esta empresa.

Proveedores

Proveedores son las personas naturales o jurídicas que suministra o provee a otra persona natural o jurídica determinados productos o servicios. De acuerdo con este concepto, el proveedor puede ser el productor de bienes y servicios o de sus distribuidores, por ejemplo, un importador o representante.

Análisis:

Para la empresa “WAS ALBÁN” esto es una **amenaza** puesto que su único proveedor es Holcim.

Competencia

Son aquellos conjuntos de empresas que ofrecen productos iguales y comercializan los mismos de una determinada empresa o a su vez ofrece productos que pueden sustituir determinados productos.

Análisis:

Esta es una **amenaza** puesto que existen varias empresas de construcción incluso existen empresas que venden casas pre fabricadas.

Análisis ambiente interno

El análisis interno permite identificar debilidades propias de la empresa a fin de implantar estrategias de prevención, detección y/o corrección.

Este entorno está integrado por:



Gráfico 18 Factores del ambiente interno
Fuente: Marcianiak (2017).

Planificación

Planear es escoger un curso de acción que la organización va a seguir, tomando en cuenta el medio ambiente externo y las capacidades internas de la organización, requiere que se fije la visión y la misión y se determine los objetivos de la organización para formular e implemente las estrategias tomando en cuenta el medio ambiente externo y las capacidades internas para presionar la organización en forma ventajosa y competitiva frente a la competencia.

Análisis:

La planificación es una **debilidad** para "WAS ALBÁN", no siempre cumple lo planificado en las obras, pasando el tiempo de ejecución acordado entrega obras a destiempo generando pérdida de clientes, de proyectos y de contratos.

Organización

Es la forma cómo se asignan, se agrupan y se relacionan las personas, los recursos y la tecnología para formar sistemas y subsistemas con el objeto de poder implementar la estrategia seleccionada y así poder obtener los objetivos y la misión de la institución

Análisis:

Esto es una **debilidad** para “WAS ALBAN” carece de una estructura organizativa documentada, flujogramas y manuales de funciones y procesos, mismos que forman parte de la propuesta del sistema de control interno.

Dirección

Es la forma en que la gerencia guía a sus colaboradores hacia la utilización eficiente de los recursos asignados y la tecnología propia del sistema implementando estrategias que conlleven a la consecución de objetivos, en este sentido es necesario estudiar y comprender el comportamiento de las personas y grupos dentro de un contexto organizacional.

Análisis:

Para “WAS ALBPA” esto es una **debilidad**, la gestión de dirección se debilita por la carencia de sistemas de información y comunicación pre definidos que fomenten el trabajo de las áreas como un conjunto y no atiendan a intereses individuales.

Control

El control trata de determinar si la estrategia seleccionada se implementa tal como se ha formulado, que dificultades se encuentran, comparar resultados obtenidos contra resultados propuestos, y realizar los ajustes y correcciones necesarias para que se la rediseñe.

Análisis:

La empresa “WAS ALBAN” tiene **debilidades** de control y requiere urgentemente la implementación de controles preventivos y detectivos, que garanticen la correcta ejecución de actividades y procesos la eficiente utilización de recursos y el cumplimiento de objetivos, para generar confianza y poder atraer nuevos clientes y proveedores.

4.2 Matriz de resumen FODA**Tabla 11** *Matriz resumen FODA*

FORTALEZA		OPORTUNIDADES	
1.	Permanencia de diez años en el mercado.	1.	Factor social crecimiento poblacional.
2.	Disponibilidad de suministros y materiales de construcción.	2.	Factor económico tasa de interés pasiva.
		3.	Producto Interno Bruto.
		4.	Factor tecnológico introducción de nueva tecnología.
		5.	Inflación.
DEBILIDADES		AMENAZAS	
1.	Depender de un solo cliente fijo.	1.	Tasa Interés Activa.
2.	Carencia de una estructura organizacional.	2.	Disposiciones y ordenanzas políticas como el proyecto de ordenamiento y uso del suelo.
3.	Ineficiencia de controles.	3.	Tener un solo proveedor.
4.	No cuenta con instalaciones propias.	4.	Competencia agresiva.
5.	Bajo nivel tecnológico en la empresa.		
6.	Inadecuados sistemas de información y comunicación que dificulta la dirección.		
7.	Planeación insuficiente en proyectos de construcción.		

Fuente: Elaboración propia de las autoras.

7.2 Sección 2
Evaluación del
Control Interno

1. Herramienta de evaluación en base a la metodología COSO III

1.1 Cuestionario de Control Interno

Tabla 12 Cuestionario de control interno

EMPRESA DE SERVICIOS “WAS ALBÁN CÍA LTDA”						
CUESTIONARIO: CONTROL INTERNO						
COMPONENTE 1 AMBIENTE DE CONTROL						
N°	Pregunta	Respuestas		Pond.	Calif.	Observ.
		Si	No			
<i>Principio 1.- Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos</i>						
Puntos de enfoque evaluados						
1	¿La compañía posee un código de ética donde se especifique estándares de conducta?	X		10	10	
2	¿El código de ética ha sido socializado en todos los niveles de la organización?		X	10	0	El código de ético no ha sido socializado.
3	¿Se controla y evalúa el compromiso de los colaboradores con la aplicación del código de ética?		X	10	0	No se efectúan evaluaciones de cumplimiento del código de ética.
4	¿Se toman las acciones correctivas necesarias ante incumplimiento del código de ética?		X	10	0	Como no se evalúa no se detectan errores o incumplimientos.
<i>Principio 2.- Ejerce responsabilidad de supervisión</i>						
Puntos de enfoque						
5	¿Se ha establecido responsabilidades de supervisión en todos los niveles de la organización?	X		10	10	
6	¿La responsabilidad se establece de acuerdo a conocimiento, experiencia y capacidades previamente determinadas?		X	10	0	La responsabilidad de supervisión es asignada sin tomar en cuenta los méritos.
7	¿Se evalúan periódicamente las habilidades y conocimientos?		X	10	0	No se realizan evaluaciones periódicas de conocimientos.

8	¿Los responsables de la supervisión son independientes de la toma de decisiones?	X	10	0	Los responsables de la supervisión están incluidos en la toma de decisiones.
9	¿Se supervisa las actividades de control interno por una persona ajena al área examinada?	X	10	10	

1. Establece estructura, autoridad y responsabilidad

10	¿Existe una estructura organizacional con las respectivas líneas de autoridad?	X	10	0	No existe estructura organizacional.
11	¿Se ha designado funciones y responsabilidades en todos los niveles de la organización mediante organigramas?	X	10	0	Las funciones y responsabilidades han sido asignadas solo en palabras no existen organigramas ni documentos de sustento.
12	¿Existen líneas de comunicación claramente definidas?	X	10	0	No se ha definido líneas de comunicación.

2. Compromiso con la competencia profesional de los empleados de la Compañía

13	¿Existe un proceso definido para el reclutamiento, selección e inducción del personal?	X	10	0	No existe proceso definido.
14	¿Se evalúa periódicamente las competencias de colaboradores identificando falencias?	X	10	0	No se realizan evaluaciones de las competencias laborales.
15	¿Se reconocen las capacidades de los profesionales que laboran en la empresa motivando a la capacitación y actualización permanente?	X	10	0	La capacitación es tema individual de cada trabajador, la empresa no interviene.
16	¿Planifica y prepara la sucesión de los puestos de trabajo?	X	10	10	

3. Hacer cumplir con la responsabilidad

17	¿La administración y la Junta Directiva hacen cumplir la responsabilidad signada mediante la estructura organizacional?	X	10	0	No se ha definido responsabilidad mediante organigramas solo de palabra.
18	¿Se motiva a los colaboradores estableciendo medidas de desempeño, incentivos y premios?	X	10	0	No existe motivación alguna para incentivar al cumplimiento de funciones.

19	¿Se designan responsabilidades teniendo en cuenta las horas de trabajo y desempeño óptimo evitando cargas excesivas?	X	10	0	Las responsabilidades se designan por cada contrato si hay más de uno el trabajo se duplicará.
TOTAL			190	40	

Nivel de confianza y riesgo por componente

NIVEL DE CONFIANZA			NIVEL	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
Bajo	Moderado	Alto	0	NO SIGNIFICATIVO	No existe control/ no actúa de manera eficiente, tiene deficiencia que se pueden corregir.
15% - 49%	50% - 75%	76% - 95%	10	SIGNIFICATIVO	Existe Control Interno y/o actúa eficientemente
85% - 51%	50% - 25%	24% - 5%			
Alto	Moderado	Bajo			
NIVEL DE RIESGO					

Fuente:

Componente 1 Entorno de control

Nivel de confianza

$$NC = \frac{40}{190} \times 100 = 21,05\%$$

Nivel de riesgo

$$RC = 100 - 21,05\% = 78,95\%$$

Análisis

El Ambiente de control dentro de “WAS ALBÁN” presenta debilidades con riesgos con probabilidad de ocurrencia casi seguros este componente es la base para la adecuada implementación y operación del sistema de control interno es necesario que se revise el código de ética verificando estándares de conducta deseados, evaluar la eficacia de las actividades de control y lo más importante definir parámetros de estructura organizacional a fin de asignar responsabilidades, líneas de autoridad y de comunicación.

2 EVALUACIÓN DE RIESGOS

4. Específica objetivos relevantes

20	¿Se han definido objetivos operativos?	X	10	10	
21	¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos operativos planteados identificando desviaciones?	X	10	0	No se realizan evaluaciones del cumplimiento de objetivos operativos.
22	¿Se toman medidas correctivas para evitar desviaciones que dificulten la consecución de los objetivos operativos?	X	10	0	Como no se evalúa no se detectan riesgos a tiempo.

5. Identifica y analiza riesgos

23	¿Se realiza una evaluación permanente de riesgos en unidades operativas y niveles funcionales?	X	10	0	No se realiza evaluación de riesgos.
24	¿La evaluación se planifica previamente teniendo en cuenta factores internos y externos de riesgo?	X	10	0	No se lleva a cabo evaluación de riesgos.
25	¿Se ha definido un nivel de tolerancia al riesgo?	X	10	0	No se ha definido nivel de tolerancia al riesgo.
26	¿Cuándo se identifica un riesgo es analizado y se define la respuesta con la que se hará frente al riesgo?	X	10	0	No se efectúa evaluación de riesgos.
27	¿Conoce los tipos de respuesta al riesgo que existe según la metodología del COSO III?	X	10	0	No se conocen los tipos de riesgos.

6. Evalúa el riesgo fraude

28	¿Conoce los tipos de fraudes?	X	10	0	No conoce los fraudes que pueden suscitarse en la compañía solo tiene conocimiento de la corrupción.
29	¿Realiza evaluación permanente del riesgo fraude?	X	10	0	No se evalúa el riesgo de fraude.
30	¿En la evaluación considera el fraude por adquisiciones son autorizadas?	X	10	0	No se evalúa el riesgo de fraude.

31	¿ En la evaluación considera el fraude por reportes fraudulentos	X	10	0	No se evalúa el riesgo de fraude.
32	¿Se ha definido controles para evitar fraude como firmas de autorización?	X	10	10	Existen algunos controles.

7. Identifica y analiza cambios importantes

33	¿Se evalúan los cambios en el ambiente externo?	X	10	0	No se realizan evaluaciones.
34	¿Se evalúan cambios en el modelo del negocio?	X	10	0	No se realizan evaluaciones.
35	¿Se evalúan cambios en el tipo de liderazgo utilizado?	X	10	0	No se realizan evaluaciones.
TOTAL			160	20	

Componente 2 Evaluación del riesgo

NIVEL DE CONFIANZA			NIVEL	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
Bajo	Moderado	Alto	0	NO SIGNIFICATIVO	No existe control/ no actúa de manera eficiente, tiene deficiencia que se pueden corregir.
15% - 49%	50% - 75%	76% - 95%	10	SIGNIFICATIVO	Existe Control Interno y/o actúa eficientemente
85% - 51%	50% - 25%	24% - 5%			
Alto	Moderado	Bajo			
NIVEL DE RIESGO					

$$NC = \frac{20}{160} \times 100 = 1,25\%$$

Nivel de riesgo

$$RC = 100 - 1,25\% = 98,75\%$$

Análisis

La evaluación del riesgo es casi inexistente dentro de la compañía, esto genera una debilidad grave que puede ocasionar eventos desfavorables, no se está teniendo en cuenta la probabilidad de fraude existe el 98,75% de probabilidad de ocurrencia, estos eventos afectan directamente el funcionamiento y amenazan la permanencia de la organización. Es de vital importancia la evaluación en cualquier proyecto o proceso, es la única herramienta para medir si los resultados obtenidos están acorde a los objetivos planificados determinar planes de acción para mitigar riesgos evitando que tengan impacto negativo en los resultados del periodo.

3 ACTIVIDADES DE CONTROL

8. *Selecciona y desarrolla actividades de control*

36	¿La gerencia ha definido actividades de control para todos los niveles de la organización?	X	10	10	
37	¿Las actividades de control se integran con la evaluación de riesgos?	X	10	0	Las actividades de control fueron establecidas sin análisis previo.
38	¿En la determinación de actividades de control la administración considera factores específicos de la organización?	X	10	0	Las actividades de control fueron establecidas sin análisis previo.
39	¿Se evalúa el nivel de aplicación de las actividades de control?	X	10	0	Las actividades de control no son evaluadas.
40	¿Se identifica desviaciones y errores en la aplicación de actividades de control?	X	10	0	Las actividades de control no son evaluadas.
41	¿Se corrige errores en la asignación de actividades de control?	X	10	0	Las actividades de control no son evaluadas.

9. *Selecciona y desarrolla actividades de control*

42	¿La dirección establece la relación entre el uso de la tecnología en los procesos que se realizan en el negocio y los controles generales de tecnología?	X	10	10	
43	¿Establece actividades de control para la infraestructura tecnológica relevante?	X	10	0	No se definen actividades de control referentes a tecnología.
44	¿La dirección establece actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología?	X	10	0	No se definen actividades de control referentes a tecnología.

10. Se implementa a través de políticas y procedimientos

45	¿La administración establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos?	X	10	10	
46	¿El personal responsable desarrolla las actividades de control oportunamente?	X	10	0	No se mide la eficiencia ni cumplimiento de las actividades de control.
47	¿Las actividades de control las desarrolla personal competente?	X	10	10	
48	¿La administración reevalúa políticas y procedimientos?	X	10	0	Las políticas y procedimientos no son evaluados.
TOTAL			130	40	

Componente 3 Actividades de Control

NIVEL DE CONFIANZA			NIVEL	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
Bajo	Moderado	Alto	0	NO SIGNIFICATIVO	No existe control/ no actúa de manera eficiente, tiene deficiencia que se pueden corregir.
15% - 49%	50% - 75%	76% - 95%	10	SIGNIFICATIVO	Existe Control Interno y/o actúa eficientemente
85% - 51%	50% - 25%	24% - 5%			
Alto	Moderado	Bajo			
NIVEL DE RIESGO					

Nivel de confianza

$$NC = \frac{40}{130} \times 100 = 30,77\%$$

Nivel de riesgo

$$RC = 100 - 30,77\% = 69,23\%$$

Análisis

Es indispensable que la gerencia analice y seleccione las actividades de control adecuadas mediante políticas y procedimientos que garantice la consecución de objetivos.

4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

11. Usa información relevante

49	¿Existen procesos definidos para identificar requerimientos de información?	X	10	0	No existen procesos definidos.
50	¿Los sistemas de información capturan fuentes internas y externas de información?	X	10	10	
51	¿Los sistemas de información mantienen la calidad al procesar la información?	X	10	0	No se evalúa la integridad de la información.

12. Comunica internamente

52	¿Comunica la información de control interno?	X	10	0	No se comunica información referente al control interno.
53	¿La administración proporciona líneas de comunicación internas adecuadas?	X	10	10	
54	¿Los métodos de comunicación consideran tiempo, público y la naturaleza de la información?	X	10	0	No existen métodos de comunicación definidos claramente.

13. Comunica externamente

55	¿Existen procesos definidos para la comunicación con grupos de interés externos?	X	10	0	No existen procesos claramente definidos.
56	¿La administración proporciona líneas de comunicación separadas?	X	10	0	No existen líneas de comunicación separadas.

