



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA DE SERVICIOS IESEI CÍA. LTDA, CANTÓN
AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CPA.

AUTORA:

ERIKA CRISTINA NARVÁEZ CRUZ

Riobamba – Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA DE SERVICIOS IESEI CÍA. LTDA, CANTÓN
AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA: ERIKA CRISTINA NARVÁEZ CRUZ

DIRECTOR: ING. JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA

Riobamba – Ecuador

2022

© 2022, Erika Cristina Narváez Cruz

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Erika Cristina Narváez Cruz, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 18 de julio de 2022



Erika Cristina Narváez Cruz


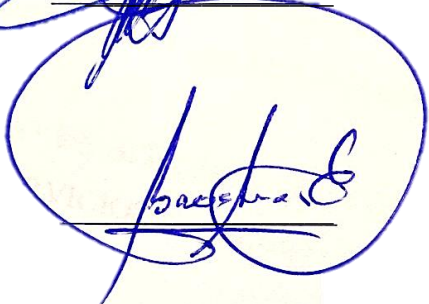
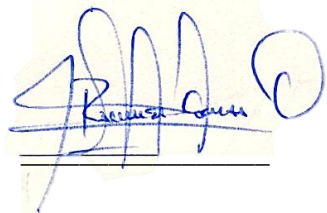
CI: 180438456-6

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DE SERVICIOS IESEI CÍA. LTDA, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA**, realizado por la señorita: **ERIKA CRISTINA NARVÁEZ CRUZ**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Dr. Natali del Rocío Torres Peñafiel PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022-06-10
Ing. Jorge Enrique Arias Esparza DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2022-06-10
Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2022-06-10

DEDICATORIA

Con mucho cariño le dedico este Trabajo de Titulación a mi querido abuelo José, que dios lo tenga en su santa gloria, hubiera deseado tenerlo presente en la culminación de este trabajo pero las circunstancias no lo permitieron así, pero sé que me acompañó y me acompañará siempre; A mis amados padres, Marcelo y Myriam, quienes con mucho esfuerzo y sacrificio, me apoyaron incondicionalmente en cada una de las etapas de mi vida y en la culminación de este trabajo, brindándome su tiempo y soporte para cumplir responsablemente con mis objetivos, por ello he podido llegar hasta este punto, ellos son el pilar de mi desarrollo profesional inculcándome valores y virtudes.

A mi querida abuela Carmen y tía Sonia, que me supieron brindar siempre un consejo y me apoyaron emocionalmente en cada dificultad que se me presentaban, me supieron escuchar y darme consuelo, ayudarme de una u otra forma, y poniendo siempre primero mis intereses antes que el de ellas; A mis hermanos, que estuvieron pendiente de mi en todo este tiempo y preocupados cuando tuve mis decaídas, a su manera me demostraron su cariño y estimación.

Gracias a todos ellos soy lo que soy y he podido cumplir este objetivo.

Erika Cristina Narvárez Cruz

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme las fuerzas para seguir adelante y no desmayar frente a las adversidades, protegerme en cada paso que doy y ponerme a personas maravillosas en mi camino que supieron brindarme lecciones de vida; A mis padres por su sacrificio y esfuerzo de sacarme adelante para cumplir cada uno de mis objetivos que me proponía, tanto económico como moral durante el transcurso de este tiempo; A toda mi familia que siempre estuvieron al pendiente.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, FADE ECA, por abrirme las puertas y darme la oportunidad de formarme profesionalmente en esta prestigiosa institución, compartirme conocimientos y enseñanzas para mi crecimiento; A mis queridos catedráticos, por su gran aprecio hacia mi persona y paciencia para enseñarme durante mi desarrollo tanto profesional como personal, les agradezco de corazón por brindarme esa guía y sus palabras de aliento

Finalmente, mi total agradecimiento y gratitud a mi enamorado por ayudarme en mi desarrollo personal y profesional, mediante su apoyo moral, cariño, protección e impulso para seguir adelante, y a mis amigos que supieron brindarme total apoyo emocional y académico en cada momento que lo necesitaba, brindándome experiencias y momentos inolvidables.

Erika Cristina Narváez Cruz

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN	1

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1 Planteamiento del Problema	2
<i>1.1.1 Formulación del Problema.....</i>	<i>4</i>
<i>1.1.2 Delimitación del Problema</i>	<i>4</i>
<i>1.1.3 Sistematización del Problema</i>	<i>4</i>
1.2 Objetivos.....	5
<i>1.2.1 Objetivo General</i>	<i>5</i>
<i>1.2.2 Objetivos Específicos.....</i>	<i>5</i>
1.3 Justificación.....	5
<i>1.3.1 Justificación Teórica.....</i>	<i>6</i>
<i>1.3.2 Justificación Metodológica.....</i>	<i>6</i>
<i>1.3.3 Justificación Práctica</i>	<i>6</i>
1.4 Antecedentes Investigativos.....	7
<i>1.4.1 Antecedentes Históricos</i>	<i>7</i>
1.5 Fundamentación Teórica.....	10
<i>1.5.1 Empresa</i>	<i>10</i>
<i>1.5.2 Tipos de Empresa.....</i>	<i>12</i>
<i>1.5.3 Empresa de Servicios</i>	<i>17</i>
<i>1.5.4 Tipos de empresas de servicios.....</i>	<i>18</i>
<i>1.5.5 Administración.....</i>	<i>19</i>
<i>1.5.6 Proceso administrativo.....</i>	<i>20</i>
<i>1.5.7 Control</i>	<i>22</i>
<i>1.5.8 Normativa.....</i>	<i>24</i>
<i>1.5.9 Control Interno</i>	<i>31</i>

1.5.10.	<i>Tipos de Controles Internos</i>	35
1.5.11.	<i>Métodos de Evaluación del Control Interno</i>	36
1.5.12.	<i>Sistema de Control Interno</i>	37
1.6	Marco Conceptual	41
1.7	Interrogantes de Estudio	44
1.7.1	<i>Idea a Defender</i>	44

CAPITULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	45
2.1	Enfoque de la Investigación	45
2.1.1	<i>Enfoque Mixto</i>	45
2.2	Nivel de la Investigación	45
2.2.1	<i>Investigación Exploratoria</i>	45
2.2.2	<i>Investigación Descriptiva</i>	45
2.3	Diseño de la Investigación	46
2.3.1	<i>No Experimental</i>	46
2.4	Tipo de estudio	46
2.5	Población y Muestra	47
2.6	Métodos, Técnicas e Instrumentos	48
2.6.1	<i>Método de Investigación</i>	48
2.6.2	<i>Técnicas de Investigación</i>	48
2.6.3	<i>Instrumento de Investigación</i>	49

CAPITULO III

3.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	50
3.1.	Resultados	50
3.1.1.	<i>Encuesta</i>	50
3.2.	Discusión de resultados	60
3.2.1.	<i>Verificación de la Idea a defender</i>	60
3.3.	Propuesta	61
3.3.1.	<i>Título</i>	61
	<i>Datos Generales de la Empresa de Servicios IESEI CÍA. LTDA</i>	63
	<i>Diseño del Sistema de Control Interno en base al Modelo COSO I</i>	104

CONCLUSIONES.....	203
RECOMENDACIONES.....	204
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Población de IESEI CÍA. LTDA.....	47
Tabla 1-3:	Existencia de un Sistema de Control Interno.....	50
Tabla 2-3:	Existencia de políticas internas y de trabajo.....	51
Tabla 3-3:	Obligaciones y responsabilidades escritas	52
Tabla 4-3:	Socialización de funciones por escrito	53
Tabla 5-3:	Aplicación de principios éticos y morales.....	54
Tabla 6-3:	Existencia de políticas, procedimientos e instrucciones escritas	55
Tabla 7-3:	Existencia de una estructura organizacional funcional.....	56
Tabla 8-3:	Existencia de políticas contables para el control de los activos de la empresa	57
Tabla 9-3:	Existencia de reglamentos internos	58
Tabla 10-3:	Necesidad de un Sistema de Control Interno	59
Tabla 11-3:	Matriz de Servicios de la empresa IESEI CÍA. LTDA.....	66
Tabla 12-3:	Matriz de Servicios de Inspección de la empresa IESEI CÍA. LTDA.	67
Tabla 13-3:	Ejemplo de Normas Hidrocarburiíferas.....	73
Tabla 14-3:	Lista de empresas de competencia de renombre a nivel nacional.....	74
Tabla 15-3:	Calificación de la Matriz FO.....	76
Tabla 16-3:	Calificación de la Matriz DA	76
Tabla 17-3:	Matriz de Correlación FO	78
Tabla 18-3:	Matriz de Correlación DA	81
Tabla 19-3:	Matriz de prioridades	83
Tabla 20-3:	Perfil Estratégico Interno	85
Tabla 21-3:	Perfil Estratégico Externo	88
Tabla 22-3:	Componentes del Control Interno a evaluar.....	91
Tabla 23-3:	Procedimiento de Contratación de Personal.....	160
Tabla 24-3:	Procedimiento de Control de Asistencia de Personal	162
Tabla 25-3:	Procedimiento de Aplicación de Sanciones	164
Tabla 26-3:	Procedimiento de Pago de Remuneraciones.....	167
Tabla 27-3:	Procedimiento de Registro Contable.....	169
Tabla 28-3:	Procedimiento de Ingreso de Activos Fijos.....	171
Tabla 29-3:	Procedimiento de Constatación Física	173
Tabla 30-3:	Procedimiento de Inspección Volumétrica Líquida de Tanques	176
Tabla 31-3:	Procedimiento de Limpieza de Tanques de Combustible con ingreso al Tanque	178
Tabla 32-3:	Procedimiento para Cambio de Tuberías de Combustible.....	180

Tabla 33-3: Procedimiento para Servicios Generales	182
Tabla 34-3: Procedimiento para Instalaciones.....	184

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1-1: Clasificación de las compañías según su constitución	13
Gráfico 2-1: Clasificación General de las empresas	14
Gráfico 3-1: Proceso Administrativo.....	21
Gráfico 4-1: Tipos de Auditoría	25
Gráfico 5-1: Clasificación de las NIA	28
Gráfico 6-1: Clasificación de las NAGAS	30
Gráfico 7-1: Principios del Control Interno.....	33
Gráfico 8-1: Clasificación del Control Interno	36
Gráfico 9-1: Componentes del COSO I.....	39
Gráfico 1-3: Existencia de un Sistema de Control Interno.....	50
Gráfico 2-3: Existencia de políticas internas y de trabajo.....	51
Gráfico 3-3: Obligaciones y responsabilidades escritas	52
Gráfico 4-3: Socialización de funciones por escrito	53
Gráfico 5-3: Aplicación de principios éticos y morales	54
Gráfico 6-3: Existencia de políticas, procedimientos e instrucciones escritas	55
Gráfico 7-3: Existencia de una estructura organizacional funcional.....	56
Gráfico 8-3: Existencia de políticas contables para el control de los activos.....	57
Gráfico 9-3: Existencia de reglamentos internos	58
Gráfico 10-3: Necesidad de un Sistema de Control Interno	59
Gráfico 11-3: Organigrama Estructural.....	64
Gráfico 12-3: Ubicación geográfica de la empresa IESEI CÍA. LTDA.....	65
Gráfico 13-3: Matriz FODA de la empresa IESEI CÍA. LTDA.	68
Gráfico 14-3: Empresa IESEI CÍA. LTDA.	71
Gráfico 15-3: Principales debilidades de la empresa por cada componente	102
Gráfico 16-3: Contenido de la Propuesta	106
Gráfico 17-3: Valores y Principios de la empresa	123
Gráfico 18-3: Procesos incluidos dentro del manual de procesos y procedimientos.....	157
Gráfico 19-3: Proceso de Contratación de Personal	161
Gráfico 20-3: Proceso de Control de Asistencia de Personal	163
Gráfico 21-3: Proceso de Aplicación de Sanciones.....	165
Gráfico 22-3: Proceso de Pago de Remuneraciones	168
Gráfico 23-3: Proceso de Registro Contable	170
Gráfico 24-3: Proceso de Ingreso de Activos Fijos	172

Gráfico 25-3: Proceso de Constatación Física.....	174
Gráfico 26-3: Proceso de Inspección Volumétrica Líquida de Tanques.....	177
Gráfico 27-3: Proceso de Limpieza de Tanques de Combustible con ingreso al Tanque	179
Gráfico 28-3: Proceso de Cambio de Tuberías de Combustible	181
Gráfico 29-3: Proceso de Servicios Generales	183
Gráfico 30-3: Proceso de Instalaciones	185
Gráfico 31-3: Plan de Comunicación Interna	188
Gráfico 32-3: Plan de Comunicación Externa	189

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** MODELO DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL
- ANEXO B:** MUESTRA DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DE LA EMPRESA
- ANEXO C:** CERTIFICADO DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
- ANEXO D:** HOJAS DE CAMPO DE INSPECCIÓN
- ANEXO E:** HOJA DE CAMPO PRUEBA DE HERMETICIDAD LÍNEAS
- ANEXO F:** HOJA DE CAMPO PRUEBA DE HERMETICIDAD TANQUES

RESUMEN

El Diseño de un Sistema de Control Interno en la Empresa de Servicios IESEI CÍA. LTDA., cantón Ambato, provincia de Tungurahua, tuvo como finalidad mejorar las funciones de la entidad mitigando posibles riesgos, esto mediante el uso de herramientas que permitieron controlar las actividades y mejorar el desempeño organizacional en las áreas principales de la empresa, siendo el mismo sistema una guía para la mejora empresarial continua, con el objetivo de que se tomen las más óptimas decisiones al respecto en beneficio de la entidad. La investigación se basó en la aplicación de distintas herramientas de control, bajo la modalidad de cuestionarios, métodos, descripción, entre otros, para analizar el estado situacional de la empresa, resultados complementados con la encuesta realizada a los trabajadores y la entrevista con el gerente respectivamente. Por lo cual, se presentó las siguientes deficiencias: Falta de Reglamentos Internos, de Manuales de Buenas Prácticas, Falta de Manuales de Funciones, Inexistencia de Manuales de Procesos y Procedimientos, dificultades en las líneas de comunicación y no estaban establecidos matrices para evaluar e identificar el nivel de riesgo en la empresa, así como la falta de mecanismos de control que permitan evaluar las actividades de la empresa. Como resultado del análisis situacional de la empresa, se realizó la siguiente propuesta, misma que contiene el diseño de reglamentos, manuales de Buenas Prácticas, Funciones, Procesos y Procedimientos, así como el diseño de planes de comunicación internos y externos para la empresa, matrices de riesgos y mecanismos de evaluación de control interno con el que se analiza el nivel de confianza y de riesgo de la empresa en un determinado período de tiempo, en función de cada uno de los componentes del Control Interno y en base al Modelo COSO I.

Palabras clave: <DISEÑO DE SISTEMAS DE CONTROL INTERNO>, <MODELO COSO I>, <EMPRESAS DE SERVICIOS>, <RIESGO DE CONTROL>, <MANUALES Y REGLAMENTOS>.



REVISADO

13 JUL 2022

Ing. Jhonatan Parreño Uquillas, MBA
(ANALISTA DE BIBLIOTECA 1)

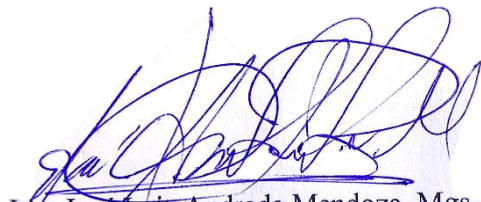
11-07-2022

1461-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The Design of an Internal Control System in the Service Company IESEI CÍA. LTDA., Ambato canton, province of Tungurahua, had as purpose to improve the functions of the entity by mitigating possible risks, by means of the use of tools that allowed to control the activities and to improve the organizational performance in the main areas of the company, being the same system a guide for the continuous enterprise improvement, with the objective that the most optimal decisions are taken in this respect in benefit of the entity. The research was based on the application of different control tools, under the modality of questionnaires, methods, and descriptions, among others, to analyze the situational state of the company, results complemented with the survey made to the workers and the interview with the manager respectively. Therefore, the following deficiencies were found: Lack of Internal Regulations, Lack of Good Practices Manuals, Lack of Function Manuals, Lack of Process and Procedures Manuals, difficulties in the lines of communication and there were no established matrices to evaluate and identify the level of risk in the company, as well as the lack of control mechanisms to evaluate the company's activities. As a result of the situational analysis of the company, the following proposal was made, which contains the design of regulations, manuals of Good Practices, Functions, Processes, and Procedures, as well as the design of internal and external communication plans for the company, risk matrices and internal control evaluation mechanisms with which the level of confidence and risk of the company is analyzed in a certain period of time, according to each of the components of Internal Control and based on the COSO I Model.

Keywords: <DESIGN OF INTERNAL CONTROL SYSTEMS>, <COSO I MODEL>, <SERVICE COMPANIES>, <CONTROL RIGOR>, <MANUALS AND REGULATIONS>.



Lic. José Luis Andrade Mendoza, Mgs.
0603339334

INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas de servicios representan cerca del 50% de las empresas a nivel nacional, enfocadas a satisfacer una necesidad, por lo cual representan un elemento importante en la economía del país; dentro de estas empresas podemos reconocer aquellas que están enfocadas al sector Hidrocarburífero, el mismo que representa uno de los principales sector productivos del país, de distribución y comercializados de los productos derivados de los carburos, por lo cual este sector debe manejarse eficientemente y evitar cualquier riesgo en sus actividades.

