



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO I, APLICADO EN LA EMPRESA RAPIDRED, DE LA CIUDAD DE MACAS, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO.

AUTORA:

KEYLA JOMAYRA GUZMAN CAMACHO

Macas - Ecuador

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Sta. Keyla Jomayra Guzmán Camacho, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Lcdo. Fermín Andrés Haro Velasteguí
DIRECTOR

Ing. Víctor Manuel Betancourt Soto
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Keyla Jomayra Guzmán Camacho, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 11 de mayo de 2018

Keyla Jomayra Guzmán Camacho

C.C. 140056225-0

DEDICATORIA

Primero a Dios, por darme la oportunidad de vivir, a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis profesores por ser mis guías e impulso para seguir creciendo profesionalmente.

A mi padre Vidal, por darme la vida quererme mucho, creer en mí y ser mi apoyo incondicional, todo lo que hoy soy es gracias a él.

A mi hermana Kerly y el resto de mi familia quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus alegrías y tristezas, consejos y bondades hacia mí y a todas aquellas personas que estuvieron a mi lado apoyándome para que este sueño se haga realidad.

Keyla Jomayra Guzmán Camacho

AGRADECIMIENTO

A todos y cada uno de los que formaron parte de mi etapa estudiantil que de una u otra manera contribuyeron con un granito de arena para cumplir una meta más en mi vida profesional

Keyla Jomayra Guzmán Camacho

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	ix
Índice de anexos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	2
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	5
2.1.1 Antecedentes Históricos.	7
2.1.1.1 Misión	8
2.1.1.2 Visión.....	8
2.1.1.3 Valores	8
2.1.1.4 Características Internas	9
2.1.1.5 Productos y Servicios.....	9
2.1.1.6 Organismos de Control.	10
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
2.2.1 Control.....	10

2.2.1.1	Clasificación de Control.	11
2.2.1.2	Procedimientos Generalmente Aceptados para mantener un Buen Control.	11
2.2.2	Control Interno.....	12
2.2.2.1	Fines del Control Interno	12
2.2.2.2	Objetivos del Control Interno.	13
2.2.2.3	Limitaciones del Control Interno	14
2.2.2.4	Responsabilidades del Control Interno.	14
2.2.2.5	Importancia del Control Interno.	15
2.2.2.6	Modelos de Control Interno.	16
2.2.2.7	Beneficios del Control Interno.....	17
2.2.2.8	Estructura del Control Interno.	17
2.2.2.9	Clasificación del Control Interno.....	18
2.2.2.10	Métodos de Evaluación del Control Interno.	20
2.2.3	Modelo COSO.	22
2.2.3.1	Estructura de Control del Informe COSO.....	23
2.2.4	COSO I	24
2.2.5	Componentes del Control Interno.....	24
2.2.5.1	Tipos de Riesgo del Control Interno.	29
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		30
3.1	MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN	30
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	30
3.3	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	31
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	32
3.4.1	Población	32
3.4.2	Muestra	32
3.4.3	Recolección y Análisis de Datos.....	32
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO		42
4.1	TÍTULO	42
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	42
4.2.1	Esquematización del Trabajo	42
4.2.2	Objetivos del Modelo.....	43
4.2.3	Políticas.....	43
4.2.4	Alcance del Sistema.....	43
4.2.5	Modelo de Control Interno	44

4.2.5.1	Ambiente de Control.....	44
4.2.5.2	Evaluación de Riesgos	52
4.2.5.3	Actividad de Control.....	54
4.2.5.4	Control para la Información y Comunicación	58
4.2.5.5	Monitoreo.....	62
CONCLUSIONES		64
RECOMENDACIONES.....		65
BIBLIOGRAFÍA		66
ANEXOS		68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Creación de la Empresa Rapidred.....	7
Tabla 2: Responsabilidades del Control Interno	15
Tabla 3: Modelo COSO	16
Tabla 4: Organizaciones del Sector Privado	22
Tabla 5: Población del Estudio	32
Tabla 6: Cuenta con una estructura organizacional	33
Tabla 7: Controles Internos.....	34
Tabla 8: Documentación de respaldo de las transacciones y servicios realizados.....	35
Tabla 9: Cuenta con un plan de cuentas.....	36
Tabla 10: Cuanta con políticas internas	37
Tabla 11: Información de acuerdo a los principios de contabilidad	38
Tabla 12: Presentación de Información administrativa y financiera.....	39
Tabla 13: Efectúan evaluaciones de control mediante el COSO I.....	40
Tabla 14: Necesidad de diseñar un sistema de control interno	41
Tabla 15: Funciones del Gerente.....	46
Tabla 16: Funciones de la secretaria	47
Tabla 17: Funciones de Marketing.....	48
Tabla 18: Funciones del área de Contabilidad	49
Tabla 19: Funciones de Cobrador y Vendedor	50
Tabla 20: Funciones del Área de Informática de la Empresa Rapidred.....	51
Tabla 21: Evaluación de Riesgos	53
Tabla 22: Actividades de Control.....	57
Tabla 23: Control para la Información y Comunicación	61
Tabla 24: Monitoreo.....	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Clasificación del Control Interno	11
Gráfico 2: Estructura de Control del Informe COSO	23
Gráfico 3: Estructura COSO I.....	24

Gráfico 4: Componentes del Control Interno	25
Gráfico 5: Elementos del Ambiente de Control.....	26
Gráfico 6: Cuenta con una Estructura Organizacional	33
Gráfico 7: Controles Internos	34
Gráfico 8: Documentación de respaldo de las transacciones y servicios realizados	35
Gráfico 9: Cuenta con un Plan de Cuentas	36
Gráfico 10: Políticas Internas	37
Gráfico 11: Información financiera de acuerdo a los principios de contabilidad	38
Gráfico 12: Frecuencia de información administrativa y financiera	39
Gráfico 13: Efectúan evaluaciones de control mediante COSO I	40
Gráfico 14: Necesidad de diseñar un sistema de control interno.....	41
Gráfico 15: Estructura de la Propuesta	42
Gráfico 16: Estructura Organizacional	45

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuestas Aplicadas	68
------------------------------------	----

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo el diseñar un modelo de control interno basado en el COSO I, para la empresa Rapidred, de la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago, este trabajo se encuentra fundamentado y guiado por técnicas e instrumentos de investigación, mediante la encuesta y entrevista realizada se obtuvo información relevante sobre el manejo de cada uno de las actividades y sobre todo si se encuentran relacionados con el control interno, con toda la información obtenida se procedió a su tabulación respectivamente, con la finalidad de desarrollar la propuesta planteada, para efecto se procedió al diseño de la filosofía institucional y el diseño de una estructura organizacional para la empresa, esta herramienta permitirá que la entidad puede determinar de la mejor manera las responsabilidades de cada uno de sus funcionarios, posterior se realiza y diseña las guías operativas de acuerdo al informe del COSO I, cuyo modelo permitirá mejorar la calidad en los servicios, procesos y procedimientos. Como resultado final se determina que la empresa no contiene un manual de control interno, lo cual afecta a la eficiencia y efectividad de las actividades administrativas y financieras de la empresa, el trabajo concluye con la necesidad de implementar un modelo de gestión para la empresa así mismo se recomienda que se tome en consideración el presente trabajo para su análisis, aprobación y aplicación, a fin de lograr el mejoramiento continuo de la entidad.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <CONTROL INTERNO>, <GESTIÓN>, <AMBIENTE DE CONTROL>, <CONTROL RECURRENTE>, <EVALUACIÓN DE RIESGOS>.

Lcdo. Fermín Andrés Haro Velasteguí
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

This research aims at designing an internal control model based on COSO I, for the enterprise Rapidred, of Macas city in Morona Santiago province, this work is founded and guided by research techniques and instruments, the relevant information was obtained through a survey and an implemented interview about the management of each of the activities and above all if they are related to internal control, the tabulation was carried out respectively with all the information obtained, the design of institutional philosophy and the design of an organizational structure for the company proceeded with the purpose of developing the proposed proposal. This tool will allow determining in the best way the responsibilities of the staff, later the operational guides were made and designed according to COSO I report, which model will allow improving the quality in services, processes, and procedures. As a final result, it is determined that the company does not have an internal control manual, which affects the efficiency and effectiveness of the company's administrative and financial activities, the work concludes with the need to implement a management model for the company. Likewise, it is also recommended that this work will be taken into consideration for its analysis, approval, and application, in order to achieve the continuous improvement of the entity.

Keywords: <ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <INTERNAL CONTROL>, <MANAGEMENT>, <CONTROL ENVIRONMENT>, <RECURRENT CONTROL>, <RISK ASSESSMENT>.

INTRODUCCIÓN

La situación actual que viven las empresas de diferente índole en el país es adaptarse a los cambios tanto en el ambiente, así como de los reglamentos, normas, leyes, entre otros aspectos, que innovan sus gestiones financieras y administrativas obligan a que se adapten nuevas estrategias para obtener resultados satisfactorios como para la empresa Rapidred.

En la investigación realizada se considera como un punto clave de análisis los procesos internos que se emplean tanto para la gestión financiera y administrativa y estos influyen en el desarrollo y crecimiento de la empresa, cabe recalcar que el control interno es una herramienta que proporciona un nivel de seguridad razonable para medir la eficiencia y la eficacia de las actividades que se realizan a diario.

El trabajo de investigación está compuesto por 4 capítulos que se resumen de la siguiente manera:

Capítulo I: Se detallan el problema, delimitación del problema, justificación y los objetivos que se pretenden alcanzar en este trabajo.

Capitulo II: Se manifiesta el marco teórico referente con el tema propuesto, cuyo marco teórico me servirá para defender el trabajo realizado.

Capitulo III: Se presente el marco metodológico aplicable a la presente investigación, donde se determina para el efecto los: métodos, técnicas, tipos e instrumentos de investigación, que facilitaron recabar información veraz, oportuna y confiable para el análisis e interpretación de los resultados.

Capitulo IV: Se presenta el marco propositivo, donde se detalla paso a paso la propuesta como solución al problema encontrado, con cada uno de los procesos y procedimientos que será de utilidad para la empresa. Finalmente se plantean conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron al finalizar el trabajo de investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El nivel de competencia dentro del mercado, la globalización, el cambio de intereses del cliente, el cambio de normas de aplicación contable entre otros factores que rigen a las compañías o empresas efectuar cambios significativos, con el fin de alcanzar sus objetivos y obtener mayor rentabilidad económica en sus actividades, utilizando menos recursos.

La carencia de un modelo de control interno dentro de la gestión contable de esta organización, provoca serios problemas en las políticas de los procesos internos, esto evidentemente implica variaciones en los estándares de calidad de los servicios ofertados por la empresa.

Uno de los problemas que presente esta empresa, es que no posee un modelo de control interno contable, siendo esta una herramienta necesaria que permita orientar las actividades y procesos del área financiera.

En el área contable se presentan problemas continuamente como: no contabilizan las facturas emitidas y recibidas en tiempo oportuno, deficiente manejo del fondo de caja y caja chica, deficiente procesos de recuperación de cartera vencida, el personal no se encuentra involucrado con los objetivos que se plantea la empresa a corto y largo plazo, esto conlleva a que la empresa tenga un limitado control interno en sus operaciones financieras, derivando así el atraso al pago de los trabajadores o proveedores y la ineficiencia de los procesos.

1.1.1 Formulación del Problema.

¿De qué manera puede contribuir el diseño de un modelo de control interno contable y de gestión, basado en el COSO I, en la empresa Rapired de la ciudad de Macas, para el mejoramiento de los procesos y actividades que se realizan en el área contable?

1.1.2 Delimitación del problema.

Empresa/Institución:	Rapidred
Provincia:	Morona Santiago.
Cantón:	Morona.
Ciudad:	Macas.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El diseño de un modelo de control interno contable y de gestión, basado en el COSO I, genera las competencias necesarias para el adecuado funcionamiento de las operaciones administrativas y contables.

Este trabajo se justifica ya que este modelo permitirá enfocarse principalmente en determinar si existen deficiencias en el área contable, para poner en práctica las posibles soluciones de un control interno efectivo y eficiente, permitiendo que las actividades del área estén en manos del personal idóneo, y el gerente pueda tomar decisiones en beneficio de la misma, también permitirá tener mayor control en las operaciones que se realiza en la empresa para contribuir al mejoramiento de cada uno de los procesos y actividades realizadas. Con este trabajo de investigación se optimizará las operaciones, actividades y procedimientos para poder disminuir la duplicidad de funciones y tiempos en los procesos, pudiendo establecer indicadores de medición de calidad, estableciendo flujo de procesos de las áreas críticas y estableciendo políticas que ayuden a disminuir los riesgos y marquen pautas necesarias para corregir futuros errores.