TOTAL	80	20
--------------	-----------	-----------

Componente 4 Sistemas de información y comunicación

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 49%	50% - 75%	76% - 95%
85% - 51%	50% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

NIVEL	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
0	NO SIGNIFICATIVO	No existe control/ no actúa de manera eficiente, tiene deficiencia que se pueden corregir.
10	SIGNIFICATIVO	Existe Control Interno y/o actúa eficientemente

Nivel de confianza

$$NC = \frac{20}{80} \times 100 = 25\%$$

Nivel de riesgo

$$RC = 100 - 25\% = 75\%$$

Análisis

Los sistemas de comunicación son de vital importancia dentro de las organizaciones en la actualidad la información es un recurso muy preciado que genera valor agregado y ventaja competitiva. Existe Confianza moderada, esto no quiere decir que no necesite atención, es importante asegurar que los sistemas de información y comunicación procuran la integridad de la información y que sean óptimos y oportunos.

5 SUPERVISIÓN

14. Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

57	¿La administración considera una combinación de evaluaciones continuas e independientes?	X	10	0	No se realizan evaluaciones permanentes.
58	¿Establece un punto de referencia para el entendimiento del estado actual del sistema de control interno?	X	10	0	No se realizan evaluaciones permanentes.
59	¿Las evaluaciones se integran con los procesos del negocio?	X	10	0	No se realizan evaluaciones permanentes.
60	¿Se evalúa objetivamente por personas capacitadas?	X	10	10	

15. Evalúa y comunica deficiencias

61	¿La administración evalúa resultados?	X	10	0	No se realizan evaluaciones.
62	¿Se comunican deficiencias?	X	10	10	
63	¿La administración supervisa acciones correctivas?	X	10	10	
TOTAL			70	30	

Fuente: Elaboración propia de las autoras.

Componente 5 Supervisión

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 49%	50% - 75%	76% - 95%
85% - 51%	50% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

NIVEL	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
0	NO SIGNIFICATIVO	No existe control/ no actúa de manera eficiente, tiene deficiencia que se pueden corregir.
10	SIGNIFICATIVO	Existe Control Interno y/o actúa eficientemente

Nivel de confianza

$$NC = \frac{30}{70} \times 100 = 42,86\%$$

Nivel de riesgo

$$RC = 100 - 42,86\% = 57,14\%$$

Análisis

La supervisión es pieza clave dentro de las organizaciones para verificar el cumplimiento del sistema de control interno, de políticas, normas, disposiciones y códigos que contiene modelos de conducta y de acción que esperan sean ejecutados acorde a lo señalado siempre enfocando cada actividad o proceso a la consecución de objetivos. Aunque existe confianza moderada es necesario que se refuercen la supervisión abarcando todos y cada uno de los niveles de la organización.

Valoración global del control interno

Determinación del nivel de riesgo y confianza global del control interno.

NIVEL DE CONFIANZA			NIVEL	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
Bajo	Moderado	Alto	0	NO SIGNIFICATIVO	No existe control/ no actúa de manera eficiente, tiene deficiencia que se pueden corregir.
15% - 49%	50% - 75%	76% - 95%			
85% - 51%	50% - 25%	24% - 5%	10	SIGNIFICATIVO	Existe Control Interno y/o actúa eficientemente
Alto	Moderado	Bajo			
NIVEL DE RIESGO					

Fórmula nivel de confianza

$$NC = \frac{\text{Calificación Obtenida}}{\text{Ponderación Total}} \times 100 = \text{NIVEL DE CONFIANZA}$$

Fórmula del riesgo

$$RC = 100 - \text{Nivel de Confianza \%}$$

Nivel de confianza global del Control Interno

$$NC = \frac{150}{630} \times 100 = 23,8\%$$

Nivel de riesgo global del Control Interno

$$RC = 100 - 23,8\% = 76,2\%$$

Análisis:

Luego de aplicar el Cuestionario de Control Interno se determina un nivel de confianza bajo del 23,8% y un nivel de riesgo alto correspondiente al **76,2%**, refleja alerta roja, la empresa requiere con urgencia la implementación de un sistema de control interno que contenga actividades preventivas y de detección a fin de establecer estrategias, normas, actividades y procesos que contribuyan a la protección de los activos, lograr eficiencia en los procesos y evitar fraudes.

2. Informe de Evaluación del Control Interno

**INFORME DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
EMPRESA DE SERVICIOS “WAS ALABAN” CÍA. LTDA**



INFORME BASADO EN LA METODOLOGÍA COSO III

LATACUNGA, FEBRERO, 2020

1. Antecedentes

“WAS ÁLBÁN”, es una empresa dedicada a la construcción de obra civil, tiene diez años en el mercado, no se ha prestado especial atención al control interno lo que ha concebido un desconocimiento de debilidades y falencias existentes en la organización que tienen impacto directo en el funcionamiento entre estos la carencia, de políticas, de manuales de funciones y procedimientos, un plan estratégico que no es el adecuado pues carece de toda estructura organizacional referente a organigrama estructural y funcional y se evidencia la inexistencia de respaldos de evaluaciones anteriores al sistema de control interno generando ineficiencia administrativa y operativa para con la consecución de objetivos.

2. Objetivo

Realizar un informe situacional del estado del control interno, como base para implementar el sistema de control Interno que provea a la gerencia herramienta útil para garantizar el resguardo de los activos, la eficiencia administrativa y operativa y la integridad de la información.

3. Alcance

La evaluación del sistema de Control Interno abarca todos los niveles de la organización, entidad.

4. Debilidades encontradas

- ✓ La empresa posee un código de ética, pero no ha sido socializado, por lo que no se evalúa ni controla su aplicación.
- ✓ No se detectan incumplimientos éticos o deshonestos porque no se ha socializado el código de ética de la organización.
- ✓ Carencia de una estructura organizativa.
- ✓ Plan estratégico inadecuado.
- ✓ No existe segregación de funciones claramente definida.
- ✓ Carencia de políticas, manuales de función y procedimiento.
- ✓ La deficiencia en sistemas de comunicación e información dificulta la coordinación entre departamentos.

- ✓ La responsabilidad de supervisión ha sido asignada sin tener en cuenta orden jerárquico.
- ✓ Los responsables de supervisar están incluidos en la toma de decisiones.
- ✓ Falta proceso definido para asignar responsabilidades y funciones se hace en base al número de contratos.
- ✓ Carencia de un proceso definido para el reclutamiento, selección e inducción del personal.
- ✓ No se efectúa un control de horario de entrada y salida de los trabajadores que ejecutan las obras de construcción.
- ✓ No se lleva a cabo el análisis de puestos para la sucesión.
- ✓ Falta de reconocimiento de capacidades y logros de empleados.
- ✓ No se fomenta la capacitación continua por parte de la empresa hacia sus colaboradores, por no contar con el presupuesto.
- ✓ La información generada en el proceso de las obras ejecutadas no es archivada.
- ✓ Las funciones y responsabilidades fueron solo en palabras no existen flujogramas, organigramas o documentos que respalden la asignación.
- ✓ No se establecen motivaciones para incentivar la eficiencia en el cumplimiento de funciones y la consecución de objetivos.
- ✓ Existe desconocimiento de los tipos de riesgo que puedan existir en la organización.
- ✓ Los riesgos no son evaluados.
- ✓ Inexistencia del nivel de tolerancia del riesgo.
- ✓ No se previene el fraude teniendo una probabilidad de ocurrencia del 98,75%.
- ✓ Existen algunas actividades de control ineficientes que fueron establecidas sin análisis previo.
- ✓ No se realiza evaluación seguimiento o monitoreo a las actividades de control.
- ✓ No existen actividades de control referentes al ámbito tecnológico.
- ✓ Las políticas empresariales y cumplimiento de objetivos no son evaluadas.
- ✓ No existen actividades, normas o procesos definidos para garantizar la integridad de la información.
- ✓ Las líneas y métodos de comunicación e información no están definidas.

Enfoques de acción del sistema según metodología COSO III:

1. Entorno de control

En este aspecto es necesario que se fomenten los principios y valores a fin de lograr un ambiente favorable que contribuya a alcanzar eficiencia en el desarrollo de actividades, determinando responsabilidades, líneas de mando y supervisión comprometan a cada miembro unir esfuerzos para lograr objetivos comunes.

Acciones:

- ✓ El gerente es el encargado de socializar el código de ética en busca de un ambiente laboral armonioso que genere bienestar y motive a desempeñarse de forma eficiente.
- ✓ Se desarrolla dentro de la propuesta una estructura organizacional que refleje líneas de autoridad, funciones y responsabilidades.
- ✓ El gerente es el encargado de socializar la estructura orgánica en todos y cada uno de los niveles.

Recomendaciones:

- ✓ El código de ética deberá ser revisado de manera que se presente lo más claro posible y determine la conducta que deben tener los colaboradores en el desempeño de sus funciones. Además, debe especificar las sanciones que se impondrá si se incumple.
- ✓ La estructura orgánica que se propone es una herramienta útil para la asignación e funciones y de responsabilidades, se debe tener en cuenta que al transferir responsabilidad hacia ciertos colaboradores se da apertura a que cada personal pueda tomar decisiones referentes al área que está bajo su responsabilidad.

2. Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos es fundamental en toda empresa, pues permite anticiparse a eventos negativos o positivos que puedan afectar el desempeño de la empresa.

Acciones:

- ✓ Se desarrolló un análisis FODA, donde se realizó un estudio Macro para determinar Oportunidades, Amenazas, Debilidades y Fortalezas mediante factores externos e internos correspondientemente.
- ✓ El gerente serpa el encargado de planear y ejecutar evaluaciones de riesgo posteriores tomando como referencia el estudio realizado en este proyecto.

Recomendaciones:

- ✓ El gerente debe mantener una evaluación permanente de riesgos a fin de identificar aquellas eventualidades que pueda tener impacto negativo en el funcionamiento de la entidad.
- ✓ Prestar especial atención a la evaluación del fraude puesto que este componente fue el que obtuvo el menor nivel de confianza de toda la evaluación del control interno y la probabilidad de ocurrencia es casi segura.

3. Actividades de control

Implica una serie de actividades, procesos, normas y procedimientos a fin de prevenir, detectar y/o mitigar el riesgo.

Actividades:

- ✓ Al existir carencia de manual de funciones y procedimientos los empleados no conocen claramente las responsabilidades y funciones que supone cada cargo. Se propone manuales de funciones y procedimientos para cada cargo de la empresa en cuestión. Este es el primer paso para poder implantar actividades de control primero conocer que actividades, procesos y procedimientos ejerce cada cargo de ahí analizar las actividades preventivas que se pueden definir.
- ✓ Además, se incluyen políticas que sirven de base para que la gerencia evalúe si son adecuada o modifique en fin de adecuarlas a los requerimientos de la empresa.

Recomendaciones

- ✓ Socializar el manual de funciones y procedimientos, así como las políticas por parte del gerente hacia todos los departamentos y cargos de la entidad.
- ✓ Evaluar periódicamente el sistema de control interno a fin de modificar aquellas políticas, procesos y/o funciones que ya no generen beneficios o pierdan eficacia con el paso del tiempo.

4. Información y comunicación

Este componente tiene gran importancia dentro de las empresas debe abarcar todos los niveles, áreas o departamento entre si y es fundamental para que el sistema de control interno funcione adecuadamente y además es un método de retroalimentación indispensable en la toma de decisiones.

Actividades

- ✓ Los sistemas de información y comunicación son ineficientes y dificulta la coordinación entre departamentos relacionados, al mejorar los procesos mediante controles también tiene efecto en la comunicación.
- ✓ La información operativa que se denomina área de servicios es débil no existen documentos archivados de proyecto u obras anteriores que permitan la retroalimentación para ejecutar una correcta planeación en nuevas obras además no se comunica oportunamente deficiencias y/o situaciones de riesgo. Al establecer líneas de autoridad y responsabilidad contribuye a agilizar las líneas de comunicación.

Recomendaciones

- ✓ Los requerimientos de información deben ser solicitados por escrito entre las diferentes áreas de la empresa y además establecer el tiempo de respuesta adecuado. Es necesario que se archive la documentación resultante de las actividades en cada departamento a fin de lograr retroalimentación identificando deficiencias en procesos pasados enfocados a lograr eficiencia.

- ✓ La administración debe proporcionar líneas de comunicación para que clientes, empleados y socios planteen sus inquietudes, comuniquen resultados alcanzados y definir medios de respuesta eficientes para cada nivel.

5. Supervisión

La supervisión debe ser ejercida directamente por la gerencia y/o responsables a quienes se haya asignado actividades de supervisión. La supervisión comprende monitoreo, seguimiento y dirección en fin de garantizar el cumplimiento de actividades y mejorar el sistema de control interno. Por esto debe mejorar la eficiencia administrativa.

Actividades:

- ✓ La gerencia es el responsable de efectuar evaluaciones continuas, obteniendo certeza del funcionamiento y desempeño de cada cargo identificando desviaciones en la práctica de normas y controles que genere ineficiencia operativa.
- ✓ No existen medios de supervisión como registro de horas de entrada y salida o registro de actividades encomendadas y cumplidas. Es necesario documentar información de relevancia sobre los procesos, funciones y actividades de cada departamento y/o cargo procurando que las actividades se cumplan eficazmente y se evite duplicidad de funciones.

Recomendaciones

- ✓ El gerente será el encargado de socializar y evaluar el cumplimiento de funciones, actividades y procesos de cada puesto determinando si se llevan a cabo de acuerdo a lo especificado en manuales de funciones y procesos y si se logran los objetivos encomendados.
- ✓ Es necesario que se determine evaluaciones que permitan supervisar con mayor eficiencia detectando errores y desviaciones que produzcan demoras, pérdidas de recursos y otro aspecto importante es que se debe documentar las deficiencias, desviaciones y riesgos encontrados para dar seguimiento desde el punto de partida que es la identificación para evaluar si las medidas adoptadas solucionaron el problema o requiere nuevo estudio y medidas más drásticas.

Conclusión:

Luego de efectuar la evaluación del control interno se determina que el tema control dentro de “WAS ALBÁN”, requiere especial atención, es urgente que se implemente un sistema de control interno eficiente que contenga la estructura organizacional con los respectivos organigramas estructural y funcional que refleje líneas de mando y de comunicación, a fin de fortalecer las relaciones internas logrando eficiencia en la consecución de objetivos, además es importante que se incluyan políticas y manuales de procesos y procedimientos para cada cargo de esa manera los empleados conocerán las responsabilidades, funciones y actividades que deben desempeñar.

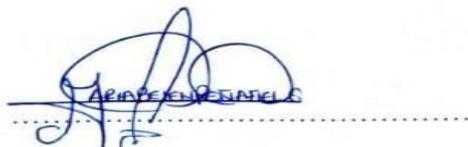
Recomendación:

De la evaluación del control interno se recomienda a gerencia que se implemente la propuesta, como herramienta útil para la evaluación, monitoreo y supervisión que además debe ser permanente debido al nivel de riesgo alto y nivel de confianza tan bajo que presenta en este momento el control, pudiendo medir el impacto que tiene la implementación del mismo en la eficiencia administrativa y operativa, la consecución de objetivos enfocado a recuperar clientes y proveedores mitigando el riesgo que supone depender de un solo cliente y proveedor al mismo tiempo como se determinó en el análisis situacional.

Firmas de responsabilidad

Para constancia, firman las partes interesadas.