Es así como la empresa de servicios “IESEI CÍA. LTDA.”, es una entidad dedicada a brindar servicios de mantenimiento, asesoría, comercialización, entre otras actividades, a las empresas dedicadas al sector Hidrocarburífero, la misma se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, en las calles Habana y Santiago, parroquia la Península. El proyecto de investigación denominado Diseño de un Sistema de Control Interno en la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., cantón Ambato, provincia de Tungurahua, ha sido ejecutado en los siguientes capítulos.

Capítulo I: Marco Teórico Referencial: Descripción preliminar sobre la situación de la empresa de servicios “IESEI CÍA. LTDA.”, compuesto por el planteamiento del problema, la formulación y delimitación de este, cual es la justificación y objetivos del proyecto, basado en los antecedentes y la fundamentación teórica respaldada por distintos autores que aportan fundamentos para la ejecución del Marco Propositivo, marco conceptual, y las interrogantes de Estudio.

Capítulo II: Marco Metodológico: Detalla el enfoque de la investigación, su diseño, el tipo de estudio aplicado, los métodos, técnicas e instrumentos utilizados para analizar la situación de la empresa, basados en la población y muestra del proyecto.

Capítulo III: Resultados y Discusión de los Resultados: Este capítulo engloba los resultados obtenidos de los instrumentos investigativos utilizados, en este caso la encuesta, y se pone en discusión los resultados para que den validez a la idea a defender. Posterior a ello se procede a realizar la propuesta, la misma que tendrá tres aspectos importantes, el título, los datos generales de la empresa y finalmente el Diseño de un Sistema de Control Interno.

Finalmente se dan las respectivas conclusiones y recomendaciones del proyecto de investigación, acompañado de las fuentes bibliográficas y los anexos respectivos.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1 Planteamiento del Problema

El control interno ha llegado a formar parte indispensable de toda organización, desde la empresa más grande a la más pequeña han realizado controles de sus actividades, ya sea esto de forma técnica o empírica, con el fin de evitar riesgos y poder dar cumplimiento a la normativa correspondiente. Por esta razón, el uso de un Sistema de Control Interno se ha convertido actualmente en una herramienta necesaria en las empresas para comprobar la eficiencia de las operaciones, además de que esta herramienta ayuda a brindar una mejor visión sobre cómo será la gestión de la empresa.

En los países latinoamericanos, los empresarios buscan formar empresas económicamente factibles, esto se ha visto limitado debido a varios factores tales como: políticos, económicos y sociales; dentro de estos, como ejemplos más representativos tenemos: actos de corrupción, divergencias políticas, económicas, subdesarrollo en la educación, siendo este último el causante de que se presente un bajo nivel de formación profesional de sus operantes y cause una escasa gestión empresarial, por lo que se busca mediante el control interno, definir las obligaciones, responsabilidades, fines, objetivos, que permitan controlar sus actividades, disminuir los riesgos, y obtener un grado de seguridad al momento de realizar una actividad dentro de un proceso administrativo, presupuestario o de gestión, por lo tanto se busca que todas las actividades realizadas sean enfocadas al de cumplir con las metas y objetivos planificados.

En Ecuador, según datos del INEC, (2020), existen 846.265 empresas activas, constituidas legalmente en el país, de estas no se tienen datos estadísticos que nos permitan saber si llevan o no sistemas de control, pero siendo un reflejo de Latinoamérica se puede inferir que la mayor parte de estas empresas presentan un deficiente control interno; de estas empresas un 46,74% son empresas de servicios, en donde debe primar el control interno administrativo y contable dada la naturaleza de sus funciones, siendo así el control interno se convierte en una herramienta primordial para evitar que se genere información poco confiable de estas instituciones y que pueda esto afectar a su operación tanto en la parte legal, siendo que puede llegar a incumplimientos y sanciones por lo mismo, así como también, en su productividad al no poder evaluar sus riesgos.

La empresa IESEI CÍA. LTDA., es una empresa privada dedicada a las actividades de diseño y consultoría de ingeniería para proyectos de ingeniería civil, hidráulica y de tráfico, así como las actividades de:

“Transporte, distribución y suministro de combustibles gaseoso de cualquier tipo por medio de un sistema de tuberías, a su vez se dedica a las actividades relacionadas con los agentes o corredores de venta de gas a través de sistemas de distribución, los mismos que pueden ser operados por otros y todas aquellas actividades de bolsas relacionados a los productos básicos y mercados de capacidad de transporte para combustibles gaseosos, a su vez, actividades de venta al por menor de maquinaria y aparatos eléctricos, aparatos de distribución, control de energía eléctrica, cables acumuladores y otro material eléctrico.” (IESEI CÍA. LTDA., 2021).

Esta empresa se encuentra legalmente constituida el 14 de enero de 2020 y ubicada en la Parroquia La Península, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, dicha empresa se encuentra actualmente en el Régimen Microempresarial, obligado a llevar contabilidad, la empresa desde su constitución ha realizado actividades administrativas de forma empírica y por lo cual se han generado ciertas dificultades internas que han ocasionado problemas para controlar las actividades operacionales de la compañía y la administración en general, la empresa IESEI CÍA. LTDA., presenta ciertas dificultades, tales como:

- No se encuentran claramente definidos los objetivos generales, específicos o/u operativos.
- No se encuentran determinadas las líneas de comunicación.
- No posee un manual de funciones, buenas prácticas o de procesos operacionales.
- No posee políticas o planes estratégicos.
- No posee un reglamento interno claramente definido en la empresa.
- Ausencia de herramientas que le permitan evaluar, medir y corregir el desempeño de sus operaciones.
- Dificultad para determinar el nivel de riesgo en las actividades operacionales.

Razón por la cual, al no existir un diseño de control interno a nivel contable y administrativo de la entidad, no se puede manejar de mejor manera sus actividades, retrasando su crecimiento y presentando riesgos en los servicios que brinda, a más de las dificultades en el marco legal y/o económico.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera el Diseño de un sistema de control interno en la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., cantón Ambato, provincia de Tungurahua, contribuirá a mejorar el funcionamiento de sus actividades mitigando riesgos?

1.1.2 Delimitación del Problema

El presente proyecto de investigación se realiza bajo las siguientes delimitaciones:

Área:	Contabilidad y auditoría
Delimitación de Acción:	Sistema de Control Interno
Delimitación de Espacio:	Empresa de Servicios IESEI CÍA. LTDA, cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

1.1.3 Sistematización del Problema

¿Cómo va a contribuir a mejorar el funcionamiento de sus actividades mitigando riesgos de la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., el diseño de un sistema de control interno?

¿Cómo se va a estructurar el marco teórico en base al uso de fuentes bibliográficas de las variables de estudio para establecer las bases conceptuales del presente trabajo de investigación?

¿Cómo se va a establecer el marco metodológico en base a los métodos, instrumentos y técnicas de investigación que permita obtener información necesaria para el desarrollo del trabajo de titulación?

¿Cómo se va a elaborar un sistema de control interno en la Empresa de Servicios IESEI CÍA. LTDA., mediante el uso de herramientas de control con sus respectivas conclusiones y recomendaciones para satisfacer la necesidad de la entidad?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Diseñar un Sistema de Control Interno en la Empresa de Servicios IESEI CÍA. LTDA., cantón Ambato, provincia de Tungurahua, a través de herramientas de control, para mejorar el funcionamiento de sus actividades mitigando riesgos.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Estructurar el marco teórico mediante el uso de fuentes bibliográficas de las variables de estudio para establecer las bases conceptuales del presente trabajo de investigación.
- Establecer el marco metodológico en base a métodos, instrumentos y técnicas de investigación que permitan obtener información necesaria para el desarrollo del trabajo de titulación.
- Elaborar un sistema control interno en la Empresa de Servicios IESEI CÍA. LTDA., mediante el uso de herramientas de control y llegar a determinar conclusiones y recomendaciones que conlleve a la mejora empresarial.

1.3 Justificación

La Empresa de Servicios IESEI CÍA. LTDA., ha venido realizando sus actividades administrativas de forma empírica y le ha ocasionado varios inconvenientes puesto que la empresa no cuenta con un reglamento interno, manuales, reglamentos, políticas, líneas de comunicación, procesos o procedimientos definidos de forma clara, por lo cual la información generada no posee un sustento estable de esta, generándose posibles riesgos y por ende problemas ya sea en el marco legal o económico. Por tal razón fue necesario el diseño de un Sistema de Control Interno para que la entidad pueda manejar de mejor manera sus actividades, siendo estas más eficientes obteniendo un crecimiento a futuro, porque por medio de este sistema la empresa puede tener un esquema organizativo, donde las funciones, procesos y procedimientos estén claramente definidos en manuales, base que del sistema de control interno, obteniendo instrumentos de medición, en razón de los objetivos y metas planificadas en la organización, permitiendo reconocer posibles riesgos en un determinado período de tiempo y obtener información verídica de la situación de la entidad, logrando que se llegue a tomar óptimas decisiones sobre los recursos a utilizarse.

1.3.1 Justificación Teórica

Para la presente investigación se justificó su realización desde el carácter teórico, puesto que permitió identificar y analizar la información necesaria, especialmente sobre el diseño de sistemas de control interno aplicado en otras organizaciones, definiciones, objetivos, principios, normativa, modelos de control, entre otras teorías, de varios autores, información y teorías fundamentadas en investigaciones científicas, libros, revistas, leyes y demás normativas respectivas que aportan para la construcción del marco teórico del presente trabajo de titulación.

1.3.2 Justificación Metodológica

La metodología aplicada de la presente investigación se justificó mediante el uso de métodos, técnicas e instrumentos de investigación para la obtención de información confiable y de utilidad para la construcción del diseño de sistema de control interno, mediante estas herramientas se pudo recopilar la información necesaria y determino las principales dificultades de la entidad donde se debería ir enfocado el sistema de control.

1.3.3 Justificación Práctica

En el proyecto de investigación se justificó su parte práctica en el desarrollo de un diseño de sistema de control interno para la Empresa de Servicios IESEI CÍA. LTDA., por medio del cual están inmersos aspectos tales como: reglamento interno, manual de buenas prácticas, de funciones, procesos y procedimientos en las tres áreas principales de la empresa, planes de comunicación y herramientas que apoyen al funcionamiento de las actividades de la entidad, con la finalidad de que este sistema sea una fuente de control y evaluación de las operaciones del ente mitigando riesgos.

1.4 Antecedentes Investigativos

1.4.1 Antecedentes Históricos

En el presente trabajo de investigación, se ha revisado información expuesta en repositorios académicos, donde los trabajos de investigación sean similares al presente y que hayan sido aplicados a compañías limitadas o empresas privadas, como es el caso de la entidad a estudiarse, a su vez para generar dichos antecedentes se buscó que tengan como objetivo mejorar el funcionamiento de las actividades organizacionales, mitigando riesgos o mejorando la gestión de estas y por lo tanto, se obtuvo lo siguiente:

Para Tobar Rivadeneira, en su trabajo de investigación titulado: *“Diseño de un sistema de control para la Compañía Aérea Amazonia Verde CÍA. LTDA., cantón Morona, provincia de Morona Santiago”*, concluye lo siguiente:

“La Compañía Aérea Amazonia Verde CÍA. LTDA., se creó el 26 de abril del 2013, desde su creación se ha manejado de forma empírica en su administración, en el caso de las actividades operativas tiene personal profesional para la realización de vuelos y el mantenimiento técnico; Para la adecuada administración debe existir un código de ética que regule el comportamiento del personal dentro de las instalaciones de la empresa, tampoco posee un reglamento interno de trabajo donde se definan los derechos y responsabilidades del trabajador por ende no existe un criterio para la revisión de estos aspectos; No cuentan con una estructura orgánica y funcional, por tal razón no se ha podido establecer los responsables de cada acción y por ende en el caso de incumplimientos no se han aplicado ningún tipo de sanciones, no poseen un manual de procedimientos internos, convirtiéndose en una barrera para el mejoramiento de la gestión de la empresa.” (Tobar Rivadeneira, 2019, p. 146)

Como se menciona en este caso, al no poseer un sistema de control interno la entidad trabajaba de manera empírica en sus actividades de administración y operación, no se podía establecer responsabilidades en casos de incumplimientos a las políticas y por ende no se podía fijar las respectivas sanciones, a su vez no existía un código de ética que regulase el comportamiento del personal ni los respectivos manuales ocasionando así la falta de eficiencia en la empresa.

Para Rodríguez Jama, nos menciona en su trabajo denominado: “*Diseño de un sistema de control para la empresa TIHERMAC CÍA. LTDA., del cantón Santo Domingo, provincia Santo Domingo de los Tsáchilas*”, llegó a la siguiente conclusión:

“TIHERMAC CÍA. LTDA., no cuenta con una planificación corporativa en donde se definan los objetivos organizacionales, los planes y los programas que permitan coordinar adecuadamente las actividades a ejecutar, a más de orientar hacia una toma de decisiones certera, la compañía no cuenta con una estructura orgánica adecuada que defina claramente las líneas de autoridad y responsabilidad, además de no tener un manual de funciones, procedimientos y una correcta asignación de recursos para llevar a cabo los objetivos de la entidad, se presencia que relaciones interpersonales son regulares, debido a que el Gerente no administra de forma correcta el Talento Humano, es decir, no existe comunicación por parte de los subordinados, políticas que direccionen el manejo del personal y una adecuada motivación, evidenciando que no se han diseñado actividades que permitan controlar la existencia y buen uso de las herramientas, repuestos, lubricantes y combustible, las rutas de trabajo, ubicación de la maquinaria, control de trabajo diario y otras que se consideran necesarias para la ejecución de ciertas actividades; De lo expuesto, se concluye que TIHERMAC CÍA. LTDA., no cuenta con un adecuado proceso administrativo, que garantice una buena gestión y a su vez pueda llegar a cumplir sus objetivos.” (Rodríguez Jama, 2017, p. 143)

En esta entidad el no poseer un sistema de control interno ha presentado varias dificultades administrativas, impidiendo una buena gestión y cumplimiento de objetivos, dificultades tales como: falta de una planificación corporativa, estructura organizacional adecuada, manuales de funciones y procesos, ocasionando con ello una incorrecta asignación de recursos y problemas de comunicación con el talento humano.

Para Yumisaca Guerrero en su trabajo indica en: “*Diseño de un sistema de control para la empresa PEISOL S.A., del cantón Lago Agrio, provincia de Sucumbíos.*”, la siguiente conclusión:

“La empresa PEISOL S.A., no cuenta con un Sistema de Control Interno adecuado que sirva como herramienta que guíe las operaciones administrativas, financieras y operativas de la empresa, por lo que la información generada no es confiable y los procesos llevados a cabo no se realizan de manera eficiente y, por ende, no se ha logrado el cumplimiento

de los objetivos institucionales, a su vez la empresa no cuenta con supervisión y control constante de las operaciones de la empresa, debido a la falta de control interno que establezca lineamientos claros para el buen funcionamiento organizacional; En la perspectiva general de la empresa, se determinó que no se aplican correctamente manuales, políticas, planes de socialización y procedimientos internos; por lo que hace necesario un Sistema de Control interno basado en el Método COSO III, que guíe estas operaciones en cada área de la empresa;” (Yumisaca Guerrero, 2019, p. 194)

Como se puede apreciar, un sistema de control interno inadecuado permitió en esta entidad que se genere información poco confiable y a su vez que los procesos realizados hayan sido ineficientes, incumpliendo con los objetivos institucionales, siendo necesario la aplicación un Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO III para que permita que las operaciones de la empresa sean ejecutadas de la mejor manera y los procesos sean eficientes.

Para el autor Gallegos, en su trabajo titulado: *“Diseño de un sistema de control para la empresa textil CONFECCIONES ROBALINO & ROBALINO CÍA. LTDA., de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, período 2014”*, concluyo lo siguiente:

“A través de las encuestas realizadas se evidenció la inexistencia y un gran desconocimiento de su aplicación de las actividades que abarca y quiénes son los responsables de la ejecución del Sistema de Control Interno, como tal el talento humano es la base fundamental para la aplicación de un Sistema de Control Interno, dependiendo básicamente del nivel de compromiso para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz, se ha concluido que existe una inadecuada planificación y segregación de funciones lo que ocasiona que una misma actividad lo realicen varias personas o una sola persona realice diversas actividades.” (Gallegos Robalino, 2017, p. 180).

Cabe recalcar que la organización estudiada poseía un grado de desconocimiento sobre las actividades que se realizan y por ende los responsables, por lo cual en el sentido del talento humano se demostró fallas en la planificación y división de funciones ocasionando que un solo personal realice varias actividades o mucho personal para una sola actividad haciendo ineficiente e ineficaz sus actividades.