Justificación Teórica

La necesidad de contar con una herramienta de control interno contable es importante porque mediante el diseño de un modelo de control interno basado en el COSO I, permitirá contribuir a la seguridad contable que usa la empresa, estableciendo y evaluando procedimientos administrativos, contables y financieros que permitan a que la empresa cumpla con su objeto de forma más eficiente y efectiva.

Justificación Metodológica

Desde el punto metodológico se justifica su realización, ya que se aplicará la metodología científica, que consiste en identificar el problema, para luego de analizar las teorías, formular soluciones a través de la hipótesis, así como definir los objetivos de la investigación. Todo esto mediante la aplicación de todos los elementos metodológicos necesarios, que contribuyan a tener un trabajo de calidad.

Justificación Práctica

Este trabajo será de mucha utilidad para la empresa Rapidred, porque le permitirá ordenar la gestión contable mediante la toma de decisiones sobre financiamiento, inversión y riesgos en el momento oportuno y con ventaja necesaria.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General.

- Diseñar un modelo de control interno basado en el COSO I, en la empresa Rapidred, de la ciudad de Macas, Provincia de Morona Santiago, para mejorar los procesos y actividades que se realizan dentro del área contable.

1.3.2 Objetivos Específicos.

- Determinar los referentes teóricos sobre modelo de control interno y procesos administrativos financieros.
- Definir los elementos constitutivos del sistema de control internos contable basado en el modelo COSO I para la empresa Rapidred
- Elaborar la propuesta del modelo de control interno.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La autora Tania Marion Meza Carrillo (2016), presenta su tesis titulada de la siguiente manera: “Diseño de un manual de control interno basado en el Método COSO I, para la Coordinación de Gestión de Planificación Técnica del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Chimborazo”, el mismo que fue realizado para que permita mejorar procesos internos, facilitando el cumplimiento de las operaciones, además de optimizar los recursos tanto materiales, económicos y humanos, para de esta manera establecer mejoras en la gestión.

Se aplica la técnica de la encuesta con diferentes cuestionarios, esta fue la principal fuente de información, que permitió evaluar el control interno, aplicando el método COSO I, termina con una recomendación a la coordinación de gestión de planificación técnica del GAD Provincial implementar el manual de control interno, el cual permitirá promover la eficiencia laboral mediante el establecimiento de controles efectivos acelerando así las actividades y acordando acciones propias hacia el logro de objetivos institucionales.

Los autores Blanca Anunziatta Crespo Coronel y Marlon Fernando Suarez Briones (2014), elaboran su tesis de la siguiente manera: “Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso Multitecnos S.A de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013”, es de gran importancia ya que a través de ella potenciara su progreso y crecimiento organizacional, así como el mejoramiento en los procesos de su operatividad a través de manuales de organización y de procedimientos para los principales puestos del área contable y administrativa de la empresa.

Se aplicó encuestas y entrevistas constituyendo y conociendo las principales falencias y aspectos que tiene y que se desea mejorar con la propuesta para la empresa. Se procedió a la elaboración de y la estructuración de un sistema de control interno que abarca no solo la elaboración de manuales administrativos sino también la medición de riesgos en la organización de los mismos, concluye de la siguiente manera la empresa no ha

concedido niveles de jerarquía ni de compromisos a cada área departamental, por lo que los empleados no realizan a cabalidad sus funciones dejando todo a medias implicando que otras personas terminen el trabajo, así mismo se realiza una recomendación se estableció para la investigación y aprobación de manuales, proceder a un monitoreo y evaluación cíclica, evaluación al personal de todos los departamentos de la empresa.

Calveti, D Espinoza y Véliz D., (2012), presentan su trabajo de investigación titulada “Manual de control interno en el área de Inventario, ventas-cuentas por cobrar-cobros de le Empresa Manufacturera Otto Schimer, C.A”, teniendo como objetivo principal el Proponer un manual de control interno para el área de inventario, en virtud a los problemas presentados en la empresa. Este trabajo estuvo regido bajo la modalidad de proyecto factible, con la utilización de los tipos de investigación de campo y documental con un nivel descriptivo.

El trabajo concluye que la empresa tiene inexistencia de controles internos necesarios para administrar adecuadamente el almacén de materiales y suministros, así mismo se presenta una deficiente distribución de funciones y que las mismas no están distribuidas de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa.

Arce S, Arévalo F y Polanco M (2011), son autores del trabajo de titulación: “Control Interno en el proceso de almacén – inventario basado en el enfoque COSO II de la empresa Maco Import S.A”, se ejecuta con el objetivo de dar posibles soluciones y proponer mejoras en el control interno del departamento de almacén- inventario. Para el diseño de este proyecto se respaldaron con la investigación de campo con un nivel proyectivo.

Debe considerarse que, para la obtención de seguridad razonable en los procesos contables y administrativos, es necesario poseer un sistema de control interno que efectivamente manifieste confiabilidad, que ayude a medir la eficiencia y eficacia de los procedimientos y administre los riesgos dentro de la empresa.

Llangari Duchi, Doris Maricela (2016) es el autor dela trabajo de titulación: “Diseño de un sistema de control interno para el Centro de desarrollo Humano en Cultura y Economía Solidaria CEBYCAM – CES, cantón Penipe, provincia Chimborazo”, se

planteada el diseño del presente trabajo con el propósito de implementar objetivos y políticas, procedimientos administrativos y contables. El trabajo parte desde la identificación del problema general el cual se obtuvo mediante las encuestas realizadas al personal administrativo, el mismo que permitió recolectar información necesaria para procederla a tabular respectivamente, este trabajo concluye con el fin de establecer un control de los mismos dando un mejor servicio a los clientes, satisfaciendo necesidades y alcanzar un posicionamiento de la institución en la sociedad.

Revera Cabrera & Salazar Jiménez (2013), autores del trabajo de titulación denominado: “Diseño de procedimientos de control interno orientado a minimizar riesgos y optimizar recursos en el área administrativa y financiera en la empresa Puebla Chávez y Asociados CIA. LTDA. De la ciudad de Riobamba, para el año 2012”, este trabajo constituye una herramienta para adquirir el cumplimiento de sus objetivos y metas, a su vez permitirá mejorar el desarrollo de actividades de la entidad, las cuales estarán encaminadas al crecimiento del negocio y conquistar nuevos clientes para acrecentar las utilidades y trabajar en términos de calidad obteniendo excelente servicio al cliente.

2.1.1 Antecedentes Históricos.

La empresa Rapidred, se constituye el 1 de julio de 2005, iniciando sus actividades en la Ciudad de Cuenca, administrada por el Ingeniero Romeo Paul Aguilar Veintimilla, iniciando con las actividades económicas de: ingeniería eléctrica y proveedor de servicios de internet.

DATOS DE CREACIÓN

22 de mayo de 2009	2do Establecimiento en la ciudad de Macas
22 de mayo de 2009	3ero establecimiento en la ciudad de Cuenca
6 de septiembre de 2011	4to establecimiento en la Parroquia Paute.

Tabla 1: Creación de la Empresa Rapidred

Fuente: Empresa Rapidred

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

2.1.1.1 Misión

Proveer del acceso a las tecnologías de la información usando infraestructura de telecomunicaciones de última generación, gestionado por personal altamente calificado para brindar un servicio acorde a las necesidades de nuestros usuarios, comprometidos al desarrollo del país y orientados a superar los desniveles culturales, económicos y sociales.

2.1.1.2 Visión

Ser una empresa líder en el mercado de las telecomunicaciones con innovación, servicio y dedicación a sus clientes, liderando la preferencia en la provisión de servicios de última tecnología e Internet en el país, con recursos técnicos, financieros y humanos calificados.

2.1.1.3 Valores

- **Trabajo en equipo:** Promoviendo y apoyando un equipo homogéneo, polivalente e interdepartamental.
- **Colaboración:** Nos integramos con nuestros proveedores y clientes para mejorar día a día la calidad de nuestros productos y servicios.
- **Transparencia:** La implicación y compromiso del personal no sería posible sin una absoluta transparencia en los procesos, disponiendo el personal de la máxima información de la empresa.
- **Integridad y Ética:** Promovemos un compromiso social y cumplimos nuestra normativa interna.
- **Formación:** Contamos con profesionales expertos en la rama de TICs, y a su vez promovemos una formación continua de nuestros empleados.
- **Responsabilidad Social:** Contribuimos activamente al mejoramiento social, económico y ambiental, para mejorar nuestra situación competitiva.

2.1.1.4 Características Internas

El talento de organización promueve la colaboración y negociación entre los individuos y mejora así la efectividad y la eficiencia de las comunicaciones en la organización; de igual manera facilita la división del trabajo y el grado o alcance del control.

A continuación, se explica lo siguiente:

SERVICIO OFRECIDO:

Dentro de la empresa Rapidred, el servicio que ofrece es técnico con óptima calidad en instalaciones de línea de internet, cableado estructurado, servicios de café net y electrónica, esto es originado por la variedad de los productos nacionales como importados.

FIABILIDAD

En la empresa la facilidad que ellos les brindan a los clientes es la disposición de pagos como descuento, notas de crédito y el buen servicio por parte del personal que labora dentro de la entidad.

COSTOS

En lo que se refiere a los costos de los productos ofrecidos en la empresa, se fija de acuerdo a la calidad del producto ofrecido y entregado a los clientes.

2.1.1.5 Productos y Servicios.

La empresa Rapidred de la ciudad de Macas, brinda un servicio técnico de óptima calidad en los siguientes servicios:

- Instalaciones de Internet
- Cableado Estructurado
- Conductores eléctricos, telefónicos, sonido
- Servicio de internet

- Pagos y depósitos en la cuenta del banco pichincha
- Pagos de servicio como luz, teléfono, bono
- Declaraciones SRI
- Recargas movistar, claro, CNT y DIRECTV

2.1.1.6 Organismos de Control.

- SRI.
- Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.
- Ley de Seguridad Social.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Control.

El autor (Cepeda G. , Auditoría y Control Interno, 2005, pág. 3), manifiesta:

El control, según una de sus acepciones filológicas, significa comprobación, intervención o inspección. El propósito final del control es, en propio, preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su progreso; su objetivo es contribuir con los resultados esperados.

El autor (Anzil, 2010, pág. 1), define control de la siguiente manera:

El control es el proceso de comprobar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una asimilación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo objetivos de forma eficiente y eficaz y tomar acciones reformatorias cuando sea necesario.

Después de analizar los conceptos proporcionados por los dos autores puedo aportar que el control es una actividad que permite verificar si los procesos o actividades que se realizan dentro de una empresa están yendo de acuerdo a lo planificado, con el fin alcanzar los resultados esperados por los administradores de la empresa.

2.2.1.1 Clasificación de Control.

El autor (Mantilla, Control Interno y Fraudes, 2009, pág. 12), en su libro nos presenta la clasificación de control, que se detalla en el siguiente gráfico:

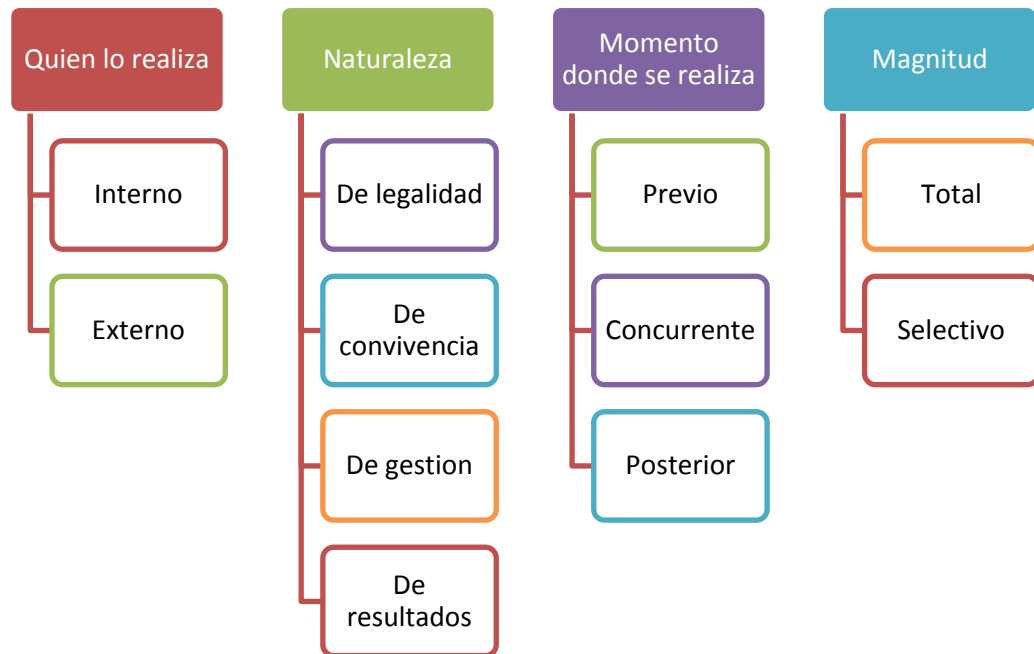


Gráfico 1: Clasificación del Control Interno

Fuente: Mantilla Samuel, Control Interno y Fraudes

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

2.2.1.2 Procedimientos Generalmente Aceptados para mantener un Buen Control.

El autor cepeda 2000, expresa algunos ejemplos de procedimientos:

- Demarcar las responsabilidades
- Separar funciones de carácter incompatible
- Fraccionar el procesamiento de cada transacción
- Escoger funcionarios hábiles y capaces
- Establecer procedimientos que aseguren la exactitud de la información.
- Descubrir rotación de deberes
- Proveer instrucciones por escrito
- Recurrir a cuentas de control
- Obviar el uso de dinero en efectivo

- Identificar los puntos clave de control en cada proceso
- Utilizar graficas de control
- Ejecutar inspecciones técnicas frecuentes
- Restablecer medidas de seguridad
- Reconocer adecuadamente la información
- Mantener el autocontrol (págs. 14-15)

2.2.2 Control Interno.

El autor (Landsittel, 2013, pág. 15), define control interno de la siguiente manera:

El control interno es el proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una institución, diseñado con el objeto de proveer un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos concernientes con las operaciones, la información y el cumplimiento.