Latacunga, 26 de febrero del 2019



María Belén Peñañiel Guevara

C.I: 180538671-9



Ximena Maribel Pullupaxi Cando

C.I: 172682105-9

7.3 Sección 3

Estructura

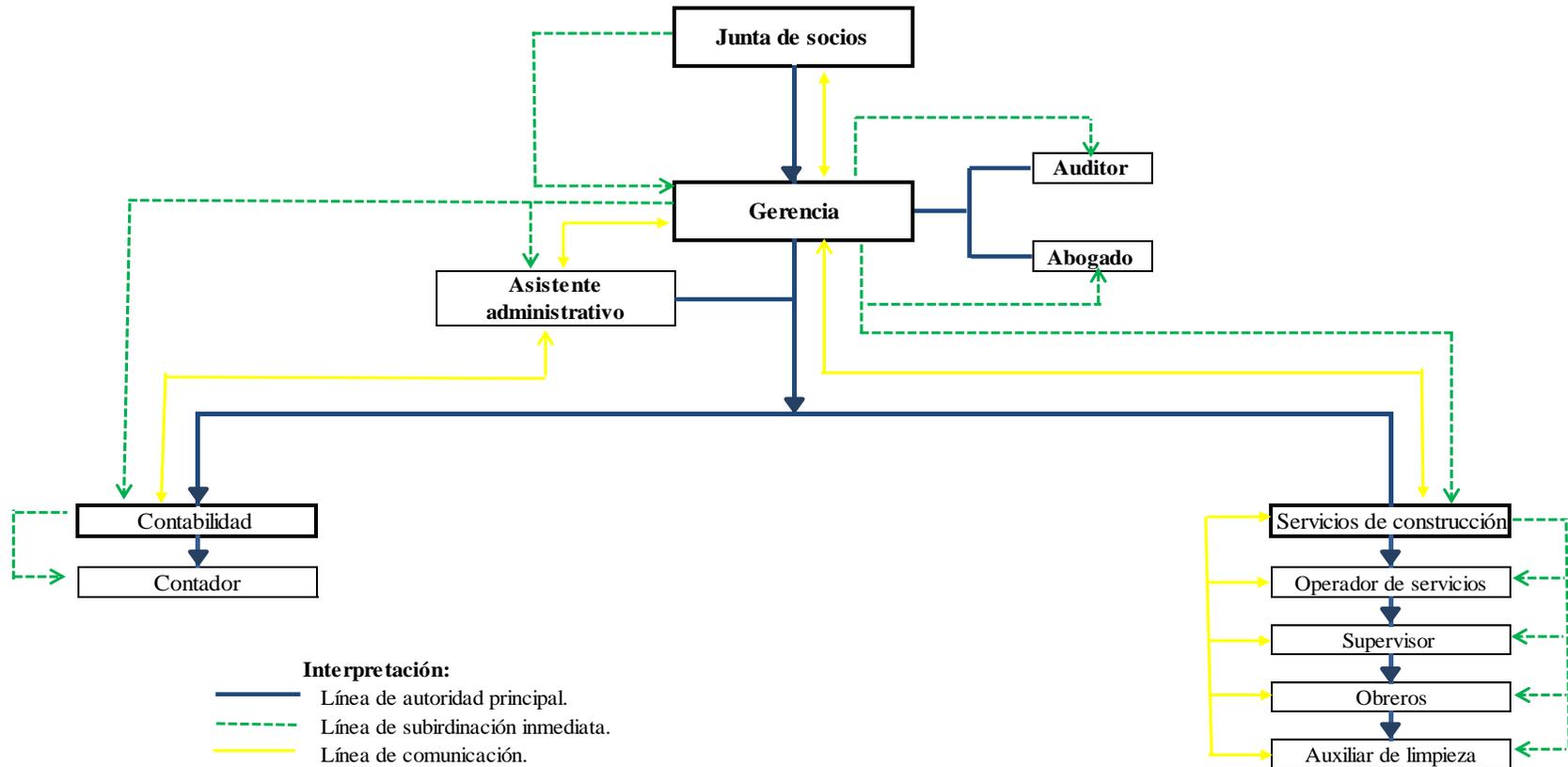
Organizativa

1. Estructura organizativa

1.1 Organigrama estructural

Gráfico 19 Organigrama estructural

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS "WAS ALBAN" CÍA. LTDA.

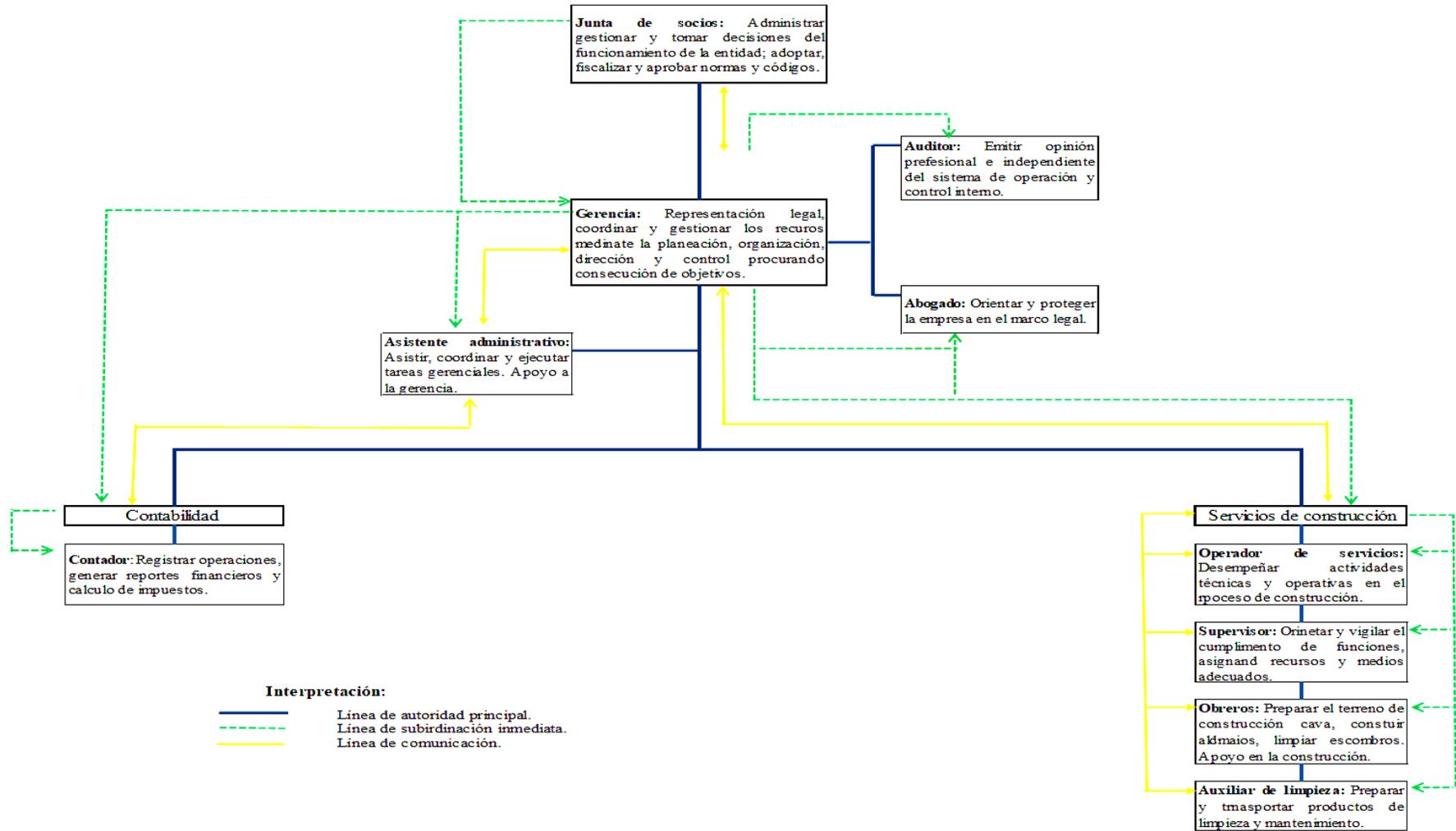


Fuente: Elaboración Propia de las autoras.

1.2 Organigrama Funcional

Gráfico 20 Organigrama funcional

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS "WAS ALBAN" CÍA. LTDA.



2. Cadena de valor

2.1 Cadena de valor

La cadena de valor se basa en un modelo que permite describir el desarrollo de las actividades llevadas a cabo en la empresa de Servicios “WAS ALBÁN”, generando valor al cliente final, consiste en describir el modo en que se desarrollan las acciones y actividades de la misma.

Las actividades básicas que desarrollan son Búsqueda, Planificación y Servicios.

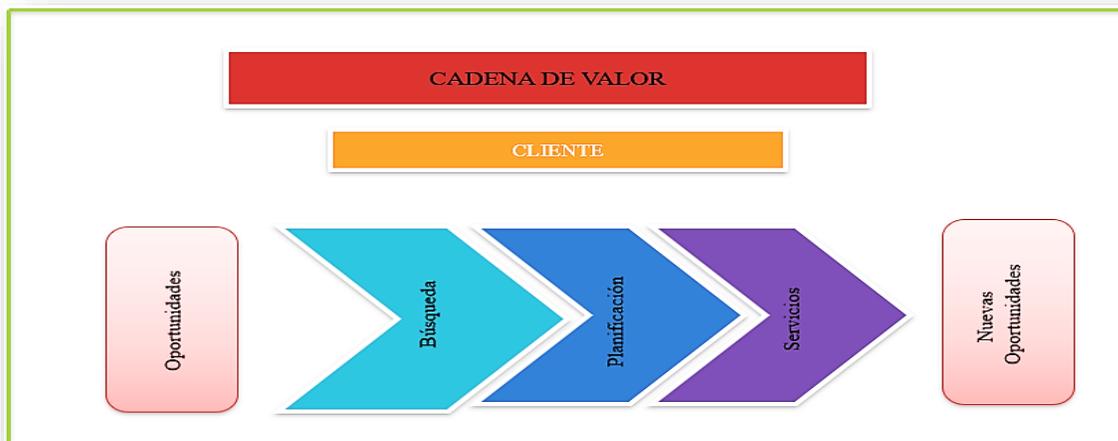


Gráfico 21 Cadena de valor

Elaboración: Propia de las autoras.

Fuente: Servicios “WAS ALBÁN”.

2.2 Actividades primarias y de apoyo

Compuesta por los siguientes procesos: Búsqueda del cliente, planificación del presupuesto, acuerdo y firma del contrato, entrega de un anticipo económico por parte del cliente para la ejecución de la obra, elaboración de la factura, evaluación, cancelación total y finalización entrega de la obra.

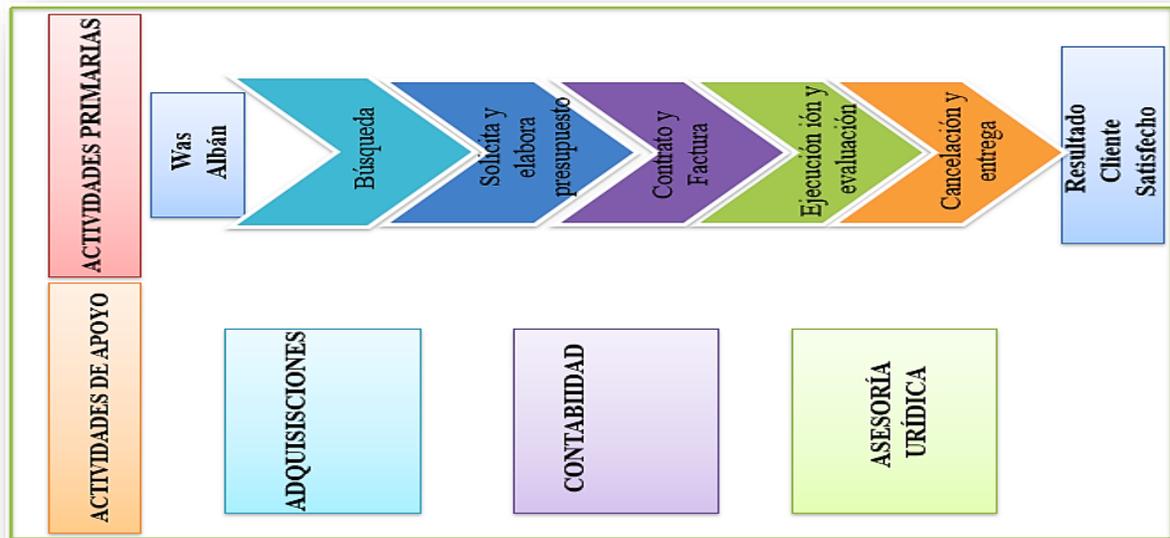


Gráfico 22 *Actividades primarias y de apoyo.*

Elaboración: Propia de las autoras.

Fuente: Servicios "WAS ALBÁN".

7.4 Sección 4 Manuales

EMPRESA DE SERVICIOS “WAS ALBÁN” CÍA. LTDA.

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Empresa: “Was Albán” Cía. Ltda.

Área: Administrativa

Cargo: Junta de socios

Introducción

El Manual de Funciones es un instrumento, que refleja los puestos, competencias y perfiles establecidos de los empleados para los cargos de la empresa.

En Servicios “Was Albán” Cía. Ltda., se presenta como una herramienta eficiente de control interno, además brinda conocimiento de funciones, actividades, responsabilidades que se debe desempeñar en cada puesto de trabajo contribuyendo a lograr eficiencia administrativa y operativa.

Objetivo

Establecer las principales políticas, funciones, requerimientos de cada cargo, como herramienta óptima en la consecución de objetivos.

Políticas

Las principales políticas referentes a la Junta de Socio son las siguientes:

- ✓ La integración a la junta de socios se hará libre y voluntaria.
 - ✓ La Junta General de Socios se realizará cada año.
 - ✓ La Junta General de Socios tendrá lugar de celebración en la sede en la empresa mismo que debe constar en los estatutos.
 - ✓ La convocatoria a la Junta general de Socios anual y a las demás juntas se realizará con una anticipación no menor a 10 días de la fecha señalada para su celebración.
 - ✓ Se asegurará que la convocatoria llegue a todos los miembros de la Junta de Socios.
 - ✓ La Junta General no puede tratar asuntos distintos a los señalados en la convocatoria, salvo casos en que la ley lo permita.
 - ✓ Pueden asistir los titulares de las acciones que figuren inscritas a su nombre en la matrícula de acciones, con una anticipación no menor de dos días al de la celebración de la Junta General de Socios, los directores y el gerente general que no sean accionistas pueden asistir con voz, pero sin voto.
-

-
- ✓ La Junta de socios deberá rediseñar y posteriormente mantener la estructura orgánica de la compañía enfocada hacia el cliente, orientada a satisfacer sus necesidades y al desarrollo de productos y servicios innovadores, acordes con los avances tecnológicos
 - ✓ Toda modificación en la estructura organizacional deberá ser aprobada por la Junta de Socios, en base a estudios y análisis de procesos organizacionales.
-

Descripción del cargo /Responsabilidades

La Junta General de Accionistas es un órgano con múltiples funciones que la ley o los estatutos sociales atribuyen y que en términos generales consisten en la expresión de la voluntad social a efectos de autorizar las operaciones de mayor envergadura e importancia.

Relaciones principales

Internas:

- ✓ Gerencia
- ✓ Asistente administrativo.
- ✓ Contabilidad

Externas:

- ✓ Otras entidades.
- ✓ Órganos reguladores y rectores.

Requisitos para el cargo:

Ser socio de la compañía con representación que le dé voz y voto.

Funciones principales

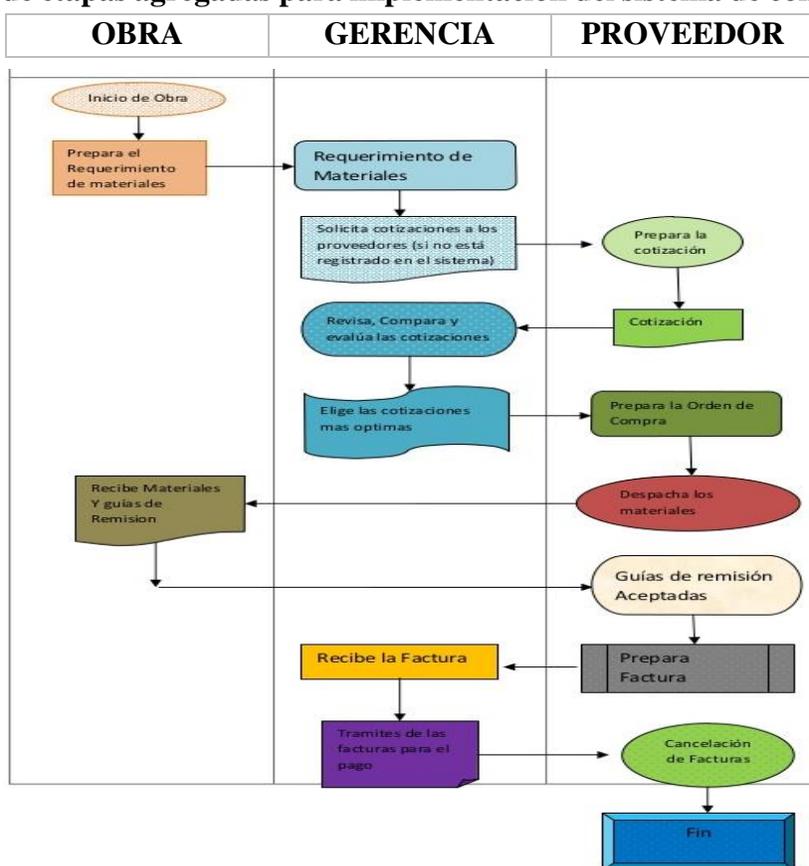
- ✓ Realizar investigaciones y auditorías especiales.
 - ✓ Autorizar reformas de los estatutos.
 - ✓ aumento y reducción de capital.
 - ✓ Aprobar repartición de utilidades si la subiere.
 - ✓ Remover a los miembros del Directorio y designar a sus sustitutos.
 - ✓ Emitir obligaciones.
 - ✓ Pronunciarse sobre la gestión social y los resultados económicos del ejercicio anterior expresados en los correspondientes estados financieros.
-

- ✓ Designar o delegar en el Directorio la designación de los auditores externos, cuando corresponda.
- ✓ Acordar la enajenación, en un solo acto, de activos cuyo valor contable exceda el cincuenta por ciento del capital de la sociedad
- ✓ Acordar la transformación, fusión, escisión, reorganización y disolución de la sociedad, así como resolver sobre su liquidación

Actividades principales

- ✓ Aprobación del balance y el destino de las utilidades verificando superávit o déficit
- ✓ Revisar la situación económica, financiera, administrativa y contable de la compañía.
- ✓ Elección de los funcionarios como: gerente, asistente de gerencia, miembros de la junta directiva y contador entre otros y determinación de políticas para la gestión de los mismos.
- ✓ Convocar juntas ordinarias o extraordinarias según amerite.