En conclusión, la falta de un sistema de control interno o un sistema inadecuado dentro de las organizaciones ha ocasionado varias dificultades, por lo cual, analizando los antecedentes antes mencionados, se pueden mencionar ciertos conflictos tales como:

- Generación de información poco confiable
- Realización de procesos ineficientes
- Incumplimiento de los objetivos institucionales
- Gestión empresarial y operativa de forma empírica
- Incumplimiento de las políticas empresariales
- Inexactitud de códigos que regulen el comportamiento del personal
- Falta de manuales de funciones y procesos
- Falta de planificación corporativa y de estructura organizacional
- Incorrecta asignación de recursos
- Desconocimiento de las actividades significativas de la empresa

Es por ello por lo que, resulta de gran importancia el realizar o implementar un buen sistema de control interno que permita evitar estos problemas y con ello mejorar las operaciones realizadas por estas instituciones, debido a los objetivos y metas planificadas por estas, midiendo a su vez el nivel de eficiencia de sus procesos y el grado de confianza de su información.

1.5 Fundamentación Teórica

1.5.1 Empresa

Actualmente la humanidad ha ido avanzado a pasos grandes en el mundo de la tecnología, automatizando cada vez más los procesos que se realizan a diario para satisfacer necesidades del ser humano mismo, por lo cual, un componente importante a destacar son las empresas, entes organizados que se dedican a satisfacer estas necesidades por medio de la transformación o producción de un producto, ofreciendo un servicio, comercializando bienes, entre otros, por lo cual es necesario partir desde que es la empresa, como surge la misma y posterior a ello los tipos de empresa, es decir cómo se puede clasificar estos entes. Por lo tanto se comprende a la empresa de la siguiente manera:

Según Garrido & Romero, (2021), menciona a la empresa como: “El conjunto de medios humanos y materiales de producción y distribución de riqueza, concebida como una unidad económica y social en el seno de la sociedad.” (Garrido Buj & Romero Cuadrado, 2021, p. 6)

Añadiendo a lo anterior también se debe mencionar que: “La empresa es una organización o institución dedicada a la ejecución de actividades con fines económicos y/o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los demandantes requieran”. (mipropiojefe.com, 2017). Recuperado de: <https://mipropiojefe.com/6-conceptos-clave-empresa-segun-expertos/>

También podemos encontrar ciertas definiciones de la RAE (Real Academia Española), donde define a la empresa como una mecanismo de distribución enfocada hacia las actividades de industria, mercado o de servicios, pero también podemos considerar a autores clásicos como Chiavenato (1993, p.4) el cual menciona a la empresa como una organización social dada por la asociación de un grupo de empresas que tienen como fin un objetivo en común y esto lo pueden realizar con o sin fines de lucro.

Al momento de topar el tema de las empresa cabe recalcar a su vez un tema que no se toma mucho en referencia por ser implícito pero es un factor esencial dentro de la administración de las organizaciones, el cual es el factor humano y denominado en si como empresarios, puesto que a lo de largo de la historia este factor se ha visto involucrado e inmerso en la evolución de las empresas, los empresarios en si siempre van a ir de la mano con la evolución puesto que conforme se realice cambios y se actualicen las entidades lo deberán realizar los encargados o representantes de ejecutar estos cambio, por lo tanto el labor de los empresarios no se ve limitado solo a sus funciones o corregir las deficiencias de un sistema, sino que tienen una responsabilidad más grande el cual es llevar la gestión de la empresa, por lo tanto debe basarse en un proceso de administración eficiente en el cual se busque que tanto la planificación, organización, dirección, coordinación y el control de todas las actividades que realiza la empresa sea enfocado hacia el logro y el cumplimiento de los objetivos planteados.

Por tal, la empresa junto con el empresario debe lidiar con ciertos factores, los cuales se pueden dividir según Garrido Buj & Romero Cuadrado, (2021), de la siguiente manera:

- a) **Factores Elementales:** “Estos factores están relacionados directamente con los elementos del costo, también se puede decir que son comunes en toda organización, por lo tanto son siempre indispensables dentro de la empresa, factores como la mano de obra, los materiales, el equipo e instalaciones.” ()
- b) **Factores Dispositivos:** “Estos factores en cambio están enfocados a la gestión misma de la empresa, como son la dirección, planificación y su organización.” ()

Cabe mencionar adicionalmente que mediante normativa para la creación de una empresa en el territorio ecuatoriano, debe realizar en una primera estancia un contrato de compañía donde se especifique el tipo de compañía a crearse, por tal, según el Art. 1 de la Ley de Compañías, (2017), manifiesta que: “Un contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades” (p. 1). A su vez, la misma ley considera que este contrato se debe regir por las disposiciones de la Ley de Compañías, Código de Comercio, disposiciones del Código Civil y demás disposiciones.

En conclusión, se puede decir que una empresa es la unión voluntaria de dos o más personas que por medio de un contrato busca unir sus capitales o industrias para realizar una actividad económica, financiera o social, por lo cual se convierte en una unidad económica de producción, transformación de la materia prima o material preelaborado, o para la prestación de servicios, con la finalidad de satisfacer una necesidad de la sociedad y recibir un rédito económico o social a cambio, conformado por los factores elementales y dispositivos, que son considerados por los empresarios, quienes tienen la responsabilidad de llevar a cabo la correcta gestión de la empresa y el proceso administrativo para el correcto rumbo de la entidad.

1.5.2 Tipos de Empresa

Como se vienen mencionando, la empresa busca satisfacer una necesidad en específico y por lo cual debe realizar ciertas actividades para entregar el producto final, por lo tanto, es importante resaltar las formas en la que las empresas se pueden clasificar, ya sea por su manera de constitución, actividad, origen, fines, entre otros, teniendo de esta manera los siguiente:

La primera clasificación que se va a tomar en consideración de acuerdo con la forma de constitución de una compañía, por lo cual se puede encontrar esta clasificación en el Art.2 de la Ley de Compañías, (2017), el mismo que manifiesta lo siguiente:

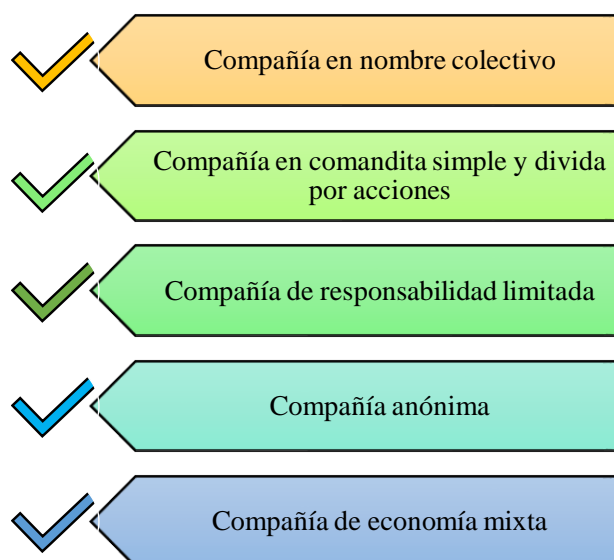


Gráfico 1-1.- Clasificación de las compañías según su constitución

Fuente: (Ley de Compañías, 2017, pág. 2)

Elaborado por: (Narváez, E., 2021)

Por lo tanto, la misma Ley de Compañías, (2017, pp. 9-57), menciona las siguientes definiciones:

- **Compañía en nombre colectivo. – Art. 36.** *“Es aquella que se contrae entre dos o más personas que hacen el comercio bajo una razón social, la razón social es la fórmula enunciativa de los nombres de todos los socios o de algunos de ellos, con la agregación de las palabras “y compañía”.* (Ley de Compañías, 2017, p. 9)
- **Compañía en comandita simple y dividida por acciones. – Art. 59.** *“Existe bajo una razón social y se contrae entre uno o varios socios solidaria e ilimitadamente responsables, son suministradores de fondos, llamados socios comanditarios, cuya responsabilidad se limita la monto de sus aportes.”* (Ley de Compañías, 2017, p. 12)
- **Compañía de responsabilidad limitada. – Art. 92.** *“Es aquella que se contrae entre dos o más personas que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen comercio bajo una razón social o denominación objetiva a la que añadirá, en todo caso, las palabras compañía limitada o su correspondiente abreviatura.”* (Ley de Compañías, 2017, p. 17)
- **Compañía anónima. – Art. 143.** *“Es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones.”* (Ley de Compañías, 2017, p. 27)

- **Compañía de economía mixta. – Art. 308.** “El Estado, las municipalidades, los consejos provinciales y las entidades u organismos del sector público, podrán participar, juntamente con el capital privado, en el capital y en la gestión social de esta compañía.” (Ley de Compañías, 2017, p. 57)

La empresa donde se desarrolló el presente proyecto de investigación se encuentra legalmente constituida en el territorio ecuatoriano y por ende bajo la Ley de Compañías (2017), como corresponde según lo establecido a nivel nacional, a su vez esta empresa se encuentra controlada por la Superintendencia de Compañías, organismo de control de las empresas a nivel nacional, por lo tanto cabe recalcar que la naturaleza de esta entidad según su forma de constitución, se encuentra dentro del tipo de compañía de responsabilidad limitada y bajo las disposiciones de la Sección V, de la Ley de Compañías, Art. 92 al Art. 142.

Otra forma de clasificar a las empresas, según FAEDIS, (2017), se debe tener en consideración la siguiente clasificación:

Según sus fines	Según el sector económico	Según el capital	Según su tamaño	Según la forma jurídica
<ul style="list-style-type: none"> • Fines de lucro • Sin fines de lucro 	<ul style="list-style-type: none"> • Primario • Secundario • Terciario 	<ul style="list-style-type: none"> • Privada • Pública • Mixta 	<ul style="list-style-type: none"> • Microempresas • Pequeñas empresas • Medianas empresas • Grandes empresas 	<ul style="list-style-type: none"> • Unipersonal • Sociedad colectiva • Cooperativa • Comandita • Sociedad de Responsabilidad Limitada

Gráfico 2-1.- Clasificación General de las empresas

Fuente: (FAEDIS, 2017)

Elaborado por: (Narváez, E., 2021)

Organizaciones según sus fines: “Se refiere al motivo principal que las empresas tienen para realizar sus actividades.” (FAEDIS, 2017, p. 23). El mismo autor lo subdivide de la siguiente forma:

- **Organizaciones con fines de lucro.** – “Tienen como fin principal generar una determinada ganancia o utilidad para su propietario o accionistas.” (FAEDIS, 2017, p. 23)
- **Organizaciones sin fines de lucro.** – “Se caracterizan porque tienen como fin principal cumplir un determinado rol o función en la sociedad sin la necesidad de obtener una ganancia o utilidad por ello.” (FAEDIS, 2017, p. 23)

Según el sector económico: Se dividen en:

- **Sector Primario.** – “También denominado como extractivo, es aquella entidad dedicada a la obtención de materia directamente de la naturaleza, agricultura, ganadería, caza, pesca, extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, entre otros.” (FAEDIS, 2017, p. 23)
- **Sector Secundario o Industrial.** – “Se refiere a aquellas empresas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima, en la cual se abarca actividades como la construcción, óptica, transformación de la madera, textil, entre otros.” (FAEDIS, 2017, p. 23)
- **Sector Terciario.** – “En este sector se encuentran las empresas cuyo principal elemento es la capacidad y el trabajo humano para realizar actividades físicas o intelectuales, es decir, que busca ofrecer algún servicio.” (FAEDIS, 2017, p. 23)

Según la propiedad de capital: Se dividen en:

- **Privada.** – “Es aquella donde el capital se encuentra en manos privadas”. (FAEDIS, 2017, p. 24)
- **Pública.** – “Es aquella donde el capital pertenece al estado, de forma nacional, departamental o municipal.” (FAEDIS, 2017, p. 24)
- **Mixta.** – “Es aquella donde el capital se encuentra compartida entre el estado y las manos privadas.” (FAEDIS, 2017, p. 24)

Según su tamaño: Se dividen en:

- **Microempresas.** – “Por lo general están conformadas de forma individual, son artesanales, de maquinaria o de equipo elementales y reducidos, conformado con menos de 10 empleados y los asuntos de la administración son reducidos donde se pueden atender personalmente.” (FAEDIS, 2017, p. 24)

- **Pequeñas empresas.** – “Son entidades independientes, creadas para ser rentables y cuyo objeto de constitución no predomina en el grupo de la industria a la que pertenece, conformadas de 11 a 50 empleados.” (FAEDIS, 2017, p. 24)
- **Medianas empresas.** – “En este tipo de empresas intervienen más de 51 a 100 empleados, por lo cual se tiene un sindicato, áreas definidas con responsabilidad y funciones, con sistemas y procesos automatizados.” (FAEDIS, 2017, p. 24)
- **Grandes empresas.** – “*Se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, tienen instalaciones propias, las ventas anuales son de millones de dólares, tienen un gran número de empleados superiores a los 100, cuentan con un sistema de administración y operación avanzado, pueden obtener líneas de crédito y préstamos importantes con instituciones financiera nacionales e internacionales.*” (FAEDIS, 2017, p. 24)

Según la forma jurídica: Se dividen en:

- **Unipersonal.** – “Por lo general están conformadas de forma individual, son artesanales, de maquinaria o de equipo elementales y reducidos, los conformado con menos de 10 empleados y los asuntos de la administración son reducidos donde se pueden atender personalmente.” (FAEDIS, 2017, p. 25)
- **Sociedad colectiva.** – “Son entidades independientes, creadas para ser rentables y cuyo objeto de constitución no predomina en el grupo de la industria a la que pertenece, conformadas de 11 a 50 empleados.” (FAEDIS, 2017, p. 25)
- **Cooperativas.** – “En este tipo de empresas intervienen más de 51 a 100 empleados, por lo cual se tiene un sindicato, áreas definidas con responsabilidad y funciones, con sistemas y procesos automatizados.” (FAEDIS, 2017, p. 25)
- **Comanditarias.** – “En este tipo de empresas intervienen más de 51 a 100 empleados, por lo cual se tiene un sindicato, áreas definidas con responsabilidad y funciones, con sistemas y procesos automatizados.” (FAEDIS, 2017, p. 25)
- **Sociedad de Responsabilidad limitada.** – “En este tipo de empresas intervienen más de 51 a 100 empleados, por lo cual se tiene un sindicato, áreas definidas con

responsabilidad y funciones, con sistemas y procesos automatizados.” (FAEDIS, 2017, p. 25)

La empresa IESEI CÍA. LTDA., siguiendo a la clasificación de las empresas como se mencionada según su constitución corresponde a ser una compañía limitada, de aquí según sus fines esta entidad se puede clasificar que es con fines de lucro puesto que pretende obtener réditos económicos por sus actividades realizadas, también se puede mencionar que se encuentra en el tercer sector económico, el de servicios, puesto que esta empresa trabaja con capacidad y trabajo humano, mediante el uso de la fuerza física e intelectual, según la propiedad del capital esta entidad es de capitales privados puesto que se realizó con los aportes económicos de los socios, y según su tamaño esta entidad encaja dentro del grupo microempresas puesto que está constituida por dos socios y posee menos de diez trabajadores.

1.5.3 Empresa de Servicios

Como se menciona la empresa objeto del proyecto de investigación pertenece al tercer sector de la economía, es decir a las empresas dedicadas a brindar un servicio, por lo cual se debe tener en consideración que son las empresas de servicios y los tipos de servicios que están ofrecen con el fin de comprender la naturaleza de esta entidad y con ello poder realizar el diseño de control interno enfocado a las características específicas de la entidad.

Según la página web Software DELSOL, nos menciona que: “Una empresa de servicios, como su nombre indica produce y vende a sus clientes servicios, objetos intangibles como por ejemplo el conocimiento”. (Software DELSOL, 2021). Recuperado de: <https://www.sdelSol.com/blog/pymes/clasificacion-de-empresas-de-servicios/>

Por lo tanto, este tipo de empresas pueden presentar ciertas características particulares que les diferencian de los otros sectores de la economía, es así como según la página web EAE Business School, (2021), en su blog denominado “*Empresas de servicios: características, tipos y ejemplos*”, nos menciona las siguientes características.

1. **Intangibles.** “No se pueden experimentar ni consumir hasta que se realiza el dónde los clientes toman una decisión de compra.” (EAE Business School, 2021)
2. **Inseparables.** “Los productos pueden producirse por partes e incluso en diferentes localizaciones, sin embargo, los servicios son únicos porque generalmente se brindan y se consumen al mismo tiempo en la misma ubicación.” (EAE Business School, 2021)

3. **Efímeros.** “Los servicios, a menudo son perecederos, lo que significa que la capacidad no utilizada no se puede almacenar para su uso o venta en el futuro.” (EAE Business School, 2021)
4. **Variables.** “La calidad de un servicio puede variar según muchos factores, incluido quién lo proporciona, dónde se proporciona, cuándo se proporciona y cómo se proporciona. Cuanto más dependa un negocio de los seres humanos para proporcionar servicios, más susceptible será a la variabilidad.” (EAE Business School, 2021)

1.5.4 Tipos de empresas de servicios

Las empresas de servicios, al igual que las empresas de otros sectores, se pueden subclasificar, y por lo tanto se puede encontrar una clasificación de acuerdo con el tipo de servicio que se ofrece, por lo tanto se pueden dividir en tres grupos relevantes como son según su actividad, gestión o combinados. Según la página web EAE Business School, (2021), nos menciona los siguientes tipos de empresas de servicios:

- **Empresas de actividades uniformes.** – “Son aquellas que mantienen estables los valores esenciales del negocio, por ejemplo, los gastos de mano de obra, los costes de producción, las vías de ejecución del servicio y la actividad en sí misma.” (EAE Business School, 2021)
- **Empresas de gestión de proyectos.** – “Además de prestar un servicio puntual y definido, se trata de empresas que desarrollan proyectos de duración media o corta, es decir, con unas actividades y fases definidas de antemano. Como por ejemplo la programación web, la consultoría especializada, los procesos de selección de personal, entre otros.” (EAE Business School, 2021)
- **Empresas de servicios combinados.** – “Pertenece a aquellas empresas que combinan la oferta de un servicio con la venta de productos.” (EAE Business School, 2021)

La empresa de servicios IESEI CÍA, LTDA., se encuentra englobada en el tercer tipo de servicio puesto que esta ofrece un servicio combinado entre la parte técnica, asesoría y certificación con la venta de productos como son los equipos, surtidores, repuestos y demás instrumentos complementarios para el adecuado funcionamiento de las empresas dedicadas al manejo de productos hidrocarbúricos. Dentro de la empresa para que pueda influir de forma eficiente y

correcta un sistema de control interno, se debe tener en consideración como se maneja su administración y por ende el cómo se controla sus actividades, puesto que dentro del proceso administrativo que se debe llevar a cabo en todo tipo de empresas podemos encontrar ciertas fases esenciales de la gestión misma, por lo cual es necesario analizar la administración, el proceso administrativo, control, normativa para posterior adentrarnos en el tema de control interno y el sistema de control interno.

