



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**EXTENSIÓN LA MANÁ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE RAPIRAPTOR CÍA LTDA., DEL  
CANTÓN LA MANÁ. PROVINCIA DE COTOPAXI.**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingeniería en  
Contabilidad y Auditoría.

**AUTORAS:**

Gallo Castillo Sandy Clarivel

Masapanta Toapanta Liliana Cecilia.

**TUTOR:**

Ing. Mg. Pedro Enrique Díaz Córdova.

**LA MANÁ-ECUADOR  
AGOSTO-2021**

## DECLARACIÓN DE AUTORIA

Nosotras Sandy Clarivel Gallo Castillo, Liliana Cecilia Masapanta Toapanta, declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación titulado: “CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE RAPIRAPTOR CÍA LTDA., DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”, siendo el Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova Mg, tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



Gallo Castillo Sandy Clarivel  
C.I: 120517930-0



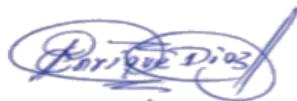
Masapanta Toapanta Liliana Cecilia  
C.I: 050374865-9

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el Título:

“CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE RAPIRAPTOR CÍA LTDA, DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”, de Gallo Castillo Sandy Clarivel y Masapanta Toapanta Liliana Cecilia, de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnico suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyectos que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, 23 de julio del 2021



Ing. MSc. Díaz Córdova Pedro Enrique  
C.I: 0602260606  
**TUTOR**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN**

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban 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 los postulantes Gallo Castillo Sandy Clarivel y Masapanta Toapanta Liliana Cecilia con el Título de Proyecto de Investigación: “CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE RAPIRAPTOR CÍA LTDA, DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del proyecto .

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

La Maná, 23 de agosto del 2021

Por constancia firman:



CARMEN ISABEL  
ULLOA MENDEZ

Econ. MSc. Carmen Isabel Ulloa Méndez

C.I: 120587164-1

**LECTOR 1 PRESIDENTE**

Ing. MSc. Fabián Medardo Morán Marmolejo

C.I: 050221538-7

**LECTOR 2 MIEMBRO**



BRENDA ELIZABETH  
OÑA SINCHIGUANO

Ing. MSc. Brenda Elizabeth Oña Sinchiguano

C.I: 050297203-7

**LECTOR 3 SECRETARIO**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios por regalarme salud y poder alcanzar mi objetivo, a mis padres por ser el pilar fundamental en todo este recorrido de mi vida personal y estudiantil.*

*A mi querida Universidad por abrirme las puertas y mis docentes por brindarme sus conocimientos y enseñanzas.*

**Sandy**

*En primer lugar, doy gracias a Dios por ser mi pilar esencial en todo el recorrido de mi vida personal y estudiantil, por haberme permitido lograr esto en mi vida, a mis padres por el apoyo brindado en mis estudios.*

*A mi querida Universidad Técnica de Cotopaxi “Extensión La Maná” por abrirme las puertas y adquirir todos los conocimientos necesarios y a los excelentes docentes que nos ayudan hacer mejores día a día.*

**Liliana**

## **DEDICATORÍA**

*Dedico este proyecto a mis padres quienes a pesar de todo me supieron apoyar moralmente para cumplir mis metas y objetivos y a Dios por haberme dado la fuerza y sabiduría para culminar mis estudios.*

**Sandy**

*Dedico de manera especial este proyecto a mis padres por su sacrificio, esfuerzo y apoyo incondicional, ya que muchos de mis logros se los debo a ellos, porque ellos son el principal motivo de inspiración para el cumplimiento de mis logros.*

**Liliana**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TÍTULO:** CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE RAPIRAPTOR CÍA. LTDA., DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI.

### **Autoras**

Sandy Clarivel Gallo Castillo

Liliana Cecilia Masapanta Toapanta

### **RESUMEN**

La presente investigación se enfocó en desarrollar un sistema de control interno y la incidencia en la gestión administrativa en la Empresa de servicio RapiRaptor Cía. Ltda., del Cantón La Maná provincia de Cotopaxi, la información nueva que aporta a la sociedad es la estructuración de procesos sistemáticos que pueden adaptarse en diferentes entidades, fomentando un crecimiento innovador a nivel institucional; dentro de los servicios que ofrece la entidad se verán beneficiados al conocer de forma detallada el impacto de control adecuado para fomentar un marco competitivo adecuado.

La causa de esta investigación, es que la empresa RapiRaptor no cuenta con un sistema de control interno que permita determinar un desarrollo adecuado de la parte administrativa, se aplicó la investigación descriptiva científica. Para la realización del control interno en la empresa se aplicó como técnicas de investigación la encuestas a los colaboradores, la entrevista a los Directivos y las hojas de control interno para consolidar el análisis de los cinco componentes de la empresa y en función de ello establecer la situación real de la entidad, a fin de fortalecer el crecimiento de la entidad, fomentando el nivel competitivo de cada uno de los servicios que brinda la entidad, entre los resultados se establece que los procesos a nivel de la Gestión Administrativa en la empresa RapiRaptor no se visualizan a través de indicadores de eficiencia debido a la carencia de los mismos.

Dentro de la empresa se evidencia que existe un porcentaje muy alto de procedimientos que no son planificados, lo cual reduce el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos que se generan. Se estableció como conclusión que a fin de mejorar el desarrollo funcional de la Empresa RapiRaptor Cía. Ltda., es necesario fortalecer el direccionamiento estratégico estableciendo de forma clara la misión, visión, valores corporativos, estructura organizacional, procesos funcionales, los mismos que permitan establecer un proceso sistemático funcional.

**Palabras claves:** Control interno – gestión administrativa.

## TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

**TITLE:** “INTERNAL CONTROL AND ITS IMPACT ON THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF RAPIRAPTOR CÍA. LTDA., LA MANÁ CANTON, COTOPAXI PROVINCE”.

### **AUTHORS:**

Sandy Clarivel Gallo Castillo

Liliana Cecilia Masapanta Toapanta

### **ABSTRACT**

This research was focused on developing an internal control system and the incidence on administrative management in the service company RapiRaptor Cía. Ltda., from La Maná Canton, Cotopaxi province, the new information that it contributes to society is the structuring of systematic processes that can be adapted in different entities, promoting innovative growth at institutional level; within the offered services by the entity, it will be benefitted from knowing in detail the impact of adequate control to promote an adequate competitive framework.

The cause of this investigation is that RapiRaptor company does not have an internal control system that allows determining an adequate development of the administrative aspect, the scientific descriptive investigation was applied. In order to carry out internal control in the company, research techniques like surveys were applied to the employees, the interview to the directors, and the internal control sheets to consolidate the analysis of the five components of the company and, based on this, to establish the real situation of the entity to strengthen the growth of the entity and promoting the competitive level of each of the services provided by the entity. The results established that the processes at the level of Administrative Management in the RapiRaptor company are not visualized through efficiency indicators due to the absence of them.

The company demonstrates that there is a very high percentage of procedures that are not planned, and reduces the level of compliance of the goals and objectives that are generated. It was established as a conclusion that in order to improve the functional development of RapiRaptor Cía. Ltda., it is necessary to strengthen the strategic direction by establishing the mission, vision, corporate values, organizational structure, and functional processes that allow establishing a functional systematic process.

**Keywords:** Internal control - administrative management.

## AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al idioma inglés presentado por las estudiantes Egresadas de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gallo Castillo Sandy Clarivel y Masapanta Toapanta Liliana Cecilia, cuyo título versa “CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE RAPIRAPTOR CÍA, LTDA, DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

La Maná, agosto del 2021

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'José Fernando Toaquiza', is written over a light blue grid background.

Mg. José Fernando Toaquiza  
C.I: 050222967-7

**DOCENTE DEL CENTRO DE IDIOMAS**

## ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORIA .....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORÍA.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
1. INFORMACIÓN GENERAL .....	2
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	3
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO .....	4
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO .....	5
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	5
5.1. Planteamiento del problema .....	7
6. OBJETIVOS.....	7
6.1. Objetivo General.....	7
6.2. Objetivos Específicos .....	7
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACION A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS .....	8
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA.....	9
8.1. Antecedentes.....	9
8.1.1. Antecedentes internacionales .....	9
8.1.2. Antecedentes nacionales.....	10
8.2. MARCO TEÓRICO .....	11
8.2.1. Control.....	11
8.2.1.1. Definiciones de control.....	11
8.2.1.2 Importancia del control en la administración .....	11

8.2.1.3. Características del control .....	12
8.2.1.4. Tipos de control.....	12
8.2.2. Control Interno .....	13
8.2.2.1. Definiciones de Control Interno .....	13
8.2.2.2. Beneficios del control interno.....	14
8.2.2.3. Objetivos del control interno .....	14
8.2.2.4. Características del control interno .....	14
8.2.2.5. Sistemas de evaluación de Control Interno .....	15
8.2.2.6. Métodos de aplicación de control interno .....	15
8.2.2.7. Metodología de Control Interno. ....	16
8.2.2.8. Elementos de Control Interno.....	16
8.2.2.9. Principios del control interno .....	16
8.2.2.10. Métodos para la evaluación de control interno.....	18
8.2.1.11. Limitaciones de control interno.....	18
8.2.2.12. Metodología del Control COSO I.....	19
8.2.3. Gestión administrativa.....	20
8.2.3.1. Definiciones de la Gestión Administrativa.....	21
8.2.3.1.1. Primera fase de la Gestión Administrativa: Planeación .....	21
8.2.3.1.2. Segunda fase de la Gestión Administrativa: Organización .....	21
8.2.3.1.3. Tercera fase de la Gestión Administrativa: Dirección.....	22
8.2.3.1.4. Cuarta Fase de la Gestión Administrativa: Control.....	22
8.2.3.2. Influencia de la Gestión Administrativo en el desarrollo empresarial .....	22
8.2.3.3. Objetivos de la Gestión Administrativa.....	22
8.2.4. Empresa .....	23
8.2.4.1. Conceptos de empresa .....	23
8.2.4.2. Importancia de la empresa.....	23
8.2.4.3. Objetivos de las empresas.....	24
8.2.5. Evaluación de la Gestión Administrativa .....	24
8.2.6. Manuales de Procedimientos .....	25
8.2.7. Concepto de Procedimientos .....	25
8.2.7.1. Elementos de un procedimiento .....	26
8.2.7.2. Como elaborar un procedimiento .....	26

8.2.8. Como elaborar un flujograma.....	27
8.2.8.1. Símbolos de flujograma.....	28
8.2.9. Manual de funciones.....	28
8.2.10. Que es una propuesta.....	30
9. PREGUNTAS CIENTIFICAS O HIPOTESIS .....	30
10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL .....	31
10.1. Tipos de investigación.....	31
10.1.1. De Campo.....	31
10.1.2. Descriptiva.....	31
10.2. Métodos de investigación .....	32
10.2.1. Método inductivo.....	32
10.2.2. Método deductivo.....	32
10.2.3. Método analítico.....	32
10.2.4. Método científico.....	33
10.3. Técnicas de investigación.....	33
10.3.1. Observación .....	33
10.3.2. Entrevista.....	34
10.3.3. Encuesta.....	34
10.4. Instrumentos .....	34
10.4.1. Cuestionario.....	34
10.5. Población y muestra.....	35
10.5.1. Población .....	35
10.5.2. Muestra de la investigación .....	35
11. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	36
11.1 Fase I. Conocimiento preliminar. ....	56
11.1.1. Análisis FODA .....	64
11.1.2. Fase II: Planificación de la Auditoría.....	71
11.1.3. Determinación de hallazgos .....	84
11.1.4. Cuadro de Análisis de la Gestión Administrativa .....	89
11.2. MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA RAPIRAPTOR .....	97
11.2.1. Organigrama estructural .....	99
11.3.2. Manual de funciones por Áreas.....	100

11.4. MANUAL DE POLITICAS Y .....	106
PROCEDIMIENTOS .....	106
12. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	123
13. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS): .....	125
13.1. Impacto social.....	125
13.2. Impacto técnico.....	125
13.3. Impacto económico.....	125
14. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO .....	126
15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	127
15.1. Conclusiones.....	127
15.2. Recomendaciones .....	128
16. BIBLIOGRAFÍA .....	129
17. ANEXOS.....	135

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Beneficiarios del proyecto.....	5
Tabla 2: Actividades y Sistema de tareas en relación a los objetivos .....	8
Tabla 3: Actividades integrales .....	36
Tabla 4: Actividades integrales .....	37
Tabla 5: Actividades integrales .....	38
Tabla 6: Actividades integrales .....	39
Tabla 7: Actividades integrales .....	40
Tabla 8: Actividades integrales .....	41
Tabla 9: Actividades integrales .....	42
Tabla 10: Actividades integrales .....	43
Tabla 11: Actividades integrales .....	44
Tabla 12: Actividades integrales .....	45
Tabla 13: Actividades integrales .....	46
Tabla 14: Actividades integrales .....	47
Tabla 15: Actividades integrales .....	48
Tabla 16: Actividades integrales .....	49
Tabla 17: Actividades integrales .....	50
Tabla 18: Actividades integrales .....	51
Tabla 19: Actividades integrales .....	52
Tabla 20: Factores internos .....	65
Tabla 21: Factores externos.....	66
Tabla 22: Matriz de Correlación Fortalezas y Oportunidades.....	67
Tabla 23: Matriz de Correlación Debilidades y Amenazas.....	67
Tabla 24: Matriz Priorizada FODA.....	68
Tabla 25: Análisis Del Medio Interno – Identificación De Debilidades .....	69
Tabla 26: Análisis Del Medio Externo – Identificación De Amenazas .....	70
Tabla 27: Planificación de la Auditoría.....	71
Tabla 28: Control Interno en la gestión administrativa .....	73
Tabla 29: Determinación nivel de riesgo y confianza .....	74
Tabla 30: Evaluación de riesgo .....	75
Tabla 31: Determinación nivel de riesgo y confianza #2.....	76
Tabla 32: Actividades de control.....	77
Tabla 33: Determinación nivel de riesgo y confianza #3 .....	78
Tabla 34: Actividades de control # 2.....	79
Tabla 35: Determinación nivel de riesgo y confianza #4.....	80
Tabla 36: Actividades de control #3.....	81
Tabla 37: Determinación nivel de riesgo y confianza #5 .....	82
Tabla 38: Cálculo del riesgo inherente.....	83
Tabla 39: Hallazgo 1.....	84

Tabla 40: Hallazgo 2.....	85
Tabla 41: Hallazgo 3.....	86
Tabla 42: Hallazgo 4.....	87
Tabla 43: Hallazgo 5.....	88
Tabla 44: Actividades de control #3.....	89
Tabla 45: Presupuesto de la investigación.....	126

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Actividades integrales .....	36
Gráfico 2: Actividades integrales .....	37
Gráfico 3: Actividades integrales .....	38
Gráfico 4: Actividades integrales .....	39
Gráfico 5: Actividades integrales .....	40
Gráfico 6: Actividades integrales .....	41
Gráfico 7: Actividades integrales .....	42
Gráfico 8: Actividades integrales .....	43
Gráfico 9: Actividades integrales .....	44
Gráfico 10: Actividades integrales .....	45
Gráfico 11: Actividades integrales .....	46
Gráfico 12: Actividades integrales .....	47
Gráfico 13: Actividades integrales .....	48
Gráfico 14: Actividades integrales .....	49
Gráfico 15: Actividades integrales .....	50
Gráfico 16: Actividades integrales .....	51
Gráfico 17: Actividades integrales .....	52

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo del control interno a la empresa RapiRaptor, se basa en que todo proceso de investigación, se analiza y se expone teorías, enfoques teóricos y antecedentes en general que se consideran válidos para respaldar la tesis. Por una parte, permite ubicar el tema objeto de investigación con el propósito de precisar en qué corriente de pensamiento se inscribe y en qué medida significa algo nuevo o complementario.

De esta manera, el marco teórico está determinado por la descripción y conceptualización de los componentes que enmarcan la Gestión Administrativa a través de sus diversos elementos que permiten enfocar la realidad de la institución, el Control Interno y el Sistema de Control Interno, las cuales se constituyen en la presentación de postulados según autores e investigadores que hacen referencia al problema investigado en este trabajo y que permite obtener una visión más amplia de las Formulaciones teóricas sobre las cuales ha de fundamentarse el conocimiento científico propuesto en las fases de observación, descripción y explicación.

En cada concepto es necesario explicar cuál es su importancia en la realización de la investigación con el fin de conocer teóricamente como se realiza un manual de procedimientos para el Control Interno en la empresa RapiRaptor, se enfoca el procedimiento experimental a través de la investigación de campo, que se aplicó mediante instrumentos de investigación adecuados; generando de esta manera los resultados de acuerdo al procedimiento de control interno; con el cual se elabora el manual de procedimiento, a fin de contribuir al desarrollo adecuado de los proceso a nivel empresarial.

La aplicación de un manual de procedimientos en la Empresa RapiRaptor, implica que la entidad mantenga procedimientos adecuados y documentado a fin de fortalecer el desarrollo institucional. Además, le permitirá llevar a cabo un adecuado control de su gestión, el uso correcto de sus recursos: humanos, financieros, materiales y tecnológicos, además sus directivos y administradores podrán tomar decisiones acertadas en beneficio de la empresa optimizando recursos, de acuerdo a la realidad en función de la gestión administrativa.

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### Título del Proyecto:

“Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa de la Empresa de RapiRaptor Cía. Ltda., del Cantón La Maná, Provincia De Cotopaxi”.

**Fecha de inicio:** Abril 2021

**Fecha de finalización:** Agosto 2021

**Lugar de ejecución:** Cantón La Maná – Provincia de Cotopaxi

**Unidad Académica que auspicia:** Facultad de Ciencias Administrativas

**Carrera que auspicia:** Contabilidad y Auditoría

**Proyecto de investigación vinculado:** Ninguno

### Equipo de Trabajo:

#### Investigadores

**Nombre** Liliana Cecilia Masapanta Toapanta

**Institución a la que pertenece** Universidad Técnica de Cotopaxi “Extensión La Maná”

**Correo electrónico** [liliana.masapanta8659@utc.edu.ec](mailto:liliana.masapanta8659@utc.edu.ec)

**Nombre** Sandy Clarivel Gallo Castillo

**Institución a la que pertenece** Universidad Técnica de Cotopaxi “Extensión La Maná”

**Correo electrónico** [sandy.gallo9300@utc.edu.ec](mailto:sandy.gallo9300@utc.edu.ec)

#### Coordinador

**Nombre** Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova

**Institución a la que pertenece** Universidad Técnica de Cotopaxi “Extensión La Maná”

**Correo** [pedro.diaz0606@utc.edu.ec](mailto:pedro.diaz0606@utc.edu.ec)

**Área de Conocimiento:** Administración, Negocio y Legislación

**Línea de investigación:** Administración y economía para el desarrollo humano y social.

Esta línea está orientada a generar investigaciones que aborden temas relacionados con la mejora de los procesos administrativos e indaguen en nuevos modelos económicos que repercutan en la consolidación del estado democrático, un sistema económico solidario y sostenible que fortalezca la ciudadanía contribuyendo a impulsar la transformación de la matriz productiva.

**Sub líneas de investigación de la Carrera: Contabilidad y Auditoría**

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

## **2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

El presente proyecto investigativo tiene como finalidad evaluar el control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la Empresa de RapiRaptor Cía. Ltda., del Cantón La Maná, Provincia De Cotopaxi, la causa de esta investigación, es que la empresa RapiRaptor no cuenta con un sistema de control interno que permita determinar un desarrollo adecuado de la parte administrativa debido al desconocimiento de los socios acerca de este tipo de procedimientos, ya que estos son necesarios para llevar un control más adecuado de todas sus actividades.

El desarrollo de la investigación permite valorar dentro del campo social un proceso de innovación permanente en diferentes actividades, el mismo que contribuye al desarrollo de actividades en beneficio de los accionistas, de forma indirecta beneficia a los colaboradores y a la comunidad en general, con ello se estará contribuyendo a mejorar el ambiente laboral y la calidad de servicio hacia las personas que hacen uso de los servicios que brinda la entidad.

**Palabras claves:** Control interno – gestión administrativa

### **3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

El desarrollo de la investigación es importante porque busca lograr el fortalecimiento de la gestión administrativa e identificar falencias a fin de que la administración tome los correctivos pertinentes. Debido a que la empresa no dispone de un eficiente sistema de control interno. El presente trabajo busca mejorar la gestión administrativa, que permita mejorar los procesos y cambios favorables en el manejo de la gestión administrativa.

La presente investigación se enfocó en desarrollar un sistema de control interno y la incidencia en la gestión administrativa en la Empresa de servicio RapiRaptor Cía. Ltda., del Cantón La Maná provincia de Cotopaxi, la información nueva que aporta a la sociedad es la estructuración de procesos sistemáticos que pueden adaptarse en diferentes entidades, fomentando un crecimiento innovador a nivel institucional; dentro de los servicios que ofrece la entidad se verán beneficiados al conocer de forma detallada el impacto de control adecuado para fomentar un marco competitivo adecuado.

La problemática que resuelve el desarrollo del proyecto es la carencia de un sistema de control adecuado a nivel de funciones que se generan de manera constante en la microempresa; generando de esta forma alternativas para la toma de decisiones de forma adecuada, a fin de mantener un nivel competitivo que pueda accionarse como un proceso regulador para mantener un espacio que permita generar el crecimiento adecuado de la entidad, innovando procesos de forma continua a través de la integración de elementos.

Se ha seleccionado la empresa RapiRaptor debido a la disponibilidad de los socios en facilitar la información pertinente para la investigación a realizar. El beneficiario del presente proyecto investigativo serán los socios, ya que con ello les permitirá obtener información detallada de la gestión administrativa, con lo que será de gran ayuda al tomar decisiones oportunas que brinden solución a los problemas existentes. Es acorde a las necesidades de la empresa porque se pretende contribuir con la mejora y funcionamiento de la parte administrativa a través de un cuestionario de control interno, así permitiendo el acceso a información real y generar de esta manera una propuesta que sea aplicable a las necesidades de la empresa.

Es pertinente el desarrollo de la investigación tomando en cuenta que se beneficia de forma directa a los socios, usuarios y sociedad en general debido a que se integrará procesos para facilitar la toma de decisiones, permitiendo mejorar el crecimiento económico, la satisfacción del personal, además se podrá tener mayor seguridad en el cumplimiento adecuado del manejo administrativo en esta empresa.

#### 4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

El proyecto desarrollado posee dos tipos de beneficiarios directos como indirectos

**Tabla 1:** Beneficiarios del proyecto

<b>Beneficiarios directos</b>	<b>Beneficiarios indirectos</b>
<b>RapiRaptor Cía. Ltda.</b>	Clientes
	Estudiantes
	Docentes de la Universidad
	Servicio de Rentas Internas
	Proveedores

**Elaborado por:** Autoras

#### 5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En el Ecuador el negocio de traslado de paquetería a empresas, hogares, oficinas... crece por un aumento de la demanda de este tipo de servicios, dentro del área urbana. Esa modalidad, que tomó impulso desde el año pasado, permite que las empresas deleguen las funciones de mensajería a las compañías especializadas en este servicio, explica el consultor de mercados, Santiago Giraldo (Zauzich , 2013).

Uno de esos negocios que oferta la entrega de encomiendas es Rekadia, que inició sus operaciones en el 2011. Según una de sus socias, Maricarmen Espinoza, esta microempresa inició con una facturación mensual de USD 40 y en la actualidad bordea los 1 300, en promedio. Las compañías representan el 90% de su cartera de clientes y lo que más demandan es el envío de sobres. Además, farmacias, floristerías y supermercados contratan sus servicios para enviar los pedidos a sus consumidores (Zauzich , 2013).

En la provincia de Cotopaxi se ha evidenciado el incremento de las microempresas de servicio de encomienda, cada vez tienen mayor acogida estas empresas, así como mayor competencia en esta actividad por lo que es importante un adecuado control interno para mejorar la productividad de la misma (Zauzich , 2013).

En el cantón La Maná se encuentran un sinnúmero de microempresas dedicadas a la prestación de este servicio, muchas de ellas como es el caso de RapiRaptor, que ha logrado un desarrollo notable en un corto tiempo de haberse posicionado en el negocio, sin embargo, se puede evidenciar ciertas falencias en lo que respecta la parte Administrativas. Uno de los problemas que tiene la empresa RapiRaptor es la falta de control interno, debido a que gran parte de la empresa carecen de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa. Dentro de la empresa RapiRaptor uno de los problemas más relevantes que se pudo visualizar es la falta de planificación, inadecuada gestión financiera de los recursos.

Por tal motivo se analizará en la empresa RapiRaptor sobre el funcionamiento de las actividades administrativas dentro de la empresa mediante una adecuada planificación, la misma que será útil al personal administrativo y empleados. El control interno debe ser empleado en todas las empresas o compañías independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables a la empresa RapiRaptor.

## **Causas y efectos del problema**

### **Causas**

La causa de esta investigación, es que la empresa RapiRaptor no cuenta con un sistema de control interno que permita determinar un desarrollo adecuado de la parte administrativa debido al desconocimiento de los socios acerca de este tipo de procedimientos, ya que estos son necesarios para llevar un control más adecuado de todas sus actividades.

## **Efectos**

Entre los efectos que se ha generado al no contar con un sistema de control interno en la empresa RapiRaptor, dificulta la obtención de información que permita tomar decisiones para mejorar los procesos de gestión administrativa.

## **Delimitación espacial**

El establecimiento de Control Interno y la Gestión Administrativa se realizó en la Empresa RapiRaptor Cía. Ltda., del cantón La Maná, se encuentra ubicada en la Avenida Amazonas, una cuadra más abajo del Terminal Terrestre de la Maná.

## **Delimitación temporal**

El proceso de esta investigación está constituido durante el período de abril - agosto del 2021, en lo cual permitirá obtener información necesaria para el desarrollo de la investigación que se llevará a cabo en la empresa RapiRaptor en donde les permitirá a los socios solventar su rendimiento y mejorar los procesos administrativos.

### **5.1. Planteamiento del problema**

¿De qué manera el diseño de un sistema de control interno puede mejorar la gestión administrativa en la empresa RapiRaptor Cía. Ltda.?

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. Objetivo General**

Evaluar el sistema de Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa de la Empresa de RapiRaptor Cía. Ltda., del Cantón La Maná, Provincia De Cotopaxi.

### **6.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual, procesos y políticas con las que cuentan la empresa para identificar sus puntos fuertes y débiles en su sistema administrativo.

- Aplicar métodos de evaluación de Control Interno que permita establecer los niveles de confianza y de riesgo y su relación con la Gestión Administrativa de la empresa,
- Desarrollar políticas y procedimientos que permita mejorar la gestión administrativa de la empresa RapiRaptor Cía. Ltda.

## 7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

**Tabla 2:** Actividades y Sistema de tareas en relación a los objetivos

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Actividad</b>	<b>Resultado de la actividad</b>	<b>Medio de verificación</b>
*Diagnosticar la situación actual, procesos y políticas con las que cuentan la empresa para identificar sus puntos fuertes y débiles en su sistema administrativo.	*Diseño y aplicación de la entrevista al gerente. *Elaborar una matriz Foda	*Identificar los procesos de la información administrativa *Diagnóstico de la situación actual de los procesos administrativos.	*Matriz FODA *Entrevista.
*Aplicar métodos de evaluación de Control Interno que permita establecer los niveles de confianza y de riesgo y su relación con la Gestión Administrativa de la empresa.	*Diseño y aplicación de cuestionarios. *Matriz de confianza y riesgo *Cuadro de análisis de la Gestión Administrativa y su relación con el Control Interno.	*Niveles de confianza y riesgo del control interno. *Relación del control interno con la gestión administrativa.	*Cuestionarios. *Flujograma *Cedulas narrativas *Matriz de confianza y riesgo.
*Desarrollar políticas y procedimientos que permita mejorar los procesos administrativos de la empresa RapiRaptor Cía. Ltda.	*Elaboración de las políticas y procedimientos	*Políticas y procedimientos de control interno para el área Administrativa de la Empresa RapiRaptor Cía. Ltda.	*Manual de control interno.

Elaborado por: Autoras

## **8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA**

### **8.1. Antecedentes**

#### **8.1.1. Antecedentes internacionales**

De acuerdo a Reinoso (2019), en su trabajo de investigación titulada el control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área de tesorería en la dirección regional agraria puno, periodos 2015 –2016, publicada por la Universidad Nacional del Altiplano, tiene como objetivo analizar la incidencia del Control Interno en la Gestión Administrativa del área de tesorería en la Dirección Regional Agraria, para lo cual empleo una metodología basada en una análisis descriptivo tomando para la determinación de la muestra al personal que labora en el área de tesorería, en donde se analiza como son los procesos del Control Interno, este trabajo requirió de una investigación de tipo no experimental y de nivel de investigación es descriptivo – explicativo; lo que permite establecer la siguiente conclusión: El cumplimiento de las normas de Control Interno en el área de tesorería de la Dirección Regional Agraria Puno, periodo 2015 – 2016, se ha evidenciado que existe un eficiente cumplimiento.