Flujograma de etapas agregadas para implementación del sistema de control interno



EMPRESA DE SERVICIOS “WAS ALBÁN” CÍA. LTDA.

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Empresa: “Was Albán” Cía. Ltda.

Área: Administrativa

Cargo: Gerente

Introducción

El Manual de Funciones es un instrumento, que refleja los puestos, competencias y perfiles establecidos de los empleados para los cargos de la empresa. En Servicios “Was Albán” Cía. Ltda., se presenta como una herramienta eficiente de control interno, además brinda conocimiento de funciones, actividades, responsabilidades que se debe desempeñar en cada puesto de trabajo contribuyendo a lograr eficiencia administrativa y operativa.

Objetivo

Establecer las principales políticas, funciones, requerimientos de cada cargo, como herramienta óptima en la consecución de objetivos.

Políticas

Las principales políticas referentes a la gerencia son las siguientes:

- ✓ El personal de Mando Medio y Superior es responsable de supervisar la ejecución de las actividades y procesos asegurando un control interno eficiente y eficaz que alcance actividades de registro, autorización, verificación, revisión y resguardo de archivo.
 - ✓ El gerente es responsable de evaluar los mecanismos implementados para mejorar su funcionamiento.
 - ✓ El gerente es responsable de la difusión de cambios, controles, normas, sistemas implementados a fin de socializar con todos los miembros de la entidad los cambios significantes.
-

-
- ✓ El titular de la Gerencia debe difundir sistemáticamente entre el personal a su cargo, los acuerdos tomados en el seno de la Junta de Socio, Comité Interno de Selección de Obras y otros comités internos.
 - ✓ El Gerente deberá presentar el avance de las metas, internas e institucionales, de acuerdo a los lineamientos establecidos.
 - ✓ La gerencia deberá planificar rendición de cuentas al final de cada periodo.
-

Descripción del cargo /Responsabilidades

El Gerente General es el representante legal y judicial de la empresa, su responsabilidad es cumplir y hacer cumplir las metas, objetivos y estrategias planteadas, incentivando a todo el personal a realizar su trabajo eficientemente.

Relaciones principales

Internas:

- ✓ Todos los departamentos de la organización.

Externas:

- ✓ Proveedores.
 - ✓ Clientes.
 - ✓ Otras empresas.
-

Requisitos para el cargo:

Título profesional de tercer o cuarto nivel en:

- ✓ Administración de Empresas y a fines.

Conocimiento requerido al puesto:

- ✓ Administración.
 - ✓ Liderazgo.
 - ✓ Trabajo en equipo.
 - ✓ Planeación
 - ✓ Organización.
 - ✓ Gestión empresarial
-

-
- ✓ Dirección.
 - ✓ Control.

Competencias y valores requeridos:

- ✓ Ética profesional
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Transparencia
- ✓ Compromiso
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Motivación
- ✓ Relaciones públicas
- ✓ Orientación.

Funciones principales

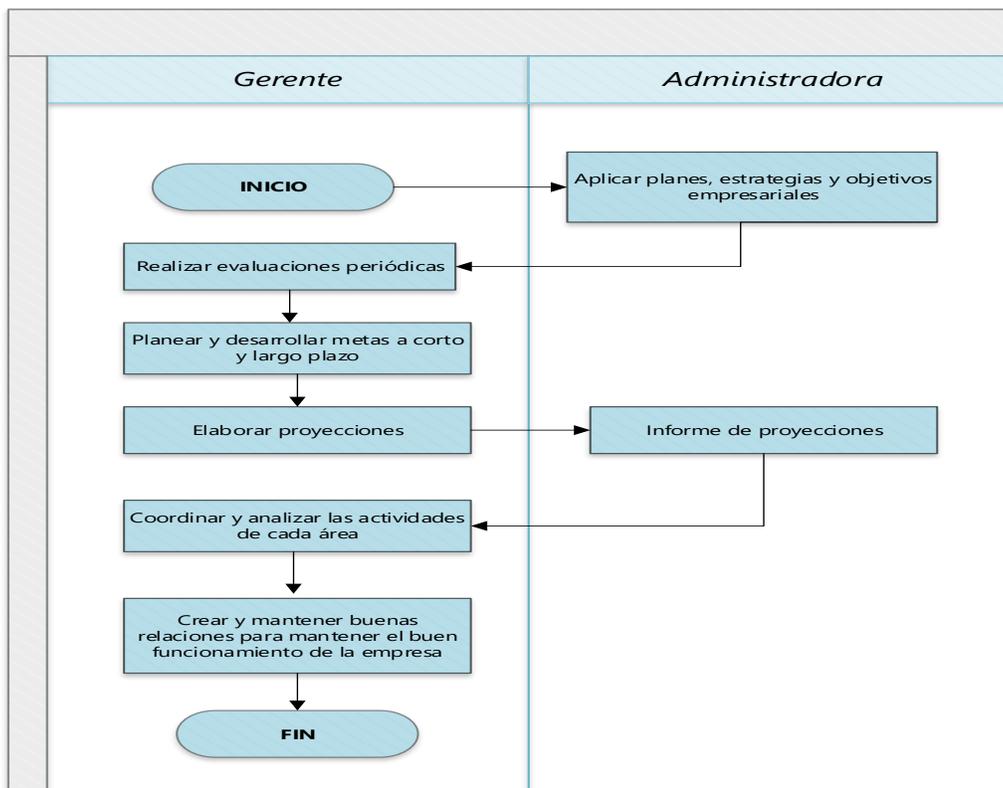
- ✓ Representación legal y judicialmente a la empresa.
- ✓ Responder a la Junta General de Socios la ejecución de políticas.
- ✓ Aprobación de planes, programas, presupuestos y balances.
- ✓ Administración de los recursos humanos, tecnológicos, económicos de la empresa.
- ✓ Liderar a la organización, motivar, supervisar y mediar entre el equipo de trabajo.
- ✓ Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones.
- ✓ Proponer y dar a conocer al personal los beneficios que tiene la empresa.

Actividades principales

- ✓ Planificación, organización y supervisión general de las actividades desempeñadas en la empresa
 - ✓ Informa periódicamente a la Junta General de socios el avance y resultados obtenidos.
 - ✓ Poseer información eficiente de la situación empresarial disponible en cualquier momento.
-

- ✓ Gestionar la consecución de contratos.
- ✓ Disponer de la capacidad operativa de la empresa.
- ✓ Definir actividades de control para cada nivel de la organización.
- ✓ Verificar, supervisar y monitorear la aplicación y eficiencia del sistema de control interno.
- ✓ Deberá segregar funciones procurando evitar la centralización de responsabilidades referentes a elaboración de estados financieros, autorización y registros de hechos económicos.
- ✓ Gestionar las relaciones con las Administraciones Públicas y otras instituciones.

Flujograma de procesos de Gerencia



EMPRESA DE SERVICIOS “WAS ALBÁN” CÍA. LTDA.

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Empresa: “Was Albán” Cía. Ltda.

Área: Administrativa

Cargo: Asistente administrativo

Introducción

El Manual de Funciones es un instrumento, que refleja los puestos, competencias y perfiles establecidos de los empleados para los cargos de la empresa. En Servicios “Was Albán” Cía. Ltda., se presenta como una herramienta eficiente de control interno, además brinda conocimiento de funciones, actividades, responsabilidades que se debe desempeñar en cada puesto de trabajo contribuyendo a lograr eficiencia administrativa y operativa.

Objetivo

Establecer las principales políticas, funciones, requerimientos de cada cargo, como herramienta óptima en la consecución de objetivos.

Políticas

Las principales políticas referentes al asistente administrativo:

- ✓ Servir de apoyo a gerencia.
 - ✓ Será responsable de velar por el cumplimiento del código de ética.
 - ✓ Garantizar la correcta aplicación del sistema de control interno
-

Descripción del cargo /Responsabilidades

Ejecución de labores complejas de apoyo logístico y administrativo propias de la dependencia para la cual labora

Relaciones principales

Internas:

- ✓ Todos los departamentos de la organización.

Externas:

- ✓ Proveedores.
 - ✓ Clientes.
 - ✓ Otras empresas.
-

Requisitos para el cargo:**Título profesional en:**

- ✓ Lic. en Administración y a fines.

Conocimiento requerido al puesto:

- ✓ Administración
- ✓ Contabilidad
- ✓ Gestión de recursos humanos
- ✓ Motivación
- ✓ Computación
- ✓ Análisis Financiero
- ✓ Computación
- ✓ Planeación
- ✓ Organización
- ✓ Dirección
- ✓ Control

Competencias y valores requeridos:

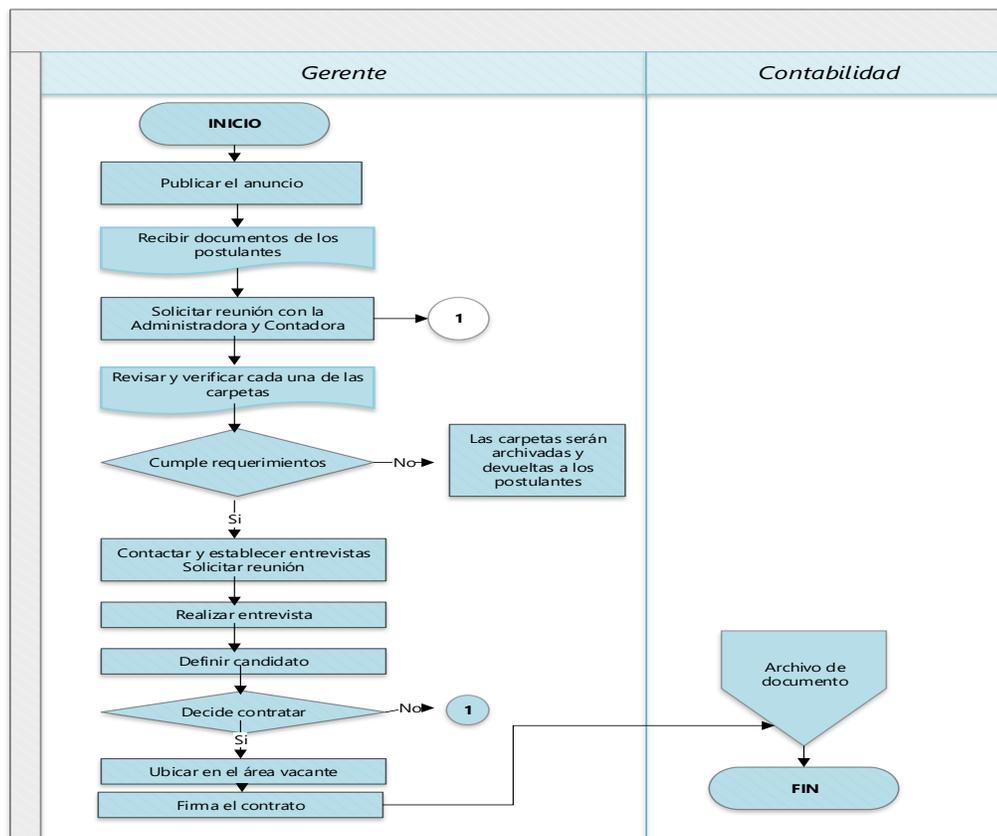
- ✓ Ética profesional
 - ✓ Responsabilidad
 - ✓ Trabajo en equipo
 - ✓ Transparencia
 - ✓ Compromiso
-

- ✓ Confidencialidad
- ✓ Trabajo bajo presión
- ✓ Relaciones públicas

Funciones principales

- ✓ Servir de apoyo a gerencia.
- ✓ Cuando falta algún empleado gestionar el remplazo.
- ✓ Verificar cumplimiento de horarios.
- ✓ Tener estrecha relación con los clientes.
- ✓ Regular el cumplimiento del código de ética.
- ✓ Ayudar a controlar la correcta aplicación del sistema de control interno.

Flujograma del proceso de selección del personal.



EMPRESA DE SERVICIOS “WAS ALBÁN” CÍA. LTDA.

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Empresa: “Was Albán” Cía. Ltda.

Área: Externa

Cargo: Auditor

Introducción

El Manual de Funciones es un instrumento, que refleja los puestos, competencias y perfiles establecidos de los empleados para los cargos de la empresa. En Servicios “Was Albán” Cía. Ltda., se presenta como una herramienta eficiente de control interno, además brinda conocimiento de funciones, actividades, responsabilidades que se debe desempeñar en cada puesto de trabajo contribuyendo a lograr eficiencia administrativa y operativa.

Objetivo

Establecer las principales políticas, funciones, requerimientos de cada cargo, como herramienta óptima en la consecución de objetivos.

Políticas

Las principales políticas referentes al contador:

- ✓ El auditor evaluará de forma periódica el sistema de control interno relacionado a los aspectos contables, financieros y administrativos determinando el cumplimiento de principios y normas promoviendo el mejoramiento continuo.
 - ✓ Será responsable de asesorar a la administración mediante información real, oportuna y razonable resultante de auditorías financieras, administrativas, especiales y de gestión en la prevención, protección y resguardo de los recursos de la entidad.
 - ✓ El auditor será independiente de la compañía y emitirá una opinión profesional que garantice la razonabilidad de los estados financieros y de la información en general, así como la aplicación de normas y principios.
-

-
- ✓ Contribuir a la toma de decisiones acertada.
-

Descripción del cargo /Responsabilidades

El auditor será el responsable de examinar la información financiera, contable, administrativa y el control interno, servir de apoyo en la toma de decisiones y brindar a la empresa seguridad razonable de los sistemas y la información.

Relaciones principales

Internas:

- ✓ Todos los departamentos de la organización.

Externas:

- ✓ Proveedores.
 - ✓ Clientes.
 - ✓ Otras empresas.
-

Requisitos para el cargo:

Título profesional en:

Ing. en Contabilidad y auditoría.

Msc. en Auditoría integral y a fines.