El autor (Estupiñan, 2006, pág. 14), define control interno como:

Grupo de métodos y procesos que aseguran que los activos están debidamente salvaguardados, que los registros contables son fehacientes y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la dirección.

Puedo aportar que el control interno es un conjunto de procedimientos, técnicas y normas que nos permiten evaluar continuamente las actividades y proporcionar un grado de seguridad en lo que se refiere al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

2.2.2.1 Fines del Control Interno

El autor Rodríguez, 2009, menciona lo siguiente:

Un sistema de control interno consiste en aplicar todas las medidas utilizadas por una organización con las siguientes finalidades:

- Salvaguardar sus recursos contra pérdidas, fraude o ineficiencia
 - Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos
 - Apuntalar y medir cumplimiento de la organización
 - Calificar la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.
 - Certificar si ha habido adhesión a las políticas generales de la organización.
- (pág. 51)

2.2.2.2 Objetivos del Control Interno.

El autor (**Cepeda G. , Auditoría y Control Interno, 2005, pág. 7**), manifiesta: El diseño, la implementación, el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento del control interno se debe orientar de manera fundamental al logro de los siguientes objetivos:

- Salvaguardar los recursos de la organización, averiguando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan perturbar.
- Avalar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización.
- Fomentar y facilitar la adecuada ejecución de las funciones y actividades establecidas.
- Vigilar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos planificados.
- Asegurar la adecuada y acertada evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.
- Garantizar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización.
- Precisar y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos.
- Descubrir y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan complicar el logro de los objetivos planteados.
- Avalar que el control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación, de los cuales hace parte la auditoría interna. Vigilar por qué la organización disponga de instrumentos y mecanismos de

planificación y para el diseño y progreso organizacional de acuerdo con su naturaleza, estructura, características y funciones.

2.2.2.3 Limitaciones del Control Interno

El autor Maldonado, 2011, determina lo siguiente:

El control interno puede proporcionar solamente una seguridad razonable de que lleguen a alcanzarse los objetivos de la administración a causa de limitaciones inherentes al mismo control interno.

Se pueden mencionar los siguientes:

- El requisito usual de la administración de que un control es eficaz en relación a sus costos; es decir que el costo de un procedimiento de control no sea desproporcionado a la pérdida potencial debida a fraudes o errores.
- El error humano potencial debido a descuido, distracción; errores de juicio o comprensión equivocada de instrucciones.
- La posibilidad de buscar los controles por medio de colusión con partes externas a la entidad o con empleados de la misma.
- La posibilidad de que una persona responsable de ejercer el control pudiera abusar de esa responsabilidad.
- La posibilidad de que los procedimientos pudieran llegar a ser inadecuados debido a cambios, de las condiciones y que el cumplimiento con esos procedimientos pudiera deteriorar el control. (pág. 57-58)

2.2.2.4 Responsabilidades del Control Interno.

El autor (Lybrand, 1997, págs. 8-9), dice que para que el control interno se aplique de la mejor manera en la entidad, este debe estar a cargo de cada uno de los miembros de la empresa y es responsabilidad de todos cumplir y velar su cumplimiento.

La responsabilidad de control interno comienza desde:

DIRECTOR	<ul style="list-style-type: none"> - Asume la dirección del sistema - Encabeza el equipo directivo - Examina como los miembros controlan el negocio - Destinan responsables dentro de su unidad - Constituyen controles internos más específicos
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Encargados de orientar a los demás miembros de la entidad - Son objetivos, capaces - Conocer todas las actividades de la entidad y vigilan el cumplimiento de las mismas
AUDITORES INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> - Son encargados de evaluar la eficacia de los sistemas de control y realizan los correctivos necesarios para mantener a lo largo del tiempo - Desarrollan un papel importante de supervisión
EMPLEADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Proponen en práctica el control interno y es responsabilidad de ellos cumplirlo de la mejor manera - Encargados de comunicar al nivel superior cualquier deficiencia que pudiera tener el control interno.

Tabla 2: Responsabilidades del Control Interno

Fuente: Lybrand, Nuevos conceptos del Control Interno: Informe COSO I,

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

2.2.2.5 Importancia del Control Interno.

El autor (**Deloitte, 2010, pág. 2**), nos dice que:

La importancia del control interno es de suma relevancia en las empresas que buscan institucionalizarse para alcanzar altos niveles de competitividad, por medio de la transparencia y la rendición de cuentas.

En el mundo globalizado de hoy es de vital importancia poder contar con un sistema de control interno fuerte que nos capture éxito garantizado a través de modelos transparentes y competitivos que ayuden a la organización a contar con operaciones ágiles, eficientes y productivas.

2.2.2.6 Modelos de Control Interno.

La autora (**Rivas Márquez, 2011, pág. 120**), menciona acerca de los modelos contemporáneos de control interno, resumido en la siguiente manera:

- Modelo contemporánea de Control Interno: A partir de la década de los noventa, los nuevos modelos desarrollados en el campo del control, están definiendo una nueva corriente del pensamiento, con una amplia concepción sobre la organización, involucrando una mayor participación de la dirección, gerentes y personal en general de las organizaciones a nivel mundial. Estos modelos han sido desarrollados con la idea de que representen fuertes soportes del éxito de la organización, siempre que los mismos sean llevados con el criterio y la perspicacia necesaria de parte del profesional.

Se han publicado diversos modelos de control, así como numerosos lineamientos para un mejor gobierno corporativo.

Los modelos más conocidos son los siguientes:

COSO	USA
COCO	Canadá
CADBURY	Reino Unido
VIETNOT	Sudáfrica
MICIL	Adaptación del COSO para Latinoamérica

Tabla 3: Modelo COSO

Los modelos COSO, COCO y MICIL son los más adaptados en las empresas del continente americano, es por ello que el análisis de los fundamentos teóricos de los modelos contemporáneos de control interno que se presenta a continuación centra su atención en los mismos.

2.2.2.7 Beneficios del Control Interno.

El autor (**Cepeda G. , Auditoría y Control Interno, 1997, pág. 15**), afirma que es necesario que exista una cultura de control interno en toda la organización, que permita el cumplimiento de los objetivos generales de control.

Sus beneficios incluyen:

- Ayudar a los directivos al logro razonable de las metas y objetivos institucionales.
- Integrar e innovar al personal con los objetivos de control.
- Ayudar al personal a medir su desempeño y, por ende, a mejorarlo.
- Constituir a evitar el fraude.
- Facilitar a los directivos la información de cómo se han aplicado los recursos y como se han alcanzado los objetivos.

Los directivos son responsables de diseñar, instalar e implementar los controles, así como de mantenerlos y modificarlos, cuando sea necesario:

Los controles, además:

- Facilitan la rendición de cuentas mediante la evidencia, en forma de reportes.
- Su aplicación asegura una comparación entre lo planeado y lo realizado.

2.2.2.8 Estructura del Control Interno.

Estructura de control interno es el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas conteniendo la actitud de la dirección de una entidad, para brindar seguridad razonable en relación a que están lográndose los objetivos del control interno.

El concepto moderno de control interno segrega por su componente y diversos elementos, los que se componen en el proceso de gestión y manejan en distintos niveles de efectividad y eficiencia. Es por esta razón que afirmamos que una estructura sólida

del control interno es esencial para encausar la efectividad y eficiencia en las operaciones de cualquier entidad.

2.2.2.9 Clasificación del Control Interno.

El autor (Cepeda G. , Auditoría y Control Interno, 1997, pág. 65), determina que se podría hacer una clasificación del control desde tres puntos de vista:

POR SU FUNCIÓN

- Control Administrativo.

Los controles administrativos componen el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados primariamente con eficiencia en operaciones y adherencias a las políticas de una empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros.

Contienen más que todo, controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.

Se implican el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que alinean la autorización de transacciones por parte de la gerencia.

Estos controles administrativos conciernen en segundo plano a los auditores independientes, pero nada les impide realizar una evaluación de los mismos hasta donde consideren sea necesario para alcanzar una mejor opinión.

- Control Contable.

Comprenden el plan de organización y todos los métodos y ordenamientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros.

Generalmente contienen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna.

POR LA UBICACIÓN

- Control Interno.

Este proviene de la propia entidad y se lo conoce como control interno que cuando es sólido y permanente resulta ser mejor.

- Control Externo.

Teóricamente si una entidad posee un sólido sistema de control interno, no pediría de ningún otro control; sin embargo, es muy beneficioso y saludable el control externo o independiente que es practicado por una entidad diferente; quien fiscaliza desde afuera, observa desviaciones que la propia administración no puede detectarlas dado el carácter constructivo del control externo, las recomendaciones que él formula resultan fructuosas para la organización.

POR LA ACCIÓN

- Control Interno Previo:

En cada empresa, la máxima autoridad es la que se faculta de instituir métodos y medidas que se aplicarán en todos los niveles de la organización para comprobar la propiedad, legalidad y conformidad con las disposiciones legales, planes, programas y el presupuesto, de todas las diligencias administrativas, operativas y financieras, antes de que sean autorizadas o surtan su efecto.

- Control Concurrente.

Se causa al momento en que se está ejecutando un acto administrativo.

Todos los cargos que tengan bajo su potestad a un grupo de empleados, constituirán y emplearán mecanismos y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones, con el fin de:

1. Conseguir los resultados previstos
2. Promover las funciones encomendadas a cada trabajador.
3. Efectuar con las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.

- **Control Posterior**

Se realiza luego de que se ha realizado una actividad. Dentro de este control se encuentra la auditoría.

La máxima autoridad de cada empresa, con la sugerencia de la Dirección de Auditoría Interna, instaurarán los mecanismos para evaluar periódicamente y con sucesión a la ejecución de las operaciones:

1. El valor de cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.
2. Los resultados de la gestión.
3. Los niveles de eficiencia y economía en el uso y aprovechamiento de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y naturales.
4. El impacto que han obtenido las actividades en el medio ambiente.

2.2.2.10 Métodos de Evaluación del Control Interno.

La Contraloría General del Estado, determina los distintos tipos de evaluación del control interno:

- **Método Descriptivo o de Memorando:** consiste en la descripción minuciosa de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas, indicando los registros y formularios que entran en el sistema.

Radica en la descripción de actividades y procedimientos usados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, haciendo referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos, la descripción debe efectuarse de manera tal que siga el trazado de las operaciones en todas las unidades administrativas que intervienen, nunca se practica en forma aislada o con subjetividad.

Se especifica largamente por escrito los métodos contables y administrativos en vigor, aludiendo los registros y formas contables utilizadas por la empresa, los empleados que los manejan son las personas que custodian bienes, cuanto perciben por sueldos, entre otras.

La información se consigue y se prepara según lo juzgue conveniente el Contador, por funciones, por departamentos, por algún proceso que sea conveniente a las circunstancias.

- **Método Gráfico o Flujogramas:** Es aquel que se exhibe por medio de cuadros o gráficos, si el auditor traza un flujograma del sistema debe ser preciso que visualice el flujo de la información y los documentos que se procesan. Debe hacerse usando simbología estándar, de manera que quienes conozcan los símbolos puedan extraer información válida relativa al sistema.

Se denomina también diagramas de secuencias y constituyen una herramienta para levantar la información y evaluar en forma preliminar las actividades de control de los sistemas funcionales que operan en una organización.