Tomando en cuenta lo que indica Gonzales (2018), en la tesis titulada Control Interno y Gestión Administrativa de la Empresa Diaz Gonzales Heisten “Leval distribuidora” del distrito de Jaen, 2018, realizado en la Universidad Señor de Sipán, mantiene como objetivo determinar la correlación de control interno y gestión administrativa de la empresa Leval Distribuidora del Distrito de Jaén, 2018, aportando sus recomendaciones al respecto para tener una mejor comprensión al respecto, la metodología de estudio es cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental transversal, porque se hace un análisis de datos, análisis documental de fuentes existentes (teóricas) sobre las variables, midiéndose el nivel de relación entre las variables de control interno y gestión administrativa, nos apoyamos en la técnica de la encuesta para recolectar información que nos permita trabajar sobre ella. Esta investigación tiene una confiabilidad de 0.954 a través de alfa Cronbach, a partir de ello se logra demostrar la existencia de una correlación positiva significativa entre control interno y gestión administrativa con un nivel de correlación de 0.814, además, se pudo evaluar las dos variables de las cuales se determinó que ambas presentan un nivel medio, se recomienda implementar un control interno adecuado que permita mejorar las operaciones, agilizar procesos y mejorar controles de la empresa.

### **8.1.2. Antecedentes nacionales**

De acuerdo a lo expuesto por Campoverde (2015), en la investigación Evaluación y Mejora del Sistema de Control Interno del Área Contable de la Empresa “AGROTA CIA. LTDA.”, realizada por la Universidad de Cuenca se estableció como objetivo la evaluación del sistema de control interno del Área contable de la empresa AGROTA CÍA. LTDA. Del primer semestre de 2014, aplicando el método COSO para de esta forma identificar el componente crítico que pueda afectar el desarrollo de la Área Contable y, ayude a una mejor toma de decisiones que beneficien a los socios y fortalecimiento de la empresa. Esta evaluación se realizó a través de cuestionarios de control interno dirigidos al personal involucrado en el área contable, obteniendo como resultado que el control interno permite a las personas involucradas en el proceso, utilizar los recursos disponibles y proporcionar un grado de seguridad razonable, con eficiencia y eficacia en las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

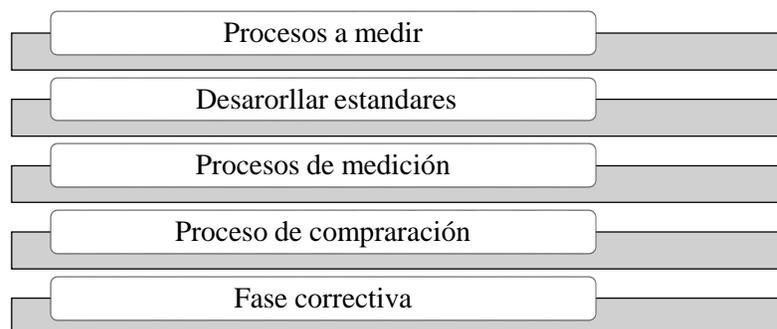
Tomando en cuenta lo que indica Guzmán (2018), en la investigación El control interno y su incidencia en la gestión administrativa y contable de la empresa Belitex S.A, cantón Quevedo, periodo 2012, tiene como objetivo revelar la incidencia que puede tener la aplicación del Control Interno en las diversas áreas de una Compañía o Sociedad Anónima, considerando, que su aplicación asegura que las actividades de una institución se desarrollen eficazmente. Belitex S.A., para ello se ha empleado una metodología basada en el estudio de campo para complementar la investigación utilizamos la entrevista al personal de la compañía y la observación directa a las actividades de cada uno de las áreas como parte de la metodología, se concluye que la compañía Belitex S.A., mantiene un porcentaje de riesgo aceptable, sin embargo, consideramos necesario la aplicación de un control interno en sus áreas para mejorar la eficacia y eficiencia de sus procesos.

## 8.2. MARCO TEÓRICO

### 8.2.1. Control

Según Chavarría (2016), brinda a las autoridades la retroalimentación que necesitan para comparar el desempeño con los resultados deseados, evaluar los resultados y tomar acciones correctivas si es necesario. Este proceso se considera un modelo de retroalimentación de cinco pasos:

**Gráfico N° 1:** Desarrollo de procesos de control



**Fuente:** (Barahona, 2016)

#### 8.2.1.1. Definiciones de control

En cuanto a la definición de control relacionado con la auditoría, se ha determinado que es útil evaluar si cumple con las metas organizacionales definidas por el departamento de dirección, de manera de lograr un mayor grado de efectividad y eficiencia en los procesos de la empresa, en función del origen del control, para internos y externos.

En este caso, el control incluye la determinación de lineamientos y el análisis realizado o incorporado por la empresa para brindar certeza y confiabilidad de la información, en línea con la eficiencia y efectividad operativa, con el fin de alcanzar las metas de corto y largo plazo. (Cordovés, 2019)

#### 8.2.1.2 Importancia del control en la administración

Entre otros aspectos, el control es de gran importancia en cualquier tipo de empresas o proyecto para enfrentar el cambio. El ambiente empresarial se caracteriza por ser proclive a cambios y deriva en efectos que bien podrían ser positivos o negativos para las

organizaciones, por lo usual los mercados se encuentran en constante variación, las empresas que forman parte de la oferta ponen a disposición bienes y servicios nuevos que resultan más interesantes para los consumidores, además día a día se crea o innova en materiales y tecnologías que brindan un mayor nivel de eficiencia al proceso productivo y de comercialización, a ello se suma el aspecto político que tiene influencia directa e indirecta sobre las decisiones que ha de tomar un establecimiento (Cordero, 2015, pág. 109) .

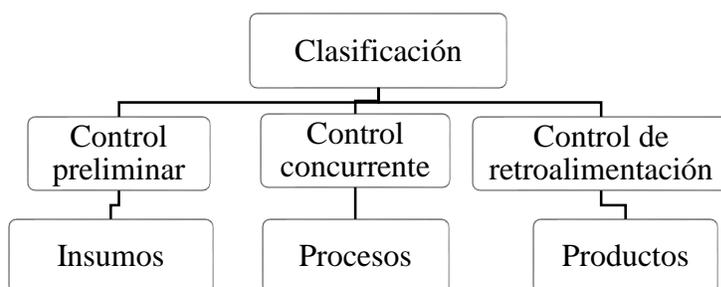
### 8.2.1.3. Características del control

Entre los diferentes puntos de vista, el control es crítico en una organización o empresa para enfrentar el cambio. El clima de negocios se describe por ser proclive a los cambios y determina en impactos que pueden ser positivos o negativos para las asociaciones, generalmente los sectores de negocios están en variedad consistente, las organizaciones que son importantes para la oferta hacen accesible nueva mano de obra y productos que son más intrigantes para los clientes, de igual manera consistentemente se hace o se mejora en materiales y avances que dan un nivel de productividad más significativo a la medida de creación y exhibición, a esto se agrega el ángulo político que tiene efecto inmediato y tortuoso en las elecciones que debe tomar una empresa. (Gamboa H. E., 2016)

### 8.2.1.4. Tipos de control

De forma general el control puede ser clasificado en función del momento en que se aplique en relación a una situación en particular:

**Gráfico 2:** Tipos de control



**Fuente:** (Robleto, 2015)

## **Control preliminar**

"Este tipo de control se retrata por la forma en que se intenta antes de iniciar las tareas e incorpora el plan de enfoques, técnicas y decisiones dirigidas a garantizar que los ejercicios dispuestos se ejecuten adecuadamente". (Santos, 2015)

## **Control concurrente**

Este tipo de control se realiza durante la etapa funcional, por ejemplo, en el momento en que se crean los planes, y durante la ejecución de cada movimiento es importante mantener una confirmación coherente para un uso correcto de las reglas y la sincronización exacta de los ejercicios a medida que se ejecutan. (Rivas J. , 2017)

## **Control de retroalimentación**

“Este control utiliza los datos de los resultados pasados para abordar las posibles desviaciones futuras de la norma satisfactoria, posiblemente las estrategias más utilizadas para el control de las críticas son las revisiones internas o externas”.

### **8.2.2. Control Interno**

El control interno es una articulación cuya expresión mundial se produjo en el curso de un tiempo muy largo para retratar las actividades adoptadas por los jefes de las entidades, administradores o ejecutivos, para evaluar y monitorear las tareas en sus entidades. Contiene la disposición de la asociación y cada una de las estrategias y medidas adoptadas dentro de una organización para proteger sus recursos de diversos tipos y confirmar la calidad inquebrantable de la información contable producida. (Gamboa P. J., 2015)

#### **8.2.2.1. Definiciones de Control Interno**

El control interno es un ciclo ejecutado por el personal de alta dirección, los ejecutivos y toda la facultad de una entidad, destinada a dar una confirmación sensata en lo que respecta al cumplimiento de los destinos dentro de las clasificaciones adjuntas: adecuación y eficacia de las actividades, fiabilidad de la revelación monetaria y coherencia con las leyes y directrices pertinentes. (Rivas D. G., 2017)

### **8.2.2.2. Beneficios del control interno**

El control interno aporta numerosas ventajas, por lo que dedicarle recursos lo convierte en una actividad esencialmente crítica. A nivel monetario, crea fondos de reserva al hacer avanzar la productividad funcional; a nivel de autoridad, se suma a la adquisición de datos de mejor calidad para la dinámica; en el sentido material, permite blindar los recursos de la organización. (Valqui, 2016)

### **8.2.2.3. Objetivos del control interno**

El control interior es un plan autorizado y una progresión de sistemas y metodología que garantizan que los activos se obtienen de forma suficiente, que los registros contables son exactos y, lo que es más importante, que los ejercicios de la organización se realizan de forma productiva y con éxito según las normas establecidas por los directivos. (Melendez. 2016, p. 82)

El control interno comprende la disposición, las técnicas y la metodología autorizadas que ejecuta una organización o empresa, organizadas en general para cumplir tres objetivos esenciales:

- Mayor productividad en las actividades.
- Salvaguarda de los activos que posee la organización.
- Obtener y presentar información financiera libre de errores importantes y confiables.

### **8.2.2.4. Características del control interno**

Las cualidades que acompañan, se obtienen de las definiciones y el significado del control interno, se derivan las siguientes características:

- Debe trabajar con el cumplimiento de objetivos en al menos uno de los espacios o actividades de la entidad.
- Se instruye hacia el logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la jerarquía y responsabilidad de las empresas. (Chumpitaz, 2015)

### **8.2.2.5. Sistemas de evaluación de Control Interno**

Comparable al marco de evaluación del control interno, incluye la disposición jerárquica y cada una de las técnicas y estrategias recibidas de forma planificada en un elemento para mantener un grado significativo de afirmación sobre los recursos, confirmar la sensibilidad y la calidad inquebrantable de sus datos monetarios y la complementariedad directiva y funcional. (Díaz, 2015, pág. 67).

Como indica Meléndez, (2016) dentro del marco de evaluación del control interior existen unos procedimientos para evaluar el control interior.

### **8.2.2.6. Métodos de aplicación de control interno**

El control interno cuenta con unas cuantas estrategias para su aplicación, las más utilizadas se mencionan a continuación. La estrategia de cuestionario depende de la utilización de encuestas que el evaluador ha preestablecido recientemente, que recuerdan las preguntas sobre cómo se realizan las tareas y los intercambios, y quién es responsable de los ejercicios o capacidades actuadas en cada espacio de la organización, ejercicios o capacidades actuadas en cada espacio de la organización. (Moscoso, 2015, pág. 18).

**Método Estadístico**, la estrategia medible pasa a primer plano durante el tiempo de evaluación del control interno, ya que el examinador debe estudiar enormes volúmenes de registros, razón por la cual el auditor se ve obligado a recurrir a pruebas específicas para hacer conjeturas sobre la calidad inquebrantable de sus actividades. (Pedrera, 2016).

**Método Gráfico o Diagrama de Flujo**, esta técnica es un compromiso importante ya que el retrato fundamental de los elementos y patrones de gestión de una organización puede ser utilizado durante bastante tiempo, esta podría ser la circunstancia de las evaluaciones intermitentes, y de alguna manera encontrar horarios inclinados a progresar para lograr una eficacia más prominente en el nivel autoritario. (Tapia, et. al., 2016, p. 34).

**Método narrativo o descriptivo**, es la representación pormenorizada de los principales métodos y los atributos del marco de control interno para las distintas áreas agrupadas por

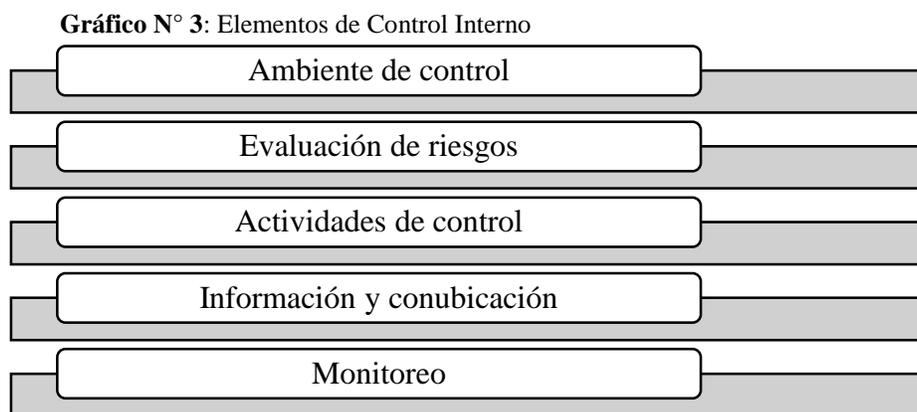
ejercicios, oficinas, funcionarios y trabajadores, con referencia a los registros y estructuras asociados al marco. (Mantilla, 2016, p. 46).

### 8.2.2.7. Metodología de Control Interno

Según Estupiñán (2016), demuestra que la filosofía permite coordinar ciertas interacciones de manera productiva y viable para lograr los resultados ideales y pretende darnos el procedimiento para continuar todo el tiempo, poniendo en consideración el sistema de control interno se caracteriza como un resumen de información, herramientas y estrategias que significan evaluar cierto espacio de una organización mirando las exposiciones genuinas contra un límite establecido. (Paguay, 2017).

### 8.2.2.8. Elementos de Control Interno

Hay cinco partes del control interno, cada una de las cuales se describe a continuación:



Fuente:(Robleto, 2015)

### 8.2.2.9. Principios del control interno

Según Fonseca (2015), 15 directrices de control interno han sido catalogadas como normas. Por su amplitud y ventajas, tenemos los siguientes puntos:

Responsabilidad delimitada.

Los límites, los compromisos y los derechos que se refieren a cada trabajador de una entidad.

Separación de funciones de carácter incompatible.

Esto insinúa evitar que un individuo comparable realice capacidades que puedan provocar engaños o errores, ya que son inadecuadas, por ejemplo: la persona que reúne dinero no debería guardar porciones y mantener la libreta al mismo tiempo.

Ninguna persona debe ser responsable por una transacción completa.

No es útil que una persona sea responsable de todo un modelo de tareas, por lo que debería haber una persona responsable de respaldar, apoyar, ejecutar e inscribir una actividad.

Selección de servidores hábiles y capacitados.

Es una necesidad para el funcionamiento legítimo de cualquier organización, ya que se necesitan los mejores individuos para un avance óptimo de las tareas en una entidad.

### **Pruebas continuas de exactitud**

El potencial financiero ejercido por un individuo debe ser contabilizado numéricamente y aprobado por otro individuo.

### **Rotación de deberes**

Es una estrategia para romper la monotonía del lugar de trabajo y evitar errores.

### **Fianzas**

La garantía debe ser firmada por cualquier persona que sea responsable del registro, autorización o compromiso de los recursos o bienes públicos.

### **Instrucciones por escrito**

Esto evitará que el profesorado se equivoque al presentar las tareas que le han sido asignadas, así como que se salte las normas por descuido.

## **Control y uso de formularios prenumerados**

Esto permite crear un historial de archivos inteligente y facilita la gestión de los mismos. (p. 119)

### **8.2.2.10. Métodos para la evaluación de control interno**

Existen ciertas estrategias de control interior, según Mantilla (2016), que podríamos destacar:

#### **Método Descriptivo**

Dado que el método descriptivo es una representación de las actividades realizadas en una organización, puede introducir molestias o impedimentos, como el uso de palabras o articulaciones insuficientes, ya que no todo el mundo es capaz de comunicar sus pensamientos de forma razonable, concisa e ingeniosa; además, la exactitud de lo que se retrata puede depender del pensamiento que el próximo comprador de datos ponga en la lectura. (Monge, 2017).

#### **Método de Cuestionarios**

Este enfoque consiste esencialmente en el empleo de un banco de preguntas sobre aspectos importantes del Sistema de Control Interno; la ventaja de esta estrategia es que trabaja con la elaboración del examinador y puede evitar impresiones erróneas u omisiones en el pensamiento del sistema.

#### **Método de Cursogramas**

Este enfoque, también conocido como diagramas de flujo o diagramas de ordenación, consiste en abordar visualmente los ejercicios, actividades o eventos que se producen en un material mediante la utilización de símbolos. (p. 114)

### **8.2.1.11. Limitaciones de control interno**

Según Camacho (2016), el control interno no resuelve todos los problemas y deficiencias de una organización, sino que garantiza que la dirección sea consciente del desarrollo y

estancamiento de la organización, es decir, se limita a proporcionar un grado saludable de seguridad y no ofrece una garantía absoluta de cumplimiento de los objetivos, ya que el sistema se ve afectado por una sucesión de limitaciones intrínsecas, entre las que se enumeran las siguientes:

### **Disfunciones en el Sistema**

El control interno puede fallar de vez en cuando, independientemente de lo bien diseñado que esté, porque algunas personas no han comprendido bien las normas, están fatigadas, quemadas o mal informadas; o como resultado de decisiones erróneas en la interacción dinámica...

### **Elusión de los controles por la Dirección**

"El Sistema de Control Interno no puede ser más viable que las personas responsables de su funcionamiento; incluso el mayor Control Interno no perdurará si los directivos lo abandonan."

### **Confabulación**

"Se produce cuando un grupo de individuos se pone de acuerdo para presentar o encubrir una manifestación, una información monetaria u otros datos de gestión que pueden ser alterados de una manera que el Sistema de Control Interno no reconoce.

### **Relación costo/beneficio**

Cuando los activos son escasos, antes de implantar un Sistema de Control Interno, se considerarán tanto los peligros como el impacto, así como los costes que aborda el sistema; estas investigaciones varían en función del concepto de los ejercicios realizados por la entidad o de la importancia de la acción para la organización. (Range, 2015)

### **8.2.2.12. Metodología del Control COSO I**

Su acrónimo significa Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, y se refiere a una Comisión deliberada formada por agentes de cinco grupos privados de

Estados Unidos, para proporcionar recomendaciones claras sobre tres problemas vinculados que afectan al clima empresarial de forma única:

La gestión del riesgo empresarial (ERM)

La disuasión del fraude.

El control interno

El principal objetivo de la introducción del informe COSO es desarrollar una definición de control interno que sea común para todas las empresas y que, a partir de este conocimiento, ayude a la asociación a evaluar mejor sus marcos de control y a tomar decisiones sobre la mejor manera de operar dentro de estos sistemas. (Morán, 2018)

**Gráfico 4:** Componentes del control interno según el COSO I



Fuente: (Fonseca, 2015, p. 106)

Incorpora los cinco segmentos de control interno que establecen la razón de ser de la construcción de la pirámide con sustancia comparable en sus cuatro lados, como demostración de la idoneidad del control interno institucional para la actividad humana participativa, coordinada, ordenada, disciplinada y agudizada (reforzada) en pos de los objetivos de la asociación. (Damian, 2019)

### 8.2.3. Gestión administrativa

La administración gerencial es una tendencia natural en la existencia humana. Todo el mundo realiza al menos uno de los elementos fundamentales de la administración normativa de

forma constante y deliberada, y en una organización que incluye componentes monetarios, materiales, financieros, innovadores y humanos, su cooperación es fundamental, ya que tiene un impacto significativo en la consecución de los objetivos que se proponen. (Piedra, 2019)

### **8.2.3.1. Definiciones de la Gestión Administrativa**

Desde finales del siglo XIX, se acostumbra a caracterizar la administración en términos de cuatro capacidades que deben realizar los directivos específicos de una organización: organizar, asociar, apoyar y controlar, realizadas para decidir y cumplir los objetivos mostrados utilizando individuos y diversos activos. Las siguientes líneas describen lo que implica cada uno de estos pasos:

#### **8.2.3.1.1. Primera fase de la Gestión Administrativa: Planeación**

La ordenación implica que los gestores se planteen sus objetivos y actividades, y que basen sus acciones en algún planteamiento; esencialmente, es una actividad de construcción de andamiaje que transmite la situación actual y un futuro que debe alcanzarse. (Galvez, 2017)

Es el componente del ciclo autoritario que impulsa el aseguramiento de metas y objetivos, así como la selección de técnicas, medios y recursos para alcanzarlos en un plazo determinado, considerando un uso productivo y factible de los activos disponibles (humanos, financieros, materiales, innovadores).

#### **8.2.3.1.2. Segunda fase de la Gestión Administrativa: Organización**

La organización es una de las etapas básicas de la interacción de la dirección; implica solicitar y distribuir mano de obra, autoridad y activos entre los empleados de una organización para que alcancen los objetivos de la misma.

Se refiere a la porción de asignaciones, activos y tareas con el objetivo de construir conexiones para que los empleados puedan interactuar y participar para lograr los objetivos jerárquicos; por esta razón, los individuos se organizan en segmentación, y luego se compone cada una de las divisiones, finalmente, se consigue el diseño autoritario, que se representa gráficamente en el esquema del organigrama. (Munch y García, 2015, p. 65).

#### **8.2.3.1.3. Tercera fase de la Gestión Administrativa: Dirección**

Según Camacho (2016), esta capacidad es equiparable a la reunión viable del ciclo directivo, que incluye influir en los individuos a través del poder, la correspondencia o, además, inspirar a los representantes para que realicen tareas fundamentales, las mismas que permiten ofrecer utilidad a todos los ciclos. (p. 10)

#### **8.2.3.1.4. Cuarta Fase de la Gestión Administrativa: Control**

Tomando en cuenta lo que indica Toro (2015); el control es un paso en el que se crean comparaciones para comprobar en qué medida se están completando las acciones especificadas a través de la planificación. El objetivo que se consigue con la aplicación del control puede considerarse desde dos perspectivas: la prevención y la corrección; forma parte de la actividad de supervisión y puede ser realizada por la dirección o sus sucesivos colaboradores jerárquicos sobre los objetos, las personas y las operaciones en todos los niveles de la organización. (p. 18)

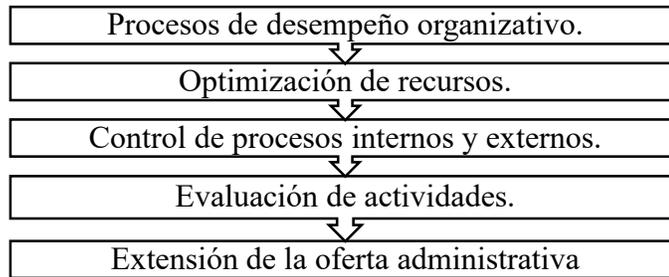
#### **8.2.3.2. Influencia de la Gestión Administrativo en el desarrollo empresarial**

Como se ha dicho anteriormente, la administración reguladora puede verse como un ciclo de planificación y gestión de un entorno, con el incentivo de alcanzar eficazmente unos objetivos predeterminados, Su importancia está relacionada con la mejora de las fases de preparación, asociación, coordinación de facultades, rodamiento y control, y su aplicación es más importante en las empresas debido a que incorpora componentes monetarios, innovadores y humanos. (Canales, 2015)

#### **8.2.3.3. Objetivos de la Gestión Administrativa**

La gestión administrativa persigue varios objetivos con su implementación:

**Gráfico 4:** Metas dentro de la gestión administrativa



**Fuente:** (Cordero, 2015)

#### **8.2.4. Empresa**

Como muestra Ramírez (2018), es el acto experto de una acción financiera coordinada, con el motivo o meta de completar en el mercado la negociación de mercancías o bienes, a cambio de un pensamiento, y con una unidad monetaria coordinada siendo simplemente el empresario consciente o a través de sus agentes. (p. 28)

##### **8.2.4.1. Conceptos de empresa**

Según indica Cárdenas (2017), La empresa es una entidad formada por capital y trabajo como componentes de la producción que se dedica a actividades industriales, comerciales o de prestación de servicios con ánimo de lucro, con el riesgo que conlleva ese ejercicio monetario. (p. 74)

Se define como una asociación coordinada por una o más personas que unen los componentes de creación, trabajo, innovación y capital para entregar bienes o mercancías que se ofrecerán en el mercado para satisfacer una necesidad. Está establecida por leyes en el poder, coordinada y supervisada, para ser ofrecida en el mercado para satisfacer una necesidad, está formado por leyes de poder, coordinadas y supervisadas, que demuestran los lugares de autoridad, las disposiciones compuestas, la comunicación, los datos y los sistemas de control. (Chumpitaz, 2015)

##### **8.2.4.2. Importancia de la empresa**

La organización es fundamental, ya que es el corazón de toda economía. A continuación, un examen exhaustivo de sus competencias que demuestra su importancia: Esencialmente

ordena y coordina la interacción de la creación, aunque los puntos de vista y las líneas de actividad específicas de su movimiento están ocasionalmente regulados o dirigidos por organizaciones de gestión estatal y de administración monetaria.

El avance de la actividad empresarial comprende la promoción de numerosas iniciativas, un gran número de las cuales han evolucionado hacia ámbitos de conocimiento específicos. Estos espacios de trabajo específicos también se denominan a veces capacidades empresariales. (Moreno, 2016)

#### **8.2.4.3. Objetivos de las empresas**

En cuanto a los destinos que persigue cualquier organización, existen dos tipos de objetivos, que se describen a continuación:

Los dos tipos de objetivos deben estar debidamente conectados y facilitados, o impedirán la realización de la organización, mientras que los objetivos globales se definen por su beneficio, desarrollo y naturaleza social, mientras que los objetivos globales son aquellos cuyo alcance se limita a un espacio o división de la organización. (Calle, 2020)

#### **8.2.5. Evaluación de la Gestión Administrativa**

Las empresas bajo la supervisión de los directivos pueden clasificarse en función del periodo de tiempo que abarque su programa diario o de las revisiones de evaluación más recientes. Las normas son las que se establecen a lo largo de un convenio para realizar revisiones o modificar desviaciones. La evaluación final es un control que se realiza al concluir un ciclo, con el objetivo de confirmar si los resultados obtenidos fueron los previstos, aprobando o reformulando el acuerdo. A la hora de realizar revisiones de gestión en las empresas, es fundamental recordar las características particulares que las distinguen. (Cabrera, 2016)

Una evaluación adecuada de la empresa sugiere un estudio esencial de los resultados desde muchas perspectivas: monetaria, patrimonial y de ayuda, entre otras, siendo la sensación de su ejecución para encontrar datos que permitan mejorar aún más las medidas de administración. Existen varias ideas metodológicas para evaluar la empresa, y todas ellas

ofrecen como tareas clave la recopilación de información, el cálculo de resultados, el estudio de los datos, el desarrollo de objetivos y las sugerencias.

#### **8.2.6. Manuales de Procedimientos**

Los manuales de Procedimientos son guías prácticas de políticas, procedimientos y controles para determinadas partes de la empresa; ayudan a reducir los errores operativos financieros, lo que redundaría en una óptima toma de decisiones dentro de la institución. De acuerdo a Gómez (2001) el manual de procedimientos es “un instrumento de apoyo que contiene de manera sistemática los pasos a seguir para ejecutar las actividades de un puesto y/o funciones específicas de la unidad administrativa.

El Manual de funciones, según González (2012), es una herramienta o dispositivo que incluye una colección de normas y deberes que cada empleado realiza en sus operaciones diarias. Sin embargo, permite definir claramente las tareas y funciones de cada puesto, así como sus necesidades y perfiles, que pueden ser revisados continuamente por los responsables correspondientes para garantizar un desarrollo suficiente y la calidad de la gestión.

#### **8.2.7. Concepto de Procedimientos**

Los procedimientos definen y describen un proceso, que consiste en una secuencia lógica de operaciones o actividades que deben llevarse a cabo de acuerdo con las políticas y normas establecidas que rigen la duración y el flujo de documentos. Por ejemplo, Procedimientos de pago de salarios, de cobro de cuentas, etc. (Vergara, 2017)

Rodrigo García (2017) explica que los procedimientos contienen reglas o normas que proporcionan a una persona una guía para sus funciones, así como criterios para la toma de decisiones. “A través de estos procedimientos se establecen las interacciones entre las distintas funciones, y se ocupan tanto de las conexiones entre la organización y su entorno como de las relaciones entre los distintos subsistemas internos”.

### 8.2.7.1. Elementos de un procedimiento

En un proceso, se pueden observar los siguientes componentes:

- **Inputs o entrada:** "Entrada" de un proveedor que satisface la norma o los criterios de aceptación especificados (internos o externos).
- **Recursos y estructuras,** sirve para cambiar los datos de entrada.
- **Outputs o salida,** Un cliente interno o externo apreciará un producto que simbolice algo de valor.
- **Controles:** Sistema de medidas y control.
- **Límites,** (Condiciones de frontera) y vínculos con otros procesos bien definidos

### 8.2.7.2. Como elaborar un procedimiento

Hay que tener en cuenta los siguientes factores:

- Estructura orgánica.
- Se pide a cada empleado que describa brevemente el trabajo que realiza.
- A continuación, se presentan las evaluaciones y clasificaciones de las actividades y tareas del cargo.
- Tras la determinación de las funciones, se pide al empleado que explique detalladamente el proceso.
- Se examina el procedimiento en busca de claridad, sencillez y orden lógico.

Cuando una organización tiene un alto grado de complejidad, el responsable de cada proceso debe recabar información, que deberá ser evaluada por el jefe del departamento o servicio correspondiente o coordinada por el director de la oficina de planificación. Si no es así, se creará un equipo formado por personas del área de usuarios, control interno, sistemas y asesores especiales, que se encargará de las siguientes funciones.