Conocimiento requerido al puesto:

- ✓ Contabilidad
- ✓ Auditoría
- ✓ Control interno
- ✓ Normas de auditoría y de información financiera.
- ✓ Manejo de Sistemas Contables
- ✓ Tributación
- ✓ Análisis Financiero

Competencias y valores requeridos:

-
- ✓ Ética profesional
 - ✓ Independencia
 - ✓ Imparcialidad
 - ✓ Responsabilidad
 - ✓ Trabajo en equipo
 - ✓ Transparencia
 - ✓ Compromiso
 - ✓ Confidencialidad
 - ✓ Trabajo bajo presión
 - ✓ Relaciones públicas
-

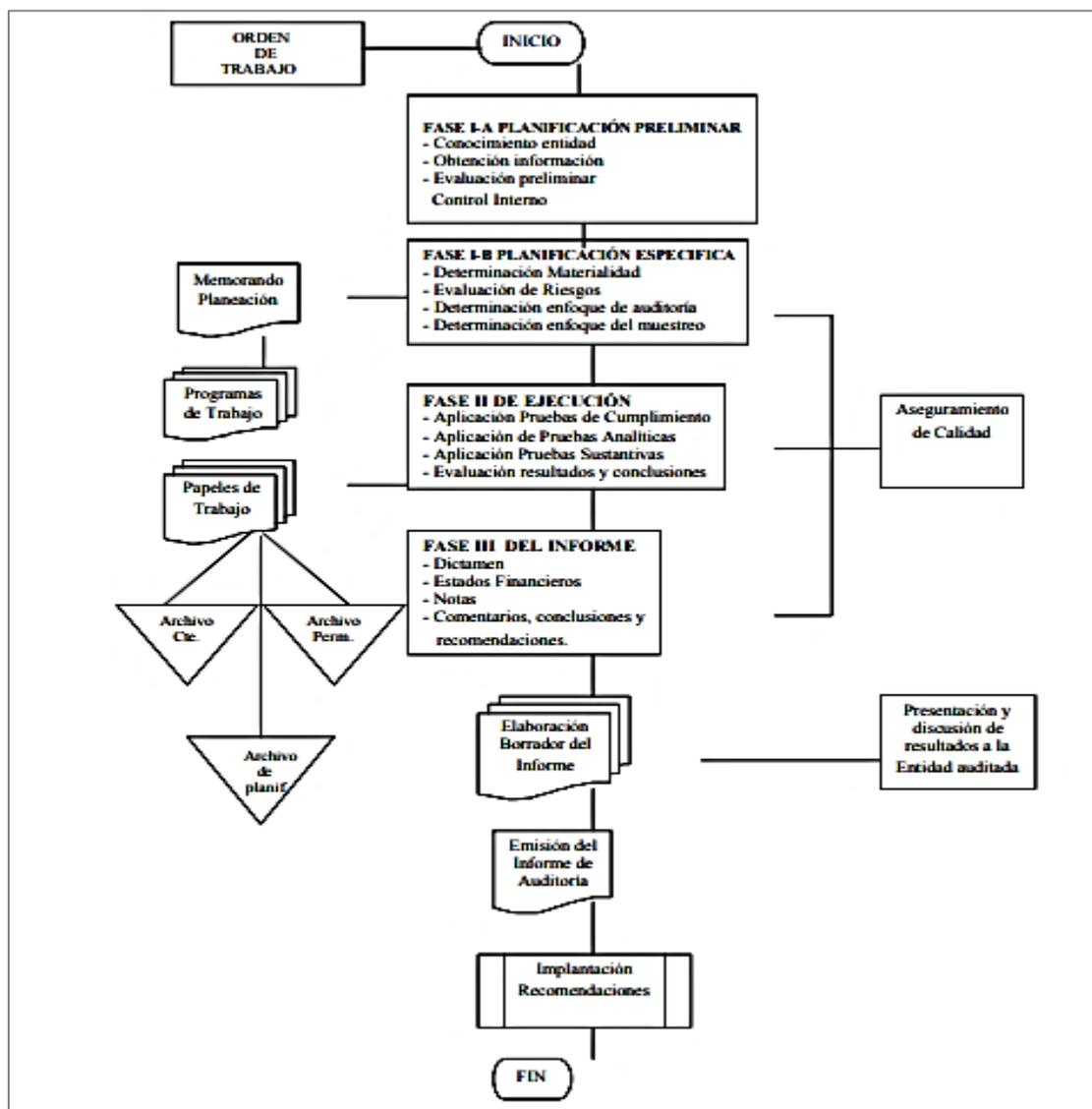
Funciones principales

- ✓ Apoyar mediante asistencia técnica, el cumplimiento de metas y objetivos de la organización.
 - ✓ Promover un adecuado sistema de control interno asegurando el cumplimiento de carácter legal, estratégico y gerencial.
 - ✓ Prestar servicio de asistencia constructiva a la administración enfocado a mejorar la eficiencia de operaciones que direccionen el logro de objetivos.
 - ✓ Analizar proveedores y fuentes de financiamiento.
 - ✓ Tener estrecha relación con los clientes.
 - ✓ Regular el cumplimiento del código de ética.
-

Actividades principales

- ✓ Ejecutar revisiones financieras, de cumplimiento y revisiones especiales.
 - ✓ Dar seguimiento a la implementación de recomendaciones de auditoría.
 - ✓ Evaluar el sistema de control interno.
 - ✓ Verificar la eficiencia con la que se utilizan los recursos.
 - ✓ Elaborar y guardar las actas de las reuniones y cartas a gerencia comunicando hallazgos.
 - ✓ Presentar resúmenes de los hallazgos de auditoría y presidir la lectura de informes.
-

Flujograma del proceso de una auditoría



EMPRESA DE SERVICIOS “WAS ALBÁN” CÍA. LTDA.

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Empresa: “Was Albán” Cía. Ltda.

Área: Externa

Cargo: Abogado

Introducción

El Manual de Funciones es un instrumento, que refleja los puestos, competencias y perfiles establecidos de los empleados para los cargos de la empresa. En Servicios “Was Albán” Cía. Ltda., se presenta como una herramienta eficiente de control interno, además brinda conocimiento de funciones, actividades, responsabilidades que se debe desempeñar en cada puesto de trabajo contribuyendo a lograr eficiencia administrativa y operativa.

Objetivo

Establecer las principales políticas, funciones, requerimientos de cada cargo, como herramienta óptima en la consecución de objetivos.

Políticas

Las principales políticas referentes al contador:

- ✓ El abogado deberá analizar las normas jurídicas que determinan la estructura empresarial y su actuación en el tráfico económico.
 - ✓ Deberá estar al día respecto a las prácticas profesionales, los tribunales de arbitraje y las propuestas reguladoras sobre nuevas tecnologías y formas de organización y producción.
 - ✓ Se registrará los hechos económicos en el momento que sean efectuados.
 - ✓ Contribuir a la toma de decisiones acertada.
-

Descripción del cargo /Responsabilidades

Brinda servicios de asesoría en todo lo referente a la normativa interna de la empresa, además ejercerá la representación legal de la organización ante los juzgados y tribunales

Relaciones principales

Internas:

- ✓ Área administrativa.

Externas:

- ✓ Jueces.
 - ✓ Abogados.
 - ✓ Otras empresas.
-

Requisitos para el cargo:

Título profesional en:

Lic.

Msc. en Auditoría integral y a fines.

Conocimiento requerido al puesto:

- ✓ Leyes nacionales e internacionales.
- ✓ Derecho civil y mercantil.
- ✓ Regulación de la propiedad industrial e intelectual.
- ✓ Derecho administrativo, financiero y tributario.
- ✓ Derecho procesal y la regulación de los tribunales de arbitraje.

Competencias y valores requeridos:

- ✓ Ética profesional
 - ✓ Independencia
 - ✓ Imparcialidad
 - ✓ Responsabilidad
 - ✓ Trabajo en equipo
-

-
- ✓ Transparencia
 - ✓ Compromiso
 - ✓ Confidencialidad
 - ✓ Trabajo bajo presión
 - ✓ Relaciones públicas
-

Funciones principales

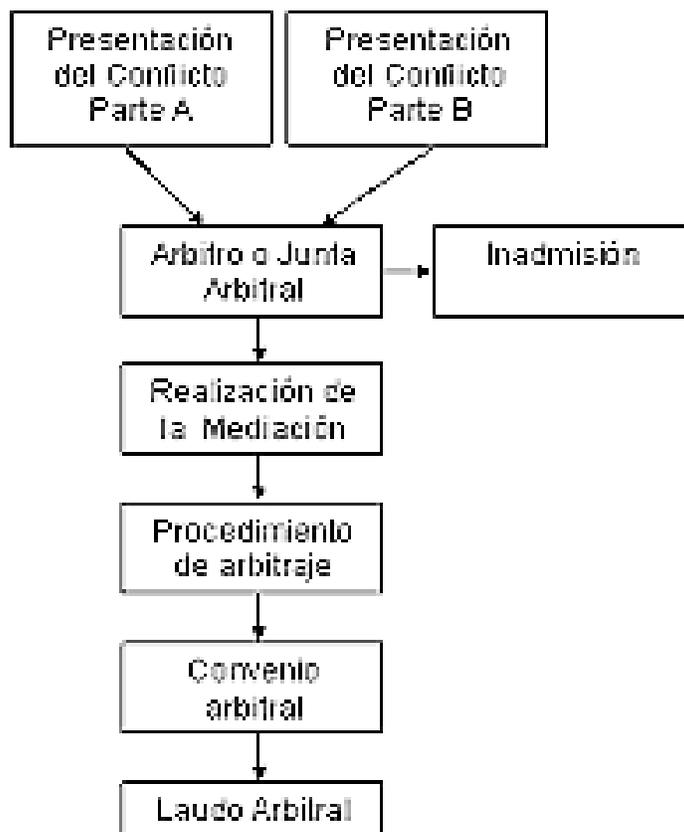
- ✓ Proveer mediaciones para las disputas con clientes, empleados o proveedores
 - ✓ Garantizar el cumplimiento de las regulaciones y las leyes
 - ✓ Representar a la empresa en asuntos legales de diversa índole ante un tribunal judicial
 - ✓ Asesorar a la gerencia referente a normas relativas a contratos, obligaciones, deudas, responsabilidad extracontractual, sociedades
 - ✓ Ejercer asesoría referente al pago de impuestos o cotizaciones hasta la solicitud de licencias, pasando por controles de calidad y garantías para los consumidores o el medio ambiente.
 - ✓ Reducir el marco de incertidumbre en el que trabaja la empresa y evita la eventual imposición de multas y sanciones.
-

Actividades principales

- ✓ Defender los intereses de su cliente tanto en sede judicial como mediante otros medios alternativos de resolución de conflictos.
 - ✓ Optimizar la eficiencia de los recursos de la organización, velando por el cumplimiento de la normativa aplicable.
 - ✓ Realizar un seguimiento que garantice la efectividad de las medidas propuestas y el cumplimiento de la normativa sectorial.
 - ✓ Mantener actualizados los reportes de activo fijo y depreciación.
 - ✓ Garantizar el cumplimiento de convenios de colaboración y contratos públicos.
 - ✓ Planificar varias estrategias procesales de defensa para hacer frente a situaciones legales de la empresa.
-

-
- ✓ Presenciar e intervenir en los litigios para minimizar los daños o defender el interés de su cliente.
-

Organigrama del proceso arbitral



EMPRESA DE SERVICIOS “WAS ALBÁN” CÍA. LTDA.

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Empresa: “Was Albán” Cía. Ltda.

Área: Contable

Cargo: Contador

Introducción

El Manual de Funciones es un instrumento, que refleja los puestos, competencias y perfiles establecidos de los empleados para los cargos de la empresa. En Servicios “Was Albán” Cía. Ltda., se presenta como una herramienta eficiente de control interno, además brinda conocimiento de funciones, actividades, responsabilidades que se debe desempeñar en cada puesto de trabajo contribuyendo a lograr eficiencia administrativa y operativa.

Objetivo

Establecer las principales políticas, funciones, requerimientos de cada cargo, como herramienta óptima en la consecución de objetivos.

Políticas

Las principales políticas referentes al contador:

- ✓ Los estados financieros serán desarrollados bajo Normas y disposiciones de información financiera, así como principios.
 - ✓ Las partidas serán expresadas y evaluadas en la moneda de circulación nacional.
 - ✓ Las inversiones mantenidas para la venta se reconocerán al costo de adquisición.
 - ✓ Se registrará los hechos económicos en el momento que sean efectuados.
 - ✓ El contador debe ser capaz de contribuir a la toma de decisiones acertada.
-

Descripción del cargo /Responsabilidades

Es el responsable de generar y presentación la información financiera de una organización para toma de decisiones acertada y el cumplimiento expresada en tiempo y forma de las obligaciones fiscales de las cuales sea sujeto. Las aptitudes que debe tener para ejercer su labor serían: Don de mando, manejo de conflictos, capacidad de líder, respuesta inmediata, cordialidad e integridad personal. El aspecto personal es importante para dar credibilidad a su cargo.

Relaciones principales

Internas:

- ✓ Gerencia
- ✓ Compras – Ventas.

Externas:

- ✓ Proveedores.
 - ✓ Clientes.
 - ✓ Instituciones gubernamentales SRI.
 - ✓ Instituciones financieras.
-

Requisitos para el cargo:

Título profesional en:

Ing. en Contabilidad y auditoría.

Msc. en Auditoría integral y a fines.

Conocimiento requerido al puesto:

- ✓ Contabilidad
 - ✓ Auditoría
 - ✓ Control interno
 - ✓ Normas de auditoría y de información financiera.
 - ✓ Manejo de Sistemas Contables
 - ✓ Tributación
 - ✓ Análisis Financiero
-

Competencias y valores requeridos:

- ✓ Ética profesional
- ✓ Independencia
- ✓ Imparcialidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Transparencia
- ✓ Compromiso
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Trabajo bajo presión
- ✓ Relaciones públicas

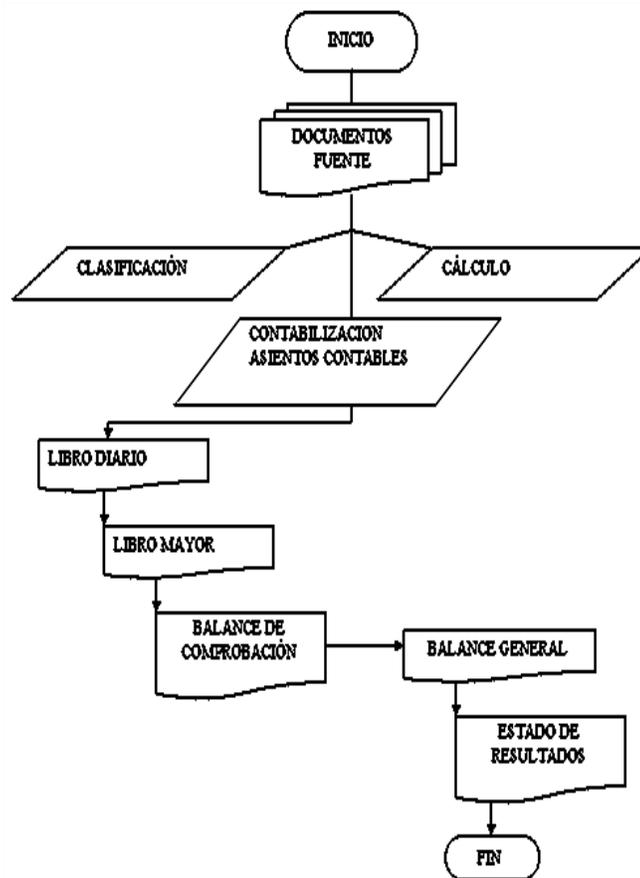
Funciones principales

- ✓ Registrar y verificar en el sistema los movimientos y transacciones contables realizadas en la empresa (pagos a proveedores, cargos bancarios, transferencias, facturas, inventario, entre otras).
 - ✓ Generar la información y asegurar el correcto cálculo de la planilla (ya sea efectuado por compañías externas o a nivel interno). Asegurar la elaboración de informes obligatorios exigidos por la Ley relacionados al pago de la misma.
 - ✓ Preparar y efectuar pagos de impuestos al estado de acuerdo a las regulaciones establecidas en la ley.
 - ✓ Llevar el registro de los seguros de activos tangibles e intangibles (seguros de incendio, responsabilidad civil, equipos, entre otros).
 - ✓ Asistir en la coordinación de servicios administrativos (compra de útiles y equipo de oficina, trabajos de mejoras, limpieza, mantenimiento, etc.).
 - ✓ Elaborar reportes de la gestión de cobros (pagos realizados, saldos morosos, etc.) y otros reportes a solicitud.
 - ✓ Archivar documentos bajo su responsabilidad
-

Actividades principales

- ✓ Ordenar, manejar e interpretar la contabilidad de tu negocio generar informes financieros que te permitan tomar decisiones analíticas lleva los libros contables, registra movimientos y calcula el monto de tus impuestos.
 - ✓ Preparar y presentar estados financieros de las operaciones de la empresa, así como revisar y señalar las variaciones encontradas con respecto a períodos anteriores.
 - ✓ Generar el pago a proveedores bajo la aprobación del supervisor directo (cheques, banca electrónica, transferencias, etc.)
 - ✓ Mantener actualizados los reportes de activo fijo y depreciación.
 - ✓ Certificar el pago de trabajadores.
 - ✓ Revisión de nómina
 - ✓ Declaraciones mensuales
 - ✓ Revisión de saldos mensuales de inventarios.
 - ✓ Revisiones planillas Décimos
 - ✓ Revisión de ingresos y egresos
 - ✓ Control vacaciones personal
 - ✓ Cuadre mensual de Contabilidad.
 - ✓ Liquidaciones Impuesto a la Renta
 - ✓ Planificar inventarios de insumos, materiales y herramientas
-

Flujograma del sistema contable



EMPRESA DE SERVICIOS “WAS ALBÁN” CÍA. LTDA.