1.5.5 Administración

Como se menciona, el implementar un sistema de control interno en la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., y conocer como este va a influir al funcionamiento de las actividades de esta entidad, se debe tener en consideración ciertas definiciones que están involucradas dentro de este proceso. Por lo cual, se debe abordar en primer lugar el concepto de administración, el mismo que se puede comprender como una disciplina por medio del cual se busca utilizar un conjunto de recursos, ya sean humanos o materiales, enfocándolos hacia el logro de los objetivos propuestos por la organización, a su vez estos se ven apoyados en distintos planes estratégicos.

Es así como se le puede definir a la administración como:

“Aquella disciplina encargada del estudio de las organizaciones a partir de la planificación, dirección y gestión de recursos con el objetivo de utilizar de mejor manera los recursos, aumentando el desempeño y la optimización de estos.” (ilet.mx, 2021).

Recuperado de: <https://ilet.mx/toluca/administracion-concepto-diferentes-autores/>

Dentro de esta rama podemos resaltar que históricamente la administración surge desde la prehistoria puesto que el ser humano siempre ha tenido esa necesidad de realizar un planificación sobre sus actividades, el cómo hacerlo y para que hacerlo, pero oficialmente gracias a la revolución industrial comienza a tomar más fuerza este concepto y con el ingeniero Henry Fayol, conocido ahora como el padre de la administración moderna, llegando a conceptualizar que se debe saber organizar, prever, mandar, coordinar y controlar de manera adecuada.

Como se formuló en el planteamiento del problema, esta empresa de servicios realiza desde su constitución una administración muy empírica para llevar a cabo sus actividades, por lo tanto, es importante que dentro de esta entidad exista una mejor administración para con ello mejorar el desempeño y tomar las mejores decisiones posibles dentro de la organización.

En la actualidad, los gerentes, denominados así a aquellas personas encargados de tomar las respectivas decisiones dentro de las empresas y a su vez cumplen el rol de ser la imagen de la empresa, deben reconocer cuáles serán los recursos adecuados a utilizarse para obtener óptimos resultados, por lo cual Martínez nos menciona lo siguiente:

“La toma de decisiones en el mundo de la administración es fundada, puesto que ésta se deriva de la visión de la economía, ya que supone al ser humano y más aún a los gerentes como un homo economicus, una persona racional, capaz de decidir y actuar, con conocimientos que persiguen beneficios personales.” (Martínez, 2020, p. 66)

Para una correcta toma de decisiones se debe considerar el problema en sí y el decisor, que es aquella persona que posee personalidad, experiencia, formulación para realizar esta actividad, por lo tanto el autor Lazzati expone un cuadro de comparación de variables donde busca orientar sobre los estilos gerenciales, tomando como variable x una visión sistémica de la empresa y como variable y la orientación del cambio, por lo cual si hay una menor visión sistémica habrá una menor orientación al cambio y viceversa.

Por lo cual, se genera un dilema del administrador, puesto que este debe cumplir con ciertas habilidades innatas para poder desempeñarse formalmente frente a las condiciones y problemas que puedan surgir en una entidad durante un tiempo determinado, porque se busca que el encargado pueda planear, organizar, dirigir y controlar los recursos de la entidad de forma que se dé cumplimiento a los objetivos trazados por la empresa, caso contrario, si el decisor o el gerente no se encuentra en condición para dar una opinión sobre la toma de decisiones, se genera una disminución de la eficiencia y eficacia de las operaciones mismas.

1.5.6 Proceso administrativo

Después de las teorías de Fayol, uno de los primeros en incursionar en el mundo de la administración fue el ingeniero Frederick Taylor, el cual presentó la obra denominada *“Los Principios de la Administración Científica”*, en la cual ya se buscaba dar un enfoque más científico para complementar a la administración y hacer el proceso más eficiente de la toma de decisiones, señalando las funciones básicas que debía realizar el administrador y lo denominó el *“Proceso Administrativo”*. (Martínez, 2020, p. 41)

Según López define al proceso administrativo como: “Un conjunto de etapas cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible”. (López, 01 de abril de 2019). Recuperado de: <https://economipedia.com>

Estas funciones básicas según Martínez, (2020, p. 41), nos menciona las siguientes:

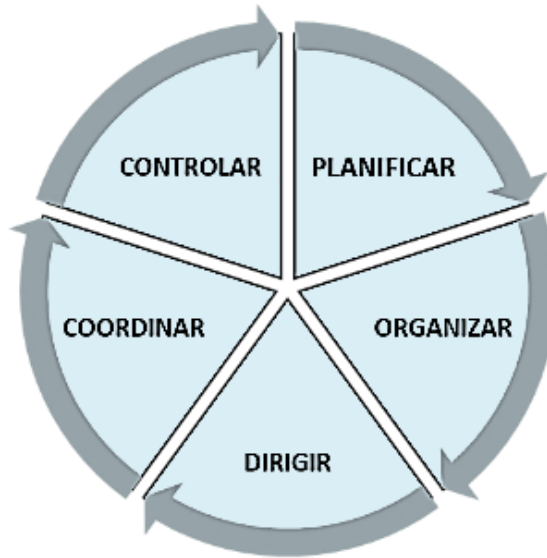


Gráfico 3-1.- Proceso Administrativo

Fuente: (Martínez, 2020, pág. 42)

Elaborado por: (Narváez, E., 2021)

- **Planificar:** “Comprende la acción de anticiparse al futuro y establecer un plan de acción.” (Martínez, 2020, p.42)
- **Organizar:** “Mantener una estructura material como social de la empresa.” (Martínez, 2020, p.42)
- **Dirigir:** “Es la guía y la orientación del personal.” (Martínez, 2020, p.42)
- **Coordinar:** “Comprende la armonización de las acciones y los esfuerzos colectivos.” (Martínez, 2020, p.42)
- **Controlar:** “Es la verificación de que se cumpla lo planificado.” (Martínez, 2020, p.42)

El proceso administrativo como se menciona se encuentra conformado por varias etapas como son la planificación, organización, dirección, coordinación y el control, pero a su vez este proceso se puede separar en dos fases esenciales las cuales son la fase mecánica y la fase dinámica, en la

fase mecánica la compone las etapas de la planificación y la organización por lo cual se denomina como una parte estática del proceso, mientras que la fase dinámica en cambio está compuesta por las etapas de la dirección, coordinación y el control, haciendo que estas fases sean más dispuestas a cambios o flexibles. (López, 01 de abril de 2019).

Este proceso juega un rol significativo en la gerencia de las empresas puesto que permite tener una ruta trazada de forma clara donde se indica que procesos se debe seguir, tiempos y los respectivos responsables. Por lo cual, para López menciona lo siguiente:

“La importancia del proceso administrativo radica en que permite a la entidad disponer en todo momento de una planificación a futuro, preveer acciones y situaciones futuras, por lo cual se presentan diferentes escenarios y para cada uno de ellos existe un procedimiento, a su vez permite establecer de forma clara los objetivos a corto, mediano o largo plazo, a su vez permite evitar gastos innecesarios y aumentar la productividad de la empresa mejorando su coordinación, permitiendo controlar las actividades pasadas y corregir errores futuros.” (López , 2019, p. 1)

Por lo tanto, la empresa de servicios donde se desarrolló el presente proyecto de investigación, realizaban sus actividades administrativas de forma empírica dificultándole su correcta gestión e incidiendo en la toma de decisiones, por lo cual centrándose en el último componente del proceso administrativo que es el control, se debe analizar que es y cuán importante resulta para la entidad, lo significativo de esta actividad para mitigar o corregir los posibles riesgos.

1.5.7 Control

La actividad de controlar se ha vuelto tan intuitiva en muchos de los casos por los seres humanos o por las entidades, puesto que inconscientemente día a día realizamos algún tipo de control de nuestras actividades, pero en las entidades no se pueden manejar de forma empírica estos controles puesto que los mismos representan una herramienta significativa al momento de evaluar el cumplimiento de los objetivos planificados por la entidad, medir su eficiencia y eficacia de sus procesos, además de verificar que sus procesos sean los adecuados y estén acorde a la normativa vigente, identificando si existe alguna irregularidad dentro de la entidad y poder afrontarlo de la mejor manera, resaltando de esa forma la importancia de realizar estos controles.

Es así como, primero se puede definir al control administrativo como: “La etapa de la gestión administrativa que busca evaluar los procesos y el rendimiento administrativo, la identificación de desviaciones y posibles anomalías, su existencia radica en la valoración de parámetros que informen un correcto funcionamiento.” (Sánchez Galán, 13 de abril de 2021)

El control administrativo posee ciertos rasgos principales que se deben tomar en consideración cuando se está ejecutando funciones administrativas por parte del administrador, es por ello por lo que, según Sánchez Galán, Control administrativo, (13 de abril de 2021), nos menciona las siguientes características:

- **Evaluación y seguimiento de procesos:** “Al realizar una evaluación y seguimiento lo que se busca es medir el nivel de eficiencia si ha aumentado o disminuido por lo cual por medio de la observación de la actividad organizacional se busca realizar este tipo de evaluación.” (Sánchez Galán, 13 de abril de 2021)
- **Elaboración de patrones y métricas:** “Después de realizar la observación de la actividad de la organización se busca que por medio del control administrativo sea una base para establecer los ratios o en otros términos se busca los niveles óptimos de las operaciones, ya sea de producción, funcionamiento, entre otros.” (Sánchez Galán, 13 de abril de 2021)
- **Búsqueda de eficiencia:** “Cuando se realiza un control administrativo a las operaciones lo que se busca es que no exista diferencias entre lo planificado y lo ejecutado, en función a brindar una mejor eficiencia de las operaciones realizadas.” (Sánchez Galán, 13 de abril de 2021)
- **Identificación de anomalías:** “Considerando lo anterior mencionado, el control se centra en poder reconocer cuales son los posibles riesgos, anomalías, incumplimientos o errores dentro de los procesos con la finalidad de poder mitigarlos de la forma correcta.” (Sánchez Galán, 13 de abril de 2021)

Consecuentemente, también se debe considerar dentro del tema del control ciertas modalidades que se pueden generar, puesto que dependiendo del labor administrativo y su enfoque el modo en que se va a realizar el control administrativo, es así que se establece un punto temporal para cada uno, siendo la modalidad de prevención y anticipación, el cual realizado antes del inicio de los procesos, la modalidad simultánea, la cual se da cuando se establecen controles simultáneos al proceso cuando se presenta alguna circunstancia, y tenemos la modalidad de retroalimentación,

por medio del cual una vez finalizado un proceso se extraen las respectivas conclusiones acerca del rendimiento de las operaciones y con ello al final poder reconocer los diferentes aspectos a mejorar en un futuro. (Sánchez Galán, 13 de abril de 2021).

Es así que, la empresa donde se realizó el presente trabajo, se puede reconocer que a pesar realizar su proceso de forma empírica, esta a su vez inconscientemente realizaban un tipo de modalidad de control, el mismo que se menciona en el párrafo anterior como la modalidad de observación simultánea, porque mediante la observación simultánea se realizaba la ejecución de sus actividades, el equipo de trabajo junto con el administrador frente a los posibles riesgos y dificultades que presentaba el producto en ese momento, se buscaba la forma de tomar acciones inmediatas de prevención y control.

1.5.8 Normativa

La empresa IESEI CÍA. LTDA., como un organismo constituido dentro del territorio ecuatoriano se encuentra normada por ciertas leyes y organismos de control, así como la Ley de Compañías, el Código Civil, Ley del Registro único de Contribuyentes, Ley del Régimen tributario para las correspondientes declaraciones, Código del Trabajo, entre otros, a su vez por ciertas normas como son las NIAS, NAGAS, etc., puesto que esta entidad está obligada a llevar contabilidad, debe presentar información confiable de sus estados financieros de acuerdo a lo estipulado a la ley, por lo tanto, cuando se habla de control interno se debe analizar que el mismo nace de la auditoría y por lo cual se analiza los siguientes temas:

1.5.8.1 Auditoría

Como se menciona, dentro de las actividades de la empresa de servicio donde se realizó el proyecto de investigación, se debe tomar en consideración el aspecto de evaluación hacia la información financiera realizada por la empresa y por lo tanto se debe analizar en primer lugar lo que es una auditoría y sus tipos.

La auditoría se entiende como el proceso de evaluación o verificación de la información, realizadas por un profesional autorizado, por medio del cual se busca dar a conocer la situación real de las entidades. Es así como Manrique Plácido, (2020), menciona lo siguiente:

“La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar evidencias de una manera objetiva y se aplica en distintas actividades de la organización social, empresas privadas y públicas, entidades de otros sectores, ámbito fiscal, operacional, medioambiental, forense informático, etc., así, podemos distinguir a la auditoría tributaria, auditoría financiera, auditoría administrativa o de gestión, auditoría operativa, auditoría gubernamental, auditoría ambiental, auditoría académica, auditoría forense, entre otros.”
(Manrique Plácido, 2020, p. 16)

A su vez podemos mencionar según Sánchez, lo siguiente: “Una auditoría, es el proceso de evaluación minuciosa de una sociedad u organización con el ánimo de conocer sus características específicas, así como sus fortalezas y debilidades.” (Sánchez Galán, 2021)

Por lo tanto, esta herramienta sirve de apoyo para la empresa de servicios puesto que gracias al proceso de la auditoría es más fácil localizar las principales deficiencias que tenga una entidad por medio de los hallazgos encontrados, es así que esta evaluación permite que a su vez se pueda mejorar la rentabilidad o la eficiencia de las operaciones realizadas por el ente, mitigando riesgos y corrigiendo las insuficiencias, mismas que son presentadas en el informe por parte del auditor, brindando un punto de mejora continua y desarrollo de la industria.