- Los procesos se recogen, documentan, analizan, formulan, aplican y controlan.
- Participar activamente en todas las tareas del equipo.
- Aportar comentarios sobre el proceso y los esfuerzos de mejora.

- Informes de la alta dirección.
- Crear un manual de procesos.
- Seguimiento y formación de los usuarios. (Alfonso, 2015)

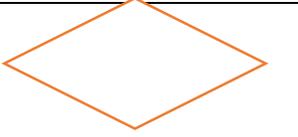
### **8.2.8. Como elaborar un flujograma**

Un flujograma es una representación visual de un algoritmo. Se basan en el uso de varios símbolos para representar operaciones concretas, es decir, es una representación visual de las distintas operaciones que deben realizarse para resolver un problema, con una indicación explícita de la secuencia lógica en la que deben completarse.

Para crear correctamente un diagrama de flujo hay que seguir los siguientes procedimientos:

- Crear una lista de los pasos que componen el proceso.
- Describa las actividades de forma coherente y haga una lista de los puntos de decisión y las actividades que se derivan de las opciones.
- Determinar qué agentes están a cargo de cada acción.
- Dibujar la secuencia de actividades.
- Añadir entradas y salidas.
- Revisión final y reflexión.
- Para mejorar el proceso, proporcionar información. (López, 2016)

### 8.2.8.1. Símbolos de flujograma

	Tarjeta
	Figura de procesos
	Relación de alternativa
	Figura relativa a datos
	Proceso de documentos
	Indica el inicio
	Mantienen acciones manuales
	Proceso de almacenamiento direccionado

### 8.2.9. Manual de funciones

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un acrónimo del mismo. Es un documento formal que las organizaciones crean para encapsular una parte de la estructura organizativa que han elegido y para que sirva de guía a todos los empleados. Consiste básicamente en la estructura organizativa, a menudo conocida como organigrama, así como en una descripción de las funciones de todos los cargos de la empresa.

## **Identificación del cargo**

La caracterización del cargo es una descripción documentada del mismo y del tipo de responsabilidades que conlleva.

## **El título del puesto**

La elección de un título de trabajo es fundamental. En primer lugar, el título de trabajo del empleado confiere un significado psicológico y social. El título de trabajo también debe indicar la posición del titular del puesto en la jerarquía de la empresa.

## **Sección de identificación del cargo**

Contiene información como la ubicación departamental del puesto, la persona de la que depende el puesto y la última vez que se actualizó la descripción del puesto.

## **Funciones del cargo**

En él se describen las funciones y los deberes de cada empleado. Es el núcleo del trabajo ya que permite medir las limitaciones del trabajador.

## **Perfil del cargo**

Se trata de una técnica de recopilación de las necesidades y competencias personales necesarias para la ejecución satisfactoria de las responsabilidades de un empleado, a menudo conocida como perfil ocupacional vacante. El nivel de formación, la experiencia, los requisitos educativos y la experiencia, así como los talentos y rasgos de personalidad son necesarios dentro de una institución. Además, el perfil del puesto de trabajo ha evolucionado hasta convertirse en un instrumento increíblemente útil para la administración y la planificación eficaz de los recursos humanos en todos los niveles de las instituciones. (Suarez, 2016)

### 8.2.10. Que es una propuesta

La propuesta es un documento escrito que debe ser lo más completo, directo y claro posible. Sirve como punto de partida para iniciar la investigación y permitir la creación de un tema de tesis. La importancia de la propuesta de tesis radica en que puede servir para evaluar los fundamentos que servirán de base a su estudio. El procedimiento propuesto se basa en los siguientes supuestos:

- **Facilidad:** El método permite un manejo sencillo de la información y evita las complejidades del proceso utilizando la información de los Estados Financieros de las empresas del sector.
- **Extensión:** Los métodos financieros empleados en la gestión de empresas en todo el mundo amplían el alcance de la información.
- **Previsión:** La previsión proporcionará a los responsables de la toma de decisiones una visión de futuro a la hora de decidir nuevos proyectos de inversión y evaluar su viabilidad financiera.
- **Fortalecimiento de la toma de decisiones:** Sus objetivos estarán enfocados al proceso de identificación y selección adecuada de la tasa de descuento

## 9. PREGUNTAS CIENTIFICAS O HIPOTESIS

### a. ¿Qué actividades comprenden el desarrollo del control interno?

Incluyen las fases de planificación, ejecución y evaluación de cada uno de los procedimientos necesarios para el establecimiento del control interno.

### b. ¿Cómo estructurar el proceso de planificación de control interno en la Empresa RapiRaptor Cía. Ltda.?

El proceso de planificación creó el contexto del control interno, la justificación del mismo, el alcance, la metodología y la evaluación del control interno por componentes con sus correspondientes niveles de confianza y riesgo.

### **c. ¿Cuál es la situación actual de la empresa RapiRaptor dentro del nivel de Gestión Administrativa?**

De acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas se obtiene que a nivel de gestión administrativa se evidencia que existe deficiencias en los procesos de planificación, control, dirección y organización, lo cual repercute en el desarrollo de cumplimiento de metas y objetivos, reduciendo el óptimo desarrollo de funciones.

## **10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL**

Para la realización de la investigación se utilizó las siguientes metodologías, instrumentos y técnicas para cumplir con los objetivos planteados, como se menciona a continuación:

### **10.1. Tipos de investigación**

#### **10.1.1. De Campo**

La evolución de la investigación de campo se estructura en el proceso de dinamización de las actividades en función de la realidad objetiva, de estudiar desde un mismo punto de vista de los hechos para crear un sistema de funcionamiento de las actividades que responda a las demandas de cada investigador participante. El análisis se basa directamente en la recopilación de información importante en el lugar de los hechos mediante diversos enfoques, como encuestas y entrevistas. (Matas & Urbano, 2015, pág. 37).

Para el desarrollo del control interno de la Empresa RapiRaptor Cía. Ltda. Se empleó la encuesta dirigida a los colaboradores, la entrevista al personal Administrativo y las hojas de trabajo para la recopilación de información empresarial.

#### **10.1.2. Descriptiva**

El objetivo principal de la investigación descriptiva es describir actividades o eventos para crear un nivel aceptable de comprensión de la realidad sobre la que se actúa, dependiendo de las exigencias y objetivos del área de control interno. (Aqihalt, 2016, pág. 22).

Este tipo de investigación se utilizó en el proceso de control interno para evaluar cada una de las estructuras presentadas, sobre todo en la presentación del informe final de resultados, en el que es necesario interpretar los distintos cálculos para generar procesos sostenibles de acuerdo con el tema propuesto.

## **10.2. Métodos de investigación**

### **10.2.1. Método inductivo**

Este enfoque se basa en la premisa de que los pensamientos y los componentes se reúnen con el fin de construir un procedimiento o idea común sobre el que se pueden construir acciones para consolidar la información basada en la realidad proporcionada. (Campoy, 2019, pág. 45).

La aplicación dentro del control interno de la empresa RapiRaptor se centró en el planteamiento de la hipótesis y la creación del análisis de cada una de las técnicas empleadas.

### **10.2.2. Método deductivo**

El enfoque deductivo, en cambio, se centraba en tomar como inicio una premisa básica y desglosar diferentes conocimientos relacionados a esta. (Ibídem pág. 37).

El enfoque deductivo permitió establecer procedimientos de deducción dentro del control interno de la empresa RapiRaptor Ca. Se utilizó para deducir los resultados de las encuestas, las entrevistas y los descubrimientos recogidos con el fin de desarrollar procedimientos particulares que beneficien a toda la organización en función de los objetivos fijados.

### **10.2.3. Método analítico**

El método analítico concentra sus acciones en la creación de numerosas actividades que deben ser asumidas como parte de un procedimiento controlado que da respuestas a la sistematización de acciones, y también puede ser atribuido como un sistema concreto de actividades que debe relacionar procesos sistemáticos a la vez que valida procesos concretos. (Reyes, 2016, pág. 28).

El uso de este enfoque en el control interno de la empresa RapiRaptor se determinaron los hallazgos y se establecieron conclusiones y recomendaciones a partir de los mismos, necesarias para el funcionamiento de las actividades que puedan dar respuesta a la realidad presentada mediante el uso de diversos métodos y técnicas de investigación que se consideren adecuados para la presentación del informe final.

#### **10.2.4. Método científico**

Este enfoque se basa en una serie de procedimientos. Incluye un conjunto de métodos y estrategias para obtener auténticos conocimientos teóricos con respaldo científico mediante el uso de instrumentos fiables, lo que da lugar a respuestas eficaces. (Campoy, 2019, pág. 48).

El método científico se basó en una estructura que enfoca acciones direccionadas desde evidencias confiables para proporcionar criterios que puedan dirigir el crecimiento de la toma de decisiones enfocando acciones de manera directa que puedan aportar al desarrollo significativo de cada una de las fases que se han tomado en cuenta para el proceso de control interno dentro de la Empresa RapiRaptor Cía. Ltda.

### **10.3. Técnicas de investigación**

#### **10.3.1. Observación**

La observación es un enfoque de investigación que se centra en la recogida de hallazgos de forma sistemática y ordenada, lo que permite consolidar los procesos de desarrollo mediante la vinculación de las actividades entre el sujeto y el objeto sobre el que decide algunos componentes importantes. (Matas & Urbano, 2015, pág. 37).

RapiRaptor Cía. Ltda. ha implementado un procedimiento de control interno. Se ha concentrado en el control directo de cada uno de los instrumentos que se consideraron necesarios para el desarrollo de las actividades con el fin de construir actividades basadas en un fondo similar a fin de establecer actividades de acuerdo a un fondo comunes.

### **10.3.2. Entrevista**

La entrevista es considerada como una técnica de investigación que permite la recolección de datos con base en el nivel de funcionalidad y la necesidad del investigador. Por ello, es necesario establecer el accionar directo de cada proceso metodológico que se genera en base a los recursos disponibles. (Campoy, 2019, pág. 40).

Dentro del control interno de RapiRaptor, se realizó una entrevista con el personal administrativo con el fin de obtener la información necesaria para apoyar el crecimiento de cada proceso a nivel empresarial.

### **10.3.3. Encuesta**

La encuesta es vista como un instrumento de recolección de información que organiza las actividades con base en las demandas de cada proceso a examinar, y su factibilidad de desarrollo es adecuada para cada proceso que se maneja dentro de las acciones metodológicas o la temática a aplicar. (Aqhihalt, 2016, pág. 78)

La encuesta se administró a los colaboradores institucionales de la empresa para crear un informe aceptable que nos permitiera responder a la exigencia de conocer la verdadera situación de la empresa una de las razones por las que se eligió la encuesta es porque permite a los individuos investigados expresar sus respuestas en orden según lo que observan, y luego proporcionar una lista de resultados.

## **10.4. Instrumentos**

### **10.4.1. Cuestionario**

El cuestionario es un instrumento de recopilación de información que permite la recogida estructurada de información en función de las necesidades de cada investigador. Es importante señalar que el cuestionario se elabora a partir de los requerimientos planteados, por lo que se abordan funciones que pueden ser sistematizadas como medios funcionales de la actividad, además de concentrarse en los procedimientos que combinan la información

para construir actividades de forma integrada, funcionando como un único eje de desarrollo. (Campoverde, 2020, pág. 32).

Dentro del control interno realizado a la Empresa RapiRaptor Cía. Ltda. El cuestionario se organizó en preguntas de opción múltiple que están diseñadas para conocer directamente cómo se realizan cada una de las actividades que se manejan a nivel institucional y, con base en ello, establecer los resultados dentro de la organización.

## **10.5. Población y muestra**

### **10.5.1. Población**

Dentro de la estadística, la población se define como un conjunto de individuos que comparten características que pueden servir para orientar el desarrollo de las operaciones de investigación. (Aqihalt, 2016, pág. 25).

La población conforma el personal administrativo, el cual está conformado por tres personas en el nivel administrativo y diecisiete trabajadores de la firma RapiRaptor Ca. Ltda. en el desarrollo del control interno realizado.

### **10.5.2. Muestra de la investigación**

Teniendo en cuenta la naturaleza de la investigación y el hecho de que la población es pequeña, se aplicó al universo en su conjunto, lo que da lugar a un resultado más preciso.

**Tabla 2:** Universo poblacional

<b>POBLACIÓN</b>	<b>CANT.</b>	<b>TÉCNICA</b>
Personal del área administrativa	3	Entrevista
Colaboradores de la Empresa RapiRaptor	17	Encuestas
<b>TOTAL:</b>	<b>20</b>	

Elaborado por: Autoras

## 11. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 1. ¿Conoce usted si en la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA, se ha hecho un Control Interno?

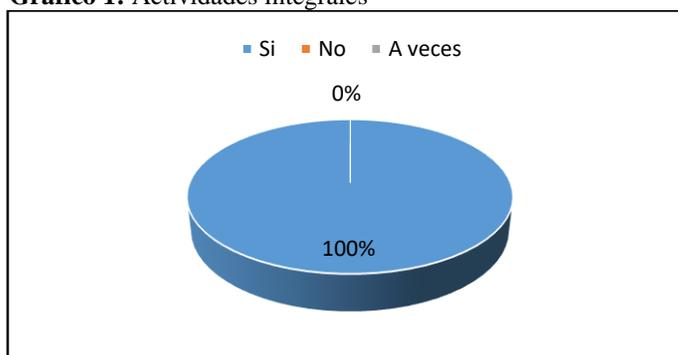
**Tabla 3:** Actividades integrales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	60.00
No	00	00.00
A veces	7	40.00
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

Elaborado por: Autoras

Fuente: Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

**Gráfico 1:** Actividades integrales



Elaborado por: Autoras

Fuente: Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

### Análisis e interpretación de resultados

Según los resultados, si se ha realizado un procedimiento de control interno en la empresa RAPIRAPTOR CA. LTDA, el 60% afirma que sí se ha llevado a cabo, mientras que el 40% afirma que no. Estos resultados indican que es importante mejorar el establecimiento de un control integrado.

**2. ¿Considera usted que la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA, posee un esquema adecuado para medir el cumplimiento de los objetivos, políticas y metas?**

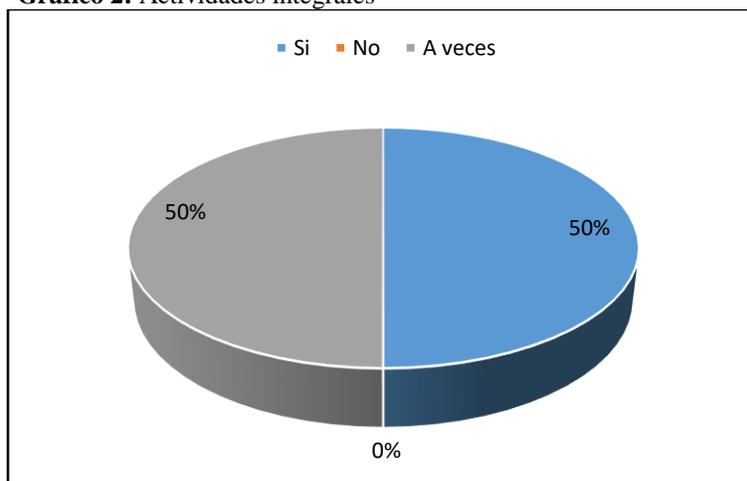
**Tabla 4.** Actividades integrales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	50.00
No	00	00.00
A veces	8	50.00
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

Elaborado por: Autoras

Fuente: Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

**Gráfico 2:** Actividades integrales



Elaborado por: Autoras

Fuente: Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

### **Análisis e interpretación de resultados**

De acuerdo a las encuestas, la mitad de los colaboradores considera que tiene una estrategia de desarrollo adecuada, mientras que la otra mitad cree que el proceso de un esquema organizado es ocasionalmente notorio. Estos resultados indican que el desarrollo de actividades de forma sistemática a nivel empresarial es una prioridad absoluta.

**3. ¿En la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA, se efectúan capacitaciones dirigidas al personal?**

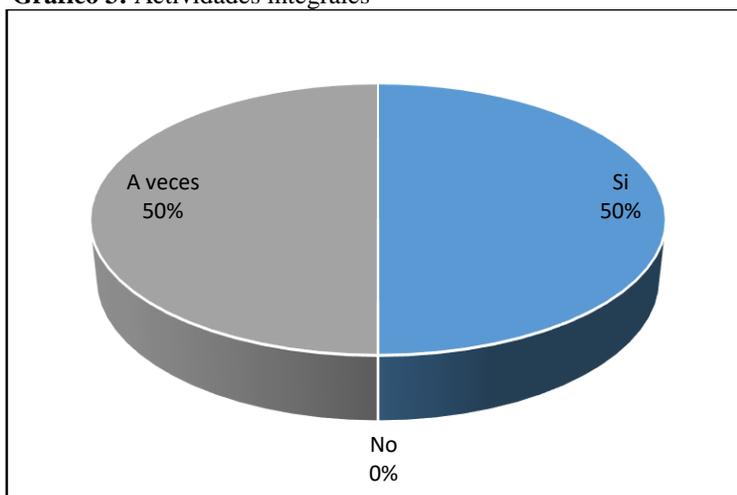
**Tabla 5:** Actividades integrales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	50.00
No	00	00.00
A veces	8	50.00
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Elaborado por:** Autoras

**Fuente:** Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

**Gráfico 3:** Actividades integrales



**Elaborado por:** Autoras

**Fuente:** Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

### **Análisis e interpretación de resultados**

Teniendo en cuenta los resultados de la investigación realizada a los colaboradores, se descubre que el 50% de ellos cree que los procesos de formación se llevan a cabo dentro de la entidad, mientras que el otro 50% cree que los procesos de formación no se llevan a cabo. Estos hallazgos indican que es importante establecer procesos vinculantes para mejorar el sistema de desarrollo de la empresa de acuerdo a las funciones que desempeña cada individuo.

**4. ¿Se cumplen con los procesos de selección y contratación del personal de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA?**

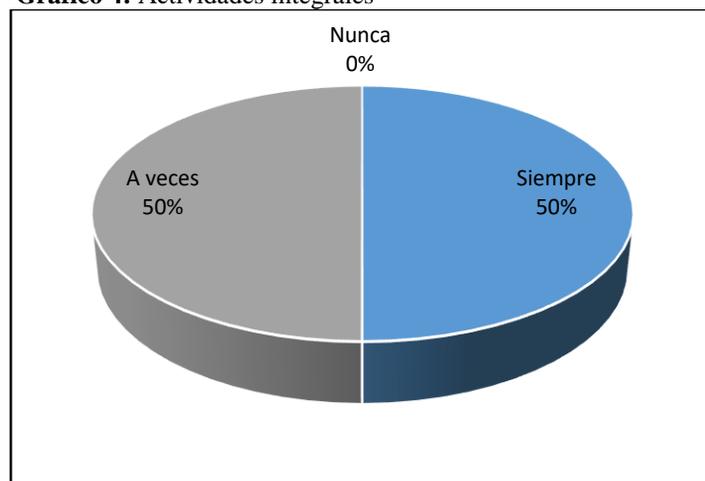
**Tabla 6:** Actividades integrales

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	9	50.00
A veces	8	50.00
Nunca	00	0.00
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Elaborado por:** Autoras

**Fuente:** Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

**Gráfico 4:** Actividades integrales



**Elaborado por:** Autoras

**Fuente:** Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

**Análisis e interpretación de resultados**

Mediante una encuesta realizada a los socios de RapiRaptor Ca Ltda. Se descubre que siempre se utilizan técnicas adecuadas para los procedimientos de selección y reclutamiento de personal, mientras que el 50% afirma que sólo en raras ocasiones; por lo tanto, es prioritario mejorar este tipo de procesos que se dirigen a desarrollar aspectos de manera completa.

**5. ¿En la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA, se han aplicado indicadores de gestión?**

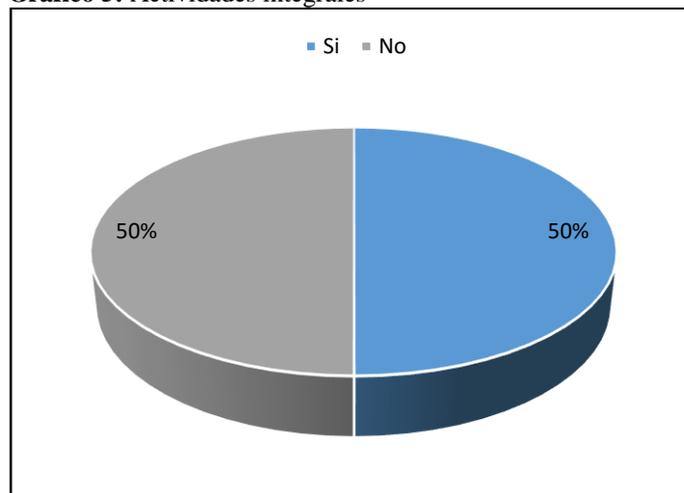
**Tabla 7:** Actividades integrales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	50.00
No	9	50.00
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

Elaborado por: Autoras

Fuente: Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

**Gráfico 5:** Actividades integrales



Elaborado por: Autoras

Fuente: Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

**Análisis e interpretación de resultados**

De acuerdo a las encuestas aplicada el 50% indicó que se habían empleado indicadores de gestión en las operaciones en curso, mientras que el 50% restante afirmó que no. Por ello, es importante considerar cada uno de estos aspectos para consolidar los procesos que favorecen el desarrollo organizado en cada una de las actividades correctamente creadas.

**6. ¿Considera que la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA dispone de la tecnología adecuada para una gestión eficiente con sus clientes?**

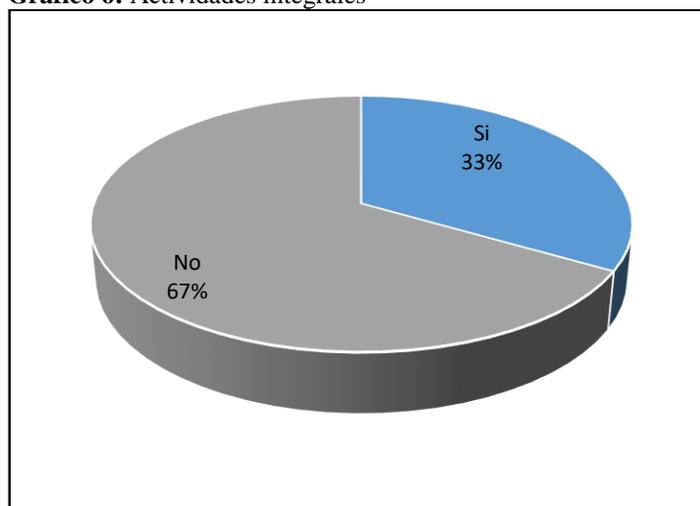
**Tabla 8:** Actividades integrales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	50.00
No	8	50.00
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

Elaborado por: Autoras

Fuente: Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

**Gráfico 6:** Actividades integrales



Elaborado por: Autoras

Fuente: Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

### **Análisis e interpretación de resultados**

La tecnología es ahora uno de los elementos más importantes para fomentar el desarrollo estructural y organizado de todas las actividades; según una encuesta realizada a los empleados de la empresa, la mitad de ellos cree que, si existen procesos tecnológicos, los mismos que contribuyen al desarrollo adecuado de actividades; mientras que el 50% restante afirma que no organiza sus actividades de forma tecnificada, es importante mejorar la gestión tecnológica en la empresa.

**7. ¿En la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA. se dispone de instructivos que ayude a orientar para el desarrollo de sus actividades?**

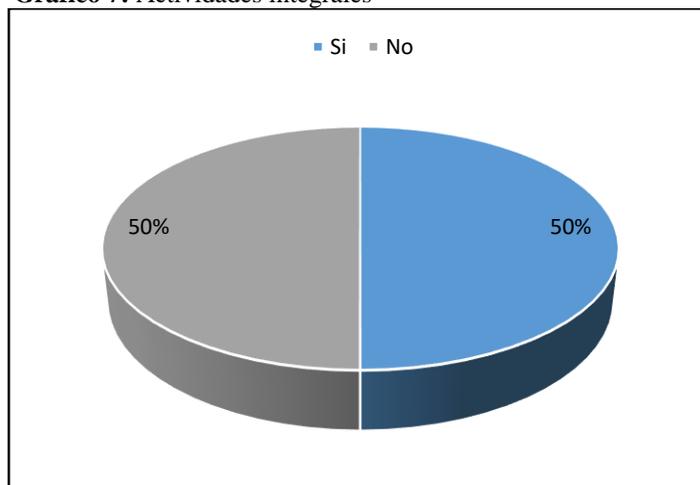
**Tabla 9:** Actividades integrales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	50.00
No	8	50.00
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

Elaborado por: Autoras

Fuente: Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

**Gráfico 7:** Actividades integrales



Elaborado por: Autoras

Fuente: Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

### **Análisis e interpretación de resultados**

El desarrollo de actividades en la Empresa, de acuerdo a los encuestados se realiza bajo instructivo así lo determina el 50% de colaboradores, mientras que el 50% restante afirma que dentro de la entidad no existen instructivos que permitan un desarrollo adecuado de procesos lo cual limita de forma permanente el sistema de actividades institucionales.

## 8. ¿Cómo calificaría la relación laboral con sus compañeros?

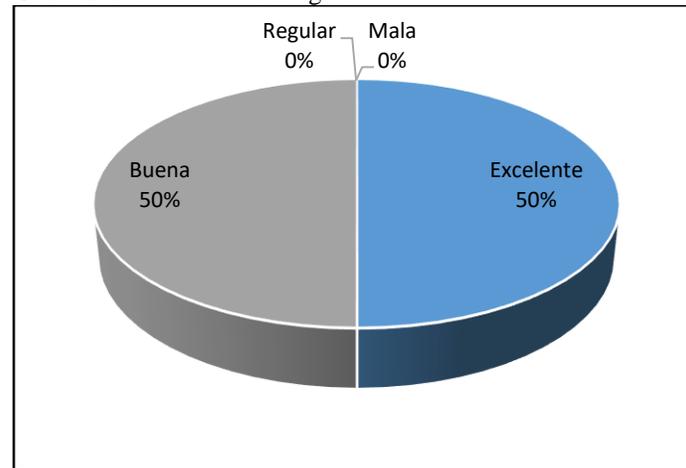
**Tabla 10:** Actividades integrales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	50.00
Buena	8	50.00
Regular	00	00.00
Mala	00	00.00
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Elaborado por:** Autoras

**Fuente:** Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

**Gráfico 8:** Actividades integrales



**Elaborado por:** Autoras

**Fuente:** Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

### Análisis e interpretación de resultados

La relación de trabajo con los compañeros es un indicador de desarrollo que se puede estructurar directamente; según la percepción de los colaboradores, el 50% cree que tiene una relación excelente, mientras que el 50% cree que es buena; con base en estos resultados, se puede concluir que el indicador de relación de trabajo debe ser considerado como un apoyo para el desarrollo empresarial.

**9. ¿Se efectúan evaluaciones del desempeño laboral en la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA.?**

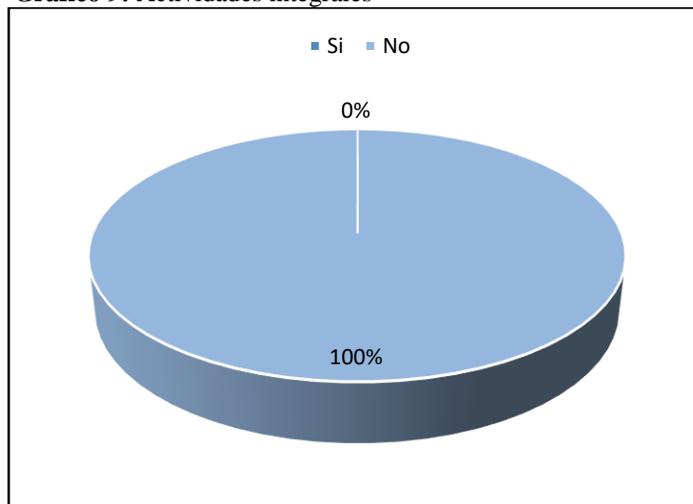
**Tabla 11:** Actividades integrales

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	00	00.00
No	17	100.00
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Elaborado por:** Autoras

**Fuente:** Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

**Gráfico 9:** Actividades integrales



**Elaborado por:** Autoras

**Fuente:** Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

**Análisis e interpretación de resultados**

Cada actividad debe desarrollarse de forma ordenada y, dentro de estos procedimientos, debe implementarse un sistema de evaluación que permita a los individuos conocer su nivel de desempeño en cada una de las tareas; según los resultados de las encuestas, el 100% de los colaboradores informaron de que no se llevaban a cabo procesos de evaluación a nivel institucional.

## 10. ¿Entrega reportes de sus actividades diarias?

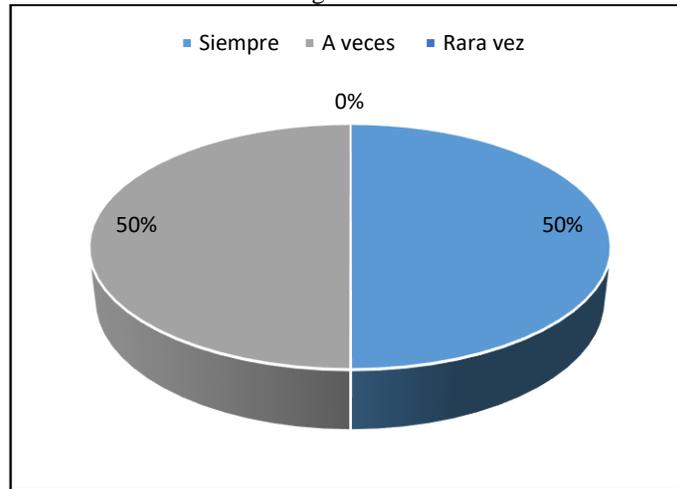
**Tabla 12:** Actividades integrales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	50.00
A veces	8	50.00
Rara vez	0	0.00
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

Elaborado por: Autoras

Fuente: Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

**Gráfico 10:** Actividades integrales



Elaborado por: Autoras

Fuente: Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

## Análisis e interpretación de resultados

La encuesta realizada a los colaboradores de la entidad reveló que el 50% de las personas presentan informes diariamente, mientras que el 50% restante, es decir, 10 personas, manifestaron que presentan informes pocas veces; esto permite establecer que es necesario estructurar elementos que permitan el desarrollo de las actividades de manera sistemática y organizada.