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Empresa: “Was Albán” Cía. Ltda.

Área: Servicios

Cargo: Operador de servicios

Introducción

El Manual de Funciones es un instrumento, que refleja los puestos, competencias y perfiles establecidos de los empleados para los cargos de la empresa. En Servicios “Was Albán” Cía. Ltda., se presenta como una herramienta eficiente de control interno, además brinda conocimiento de funciones, actividades, responsabilidades que se debe desempeñar en cada puesto de trabajo contribuyendo a lograr eficiencia administrativa y operativa.

Objetivo

Establecer las principales políticas, funciones, requerimientos de cada cargo, como herramienta óptima en la consecución de objetivos.

Políticas

La principal política referente al Operador de servicios es:

- ✓ Aplicar la política de calidad y operativa definida en la organización.
 - ✓ Conocer objetivos operativos y encaminar esfuerzos hacia la consecución de los mismos.
 - ✓ Ser responsables con el medio ambiente.
 - ✓ Buscar la satisfacción del cliente ofreciendo productos y servicios con los más altos estándares de calidad.
 - ✓ Ejecutar las obras de construcción de acuerdo a requisitos, características y formas plasmadas en el contrato.
-

Descripción del cargo /Responsabilidades

Es un eslabón importante en el desarrollo de los proyectos de construcción y edificación. Será el responsable de la ejecución material del proyecto, es el puente entre el director de obra y los operarios, y el encargado de supervisar los trabajos que realizan los demás empleados durante la ejecución de la construcción, desde la mampostería hasta los trabajos de acabado, siempre en busca de la satisfacción de los clientes posee la capacidad de exigir calidad, de acuerdo a las características de cada proyecto.

Relaciones principales

Internas:

- ✓ Gerencia
- ✓ Contabilidad
- ✓ Administración
- ✓ Supervisor
- ✓ Obreros
- ✓ Auxiliar de limpieza

Externas:

- ✓ Proveedores.
 - ✓ Clientes.
 - ✓ Otras empresas.
-

Requisitos para el cargo:

Título profesional en:

Ingeniería civil y a fines.

Conocimiento requerido al puesto:

- ✓ Prácticas, técnicas y métodos de construcción.
 - ✓ Responsabilidad ambiental.
 - ✓ Edificaciones para vivienda.
 - ✓ Ejecución de obras públicas.
 - ✓ Manejo maquinaria de construcción.
 - ✓ Albañilería
 - ✓ Soldadura
 - ✓ Electricidad
-

Competencias y valores requeridos:

- ✓ Ética profesional
- ✓ Independencia
- ✓ Imparcialidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Transparencia
- ✓ Compromiso
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Trabajo bajo presión
- ✓ Relaciones públicas

Funciones principales

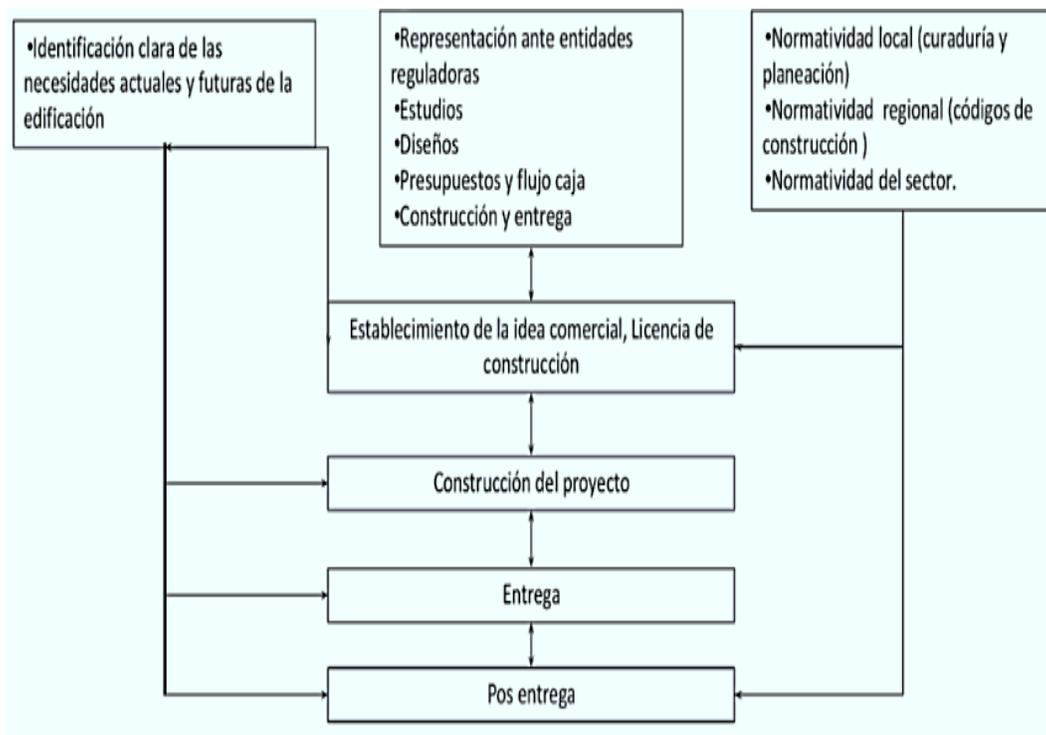
- ✓ Ejecutar la obra de acuerdo con las especificaciones técnicas, tiempos y calidad acordada con la constructora.
- ✓ La supervisión y capacitación de las personas que tiene bajo su cargo y que a futuro serán sus sucesores.
- ✓ Planificación y organización del proceso y mecánica de los trabajos de obra.
- ✓ Organización de los espacios de trabajo, maniobra, almacenamiento, carga/descarga, de los talleres y accesos a la obra.
- ✓ Control y seguimiento de la ejecución de obra.

Actividades principales

- ✓ Interpretación de planos.
 - ✓ Replanteos de las unidades de obra.
 - ✓ Control y organización de los grupos de trabajo y asignación de tareas a los operarios.
 - ✓ Propuesta de procedimientos, materiales y técnicas. Asesoramiento a los operarios.
-

-
- ✓ Coordinación de los trabajos con diferentes industriales y subcontratados.
 - ✓ Recepción y organización de materiales, zonas de reunión, talleres, etc.
 - ✓ Cálculo de materiales y medición de la obra ejecutada.
 - ✓ Control del cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos laborales.
 - ✓ Control de los medios y la maquinaria de obra.
 - ✓ Control de los materiales.
 - ✓ Supervisión y verificación de los procesos y resultados de los trabajos.
 - ✓ Control de calidad.
-

Organigrama de logística del proceso constructivo



EMPRESA DE SERVICIOS “WAS ALBÁN” CÍA. LTDA.

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Empresa: “Was Albán” Cía. Ltda.

Área: Servicios

Cargo: Supervisor

Introducción

El Manual de Funciones es un instrumento, que refleja los puestos, competencias y perfiles establecidos de los empleados para los cargos de la empresa. En Servicios “Was Albán” Cía. Ltda., se presenta como una herramienta eficiente de control interno, además brinda conocimiento de funciones, actividades, responsabilidades que se debe desempeñar en cada puesto de trabajo contribuyendo a lograr eficiencia administrativa y operativa.

Objetivo

Establecer las principales políticas, funciones, requerimientos de cada cargo, como herramienta óptima en la consecución de objetivos.

Políticas

La principal política referente al Operador de servicios es:

- ✓ Velar directa y permanentemente por la correcta ejecución de la obra y el cumplimiento del contrato.
 - ✓ Efectuar seguimiento permanente y puntual de carácter normativo, técnico, administrativo y de control de calidad.
 - ✓ El supervisor deberá tener pleno conocimiento en ingeniería de obra civil, edificaciones y construcciones.
 - ✓ Será capaz de garantizar la calidad, costo y tiempo de ejecución establecidos en el contrato que dio origen a la obra.
-

Descripción del cargo /Responsabilidades

Es un eslabón importante en el desarrollo de los proyectos de construcción y edificación. Será el responsable de la ejecución material del proyecto, es el puente entre el director de obra y los operarios, y el encargado de supervisar los trabajos que realizan los demás empleados durante la ejecución de la construcción, desde la mampostería hasta los trabajos de acabado, siempre en busca de la satisfacción de los clientes posee la capacidad de exigir calidad, de acuerdo a las características de cada proyecto.

Relaciones principales

Internas:

- ✓ Gerencia
- ✓ Contabilidad
- ✓ Administración
- ✓ Supervisor
- ✓ Obreros
- ✓ Auxiliar de limpieza

Externas:

- ✓ Proveedores.
 - ✓ Clientes.
 - ✓ Otras empresas.
-

Requisitos para el cargo:

Título profesional en:

Ingeniería civil y a fines.

Conocimiento requerido al puesto:

- ✓ Prácticas, técnicas y métodos de construcción.
 - ✓ Responsabilidad ambiental.
 - ✓ Edificaciones para vivienda.
 - ✓ Ejecución de obras públicas.
 - ✓ Manejo maquinaria de construcción.
-

Competencias y valores requeridos:

- ✓ Ética profesional
- ✓ Independencia
- ✓ Imparcialidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Transparencia
- ✓ Compromiso
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Trabajo bajo presión
- ✓ Relaciones públicas

Funciones principales

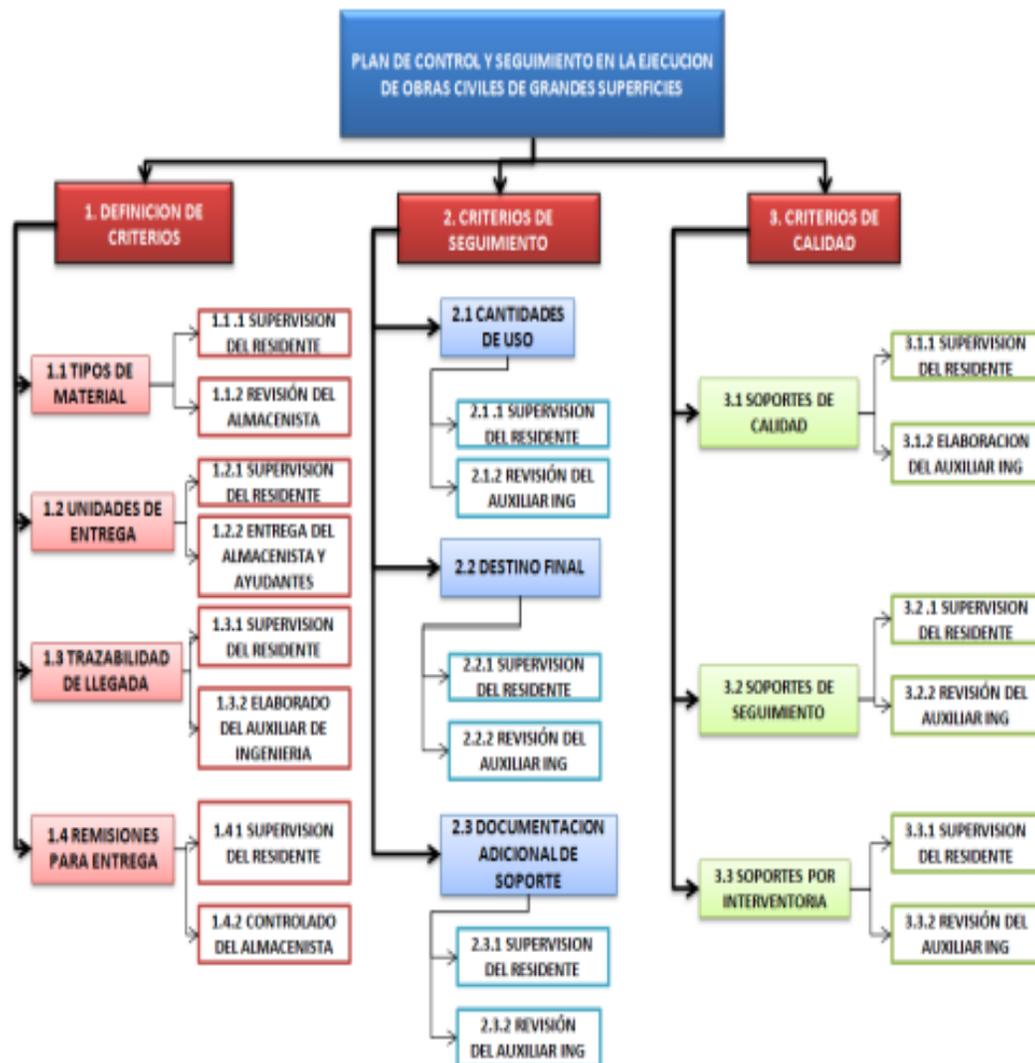
- ✓ Verificar que el proyecto sea congruente con la topografía del terreno y, en su caso, plantear las modificaciones pertinentes.
- ✓ La supervisión y capacitación de las personas que tiene bajo su cargo y que a futuro serán sus sucesores.
- ✓ En el caso en que se requiera movimientos de tierra, efectuar levantamiento topográfico, previo al inicio de los trabajos
- ✓ Verificar que se entreguen todos los planos de Proyecto al Contratista y anotarlos en bitácora o por oficio.
- ✓ Supervisar, revisar y corregir la calidad de las obras en proceso.

Actividades principales

- ✓ Verificar el terreno, indicando los servicios, accesos y límites del predio.
 - ✓ Definir niveles de piso terminado de edificios, andadores, plazas, canchas, etc.
 - ✓ protocolizar la bitácora de obra, misma que deberá permanecer en la obra durante todo su proceso
-

- ✓ Programar y solicitar oportunamente los materiales de acuerdo a las necesidades de la obra.
- ✓ Llevar el control del avance real de la obra y, de acuerdo a lo programado, efectuar las retenciones o sanciones correspondientes y proponer al Jefe de Zona la rescisión, cuando se requiera.

Organigrama del Plan de Control y Seguimiento en la Construcción de Obras Civiles



EMPRESA DE SERVICIOS “WAS ALBÁN” CÍA. LTDA.

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Empresa: “Was Albán” Cía. Ltda.

Área: Servicios

Cargo: Obrero

Introducción

El Manual de Funciones es un instrumento, que refleja los puestos, competencias y perfiles establecidos de los empleados para los cargos de la empresa. En Servicios “Was Albán” Cía. Ltda., se presenta como una herramienta eficiente de control interno, además brinda conocimiento de funciones, actividades, responsabilidades que se debe desempeñar en cada puesto de trabajo contribuyendo a lograr eficiencia administrativa y operativa.

Objetivo

Establecer las principales políticas, funciones, requerimientos de cada cargo, como herramienta óptima en la consecución de objetivos.

Políticas

La principal política referente al Operador de servicios es:

- ✓ El obrero será apoyo permanente en el proceso de construcción asistiendo al operador de servicios.
 - ✓ Será responsable del uso, conservación y reguardo de las herramientas, maquinarias de construcción.
 - ✓ Los obreros de construcciones deben tener una variedad de habilidades básicas para llevar a cabo las exigencias del trabajo.
 - ✓ Debe ejercer su trabajo íntegro, transparente, responsable en fin de lograr eficiencia operativa y alcanzar estándares de calidad enfocados a satisfacer al cliente.
-

-
- ✓ Estará al servicio del operario de servicio y supervisor cumpliendo tareas que le sean encomendadas.
-

Descripción del cargo /Responsabilidades

Los obreros de construcción son responsables de la limpieza y la preparación de los sitios de trabajo para la construcción. Esto puede implicar la eliminación de los residuos o los árboles en la zona, la excavación de trincheras, colocación de generadores, bombas o compresores o armar o desarmar las estructuras temporales

Relaciones principales

Internas:

- ✓ Gerencia
- ✓ Contabilidad
- ✓ Administración
- ✓ Supervisor
- ✓ Obreros
- ✓ Auxiliar de limpieza

Externas:

- ✓ Proveedores.
 - ✓ Clientes.
 - ✓ Otras empresas.
-

Requisitos para el cargo:

Título profesional en:

Bachiller.