Hay que considerar a su vez, que existen varios tipos de auditoría por medio del cual se puede evaluar desde aspectos técnicos a financieros o hacia aspectos tributarios, todo conforme a las necesidades que tengan las empresas y los objetivos que buscan alcanzar con dicha auditoría, incluso se puede evaluar solo un área específica o departamento, por lo cual podemos observar a continuación 6 tipos de auditorías más aplicadas según Manrique Plácido, (2020), mencionando lo siguiente:

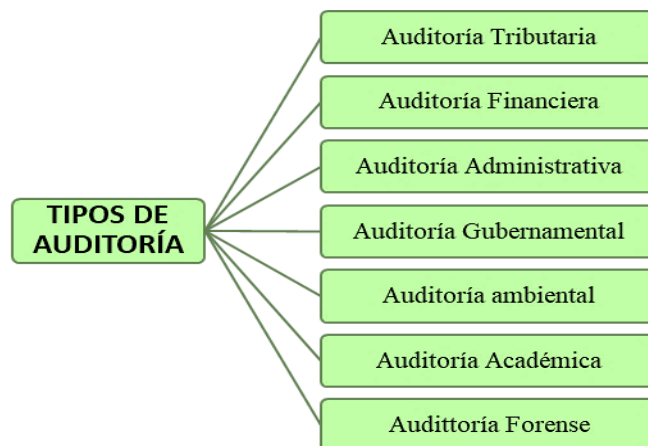


Gráfico 4-1.- Tipos de Auditoría
Fuente: (Manrique Plácido, 2020, págs. 16-18)
Elaborado por: (Narváez, E., 2021)

Existen más tipos de auditorías pero las mas usuales son las mencionadas, es asi que Manrique (2020, pp.16-18), las define de la siguiente forma:

- **Auditoría tributaria o fiscal.** – “Es el examen sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias de una empresa y puede tener carácter preventivo fiscal.” (Manrique Plácido, 2020, p. 16)
- **Auditoría financiera.** – “Es un proceso realizado por auditores independientes o expertos que someten a un examen y verificación la información económica y financiera contenida en los Estados financieros en su conjunto procesada, según los principios de contabilidad generalmente aceptados.” (Manrique Plácido, 2020, p. 16)
- **Auditoría administrativa.** – “Tiene como objeto de estudio el proceso administrativo y las operaciones de la organización, se examinan áreas funcionales y de operación de una entidad para establecer 50 con los adecuados controles para operar con eficiencia” (Manrique Plácido, 2020, p. 16)
- **Auditoría gubernamental.** – *“Es la revisión exhaustiva, sistemática y concreta que se realiza a todas las actividades y operaciones financieras y administrativas realizadas por las entidades gubernamentales conformantes del Estado en sus 3 niveles: central, regional y gobiernos locales. Así como otras organizaciones del sector público.”* (Manrique Plácido, 2020, p. 17)
- **Auditoría ambiental.** – *“Es la evaluación que se hace de la calidad del aire, la atmósfera, el ambiente, las aguas, los ríos, los lagos y océanos, así como la conservación de la flora y fauna silvestre que se ven amenazadas por las entidades y en especial, por las personas.”* (Manrique Plácido, 2020, p. 18)
- **Auditoría académica.** – *“Es una auditoría especial en la que los auditores examinan los diseños curriculares. El perfil de los egresados, los procesos de evaluación, el crédito establecido, el grado de cumplimiento de la normativa académica, las políticas y los criterios aplicables en la gestión que se realiza dentro del ámbito más puramente educativo.”* (Manrique Plácido, 2020, p. 18)

- **Auditoría forense.** – “Es una auditoría especializada que se enfoca en la prevención y detección de la irregularidad financiera a través de los siguientes enfoques, preventivo y detectivo.” (Manrique Plácido, 2020, p. 18)

La empresa de acuerdo con sus necesidades, si desea aplicar una auditoría por buena práctica y para mejorar su eficiencia podría considerar en realizar una auditoría administrativa o financiera, puesto que por el tamaño de la empresa no abarca más campos críticos para evaluar, es por ello que, con la implementación del diseño de control interno, el gerente podrá realizar esta actividad por su cuenta para evaluar los procesos y mejorar la eficiencia de la empresa. En la parte legal, es decir ya lo correspondiente a la normativa que se debe llevar a cabo y tener en consideración para la evaluación de los controles podemos considerar lo siguiente:

Norma Internacional de Auditoría (NIA)

Estas normas tienen como objeto brindar confiabilidad de la información preparada bajo las normas de contabilidad, por lo cual se puede mencionar según Westreicher que: “Las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) son una serie de reglas, establecidas por la Federación Internacional de Contadores, estas normas persiguen la uniformidad en las prácticas realizadas por los auditores.” (Westreicher, 2021, p. 1). También, según Díaz , y otros, (2016), manifiestan que:

“Las NIAS, conocidas en el habla hispana, son las normas internacionales de auditoría, estas normas internacionales son la base para realizar la práctica de auditoría, estas normas internacionales de auditoría que los auditores de los países siguen, son para realizar el trabajo de auditoría para que sea de calidad; actualmente, el organismo que emite las NIAS es el IAASB, (Junta de Normas Internacionales de auditoría y aseguramiento), y que tienen como objetivo fijar normas que de seguimiento internacional de alta calidad, promoviendo la convergencia de las normas nacionales con las internacionales, de manera de lograr uniformidad en la práctica alrededor del mundo y fortaleciendo en ese medio la confianza de la profesión.” (Díaz , y otros, 2016, p. 6)

Por lo cual, se entiende que estas normas son un conjunto de reglas con la finalidad de unificar todos los criterios y las tareas que deben realizar los auditores, por lo cual, son homogéneas a nivel mundial y con ello facilitar la comprensión de la información para todas las partes involucradas e interesadas. Es así que a su vez el contenido de estas normas se puede dividir de la siguiente manera:

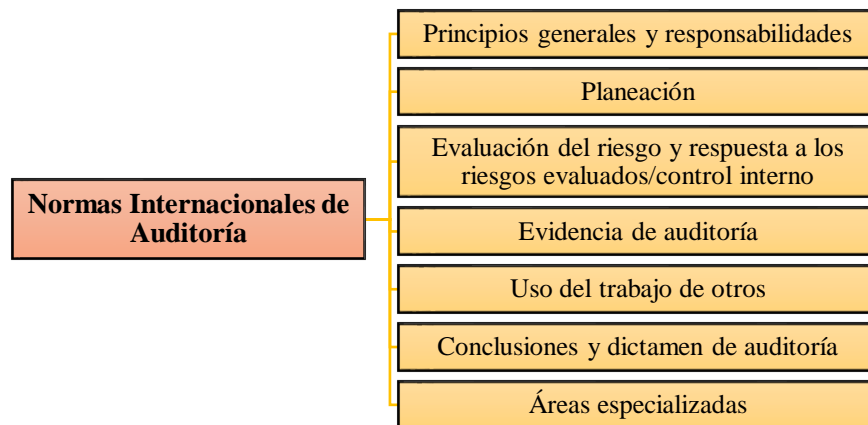


Gráfico 5-1.- Clasificación de las NIA

Fuente: (Westreicher, 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Dentro de la clasificación de las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs), el autor Westreicher, (2021), las menciona de la siguiente forma a cada una de las normas:

Principios generales y responsabilidades

- **NIA 200:** “Objetivos y principios básicos que rigen la auditoría de estados financieros.” ()
- **NIA 210:** “Acuerdo de los términos de los trabajos de auditoría.” ()
- **NIA 220:** “Control de calidad del trabajo de auditoría.” ()
- **NIA 230:** “Documentación.” ()
- **NIA 240:** “Responsabilidad del auditor respecto al fraude y error en auditoría.” ()
- **NIA 250:** “Las leyes y reglamentos en la auditoría de estados financieros.” ()
- **NIA 260:** “Comunicación de asuntos de auditoría con los encargados del gobierno corporativo.” ()
- **NIA 265:** “Comunicación de las deficiencias en el control interno a los responsables del gobierno y a la dirección de la entidad.” ()

Planeación

- **NIA 300:** “Planeación de una auditoría de estados financieros.” ()
- **NIA 315:** “Identificación y valoración del riesgo de incorrección material y modificaciones de concordancia y consecuentes.” ()
- **NIA 320:** “Importancia relativa o materialidad en la planificación y ejecución de la auditoría.” ()
- **NIA 330:** “Respuestas del auditor a los riesgos valorados.” ()

Evaluación del riesgo y respuesta a los riesgos evaluados/control interno

- **NIA 402:** “Consideraciones de auditoría relacionadas con una entidad que utiliza una organización de servicio.” ()
- **NIA 450:** “Evaluación de incorrecciones identificadas durante la auditoría.” ()

Evidencia de auditoría

- **NIA 500:** “Evidencia de auditoría.” ()
- **NIA 501:** “Consideraciones específicas de evidencia de auditoría para elementos seleccionados.” ()
- **NIA 505:** “Confirmaciones externas.” ()
- **NIA 510:** “Compromisos iniciales de auditoría: Saldos iniciales.” ()
- **NIA 520:** “Procedimientos analíticos.” ()
- **NIA 530:** “Muestreo de auditoría.” ()
- **NIA 540:** “Auditoría de estimaciones contables, incluidas estimaciones contables de valor razonable y divulgaciones relacionadas.” ()
- **NIA 550:** “Partes relacionadas.” ()
- **NIA 560:** “Eventos posteriores.” ()
- **NIA 570:** “Preocupación actual.” ()
- **NIA 580:** “Representaciones escritas.” ()

Uso del trabajo de otros

- **NIA 600:** “Uso del trabajo de otro auditor.” ()
- **NIA 610:** “Consideraciones del trabajo de auditoría interna.” ()
- **NIA 620:** “Uso del trabajo de un experto.” ()

Conclusiones y dictamen de auditoría

- **NIA 700:** “El dictamen del auditor sobre los estados financieros.” ()
- **NIA 701:** “Modificaciones al dictamen del auditor independiente.” ()
- **NIA 705:** “Opinión modificada en el informe emitido por un auditor independiente.” ()
- **NIA 706:** “Párrafos de énfasis y párrafos sobre otras cuestiones en el informe emitido por un auditor independiente.” ()
- **NIA 710:** “Comparativos.” ()
- **NIA 720:** “Responsabilidades del auditor relacionadas con otra información en documentos que contienen estados financieros auditados.” ()

Áreas especializadas

- **NIA 800:** “El dictamen del auditor sobre compromisos de auditoría con propósito especial.” ()
- **NIA 805:** “Consideraciones especiales – auditorías de estados financieros individuales y de elementos específicos, cuentas o partidas de un estado financiero.” ()
- **NIA 810:** “Encargos para informar sobre estados financieros resumidos.” ()

Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

Las NAGAS tienen su origen en los boletines de las SAS (Statements Auditing Standard), por lo cual, según Vara, menciona que en el año 1948 estas normas fueron creadas por la AICPA (Comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos de los Estados Unidos de Norteamérica), siendo así los principios y requisitos que deben observar los auditores en la ejecución de sus auditorías con el fin de garantizar el trabajo profesional, opinión técnica y las respectivas conclusiones. (Vara Rojas , 2017, p. 1)

Las NAGAS representan un punto de partida esencial dentro del área de auditoría, por lo tanto, en base a estas normas el auditor va a verificar el cumplimiento de las mismas dentro de las organizaciones y en base a ellas realizar las respectivas recomendaciones, a su vez el incumplimiento de estas normas apertura a distintas sanciones tanto administrativas como económicas, por lo tanto, resulta de importancia conocer estas normas y a su vez si se habla de control interno, existe la normativa respectiva para esta área. Considerando lo mencionado, para Varas menciona que estas normas se pueden clasificar en los siguientes 3 grupos:

NORMAS GENERALES O PERSONALES	NORMAS DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO	NORMAS DE PREPARACIÓN DEL INFORME
✓ Entrenamiento y capacidad profesional	✓ Planeamiento y supervisión	✓ Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.
✓ Independencia	✓ Estudio y evaluación del control interno	✓ Consistencia
✓ Cuidado y esmero profesional	✓ Evidencia suficiente y competente	✓ Revelación suficiente
		✓ Opinión del auditor

Gráfico 6-1.- Clasificación de las NAGAS

Fuente: (Vara Rojas , 2017)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Si se habla de control interno es de importancia considerar la segunda clasificación de las NAGAS, las normas de ejecución del trabajo, dentro de este grupo de normas se encuentran aquellas enfocadas hacia la planificación y supervisión, la evaluación del control interno y la evidencia suficiente y competente, siendo así, la normativa fundamental que debe cumplir una entidad en el desarrollo de sus actividades puesto que al realizarse un auditoría a esta los principales hallazgos a obtenerse serán aquellos en los que se incumpla lo dispuesto en la normativa vigente. Finalmente se puede considerar lo siguiente:

“Es sabido que los controles internos fortalecen la confianza en los procesos y sistemas administrativos de la entidad, estas normas en cambio regulan el funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación del sistema de control interno en todas las entidades.” (Vara Rojas , 2017, p. 6)

Como se puede apreciar a más de la importancia del control interno el cual permite generar confianza de la información, las NAGAS regulan su funcionamiento y son medios para realizar evaluaciones al sistema de las empresas.

1.5.9 Control Interno

El control interno es un procedimiento realizado dentro de las organizaciones por el cual se evalúa las diferentes áreas de la empresa y se busca identificar el nivel de riesgo y confianza que esta tenga, a su vez este sistema promueve seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la entidad, mejorando la eficiencia y la eficacia de las actividades, atenuando los posibles riesgos que se pueden generar durante el proceso administrativo y ayudando con ello a la correcta toma de decisiones de la entidad. Por lo cual, según Balla & López, (2018), menciona que el Control Interno es:

“La herramienta por el cual se puede obtener un panorama claro acerca de la eficiencia y eficacia operacional de la empresa, con el fin de brindar un grado de confiabilidad en la información, dando cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones establecidas en la nación.” (Balla Paguay & López Ortiz, 2018, p. 13).

Entendiéndose así que el control interno es aquella herramienta por medio del cual le permite a la organización mantener un grado de control de las actividades realizadas en la empresa y a su vez

generar un grado de confiabilidad de estas, brindando seguridad y dando cumplimiento a las obligaciones que la entidad tiene con el estado y la sociedad, por lo cual resulta importante para la empresa de servicio IESEI CÍA. LTDA., diseñar un sistema de control interno pero para realizarlo se debe tener en consideración los siguientes aspectos:

El control interno tiene como función cumplir ciertos objetivos, y es así como según Barreiro et al., nos menciona lo siguiente: “El control interno permite promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones, así como la calidad de los servicios, cuidar y resguardar los recursos, cumplir la normativa, garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información”. (Barreiro et al., 2018, p. 7).

De todos los objetivos mencionados por el autor, el más importante se puede considerar que ayuda a promover y optimizar, porque a más de optimizar los recursos puede ayudar a mejorar la eficiencia y eficacia de las actividades realizadas dentro de la organización, por lo cual promueve la transparencia y la economía de las operaciones, y es así como esto permite mejorar la calidad de la institución. Por lo cual también se puede apreciar según Balla & López, (2018), la importancia del control interno mencionando lo siguiente:

“La importancia del Control Interno dentro de las empresas permite aumentar el grado de seguridad de las entidades, permitir mayor integridad de los controles internos que se hayan implementado dentro de la organización, ayuda a la gestión administrativa y a la toma de decisiones con la finalidad de cumplir con los objetivos, metas, políticas y responsabilidades establecidas.” (Balla Paguay & López Ortiz, 2018, p. 13).

El control interno dentro de las empresas resulta de gran importancia puesto que permite conocer la situación actual y real de la entidad, con ello se pretende ayudar a la mitigación de riesgos, planificación de mejor manera de las actividades, a su vez fomenta a mantener un control adecuado de las operaciones y mejorar la gestión administrativa de esta.

Pero también dentro del control interno podemos contemplar ciertos principios que se manejan para su correcta aplicación, siendo así que para Tapia (2017), nos menciona lo siguiente: “El ejercicio del control interno implica que se debe hacer bajo los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y la valoración de los costos ambientales.” (Tapia Barrionuevo, 2017, p. 30)

Para Tapia, (2017), nos indica lo siguientes principios:

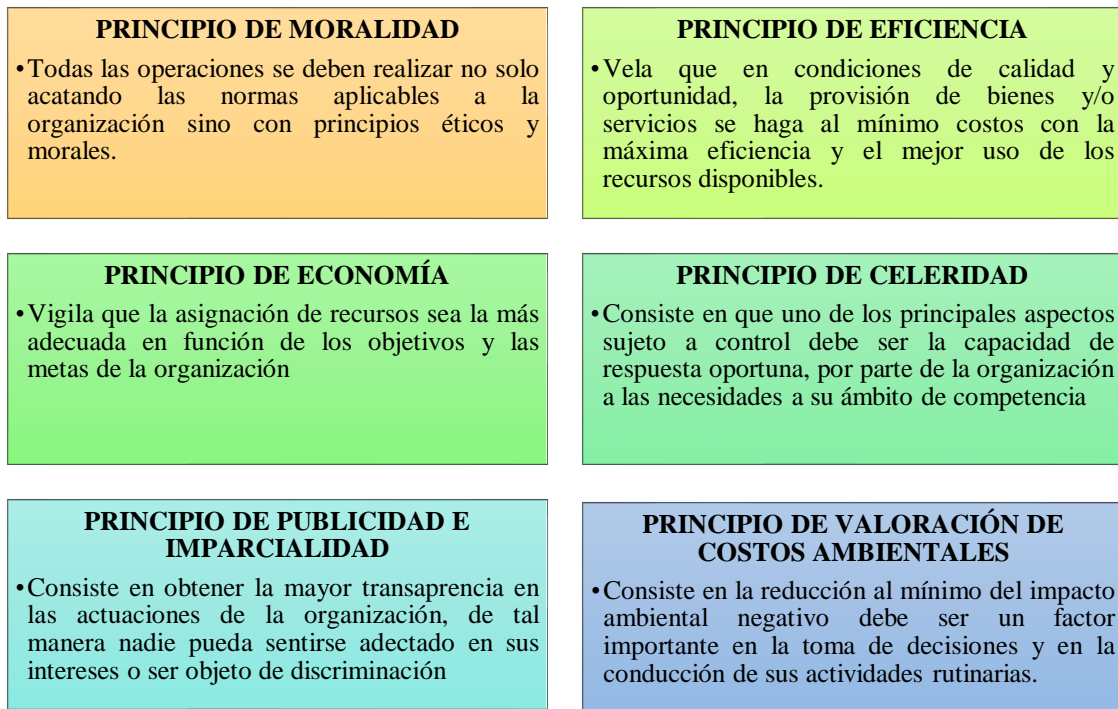


Gráfico 7-1.- Principios del Control Interno

Fuente: (Tapia Barrionuevo, 2017)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

La entidad donde se aplica un sistema de control interno debe tener en consideración todos estos principios puesto que los mismos ayudan a regular estos sistemas, haciendo que las operaciones, actividades y funciones estén orientadas a los objetivos institucionales, además que ayuda a la entidad misma en su control, haciendo así que estos principios tengan como objetivo principal el de reglamentar las actividades a realizar, en base a lineamientos específicos, el cómo y los resultados a ser obtenidos sean los efectivos, reales y transparentes.