- **Método de Cuestionario:** Son documentos orientados a obtener información a través de preguntas enfocadas hacia el tema de investigación a las personas relacionadas directamente con la empresa, de igual manera consiste en usar como instrumento para la investigación, cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas acerca de la forma en que se manejan las transacciones u operaciones de las personas que intervienen en su manejo; la forma en que fluyen las operaciones a través de los puestos o

lugares donde se define o se determinan los procedimientos de control para la conducción de las operaciones.

2.2.3 Modelo COSO.

Según el autor (Cuello, 2017, pág. 18), de la Asociación Española para la Calidad, manifiesta lo siguiente:

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar el liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial, el control interno y la disuasión del fraude.

Las organizaciones son:

La América de Contabilidad	AAA
Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados	AICPA
El Ejecutivo de Finanzas Internacional	FEI
Instituto de Auditores Internos	IIA
Asociación Nacional de Contadores (Instituto de contadores Administrativos)	AMI

Tabla 4: Organizaciones del Sector Privado

Desde su fundación en 1985 en EEUU, originada por las malas prácticas empresariales y los años de crisis anteriores, COSO estudia los factores que consiguen dar lugar a información financiera engañosa y elabora textos y recomendaciones para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras como la Agencia Federal de Supervisión de Mercados Financieros, entre otros.

2.2.3.1 Estructura de Control del Informe COSO.

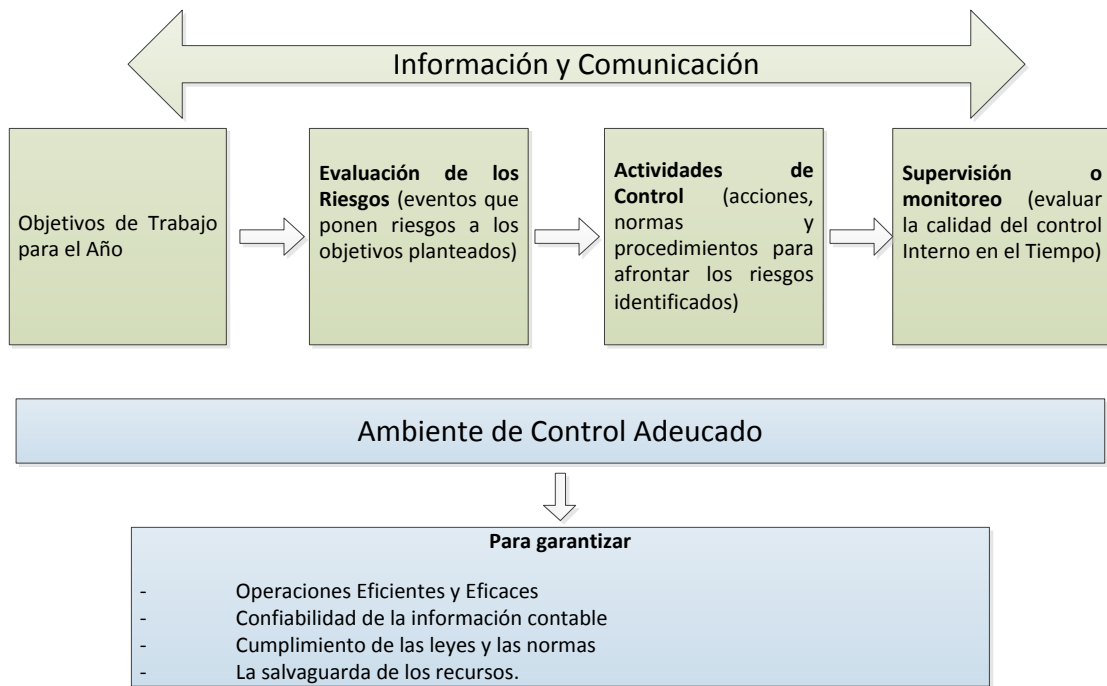


Gráfico 2: Estructura de Control del Informe COSO

Fuente: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

Esto quiere decir que las empresas trazarán objetivos anuales encaminadas a la eficiencia y eficacia de las operaciones, la seguridad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes, las normas y las salvaguardas de los recursos que tiene la empresa.

A su vez evaluarán los riesgos que pongan en peligro con la consecución de los objetivos planteados, se emplearán actividades de control para minimizar el impacto de los riesgos identificados, activando sistemas de supervisión que permita evaluar la calidad de cada uno de los procesos que encaminan todas las actividades de la entidad, dando una retroalimentación con un sistema de información y comunicación efectiva.

2.2.4 COSO I



Gráfico 3: Estructura COSO I

Fuente: <https://chauditoriaucaldas1700711839.wordpress.com/2013/11/27/modelo-coso/>

Según (Rodríguez, 2009, pág. 120), menciona que:

El control interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, delineando con el objeto de proveer un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regularidades aplicadas.

2.2.5 Componentes del Control Interno.

La autora (Rivas Márquez, 2011, pág. 121), dice que de acuerdo al marco integrado de control interno COSO, el control interno consta de cinco categorías o componentes que la administración diseña y aplica para proporcionar una seguridad razonable de que sus objetivos de control se lleven a cabo de manera adecuada.



Gráfico 4: Componentes del Control Interno

Fuente: Glenda Márquez, Métodos Contemporáneos de Control Interno (pág. 121:140)

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán Camacho

- 1. Ambiente de Control Interno:** El ambiente de control interno encamina el funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la plataforma de todos los demás componentes del control interno, contribuyendo con disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión.

La forma en que la dirección asigna autoridad, responsabilidades, organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados además de la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

El ambiente de control interno favorece la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que forjará que se cumplan.

Los elementos son los siguientes:

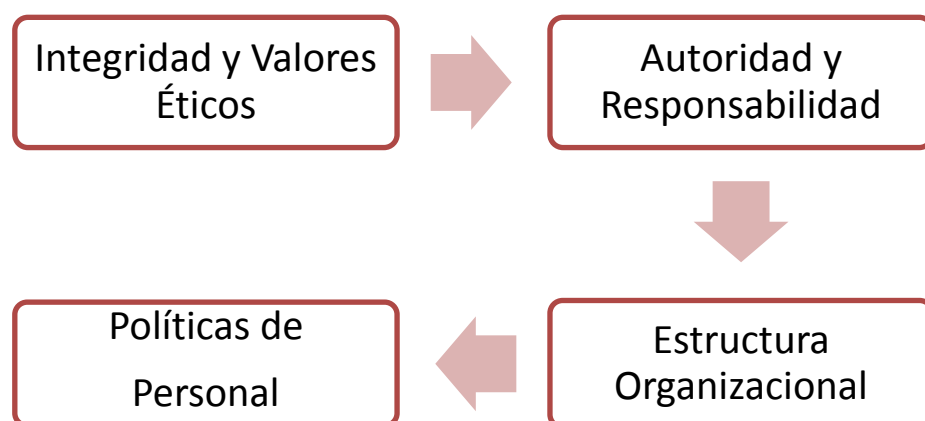


Gráfico 5: Elementos del Ambiente de Control

Fuente: Álvarez Illanes, Juan Francisco, CPC Auditoria Gubernamental (pág. 19)

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

2. Evaluación de Riesgos: Las organizaciones, cualquiera que sea su volumen, se enfrentan a diversos riesgos de origen externo e internos que tienen que ser valorados. Una condición anterior a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes.

La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y análisis de riesgos notables para la consecución de los objetivos, y sirve de base para establecer cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario proveer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

La evaluación del riesgo no es una tarea a cumplir de una vez para siempre. Será un proceso continuo, una actividad básica de la organización, como la evaluación continua de la utilización de sistemas de información o la mejora continua de procesos.

Los procesos de evaluación del riesgo deben estar orientados al futuro, permitiendo a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar o eliminar el impacto de los mismos en el logro de los

resultados esperados. La evaluación del riesgo es preventivo y debe convertir en parte natural del proceso de planificación de una empresa.

Los elementos son:

- Los objetivos serán establecidos y comunicados.
- Identificación de riesgos internos y externos.
- Los planes serán objetivos e indicadores de rendimiento.
- Evaluación del medio ambiente interno y externo.

3. Actividad de Control: las actividades de control son políticas y procedimientos que ayudan a certificar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Benefician a asegurar que se tomen las medidas necesarias para vigilar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

Hay muchas posibilidades diferentes en lo relativo a actividades concretas de control, lo importante es que se combinen para formar una estructura coherente de control global.

Los elementos son:

- Políticas para el logro de objetivos.
- Coherencia entre las dependencias de la entidad.
- Diseño de actividades de control.

4. Sistema de Información y Comunicación: Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que ayuden a cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos originan informes que sujetan información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite gobernar y controlar el negocio de forma adecuada.

Debe existir una comunicación efectiva a través de toda la organización. El libre flujo de ideas y el intercambio de información son vitales. La comunicación en sentido ascendente es con frecuencia la más difícil, especialmente en las organizaciones grandes. Sin embargo, es evidente la importancia que tiene.

Los elementos son:

- Identificación de información suficiente.
- Información suficiente y notable debe ser identificada y notificada en forma oportuna para permitir al personal ejecutar sus responsabilidades asignadas.
- Revisión de los sistemas de información.
- Las necesidades de información y los intereses de información deben ser examinados cuando consten cambios en los objetivos o cuando se originan deficiencias significativas en los procesos de formulación de información.

5. Actividades de Monitoreo: Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que demuestre que se mantienen el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se obtiene mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el lapso de las operaciones. Incluyendo tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades traídas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

El sistema de control interno debe estar bajo continua supervisión para determinar si:

- Las políticas descritas están siendo interpretadas debidamente y si se llevan a cabo
- Los cambios en las condiciones de operación no han hecho estos procedimientos obsoletos o inadecuados
- Tomar oportunamente medidas de corrección cuando sucedan tropezones en el sistema.

La función del supervisor del control interno corresponde regularmente al Departamento de Auditoría Interna, pero el Auditor Independiente al evaluarlo periódicamente, ayuda también a su supervisión.

Los elementos son:

- Monitoreo del rendimiento
- Examen de los supuestos que toleran los objetivos del control interno
- Ejecución de procedimientos de seguimiento
- Valoración de la calidad del control interno

2.2.5.1 Tipos de Riesgo del Control Interno.

La autora (Vanbaren, s.f.), señala los siguientes tipos de riesgos:

- **Riesgo de cumplimiento:** Es fundamental contar con un buen conjunto de instrucciones de control interno para evitar los riesgos de cumplimiento. Estos riesgos implican el incumplimiento de las leyes o de políticas por parte de una entidad.

Los riesgos de cumplimiento pueden fundar información mentirosa dentro de las declaraciones financieras de la entidad, para evitar ese alto riesgo, las empresas deben tomar acciones preventivas, como: contrato empleados educados y honestos y respetando todas las leyes y normas.

- **Riesgos de fraude:** Es un riesgo frecuente en un sistema de control interno, prevenir el fraude involucra desarrollar un buen sistema que divida los deberes de cada empleado.
- **Riesgo de control:** La falta de control de los empleados es un riesgo que se asocia con los controles internos, inclusive con un sistema de control interno efectivo. Pueden suceder riesgos si no se vigila al personal de forma habitual.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

El trabajo de titulación denominado: Diseño de un Modelo de Control Interno, basado en el Modelo COSO I, para la empresa Rapidred, de la ciudad de Macas, Provincia de Morona Santiago, está orientado a la modalidad cuantitativa y cualitativa.

- **Modalidad Cualitativa:** Se pudo evaluar el control interno, con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos de la entidad, la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de normas y obligaciones y la salvaguarda de activos.
- **Modalidad Cuantitativa:** Esta modalidad me permitió examinar los datos de manera científica, a la vez me permitirá recoger, procesar y analizar la información.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se aplicó los siguientes tipos de investigación:

Investigación de Campo: Según (Abril, 2003, pág. 55), define de la siguiente manera: La investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos.

La investigación de Campo, permitió recolectar información de manera efectiva a través de técnicas e instrumentos de investigación y poder tomar contacto de forma directa con la realidad de la entidad.

Investigación Documental: Se reflejó a través de la consulta de documentos libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, ejemplares, leyes y más normativa legal vigente.

El objetivo principal es el análisis de diferentes conceptos y fenómenos de orden histórico, sociológico, utilizando técnicas adecuadas, que ayudaron directa e indirectamente para poder complementar el trabajo de investigación.

Investigación Descriptiva: Este tipo de investigación se utilizó para describir con precisión el problema, conociendo las situaciones predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas de la empresa.

3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos, técnicas e instrumentos de investigación que se aplicó en este trabajo, ayudaron a adquirir información eficaz para poder respaldar el trabajo realizado, esta información se obtuvo de las personas que laboran dentro de la empresa.

MÉTODOS

Método Científico: Se trató de dar respuesta y encontrar explicaciones científicas a las variables intervinientes en el proceso de investigación para derivar en la construcción de alternativas viables de mejoramiento de la realidad investigada.