Conocimiento requerido al puesto:

- ✓ Albañilería
 - ✓ Construcción
 - ✓ Soldadura
-

-
- ✓ Electricidad
 - ✓ Prácticas, técnicas y métodos de construcción.
 - ✓ Responsabilidad ambiental.
 - ✓ Edificaciones para vivienda.
 - ✓ Ejecución de obras públicas.
 - ✓ Manejo maquinaria de construcción.

Competencias y valores requeridos:

- ✓ Ética profesional
- ✓ Independencia
- ✓ Imparcialidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Transparencia
- ✓ Compromiso
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Trabajo bajo presión
- ✓ Relaciones públicas

Funciones principales

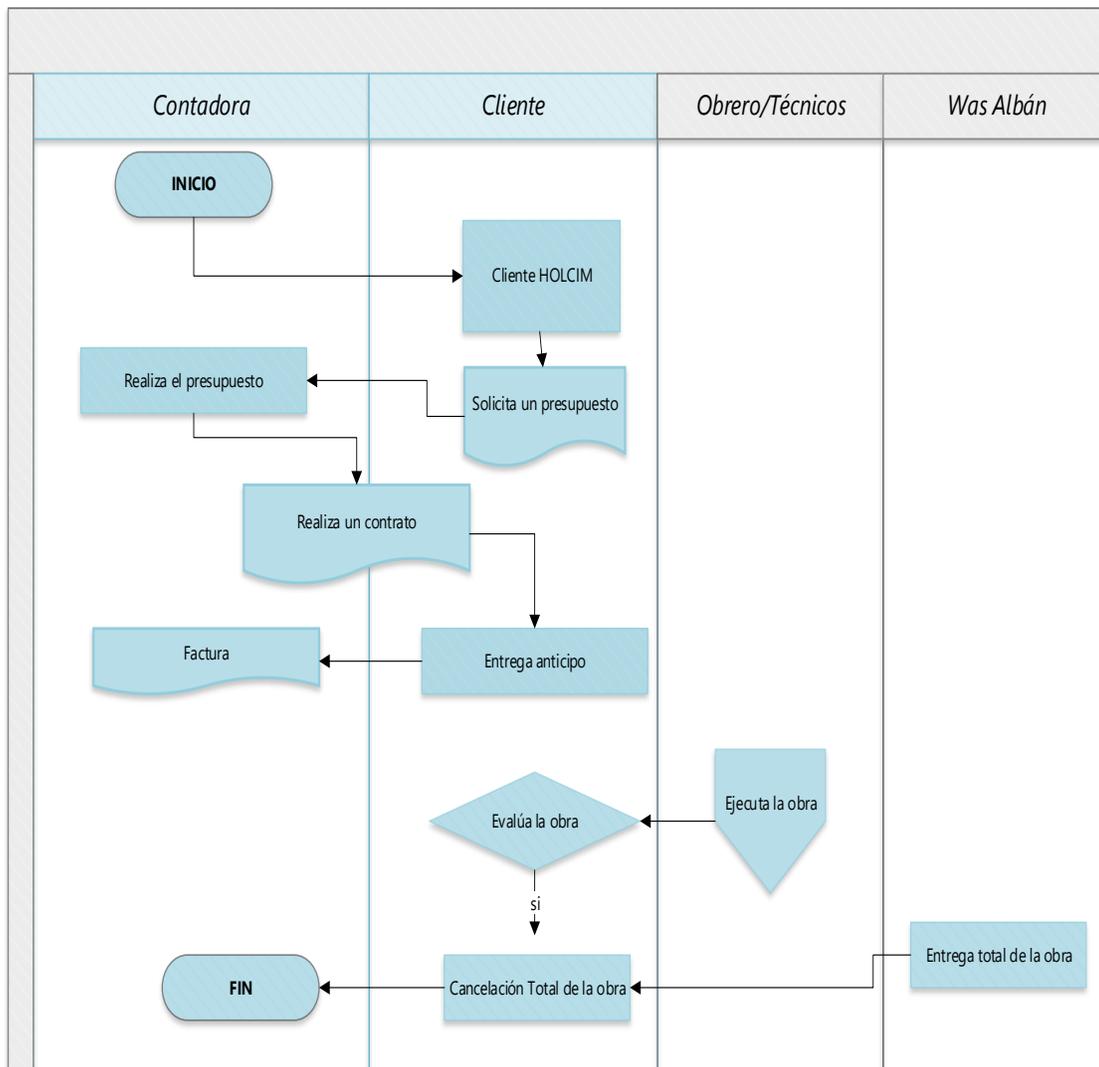
- ✓ Ejecutar los trabajos necesarios para la construcción de obras civiles.
- ✓ Realizar las actividades de mantenimientos preventivos y correctivos de las instalaciones locativas.
- ✓ Servir de apoyo logístico en actividades requeridas en los diferentes departamentos
- ✓ Servir como apoyo en las obras que requieran trabajos de soldadura básica.

Actividades principales

- ✓ Cargar y descargar materiales de construcción y moverlos a las áreas de trabajo.
 - ✓ Mezclar, regar y extender materiales como asfalto y concreto.
-

- ✓ Apoyar en el montaje y desmontaje de andamios y barricadas en los sitios de construcción.
- ✓ Nivelar el terreno utilizando herramientas menores propias de la actividad en ejecución de acuerdo a especificaciones.
- ✓ Retirar los escombros y otros desechos de los sitios de construcción utilizando rastrillos, palas, carretillas y otro equipo

Flujograma del proceso de construcción



EMPRESA DE SERVICIOS “WAS ALBÁN” CÍA. LTDA.

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Empresa: “Was Albán” Cía. Ltda.

Área: Servicios

Cargo: Auxiliar de limpieza

Introducción

El Manual de Funciones es un instrumento, que refleja los puestos, competencias y perfiles establecidos de los empleados para los cargos de la empresa. En Servicios “Was Albán” Cía. Ltda., se presenta como una herramienta eficiente de control interno, además brinda conocimiento de funciones, actividades, responsabilidades que se debe desempeñar en cada puesto de trabajo contribuyendo a lograr eficiencia administrativa y operativa.

Objetivo

Establecer las principales políticas, funciones, requerimientos de cada cargo, como herramienta óptima en la consecución de objetivos.

Políticas

La principal política referente al Operador de servicios es:

- ✓ Estar en la capacidad de realizar varias tareas al mismo tiempo en un ambiente dinámico y activo.
 - ✓ Ser organizado y detallista.
 - ✓ Comunicarse de manera clara para comprender las instrucciones de sus supervisores.
 - ✓ Permanecer en calma y tener una actitud positiva y cortés en todo momento.
 - ✓ Estar en la capacidad de enfocarse en las necesidades de su supervisor, brindando un alto nivel de servicio.
 - ✓ Capacidad de trabajar de manera independiente y como parte de un equipo.
 - ✓ Altamente responsable y confiable.
 - ✓ Comprometido a prestar un excelente servicio que supere las expectativas de la empresa o cliente.
-

Descripción del cargo /Responsabilidades

El auxiliar de limpieza es la persona encargada de realizar los trabajos auxiliares de limpieza y puesta a punto de los pisos y áreas públicas.

Relaciones principales

Internas:

- ✓ Gerencia
- ✓ Contabilidad
- ✓ Administración
- ✓ Supervisor
- ✓ Obreros

Externas:

- ✓ Proveedores.
 - ✓ Clientes.
 - ✓ Otras empresas.
-

Requisitos para el cargo:

Título profesional en:

Bachiller.

Conocimiento requerido al puesto:

- ✓ Procesos y procedimientos de limpieza y mantenimiento.

Competencias y valores requeridos:

- ✓ Orientación al cliente.
 - ✓ Compromiso con la calidad.
 - ✓ Identificación con la empresa.
 - ✓ Flexibilidad funcional.
 - ✓ Amabilidad.
 - ✓ Capacidad de comunicación.
-

-
- ✓ Responsabilidad.
 - ✓ Gestión del tiempo.
 - ✓ Planificación.
 - ✓ Trabajo en equipo.
 - ✓ Madurez emocional.
 - ✓ Resolución de problemas.
 - ✓ Ética profesional
 - ✓ Independencia
 - ✓ Imparcialidad
 - ✓ Responsabilidad
 - ✓ Trabajo en equipo
 - ✓ Transparencia
 - ✓ Compromiso
 - ✓ Confidencialidad
 - ✓ Trabajo bajo presión
 - ✓ Relaciones públicas
-

Funciones principales

- ✓ Realizar las tareas auxiliares de limpieza y arreglo de pisos y áreas públicas.
 - ✓ Preparar, transportar y recoger los materiales y productos necesarios para la limpieza y mantenimiento de las habitaciones y áreas públicas.
-

Actividades principales

- ✓ Llevar un inventario y solicitar los materiales que necesiten ser reabastecidos.
 - ✓ Llevar el registro y hacer seguimiento de todas las actividades y entregar un informe detallado a la empresa cuando sea requerido.
 - ✓ Utilizar vestimenta de protección, tales como guantes, lentes y trajes de seguridad al manejar químicos para la limpieza.
 - ✓ Desechar la basura y demás residuos siguiendo los protocolos establecidos para ello
-

Flujograma de solicitud de limpieza



8 IMPACTOS

8.1 Impacto técnico

La aplicación del sistema de control interno implica la adaptación de normas, políticas y disposiciones en las actividades y procesos; con este sistema genera beneficios significativos para la entidad como el mejoramiento del sistema de información y comunicación brindando herramientas óptimas para la toma de decisiones, razonabilidad referente a la ejecución de actividades y la aplicación y cumplimiento de normativa legal vigente.

8.2 Impacto social

Al implementar el sistema de control interno la empresa se enfoca a lograr eficiencia administrativa y operativa que se verá reflejada en un mejoramiento continuo de sus procesos permitiendo actualizar las prácticas de construcción a fin de ofrecer obras de calidad que mejoren la calidad de vida de las personas aportando beneficios y valor agregado además procurando ser amigable con el medio ambiente.

8.3 Impacto económico

La aplicación del sistema de control interno disminuye la ocurrencia de errores y fraude en la información financiera, los entes reguladores lo catalogarán como una empresa que cumple las leyes y regulaciones generando un impacto positivo en su negocio, al evitar fraudes logra eficiencia en la gestión administrativa, al mejorar sus procesos logra eficiencia operativa que se refleja al final del periodo como utilidades, que la tornen como una empresa sólida, atrayendo proveedores, clientes incluso inversionistas que apuesten al crecimiento del mismo.

9 RECOMENDACION

Al finalizar el proyecto se recomienda lo siguiente:

Efectuar en cada periodo económico al menos un análisis situacional mediante la matriz FODA a fin de identificar factores externos que se presenten como hechos potenciales que la empresa puede aprovechar para obtener beneficios denominadas oportunidades y amenazas que son los hechos del entorno que generan impacto negativo en la organización; además evaluar elementos internos que reflejen debilidades que son los errores, inconsistencia en los procesos, en controles y en el uso de los recursos que limitan o impiden lograr objetivos propuestos y fortalezas aquellas capacidades, controles, posiciones y recursos que contribuyen a la consecución de metas y objetivos empresariales; este análisis es una herramienta óptima para la gerencia en la toma de decisiones para establecer metas, objetivos y plantear estrategias al ofrecer un panorama claro del escenario que presenta la empresa.

Que la gerencia oriente la determinación de estrategias y controles a la prevención del riesgo especialmente el riesgo de fraude, indicador que presenta incertidumbre, por el nivel de confianza del 1,25% refleja vulnerabilidad por la inexistencia de controles, supervisión, normas y procedimientos que resguarden los activos, información y recursos de la empresa elevan la exposición a situaciones relacionadas con fraude, en la construcción debido a la complejidad de las operaciones donde intervienen contratistas, subcontratistas y demás debe existir políticas y procedimientos establecidos por la dirección de la organización rigurosos y adecuados, además de una eficiente segregación de funciones que faciliten intercambio, comparabilidad y verificación de información y no dejar de lado el tema de las operaciones y transacciones con partes relacionadas, donde puede existir conflictos de interés, generando que las toma de decisiones se realice sobre información base equivocada.

El sistema de control interno es una herramienta óptima y eficiente para aportar seguridad de manera razonable referente a la efectividad y eficiencia de operaciones, confiabilidad de la información, cumplimiento de la legislación y las regulaciones aplicables a la organización, se recomienda que la gerencia además de implementar el sistema, dé seguimiento y evalúe su eficiencia, debido al contexto cambiante y complejo en que se desenvuelve las empresas

actualmente, la evaluación debe ser constante para lograr corregir desviaciones pues controles que hoy son eficaces con el tiempo pueden perder eficiencia y necesitar reestructuración o cambio definitivo para identificar, prevenir, detectar y/o contrarrestar riesgos.



10 BIBLIOGRAFÍA

- BALTODANO TORRES, A., & PINEDA, Y. E. (07 de 2017). *EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ACTIVOS FIJOS EN BASE A LAS NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO BAJO METODOLOGÍA COSO III EN LA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR "X" PARA EL PERIODO FINALIZADO 2015*. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de Repositorio Digital de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua : <http://repositorio.unan.edu.ni/8466/1/18657.pdf>
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes Análisis de Informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Recuperado el 15 de 04 de 2019, de Ecoe Ediciones : <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Control-interno-y-fraudes-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Alatrística Gironzini, M. (2016). *Técnicas y procedimientos de Auditoría. Lo que todo auditor debe conocer*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/2158-tecnicas-y-procedimientos-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>
- Almeida, A. (2015). Obtenido de https://www.academia.edu/14533865/HALLAZGOS_DE_AUDITORIA
- Balseca, J. (2015). *La Planificación*. Obtenido de <https://en.calameo.com/books/003182757a759c25463e2>
- Bermúdez Gómez, H. (7 de 12 de 2015). *Referenciación Cruzada en los estados financieros*. Obtenido de <http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/Contrapartidas/referencias-cruzadas-en-los-estados-financieros.asp>
- Camacho Villota, W., Gil Espinoza, D., & Paredes Tobar, J. (Ecuador de Marzo de 2017). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO: IMPORTANCIA DE SU FUNCIONAMIENTO EN LAS EMPRESAS. OBSERVATORIO DE LA ECONOMÍA LATINOAMERICANA ECUADOR*, 13 .



- Castillo, C., Garzón, N., & O. (2017). *Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos INEC*. Recuperado el 13 de 11 de 2019, de PANORAMA LABORAL Y EMPRESARIAL DEL ECUADOR : <https://www.ecuadrencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Libros/Panorama%20Laboral%202017.pdf>
- Contraloría General del Estado, C. (2001). *Manual de Auditoría Financiera Gubernamental*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-ACUERDOINDICE.pdf>
- Escandón Navarrete, P. (16 de 10 de 2019). *EL SECTOR AVÍCOLA EN COTOPAXI*. *La Hora*, pág. 13.
- Escuela Europea de Excelencia. (2018). *Objetivos de Auditoría*. Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/02/objetivo-de-una-auditoria/>
- Franco Payano, K., Román Velarde, D., & Trisollini Vera, E. A. (01 de 2017). *EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO Y SU INFLUENCIA EN LA PROFESIONALIZACIÓN PARA LAS EMPRESAS DE BUSES PANORÁMICOS EN LIMA METROPOLITANA*. Recuperado el 19 de 11 de 2019, de Repositorio Académico UPC : https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621970/Franco_PK.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- FUDE, b. (2018). *PRODUCCIÓN AVÍCOLA*. Recuperado el 18 de 11 de 2019, de <https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-produccion-avicola-876.html>
- García, I. (10 de Enero de 2018). *OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2019, de [EMPRENDEpyme.com.ec: https://www.emprendepyme.net/objetivos-de-la-organizacion-empresarial.html](https://www.emprendepyme.com.ec/https://www.emprendepyme.net/objetivos-de-la-organizacion-empresarial.html)
- García, J., & Casanueva, C. (2015). *PRÁCTICAS DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL*. Buenos Aires: Editlab.