Finalmente también se debe poner en consideración que el control interno posee ciertas delimitaciones, por lo cual Rodríguez Jama en su trabajo denominado “*Diseño de un Sistema de Control Interno para la Empresa TIHERMAC CÍA. LTDA., del cantón Santo Domingo, provincia de Santo Domingo de Tsáchilas.*”, nos menciona las siguientes limitaciones del Control Interno:

“Aunque se dediquen todos los esfuerzos y recursos para implantar un buen sistema de control se debe tener en cuenta que ningún sistema de control interno es infalible y que, como cualquier otra medida de control, estos sistemas tienen sus limitaciones; entre las

limitaciones del control interno se podría citar los siguientes: La posibilidad de que el ejecutar los controles se produzcan errores por una mala comprensión de las instrucciones, errores de juicio, falta de atención, fallo humano, etc., la posibilidad de que la complicidad entre diferentes empleados implicados en el proceso invalide la eficacia de la segregación de funciones como medida de control, la posibilidad de que las decisiones de la dirección se tomen de forma errónea o fraudulenta, aunque los procedimientos sean correctos, en muchas ocasiones la decisión última la toma una sola persona, es decir, del director del departamento y por tanto la honradez de esa persona recae en parte en el buen funcionamiento del proceso.” (Amat & Campa, 2013; citados en Rodríguez Jama, 2017, p. 35)

Es así como, el Control Interno puede presentar ciertas delimitaciones en su aplicación en una actividad, período o proceso porque puede existir cierto margen error sino se analiza todos los factores de la entidad y no se prevé posibles escenarios que puedan limitar una buena implementación de este control, por ello es recomendable a su vez que el sistema que se aplique tenga un grado de flexibilidad para que pueda ser adaptado a las diferentes circunstancias que se puedan presentar.

Otro aspecto que se debe considerar cuando se habla de control interno, son los elementos básicos que lo conforman, para lo cual teneos que, según Vergara Suárez, (2018), en su blog denominado “*El sistema de control interno y sus componentes*”, nos menciona los siguientes componentes del control interno:

- **Ambiente de control.** – *“El éxito o fracaso de la gestión administrativa dentro de una entidad depende en buena parte del ambiente de control, puesto que por medio del cual se comprende el marco legal, el plan de organización, sistemas informáticos, el conjunto de procedimientos, acciones y medios con los cuales se busca salvaguardar los recursos humanos, tecnológicos, financieros y materiales de cada entidad, procurando alcanzar sus resultados eficientes, eficaces y económicos en su manejo.”* (Vergara Suárez, 2018)
- **Evaluación de riesgos.** – *“La evaluación de la gerencia de los factores de riesgos debe estar incluida dentro del diseño de los controles internos relacionados con la revelación de la información financiera para lograr la preparación de Estados financieros, en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados.”* (Vergara Suárez, 2018)

- **Actividades de control.** – *“Se debe crear un ambiente de control eficaz y mantener un proceso continuo de evaluación de los riesgos en la cual se busca definir las orientaciones y acciones a tomarse para fortalecer el sistema de control interno, aplicando lo que son criterios. Acciones para la revisión del desempeño el proceso de la información y controles físicos.”* (Vergara Suárez, 2018)
- **Información y comunicación.** – *“El sistema de información de una entidad debe incluir los métodos y registros suficientes para satisfacer la identificación y registro de todas las operaciones o transacciones calificadas como válidas, a su vez, medir apropiadamente los efectos cuantitativos de las transacciones objeto del registro.”* (Vergara Suárez, 2018)

1.5.10. Tipos de Controles Internos

Al rato de analizar control interno, se debe tener en consideración el tipo de control interno al que se va a estudiar, por lo tanto, se tiene dos tipos, el control interno financiero o contable y el control interno administrativo, para lo cual según Ramos Calle, (2015), nos indica lo siguiente:

Control Interno Financiero

“El control interno financiero es el plan de organización, procedimientos y registros que conciernen la custodia y salvaguarda de los recursos y la verificación de la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables y de los Estados financieros.” (Ramos Calle, 2015, p. 28).

Control interno Administrativo

“El control interno administrativo es el plan de organización, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que lleven a la autorización de transacciones y actividades para fomentar la eficiencia de las operaciones en la observancia de las políticas prescritas y el cumplimiento de las metas y objetivos programados.” (Ramos Calle, 2015, p. 28).

A su vez, podemos encontrar una clasificación de los controles, los cuales son:

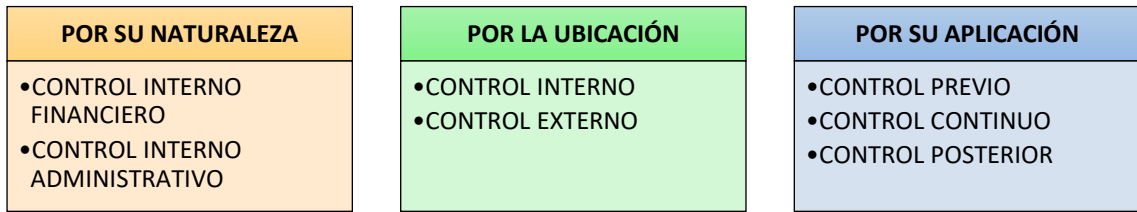


Gráfico 8-1.- Clasificación del Control Interno

Fuente: (Ramos Calle, 2015, pág. 28)

Para la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., se debe considerar el diseño de control interno administrativo puesto que se ha presentado mayores deficiencias en la parte administrativa, por lo tanto, es donde se va a focalizar el sistema para ayudar a influir en el funcionamiento de sus actividades mitigando riesgos, brindando eficiencia y eficacia a las operaciones realizadas.

1.5.11. Métodos de Evaluación del Control Interno

Para evaluar un control interno se debe tener en consideración el método que se debe aplicar por lo tanto según Morales Patiño, nos menciona que:

“La evaluación de control interno es la revisión y análisis de cada uno y todos los procesos relacionados en el ambiente y la estructura de la entidad, es decir que evalúa la eficiencia y eficacia de estos controles, presentando información de las operaciones y sus resultados, con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos planificados.” (Morales Patiño, s.f., p. 24)

Para efectuar una evaluación al sistema de control interno, se la puede realizar por los siguientes métodos:

Método descriptivo

Este método también llamado como narrativo busca realizar una descripción escrita mediante el uso de cédulas, donde se busca plasmar las características del control de las diferentes operaciones y actividades que realice la entidad, en cada una de las áreas, personal, operaciones o registros, para presentar información financiera viable y poder evaluar los nudos críticos de la empresa donde posiblemente se genere un riesgo. (Morales Patiño, s.f., p. 25).

Este método describe como fueron planificadas y como fueron ejecutadas las actividades dentro de la organización de forma escrita, mediante el uso de la narrativa en dicho documento, es decir que detalla los procesos y encuentra los posibles riesgos potenciales dentro de la organización.

Método gráfico o flujogramas

El método gráfico o flujogramas es una herramienta por medio del cual se representa de forma simbólica un proceso o sistema de procedimientos de las áreas que conforma la entidad, en forma secuencial, permitiendo visualizar la secuencia, responsabilidad, distribución, entre otros componentes que forman la línea de proceso, estos símbolos están conformados por flechas, figuras geométricas o cuadros, y por medio de ellos indicar el desarrollo de las operaciones. (Morales Patiño, s.f., p. 25).

Este método es el más dinámico porque usa gráficos para que sea de forma sencilla identificar la línea de proceso de una determinada actividad o área, permitiendo esquematizar las operaciones, señalar los nudos críticos del proceso, y las líneas de comunicación correspondientes.

Método de cuestionario

El método de cuestionario es un proceso elaborado previamente donde se redactan las respuestas a preguntas realizadas a los encargados de las principales áreas de la empresa, preguntas formadas con anterioridad, las mismas que son técnicas, puntuales y específicas por áreas. (Morales Patiño, s.f., p. 25).

Este método permite cuantificar las respuestas de las preguntas efectuadas a los responsables de un área y con ello obtener el nivel de riesgo y confianza de las operaciones realizadas, las preguntas son claras y sencillas, en las cuales prevalece la respuesta de si, no y en caso de ser necesario el porqué de su respuesta.

1.5.12. Sistema de Control Interno

Para poder realizar un sistema de control interno se debe comprender lo siguiente: “Un Sistema de Control se lo entiende como un conjunto de acciones, funciones, medios y responsables que permitan garantizar conocer la situación funcional de la organización en un tiempo determinado y tomar las decisiones correspondientes.” (López Ureña, 2015, p. 30)

Se puede decir por lo tanto que un sistema de control interno es un conjunto de acciones y funciones enfocados a garantizar la situación de la entidad, a su vez indica cuáles serán los medios y los responsables de la ejecución y cumplimiento de los objetivos y con ello a la correcta toma de decisiones.

Para realizar un sistema de control interno se debe considerar el modelo que se debe aplicar para la entidad, por lo cual, para la empresa de servicio IESEI CÍA. LTDA., es aconsejable la estructuración de manuales de funciones, procesos y de procedimientos, un plan de comunicación y mecanismos de evaluación, los mismos que estarán bajo la estructura del modelo COSO I puesto que el mismo por su fácil comprensión y aplicación, con un grado bajo de complejidad, resulta más eficiente para realizar una evaluación, es así como se va a tener en consideración lo siguiente:

Modelo COSO

En síntesis, el Modelo COSO fue publicado en una primera estancia en el año 1992 en los Estados Unidos para dar solución a dos aspectos fundamentales los cuales era el contexto en la que se origina y el otro aspecto era el grupo de trabajo encargado de realizar la propuesta, por ello en solución a la diversidad de conceptos o interpretaciones diferentes que abordaba el entorno del control interno se decide crea el modelo COSO. (Córdova Castro, 2019, p. 10)

Otros autores también interpretan que el origen del modelo COSO se dio como una respuesta a la preocupación de los diferentes casos jurisprudenciales donde se originaban las quiebras de grandes industrias por errores administrativos y respecto al manejo de sus patrimonios que estremecieron a nivel mundial y empresarial, entonces por lo cual para disminuir esta problemática y el riesgo se decide crear normativas para regular y dar confiabilidad de los procesos mediante un marco adecuado para realizar evaluaciones de control interno.

Este modelo tiene como objetivos primordiales según Córdova Castro, que integra diversos conceptos de varios autores pero en conclusión nos menciona el objetivo principal del modelo COSO, el cual nos dice que: “En líneas generales COSO tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa evitando pérdidas por irregularidad o negligencia, como así también detectar desviaciones que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.” (Córdova Castro, 2019, p. 10)

El modelo COSO I fue publicado en el año 1992, por medio del cual este modelo se entiende como un proceso efectuado por el consejo de administración, tomando en consideración la dirección y el personal de la entidad, haciendo que este modelo fuera diseñado para proporcionar un grado de seguridad razonable para los usuarios y dar una consecución sobre los objetivos establecidos, los mismos que se encuentran dentro de los márgenes de la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como brindar confianza sobre la información financiera presentada al corte y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables. (Córdova Castro, 2019, p. 12).

Por lo tanto, se puede mencionar a su vez para Córdova, (2019), en su trabajo define al COSO I–Marco Integrado de Control Interno como:

“Un proceso efectuado por el consejo de administración, dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables y salvaguardar los recursos.” (Córdova Castro, 2019, p. 15).

También el mismo autor menciona en conclusión que el informe basado en este modelo busca brindar un grado de razonabilidad y brindar seguridad frente a los niveles de riesgo que se presenten, por lo cual este informe busca incorporar políticas, reglas y regulaciones utilizados para varias empresas y con ello poder mejorar las actividades de control efectuadas en la entidad dando cumplimiento al logro de los objetivos planteados. (Córdova Castro, 2019, p. 15).

Componentes del Modelo COSO I

El informe COSO I como se mencionaba que es similar a los elementos básicos del control interno y el autor Vargas, (2019), establece de forma resumida los siguientes componentes:

ENTORNO DE CONTROL
•Constituye un aspecto fundamental, puesto que representa la base para la evaluación de la filosofía de control organizacional.
EVALUACIÓN DE RIESGOS
•Se identifica el proceso gerencial para el establecimiento de los objetivos institucionales y los riesgos asociados con el logro de dichos objetivos.
ACTIVIDADES DE CONTROL
•El análisis de las actividades de control es utilizado para comprobar o verificar, mediante pruebas selectivas.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
•En este componente se revisa la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información.
MONITOREO
•Comprende el análisis de los procesos utilizados en las organizaciones para determinar, supervisar o medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno a través del tiempo.

Gráfico 9-1.- Componentes del COSO I

Fuente: (Córdova Castro, 2019)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Informe COSO

Adicionalmente se debe considerar finalmente el informe COSO puesto que cuando se habla de control interno este informe presenta de forma resumida la eficiencia de las operaciones, es así que, según Córdova Castro, (2019), nos menciona lo siguiente:

“El informe COSO es un proceso realizado por el directorio, las gerencias y demás personal, diseñado para proveer la certeza razonable de que una institución pueda lograr los siguientes objetivos institucionales como son las operaciones eficaces y eficientes, producción de informes financieros confiables para la toma de decisiones internas y para el uso de terceros, cumplimiento con las leyes y regulaciones que la apliquen”. (Córdova Castro, 2019, p. 9)

1.6 Marco Conceptual

Empresa

“La empresa es una actividad económica derivada de una asociación de personas, que consiste en la producción o la provisión de bienes o servicios, teniendo como fin un determinado objetivo donde se requiera el uso de recursos como el tiempo, atención y trabajo.” (Garrido Buj & Romero Cuadrado, 2021, pp. 17-25)

Servicio

“El servicio es intangible, porque no se transfiere nada que sea tangible, solo se reciben beneficios o resultados del servicio, además son inseparables de las personas que lo proporcionan, por otra parte, la calidad del servicio dependerá también del cliente que recibe el servicio puesto que este valor es sujeto al beneficio que recibe el cliente, los servicios son muy diversos puesto que dependen de la persona que los ofrece y de quien los recibe, además no se pueden almacenar o guardar puesto que son ofrecidos en ese mismo momento en que se produce.” (Quiroa, 2020).

Sistema

“Un sistema es un conjunto de componentes conectados entre sí para dar una secuencia a las actividades que se deben realizar, brindando una red de comunicación, energía y materia por la interacción de los elementos en forma secuencial con la finalidad de dar cumplimiento a un objetivo en común.” (Lorenzon, 2020, p. 15)

Eficacia

“Eficacia es la capacidad de lograr los objetivos planificados en un periodo de tiempo determinado, se entiende también como la capacidad de la empresa para lograr el cumplimiento de sus objetivos haciendo énfasis en los resultados, obteniendo resultados proporcionando eficacia a los subordinados.” (Jaimes, Rojas, & Valencia, 2018, p. 3)

Eficiencia

“Eficiencia es la capacidad de conseguir los objetivos planificados en un periodo de tiempo determinado con el mínimo de recursos y maximizando la utilidad, se entiende como la cualidad de un sistema económico para cumplir los objetivos minimizando empleo y recursos, da énfasis en los medios, resolviendo problemas y salvaguardando los recursos.”

(Jaimes, Rojas, & Valencia, 2018, p. 3)

Riesgo

“El riesgo se lo define como la incertidumbre generada durante la consecución de un objetivo planificado dentro de la entidad, es decir, que son todas las circunstancias, sucesos o eventos que impiden el normal desarrollo de las actividades de la entidad y representan posibles pérdidas en un futuro.” (ISOTOOLS, 2019)

Ley

“La ley es la norma o regla que se aprueba a través de procedimientos específicos por la autoridad de un Estado y que contiene regulación determinada de ciertos ámbitos de la vida de las personas.” (Trujillo, 2020)

Norma

“Es un aspecto doctrinal, la norma generalmente se define como una regla que regula la conducta de personas en una determinada sociedad, por lo que todas las personas están vinculadas a diversas clases de normas, como las jurídicas, morales, religiosas, del trato social y técnicas.” (García, 2018)

COSO

“El COSO fue creado por el Committee of Sponsoring Organizations, nació en 1992, publicado como el primer informe Internal Control – Integrated Framework, con el objetivo de evaluar y ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, proceso llevado por la dirección y el personal para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos.” (Yumisaca Guerrero, 2019, p. 35)

1.7 Interrogantes de Estudio

1.7.1 Idea a Defender

El Diseño de un Sistema de Control Interno en la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., cantón Ambato, provincia de Tungurahua, a través de herramientas de control, podría mejorar el funcionamiento de sus actividades mitigando riesgos.

Variable Independiente

Control Interno

Variable Dependiente

Riesgo

CAPITULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de la Investigación

2.1.1 *Enfoque Mixto*

El enfoque mixto se comprende como: “Un proceso que se encarga de la recolección y análisis de los datos tanto cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, implementados en secuencia, paralelo o mezclados.” (Hernández & Vasquez, 2018, p. 43).

Por lo tanto, el enfoque que tendrá la presente investigación es mixto, es decir que va a tener un enfoque cualitativo porque se analiza todo lo relacionado con el diseño de un sistema de control interno y cuantitativo porque se obtendrán datos numéricos representados estadísticamente, tabulados, graficados e interpretados respectivamente.

2.2 Nivel de la Investigación

2.2.1 *Investigación Exploratoria*

El nivel exploratorio de la investigación, según Nieto, (2018), menciona lo siguiente: “Un estudio exploratorio, también llamado como formulario por el cual tienen como objetivo la formulación de un problema y posibilitar así la investigación más precisa para el desarrollo de una hipótesis.” (Nieto, 2018, p. 2).