Método Deductivo: Se utilizó para obtener la particularización y determinación de los elementos puntuales en el desarrollo del trabajo, sobre la base de conceptos generales, reglamentos, leyes, paradigmas que nos proporcionan el control interno y el COSO I.

TECNICAS E INSTRUMENTOS

Entrevista: Se obtuvo información de personas involucradas en el área a investigación.

Encuesta: Se procedió a diseñar el cuestionario para proceder a encuestar al personal de la empresa, donde se obtuvo con claridad los resultados, que permitió tener una ideología para poder ejecutar la propuesta.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

La población que sirvió como objeto de investigación fueron los 9 trabajadores que laboran dentro de las 4 áreas o unidades pertenecientes a la empresa Rapidred, de la ciudad de Macas.

CARGO	Nº DE PERSONAS
Gerencia	1
Asistente de Gerencia	1
Contabilidad	2
Técnico	3
Servicios Varios	2
TOTAL	9

Tabla 5: Población del Estudio

Fuente: Empresa Rapidred

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

3.4.2 Muestra

Como se puede observar la población que posee la empresa Rapidred de la Ciudad de Macas, no es muy grande, no es necesario que se aplique la fórmula estadística.

3.4.3 Recolección y Análisis de Datos.

A continuación, se procede a la recolección de datos y su respectivo análisis e interpretación.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE ENCUESTAS APLICADAS A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA RAPIRED DE MACAS.

1. ¿Considera usted que la empresa Rapidred, cuenta con una estructura organizacional?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	9	100
TOTAL	9	100

Tabla 6: Cuenta con una estructura organizacional

Fuente: Encuestas Aplicadas

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

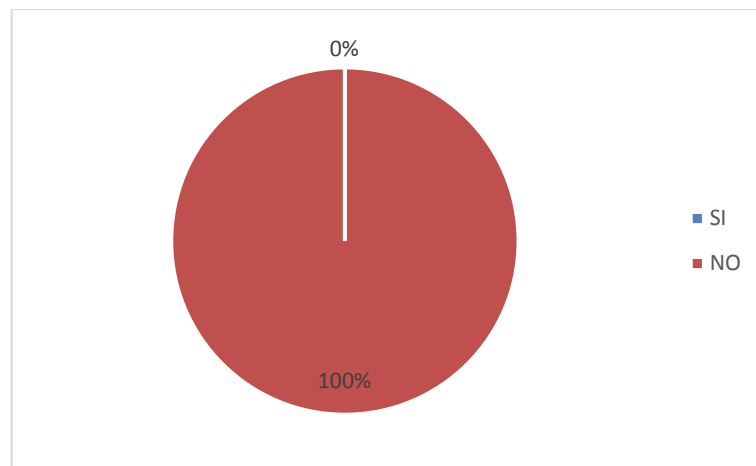


Gráfico 6: Cuenta con una Estructura Organizacional

Fuente: Tabla N° 6

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán Camacho

INTERPRETACIÓN.- Del total de los encuestados, se puede determinar los siguientes resultados: que con un total de 100%, determinaron que la empresa Rapidred no cuenta con una estructura organizacional.

ANÁLISIS.- Todo tipo de empresa, requiere de una estructura organizacional para crecer y ser más rentables, esta herramienta ayuda de forma a tomar decisiones en forma oportuna por parte de la gerencia y permite identificar el talento que se requiere contratar. Esto con la finalidad de asegurar que exista el talento humano necesario para cumplir los objetivos y alcanzar las metas establecidas.

2. ¿La empresa Rapidred, cuenta con controles internos para evaluar el grado de cumplimiento de los procedimientos de cada una de las actividades?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	33
NO	6	67
TOTAL	9	100

Tabla 7: Controles Internos

Fuente: Encuestas Aplicadas

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán Camacho

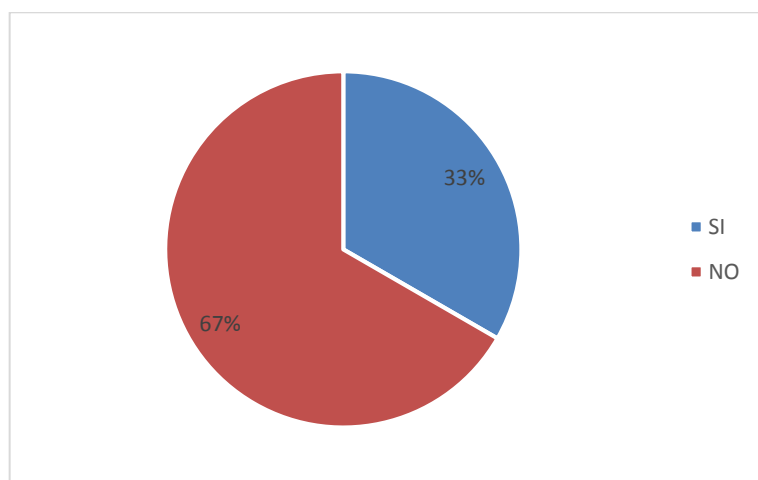


Gráfico 7: Controles Internos

Fuente: Tabla N° 7

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán Camacho

INTERPRETACIÓN.- Del total de los encuestados, se vierten los siguientes resultados: con un total de 33%, determinaron que la empresa si cuenta con controles internos para evaluar el nivel del cumplimiento de los procedimientos realizados, mientras que el 67% determinan que no posee dichos controles internos.

ANÁLISIS.- Control interno es un proceso integrado que permite guiar y evaluar las actividades operativas de la empresa, es importante diseñar esta herramienta ya que permitirá asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable y del resto de información administrativa y operativa , para que la empresa se convierta el líder y más competitiva dentro del mercado.

3. ¿Dentro de la empresa Rapidred, cuenta con documentación de respaldo de cada una de las transacciones y servicios realizados?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	100
NO	0	0
TOTAL	9	100

Tabla 8: Documentación de respaldo de las transacciones y servicios realizados

Fuente: Encuestas Aplicadas

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

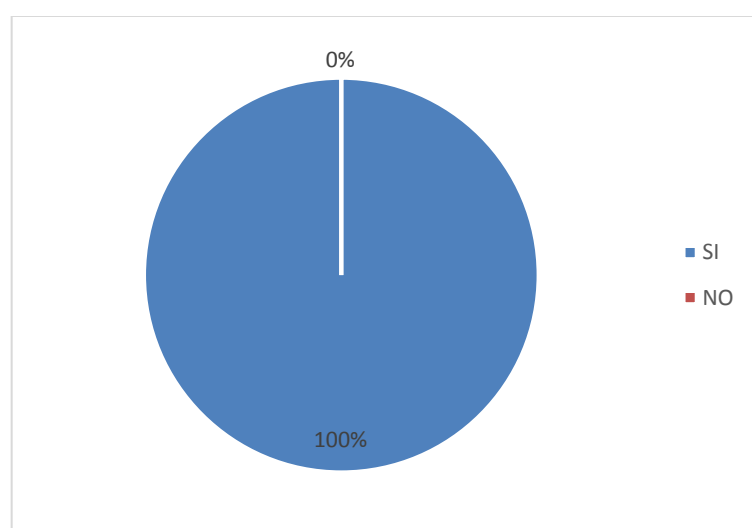


Gráfico 8: Documentación de respaldo de las transacciones y servicios realizados

Fuente: Tabla N° 8

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

INTERPRETACIÓN.- Del total de los encuestados, vierten con un total de 100%, que la empresa si cuenta con los documentos de respaldo de todas las transacciones realizadas por la entidad.

ANÁLISIS.- Es muy importante que la empresa mantenga archivos tanto físicos como digitales, para resguardar todas las transacciones y actividades financieras, administrativas y operativas realizadas por la empresa, ya que estos documentos constituyen la transparencia de las actividades realizadas.

4. ¿La empresa Rapidred, cuenta con un plan de cuentas de acuerdo a la naturaleza de la actividad económica que realiza?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	22
NO	7	78
TOTAL	9	100

Tabla 9: Cuenta con un plan de cuentas

Fuente: Encuestas Aplicadas

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

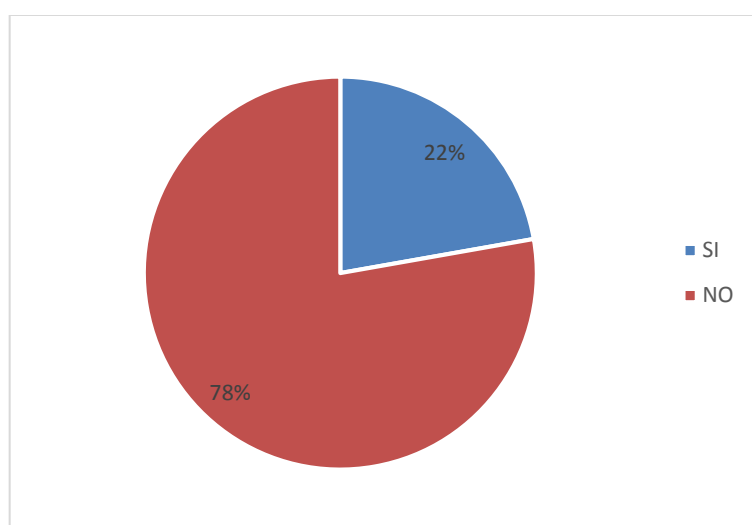


Gráfico 9: Cuenta con un Plan de Cuentas

Fuente: Tabla N° 9

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

INTERPRETACIÓN.- Del total de los encuestados, se determina un 22% determinando que la empresa si posee un plan de cuentas, mientras que el 78% de los mismos determinó que la empresa no posee el plan de cuentas establecido.

ANÁLISIS.- La mayor parte de las empresas al momento de crearlas, no son conscientes de diseñar un plan de cuentas, esto puede llevar a dar un paso sin haberse dado la necesaria importancia de realizar la actividad financiera, por ello es importante que la empresa construya un plan de cuentas donde se indique las partidas destinadas para realizar las actividades y sin tener pérdidas a futuro.

5. ¿La empresa Rapidred, cuenta con políticas internas?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	9	100
TOTAL	9	100

Tabla 10: Cuanta con políticas internas

Fuente: Encuestas Aplicadas

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán Camacho

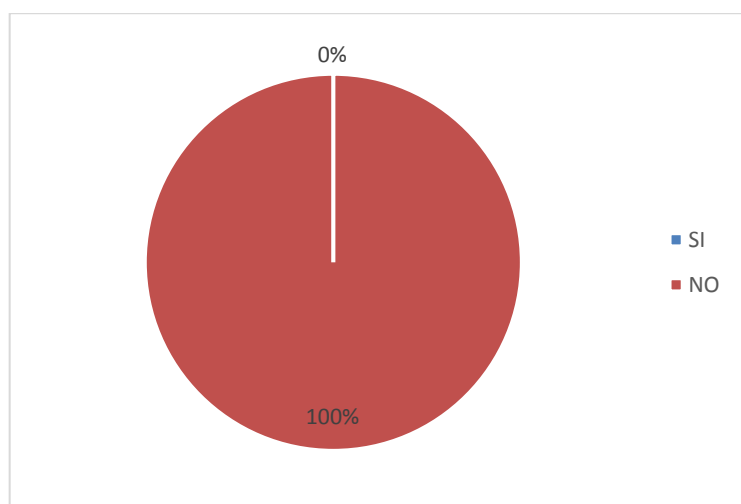


Gráfico 10: Políticas Internas

Fuente: Tabla N° 10

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

INTERPRETACIÓN.- Del total de los encuestados, se determina un 100% que la empresa no cuenta con políticas internas establecidas.

ANÁLISIS.- Cabe indicar que las políticas internas de una empresa son herramientas que sirven como directrices que motivan las normas generales de actuación de la empresa. Estas políticas deben estar plasmadas por escrito, de tal forma que estén a la mano de todo el personal, así mismo estas políticas ayudan a tomar decisiones de forma efectiva y eficiente.

6. ¿La información financiera generada está de acuerdo a los principios de contabilidad?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	100
NO	0	0
TOTAL	9	100

Tabla 11: Información de acuerdo a los principios de contabilidad

Fuente: Encuestas Aplicadas

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

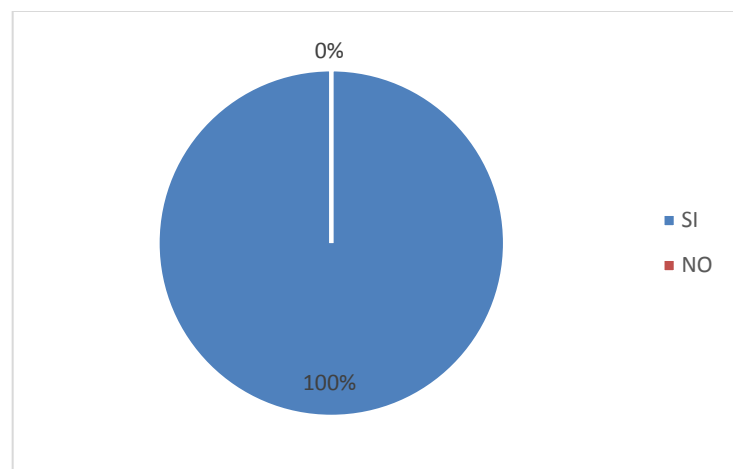


Gráfico 11: Información financiera de acuerdo a los principios de contabilidad

Fuente: Tabla N° 11

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

INTERPRETACIÓN.- Del total de los encuestados, se vierten los siguientes resultados: con un 100% determinan que la información financiera que se entrega dentro de la empresa si están alineados con los principios de contabilidad.