- Mera , P., & Beermeo , C. (2017). Importancia de las empresas familiares en la economía de un país. *Revista Publicando, 4 No 12. (2).*, 506-531.
- Palomino, J. (2016). Papeles de Trabajo. Obtenido de <http://juliaenauditoria.blogspot.com/p/papeles-de-trabajo.html>
- Ponce León , Y. A. (2018). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ CASO EMPRESA "CORPORACIÓN FERRETERA RUDHAYFRE S.A.C" TINGO MARÍA, 2017.* Recuperado el 15 de 04 de 2019, de REPOSITORIO DIGITAL DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LOS ÁNGELES CHIMBOTE: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5156/CONTROL_INTERNO_SECTOR_COMERCIO_PONCE_LEON_YUDY_ARIZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quiñonez, J. (2017). Fases de la Auditoría. Obtenido de https://www.academia.edu/19436741/FASES_DE_LA_AUDITORIA_Fase_de_Ejecucion
- Raygada Ramirez , O. R. (2019). *LA RELEVANCIA DE LA AUDITORÍA FINANCIERA EN LAS ENTIDADES.* Recuperado el 19 de 11 de 2019, de Repositorio Digital de la Univerisdad Nacional de la Amazonía Peruana: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6478/Oscar_Trabajo_Titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, Sanchez , F. P. (21 de 04 de 2016). *¿Que es la industria avícola?* Recuperado el 19 de 11 de 2019, de Culturalia Blog: <https://educavital.blogspot.com/2016/04/que-es-la-industria-avicola.html>
- Sandoval , F. (2015). *ESTRATEGIAS PARA A OPTIMIZACIÓN DE COSTOS BAJO EL ENFOQUE DEL COSTO OBJETIVO (TARGET COSTING) EN LA LÍNEA DE AGUA MINERAL SAN MARCO DE LA EMBOTELLADORA TEREPAIMA, C.A - VENEZUELA.* Recuperado el 09 de 05 de 2019, de I Encuentro Iberoamericano de Contabilidad de Gestión Valencia - España: <http://www.observatorio->



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

iberoamericano.org/paises/spain/Art%C3%ADculos%20diversos%20sobre%20Contabilidad%20de%20Gesti%C3%B3n/I%20Encuentro%20Iberoamericano%20Cont.%20Gesti%C3%B3n/Target%20Costing/SanchezyMoron.pdf

SOLUCIONES, A. (18 de 06 de 2019). *¿CUAL FUE LA SITUACIÓN DEL SECTOR EMPRESARIAL EN EL AÑO 2018?* Recuperado el 13 de 11 de 2019, de Líderes en Información de Empresas: <https://www.aval.ec/informacion-general-de-empresas/cual-fue-la-situacion-del-sector-empresarial-ecuatoriano-en-el-2018/>

Thomson , I. (2016). *Tipos de empresas*. Recuperado el 15 de 04 de 2019, de Promonegocios.net :
https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=wm#search/mifer_7%40yahoo.es?projector=1



**Universidad
Técnica de
Cotopaxi**

**UNIVERSIIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

11 ANEXOS

Anexo 1: Hoja de vida del docente

HOJA DE VIDA

FICHA INFORMATICA DEL DOCENTE

DATOS PERSONALES



APELLIDOS: ARMAS HEREDIA

NOMBRES: ISABEL REGINA

ESTADO CIVIL: CASADA

CEDULA DE CUIDADANIA: 050229848-2

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: SAQUISILI

DIRECCION DOMICILIARIA: 9 DE OCTUBRE Y SUCRE

TELEFONO CONVENCIONAL: 032 722 658

TELEFONO CELULAR: 0995863727

CORREO ELECTRONICO: isabel.armas@utc.edu.ec

EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTARSE CON: ANA HEREDIA

TELEFONO CONVENCIONAL: 032721898

TELEFONO CELULAR: 0999723919



ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL CONESUP	CODIGO DE RESGISTRO EN EL CONESUP
TERCERO	LICENCIADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESPECIALIZACIÓN: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA	11 DE MAYO DEL 2005	1020-05-575341
	INGENIERIA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESPECIALIZACIÓN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.PA.	19 DE SEPTIEMBRE DEL 2007	1020-07-769538
CUARTO	MAGISTER EN AUDITORIA INTEGRAL	16 DE MAYO DEL 2015	1031-15-86060296

HISTORIA PROFESIONAL

FACULTAD EN LA QUE LABORA: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA A LA QUE PERTENECE: CONTABILIDAD Y AUDITORIA

AREADEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PERIODO ACADEMICO EN EL QUE INGRESO A LA UTC: ABRIL, SEPTIEMBRE 2007



**Universidad
Técnica de
Cotopaxi**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

Anexo 2: Hoja de vida


FIRMA DOCENTE

estudiante



HOJA DE VIDA

FICHA INFORMATICA DEL ESTUDIANTE

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: PEÑAFIEL GUEVARA

NOMBRES: MARÍA BELÉN

ESTADO CIVIL: SOLTERA

CEDULA DE CUIDADANIA: 180538671-9

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: PELILEO

DIRECCION DOMICILIARIA: 16 DE DICIEMBRE Y PABLO ARTURO

TELEFONO CONVENCIONAL: 032 743 542

TELEFONO CELULAR: 0962576185

CORREO ELECTRONICO: mariabelenpenafielguevara@gmail.com

EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTARSE CON: ALICIA GUEVARA

TELEFONO CONVENCIONAL: 032 743 542

TELEFONO CELULAR: 0981051619

ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS

NIVEL	ESTABLECIMIENTO	
PRIMARIA	UNIDAD EDUCATIVA "FRAY SEBASTIAN ACOSTA"	7 DE JULIO 2007
SECUNDARIA	INSTITUTO TECNOLOGICO "OSCAR EFRÉN REYES"	TITULO DE BACHILLER OBTENIDO: ESPECIALIZACION QUIMICO BIOLOGO
TERCERO	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS UTC	

FIRMA DEL ESTUDIANTE



**Universidad
Técnica de
Cotopaxi**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

Anexo 3: Hoja de vida estudiante

HOJA DE VIDA

FICHA INFORMATICA DEL ESTUDIANTE

DATOS PERSONALES



APELLIDOS: PULLUPAXI CANDO

NOMBRES: XIMENA MARIBEL

ESTADO CIVIL: SOLTERA

CEDULA DE CUIDADANIA: 172682105-9

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: MACHACHI, 10/05/1995

DIRECCION DOMICILIARIA: TAMBILLO BARRIO EL MURCO--S SAN RAFAEL

TELEFONO CONVENCIONAL: 022086083

TELEFONO CELULAR: 0995562228

CORREO ELECTRONICO: pullupaxi.ximena@yahoo.com

EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTARSE CON: DIEGO PULLUPAXI

TELEFONO CONVENCIONAL: 022086083

TELEFONO CELULAR: 0999713004

ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS

NIVEL	ESTABLECIMIENTO	AÑO
PRIMARIA	ESCUELA FISCAL MIXTA" CARLOS FREILE LARREA"	2007
SECUNDARIA	COLEGIO TÉCNICO NACIONAL ALÓAG TITULO: BACHILLER COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN	2013
SUPERIOR	UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI ING. EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	2019

FIRMA DEL ESTUDIANTE

Anexo 4

Simbología Utilizada en el Manual de Procedimientos

FUNCIÓN	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
Proceso		Representa una instrucción que debe ejecutarse. Operación.
Decisión		Elección. Representa una pregunta e indica el destino del flujo de información con base en respuestas alternativas de sí y no.
Preparación		Preparar. Acondicionar. Implica un proceso predefinido. Puede ser parte o un todo de otro sistema.
Documento		Indica lectura de algún documento. Casi siempre se refiere a un producto impreso.
Entrada / Salida		Trámite u operación burocrática de rutina. Implica entrada o salida de información por cualquier parte del sistema.
Archivo		Implica guardar o almacenar documentos, productos, materiales u otros.
Extracción De archivo		Significa “sacar del archivo” o desalmacenar productos, materiales u otros.
Flechas		Representan flujo de información. Indican dirección que sigue el flujo en el sistema.



Anexo 5 Entrevista

ENTREVISTA APLICADA A GERENCIA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS “WAS ALBÁN”

<p>Dependencia: “Gerencia” Persona entrevistada: Washington Albán Cargo: GERENTE</p>
<p>Introducción: La presente entrevista es llevada en conjunto con la empresa de “Servicios Was Albán Cía. Ltda”., a un representa por cada uno de los departamentos y los autores del tema de titulación “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DE SERVICIOS WAS ALBÁN CÍA LTDA., EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”</p> <p>Objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la factibilidad del Sistema de Control Interno en la empresa.

PREGUNTAS:

- 1. ¿Se ha definido una estructura orgánica que refleje responsabilidades, subordinación inmediata, líneas de autoridad y de comunicación?**

No, la empresa no posee una estructura orgánica ni organigramas estructurales o funcionales.

- 2. ¿Se ha definido objetivos y metas empresariales claras, medibles y alcanzables de forma general y por departamento?**

La empresa cuenta con objetivos empresariales globales.

- 3. ¿Tiene conocimiento referente al control interno en las organizaciones?**

Sí, el control interno son las normas propias de la organización, actividades y procesos que se implantan para verificar el cumplimiento de funciones.

- 4. ¿Ha definido actividades de control para cada nivel de la empresa?**

Sí, se han definido algunas actividades que se llevan a cabo para asegurar que los trabajadores lleguen a tiempo y cumplan con sus funciones.

5. ¿Sabe que es un riesgo y el impacto que tienen dentro de las empresas?

Sí, los riesgos son situaciones desfavorables que afecta a la empresa en su funcionamiento.

6. ¿Conoce alguna metodología para evaluar, identificar y tratar los riesgos?

No, los riesgos no son evaluados en la organización, no se ha considerado necesario.

7. ¿Realiza análisis situacional periódico de su empresa mediante matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)?

No se realizan evaluaciones ni análisis de ese tipo.

8. ¿Existen manuales que contengan políticas, funciones y actividades de cada cargo?

No, la empresa no cuenta con ese tipo de manuales.

9. ¿Estaría dispuesto a implementar un sistema de control interno en su empresa como herramienta orientada a lograr eficiencia administrativa y operativa?

No, lo que tenemos es un departamento de Contabilidad donde se llevan a cabo los registros contables de las actividades de compras y ventas.

Anexo 6 (Preguntas para realizar la Misión y Visión)

Preguntas que responden para la elaboración de la propuesta de misión y visión para la Empresa de Servicios Was Albán Cía. Ltda.	
MISIÓN	
¿Quiénes somos?	Empresa dedicada a la construcción de Obra Civil,
¿Cómo somos?	Innovadora, visionaria, comprometida siempre con la calidad de las obras
¿Qué hacemos?	Cumplir con los requerimientos de cada proyecto individual,
¿Qué buscamos?	Satisfacer las necesidades y cubrir las expectativas de nuestros clientes, colaboradores y accionistas antes, durante y después de finalizar la obra.
<p>“WAS ALBÁN” se caracteriza por ser una empresa dedicada a la construcción de Obra Civil, innovadora, visionaria, comprometida siempre con la calidad de las obras a fin de cumplir con los requerimientos de cada proyecto individual, buscando satisfacer las necesidades y cubrir las expectativas de nuestros clientes, colaboradores y accionistas antes, durante y después de finalizar la obra.</p>	
VISIÓN	
¿Cuál es la imagen deseada de nuestro negocio?	Ser líderes en el mercado nacional e internacional
¿Cómo seremos en el futuro?	Catalogados como una compañía seria que se desempeña y alcanza los más altos estándares de calidad
¿Qué haremos en el futuro?	Cumplir las expectativas de sus clientes,
¿Qué actividades desarrollaremos en el futuro?	Generar cultura organizacional sólida en todos sus integrantes a fin de lograr el desarrollo y expansión en el mercado, velando por la seguridad y salud laboral y la responsabilidad ambiental y social
<p>Ser líderes en el mercado nacional e internacional y catalogarse como una compañía seria que se desempeña y alcanza los más altos estándares de calidad y cumpliendo las expectativas de sus clientes, generando cultura organizacional sólida en todos sus integrantes a fin de lograr el desarrollo y expansión en el mercado, velando por la seguridad y salud laboral y la responsabilidad ambiental y social.</p>	

ANEXO 7 *Ficha de Observación*

FICHA DE OBSERVACION, REALIZADA EN LA EMPRESA DE SERVICIOS WAS ALBÁN CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE LATACUNGA.		
Empresa Visitada:	Servicios Was Albán Cía. Ltda.	
Fecha:	10 diciembre del 2019	
Nombre del Entrevistado	Washington Albán	
C.I:	050108958-5	
Ubicación:	Latacunga - Barrio Loco	
Nombres y apellidos completos de las personas observadoras		
María Belén Peñafiel Guevara		
Pullupaxi Cando Ximena Maribel		
OBJETIVO DE LA VISITA:		
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la visita a la empresa de Servicios Was Albán Cía. Ltda., para la identificación de cada uno de los procesos que realizan los empleados de la misma. 		
OBSERVACIÓN	Respuesta	
	SI	NO
COMPRAS		
En las compras recibe pedidos de otros proveedores	X	
Se contacta con 1 proveedor	X	
Realiza proformas	X	
Contrata a otro proveedor	X	
ALMACENAMIENTO DE INVENTARIOS		
Se realiza la compra	X	
Ingreso de inventarios a bodega	X	
Registro de Inventarios	X	
Almacenamiento de inventarios	X	
EJECUCIÓN DE OBRAS CIVILES		
Recibe pedidos para la ejecución de la obra civil	X	
Elabora normas técnicas de construcción	X	
Ordenes de trabajo y plano	X	
Búsqueda de recursos	X	
Ejecución de la obra civil	X	

SELECCIÓN DEL PERSONAL			
Pedido del personal idóneo		X	
Realizan publicaciones en medios de comunicación para el pedido del personal		X	
Recepción de hojas de vida		X	
Evalúa las características requeridas para la contratación		X	
Rechazo o contratación del personal		X	
PAGOS DE NÓMINA			
Revisa asistencia		X	
Elaboración de Roles de pago		X	
Realiza transferencia bancaria		X	
Plantillas IESS		X	
CAPACITACIÓN			
Plan de capacitación		X	
Contrata capacitadora		X	
Capacitación al personal		X	
Evaluación de la capacitación		X	
PRESUPUESTOS			
Pedido de obra		X	
Cotización de materiales		X	
Proformas y requerimientos técnicos		X	
Contacta nuevos proveedores		X	
Ejecución de la obra		X	
CONTROL DE ACTIVIDADES			
Recibe obras		X	
Corrige falencias		X	
Entrega las obras a tiempo		X	
<p>CONCLUSIÓN: La visita realizada en la empresa de Servicios Was Albán Cía. Ltda., sirvió de base para la ejecución del proyecto Integrador puesto que se pudo constatar a través de la ficha de observación cada uno de los procesos de las actividades que se desarrollan en la misma, la ejecución fue factible ya que se obtuvo la información necesaria para su culminación. Adicionalmente la empresa demostró tener un ambiente acogedor, tranquilo y confiable.</p>			

ANEXO 8 Constitución de la empresa

1 siguientes cláusulas: PRIMERA: COMPARECIENTES.-
2 Comparecen al otorgamiento de este instrumento los
3 señores: WASHINGTON ANIBAL ALBAN BARBOZA, casado, y
4 CONSUELO VERÓNICA TRUJILLO ALBÁN, casada, ambos por
5 sus propios derechos.- Los comparecientes manifiestan
6 ser ecuatorianos, mayores de edad y capaces para
7 contratar, domiciliados en la ciudad de Latacunga,
8 provincia de Cotacachi. SEGUNDA: DECLARACIÓN DE
9 VOLUNTAD.- Los comparecientes declaran que es su
10 voluntad fundar, como en efecto lo hacen, la
11 compañía limitada SERVICIOS WASALBÁN CIA. LTDA., que
12 se constituye mediante el presente instrumento, por
13 consiguiente tienen la calidad de socios fundadores
14 de la Compañía los comparecientes que otorgan la
15 presente Escritura Pública. TERCERA: RÉGIMEN
16 NORMATIVO.- Los fundadores expresan que la Compañía
17 limitada que constituyen se regirá por la Ley de
18 Compañías y por las demás leyes de la República del
19 Ecuador, en lo que fueren pertinentes, y por los
20 estatutos que se insertaron a continuación.
21 CUARTA: ESTATUTOS DE LA COMPAÑÍA.- TÍTULO I.- DEL
22 NOMBRE, DOMICILIO, OBJETO Y PLAZO.- Artículo
23 Primero. Denominación y duración.- La denominación
24 de esta compañía de responsabilidad limitada será
25 SERVICIOS WASALBÁN CIA. LTDA., sus operaciones
26 comerciales se efectuarán bajo esta nominación,
27 sus actos se realizarán al amparo de lo que
28 establece la Constitución Política de la República

ANEXO 9 Fotos