Por lo cual el presente trabajo tendrá un nivel de investigación exploratorio puesto que la entidad carece de ciertos componentes esenciales de control por lo tanto se debe explorar en el área del conocimiento para diseñar el sistema

2.2.2 *Investigación Descriptiva*

El nivel descriptivo de la investigación, según Nieto, (2018), menciona lo siguiente: “Recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, con el fin de probar hipótesis o responder preguntas.” (Nieto, 2018, p. 3)

Por lo cual el presente trabajo tendrá un nivel de investigación descriptiva porque se va a describir la situación de la entidad, con el fin de establecer una estructura.

2.3 Diseño de la Investigación

2.3.1 No Experimental

El diseño no experimental para Alvarez Risco, (2020), indica que: “En la investigación no experimental es aquella donde no existe manipulación de las variables por parte del investigador.”

(Alvarez Risco, 2020, p. 1)

Siendo así, el diseño que tuvo el presente trabajo de investigación es un diseño no experimental puesto que este trabajo no se basa en pruebas de laboratorio o similares sino en observar y analizar situaciones existentes, es decir en base a los hechos presentes.

2.4 Tipo de estudio

El presente trabajo tendrá un enfoque dentro del tipo de investigación o de estudio lo siguiente:

- **Tipo de estudio aplicada:** “Tiene como fin principal resolver un problema en un período de tiempo corto, dirigida a la aplicación inmediata mediante acciones concretas para enfrentar el problema.” (URBE, 2021, p. 2)
- **Tipo de estudio documental:** “Es aquella que utiliza textos u otro tipo de material intelectual impreso o grabado, como fuentes primarias para obtener sus datos.” (Bravo Mendoza & Moreira Tuarez, 2020, p. 45)
- **Tipo de estudio de campo:** “Tiene como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos del objeto de estudio, permitiendo estar en contacto directo con el lugar de los hechos y las personas involucradas, facilitando el análisis de las causas y efectos del problema.” (Bravo Mendoza & Moreira Tuarez, 2020, p. 57)

2.5 Población y Muestra

Según Mozombite Bayona, (2020), menciona lo siguiente:

“Se entiende como población al conjunto formado por todos los elementos del estudio, mientras que la muestra se comprende como una parte de la población que se toma como base para el análisis del conjunto que se desea estudiar.” (Prof. Mozombite Bayona, 2020, p. 2)

La población del presente trabajo será de 7 empleados fijos que posee la empresa, los mismos que se encuentran legalmente registrados mediante un contrato de dependencia con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y bajo lo estipulado en el Ministerio de Trabajo.

Tabla 1-2: Población de IESEI CÍA. LTDA.

POBLACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gerente	1	14,286%
Asistente de Gerencia	1	14,286%
Asistente Administrativo	1	14,286%
Auxiliar Contable	1	14,286%
Contador Externo	1	14,286%
Equipo Operacional	2	28,57%
TOTAL	7	100%

Fuente: IESEI CÍA. LTDA., (2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Para Arias, Villasís & Miranda, (2016), indica lo siguiente: “La muestra son subgrupos de una población, cuyas características sean similares a las de la población objetivo.” (Arias Gómez et. al., 2016, pp. 4-26).

La muestra cómo se indica es una división de un todo puesto que en ciertos casos resulta complejo analizar a toda una población por lo tanto se extrae de ella una muestra donde existe similares características y puede ser objeto de estudio; en el presente trabajo no se sacará una muestra porque está población es finita y de pocos componentes por lo cual es posible estudiar a toda la población sin necesidad de extraer una muestra de esta.

2.6 Métodos, Técnicas e Instrumentos

2.6.1 Método de Investigación

Método Deductivo

El método deductivo, según Ramon Campoverde, (2018), es aquel que consiste en: “Extraer razonamientos lógicos de aquellos enunciados ya dados, por lo cual va de la causa al efecto, de lo general a lo particular, prospectivo y teórico, cuenta con un enfoque cuantitativo.” (Ramon Campoverde, 2018, p. 6).

El método que tendrá la presente investigación es deductivo puesto que se va a analizar los diferentes componentes desde lo más general a lo más particular mediante el uso de argumentos correspondientes y la lógica para poder realizar las respectivas conclusiones de la situación de la entidad.

2.6.2 Técnicas de Investigación

Dentro del presente trabajo de investigación se manejaron las siguientes técnicas de investigación:

Entrevista

Según Escudero & Cortez, (2018), menciona que: “La entrevista es aquel documento basado en una serie de preguntas preestablecidas e invariables que están plasmadas en un cuestionario guía.” (Escudero Sánchez & Cortez Suárez, 2018, p. 79)

La entrevista del presente trabajo de titulación se le realizó al Gerente General de la empresa IESEI CÍA. LTDA., con el fin de recopilar información sobre las actividades internas que se realizan dentro de la entidad y cuáles son las personas responsables de dichas actividades.

Encuesta

Para Escudero & Cortez, (2018), indica que: “La encuesta es un instrumento de investigación cerrado diseñado para la recolección de datos cuantitativos por medio de un número específico de una muestra o una población.” (Escudero Sánchez & Cortez Suárez, 2018, p. 77)

La encuesta en el presente trabajo de titulación se realizó a los trabajadores de la entidad con el fin de conocer las deficiencias de la entidad, y con ello ver cuan viable es la implementación de un Diseño de Sistema de Control Interno para un correcto funcionamiento dentro de la empresa, además detectar las áreas vulnerables donde se necesita enfocar el Sistema de Control Interno. Ver Anexo A.

2.6.3 Instrumento de Investigación

Banco de Preguntas

Para Tobar Rivadeneira, (2019), menciona que: “El banco de preguntas es un grupo de preguntas que son diseñadas para direccionar la entrevista al representante legal de la empresa.” (Tobar Rivadeneira, 2019, p. 35)

Cuestionario

Para Meneses, en su trabajo titulado “*El Cuestionario*”, nos menciona lo siguiente:

“Un cuestionario, es por definición el instrumento estandarizado que empleamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, se podría decir que es la herramienta permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas empleando el tratamiento cuantitativo y agregado de las personas para describir a la población a la que pertenece y/o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre medidas de su interés.” (Meneses, 2016, p. 9)

CAPITULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Resultados

La presente investigación obtuvo los siguientes resultados una vez aplicada la encuesta al personal de la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA.

3.1.1. Encuesta

DESARROLLO

El objetivo de la presente encuesta es obtener información verídica sobre el control interno de la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., obteniendo los siguientes resultados:

Pregunta 1. ¿Conoce Usted sobre la existencia de un Sistema de Control Interno en la empresa?

Tabla 1-3.- Existencia de un Sistema de Control Interno

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Sí	2	29%
No	5	71%
Total	7	100%

Fuente: IESEI CÍA. LTDA., (2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

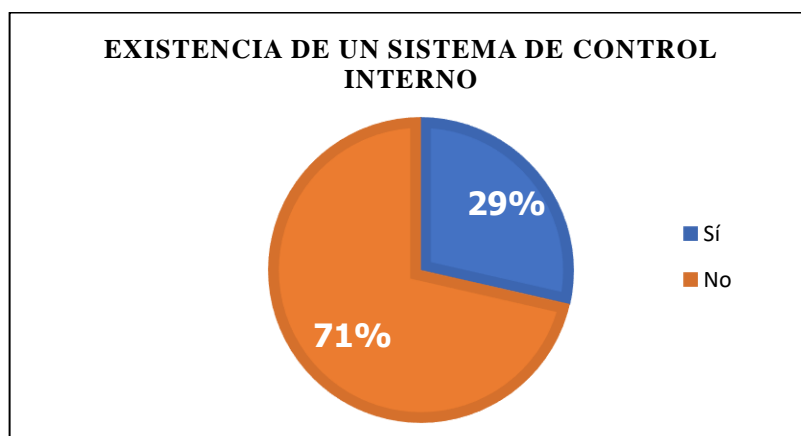


Gráfico 1-3.- Existencia de un Sistema de Control Interno

Fuente: Tabla 1 - 3

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Análisis e interpretación

En base a los resultados obtenidos en la encuesta, se pudo determinar que de los encuestados el 71% afirma que no conoce la existencia de un Sistema de Control Interno en la empresa, mientras que el 29% en cambio mencionan que si existe un sistema de control interno, por lo cual, se muestra que la mayoría del personal desconocen sobre la existencia de un sistema dentro de la empresa.

Pregunta 2. ¿Conoce sobre la existencia de políticas internas y de trabajo de la empresa?

Tabla 2-3: Existencia de políticas internas y de trabajo

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Sí	5	71%
No	2	29%
Total	7	100%

Fuente: IESEI CÍA. LTDA., (2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

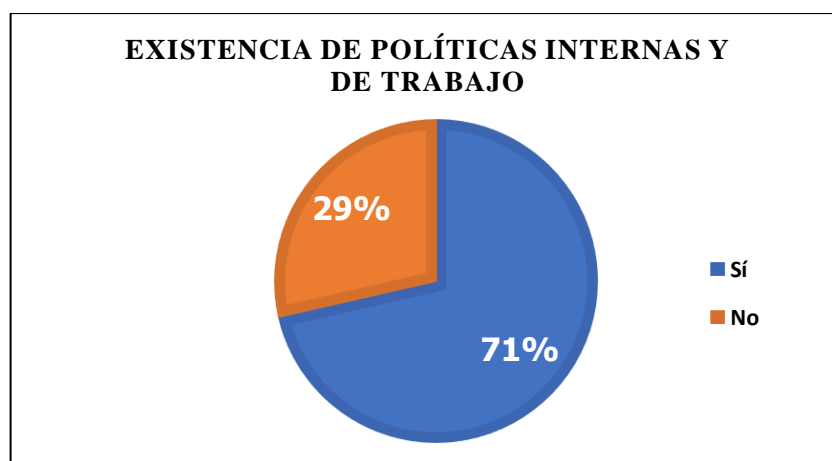


Gráfico 2-3.- Existencia de políticas internas y de trabajo

Fuente: Tabla 2 - 3

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Análisis e interpretación

En base a los resultados obtenidos en la encuesta, se pudo determinar que de los encuestados el 71% afirma que conoce sobre la existencia de políticas internas y de trabajo en la empresa, mientras que el 29% de los encuestados en cambio desconocen sobre la existencia de estas políticas, por lo que se muestra que no todo el personal conoce de estas políticas internas y de trabajo de la empresa.

Pregunta 3. ¿Le han entregado a Usted obligaciones y responsabilidad escritas?

Tabla 3-3: Obligaciones y responsabilidades escritas

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Sí	2	29%
No	4	57%
A veces	1	14%
Total	7	100%

Fuente: IESEI CÍA. LTDA., (2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

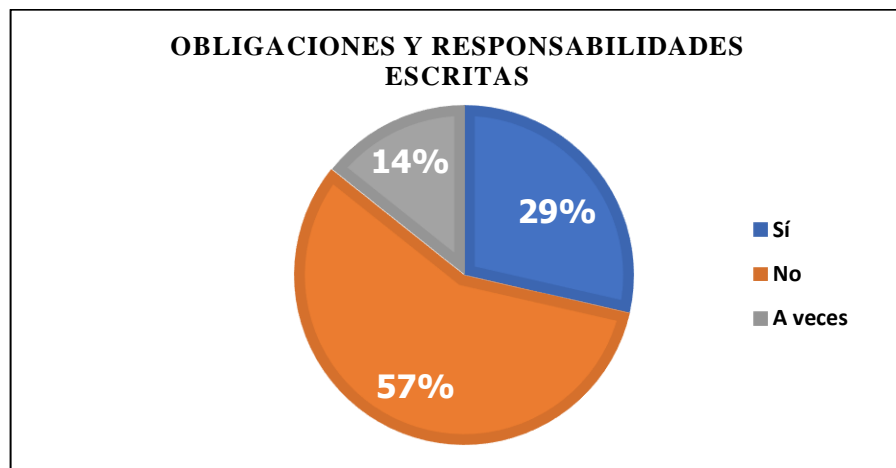


Gráfico 3-3.- Obligaciones y responsabilidades escritas

Fuente: Tabla 3 - 3

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Análisis e interpretación

En base a los resultados obtenidos en la encuesta, se pudo determinar que de los encuestados el 29% afirma que se les ha sido entregado sus obligaciones y responsabilidades por escrito, mientras que el 57% de los encuestados menciona que no se les han sido entregado estas obligaciones y responsabilidad por escrito y el 14% en cambio ha recibido a veces sus obligaciones y responsabilidades por escrito, por lo que se muestra que no todo el personal se le entregan sus obligaciones y responsabilidades por escrito, puesto que solo a algunos se les entregan a veces, presentado una diferenciación de criterios para la designación de las obligaciones y responsabilidades escritas.

Pregunta 4. Durante su trabajo ¿Le han socializado sus funciones por escrito?

Tabla 4-3: Socialización de funciones por escrito

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	1	14%
A veces	4	57%
Nunca	2	29%
Total	7	100%

Fuente: IESEI CÍA. LTDA., (2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

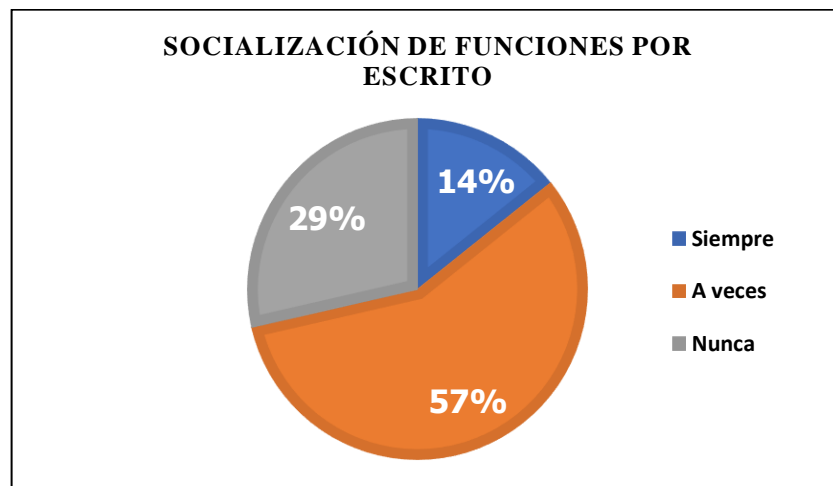


Gráfico 4-3.- Socialización de funciones por escrito

Fuente: Tabla 4 - 3

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Análisis e interpretación

En base a los resultados obtenidos en la encuesta, se pudo determinar que de los encuestados el 14% afirma que siempre se les han socializado sus funciones por escrito durante su trabajo, mientras que el 57% de los encuestados menciona que a veces nomás le han socializado sus funciones por escrito durante su trabajo dependiendo de las circunstancias del mismo y el 29% en cambio nunca han recibido sus funciones por escrito durante la realización de su trabajo, por lo que se muestra que no todo el personal se le entregan sus funciones por escrito y que a muy pocos si lo realizan, es decir que de todo el personal solo a uno se le entrega sus funciones por escrito durante su trabajo, presentado una deficiencia en la socialización de estas funciones a la mayor parte del personal.

Pregunta 5. ¿Se aplican dentro de la empresa principios éticos y morales?

Tabla 5-3: Aplicación de principios éticos y morales

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	6	86%
A veces	1	14%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Fuente: IESEI CÍA. LTDA., (2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

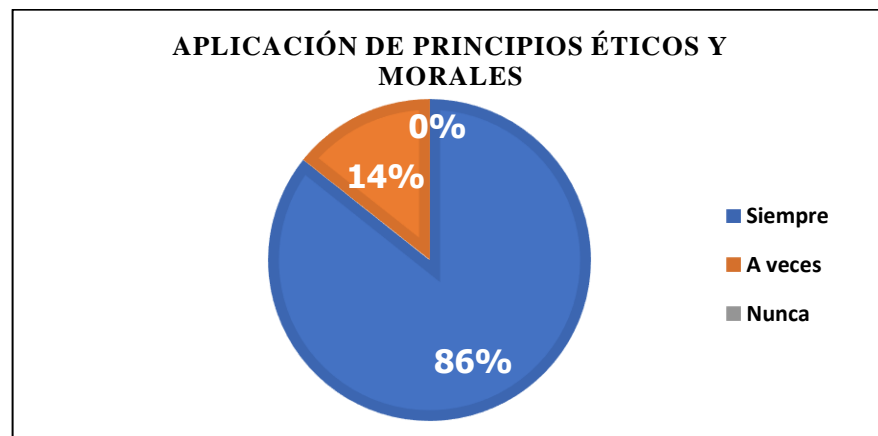


Gráfico 5-3.- Aplicación de principios éticos y morales

Fuente: Tabla 5 - 3

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Análisis e interpretación

En base a los resultados obtenidos en la encuesta, se pudo determinar que de los encuestados el 86% afirma que siempre se han aplicado principios éticos y morales dentro de la empresa, mientras que el 14% de los encuestados menciona que a veces nomás se han aplicado principios éticos y morales, por lo que se muestra que un trabajador a presenciado durante su trabajo un acto de descuido sobre los principios éticos y morales que debe aplicar el personal dentro de la empresa.

Pregunta 6. ¿Está de acuerdo con que deba existir políticas, procedimientos e instrucciones escritas para la realización de su trabajo?