## 11. ¿Cómo calificaría la relación laboral con su jefe inmediato?

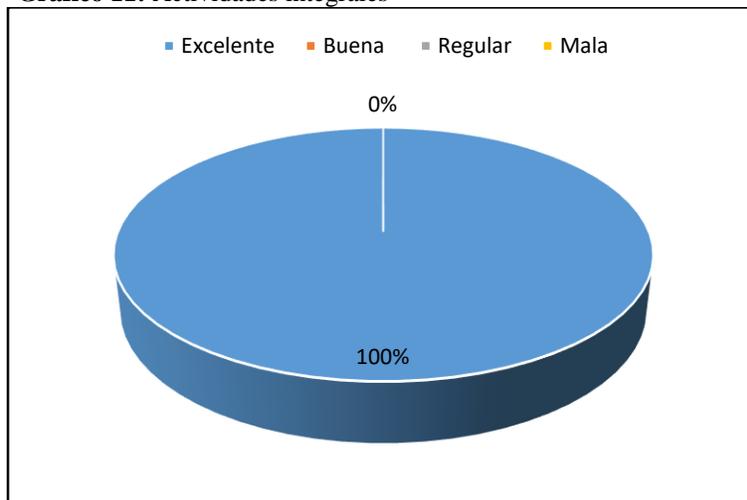
**Tabla 13:** Actividades integrales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	17	100.00
Buena	0	0.00
Regular	0	0.00
Mala	0	0.00
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

Elaborado por: Autoras

Fuente: Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

**Gráfico 11:** Actividades integrales



Elaborado por: Autoras

Fuente: Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

### Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo con los resultados de las encuestas realizadas a los colaboradores institucionales, el 100% de ellos considera que su relación con su superior inmediato es muy buena, lo cual es un indicador de desarrollo adecuado que puede establecerse como una fortaleza institucional para innovar procesos y generar crecimiento institucional.

**12. ¿Ha cumplido con el trabajo que ha sido encomendado, y su percepción con el desarrollo?**

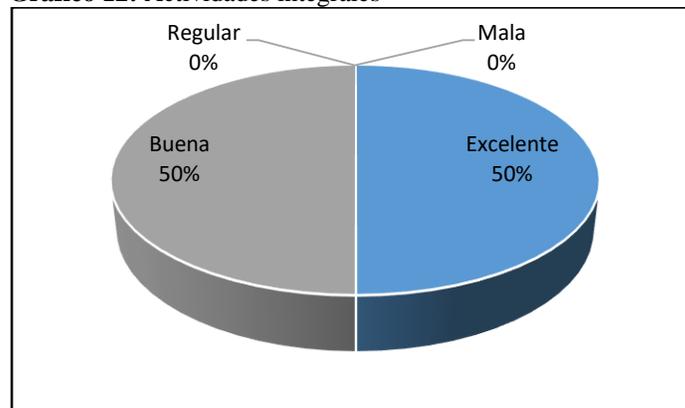
**Tabla 14:** Actividades integrales

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	9	50.00
Buena	8	50.00
Regular	0	0.00
Mala	0	0.00
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Elaborado por:** Autoras

**Fuente:** Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

**Gráfico 12:** Actividades integrales



**Elaborado por:** Autoras

**Fuente:** Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

**Análisis e interpretación de resultados**

Según los resultados de una encuesta realizada entre los colaboradores institucionales, el 50% indicó que había completado las tareas asignadas, considerándolas sobresalientes, mientras que el 50% restante afirmó que había hecho un trabajo decente, de ellos tiende a verse que hay responsabilidad con la organización y esto puede cambiarse en ayuda para el avance de la microempresa.

**13. ¿Considera que el sueldo percibido es acorde a las laborales que usted desempeña?**

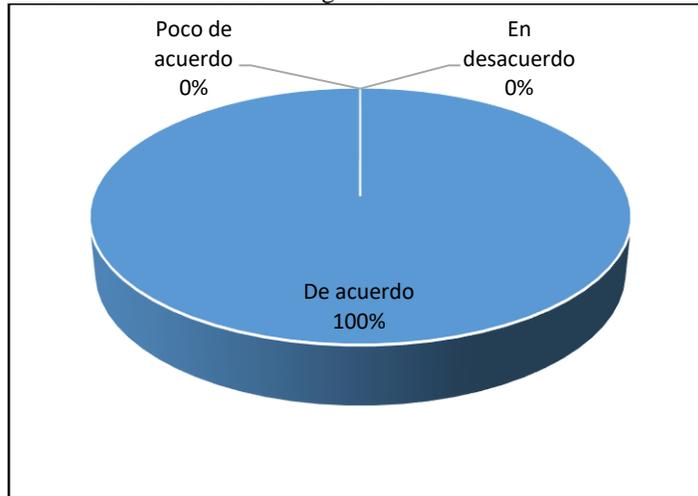
**Tabla 15:** Actividades integrales

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De acuerdo	17	100.00
Poco de acuerdo	00	0.00
En desacuerdo	00	0.00
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Elaborado por:** Autoras

**Fuente:** Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

**Gráfico 13:** Actividades integrales



**Elaborado por:** Autoras

**Fuente:** Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

**Análisis e interpretación de resultados**

Según una encuesta sobre la percepción de los ingresos económicos por parte de los empleados, el 100% de los trabajadores está de acuerdo con la remuneración que reciben; sin embargo, esta visión debe mejorarse para garantizar la estabilidad a largo plazo de todos los empleados de la empresa.

**14. ¿En la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA. existe un plan de motivaciones por su desempeño laboral?**

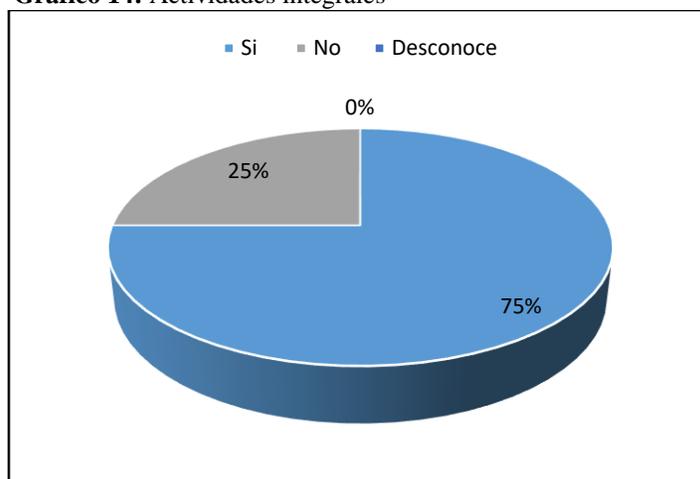
**Tabla 16:** Actividades integrales

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	10	60.00
No	7	40.00
Desconoce	0	0.00
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Elaborado por:** Autoras

**Fuente:** Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

**Gráfico 14:** Actividades integrales



**Elaborado por:** Autoras

**Fuente:** Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

### **Análisis e interpretación de resultados**

El componente motivacional del desempeño laboral es una prioridad dentro de la Compañía, según los resultados de las encuestas; sin embargo, el 60% de los colaboradores institucionales considera que si se concentra en este elemento, el 40% cree que no se le presta atención al crecimiento motivacional como entidad.

**15. ¿Existen procedimientos establecidos para las funciones que usted desempeña?**

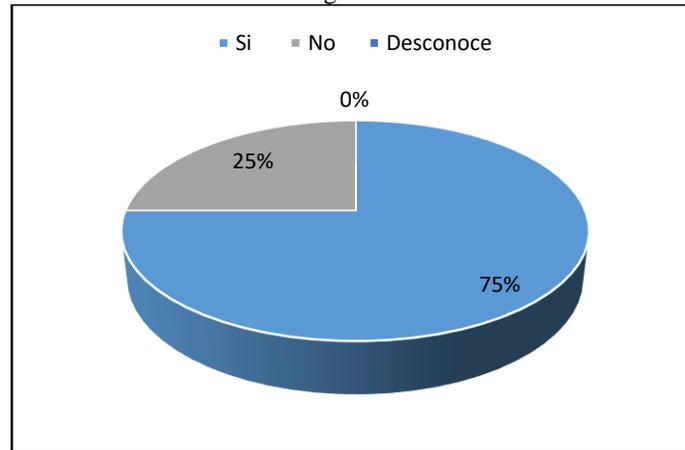
**Tabla 17:** Actividades integrales

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	10	60.00
No	7	40.00
Desconoce	0	0.00
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Elaborado por:** Autoras

**Fuente:** Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

**Gráfico 15:** Actividades integrales



**Elaborado por:** Autoras

**Fuente:** Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

**Análisis e interpretación de resultados**

Según los resultados de las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa, el 60% de ellos afirma que hay procedimientos establecidos, mientras que el 40% dice que no hay procesos diferenciados. En consecuencia, se puede considerar que se trata de un proceso que necesita ser reforzado en todos los aspectos para actuar de forma organizada y adecuada en cada situación que se presente.

**16. ¿En la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA. ¿Ha existido problemas de liquidez para el desarrollo de sus actividades?**

**Tabla 18:** Actividades integrales

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Nunca	17	100
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Elaborado por:** Autoras

**Fuente:** Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

**Gráfico 16:** Actividades integrales



**Elaborado por:** Autoras

**Fuente:** Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

### **Análisis e interpretación de resultados**

Según los colaboradores institucionales de la entidad, hasta el momento no ha habido problemas financieros porque los procesos se manejan con eficiencia, lo que ha permitido generar credibilidad en la institución. En consecuencia, es necesario promover un proceso adecuado a nivel de la empresa, lo que también se considera un indicador de fortaleza.

**17. ¿Usted dispone de todos los equipos y recursos materiales, tecnológicos para el desarrollo de sus actividades?**

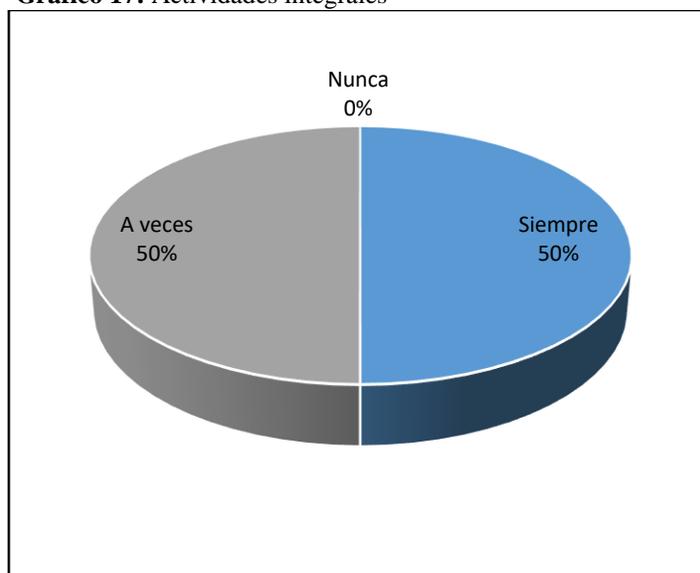
**Tabla 19:** Actividades integrales

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	9	50.00
A veces	8	50.00
Nunca	0	0.0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Elaborado por:** Autoras

**Fuente:** Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

**Gráfico 17:** Actividades integrales



**Elaborado por:** Autoras

**Fuente:** Colaboradores de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA

### **Análisis e interpretación de resultados**

De acuerdo a la investigación realizada con los colaboradores del negocio, la empresa cuenta con materiales suficientes para el desempeño del trabajo, como lo demuestra el 50% que dice tener siempre los implementos requeridos, y el otro 50% que dice tener a veces los recursos necesarios. Esto permite identificar los procesos que aún deben organizarse adecuadamente para garantizar que los componentes de desarrollo se creen de acuerdo con los requisitos institucionales.

## **Resultados de las entrevistas aplicadas a los Directivos de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA**

De la entrevista realizada a los tres gerentes de la empresa RAPIRAPTOR C.A. LTDA se desprende que, si bien la empresa cuenta con políticas para el correcto desarrollo de las funciones a nivel institucional, aún no ha establecido manuales de funciones para cada una de las áreas que se han establecido a nivel institucional debido a factores externos. Los tres gerentes consideran que la misión y la visión han sido socializados a todos los miembros de la empresa; sin embargo, debido al gran número de trabajadores que se han integrado, es importante socializarlos nuevamente para generar compromisos adecuados a nivel institucional.

Los numerosos servicios de la empresa están enfocados a satisfacer la necesidad del sector; la entidad fue pionera en ofrecer servicios de entrega a domicilio, y RapiRaptor se ha posicionado como pionera en la prestación de servicios puerta a puerta a nivel cantonal, además de inventar continuamente actividades; Los procedimientos administrativos no se han llevado a cabo de forma exhaustiva, de acuerdo con los requisitos de los gestores; sin embargo, se han gestionado procesos particulares como el número de clientes, los tipos de servicios, el grado de fiabilidad y otros factores que deben entenderse en el área de trabajo.

La seguridad que se da a cada uno de los servicios que se prestan es uno de los aspectos que deben fomentarse dentro del crecimiento de las operaciones; según los directivos de la entidad, no se ha adquirido ningún tipo de seguro para estos procedimientos; De igual manera, según la entrevista realizada a los tres gerentes, la empresa RAPIRAPTOR C.A. LTDA, a pesar de contar con una orgánica estructural, no cuenta con un plan estratégico, ni planes operativos, ni manuales de procesos, pero sí existen políticas establecidas a nivel operativo, las mismas que forman parte de los indicadores de cumplimiento.

Según las conclusiones del estudio, los directivos son responsables de la función organizativa, que se ha dividido en funciones como procedimientos, consideraciones económicas, medios digitales y gestión empresarial; uno de los puntos fuertes identificados tras la aplicación de la entrevista con los gestores es que los servicios son supervisados y controlados por los propios gestores, lo que fomenta un clima de seguridad funcional en cada

nivel, que se considera adecuado para conocer el sentir de los clientes y, al mismo tiempo, apreciar los distintos procesos que se estructuran a nivel de actividades.

Actualmente no hay evidencia de un proceso de seguimiento estructurado; sin embargo, las actividades de control se mantienen de acuerdo con las demandas de la entidad, con el objetivo de producir procedimientos organizados y planificados de acuerdo con cada realidad; Según los tres ejecutivos, se requiere un proceso de control basado en la creación de acciones justificadas; a partir de este proceso de control, es factible organizar la toma de decisiones adecuadamente

## Control Interno

	<b>RAPIRAPTOR CÍA. LTDA</b> <b>Control Interno</b>	<b>Ref: HJI.1/1</b>
<b>PLANIFICACIÓN</b>		
<b>HOJA DE ÍNDICES</b>		
<b>Hoja de índices.</b>		
<b>Índices.</b>	<b>Denominación.</b>	
<b>CP.</b>	Conocimiento Preliminar.	
<b>SA.</b>	Solicitud de Auditoría.	
<b>AF.</b>	Análisis FODA.	
<b>PA.</b>	Planificación de auditoría.	
<b>MP.</b>	Memorándum Planificación.	
<b>HJI.</b>	Hoja de Índices.	
<b>HJM.</b>	Hoja de Marcas.	
<b>CIT.</b>	Control Interno.	
<b>RC.</b>	Riesgo de Control.	
<b>RI.</b>	Riesgo Inherente.	
<b>HLA.</b>	Hallazgos de Auditoría.	
<b>ICIT.</b>	Informe Control Interno.	
<b>CDN.</b>	Cédula narrativa	
<b>PT</b>	Papel de Trabajo	
<b>IG.</b>	Indicadores de Gestión.	
<b>CR.</b>	Comunicación de Resultados.	
<b>IFA.</b>	Informe Final de Auditoría.	
<b>NEA 7: Planificación</b>		



**RAPIRAPTOR CÍA. LTDA**  
**Control Interno**

**11.1 Fase I. Conocimiento preliminar.**

**FASE I.**  
**CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

**Elaborado por:** Autoras  
**Revisado por:**

**Fecha:** 23/07/2021



**RAPIRAPTOR CÍA. LTDA**  
**Control Interno**

**Ref:1/5**  
**PA/CP.**

**FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

**CONTROL INTERNO**  
**EMPRESA RAPIRAPTOR CÍA. LTDA.**

**PERIODO:** Julio 2021

**OBJETIVO:** Realizar el control Interno a la empresa RapiRaptor Cía. Ltda.

**Programa de auditoría Fase I: Conocimiento Preliminar.**

Tabla N° 1. Programa de auditoría Fase I

N°	Procedimiento.	REF.	Fecha.	Elaborado.	Revisado.
1	Visita a la Empresa ✓ Información de la empresa ✓ Misión ✓ Visión ✓ Virtudes corporativas ✓ inventario de servicios ✓ Diagrama de flujo estructural	<b>CP.</b>	20/07/2021		
3	Petición de una auditoría	<b>SA.</b>	20/07/2021		
4	Nota de autorización	<b>CA.</b>	20/07/2021		
6	Informe FODA	<b>AF.</b>	20/07/2021		

**Norma de auditoría: NEA 7: Planificación**

**Elaborado por: Autoras**

**Revisado por:**

Fecha: 23/07/2021



**RAPIRAPTOR CÍA. LTDA**  
**Control Interno**

**Ref:**  
**CP.**  
**2/5**

**FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

**Datos de la entidad auditada:**



**Figura N° 1. Logo cooperativo.**

**Razón social:** RapiRaptor Cía. Ltda.

**Representante legal:** Holger Rafael Esquivel Escudero

**Dirección:** Avenida Amazonas y Simón Bolívar.

**RUC:** 0591752669001

**Historia:**

RapiRaptor Cía. Ltda. es una empresa que presta servicios de distribución y entrega de correo y paquetes. La actividad se puede llevar a cabo utilizando uno o varios medios de transporte (privado o público). Inició sus actividades comerciales como sociedad el 8 de enero de 2019; dentro del cantón de La Maná, es pionera en servicios de entrega a domicilio, lo que ha infiltrado su marca como pionera de este tipo de servicio a través de los años. Desde entonces ha crecido hasta incluir el servicio de entrega para todas las provincias del Ecuador.

**Norma de auditoría:** NEA 7: Planificación

**Elaborado por:** Autoras

**Revisado por:**

Fecha: 23/07/2021



**RAPIRAPTOR CÍA. LTDA**  
**Control Interno**

**Ref:**  
**CP.**  
**2/6**

**FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

**Misión**

Llevar a la empresa multiservicios RAPIRAPTOR a un alto nivel de desarrollo reuniendo un equipo de socios moral y éticamente bien formados, fomentando el deseo de colaborar, con recursos humanos capacitados y actualizados que estén siempre a la vanguardia de la tecnología para prestar eficientemente los multiservicios en el cantón de La Maná, con planes de ampliar el servicio a otras zonas de la nación.

**Visión**

Ser una empresa multiservicios a domicilio con raíces éticas y morales bien establecidas, conocida a nivel nacional y mundial por su rigurosa transparencia, confianza y buen servicio a los residentes que les facilita la vida.

**Principios**

Fidelidad

Eficacia

Colaboración conjunta del equipo

**Valores**

Honorabilidad

Respecto para la ciudadanía

Responsabilidad de parte de nuestros trabajadores

Garantía de calidad

**NEA 7: Planificación**

**Elaborado por:** Autoras  
**Revisado por:**

Fecha: 23/07/2021



**RAPIRAPTOR CÍA. LTDA**  
**Control Interno**

**Ref:**  
**CP.**  
**3/6**

**FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

**Servicios**

La empresa se distingue por desarrollar constantemente procedimientos y ofrecer nuevos servicios en función de las demandas de cada usuario.

**Somos una empresa especializada en la entrega de:**

Servicios de mensajería

Servicios de entrega a Domicilio

Servicios de entrega de medicinas

Servicios de encomienda a nivel cantonal y regional

**Pagos de servicios**

**NEA 7: Planificación**

**Elaborado por:** Autoras

**Revisado por:**

Fecha: 23/07/2021



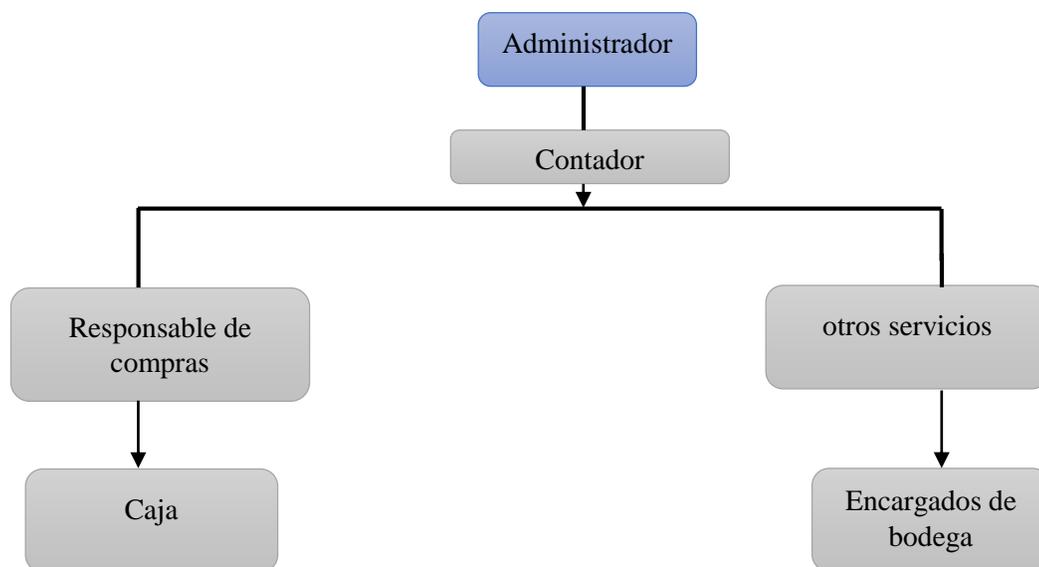
**RAPIRAPTOR CÍA. LTDA**  
**Control Interno**

**Ref:**  
**CP.**  
**5/5**

**FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

**Organigrama estructural.**

**Figura N° 2. Organigrama estructural empresa RapiRaptor**



**NEA 7: Planificación**

**Elaborado por:** Autoras  
**Revisado por:**

Fecha: 23/07/2021



**RAPIRAPTOR CÍA. LTDA**  
**Control Interno**

**Ref:**  
**SA.**  
**1/1**

**FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

**Solicitud de Auditoría.**

La Maná, 04 de julio del 2021.

**Srtas. Masapanta Liliana y Gallo Sandy**

**RESPONSABLES DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO.**

Presente:

A través de este documento, les extendemos un cordial saludo, a la vez que solicitamos un procedimiento de control interno a la empresa RapiRaptor Ca. Ltda, con sede en el cantón de La Maná.

Conocemos su alto grado de eficiencia profesional en el sector administrativo y confiamos en su capacidad para llevar adelante las operaciones.

Sobre todo, los que revelamos delante de usted por razones legales.

**Atentamente,**

\_\_\_\_\_

**GERENTE EMPRESA RAPIRAPTOR CÍA. LTDA.**

**NIA 210: Acuerdo en las condiciones de los compromisos de auditoría**

**Elaborado por:** Autoras

**Fecha:** 23/07/2021

**Revisado por:**



**RAPIRAPTOR CÍA. LTDA**  
**Control Interno**

**Ref:**  
**CA.**  
**1/1**

**FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

**Carta de autorización.**

La Maná, 04 de julio del 2021.

Tecnólogo.

**GERENTE DE LA EMPRESA RAPIRAPTOR CÍA. LTDA**

Por la presente enviamos la carta de autorización del procedimiento de control interno de la empresa.

El proceso de control interno de la empresa RapiRaptor requiere el desarrollo de un sistema de auditoría centrado en el análisis de los procesos documentales para verificar la misión, la visión, los valores, los procesos y el desarrollo del plan a implementar, con la posterior obtención de resultados, a través de hallazgos, para emitir recomendaciones críticas para el desarrollo y crecimiento de la empresa.

El procedimiento de control interno durará el siguiente periodo de tiempo:

Iniciación de auditoría: 01 de julio del 2021

Fecha de conclusión: 28 de julio del 2021

Nos gustaría transmitir nuestro sincero agradecimiento por la ayuda ofrecida en el desarrollo de cada función.

Atentamente,

.....  
.....

Masapanta Toapanta Liliana Cecilia.  
**AUDITORA.**

Gallo Castillo Sandy Clarivel  
**AUDITORA.**

**NIA 210: Acuerdo en las condiciones de los compromisos de auditoría**

**Elaborado por:** Autoras

Fecha: 23/07/2021

**Revisado por:**



**RAPIRAPTOR CÍA. LTDA**  
**Control Interno**

**Ref:**  
**AF.**  
**1/1**

**FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

**Análisis FODA.**

El siguiente FODA se organiza a partir de una entrevista con los directivos y un sondeo entre los colaboradores.

**Tabla N° 2:** Análisis FODA.

Factores internos.			
Fortalezas.		Debilidades.	
<b>F1</b>	Ser un líder en el ámbito de los servicios a domicilio.	<b>D1</b>	Deficiencia en la formación.
<b>F2</b>	Una marca que es estratégica.	<b>D2</b>	No se han definido los parámetros de eficiencia y eficacia.
<b>F3</b>	Técnica de innovación	<b>D3</b>	Falta de registros tangibles
<b>F4</b>	Métodos de crecimiento	<b>D4</b>	El capital circulante es insuficiente.
<b>F5</b>	Integración de la asociación estratégica.	<b>D5</b>	No se dispone de un procedimiento adecuado para la planificación estratégica.
<b>F6</b>	Comunicación con la sociedad.	<b>D6</b>	Falta de políticas efectivas.
Factores externos.			
Oportunidades.		Amenazas.	
<b>O1</b>	Los servicios a domicilio han aumentado como consecuencia de la epidemia.	<b>A1</b>	Un aumento del número de empresas de servicios a domicilio
<b>O2</b>	Preferencia del cliente.	<b>A2</b>	Los incentivos gubernamentales para las pequeñas empresas son limitados.
<b>O3</b>	Innovación de marketing.	<b>A3</b>	Limitación presupuestaria
<b>O4</b>	Nuevos productos y servicios	<b>A4</b>	La actividad delictiva ha aumentado.
<b>O5</b>	Crecimiento constante.	<b>A5</b>	Leyes legales inestables
<b>O6</b>	Reputación de la marca	<b>A6</b>	No existe apoyo de parte del gobierno.

**Elaborado por:** Autoras  
**Revisado por:**

Fecha: 23/07/2021

## ANÁLISIS FODA

Mediante el análisis de la matriz FODA se puede conocer cada una de las Fortalezas que se han generado a nivel institucional y en base a ello se ha podido establecer criterios para el desarrollo de funciones de manera adecuada, tomando en cuenta cada uno de los factores que pueden establecerse como indicadores de riesgo.

### Análisis Interno

Dentro del análisis interno se procede a realizar una valoración de las fortalezas y debilidades que mantiene la entidad:

Para la evaluación de los factores internos es necesario identificar y conocer las fuerzas internas que le facilitan el logro de los objetivos institucionales, y las limitaciones que impiden el alcance de las metas de una adecuada manera eficiente y efectiva.

**Tabla 20:** Factores internos

Factores internos.			
Fortalezas.		Debilidades.	
<b>F1</b>	Ser un líder en el ámbito de los servicios a domicilio.	<b>D1</b>	Deficiencia en la formación.
<b>F2</b>	Una marca que es estratégica.	<b>D2</b>	No se han definido los parámetros de eficiencia y eficacia.
<b>F3</b>	Técnica de innovación	<b>D3</b>	Falta de registros tangibles
<b>F4</b>	Métodos de crecimiento	<b>D4</b>	El capital circulante es insuficiente.
<b>F5</b>	Integración de la asociación estratégica.	<b>D5</b>	No se dispone de un procedimiento adecuado para la planificación estratégica.
<b>F6</b>	Comunicación con la sociedad.	<b>D6</b>	Falta de políticas efectivas.

Elaborado por: Autoras

### Análisis Externo

Dentro del análisis FODA es necesario valorar cada uno de los elementos, dentro del ámbito externo se mantiene las oportunidades y amenazas que son clave esencial para el desarrollo

de actividades funcionales; pues estas permiten valorar cada uno de los procesos que se generan de forma constante:

**Tabla 21:** Factores externos

<b>Factores externos.</b>			
<b>Oportunidades.</b>		<b>Amenazas.</b>	
<b>O1</b>	Los servicios a domicilio han aumentado como consecuencia de la epidemia.	<b>A1</b>	Un aumento del número de empresas de servicios a domicilio
<b>O2</b>	Preferencia del cliente.	<b>A2</b>	Los incentivos gubernamentales para las pequeñas empresas son limitados.
<b>O3</b>	Innovación de marketing.	<b>A3</b>	Limitación presupuestaria
<b>O4</b>	Nuevos productos y servicios	<b>A4</b>	La actividad delictiva ha aumentado.
<b>O5</b>	Crecimiento constante.	<b>A5</b>	Leyes legales inestables
<b>O6</b>	Reputación de la marca	<b>A6</b>	No existe apoyo de parte del gobierno.