ANÁLISIS.- Todo informe o actividad financiera que se realice dentro de una empresa, es necesario que estén alineadas a los principios de contabilidad generalmente aceptadas y otros principios financieros, ya que están permiten y validan que la información sea eficientes y claras, sin tener ningún desvío infructuoso o indebido.

7. ¿Con que frecuencia se presenta la información administrativa y financiera al Gerente/propietarios?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MENSUAL	1	11
TRIMESTRAL	5	56
SEMESTRAL	3	33
ANUAL	0	0
TOTAL	9	100

Tabla 12: Presentación de Información administrativa y financiera

Fuente: Encuestas Aplicadas

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

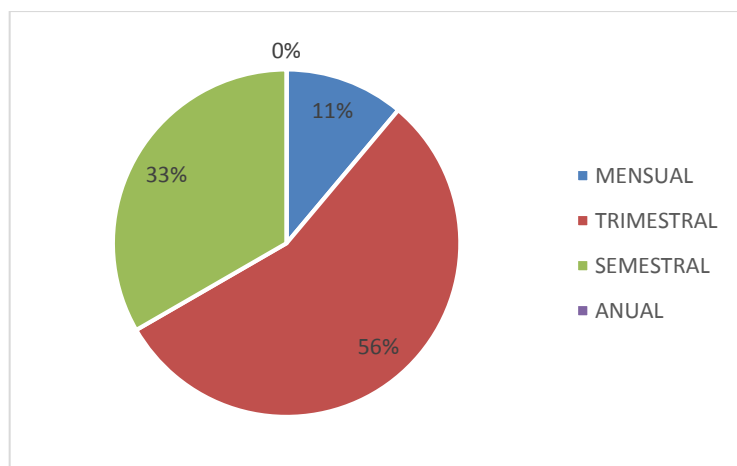


Gráfico 12: Frecuencia de información administrativa y financiera

Fuente: Tabla N° 12

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

INTERPRETACIÓN.- Del total de los encuestados, se vierten los siguientes resultados: con un 11% dicen que la frecuencia de emisión de informes es mensual, el 56% determinaron que es trimestral y el 33% determinaron que es semestral.

ANÁLISIS.- Los informes de gestión tanto administrativa como financiera, es recomendable que se haga mensualmente, ya que se puede ir evaluando mensualmente la efectividad en la gestión realizada, así permite abalizar la información y escoger estrategias para prevenir desvíos o riesgos en la administración.

8. ¿La empresa Rapidred, efectúa evaluaciones de control mediante el coso I?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	9	100
TOTAL	9	100

Tabla 13: Efectúan evaluaciones de control mediante el COSO I

Fuente: Encuestas Aplicadas

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

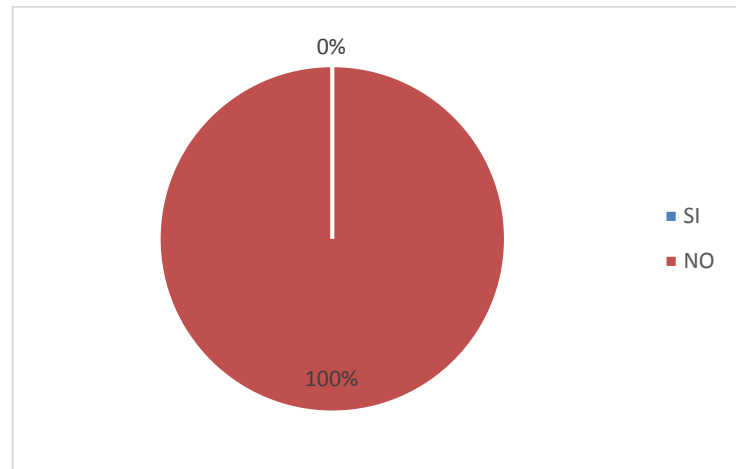


Gráfico 13: Efectúan evaluaciones de control mediante COSO I

Fuente: Tabla N° 13

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

INTERPRETACIÓN.- Del total de los encuestados, se vierten los siguientes resultados: con un 100% determinaron que no se realizan evaluaciones de control interno.

ANÁLISIS.- Es importante que le empresa vea la necesidad de ejecutar evaluaciones periódicas del control interno que posee ya que esta herramienta permite que la administración sea de forma eficiente, efectiva y de calidad.

9. ¿Cree usted que es necesario diseñar e implementar un sistema de control interno contable?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	89
NO	1	11
TOTAL	9	100

Tabla 14: Necesidad de diseñar un sistema de control interno

Fuente: Encuestas Aplicadas

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

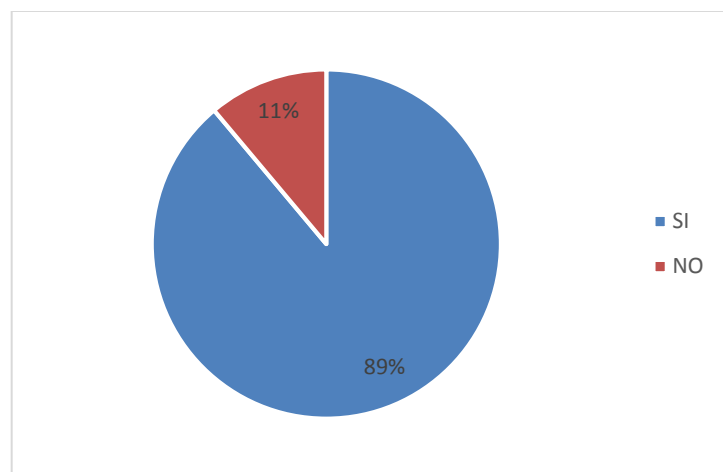


Gráfico 14: Necesidad de diseñar un sistema de control interno

Fuente: Tabla N° 14

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

INTERPRETACIÓN.- Del total de los encuestados, se vierten los siguientes resultados: con un 89% determinaron que, si es necesario que se diseñe e implemente un sistema de control interno para la empresa, y con el 11% determinaron que no era importante el diseño ni la implementación.

ANÁLISIS.- Con el diseño e implementación, la empresa puede tener un direccionamiento efectivo, permitiéndole ser más competitivo y eficaz en cada uno de los procesos, encontrando determinar estrategias para la prevención de desvíos y riesgos presentes en cada una de las actividades de la empresa.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

Diseño de un Modelo de Control Interno basado en el modelo COSO I, aplicado en la empresa Rapidred, de la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Esquematización del Trabajo

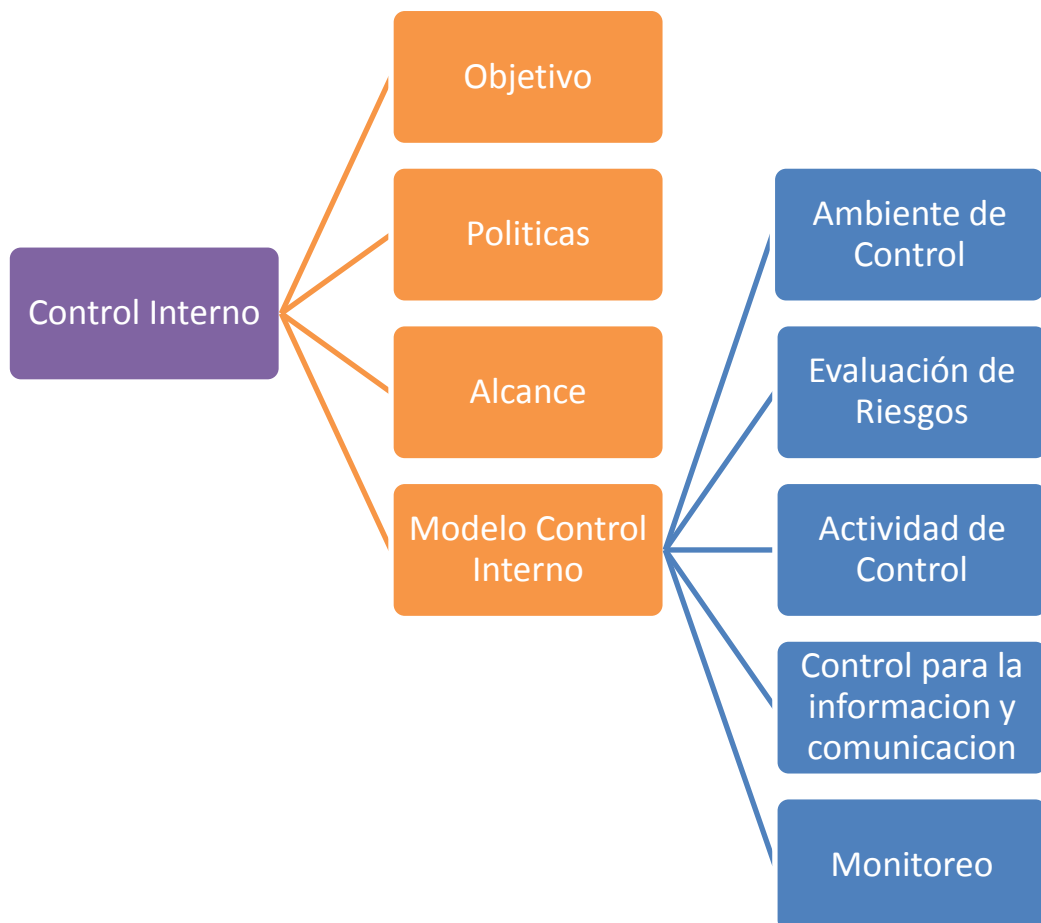


Gráfico 15: Estructura de la Propuesta
Fuente: Empresa Rapidred
Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

4.2.2 Objetivos del Modelo

- Adquirir eficiencia y cada una de las actividades operativas, administrativas y financieras.
- Proporcionar procedimientos para cada una de las actividades que se realizan en la empresa.
- Emitir información clara y oportuna, la misma que facilite para la toma eficiente de las decisiones.
- Identificar los posibles factores de riesgos en cada una de las áreas operativas de la empresa.
- Emitir información contable y administrativa de forma oportuna, confiable y suficiente, el mismo que se convierta en una herramienta eficiente para la gestión y el respectivo control de los procesos.
- Incentivar la eficiencia y efectividad organizacional para el logro de sus objetivos, metas y su misión.
- Asegurar que todas las actividades administrativas, financieras y operativas de la entidad se ejecuten en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

4.2.3 Políticas

- Proporcionar los lineamientos necesarios para cumplir con calidad y efectividad las actividades contables, técnicas, administrativas de la empresa.
- Reducir el nivel de riesgo en la empresa con la adecuada administración de los recursos.
- Identificar y tratar oportunamente los riesgos relacionada con las actividades que oferta la empresa.

4.2.4 Alcance del Sistema

Este modelo es una herramienta que será utilizado por el personal que esté a cargo del control interno de la entidad, ya sea técnico, contable, administrativo, para ello se designará responsabilidades y obligaciones específicas a los líderes de ejecutar y administrar el control interno.

4.2.5 Modelo de Control Interno

4.2.5.1 Ambiente de Control

Misión

Proveer del acceso a las tecnologías de la información usando infraestructura de telecomunicaciones de última generación, gestionado por personal altamente calificado para brindar un servicio acorde a las necesidades de nuestros usuarios, comprometidos al desarrollo del país y orientados a superar los desniveles culturales, económicos y sociales.

Visión

Ser una empresa líder en el mercado de las telecomunicaciones con innovación, servicio y dedicación a sus clientes, liderando la preferencia en la provisión de servicios de última tecnología e Internet en el país, con recursos técnicos, financieros y humanos calificados.

Integridad y Valores Éticos

- **Trabajo en equipo:** Promoviendo y apoyando un equipo homogéneo, polivalente e interdepartamental.
- **Colaboración:** Nos integramos con nuestros proveedores y clientes para mejorar día a día la calidad de nuestros productos y servicios.
- **Transparencia:** La implicación y compromiso del personal no sería posible sin una absoluta transparencia en los procesos, disponiendo el personal de la máxima información de la empresa.
- **Integridad y Ética:** Promovemos un compromiso social y cumplimos nuestra normativa interna.
- **Formación:** Contamos con profesionales expertos en la rama de TICs, y a su vez promovemos una formación continua de nuestros empleados.
- **Responsabilidad Social:** Contribuimos activamente al mejoramiento social, económico y ambiental, para mejorar nuestra situación competitiva.

Estructura Organizacional

A continuación, se detalla la estructura organizacional de la empresa Rapidred de la ciudad de Macas:

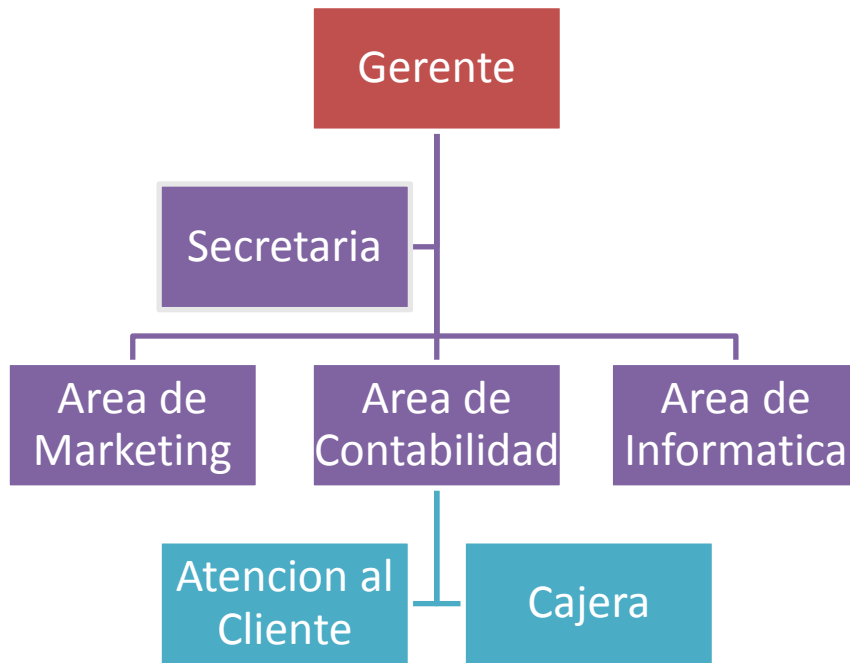


Gráfico 16: Estructura Organizacional

Fuente: Empresa Rapidred

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

Funciones y Responsabilidades

FUNCIONES DEL GERENTE DE LA EMPRESA RAPIDRED	
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> - Controlar la correcta ejecución de las actividades realizados por el personal de la empresa. - Liderar en el proceso de planeación y organización a nivel general.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Planificar planes estratégicos para la organización. - Mantener actualizado la estructura organizacional de la empresa - Diseñar estrategias para alcanzar los objetivos y metas propuestas. - Evaluar el desempeño de sus funcionarios. - Realizar las labores administrativas en conjunto con el área específica para su función. - Ser proactivo, es decir; que sea el responsable armonizar la toma de decisiones. - Diseñar e implementar planes de desarrollo y fortalecimiento empresarial. - Planificar los objetivos generales y específicos a largo y corto plazo. - Dirigir a la empresa en la toma de decisiones, supervisar y ser un líder dentro del área. - Fomentar la creación de una filosofía de trabajo que convierte en una cultura organizacional. 	
RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con las disposiciones de Ley - Supervisar que los funcionarios cumplan con los principios administrativos y contables de aceptación general - Cumplir con los lineamientos de control de la calidad - Responsable en cumplir y hacer cumplir las funciones con la única finalidad de cumplir con los objetivos finales. 	

Tabla 15: Funciones del Gerente

Fuente: Empresa Rapidred

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

FUNCIONES DE LA SECRETARIA DE LA EMPRESA RAPIDRED	
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar y ejecutar las actividades de carácter administrativo y las relaciones de los distintos departamentos de la entidad y la sociedad en general.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Recepción, clasificación y distribución de la correspondencia y comunicaciones dirigidas al gerente y de las distintas áreas administrativas de la empresa. - Enviar la correspondencia a las dependencias, oficinas e instituciones remitidos por el gerente de la empresa. - Manejar la agenda del gerente y de la institución - Participar activamente en los programas de inducción, entrenamiento y capacitación entregado por la empresa - Servicio integral al cliente, tanto vía telefónica como personal. 	
RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar un desempeño con calidad y calidez cumpliendo los objetivos y las metas de la entidad. - Dar cumplimiento efectivo al plan estratégico y de marketing de la empresa. 	

Tabla 16: Funciones de la secretaria

Fuente: Empresa Rapidred

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

FUNCIONES DE JEFE DE MARKETING DE LA EMPRESA RAPIDRED	
OBJETIVOS	- Captar clientes a través de la buena publicidad de los servicios y productos que oferta la empresa.
	- Posicionar en el mercado local la marca de los productos y la calidad del servicio ofertado.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar, definir e implementar estrategias de marketing de la organización, productos o servicios ofertados. - Planificar el presupuesto designado al departamento basado en estándares de eficiencia y eficacia. - Liderar el trabajo en equipo - Mantener actualizado la cartera de servicios ofertados por la empresa - Innovar continuamente los productos o servicios. - Organizar el estudio de mercados, analizando resultados y utilizando la información para satisfacer mejor las necesidades de los consumidores y ser más competitivos - Desarrollar estrategias para promocionar los productos, servicios o la imagen de la entidad. - Evaluar la eficacia de las estrategias aplicadas dentro de la entidad para la captación de más usuarios. - Identificar los canales de distribución, con la finalidad de mantener productos disponibles para los consumidores. 	
RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar el plan de marketing, en base a las actividades de la empresa, considerando sus fortalezas y debilidades. - Preparar y coordinar material publicitario de la empresa con la finalidad de participar en ferias y eventos. 	

Tabla 17: Funciones de Marketing

Fuente: Empresa Rapidred

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

FUNCIONES DEL AREA DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA	
RAPIDRED	
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> - Responder ante el jefe máximo las adecuadas prácticas contables, controle internos, impuestos, costos, elaboración y análisis de estados financieros, - Proporcionar de información de: estados financieros, de forma continua ordenada y sistemática, sobre la marcha de la misma. - Desarrollar la contabilidad interna, aplicando las normas y procedimientos vigentes para lograr emitir informes de calidad y oportunos
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Instrumentar y operar políticas, normas, sistemas y procedimientos para garantizar la exactitud en la captación y registro de las operaciones financieras. - Analizar los aspectos financieros. - Llevar registro de ingresos y gastos - Realizar retenciones - Realizar pago de impuestos y declaraciones. - Manejo del inventario de la empresa. - Documentar las principales políticas contables que rigen en la empresa. - Actualizar el catálogo de cuentas y guías contabilizadas - Elaborar, analizar y consolidar los estados financieros de la empresa. - Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal bajo su cargo. 	
RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir adecuadamente con la entrega y elaboración de los balances, anexos o informes exigidos por la gerencia. - Constatar el cumplimiento por parte de las personas a su cargo - Actualizar permanentemente las normas y políticas de información contable. 	

Tabla 18: Funciones del área de Contabilidad

Fuente: Empresa Rapidred

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

FUNCIONES DE COBRADORAS/CAJERAS DE LA EMPRESA RAPIDRED	
OBJETIVOS	- Garantizar los procesos de cobros, efectuando actividades de recepción entrega y custodia en efectivo de la empresa.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Recibe y entrega cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios. - Llevar un registro de entrada y salida de efectivo - Ejecuta depósitos bancarios - Suministrar recaudaciones diarias - Lleva el registro de los movimientos de caja 	
FUNCIONES DE VENDEDORES DE LA EMPRESA RAPIDRED	
OBJETIVOS	- Realizar actividades de reclutamiento de clientes y brindar buena atención para ejecutar las ventas.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Atender solicitudes o requerimientos de cotización - Responsable de ventas de productos y servicios - Promocionar información sobre promociones de material - Realizar el proceso de venta de productos o servicios - Atender y dar solución a devoluciones o reclamos de productos y servicios 	

Tabla 19: Funciones de Cobrador y Vendedor

Fuente: Empresa Rapidred

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

FUNCIONES DEL AREA DE INFORMATICA DE LA EMPRESA RAPIDRED	
OBJETIVOS	- Asegurar el desarrollo eficiente y eficaz de las operaciones.
	- Administrar de forma eficiente los recursos internos de producción, recursos humanos y administrativos.
	- Proveer de servicios de tecnología y comunicación, a la ciudadanía de la ciudad de Macas
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Generar modernización en los sistemas y plataformas informáticas que se manejan en la empresa. - Velar por la efectiva utilización de los sistemas de información con los que cuenta la empresa. - Configurar los distintos equipos y periféricos de la empresa y los solicitados por los usuarios. - Implementar medidas de seguridad en la tecnología que vende la empresa - Asesorar a usuarios para el manejo de los paquetes informáticos ofertados. - Dar asesoramiento en software y hardware - Realizar mantenimiento preventivo a las computadoras. 	
RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> - Asegurar la operación eficiente y eficaz de los sistemas de información de la empresa, y de las redes distribuidas en la ciudad de Macas, - Asegurar el correcto funcionamiento del sistema de internet - Prevención de riesgos y caídas del sistema de internet distribuido en Macas. 	

Tabla 20: Funciones del Área de Informática de la Empresa Rapidred

Fuente: Empresa Rapidred

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

4.2.5.2 Evaluación de Riesgos

Para que la empresa Rapidred tenga en cuenta para la evaluación de los riesgos se propone las siguientes matrices:

GUIA OPERATIVA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA RAPIDRED				
VALORACION DE RIESGOS (RIESGO INHERENTE Y RESIDUAL)				
POLITICAS				
<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los riesgos y analizar el grado de afectación en el cumplimiento de los objetivos de la empresa. - Ejecutar planes de mitigación de los riesgos, con la única finalidad de reducir o minimizar los riesgos que puedan afectar en el efectivo cumplimiento de los objetivos 				
PROCESO	HERRAMIENTAS	FRECUENCIA	FUENETS DE VERIFICACION	RESPONSABLE
Diseñar la matriz de riesgos, para poder determinar el control existente que se aplicara a cada uno de los procesos de la empresa	Dialogo con el personal	semestral	Procesos administrativos y contables	Gerente marketing
Legalizar un manual donde contenga la ponderación de los riesgos	Matriz de Riesgo	mensual	Matriz Aprobada	Gerente marketing
Crear niveles de aceptación de los riesgos y los procesos a seguir de acuerdo a las actividades que se ejecuten	Matriz de riesgo	mensual	Matriz aprobada	Gerente marketing
PROBALBILIDAD E IMPACTO				
Determinar impacto y probabilidad de	Matriz de riesgo	Mensual	Matriz de riesgos actualizado	Gerente marketing

ocurrencia				
Implementar medidas cualitativas y cuantitativas de valoración y medición de riesgos	Matriz de riesgo	Mensual	Matriz de riesgos actualizado	Gerente Marketing
VALORACION DE RIESGOS				
Mantener actualizado la matriz de riesgos, ya que esta permite gestionar los riesgos de la empresa	Matriz de riesgos	Anual	Matriz de riesgos actualizado	Gerente v Marketing
Emitir informes en el cual refleje la instrumentación de los controles y sistemas adecuados.	Procedimientos Matriz de riesgos		Informes	Distintas áreas