Elaborado por: Autoras

### **Matriz de Correlación Fortalezas y Oportunidades**

Mediante la matriz de correlación de fortalezas y oportunidades se puede establecer un grado de relación entre los diferentes elementos que componen un proceso productivo, además este grado de relación va a permitir valorar muchas acciones para establecer acciones que permita fomentar un grado sustentable de actividades; por ello se ha establecido el siguiente cuadro de valoraciones:

Grado de relación entre las fortalezas y oportunidades: grado 5

Grado de relación negativa entre la fortaleza y la oportunidad: grado 1

Grado de relación: nivel 3

**Tabla 22:** Matriz de Correlación Fortalezas y Oportunidades

<b>F</b> / <b>O</b>	<b>F1</b>	<b>F2</b>	<b>F3</b>	<b>F4</b>	<b>F5</b>	<b>TOTAL</b>
O1	3	3	3	3	3	15
O2	3	3	1	3	1	11
O3	3	1	1	3	3	11
O4	3	3	1	3	1	11
O5	3	1	1	1	5	11
Total	15	11	7		13	59

Elaborado por: Autoras

### Matriz de Correlación Debilidades y Amenazas

Mediante la matriz de correlación de debilidades y amenazas se puede establecer un grado de relación entre los diferentes elementos que componen un proceso productivo, además este grado de relación va a permitir valorar muchas acciones para establecer acciones que permita fomentar un grado sustentable de actividades; por ello se ha establecido el siguiente cuadro de valoraciones:

Grado de relación entre las debilidades y amenazas: grado 5

Grado de relación negativa entre las debilidades y amenazas: grado 1

Grado de relación: nivel 3

**Tabla 23:** Matriz de Correlación Debilidades y Amenazas

<b>F</b> / <b>O</b>	<b>F1</b>	<b>F2</b>	<b>F3</b>	<b>F4</b>	<b>F5</b>	<b>TOTAL</b>
O1	3	3	3	3	3	15
O2	3	3	1	3	1	11
O3	3	1	1	3	3	11
O4	3	3	1	3	1	11
O5	3	1	1	1	5	11
Total	15	11	7		13	59

## Matriz Priorizada

Mediante la matriz priorizada se pueden establecer procesos y mecanismos integrales que permiten desarrollar elementos de manera estructurada de tal forma que se prioricen actividades hasta generar elementos y valores en relación al medio y entorno de desarrollo.

**Tabla 24:** Matriz Priorizada FODA

<b>CÓDIGO</b>	<b>VARIABLE</b>
<b>FORTALEZAS</b>	
F1	Ser un líder en el ámbito de los servicios a domicilio.
F2	Una marca que es estratégica.
F3	Técnica de innovación
F4	Métodos de crecimiento
F5	Integración de la asociación estratégica.
<b>DEBILIDADES</b>	
D1	Deficiencia en la formación.
D2	No se han definido los parámetros de eficiencia y eficacia.
D3	Falta de registros tangibles
D4	El capital circulante es insuficiente.
D5	No se dispone de un procedimiento adecuado para la planificación estratégica.
<b>OPORTUNIDADES</b>	
O1	Los servicios a domicilio han aumentado como consecuencia de la epidemia.
O3	Preferencia del cliente.
O4	Innovación de marketing.
O5	Nuevos productos y servicios
O6	Crecimiento constante.
<b>AMENAZAS</b>	
A6	Un aumento del número de empresas de servicios a domicilio
A2	Los incentivos gubernamentales para las pequeñas empresas son limitados.
A4	Limitación presupuestaria
A5	La actividad delictiva ha aumentado.
A3	Leyes legales inestables

**Elaborado por:** Autoras

## Matriz de problemas del medio interno

**Tabla 25:** Análisis Del Medio Interno – Identificación De Debilidades

Nº	NUDOS CRÍTICOS/MANIFESTACIONES	CAUSAS	EFECTOS
01	Carencia de indicadores de eficiencia.	Las actividades se generan de forma tradicional. Se responde a necesidades diarias.	Se reduce el nivel de competitividad, tomando en cuenta que no se conocen de forma técnica el alcance de objetivos.
02	Procesos de control y evaluación técnica.	No se ha establecido un adecuado sistema de planificación en temas d evaluación. Se mantienen registros de forma empírica.	Existen deficiencia en el sistema de control de actividades a nivel empresarial.
03	Manual de funcionales	Las actividades dentro de la empresa RapiRaptor se realizan de acuerdo a as necesidades sin un control o manual adecuado.	El Personal no cuenta con un manual adecuado en el que se deba regir para llevar a cabo cada una de las funciones que se establecen.

**Elaborado por:** Autoras

## Matriz de problemas del medio externo

Tabla 26: Análisis Del Medio Externo – Identificación De Amenazas

Nº	FACTORES CRÍTICOS EXTERNOS/AMENAZAS	CAUSAS	EFECTOS
01	Competencia aguda	Crecimiento masivo de empresas.	Reducción del alcance de mercado.
02	No se establecen criterios de eficiencia para alcanzar metas	No se ha establecido indicadores.	Reducción de competitividad.
03	Personal nuevo sin procesos de inducción.	No existe un proceso organizativo y manual de funciones adecuado para el desarrollo de actividades.	Reducción de espacios competitivos mediante una serie de espacios de desarrollo

Elaborado por: Autoras

## Fase II: Planificación de la Auditoría

**Empresa RapiRaptor Cía. Ltda.**

**PERÍODO:** El control interno de RapiRaptor en 2021

**OBJETIVO:** Evaluar y analizar el sistema de control interno para determinar el nivel de fiabilidad y riesgo.

### Planificación de la Auditoría

**Tabla 27:** Planificación de la Auditoría

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
01	El Control Interno debe ser evaluado en base a los siguientes componentes: Control del Ambiente Control de actividades Evaluación de riesgos Comunicación e información Control y supervisión	CI		
02	Preparar la matriz de ponderación del cuestionario de control interno y evaluar el nivel de confianza y riesgo.	PR		
03	Crear el Informe de Control Interno de la Segunda Fase.	ICI		
04	Crear Memorándum de Planificación Específica	MP		
Elaborado por: Autoras Revisado por:			Fecha: 23/07/2021	



**RAPIRAPTOR CÍA. LTDA**  
**Control Interno**

**Ref:**  
**HJI.**  
**1/1**

**HOJA DE MARCAS**

**Hoja de marcas.**

**Hoja de marcas de auditoría.**

<b>Marcas.</b>	<b>Significado.</b>
$\Sigma$	El auditor ha añadido.
$\sqrt{\quad}$	Los auditores lo han confirmado.
©	Observaciones.
$\infty$	Se enviaron confirmaciones.
<b>C</b>	De a Cuerdo
<b>I</b>	disconforme.
<b>N/C</b>	Sin respuesta
$\mu$ :	Señales explicativas.
§	Socializado y aceptado.
£	Realizado.
<b>H</b>	Hallazgo
¥	Investigado.

**NEA 7: Planificación**

**Elaborado por:** Gallo y Masapanta  
**Revisado por:**

Fecha: 23/07/2021

Elaborado por: Autoras

**Tema: El control interno en la empresa RapiRaptor Ca. Ltda. en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, y su influencia en la gestión administrativa.**

**Tabla 28:** Control Interno en la gestión administrativa

 <b>RAPIRAPTOR CÍA. LTDA</b> <b>Control Interno</b>				Ref: CIT. 1/1	
<b>COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b>					
<b>PREGUNTA</b>		SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	RAPIRAPTOR Cía. Ltda. ha definido una visión y una misión?	1	0		
2	¿Existe una jerarquía clara en el organigrama de la empresa?	1	0		H. Sin embargo, no todos los empleados han sido informados al respecto.
3	¿Es adecuada la definición de responsabilidad de la empresa?	1	0		
3	¿Se han definido los principios éticos y de comportamiento de la empresa, y son obligatorios?	1	0		
4	¿Están actualizados los planes estratégicos de la empresa?	0	1		
5	¿Existe una norma de trabajo para toda la empresa?	0	1		
6	¿Existen directrices para el crecimiento de las operaciones en los distintos sectores de la empresa?	1	0		
7	¿Existe un conjunto de normas sobre cómo se delegan las funciones en la empresa?	0	1		
8	¿Ha establecido la empresa, políticas de contratación de empleados?	0	1		
9	¿Existe un proceso de iniciación y formación para los nuevos empleados?	1	0		H. Hay varios colaboradores en espera.
10	¿Existen políticas de motivación para fomentar el buen rendimiento laboral en el lugar de trabajo?	1	0		
11	¿Existe una estrategia de formación que anime a los empleados de la empresa a prepararse y actualizar sus conocimientos?	0	1		
12	¿Existe un documento escrito que especifique las sanciones por el incumplimiento de los valores y la conducta ética y moral?	0	1		H. Se lleva a cabo de forma práctica.
13	¿Ha establecido la empresa algún método de formación para sus empleados?	1	0		
Total					
<b>NIA 400: Control interno</b>					

Elaborado por: Autoras

Tabla 29. Determinación nivel de riesgo y confianza

	<b>RAPIRAPTOR CÍA. LTDA</b> <b>Control Interno</b>	<b>Ref:</b> <b>RC.</b> <b>1/1</b>	
<b>CONTROL INTERNO</b>			
<p>Se califican los niveles de riesgo y confianza.</p>			
<p><b>Componente:</b> Ambiente de control</p>			
<p><b>Alcance:</b> Objetivos globales de la Entidad</p>			
<b>CALIFICACIÓN TOTAL:</b>	<b>CT=</b>	<b>8</b>	
<b>PONDERACIÓN TOTAL:</b>	<b>PT=</b>	<b>13</b>	
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100</b>	<b>NC=</b>	<b>61%</b>	
<b>NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%</b>	<b>RI=</b>	<b>39%</b>	
<b>CALIFICACIÓN DEL RIESGO</b>	<b><u>MODERADO</u></b>		
<b>CT</b>	<b>10</b>	<b>RIESGO</b>	<b>ENFOQUE</b>
<b>PT</b>	15		
<b>NC</b>	66,7%	<b>MODERADO</b>	
<b>RI</b>	33,3%	<b>MODERADO</b>	<b>MIXTO-DOBLE PROPÓSITO</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>			
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%	
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%	
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>	
<b>SCI NO CONFIABLE</b>	<b>SCI CONFIABLE</b>	<b>SCI EFECTIVO</b>	
<b>SUSTANTIVAS</b>	<b>MIXTAS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>	
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>			
<p><b>Conclusión.</b>  El control interno de RapiRaptor Cía. Ltda., se observa que existe un grado de confianza del 61% en el nivel de ambiente y control, que es moderado, y un nivel de confianza del 39% en un sistema que aún necesita evaluar cada una de las áreas en las que existen fallas o debilidades.</p>			
<b>Elaborado por:</b> Masapanta Liliana y Gallo Sandy <b>Revisado por:</b>		Fecha: 15/07/2021	

Elaborado por: Autoras

**Tabla 30:** Evaluación de riesgo

 <b>RAPIRAPTOR CÍA. LTDA</b> <b>Control Interno</b>		Ref: CIT. 1/1			
<b>COMPONENTE: EVALUACION DE RIESGOS</b>					
<b>PREGUNTA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
1	¿Fomenta la empresa el cumplimiento de las normas y reglamentos existentes?	1	0		
2	¿Existe una forma de clasificar los peligros en función de su gravedad?	0	1		
3	¿Participan los empleados en la búsqueda de soluciones o acciones preventivas después de que se hayan identificado los problemas?	1	0		H. Parte de los colaboradores carecen de sociabilidad.
4	¿Dispone la empresa de una matriz de riesgos?	0	1		
5	¿Existe un seguro de crédito para los productos y servicios de la empresa?	0	1		
6	¿Tiene un estudio técnico de los servicios de la empresa?	0	1		
7	¿Mantiene la empresa manuales de procedimiento para el control y la verificación del personal a fin de evitar la prestación de un mal servicio?	0	1		
8	¿Existe una evaluación de riesgos en la empresa?	0	1		
9	¿Se han desarrollado procesos que permitan la aplicación de medidas de precaución en caso de riesgo?	0	1		H. Se llevaron a cabo acciones preventivas sin hacer un seguimiento de las mismas.
10	¿Existen investigaciones en un ambiente de control?	0	1		
11	¿Existe controles para acceso no autorizados para los empleados de la empresa?	1	0		
12	¿Hay algún peligro que se haya documentado?	1	0		
13	¿Los riesgos se han establecido en relación con los objetivos generales y estratégicos?	1	0		
14	¿Existen mecanismos a nivel institucional para la generación y el control de riesgos?	0	1		
15	¿ Se han colocado carteles en toda la empresa (apagar los teléfonos móviles, quitarse las gorras, las gafas, etc.).	1	0		
16	La empresa vigila y regula las transacciones y los negocios con un historial turbio.	1	0		
Total		7	9		
<b>NIA 400: Control interno</b>					

Elaborado por: Autoras

Tabla 31: Determinación nivel de riesgo y confianza #2

	<b>RAPIRAPTOR CÍA. LTDA</b> <b>Control Interno</b>	<b>Ref:</b> <b>RC.</b> <b>1/1</b>	
<b>CONTROL INTERNO</b>			
<p><b>Componente del entorno de control:</b> Determinación del riesgo y del nivel de confianza  <b>Componente:</b> Evaluación de riesgo  <b>Alcance:</b> Objetivos globales de la Entidad</p>			
<b>CALIFICACIÓN TOTAL:</b>	<b>CT=</b>	<b>7</b>	
<b>PONDERACIÓN TOTAL:</b>	<b>PT=</b>	<b>16</b>	
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100</b>	<b>NC=</b>	<b>43%</b>	
<b>NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%</b>	<b>RI=</b>	<b>57%</b>	
<b>CALIFICACIÓN DEL RIESGO</b>	<b><u>MODERADO</u></b>		
<b>CT</b>	<b>10</b>	<b>RIESGO</b>	<b>ENFOQUE</b>
<b>PT</b>	15		
<b>NC</b>	66,7%	<b>BAJO</b>	
<b>RI</b>	33,3%	<b>ALTO</b>	<b>MIXTO-DOBLE PROPÓSITO</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>			
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%	
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%	
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>	
<b>SCI NO CONFIABLE</b>	<b>SCI CONFIABLE</b>	<b>SCI EFECTIVO</b>	
<b>SUSTANTIVAS</b>	<b>MIXTAS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>	
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>			
<p><b>Conclusión.</b>  Mediante el análisis efectuado a la Empresa RapiRaptor Cía. Ltda., El nivel de peligro es moderado, con un 57%, Como resultado, cada una de las fallas descubiertas debe ser atendida, como la identificación de los componentes que pueden impactar el desarrollo situacional de las actividades, resultando en un nivel de confianza del 43%, el cual es bajo dentro del componente sugerido.</p>			
<b>Elaborado por:</b> Autoras		Fecha: 15/07/2021	

**Tabla 32:** Actividades de control

 <b>RAPIRAPTOR CÍA. LTDA</b> <b>Control Interno</b>		<b>Ref:</b> <b>CIT.</b> <b>1/1</b>			
<b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
<b>PREGUNTA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
1	¿Se llevan a cabo regularmente acciones como la autorización, el registro y la evaluación de las operaciones en el ámbito administrativo?	1	0		
2	¿Existen copias de seguridad de los servicios prestados en las distintas secciones de la empresa?	1	0		
3	¿Es posible captar y procesar de inmediato todas las operaciones de la empresa?	1	0		
4	¿Se limita el acceso a los recursos, los activos, los registros y los comprobantes con una seguridad sólida?	1	0		
5	¿ Para supervisar y controlar la actividad de la empresa, se proporcionan indicadores de gestión.	0	1		H. No hay registros tangibles y sólo se han establecido actos u observaciones verbales.
6	¿Garantiza la empresa el cumplimiento de la normativa en el desarrollo de las actividades, como el cumplimiento de las credenciales y los uniformes de la entidad?	1	0		
7	¿Existe una estrategia de seguridad para la entrada y salida de información en el sistema informático de la empresa?	1	0		
8	¿Está regulado el acceso de los empleados a la información institucional en función de sus responsabilidades?	1	0		
9	¿Existe un sistema para evaluar el rendimiento de los empleados de la empresa?	0	1		
10	¿Está garantizado que cada servicio prestado a los consumidores está meticulosamente documentado en la base de datos de la empresa?	1	0		H. Todavía hay pruebas de ciertos procesos ineficaces que no están registrados.
11	¿Han realizado alguna encuesta para conocer la opinión de los afiliados y clientes?	1	0		
12	¿Existen algunos comportamientos que puedan utilizarse para identificar a los usuarios con malas intenciones?	0	1		
13	¿Existe una estructura para los estados de flujo de caja en toda la empresa?	1	0		
14	Se establecen objetivos institucionales.	1	0		H. Verbalmente, se establecen objetivos.
Total					
<b>NIA 400: Control interno</b>					

Elaborado por: Autoras

Tabla 33: Determinación nivel de riesgo y confianza #3

	<b>RAPIRAPTOR CÍA. LTDA</b> <b>Control Interno</b>	<b>Ref:</b> <b>RC.</b> <b>1/1</b>
<b>CONTROL INTERNO</b>		
<b>Componente de actividades de control:</b> Determinación del riesgo y del nivel de confianza <b>COMPONENTE:</b> Actividades de control <b>ALCANCE:</b> Objetivos globales de la Entidad		
<b>CALIFICACIÓN TOTAL:</b>	<b>CT=</b>	<b>10</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL:</b>	<b>PT=</b>	<b>14</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100</b>	<b>NC=</b>	<b>71%</b>
<b>NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%</b>	<b>RI=</b>	<b>29%</b>
<b>CALIFICACIÓN DEL RIESGO</b>	<b><u>MODERADO</u></b>	
<b>CT</b>	<b>10</b>	<b>RIESGO</b>
<b>PT</b>	15	<b>ENFOQUE</b>
<b>NC</b>	66,7%	<b>MODERADO</b>
<b>RI</b>	33,3%	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>SCI NO CONFIABLE</b>	<b>SCI CONFIABLE</b>	<b>SCI EFECTIVO</b>
<b>SUSTANTIVAS</b>	<b>MIXTAS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		
<b>Conclusión.</b> El análisis del control interno del componente de actividades de control revela que el grado de riesgo detectado es del 29%, lo que corresponde a un proceso bajo; teniendo en cuenta que se han llevado a cabo acciones para mantener un nivel aceptable de actividades en este componente, el nivel de confianza es del 71%, que es un nivel muy alto.		
<b>Elaborado por:</b> Autoras <b>Revisado por:</b>		<b>Fecha:</b> 15/07/2021

Tabla 34: Actividades de control # 2

 <b>RAPIRAPTOR CÍA. LTDA</b> <b>Control Interno</b>					<b>Ref: CIT.</b> <b>1/1</b>		
<b>COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>							
<b>PREGUNTA</b>				<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
1	¿Se han compartido los documentos operativos?			1	0		H. Todavía no se ha producido la socialización del nuevo personal.
2	¿Se socializan los nuevos procesos en cuanto se desarrollan?			1	0		
3	¿Se transmiten los informes sobre irregularidades en el desempeño del trabajo o la prestación de servicios?			1	0		
4	¿Se celebran reuniones periódicas para examinar los riesgos de la empresa?			1	0		
5	¿Existe un procedimiento de dirección a nivel institucional para crear líneas de control?			0	1		
6	¿Se guardan regularmente copias de seguridad de los datos de las operaciones de la empresa, especialmente de los socios estratégicos?			1	0		
7	¿Ha adoptado la empresa protocolos de bioseguridad?			1	0		
8	¿Se organizan reuniones para informar a todo el personal sobre los logros de la empresa?			1	0		
9	¿Están coordinados los canales de comunicación interna y externa de la empresa?			1	0		
10	¿Se utilizan informes periódicos para transmitir información a los empleados de todos los niveles de la organización?			1	0		
11	¿La empresa proporciona información sobre todas las técnicas de suministro de información y el despliegue de nuevos servicios a los trabajadores y usuarios?			1	0		H. No se han establecido procesos a largo plazo.
12	¿Utiliza la empresa los medios publicitarios para ofrecer una información clara y eficaz sobre los artículos y servicios que ofrece?			1	0		
<b>Total</b>				<b>11</b>	<b>1</b>		
<b>NIA 400: Control interno</b>							

Elaborado por: Autoras

Tabla 35: Determinación nivel de riesgo y confianza #4

	<b>RAPIRAPTOR CÍA. LTDA</b> <b>Control Interno</b>	<b>Ref:</b> <b>RC.</b> <b>1/1</b>	
<b>CONTROL INTERNO</b>			
<b>Componente de información y comunicación:</b> Evaluación del riesgo y determinación del nivel de confianza <b>Componente:</b> Información y comunicación <b>Alcance:</b> Objetivos globales de la Entidad			
<b>CALIFICACIÓN TOTAL:</b>	<b>CT=</b>	<b>11</b>	
<b>PONDERACIÓN TOTAL:</b>	<b>PT=</b>	<b>12</b>	
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100</b>	<b>NC=</b>	<b>91%</b>	
<b>NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%</b>	<b>RI=</b>	<b>9%</b>	
<b>CALIFICACIÓN DEL RIESGO</b>	<b>MODERADO</b>		
<b>CT</b>	<b>10</b>	<b>RIESGO</b>	<b>ENFOQUE</b>
<b>PT</b>	15		
<b>NC</b>	66,7%	<b>BAJO</b>	
<b>RI</b>	33,3%	<b>ALTO</b>	<b>MIXTO-DOBLE PROPÓSITO</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>			
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%	
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%	
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>	
<b>SCI NO CONFIABLE</b>	<b>SCI CONFIABLE</b>	<b>SCI EFECTIVO</b>	
<b>SUSTANTIVAS</b>	<b>MIXTAS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>	
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>			
<b>Conclusión.</b> Por medio del análisis realizado a través del control interno a la Empresa RapiRaptor Cía. Ltda. El nivel de confianza para el componente de información y comunicación es del 91%, que es bastante alto; de hecho, es el componente con mayor nivel de ejecución adecuada, mientras que el nivel de riesgo es del 9%.			
<b>Elaborado por:</b> Autoras		<b>Fecha:</b> 15/07/2021	
<b>Revisado por:</b>			

Tabla 36: Actividades de control #3

	<b>RAPIRAPTOR CÍA. LTDA</b> <b>Control Interno</b>	<b>Ref:</b> <b>CIT.</b> <b>1/1</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	------------------------------------------

COMPONENTE: SEGUIMIENTO Y MONITOREO					
PREGUNTA		SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Se realizan comparaciones mensuales entre los balances de las unidades operativas y los registros contables?	1	0		
2	¿Los reclamos de los clientes se procesan de manera permanente para dar soluciones?	1	0		
3	Cuando los empleados ejecutan las tareas asignadas por la empresa, ¿son supervisados?	1	0		H. Existe una supervisión directa y hay discrepancias en los registros.
4	¿Es posible hacer un seguimiento de las preocupaciones y soluciones de los usuarios?	1	0		
5	¿Está la gerencia interesada en conocer los problemas y deficiencias de la empresa para poder ponerles remedio a tiempo?	1	0		
6	¿Se realiza una revisión mensual de las cuentas financieras y la resolución de los cambios en el patrimonio neto por parte de la gerencia?	1	0		
7	¿Se busca innovar algo nuevo con los métodos de seguimiento y control de cada una de las tareas que se realiza?	1	0		
8	¿ ¿Tiene la gerencia acceso a todos los datos que necesita para desempeñar sus funciones?	1	0		H. Los procedimientos de copia de seguridad de datos a largo plazo aún no se han implementado.
9	¿Se ha realizado una auditoría de gestión para determinar el grado de conformidad con los objetivos de la empresa?	0	1		
10	¿Se organizan reuniones para informar a todo el personal sobre los logros de la empresa?	1	0		
<b>TOTAL:</b>					

Elaborado por: Autoras

Tabla 37: Determinación nivel de riesgo y confianza #5

	<b>RAPIRAPTOR CÍA. LTDA</b> <b>Control Interno</b>	<b>Ref:</b> <b>RC.</b> <b>1/1</b>
<b>CONTROL INTERNO</b>		
<b>Determinación nivel de riesgo y confianza Componente Seguimiento y Monitoreo</b> <b>COMPONENTE: Seguimiento y monitoreo</b> <b>ALCANCE: Objetivos globales de la Entidad</b>		
<b>CALIFICACIÓN TOTAL:</b>	<b>CT=</b>	<b>9</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL:</b>	<b>PT=</b>	<b>10</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100</b>	<b>NC=</b>	<b>90%</b>
<b>NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%</b>	<b>RI=</b>	<b>10%</b>
<b>CALIFICACIÓN DEL RIESGO</b>	<b><u>MODERADO</u></b>	
<b>CT</b>	<b>10</b>	<b>RIESGO</b>
<b>PT</b>	15	<b>ENFOQUE</b>
<b>NC</b>	66,7%	<b>BAJO</b>
<b>RI</b>	33,3%	<b>ALTO</b>
		<b>MIXTO-DOBLE PROPÓSITO</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>SCI NO CONFIABLE</b>	<b>SCI CONFIABLE</b>	<b>SCI EFECTIVO</b>
<b>SUSTANTIVAS</b>	<b>MIXTAS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		
<p><b>Conclusión.</b></p> <p>Según los resultados del proceso de control interno, el componente de seguimiento y control tiene un nivel de confianza muy alto, del 90%, mientras que el nivel de riesgo es del 10%, una cifra muy baja si se compara con los datos proporcionados por el proceso de control interno de la empresa.</p>		
<b>Elaborado por:</b> Autoras <b>Revisado por:</b>		Fecha: 15/07/2021

**Tabla 38:** Cálculo del riesgo inherente.

 <p>000</p>	<p><b>RAPIRAPTOR CÍA. LTDA</b> <b>Control Interno</b></p>	<p><b>Ref:</b> <b>RI.</b> <b>1/1</b></p>																					
<p><b>CONTROL INTERNO</b></p>																							
<p><b>CÁLCULO DEL RIESGO INHERENTE.</b></p>																							
<p>Para determinar el riesgo inherente se han tenido en cuenta los componentes externos que afectan a la empresa de servicios, y se ha asignado a cada uno de ellos un valor de calificación.</p>																							
<p><b>Tabla N° 3. Riesgo inherente</b></p>																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #e1eef6;">Factor</th> <th style="background-color: #e1eef6;">Calificación Total</th> <th style="background-color: #e1eef6;">Calificación obtenida</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cambios en la normativa a nivel federal</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>Creación masiva de competencias</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>Criminalidad</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">10</td> </tr> <tr> <td>Marketing</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>La creación de nuevos modelos de servicio</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100</b></td> <td style="text-align: center;"><b>30 %</b></td> </tr> </tbody> </table>			Factor	Calificación Total	Calificación obtenida	Cambios en la normativa a nivel federal	20	5	Creación masiva de competencias	20	5	Criminalidad	20	10	Marketing	20	5	La creación de nuevos modelos de servicio	20	5	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>30 %</b>
Factor	Calificación Total	Calificación obtenida																					
Cambios en la normativa a nivel federal	20	5																					
Creación masiva de competencias	20	5																					
Criminalidad	20	10																					
Marketing	20	5																					
La creación de nuevos modelos de servicio	20	5																					
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>30 %</b>																					
<p><b>Elaborado por:</b> Masapanta Liliana y Gallo Sandy</p>																							
<p>CT= Calificación total P T = Ponderación Total</p>																							
<p><b>Riesgo Inherente</b> <math>\frac{CT*100}{100} = \frac{30*100}{100} = \frac{3000}{100} = 30\%</math></p>																							
<p><b>Elaborado por:</b> Autoras <b>Revisado por:</b></p>		<p>Fecha:</p>																					

## Determinación de hallazgos

Una vez aplicados los cuestionarios a los cinco componentes evaluados se obtuvieron los siguientes hallazgos:

Tabla 39: Hallazgo 1

	<b>HALLAZGO CONTROL INTERNO COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b>
<b>HALLAZGO N° 1</b>	
<b>Título:</b> Inexistencia de planes estratégicos	
<b>Condición:</b> RapiRaptor Cía. Ltda. fue sometido a una supervisión interna. Es evidente que no existen planes estratégicos para el desarrollo de las operaciones de acuerdo con la línea de servicios de la entidad.	
<b>Criterio:</b> Omisión al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones Capítulo II. De los Órganos de Regulación de la MIPYMES, Art. 54 Institucionalidad y competencias, literal f. promover la aplicación de los principios, criterios necesarios para lograr un servicio de calidad.	
<b>Causa:</b> El proceso de elaboración no se ha abordado y continúa en formato verbal.	
<b>Efecto:</b> Al no existir un plan estratégico institucional, muchos de los servicios siguen teniendo fallos.	
<b>Conclusión:</b> La falta de un plan estratégico a nivel institucional disminuye la competitividad, lo que influye directamente en el crecimiento de la actividad.	
<b>Recomendación:</b> Se recomienda a la Empresa de Servicios RapiRaptor Ca. Ltda. desarrollar un plan de estrategia a nivel institucional para impulsar el crecimiento de la empresa en base a los procesos de innovación siempre cambiantes	

Elaborado por: Autoras

Tabla 40: Hallazgo 2

	<b>HALLAZGO CONTROL INTERNO COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>
<b>HALLAZGO DE CONTROL INTERNO N° 2</b>	
<b>Título: No se evidencia la matriz de riesgos institucional.</b>	
<b>Condición:</b> A continuación se establece el proceso de control interno de la empresa RapiRaptor Ca Ltda.:	
<b>Criterio:</b> Omisión al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones Art. 320. Establece que todas las empresas deben adherirse a ciertos principios, normas y sostenibilidad, y que el trabajo debe ser valorado para lograr la eficiencia económica y social.	
<b>Causa:</b> Las operaciones de la empresa se han sistematizado empíricamente, lo que implica que no existen mecanismos para detectar los peligros a nivel de desarrollo sistemático.	
<b>Efecto:</b> La falta de un procedimiento de detección de riesgos disminuye la competitividad de la empresa en comparación con otras empresas que prestan servicios similares.	
<b>Conclusión:</b> Sin una matriz de riesgo, es imposible evitar que algunas variables tengan un impacto significativo en el crecimiento de las operaciones.	
<b>Recomendación:</b> Se aconseja a los directivos que creen una matriz de riesgos para basar los procedimientos y las acciones en la realidad de sus empresas.	

Elaborado por: Autoras

Tabla 41: Hallazgo 3

	<b>HALLAZGO CONTROL INTERNO</b> <b>COMPONENTE: ACTIVIDAD DE CONTROL</b>
<p><b>Hallazgo 3:</b> En RapiRaptor Cía. Ltda., los objetivos se fijan vocalmente.</p>	
<p><b>Condición:</b> No hay indicaciones de gestión, como lo demuestra el desarrollo de la aplicación de nivel de gestión bajo el componente de actividad de control.</p>	
<p><b>Criterio:</b> Omisión al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones Art.2. Actividad Productiva, literal i. promover una formación técnica y profesional basada en las competencias laborales y ciudadanas, que permita obtener resultados óptimos para todos.</p>	
<p><b>Causa:</b> No existen mecanismos en la empresa para atender los indicios que puedan servir para determinar el grado de eficacia y eficiencia de la entidad.</p>	
<p><b>Efecto:</b> La falta de indicadores de gestión genera contratiempos a nivel de desarrollo empresarial, limitando así la capacidad de innovación de los procesos.</p>	
<p><b>Conclusión:</b> Los indicadores de gestión permiten medir el nivel de eficacia y eficiencia a nivel corporativo, facilitando la toma de decisiones y el crecimiento de los elementos funcionales.</p>	
<p><b>Recomendación:</b> Se recomienda a los Directivos: Crear indicadores de gestión para el desarrollo de actividades que tengan una influencia directa en el rendimiento de la empresa.</p>	

Elaborado por: Autoras

Tabla 42: Hallazgo 4

	<b>HALLAZGO DE CONTROL INTERNO COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>
<b>Título: Existe un buen proceso en el desarrollo del área de comunicación</b>	
<b>Condición:</b> RapiRaptor Cía. Ltda. es una empresa especializada en desarrollo y comunicación. En el área de comunicación a nivel corporativo, se adquieren los siguientes esquemas.	
<b>Criterio:</b> Los procedimientos de comunicación deben estar vinculados al desarrollo de los negocios en función de las realidades de cada organización.	
<b>Causa:</b> Mantener un proceso de comunicación aceptable y óptimo en la entidad es uno de los soportes esenciales para el crecimiento de las operaciones a nivel empresarial.	
<b>Efecto:</b> Hemos sido capaces de mantener una estrategia de crecimiento ventajosa en comparación con otras empresas manteniendo un método de comunicación eficaz.	
<b>Conclusión:</b> El desarrollo y el crecimiento de las empresas se ven reforzados por una comunicación eficaz; es fundamental mantener este nivel para producir procesos de innovación integrales.	
<b>Recomendación:</b> Se recomienda que los aspectos para el crecimiento de cada una de las actividades se aborden a nivel de entidad, siendo el área de comunicación clave para generar nuevos procesos.	

Elaborado por: Autoras

Tabla 43: Hallazgo 5.

	<b>HALLAZGO DE CONTROL INTERNO COMPONENTE SEGUIMIENTO Y MONITOREO</b>
<b>Título:</b> En el área administrativa, no hay señales de procesos de control.	
<b>Condición:</b> Mediante el proceso de control interno a la Empresa RapiRaptor Cía Ltda. Se descubrió que no se había creado un procedimiento de control interno a nivel institucional para determinar la condición actual de la entidad.	
<b>Criterio:</b> Para mejorar el crecimiento de las operaciones de manera funcional y construir un proceso de sistematización funcional, los procedimientos de control interno deben ser definidos explícitamente en cada empresa.	
<b>Causa:</b> Los procesos se trataron de forma empírica, lo que dio lugar a una sistematización directa de las funciones sin necesidad de procesos de control.	
<b>Efecto:</b> La competitividad del sistema se ve perjudicada por la falta de comprensión de las actividades generadas a nivel institucional.	
<b>Conclusión:</b> La falta de un mecanismo de control a nivel administrativo influye directamente en la capacidad de la entidad para desarrollar operaciones y crecer de forma sostenible.	
<b>Recomendación:</b> Se aconseja desarrollar líneas de actuación para mejorar el desarrollo de los procesos de control dentro de las actividades definidas de acuerdo con el sistema de actividades funcionales de la empresa.	

Elaborado por: Autoras

## Cuadro de Análisis de la Gestión Administrativa

Tabla 44: Actividades de control #3

Planificación				
PREGUNTA	Si	A veces	No	Análisis
1	8	0	9	Los procesos a nivel de la Gestión Administrativa en la empresa RapiRaptor no se visualizan a través de indicadores de eficiencia debido a la carencia de los mismos lo cual impide manejar un proceso de mejora adecuado en función de la realidad.
2	10	0	7	Dentro de la empresa se evidencia que existe un porcentaje muy alto de procedimientos que no son planificados, lo cual reduce el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos que se generan.
Organización				
PREGUNTA	R1	R2	R3	Análisis
1	8	0	9	El desarrollo organizativo de la empresa aun es deficiente, tomando en cuenta que no existen procedimientos organizados, de acuerdo a los resultados de las encuestas se evidencia que existe debilidad para el cumplimiento de funciones.
2	9	8	0	Dentro de las actividades que se establecen a nivel funcional de actividades el contar con los recursos necesarios es prioritario contar con material tecnológico, a nivel empresarial aún hay debilidades en este aspecto.
Dirección				
PREGUNTA	R1	R2	R3	Análisis
1	9	0	8	La Dirección muestra un nivel bajo a nivel liderazgo, este factor es prioritario para conducir a la empresa de acuerdo a las metas y objetivos que cada uno plantea en función de sus necesidades.

2	¿Considera usted que la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA, posee un esquema adecuado para medir el cumplimiento de los objetivos, políticas y metas?	9	0	8	Dentro de la Dirección se establecen los mecanismos adecuados para el cumplimiento de las diferentes metas, en la empresa RapiRaptor existen deficiencias para el cumplimiento de las mismas.
<b>Control</b>					
<b>PREGUNTA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>A veces</b>	<b>Análisis</b>
1	¿Conoce usted si en la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA, se ha hecho un Control Interno?	10	0	7	Los mecanismos de control que se emplean para el fortalecimiento del nivel administrativo permiten mantener procesos direccionados, a nivel empresarial RapiRaptor no realiza procesos de control interno, el cual puede influenciar en el desarrollo de actividades.
3	¿Se efectúan evaluaciones del desempeño laboral en la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA.?	0	0	17	Los procesos de evaluación son prioritarios para mantener el control de actividades a nivel administrativo, a nivel de la empresa no existen procesos de evaluación que puedan fomentar un modelo de desarrollo sostenible.

Elaborado por: Autoras

**11.5.3. Informe del control interno**

**La Maná, 19 de julio del 2021**

Sr.....

**GERENTE RAPIRAPTOR CÍA LTDA.**

**De nuestras consideraciones:**

Reciba un cordial y afectuoso saludo, A continuación, los resultados del control interno del área administrativa:

**RESULTADOS:**

**Componente: Ambiente de control.**

En la empresa RapiRaptor Cía. Ltda., no existe un plan estratégico que proporcione una dirección suficiente para el desarrollo de las operaciones de la institución; la falta de un plan estratégico a nivel institucional disminuye la competitividad, lo que influye directamente en el crecimiento de la actividad.

**Recomendación:**

**Al Gerente de la Empresa:**

Se sugiere que la empresa de Servicios RapiRaptor Cía. Ltda. desarrolle un plan estratégico a nivel institucional para mejorar el crecimiento de la empresa de acuerdo con los procesos de innovación que se producen continuamente.

**Componente: Evaluación de riesgos**

La empresa RapiRaptor Cía. Ltda. no dispone de una matriz de riesgo institucional, por lo que, sin ella, es imposible evitar que algunas variables tengan un impacto significativo en las operaciones de la empresa.

**Recomendación:****A los Directivos Institucionales:**

Se aconseja a los directivos que creen una matriz de riesgos para basar los procedimientos y las acciones en la realidad de sus empresas.

**Al Gerente:**

Establecer un proceso de socialización del plan de riesgo con todos los participantes para fomentar un plan interactivo que permita articular las acciones en función del grado de funcionamiento de cada elemento.

**Componente actividad de control****Hallazgo 3:**

A nivel de la Empresa RapiRaptor Cía. Ltda. Los objetivos se fijan verbalmente; no se llevan registros de esta métrica, lo que reduce la eficacia del sistema competitivo; los indicadores de gestión permiten medir el nivel de eficacia y eficiencia a nivel corporativo, facilitando la toma de decisiones y el crecimiento de los elementos funcionales.

**Recomendación:**

Se recomienda a los Directivos:

Para promover el indicador como medio funcional de los procesos, articule los objetivos de forma estructurada.

Crear indicadores de gestión para el desarrollo de actividades que tengan una influencia directa en el rendimiento de la empresa.

Crear un manual de funciones para cada una de las áreas.

### **Componente seguimiento y comunicación**

**ICI 3/4**

Dentro de la Empresa RapiRaptor Cía. Ltda., hay un buen proceso de crecimiento en el campo de la comunicación. Un buen sistema de comunicación apoya el desarrollo y el crecimiento de la empresa, y es fundamental mantenerlo actualizado para producir procesos de innovación holísticos; sin embargo, es prioritario reforzar la creación de un sistema de comunicación tecnológica para cada uno de los sistemas que se están desarrollando.

#### **Recomendación:**

##### **Al Gerente:**

Se recomienda que los aspectos para el crecimiento de cada una de las actividades se aborden a nivel de entidad, siendo el área de comunicación clave para generar nuevos procesos.

##### **A los Directivos:**

Para mejorar el grado de comunicación de los aspectos técnicos creados a nivel institucional, establecer un proceso de trabajo colaborativo con cada uno de los miembros de la empresa.

### **Componente seguimiento y monitoreo**

No hay indicación de procedimientos de control en el área administrativa; esto se debe a que la falta de dicho proceso a nivel administrativo tiene una influencia directa en el desarrollo de las operaciones y el crecimiento a largo plazo de la entidad.

**Recomendación:**

**A los Directivos**

Se sugiere desarrollar líneas de acción para mejorar el desarrollo de los procesos de control dentro de las actividades definidas de acuerdo con el sistema de actividades funcionales de la empresa.

**ICI 4/4**

Atentamente:

.....

C.I.

.....

C.I.

## MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

**Entidad:** Empresa RapiRaptor Cía. Ltda.

**Período:** Julio del 2021

### a) REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA

Memorando de Antecedentes

Informe de Auditoría

### b) EQUIPO DE AUDITORÍA

Masapanta Toapanta Liliana Cecilia. Estudiante de Contabilidad y Auditoría

Gallo Castillo Sandy Clarivel. Estudiante de Contabilidad y Auditoría

### c) DÍAS ESTIMADOS PARA EL DESARROLLO

FASE I	Conocimiento Preliminar	1 semana
FASE II	Planificación de la Auditoría	1 semana
FASE III	Ejecución de la Auditoría	1 semana
FASE IV	Informe de Resultados	1 semana

### d) ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Auditoría a la Empresa RapiRaptor Cía. Ltda. Con el objetivo de comprender el estado administrativo de la organización.

**e) OBJETIVOS****Objetivo General:**

Llevar a cabo el control interno de la empresa RapiRaptor Cía. Ltda., para determinar su influencia en la gestión administrativa de la entidad.

**Objetivos específicos:**

- ✓ Conocer el cumplimiento de los procesos administrativos de la empresa RapiRaptor Cía. Ltda.
- ✓ Evaluar cada uno de los componentes.
- ✓ Conocer el nivel de confianza y riesgo de la empresa RapiRaptor Cía. Ltda.

**f) ALCANCE**

El control interno se llevó a cabo a la Empresa RapiRaptor S.A. en el año 2021.

**g) TRABAJO A REALIZAR EN LA FASE DE EJECUCIÓN**

- ✓ Evaluar los procedimientos creados por la empresa RapiRaptor Ca. Ltda., en las áreas de administración, operaciones y funcionalidad.
- ✓ Emitir el informe final.

**h) INDICADORES UTILIZADOS**

- ✓ Indicador de metas cumplidas



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA RAPIRAPTOR**

### **11.3.1. Generalidades de la Empresa RapiRaptor.**

La Empresa RapiRaptor si mantiene establecido la misión, visión y valores corporativos:

#### **Misión**

Tener un equipo de colaboradores bien formados moral y éticamente para impulsar la empresa multiservicios RAPIRAPTOR a un alto estándar de su desarrollo, fomentando la voluntad de colaboración, con el recurso humano capacitado y actualizado permanente a la vanguardia de la tecnología en pro de brindar multiservicios con eficacia en el cantón La Maná, con proyecciones de incrementar el servicio a varios puntos del país.

#### **Visión**

Ser una empresa que brinda multiservicios de entregas a domicilios con cimientos éticos y morales bien establecidos, para ser reconocida a nivel nacional e internacional por su estricta transparencia, confianza y buen servicio a la ciudadanía facilitando sus vidas.

#### **Principios**

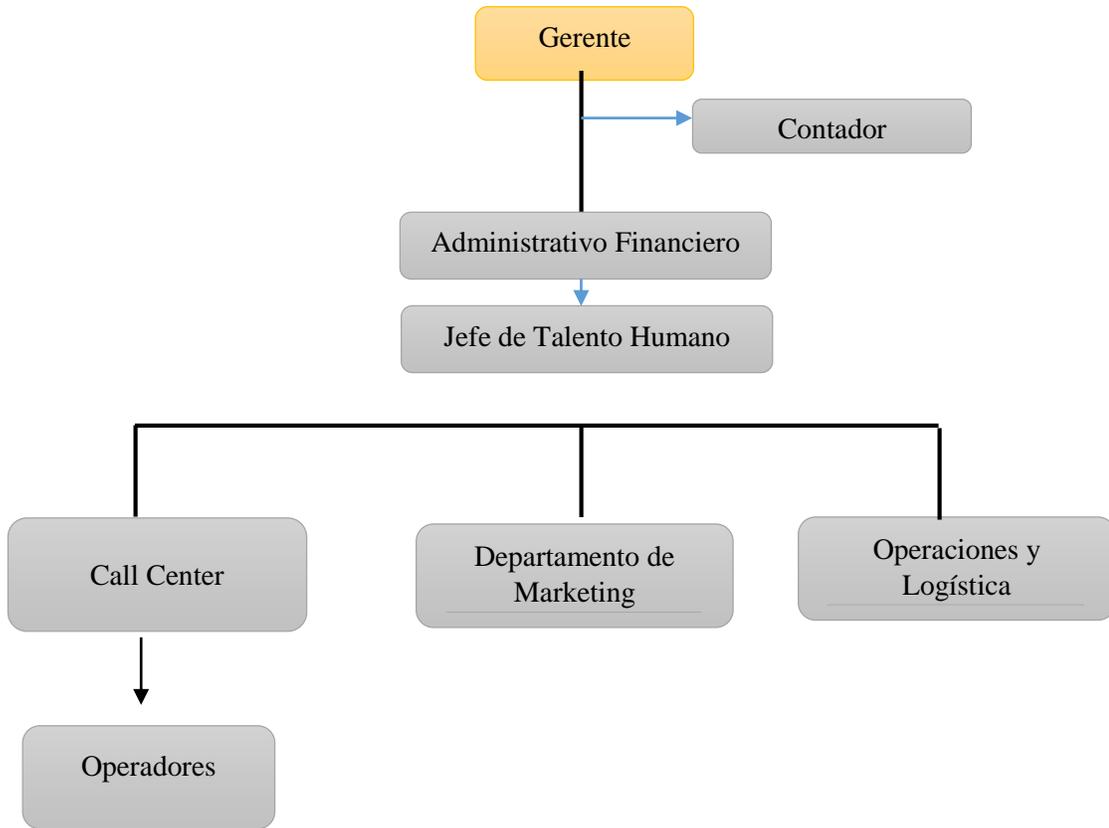
- Lealtad
- Eficiencia
- Trabajo en equipo

#### **Valores**

- Honradez
- Respeto
- Responsabilidad
- Confianza Integridad

## Organigrama estructural

Figura 1. Organigrama estructural



**Fuente:** Gerente Empresa RapiRaptor

Se recomienda efectuar una socialización de los mismos en vista que los colaboradores desconoce sobre el direccionamiento estratégico, los cuales deben mantener un enfoque alineados al sistema organizativo de la Empresa.

**11.3.2. Manual de funciones por Áreas**  
**Área Administrativa**  
**Manual de funciones: Nivel Gerente**



	
<b>Manual de funciones</b>	Página: 1/6
<b>Denominación del cargo</b>	Gerente
<p><b>Funciones:</b>            Velar por el desarrollo de la empresa            Cumplir y hacer cumplir las obligaciones de la entidad.            Regular las funciones de la empresa            Gestionar procesos para el mejoramiento de la empresa            Plantear propuestas de desarrollo ara la empresa            Establecer líneas de acción política para el desarrollo de la empresa</p> <p><b>Competencias:</b>            Capacidad y liderazgo para el manejo de actividades dentro del área de desarrollo.            Trabajo en equipo            Sistema de actividades basadas en funcionalidad.</p> <p><b>Perfil:</b>             Título: Área Administrativa            Experiencia: Al menos tres años</p>	
<b>Elaborado por:</b> Autoras	<b>Revisado:</b>

## Manual de funciones: presidente



<b>Manual de funciones</b>	Página: 2/6
<b>Denominación del cargo</b>	Contador
<p><b>Funciones:</b></p> <p><b>Ejercer cada una de las funciones que le asignen</b></p> <p>Manejar los procesos de política funcional</p> <p>Ejercer las autoridades dentro de las funciones que le corresponden</p> <p>Manejar con diligencia cada proceso asignado</p> <p>Establecer campos de direccionamiento de acuerdo a los procesos</p> <p><b>Competencias:</b></p> <p>Ser una persona ágil y eficiente</p> <p>Capacidad de liderazgo</p> <p>Manejo de trabajo en equipo</p> <p>Ser solidario</p> <p>Mantener creatividad y entusiasmo</p> <p>Ser auto eficiente</p> <p>Generar políticas de acuerdo a las necesidades</p> <p><b>Perfil:</b></p> <p>Título: Área Administrativa</p> <p>Experiencia: Al menos tres años</p> <p>Mantener cursos relacionados al área de desarrollo</p>	
<b>Elaborado por:</b> Autoras	<b>Revisado:</b>

## AREA ADMINISTRATIVA

### Manual de funciones: Administrativo Financiero



<b>Manual de funciones</b>	Página: 3/6
<b>Denominación del cargo</b>	Administrativo Financiero
<p><b>Funciones:</b></p> <p>Elaboración del POA Ejecución de presupuesto Análisis de presupuesto Proyecciones Control financiero Manejo Administrativo Aprobación de necesidades Estructuración de propuestas Balances financieros</p> <p><b>Competencias:</b></p> <p>Ser una persona ágil y eficiente Capacidad de liderazgo Manejo de trabajo en equipo Ser solidario Mantener creatividad y entusiasmo Ser auto eficiente Generar políticas de acuerdo a las necesidades</p> <p><b>Perfil:</b> Título: Área Administrativa Experiencia: Al menos tres años Mantener cursos relacionados al área de desarrollo</p>	
<b>Elaborado por:</b> Autoras	<b>Revisado:</b>

## AREA ADMINISTRATIVA

### Manual de funciones: Jefe de Talento Humano



<b>Manual de funciones</b>	Página: 4/6
<b>Denominación del cargo</b>	Jefe de Talento Humano
<p><b>Funciones:</b></p> <p>Realizar el control del personal. Contratación del personal Inducción al personal Capacitación Manejo de desarrollo personal Actividades relacionadas al manejo de personas Emitir informes de eficiencia y eficacia del personal</p> <p><b>Competencias:</b></p> <p>Ser una persona ágil y eficiente Capacidad de liderazgo Manejo de trabajo en equipo Ser solidario Mantener creatividad y entusiasmo Ser auto eficiente Generar políticas de acuerdo a las necesidades</p> <p><b>Perfil:</b></p> <p>Título: Área Administrativa Experiencia: Al menos tres años Mantener cursos relacionados al área de desarrollo</p>	
<b>Elaborado por:</b> Autoras	<b>Revisado:</b>

## Manual de funciones: Call Center



<b>Manual de funciones</b>	Página: 5/6
<b>Denominación del cargo</b>	Call Center
<b>Funciones:</b>  Receptar pedidos Receptar quejas Receptar sugerencias Emitir informes de eficiencia Sugerir actividades Promover un ambiente de tranquilidad y liderazgo Mantener informado a los clientes  <b>Competencias:</b> Ser una persona ágil y eficiente Capacidad de liderazgo Manejo de trabajo en equipo Ser solidario Mantener creatividad y entusiasmo Ser auto eficiente Generar políticas de acuerdo a las necesidades  <b>Perfil:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bachiller</li><li>• Experiencia mínima de 1 año</li><li>• Cursos de atención al cliente.</li></ul>	
<b>Elaborado por:</b> Autoras	<b>Revisado:</b>

## Manuales de funciones: Agentes de Servicio

	
<b>Manual de funciones</b>	Página: 6/6
<b>Denominación del cargo</b>	Agentes de Servicio
<p><b>Funciones:</b></p> <p>Receptar pedidos Entregar pedidos Realizar las comprar Atender a los usuarios Llevar un registro de actividades Plantear estrategias Fomentar el desarrollo empresarial</p> <p><b>Competencias:</b></p> <p>Ser una persona ágil y eficiente Capacidad de liderazgo Manejo de trabajo en equipo Ser solidario Mantener creatividad y entusiasmo Ser auto eficiente Generar políticas de acuerdo a las necesidades</p> <p><b>Perfil:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bachiller</li><li>• Experiencia mínima de 1 año</li><li>• Cursos de atención al cliente.</li></ul>	
<b>Elaborado por:</b> Autoras	<b>Revisado:</b>



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**MANUAL DE POLITICAS Y  
PROCEDIMIENTOS**

**Julio, 2021.**

## **Introducción**

El desarrollo de este manual de políticas y procedimientos para la empresa RapiRaptor está enfocada en generar procesos de funcionalidad que permitan estructurar acciones de desarrollo común el mismo que fomenta un sistema de crecimiento dinámico a nivel institucional; además de optimizar recursos de acuerdo a lo existente, estableciendo servicios de calidad y calidez; otro rasgo importante de esta manual de políticas y procedimientos es la orientación que esta toma con la visión empresarial que es la de comprometer a cada uno de los colaboradores a alcanzar metas establecidas, convirtiendo en un instrumento de fácil manejo para todo el personal.

## **Objetivo general**

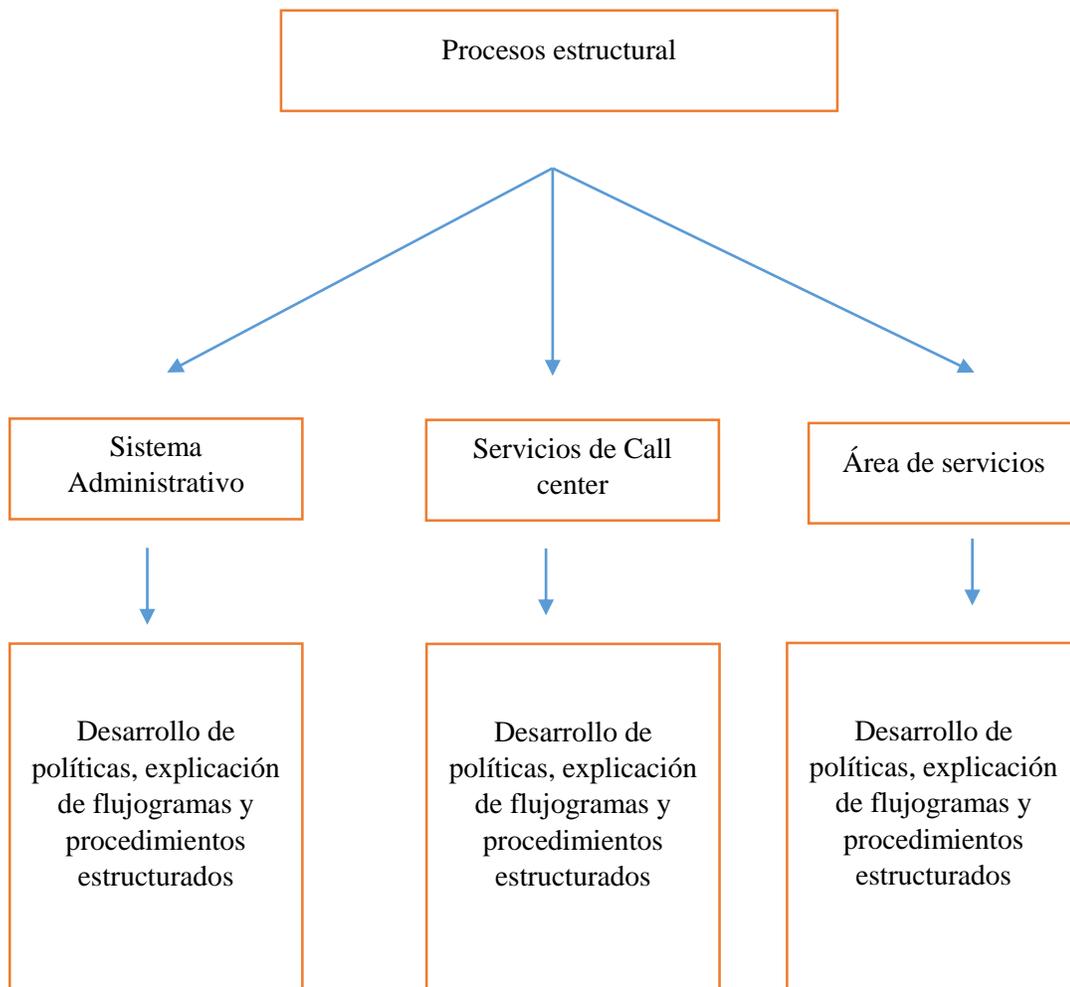
- Elaborar el manual de políticas y procedimientos de la empresa RapiRaptor, a fin de generar procesos de manera sustentable que fomenten el desarrollo empresarial.

## **Alcance**

El alcance del presente manual es el manejo eficiente de actividades que se desarrollan a nivel empresarial tomando en cuenta cada uno de los elementos que se establecen como acciones prioritarias para el crecimiento del mismo; todas las actividades han establecido acciones prioritarias que pueden ser manejadas como un eje común.