Tabla 21: Evaluación de Riesgos

Fuente: Empresa Rapidred

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

4.2.5.3 Actividad de Control

GUÍA OPERATIVA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA RAPIDRED				
ACTIVIDADES DE CONTROL				
POLÍTICAS				
<ul style="list-style-type: none"> - Fijar por escrito las políticas, normas para cada uno de los procedimientos operativos como administrativos y financieros - El Gerente será el único responsable de la actualización del sistema de control interno. 				
PROCEDIMIENTOS	TENICAS	FRECUENCIA	FUENTES DE VERIFICACION	RESPONSABLES
Mantener actualizada las funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros de la empresa	Manual de funciones y responsabilidades	Anual	Manual de funciones y responsabilidades	Gerente
Establecer objetivos, políticas y procedimientos para cada una de las actividades que se ejecutan dentro de la empresa	Manual de procesos	anual	Manual de procesos	Gerente Jefe Operativo Contador Marketing
Mantener actualizado el manual de procesos y procedimientos de la empresa	Manual de procesos y procedimientos	anual	Manual de procesos y procedimientos	Todo el personal
Realizar	auditorías	anual	Informes	Todo el

auditorías de control interno			departamentales	personal
Emitir informes sobre la gestión administrativa financiera y operativa de la empresa	Informes	anual	Informes departamentales	Administrativo y Financiero
Implementar y actualizar periódicamente un plan estratégico para la empresa	Plan estratégico	anual	Plan estratégico	Gerente
Custodiar y archivar los comprobantes de egreso e ingreso de la empresa	Archivos	diario	archivos	Contadora
Tramitar todos los pagos, impuestos, fiscales y municipales, cumpliendo las obligaciones tributarias	Comprobantes de pago	mensual	Comprobantes de pagos recibidos y emitidos	Contadora
Realizar conciliaciones bancarias de las cuentas de la empresa	Conciliaciones bancarias	mensual	Documentos archivados	Contadora
Realizar	Reportes	mensual	Reportes	contadora

inventarios físicos, de pagarés, cheques, créditos, garantías y equipos	financieros		financieros	
Realizar los trabajos en tiempo oportuna, entregando calidad al final del producto	Evaluación post venta	mensual	evaluación	Dto. Operativo
Informar sobre la depreciación de bienes y dar de baja los que corresponden.	Constancia de inventarios	Mensual	Informes emitidos	Contadora
Verificar que las adquisiciones realizadas por la entidad estén respaldas por lo mínimo de tres proformas	Adquisiciones realizadas	Diario	Contratos ejecutados o adquisiciones realizadas	Contadora Gerente
realizar revisiones de movimientos bancarios de la empresa	Cuanta Bancarias	Diario	Actualización Financiera	Contadora Vendedora Cajeros
Ejecutar arquezos de caja	Dinero en efectivo y libro mayor de	Diario	Arquezos entregados	Contabilidad Gerente Ventas Cajeras

	contabilidad			
Clasificar, registrar las transacciones realizadas por la empresa	Libro Mayor de contabilidad	Diario	Comprobantes Contables, transacciones realizadas	Contadora Vendedora Cajera

Tabla 22: Actividades de Control

Fuente: Empresa Rapidred

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

4.2.5.4 Control para la Información y Comunicación

GUIA OPERATIVA DE CONTROL INTERNO				
INFORMACION Y COMUNICACIÓN				
PROCEDIMIENTOS	HERRAMIENTAS	FRECUENCIA	FUENTES DE VERIFICACION	RESPONSABLE
Implementar un sistema informático para el manejo contable, estratégico, monitoreo financiero y facturación	Cotizar software	Anual	Sistema contratado	Contadora Gerente operativo
Implementar una normativa a todo el personal de la empresa	Normativa	Anual	Normativa	Gerente
Socializar las normativas, funciones, responsabilidad y procedimientos al personal de la empresa	Capacitación / socialización	Anual	Normativas	Gerente
Informar las metas cumplidas y acciones prioritarias	Informes	Mensual	Informes	Gerente Departamentos
Actualizar la base de datos de la captación de nuevos clientes	Software	Mensual	Software	Marketing ventas

Resguarda y actualizar los archivos contables de la empresa	Archivos	Mensual	Archivo	Contadora Ventas
Emitir informes donde conste que los estados financieros cumplan con los principios de contabilidad y sujetos al catálogo único de cuentas	Informes	Mensual	Balances	contadora
Registrar las operaciones de la empresa cierre, ajustes, estados financieros, entre otros	Libro mayor donde se registran todos los movimientos realizados	Mensual	Balances financieros	Contadora
Entregar balances consolidados, anexos financieros y comprobantes contables	Respaldos emitidos por el departamento contable	Mensual	Balances Financieros	Contadora
Emitir informe sobre la situación financiera de la empresa	Libros Mayor donde se registran los movimientos operacionales de la empresa.	Mensual	Balances, anexos e informe financiero	Contadora
Realizar informes de disponibilidad de fondos	Saldo constantes en los estados	Mensual	Distribución de fondos Informes	Contadora

	financieros		presentados	
Realizar el procedimiento de flujo de caja y sobre sus movimientos financieros	Reportes de flujo de caja	Mensual	Informes presentados	Contadora
Mantener la base de datos actualizada sobre las cuentas por cobrar	Reporte de cuentas	Diario	Actualización de base de dato	Contadora
Mantener actualizada los requerimientos ingresados al área informática	Base de datos actualizad	Mensual	Base de datos	Operativo
Mantener inventarios sobre los equipos con los que se proveen internet	Equipos devueltos y emitidos para el servicio	Mensual	Base de datos	Operativo
Crear manuales de procedimientos para la administración de la TI	Realizar inventarios	Semestral	Manual aprobado	Operativo
Constatar que las normas y políticas se encuentre publicado s en la página digital de la empresa	Intranet	Mensual	intranet	operativo

Enviar por correo electrónico a los clientes las noticias institucionales tales como; ofertas, promociones, etc.	Guion de las noticias o información relevante	Semanal	Correo electrónico clientes	Marketing
Enviar vía correo electrónico los cambios en los productos y paquetes de cobro	Resumen de productos actualizados	Mensual	Correo electrónico	Secretaria
Crear la cultura del servicio al cliente para atender sus quejas	Buzón de quejas y reclamos	Mensual	Encuestas	Secretaria Marketing
Mantener actualizadas los circuitos de publicidad de la empresa	Actualización constante	Mensual	Canales de comunicación	Marketing

Tabla 23: Control para la Información y Comunicación

Fuente: Empresa Rapidred

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

4.2.5.5 Monitoreo

GUIA OPARATIVA DE CONTROL INTERNO PARA LA MEPRESA				
RAPIDRED				
MONITOREO				
PROCEDIMIENTOS	HARRAMIENTAS	FRECUENCIA	FUENTES DE VERIFICACION	RESPONSABLE
Emitir informes o reportes detallados, emitidos por las distintas áreas de la empresa	Informes y reportes	mensual	Informes y reportes obtenidos	Todas las áreas de la empresa
Realizar actividades de comparación de los saldos financieros	Cotejara reportes financieros	Mensual	Hoja de cuadros	Contadora
Efectuar un seguimiento de quejas y reclamos	Buzón de quejas y reclamos	Mensual	Encuestas emitidas	Secretaria Vendedora Gerente
Informar al gerente sobre el funcionamiento del sistema de control interno	Informes	mensual	Informe mensual emitido	Gerente
Llenar repotes de actividades no conformes	Llenar formularios requerido	Mensual	Formularios y reportes de trabajo	Contadora Marketing Gerente
Actualizar el manual de control interno	Mantener archivos de todos los cambios realizados en el	anual	Propuestas de cambios y actualización del manual	Gerente

	manual			
Implementar evaluaciones de desempeño de la personal de la empresa	Métodos de evaluación	Anual	Informe de evaluación	Gerente
Contratar un auditor interno	Auditoria	Anual	Informe del auditor externo	Gerente
Realizar evaluaciones periódicas y propone mejoras en el sistema de control inter	Cuestionarios de control interno	Anual	Informes emitidos	Gerente

Tabla 24: Monitoreo

Fuente: Empresa Rapidred

Elaborado por: Keyla Jomayra Guzmán

CONCLUSIONES

Después de haber realizado el presente trabajo de investigación, se presenta las siguientes conclusiones:

- Se determinó los referentes teóricos sobre modelo de control interno y procesos administrativos financieros, con la finalidad de dar una guía para el desarrollo de este trabajo de investigación, de igual manera se analizaron los conceptos proporcionados por los distintos autores conocedores del tema.
- Se pudo definir los elementos claves del sistema de control interno basado en el COSO I, para la empresa Rapidred de la Ciudad de Macas, con la finalidad dar una guía práctica en el desarrollo del presente trabajo.
- Se procedió a la elaboración de la propuesta del diseño de un modelo de control interno basado en el COSO I, se presentan guías operativas con la finalidad que sean analizadas y estudiadas para su futura aplicación.

RECOMENDACIONES

Después de haber establecido las conclusiones de este trabajo, me permito describir las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda que este trabajo sea como guía para futuras investigaciones, permitiendo corroborar con información clara y precisa a los investigadores.
- Establecer los elementos del COSO I para implementarlos en la empresa, ya que sirve como guía para mejorar la efectividad en las actividades administrativas y financieras de la empresa.
- Analizar, evaluar la presente propuesta, para que esta sea la herramienta necesaria de implementar dentro de la empresa, es de suma importancia la implementación de un sistema de control interno dentro de la empresa para mejorar su competitividad y eficacia.

BIBLIOGRAFÍA

- Abril, V. H. (2003). *Técnicas de Investigación* . México: McGraw-Hill.
- Anzil, F. (09 de 2010). *zonaeconomica*. Obtenido de www.zonaeconomica.com/control
- Cepeda, G. (1997). *Auditoría y Control Interno*. México: McGraw-Hill.
- Cepeda, G. (2002). *Auditoría y Control Interno*. Bogotá: Nomos S.A.
- Cepeda, G. (2005). *Auditoría y Control Interno*. Santa Fé de Bogotá: McGraw-Hill.
- Cuello, C. (2017). *AEC: Asociación Española para la Calidad*. Recuperado el 23 de 02 de 2017, de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Deloitte. (2010). *Guías de Referencia sobre el Control Interno en México*. México: McGraw-Hill.
- Duhalt, M. (1977). *Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas* . México : Programa Editorial de la Coordinación de Humanidades .
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base de Ciclos Transaccionales: Análisis del Informe COSO I y II* (2da ed.). Bogotá: ECOE ediciones.
- Illanes, J. F. (2002). *CPC Auditoría Gubernamental*. Lima: Instituto de Investigación El Pacífico E.I.R.L.
- Landsittel, D. (2013). *Control Interno - Marco Integrado*. Madrid: Instituto de Auditores Internos de España.
- Llangari Duchi, D. M. (12 de 03 de 2016). *Diseño de un sistema de control interno para le Centro de desarrollo Humano en Cultura y Economía Solidaria CEBYCAM - CES, cantón Penipe, provincia Chimborazo*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6004>
- Luna, O. F. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones* . Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.
- Lybrand, C. &. (1997). *Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO I*. Madrid: Díaz de Santos.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno: Informe COSO*. Bogotá: ECOE.
- Mantilla, S. (2009). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: ECOE.
- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas N°32. (1992). Guatemala.
- Revera Cabrera, I. E., & Salazar Jiménez , M. C. (12 de 03 de 2013). *Diseño de procedimientos de control interno orientado a minimizar riesgos y optimizar recursos en el área administrativa y financiera en la empresa Puebla Chávez y*

- Asociados CIA. LTDA*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2734/1/82T00205.pdf>
- Revera Cabrera, I. E., & Salazar Jiménez, M. C. (12 de 03 de 2013). *Diseño de procedimientos de control interno orientado a minimizar riesgos y optimizar recursos en el área administrativa y financiera en la empresa Puebla Chávez y Asociados CIA. LTDA*, (Tesis pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2734/1/82T00205.pdf>
- Rivas Márquez, G. (2011). *Modelos Contemporáneos de Control Interno. Fundamentos Teóricos*. Carabobo: Observatorio Laboral Revista Venezolana.
- Rodríguez, E. (2009). *Modelo Coso (Committee od Sponsoring Organization)*. Ecoe: Bogotá.
- Torres Múnera, M. T. (2002). *Gestión del Conocimiento en la Empresa*. Medellín: Revista Interam.
- Vanbaren, J. (s.f.). *eHow en español*. Recuperado el 23 de 02 de 2017, de http://www.ehowenespanol.com/tipos-riesgos-del-control-interno-lista_323520/

ANEXOS

Anexo 1: Encuestas Aplicadas



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

EN CUESTA

Estimado empleado/a con el objetivo de identificar el nivel de gestión administrativa-contable, sírvase responder de la manera más comedida las siguientes preguntas, que servirán para una toma de decisiones eficientes dentro de la empresa.

1. ¿Considera usted que la empresa Rapidred, debe contar con una estructura organizacional?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI		
NO		
TOTAL		

2. ¿La empresa Rapidred, cuenta con controles internos para evaluar el grado de cumplimiento de los procedimientos de cada una de las actividades?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI		
NO		
TOTAL		

3. ¿Dentro de la empresa Rapidred, cuenta con documentación de respaldo de cada una de las transacciones y servicios realizados?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI		
NO		
TOTAL		

4. ¿La empresa Rapidred, cuenta con un plan de cuentas de acuerdo a la naturaleza de la actividad económica que realiza?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI		
NO		
TOTAL		

5. ¿La empresa Rapidred, cuenta con políticas internas?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI		
NO		
TOTAL		

6. ¿La información financiera generada está de acuerdo a los principios de contabilidad?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI		
NO		
TOTAL		

7. ¿Con que frecuencia se presenta la información administrativa y financiera al Gerente/propietarios?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MENSUAL		
TRIMESTRAL		
SEMESTRAL		
ANUAL		
TOTAL		

8. ¿La empresa Rapidred, efectúa evaluaciones de control mediante el coso I?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI		
NO		
TOTAL		

9. ¿Cree usted que es necesario diseñar e implementar un sistema de control interno contable?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI		
NO		
TOTAL		

GRACIOS POR SU COLABORACIÓN