**Manual de procedimientos y políticas**



**Elaborado por:** Autoras

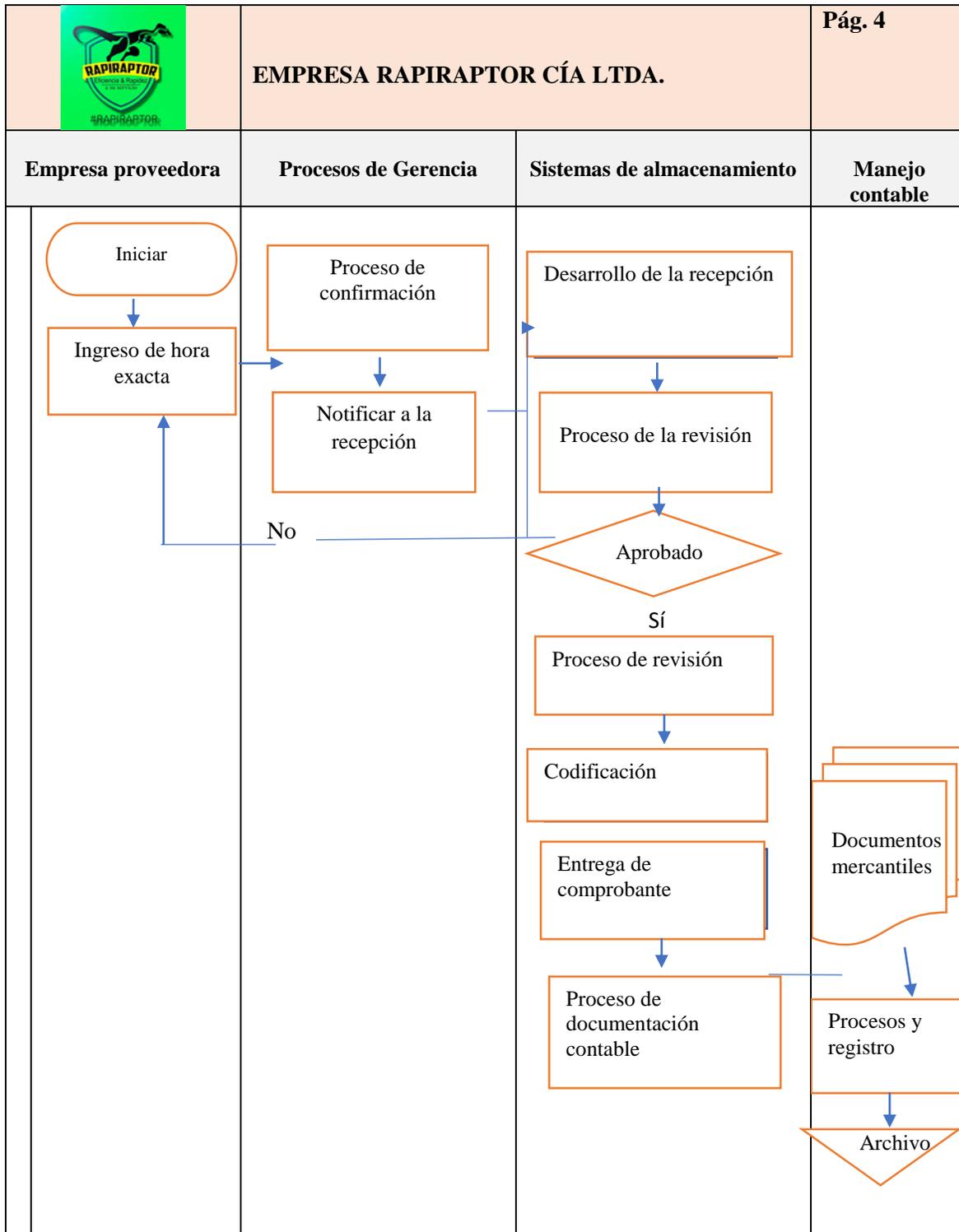
**Revisado:**

**Área Administrativa**  
**Políticas de compra de insumos administrativos**

	<b>EMPRESA RAPIRAPTOR CÍA LTDA.</b>	<b>Pág. 3</b>
<b>Manual de procedimientos y políticas</b>		
<b>Políticas de compra:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Las compras deben realizarse en base a las necesidades institucionales</li><li>• Debe existir relación entre la necesidad y el POA direccionado</li><li>• Todas las necesidades debes estar previamente justificadas</li><li>• Deben existir en compras de mayor monto proformas para la respectiva selección.</li><li>• Mantener la aprobación de Gerencia.</li></ul>		
<b>Elaborado por:</b> Autoras	<b>Revisado:</b>	

**Elaborado por:** Autoras

## Procedimientos de adquisición de insumos



N°	Detalle de actividades	Responsable
1	Inicio de la necesidad	Departamentos
2	Procesos de validación de la necesidad por parte de la gerencia	Analista Administrativo
3	Documentos aprobados desde la gerencia para la compra del producto	Gerencia
4	Análisis de la necesidad	Analista Administrativo
5	Valoración de impacto de la compra realizada	Analista Administrativo
6	Revisión de procesos de compra	Analista Administrativo
7	Detalle de la compra	Analista Administrativo
8	Análisis de la compra	Analista Administrativo
9	Validación de los productos	Analista Administrativo
10	Seguimiento a la necesidad de compra	Analista Administrativo

## Políticas de pago a los proveedores de insumos

	<b>EMPRESA RAPIRAPTOR CÍA LTDA.</b>	<b>Pág. 6</b>
<b>Manual de procedimientos</b>		
<b>Denominación de proceso:</b>	Desarrollo de compras	
<b>Políticas de pago a proveedores</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Todos los procesos de pagos de insumos como son materiales administrativos, compran de recargas, materiales operativos, combustibles, entre otros debe estar autorizado por el Gerente Administrativo.</li><li>• Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, esta labor compete al Departamento Administrativo.</li><li>• Verificar el nivel de cumplimiento de los proveedores a fin de garantizar el cumplimiento adecuado de cada uno de los servicios.</li><li>• Organizar los procesos de documentos tributarios sobre todo en base a comprobante de pago.</li><li>• Los pagos que sean mayores a \$100.00 deben realizarse únicamente por transferencias bancarias.</li><li>• Todos los pagos realizados con transferencias bancarias deben comunicar a los proveedores de forma sistemática.</li></ul>		
<b>Elaborado por:</b> Autoras	<b>Revisado:</b>	

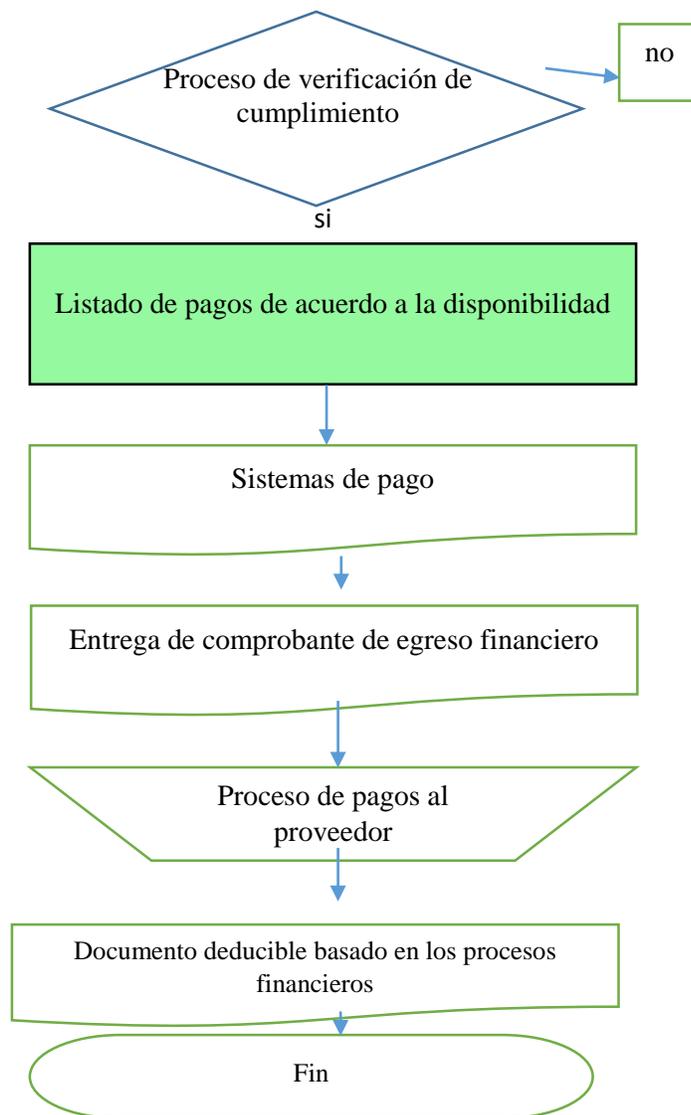
## Flujograma de pago a proveedores



**EMPRESA RAPIRAPTOR CÍA LTDA.**

Pág. 7

Procesos de pago a proveedores de insumos y productos de servicios



**Elaborado por:** Masapanta Liliana y Gallo Sandy

### Procedimientos de pago a proveedores de insumos y compra de servicios

N°	Detalle de actividades	Responsable
1	Mantener un proceso de control interno de cada uno de los movimientos financieros.	Contadora
2	Ejecución de proceso de pago de acuerdo a la disponibilidad y planificación de gastos.	Analista Financiero
3	Validación de los documentos a Gerencia a fin de que mantengan el nivel de aprobación.	Administrativo – Financiero
4	Emisión de comprobantes de pago.	Contadora
5	Legalización de los movimientos financieros.	Administrativo – Financiero
6	Cancelación de los rubros establecidos previo a la documentación entregada.	Administrativo – Financiero
7	Archivo de forma ordenada cada uno de los pagos.	Contadora
8	Proceso de validación de archivo de documentos.	Analista Administrativo

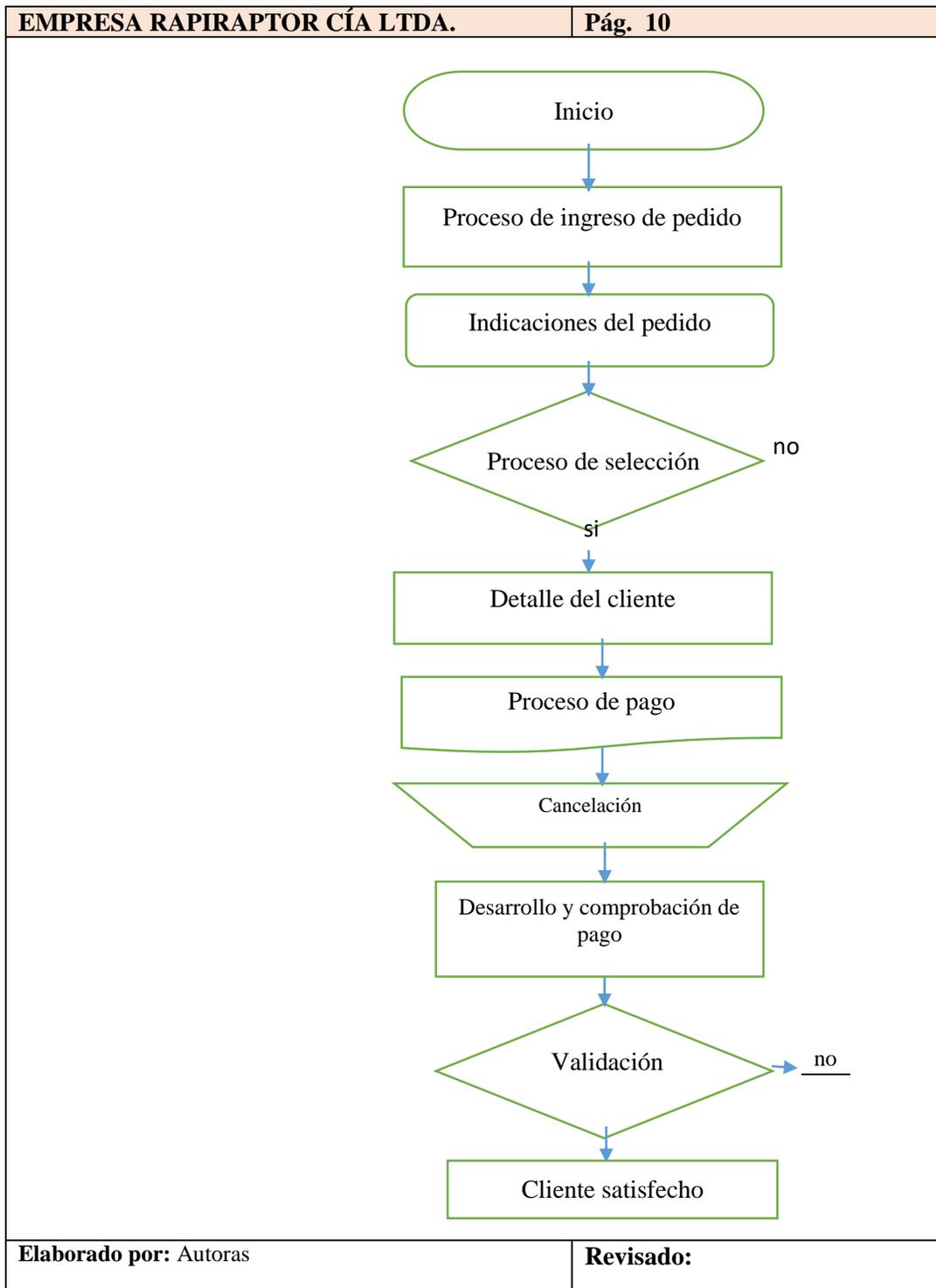
Elaborado por: Autoras

## ÁREA DE VENTAS DE SERVICIOS COMO VENTA DE RECARGAS

### Políticas de ventas

	<b>EMPRESA RAPIRAPTOR CÍA LTDA.</b>	<b>Pág. 9</b>
<b>Políticas de ventas</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• El proceso de atención al cliente debe ser realizado con todas las normas de cordialidad y atención eficaz.</li><li>• Capacitación constante para el personal encargado del área.</li><li>• Por cada venta realizada en las recargas o pagos se debe entregar el comprobante debidamente legalizado.</li><li>• Los pagos con trasferencias deben ser previamente verificados.</li><li>• Se establece políticas de clientes fijos para generar promociones como incentivos.</li><li>• Las ventas se pueden realizar de forma presencial u online.</li><li>• Todos los pagos deben ser de forma inmediata.</li><li>• El personal encargado del área debe entregar información adecuada a fin de fomentar clientes satisfechos.</li></ul>		
<b>Elaborado por:</b> Autoras	<b>Revisado:</b>	

## Flujograma de ventas



Elaborado por: Autoras

Revisado:

## Procedimientos de venta

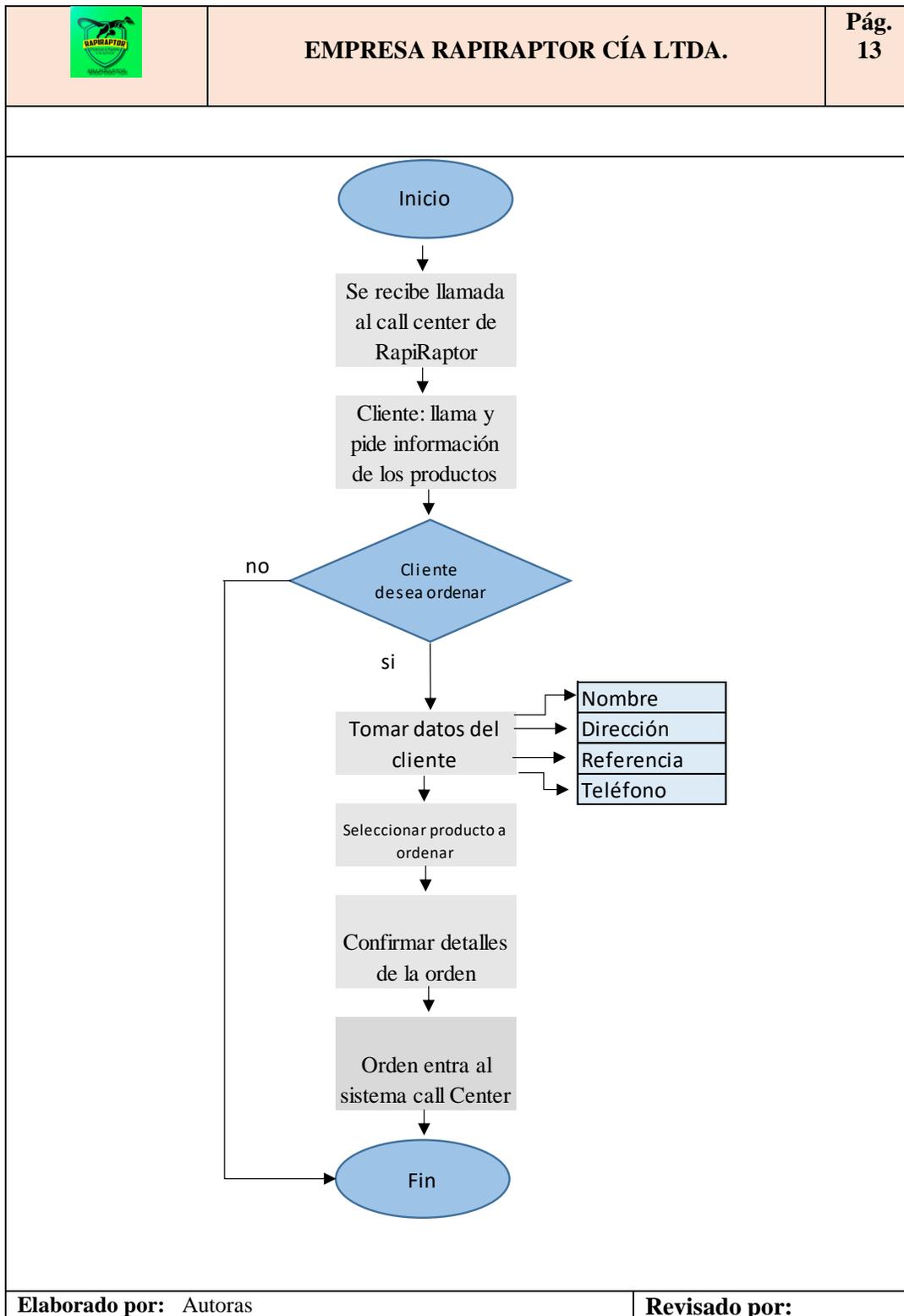
N°	Detalle de actividades	Responsable
1	Trato amable con el cliente tanto de forma física como online.	Call center
2	El cliente selecciona el servicio requerido en la venta de recargas o pagos de servicios.	Call center
3	El cliente emite los datos a fin de verificar los procesos.	Call center
4	El cliente selecciona la forma de pago.	Call center
5	Revisión en el sistema si el cliente ya está registrado.	Call center
6	En caso de no estar registrado el cliente se procede a registrar con sus datos.	Call center
7	Proceso de facturación o emisión de comprobantes.	Call center
8	Cobra el valor señalado en la factura.	Operadores de entrega
9	Verificar la veracidad de la transferencia.	Contadora
10	Revisar que el producto solicitado este de acuerdo a las necesidades de cada uno de los clientes.	Operadores de entrega
11	Entre de factura a cada uno de los clientes	Operadores de entrega

Elaborado por: Autoras

## Procesos de entrega a domicilio

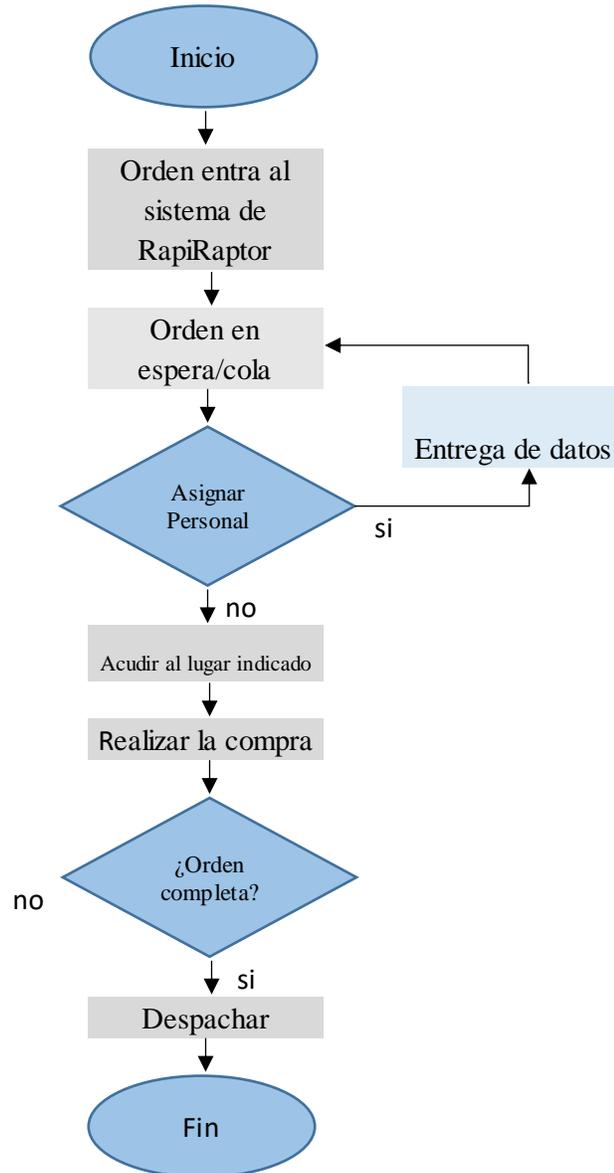
	<b>EMPRESA RAPIRAPTOR CÍA LTDA.</b>	<b>Pág. 12</b>
<b>Proceso de entregas a domicilio</b>		
<b>POLÍTICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ La persona del Call Center atiende con cordialidad al cliente.</li><li>✓ La persona del Call Center acepta el pedido del cliente:</li><li>✓ El cliente explica su requerimiento, lugar de compra y especificaciones del pedido.</li><li>✓ El Call Center procede a verificar la disponibilidad de la unidad.</li><li>✓ El Call Center le envía todos los detalles a la unidad.</li><li>✓ El Calle Center emite la fotografía del operador al cliente mediante WhatsApp</li><li>✓ El personal de entrega procede a realizar la compra del producto.</li><li>✓ El personal de entrega procede a llevar el pedido.</li><li>✓ Se procede a realizar el cobro del costo del producto más el valor de la comisión</li><li>✓ Se notifica la entrega al Call Center.</li></ul>		
<b>Elaborado por:</b> Autoras	<b>Revisado:</b>	

Flujograma de ingreso de mercadería a ingreso





**DIAGRAMA DE FLUJO: PREPARAR PEDIDO**

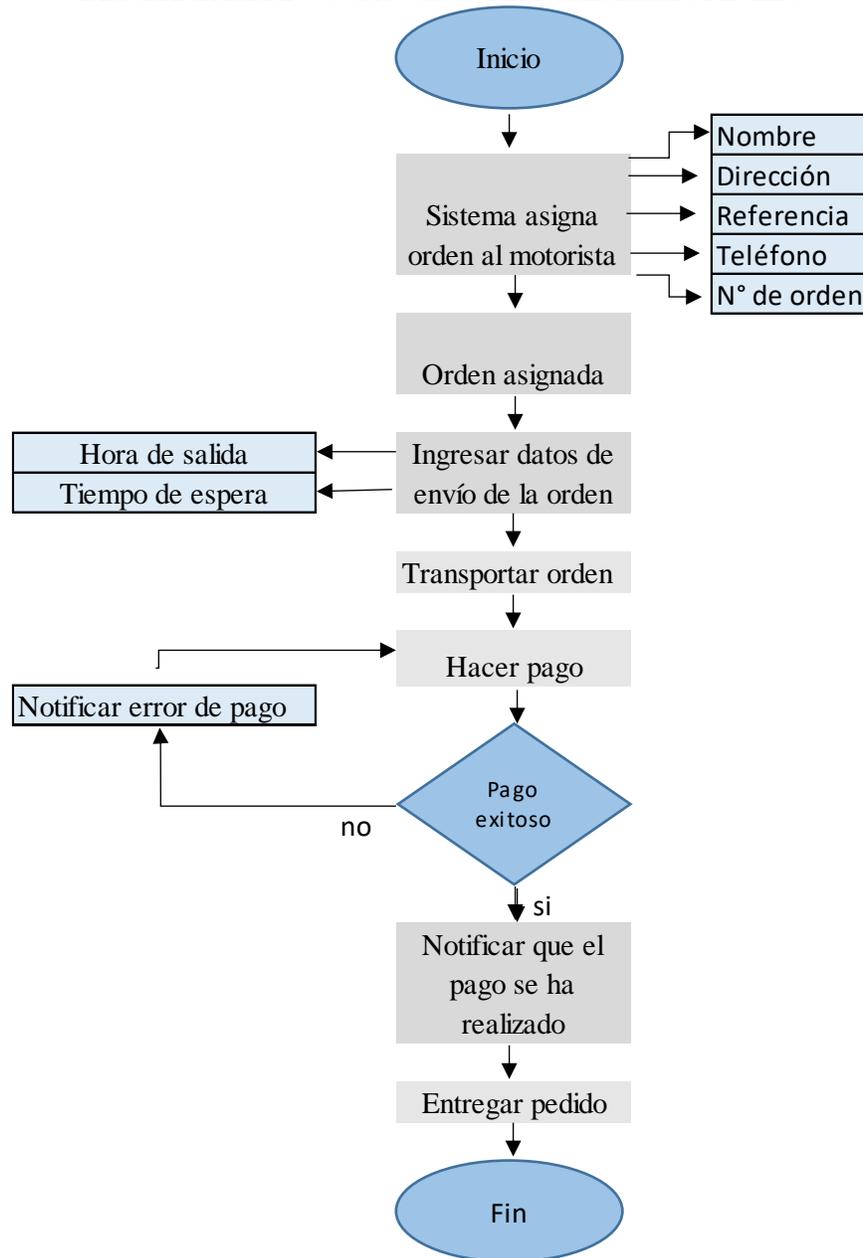


Elaborado por: Autoras

Revisado por:



DIAGRAMA DE FLUJO: PROCESO DE ENTREGA A DOMICILIO



Elaborado por: Autoras

Revisado por:

### Procedimientos de entregas a domicilio

N°	Detalle de actividades	Responsable
1	<b>I Parte: Realizar pedido</b>	Call center
2	Recepción de la llamada al Call center	Call center
3	Entregar información	Call center
4	Orden del cliente	Call center
5	Toma de datos al cliente	Call center
6	Selección de productos por parte del cliente	Call center
7	Confirmación del pedido	Call center
8	Orden llama al Call Center	Call Center
<b>II Parte: Preparar pedido</b>		
1	Orden entra al sistema de RapiRaptor	Call Center
2	Orden en espera	Call Center
3	Asignación del personal	Call Center
4	Acudir al lugar indicado	Operadores
5	Realizar la compra	Operadores
6	Orden completa	Operadores
7	Despacho de producto	Operadores
<b>III Parte: Entrega de pedido</b>		
1	El sistema una vez asignado al personal motorizado acude a la entrega.	Operadores
2	Ingreso de datos de orden	Operadores
3	Orden comprada.	Operadores
4	Realización de pago	Operadores
5	Entrega del producto.	Operadores
6	Notificación de entrega del producto.	Operadores

Elaborado por: Autoras

## 12. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez aplicado el proceso de control interno a la Empresa RapiRaptor S.A, se toma como relación los resultados obtenidos en la investigación titulada el control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área de tesorería en la dirección regional agraria puno, periodos 2015 –2016, por Reinoso (2019), en el cual se requirió de una investigación de tipo no experimental y de nivel de investigación es descriptivo – explicativo; se establece que en el control interno aplicado en la empresa RapiRaptor se aplicó un proceso metodológico con las mismas características que se basa en un procedimiento analítico- descriptivo, logrando establecer criterios que permiten establecer los siguientes resultados, para ello se ha tomado en cuenta el primer proceso de diagnosticar la situación actual, procesos y políticas con las que cuentan la empresa para identificar sus puntos fuertes y débiles en su sistema administrativo; logrando determinar que se reduce el nivel de competitividad, tomando en cuenta que no se conocen de forma técnica el alcance de objetivos; además existen deficiencia en el sistema de control de actividades a nivel empresarial.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en la tesis titulada Control Interno y Gestión Administrativa de la Empresa Diaz Gonzales Heisten “Leval distribuidora” establecida por González (2018); en la que se ha determinado la existencia de una correlación positiva significativa entre control interno y gestión administrativa con un nivel de correlación de 0.814, además, se pudo evaluar las dos variables de las cuales se determinó que ambas presentan un nivel medio, se recomienda implementar un control interno adecuado que permita mejorar las operaciones, agilizar procesos y mejorar controles de la empresa, se puede establecer que en relación a la empresa RapiRaptor en el el nivel de peligro es moderado, con un 57%, como resultado, cada una de las fallas descubiertas debe ser atendida, como la identificación de los componentes que pueden impactar el desarrollo situacional de las actividades, resultando en un nivel de confianza del 43%, el cual es bajo dentro del componente sugerido.

Es importante establecer que dentro de los hallazgos obtenidos en el proceso de control interno a la empresa RapiRaptor se obtiene que el alcance del manual es el manejo eficiente de actividades que se desarrollan a nivel empresarial tomando en cuenta cada uno de los

elementos que se establecen como acciones prioritarias para el crecimiento del mismo; todas las actividades han establecido acciones prioritarias que pueden ser manejadas como un eje común; se obtiene además que los procesos a nivel de la Gestión Administrativa en la empresa RapiRaptor no se visualizan a través de indicadores de eficiencia debido a la carencia de los mismos lo cual impide manejar un proceso de mejora adecuado en función de la realidad, además el desarrollo organizativo de la empresa aun es deficiente, tomando en cuenta que no existen procedimientos organizados, de acuerdo a los resultados de las encuestas se evidencia que existe debilidad para el cumplimiento de funciones; en relación a los hallazgos establecidos por Campoverde (2015), en la investigación Evaluación y Mejora del Sistema de Control Interno del Área Contable de la Empresa “AGROTA CIA. LTDA.”, en donde indica que los resultados hallados fomentan un adecuado nivel para la toma de decisiones que beneficien a los socios y fortalecimiento de la empresa. Esta evaluación se realizó a través de cuestionarios de control interno dirigidos al personal involucrado en el área contable, obteniendo como resultado que el control interno permite a las personas involucradas en el proceso, utilizar los recursos disponibles y proporcionar un grado de seguridad razonable, con eficiencia y eficacia en las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Por medio del análisis realizado a través del control interno a la Empresa RapiRaptor Cía. Ltda. El nivel de confianza para el componente de información y comunicación es del 91%, que es bastante alto; de hecho, es el componente con mayor nivel de ejecución adecuada, mientras que el nivel de riesgo es del 9%, de acuerdo a Rivas (2017), el control interno es un ciclo ejecutado por el personal de alta dirección, los ejecutivos y toda la facultad de una entidad, destinada a dar una confirmación sensata en lo que respecta al cumplimiento de los destinos dentro de las clasificaciones adjuntas: adecuación y eficacia de las actividades, fiabilidad de la revelación monetaria y coherencia con las leyes y directrices pertinentes; a nivel de la Empresa RapiRaptor Cía.

Guzmán (2018), en la investigación El control interno y su incidencia en la gestión administrativa y contable de la empresa Belitex S.A, cantón Quevedo, periodo 2012, tiene como objetivo revelar la incidencia que puede tener la aplicación del Control Interno en las

diversas áreas de una Compañía o Sociedad Anónima, se establece que el proceso de control interno permite viabilizar las debilidades de la empresa para tomar decisiones adecuadas.

### **13. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS):**

#### **13.1. Impacto social**

El desarrollo de la investigación permite valorar dentro del campo social un proceso de innovación permanente en diferentes actividades, el mismo que contribuye al desarrollo de actividades en beneficio de los accionistas, de forma indirecta beneficia a los colaboradores y a la comunidad en general, de esta manera se va a brindar un servicio sólido y de calidad.

#### **13.2. Impacto técnico**

Mediante el informe de control interno la Empresa RapiRaptor Cía Ltda., puede tomar decisiones de forma técnica enfocándose en hallar resultados de acuerdo a la necesidad propia de la entidad, los mismos que al mantener hallazgos se pueden fortalecer o mejorar ciertas acciones lo cual se convierte en un proceso de accionamiento inmediato frente a los diversos sucesos que se generan a diario, fortaleciendo de manera directa cada procesos u elemento de manera direccionada.

#### **13.3. Impacto económico**

El control interno realizado en la Empresa RapiRaptor Cía. Ltda., muestra que las diferentes habilidades halladas fomentan un retroceso económico dentro del sistema de actividades, además permite estructurar fortalezas que pueden ser manejadas como sistemas funcionales de desarrollo para la innovación de procesos; una vez articuladas cada una de las recomendaciones se establecerá un sistema de innovación que puede ir generando elementos esenciales para el proceso de funcionalidad.

## 14. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO

A fin de lograr el desarrollo adecuado del presente control interno se establecieron los siguientes costos:

**Tabla 45:** Presupuesto de la investigación

Componentes	Áreas de financiamiento			
	Internas			Total
	Autogestión	Procesos institucionales	Empresa	
Fase de desarrollo				400,00
Actividades				
Proceso de diseño y aplicación de la entrevista.	100,00			
Proceso de elaboración y aplicación de la encuesta.	100,00			
Sistematización de la observación.	100,00			
Procesos de revisión de archivos	100,00			
Actividades				
Proceso de control fase preliminar	100,00			
Fase de preparación de papeles de trabajo	100,00			
Desarrollo de análisis de encuestas	50,00			
Proceso de elaboración de la hoja de trabajo	50,00			
Comunicación de resultados del informe final				300,00
Actividades				
Plasmar el borrador en el informe final.	50,00			
Difusión de los resultados	50,00			
				100,00
<b>Total</b>				<b>\$800,00</b>

Elaborado por: Autoras

## 15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 15.1. Conclusiones

- Mediante el diagnóstico realizada a la Empresa RapiRaptor Cía. Ltda., del cantón La Maná, se conoció de manera detallada como se ejecutan los procesos del área administrativa determinando que no existen procesos adecuados a nivel estratégico, debido a que la mayor parte de actividades se realiza de forma empírica, de acuerdo a las necesidades que se presentan de forma diaria.
- A fin de mejorar el desarrollo funcional de la Empresa RapiRaptor Cía. Ltda. Se concluye que es necesario fortalecer el direccionamiento estratégico estableciendo de forma clara la misión, visión, valores corporativos, estructura organizacional, procesos funcionales, los mismos que permitan establecer un proceso sistemático funcional en cada una de las actividades que se generan de forma constante de acuerdo a las actividades que realizan, según los resultados del proceso de control interno, el componente de seguimiento y control tiene un nivel de confianza muy alto, del 90%, mientras que el nivel de riesgo es del 10%, una cifra muy baja si se compara con los datos proporcionados por el proceso de control interno de la empresa, con un riesgo inherente que se ha tenido en cuenta los componentes externos que afectan a la empresa de servicios, y se ha asignado a cada uno de ellos un valor de calificación, un porcentaje del 30%; dentro de la gestión administrativa se obtiene que los procesos en la empresa RapiRaptor no se visualizan a través de indicadores de eficiencia debido a la carencia de los mismos lo cual impide manejar un proceso de mejora adecuado en función de la realidad.
- Mediante la aplicación de cuestionario de control interno a los cinco componentes se estableció los siguientes hallazgos que a nivel institucional se evidencia la inexistencia de planes estratégicos los mismos que dificultan el desarrollo secuencial de actividades reduciendo el nivel competitivo, además no existe la presencia de la matriz de riesgo institucional lo que reduce el nivel de acciones preventivas frente a situaciones que se generan de forma constante; además no se ejecutan indicadores de gestión a fin de conocer de manera estructural el nivel de eficiencia y eficacia de cada uno de los procesos, uno de los soportes fundamentales es el nivel de comunicación

que si se mantiene en una posición adecuada; sin embargo no se ejecutan procesos de control a nivel empresarial, por ello se emitió recomendaciones encaminadas a subsanar y mejorar los aspectos que presentaron falencias.

## **15.2. Recomendaciones**

- De acuerdo a los resultados del control interno aplicado se recomienda al Personal Administrativo establecer un proceso de direccionamiento estratégico que permite enfocar actividades de acuerdo a las metas y objetivos empresariales los mismos que permitan integrar a todas las personas desde la parte gerencial hasta los clientes a fin de consolidar la empresa de manera permanente.
- Se recomienda que se estructuren documentos de desarrollo administrativo a fin de fortalecer el sistema de servicios a nivel empresarial, por ello es prioritario que se establezcan manuales de procedimientos en todas las áreas a fin de consolidar el desarrollo de actividades para el manejo adecuado de cada una de las actividades que se generan a nivel institucional.
- Es importante que la Empresa RapiRaptor tome en consideración cada una de las recomendaciones realizadas en base a los hallazgos, fortaleciendo las acciones positivas y mejorando aspectos que se han establecido como procesos que debilitan a la entidad, el mismo que limita el desarrollo innovador de la Empresa.

## 16. BIBLIOGRAFÍA

- Abdamio, J. D. (2015). CECYT-FACPCE. Obtenido de CECYT-FACPCE: [http://www.facpce.org.ar:8080/ponline/wp-content/uploads/2013/05/control\\_interno\\_importancia\\_auditoria.pdf](http://www.facpce.org.ar:8080/ponline/wp-content/uploads/2013/05/control_interno_importancia_auditoria.pdf)
- Alfonso, A. C. (2015). Diseño de un manual de procesos a partir de la identificación del estado administrativo-operativo del cuerpo de bomberos de latacunga. Ecuador: Universidad Técnica De Cotopaxi. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2912/1/T-UTC-3387.pdf>
- Aqhihalt, E. (2016). Volumen I Metodología de investigación monodisciplinar. México: Seltf Ink.
- Barahona, V. (2016). Contribuciones del control interno a la mejora de la rentabilidad de una empresa de servicios turísticos. Ecuador: Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/7767>
- Cabrera, C. (2016). ¿Se están desarrollando políticas corporativas respetuosas con el medio ambiente? España: Universidad Internacional de la Rioja.
- Calle, Á. G. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. España: dialnet. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351791>
- Campoverde. (2020). Métodos de investigación (Tercera ed.). Pereira, Colombia: Universidad de medellin. Recuperado el Enero de 2020
- Canales, C. J. (2015). Gestión Administrativa y su Influencia en el Crecimiento Empresarial de LLANMAXXIS DEL PERÚ SAC. , EN EL PERÍODO 2017. Peru: Universidad Peruana De Las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/663>
- Chala Parroques, V. (2015). El control interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones. Puerto Rico: Thomson Editores S.A. Editorial.

- Chumpitaz, D. O. (2015). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013. Perú : Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/815/482>
- Cordero, R. K. (2015). El control interno como herramienta para mejorar la rentabilidad en IMEDCORP S.A. Repositorio Universidad de Guayaquil : Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10599>
- Cordovés, G. C. (2019). El control interno y el control. Revista Economía y Desarrollo (Impresa): Cuba. Obtenido de <http://www.econdesarrollo.uh.cu/index.php/RED/article/view/679>
- Damian, K. L. (2019). Empresa de Transportes Marn Hermanos SAC, Cajamarca 2016. Chile: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <https://mayusculasminusculas.com/>
- Díaz, M. P. (2015). La Evaluación Del Sistema Del Control Interno Como Soporte Estratégico En La Gestión De Objetivos En Las Finanzas Populares Del Ecuador. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3188166](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3188166)
- Donoso, S. E. (2018). Incidencia del control interno en la mejora. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciale. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4305/1/INCIDENCIA%20DE%20L%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20MEJORA%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA-SHIRLEY%20EDITH%20CAMPOVERD.pdf>
- Galvez, V. M. (2017). El plan anual de contrataciones y gestion administrativa en la unidad de gestión educativa local N°15 Huarochiri año 2016. Peú: Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8996>

- Gamboa, H. E. (2016). Caracterización del control interno de la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú. Peru: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/527/CONTROL\\_INTERNO\\_GAMBOA\\_HORNA\\_EDITH\\_ROSMERY.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/527/CONTROL_INTERNO_GAMBOA_HORNA_EDITH_ROSMERY.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Gamboa, P. J. (2015). Importancia del control interno en el sector público. Ecuador: University de Guayaquil. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833405>
- Guerra, M. (25 de Noviembre de 2014). Fccea.unicauca.edu. Obtenido de Fccea.unicauca.edu: <https://www.monografias.com/trabajos63/control-interno-auditoria/control-interno-auditoria.shtml>
- López, T. M. (2016). Elaborar un diagrama de flujo del proceso de venta de la empresa Hidalgo Home Products de la ciudad de Machala. Ecuador: Repositorio Digital de la UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/9371>
- Mariuxi, B. P. (2018). El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador. Ecuador: Repositorio UNEMI. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4022/3/EL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20DEL%20ECUADOR.pdf>
- Matas, P., & Urbano, S. (2015). Metodología de la investigación (Primera ed.). Cali: UOC. Recuperado el Diciembre de 2019
- Meigs, W., & Larsen, J. (2010). Principios de Auditoría. México: Edición Diana, 2da edición.
- Monge, P. P. (2017). Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país. Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1600>

- Mora, V. X. (2018). El control interno en COMPULASER y su impacto en la gestión administrativa en 2016. Ecuador: ULEAM - Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Obtenido de [https://minio2.123dok.com/dt02pdf/123dok\\_es/pdf/2020/09\\_20/htiuqo1600617905.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=LB63ZNJ2Q66548XDC8M5%2F20210604%2F%2Fs3%2Faws4\\_request&X-Amz-Date=20210604T194929Z&X-Am](https://minio2.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/pdf/2020/09_20/htiuqo1600617905.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=LB63ZNJ2Q66548XDC8M5%2F20210604%2F%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20210604T194929Z&X-Am)
- Morán, N. V. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. Ecuador: Cofin Habana. doi:2073-6061
- Moreno, J. R. (2016). La importancia de formalizar empresa con potenciales emprendedores de la localidad de Bosa, bajo un entorno de globalización económica y desarrollo social. España: Dialnet. doi: 2216-0353
- Moscoso, C. E. (2015). Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método misil en la empresa Estuardo Sánchez en la Ciudad de Guayaquil. Repositorio Universidad de Guayaquil : Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10470>
- Paguay, E. R. (2017). Control interno. Matriz de riesgo: Aplicación metodología COSO II. Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de [https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/686/pdf\\_491](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/686/pdf_491)
- Pedrera, C. H. (2016). Aplicación del control estadístico de procesos (CEP) en el control de su calidad. Cuba: Tecnología Química. doi:2224-6185
- Pérez, P. (2015). hipodec. Obtenido de hipodec: <https://hipodec.up.edu.mx/blog/definicion-control-interno-y-componentes>
- Piedra, J. F. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. Ecuador: Ciencia Digital. doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>

- Range, F. M. (2015). Diseño de un sistema de control interno para el departamento contable de la empresa Gamatelo S.A, basado en la metodología “coso”. Colombia: Colección Académica de Ciencias Estratégicas. Obtenido de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/rice/article/view/5484/5136>
- Reinoso, M. A. (2016). El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área de tesorería en la dirección regional agraria Puno, periodos 2015 –2016. Peru: Universidad Nacional el Altiplano Facultad de Ciencias Contables y Administrativas. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13292/Arias\\_Reinoso\\_Madelaine.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13292/Arias_Reinoso_Madelaine.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reyes, I. (2016). Introducción a la investigación científica: metodología. (Segunda, Ed.) Bolivia: Publicaciones Vértice. Recuperado el Noviembre de 2019
- Rivas, D. G. (2017). El control interno en la gestión de tesorería del Ministerio de Agricultura y Riego. Peru: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6955>
- Rivas, J. (2017). Aplicación de control concurrente para la mejora de procesos en el área de pasantías de la unidad académica ciencias empresariales. Ecuador: Repositorio Digital de la UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/10805>
- Robleto, A. M. (2015). Evaluación del Control Interno del Almacén de la Facultad de Ciencias Económicas en el periodo 2014. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Obtenido de Evaluación del Control Interno del Almacén de la Facultad de Ciencias Económicas en el periodo 2014
- Santos, A. F. (2015). El control de inventario físico de bienes muebles y su incidencia en la conciliación patrimonial con los estados financieros en la universidad nacional santiago antunez de mayolo periodo 2015. Perú: Universidad Nacional “Santiago Antunez De Mayolo”. Obtenido de [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/1664/T033\\_31617247\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/1664/T033_31617247_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Stevers, R. (06 de Julio de 2017). Rankia. Obtenido de Rankia: <https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/3625005-que-sistema-control-interno>
- Suarez, A. K. (2016). Manual de funciones para la empresa FOODELY. Nicaragua: Universidad Politecnica de Nicaragua. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/230865829.pdf>
- Téllez, B. (2015). Auditoría: un enfoque práctico. México: Editorial Internacional Thomson Editores S.A.
- Valqui, G. L. (2016). El sistema de control Interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector construcción. Peru: Universidad Peruana Unión. Obtenido de [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_apfb/article/view/896](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/view/896)
- Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. Ecuador: Universidad Internacional Sek. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Zauzich , I. (2013). La mensajería local es un negocio al alza. Revista Lideres , 3-5.

## 17. ANEXOS

### Anexo 1. Hoja de vida del docente Tutor



#### DATOS PERSONALES

**APELLIDOS:** DÍAZ CÓRDOVA

**NOMBRES:** PEDRO ENRIQUE

**ESTADO CIVIL:** DIVORCIADO

**CÉDULA DE CIUDADANÍA:** 060226060-6

**NUMERO DE CARGAS FAMILIARES:** 4

**LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** RIOBAMBA 13 DE AGOSTO DE 1974

**DIRECCIÓN DOMICILIARIA:** AV. ALFONSO CHÁVEZ S/N Y CALLE EL MENSAJERO

**TELÉFONO CONVENCIONAL:** 032374787    **TELÉFONO CELULAR:** 0987739070

**CORREO INSTITUCIONAL:** pedro.diaz0606@utc.edu.ec

**TIPOS DE DESCAPACIDAD:**

**NUMERO DE CARNET CONADIS:**

#### ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL SENESCYT	CÓDIGO DEL REGISTRO CONESUP
TERCER	➤ Ing. En Banca y Finanzas	04/06/2003	➤ 1002-03-403021
CUARTO	➤ Magister en Contabilidad y Auditoría	14/ 05 /2015	➤ 1032-15-86060080

#### HISTORIAL PROFESIONAL

**UNIDAD ACADEMICA EN LA QUE LABORA:** CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.

**AREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA:** INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**FECHA DE INGRESO A LA UTC:** ABRIL 2018

## Anexo 2. Hoja de vida de las estudiantes

### CURRÍCULUM VITAE

#### DATOS PERSONALES:

Nombres: Sandy Clarivel  
Apellidos: Gallo Castillo  
Nº Cédula: 120517930-0  
Fecha de Nacimiento: 06/06/1990  
Correo Electrónico: [sandy.gallo9300@utc.edu.ec](mailto:sandy.gallo9300@utc.edu.ec)  
Lugar de Nacimiento: Quevedo  
Nacionalidad: Ecuatoriana  
Estado Civil: Soltera  
Celular: 0980081012  
Dirección: La Maná calle Simón Bolívar y Pujilí.



#### ESTUDIOS REALIZADOS:

Primaria : Escuela Fiscal Mixta “Galo Plaza”  
Secundaria : Instituto Tecnológico Superior “Ciudad de Valencia”  
Superior : Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión - La Maná  
Noveno Ciclo Carrera en Contabilidad y Auditoría

#### CERTIFICADOS OBTENIDOS:

- ✓ Suficiencia en Ingles: Universidad Técnica de Cotopaxi
- ✓ Curso de Tributación Básica UTC- La Maná
- ✓ Primera Jornada de Contabilidad y Auditoría para Empresas de Economía Popular UTC- La Maná
- ✓ Segunda Jornada de Contabilidad y Auditoría Sector Productivo Comercial y Financiero UTC- La Maná
- ✓ IV Congreso Internacional De Investigación Científica UTC- La Maná

## CURRÍCULUM VITAE



- **NOMBRES:** Liliana Cecilia
- **APELLIDOS:** Masapanta Toapanta
- **NUMERO DE CÉDULA:** 050374865-9
- **FECHA DE NACIMIENTO:** 01 de junio del año 1997
- **LUGAR DE NACIMIENTO:** Quevedo
- **NACIONALIDAD:** Ecuatoriana
- **ESTADO CIVIL:** Soltera
- **CELULAR:** 0979775905
- **EMAIL:** liliana.masapanta8659@utc.edu.ec

### ESTUDIOS REALIZADOS

- **PRIMARIA:** Escuela Fiscal Mixta Alfonso Rumazo González
- **SECUNDARIA:** Unidad Educativa La Maná
- **SUPERIOR:** Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión- La Maná

### TITULOS OBTENIDOS

- **BACHILLER:** Bachillerato General Unificado

### CURSOS REALIZADOS

- **COMPUTACIÓN:** Básico
- **SUFICIENCIA DE INGLES:** U.T.C

### REFERENCIAS PERSONALES

- **Sra.:** Blanca Toapanta      **Teléfono:** 0989851587



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
EXTENSIÓN LA MANÁ  
FACULTAD EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CUESTIONARIO DE ENTREVISTA**

**Tema: Diagnosticar la situación actual, procesos y políticas con las que cuentan la empresa para identificar sus puntos fuertes y débiles en su sistema administrativo.**

**Aplicada al Gerente de la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA**

**Entrevistado:.....**

**Entrevistadoras:.....**

**Fecha: .....**

- 1. ¿La empresa cuenta con políticas definidas para el desarrollo de sus actividades?**  
.....  
.....
- 2. ¿Dentro de la empresa se ha socializado la misión y visión empresarial con todas las personas?.....**  
.....  
.....
- 3. ¿La empresa RapiRaptor describe el destino y el mercado al que está dirigido, las necesidades a satisfacer, el perfil de los usuarios?**  
.....  
.....
- 4. ¿Se realizan el proceso de autoevaluación dentro de la entidad?**  
.....  
.....  
.....
- 5. ¿La empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA, cuenta con algún tipo de seguro que pueda garantizar el desarrollo de actividades?**  
.....  
.....  
.....
- 6. ¿A nivel de la empresa se han planificado procesos estructurales como indicadores?**  
.....  
.....
- 7. ¿A nivel de la empresa quién es la persona encargada de la organización empresarial?**  
.....  
.....  
.....
- 8. ¿Los procesos que se generan a nivel empresarial cuentan con un plan de seguimiento?**  
.....  
.....
- 9. ¿Cuál es el tipo de control administrativo que se efectúa a nivel empresarial?**  
.....  
.....  
.....
- 10. ¿Se manejan proceso de control de actividades en la Empresa RapiRaptor Cía. Ltda?**  
.....  
.....  
.....



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**EXTENSIÓN LA MANÁ**  
**FACULTAD EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Tema: Diagnosticar la situación actual, procesos y políticas con las que cuentan la empresa para identificar sus puntos fuertes y débiles en su sistema administrativo.**

**1. ¿Dentro de la Empresa se ha realizado un proceso de control interno?**

Si ( )  
No ( )

**2. ¿Considera usted que la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA, establece de manera clara cada uno de los objetivos, metas, misión y visión empresarial?**

Si ( )  
No ( )

**3. ¿En la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA, se desarrollan algún tipo de proceso de capacitación?**

Si ( )  
No ( )

**4. ¿En la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA, se efectúa procesos de selección para el personal en las fases de contratación?**

Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )

**5. ¿A nivel empresarial se ha identificado indicadores de gestión?**

Si ( )  
No ( )

**6. ¿Cree usted que la tecnología empleada dentro de la entidad, es adecuada para la atención a los clientes?**

Si ( )  
No ( )

**7. En la empresa RAPIRAPTOR CÍA. LTDA. ¿Se ha desarrollado instructivos que permitan desarrollar actividades de manera eficiente?**

Si ( )  
No ( )

- 8. ¿La relación laboral entre el personal de labores, como lo califica?**
- Excelente ( )  
Buena ( )  
Regular ( )  
Mala ( )
- 9. ¿Se ha desarrollado algún tipo de evaluación de desempeño laboral??**
- Si ( )  
No ( )
- 10. ¿Para el desarrollo de sus actividades se mantiene algún tipo de control de actividades?**
- Siempre ( )  
A veces ( )  
Rara vez ( )
- 11. ¿De acuerdo a su experiencia como considera que es la relación con su jefe inmediato superior?**
- Excelente ( )  
Buena ( )  
Regular ( )  
Mala ( )
- 12. ¿Cumple con todas las metas establecidas con la empresa?**
- Excelente ( )  
Buena ( )  
Regular ( )  
Mala ( )
- 13. ¿El sueldo que percibe considera usted que es adecuado en base a sus funciones?**
- De acuerdo ( )  
Poco de acuerdo ( )  
Nada de acuerdo ( )
- 14. ¿A nivel empresarial se maneja algún tipo de proceso motivacional?**
- Si ( )  
No ( )  
Desconoce ( )
- 15. ¿Conoce usted si a nivel empresarial se maneja alguna guía para el desarrollo de actividades?**
- Si ( )  
No ( )  
Desconoce ( )
- 16. ¿A nivel empresarial se cuenta con un plan de liquidación para el desarrollo de actividades?**
- Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
- 16. ¿Para el ejercicio de sus funciones usted cuenta con el material necesario que le permita viabilizar sus actividades?**
- Siempre ( )  
A veces ( )

ANEXO 5: Control interno



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**EXTENSIÓN LA MANÁ**  
**FACULTAD EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**FORMATO DE CONTROL INTERNO**

**Tema: Control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa de RapiRaptor Cía. Ltda., del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2021.**

					Ref: CIT. 1/1
<b>COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b>					
PREGUNTA		SI	NO	N/ A	OBSERVACIÓN
1	RAPIRAPTOR Cía. Ltda. ha definido una visión y una misión?	1	0		
2	¿Existe una jerarquía clara en el organigrama de la empresa?	1	0		H. Sin embargo, no todos los empleados han sido informados al respecto.
3	¿Es adecuada la definición de responsabilidad de la empresa?	1	0		
3	¿Se han definido los principios éticos y de comportamiento de la empresa, y son obligatorios?	1	0		
4	¿Están actualizados los planes estratégicos de la empresa?	0	1		
5	¿Existe una norma de trabajo para toda la empresa?	0	1		
6	¿Existen directrices para el crecimiento de las operaciones en los distintos sectores de la empresa?	1	0		
7	¿Existe un conjunto de normas sobre cómo se delegan las funciones en la empresa?	0	1		
8	¿Ha establecido la empresa políticas de contratación de empleados?	0	1		
9	¿Existe un proceso de iniciación y formación para los nuevos empleados?	1	0		H. Hay varios colaboradores en espera.
10	¿Existen políticas de motivación para fomentar el buen rendimiento laboral en el lugar de trabajo?	1	0		
11	¿Existe una estrategia de formación que anime a los empleados de la empresa a prepararse y actualizar sus conocimientos?	0	1		

12	¿Existe un documento escrito que especifique las sanciones por el incumplimiento de los valores y la conducta ética y moral?	0	1		H. Se lleva a cabo de forma práctica.
13	¿Ha establecido la empresa algún método de formación para sus empleados?	1	0		
Total		8	5		
<b>NIA 400: Control interno</b>					
<b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
<b>PREGUNTA</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
1	¿Se llevan a cabo regularmente acciones como la autorización, el registro y la evaluación de las operaciones en el ámbito administrativo?	1	0		
2	¿Existen copias de seguridad de los servicios prestados en las distintas secciones de la empresa?	1	0		
3	¿Es posible captar y procesar de inmediato todas las operaciones de la empresa?	1	0		
4	¿Se limita el acceso a los recursos, los activos, los registros y los comprobantes con una seguridad sólida?	1	0		
5	¿ Para supervisar y controlar la actividad de la empresa, se proporcionan indicadores de gestión.	0	1		H. No hay registros tangibles y sólo se han establecido actos u observaciones verbales.
6	¿Garantiza la empresa el cumplimiento de la normativa en el desarrollo de las actividades, como el cumplimiento de las credenciales y los uniformes de la entidad?	1	0		
7	¿Existe una estrategia de seguridad para la entrada y salida de información en el sistema informático de la empresa?	1	0		
8	¿Está regulado el acceso de los empleados a la información institucional en función de sus responsabilidades?	1	0		
9	¿Existe un sistema para evaluar el rendimiento de los empleados de la empresa?	0	1		
10	¿Está garantizado que cada servicio prestado a los consumidores está meticulosamente documentado en la base de datos de la empresa?	1	0		H. Todavía hay pruebas de ciertos procesos ineficaces que no están registrados.
11	¿Han realizado alguna encuesta para conocer la opinión de los afiliados y clientes?	1	0		
12	¿Existen algunos comportamientos que puedan utilizarse para identificar a los usuarios con malas intenciones?	0	1		
13	¿Existe una estructura para los estados de flujo de caja en toda la empresa?	1	0		
14	Se establecen objetivos institucionales.	1	0		H. Verbalmente, se establecen objetivos.
Total		10	4		
<b>NIA 400: Control interno</b>					

Elaborado por: Masapanta Liliana y Gallo Sandy

**COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

PREGUNTA		SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Se han compartido los documentos operativos?	1	0		H. Todavía no se ha producido la socialización del nuevo personal.
2	¿Se socializan los nuevos procesos en cuanto se desarrollan?	1	0		
3	¿Se transmiten los informes sobre irregularidades en el desempeño del trabajo o la prestación de servicios?	1	0		
4	¿Se celebran reuniones periódicas para examinar los riesgos de la empresa?	1	0		
5	¿Existe un procedimiento de dirección a nivel institucional para crear líneas de control?	0	1		
6	¿Se guardan regularmente copias de seguridad de los datos de las operaciones de la empresa, especialmente de los socios estratégicos?	1	0		
7	¿Ha adoptado la empresa protocolos de bioseguridad?	1	0		
8	¿Se organizan reuniones para informar a todo el personal sobre los logros de la empresa?	1	0		
9	¿Están coordinados los canales de comunicación interna y externa de la empresa?	1	0		
10	¿Se utilizan informes periódicos para transmitir información a los empleados de todos los niveles de la organización?	1	0		
11	¿La empresa proporciona información sobre todas las técnicas de suministro de información y el despliegue de nuevos servicios a los trabajadores y usuarios?	1	0		H. No se han establecido procesos a largo plazo.
12	¿Utiliza la empresa los medios publicitarios para ofrecer una información clara y eficaz sobre los artículos y servicios que ofrece?	1	0		
Total		11	1		
<b>NIA 400: Control interno</b>					

**ANEXO 6:** Carta de Aceptación



**RAPIRAPTOR CIA LTDA**

Dirección: Av. Amazonas entre Simón Bolívar y Galo Plaza  
Correo: rapiraptor.cia.ltda@gmail.com  
Teléfono: 032-696-991 - 0990169556  
LA MANÁ - COTOPAXI - ECUADOR

Ing. M.Sc.  
Brenda Oña Sinchiguano  
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA**  
Presente:

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de dar a conocer que las señoritas **MASAPANTA TOAPANTA LILIANA CECILIA, C.I.0503748659** y **GALLO CASTILLO SANDY CLARIVEL, C.I. 1205179300**, estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná, han sido admitidas para realizar el Proyecto de Titulación denominado "Control Interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa de RAPIRAPTOR CÍA. LTDA., del Cantón la Maná, Provincia de Cotopaxi", indicando que se les facilitara la información necesaria para el correcto desarrollo de su trabajo.

Por su gentil atención reciba mi agradecimiento.

Atentamente,



Holguez Rafael Esquivel Escudero  
**REPRESENTANTE LEGAL DE RAPIRAPTOR CÍA. LTDA**

**ANEXO 7: Visita a la empresa para el desarrollo del proyecto de investigación**

**Foto 1: Aplicación de técnicas de investigación**



**Foto 2: Aplicación de entrevista al empleado.**



## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** PROYECTO MASAPANTA GALLO.docx (D111653398)  
**Submitted:** 8/25/2021 5:34:00 AM  
**Submitted By:** pedro.diaz0606@utc.edu.ec  
**Significance:** 8 %

### Sources included in the report:

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12955/1/72T01199.pdf>  
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4860/1/UTC-PIM-000195.pdf>  
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4887/1/UTC-PIM-000205.pdf>  
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5761/1/PI-000871.pdf>  
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3381/1/T-UTC-00648.pdf>  
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4886/1/UTC-PIM-000204.pdf>  
<http://docplayer.es/90469534-Universidad-central-del-ecuador-facultad-de-ciencias-administrativas-carrera-de-contabilidad-y-auditoria.html>  
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2487/1/T-UTC-00021.pdf>  
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3759/1/T-UTC-0206.pdf>  
<https://docplayer.es/169442180-Escuela-superior-politecnica-de-chimborazo-trabajo-de-titulacion.html>

### Instances where selected sources appear:

125