Tabla 6-3: Existencia de políticas, procedimientos e instrucciones escritas

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Sí	7	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
Total	7	100%

Fuente: IESEI CÍA. LTDA., (2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)



Gráfico 6-3.- Existencia de políticas, procedimientos e instrucciones escritas

Fuente: Tabla 6 - 3

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Análisis e interpretación

En base a los resultados obtenidos en la encuesta, se pudo determinar que de los encuestados el 100% afirma que si están de acuerdo sobre existencia de políticas, procedimientos e instrucciones escritas para la realización de su trabajo, por lo tanto se crea la necesidad de la creación de manuales de políticas, procesos e instrucciones para la empresa.

Pregunta 7. ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional funcional?

Tabla 7-3: Existencia de una estructura organizacional funcional

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Sí	4	57%
No	3	43%
Total	7	100%

Fuente: IESEI CÍA. LTDA., (2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)



Gráfico 7-3.- Existencia de una estructura organizacional funcional

Fuente: Tabla 7 - 3

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Análisis e interpretación

En base a los resultados obtenidos en la encuesta, se pudo determinar que de los encuestados el 57% afirma que si existe una estructura organizacional funcional, mientras que el 43% de los encuestados menciona que desconocen sobre si la empresa cuenta o no con una estructura organizacional funcional, por lo tanto de puede mostrar que no todo el personal sabe sobre la existencia de una estructura organizacional funcional por lo que se debe difundir de mejor manera esta estructura a todo el personal.

Pregunta 8. ¿Existen políticas contables para el control de los activos de la empresa?

Tabla 8-3: Existencia de políticas contables para el control de los activos de la empresa

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Sí	5	71%
No	2	29%
Tal vez	0	0%
Total	7	100%

Fuente: IESEI CÍA. LTDA., (2021)
Elaborado por: Narváez, E., (2021)

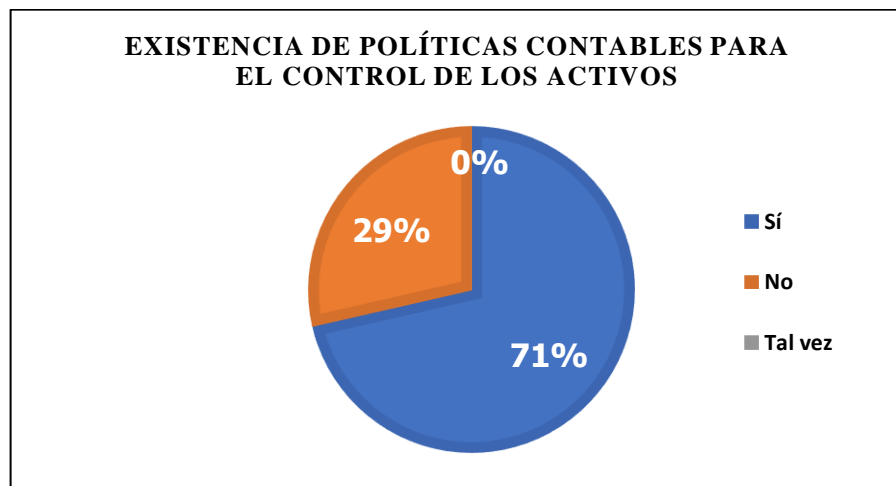


Gráfico 8-3.- Existencia de políticas contables para el control de los activos

Fuente: Tabla 8 - 3
Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Análisis e interpretación

En base a los resultados obtenidos en la encuesta, se pudo determinar que de los encuestados el 71% afirma que si existen políticas contables para el control de los activos, mientras que el 29% de los encuestados menciona que desconocen sobre la existencia de las políticas contables para el control de los activos de la empresa, por lo tanto se muestra que algunos desconocen sobre la existencia de estas políticas por lo cual se deben difundir de mejor manera estas.

Pregunta 9. ¿Conoce sobre la existencia de reglamentos internos en la empresa?

Tabla 9-3: Existencia de reglamentos internos

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Sí	2	29%
No	5	71%
Total	7	100%

Fuente: IESEI CÍA. LTDA., (2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

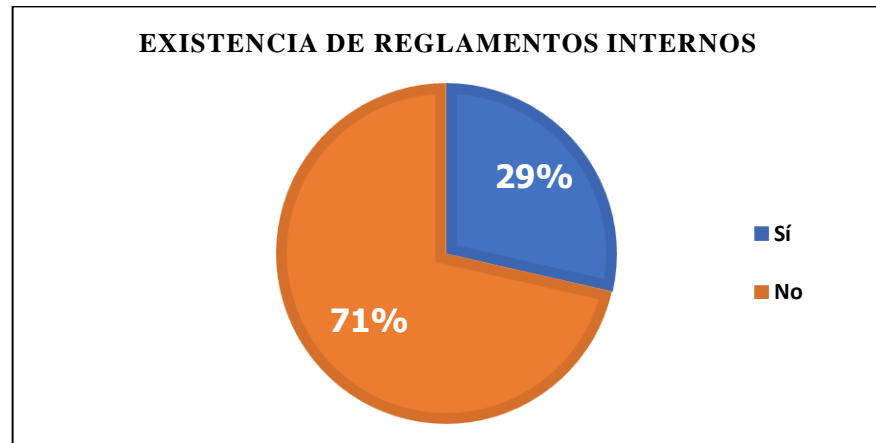


Gráfico 9-3.- Existencia de reglamentos internos

Fuente: Tabla 9 - 3

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Análisis e interpretación

En base a los resultados obtenidos en la encuesta, se pudo determinar que de los encuestados el 71% afirma que no existen reglamentos internos en la empresa, mientras que el 29% de los encuestados menciona si existe reglamentos internos, por lo tanto, se muestra que la mayoría de los trabajadores desconocen sobre la existencia de los reglamentos internos por lo cual se deben difundir de mejor manera estos.

Pregunta 10. ¿Considera usted la necesidad de que la empresa cuente con un sistema de control interno?

Tabla 10-3: Necesidad de un Sistema de Control Interno

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Sí	7	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
Total	7	100%

Fuente: IESEI CÍA. LTDA., (2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

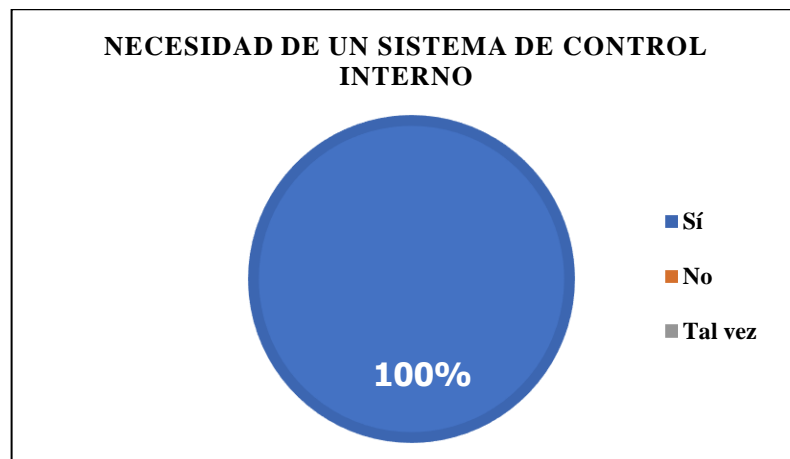


Gráfico 10-3.- Necesidad de un Sistema de Control Interno

Fuente: Tabla 10 - 3

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Análisis e interpretación

En base a los resultados obtenidos en la presente encuesta, se pudo determinar que el 100% de los encuestados están de acuerdo con la necesidad de que la empresa implemente o se mejore el sistema de control interno con la finalidad de que este le permita mejorar sus funciones y actividades.

3.2. Discusión de resultados

3.2.1. Verificación de la Idea a defender

Con base a los resultados obtenidos tras la realización de la encuesta al personal de la entidad, se puede comprobar sobre la veracidad de la idea a defender, porque un diseño de control interno para la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, permite contribuir a la mejorar del funcionamiento de las actividades administrativas y contables de la empresa y a su vez que permite mitigar riesgos en sus operaciones.

Por otra parte, el modelo del sistema de control interno busca mejorar a la empresa en sus funciones administrativas y operativas, a su vez permite solucionar el problema de la falta de manuales, políticas, procesos e instrucciones para el personal de la empresa, disminuyendo el nivel de riesgo de la empresa.

3.3. Propuesta

3.3.1. Título



SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DE SERVICIOS IESEI CÍA. LTDA.



AMBATO - TUNGURAHUA

CONTENIDO

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS IESEI CÍA. LTDA

1. Antecedentes de la empresa
2. Misión
3. Visión
4. Organigrama estructural
5. Ubicación
6. Alcance
7. Base Legal
8. Matriz de Servicios
9. Análisis Situacional de la empresa (FODA)
 - 9.1 Matriz de Correlación
 - 9.2 Matriz de Prioridades
 - 9.3 Perfil Estratégico
10. Evaluación al Control Interno

DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN BASE AL MODELO COSO

1. Introducción
2. Objetivos
3. Contenido
4. Diseño del Reglamento Interno de la empresa
5. Diseño del Manual de Buenas Prácticas (Ética)
6. Diseño del Manual de funciones
7. Matriz de Riesgos
8. Diseño del Manual de procesos y procedimientos principales (administrativos, contables y operativos)
9. Plan de Comunicación
10. Mecanismos de evaluación del Sistema de Control Interno basado en el Método COSO I

Datos Generales de la Empresa de Servicios IESEI CÍA. LTDA.

Antecedentes de la empresa



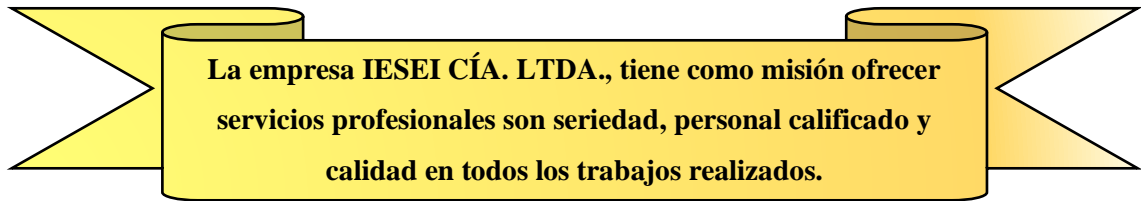
La Empresa de Servicios INGENIERIA EN SERVICIOS E INDUSTRIA & IESEI CÍA. LTDA., nació por la iniciativa del Ingeniero Marcelo Narváez y su socio el Sr. José Narváez como la necesidad de crecer en el ámbito profesional, por lo tanto decidieron unir sus conocimientos y experiencia en el sector Hidrocarburífero, fundando así la compañía limitada el 14 de enero de 2020 y registrándola en el Servicio de Rentas Internas (SRI), el 02 de marzo del mismo año, fecha donde se da inicio a sus actividades operativas.

Estos socios frente a la necesidad de crecer en el ámbito profesional y buscando brindar servicios profesionales de calidad, se encuentran asociados mediante alianzas estratégicas con una verificadora para lograr con ello complementar los servicios ofertados, en el ámbito de las inspecciones requeridas con los entes de control, provisión de equipos y repuestos para el sector Hidrocarburífero a nivel nacional.

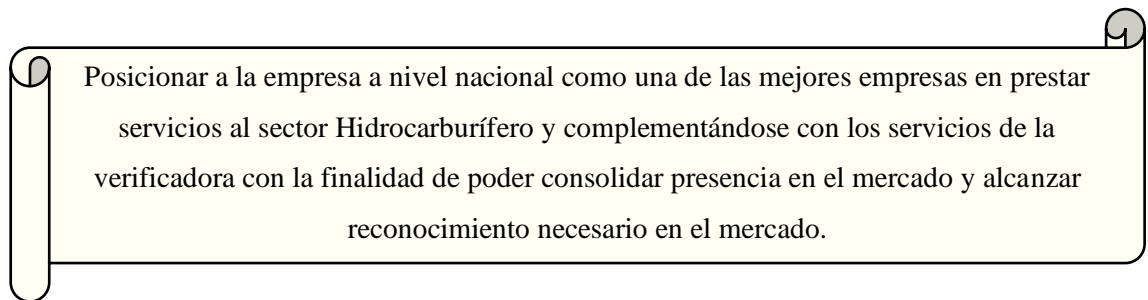
Actualmente esta empresa oferta al sector Hidrocarburífero distintos servicios profesionales como son la inspección técnica, volumétrica de tanques y recipientes, ensayos no destructivos por ultrasonido, medición de espesores, inspección de pruebas de presión para ductos, inspección de pruebas hidrostáticas, pruebas neumáticas, de hermeticidad, reparación y repotenciación, limpieza y calibración de tanques, entre otros servicios, a su vez como la venta al por menor de maquinarias y aparatos eléctricos.

La empresa busca contribuir al desarrollo del país puesto que al desarrollarse en diferentes áreas se debe asociarse con otras áreas profesionales, por lo cual se conforman alianzas estratégicas con ingenieros como con bachilleres técnicos y personal de obra civil con la finalidad de dar cumplimiento a la eficiencia en los proyectos realizados contribuyendo a la producción y desarrollo de empleo en el país.

Misión



Visión



Organigrama estructural

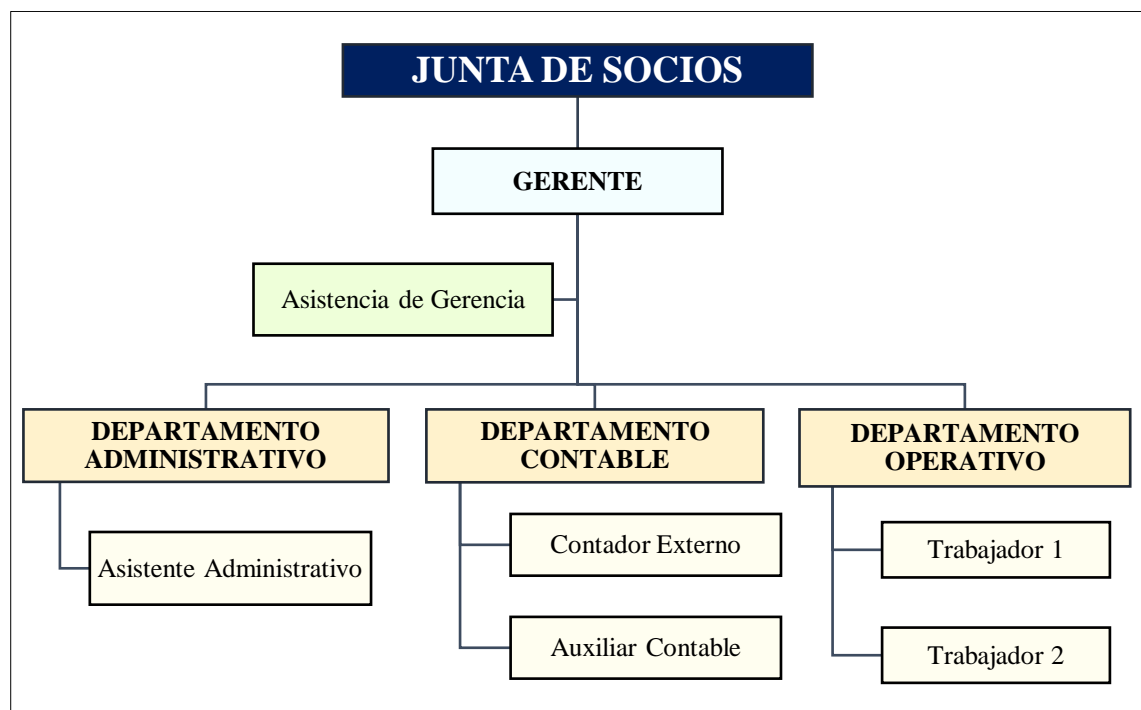


Gráfico 11-3.- Organigrama Estructural

Fuente: IESEI CÍA. LTDA., (2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Ubicación

Esta empresa se encuentra ubicada en las calles La Habana y Santiago, Parroquia La Península, en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.



Gráfico 12-3.- Ubicación geográfica de la empresa IESEI CÍA. LTDA.

Fuente: (Maps, 2021)

Alcance

La empresa tiene como alcance a todas las entidades, empresas, o cualquier ente que necesite servicios profesionales relacionados con el área Hidrocarburífera a nivel nacional.

Base Legal

La empresa IESEI CÍA. LTDA., como un ente constituido dentro del territorio ecuatoriano se encuentra normada por ciertas leyes y organismos de control, así como: La Superintendencia de Compañías, Servicio de Rentas Internas, Ministerio del Trabajo, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, también se debe regir a la normativa vigente como la Ley de Compañías, el Código Civil, Ley del Registro único de Contribuyentes, Ley del Régimen tributario para lo correspondientes a las declaraciones puesto que es una entidad obligada a llevar contabilidad, Código del Trabajo, entre otros, o por órganos oficiales como el SAE (Servicio de Acreditación Ecuatoriano), entidad adscrita al Ministerio de Industrias y Productividad.

Matriz de Servicios

Los servicios ofrecidos por esta entidad son amplios, por lo tanto, a continuación se ejemplifica una matriz con los principales servicios que ofrece la empresa y los más usuales.

Tabla 11-3: Matriz de Servicios de la empresa IESEI CÍA. LTDA.

SERVICIOS OFERTADOS			
ÍTEM	ALCANCE	MÉTODO	ELEMENTOS
1	LAVADO DE TANQUES	<ul style="list-style-type: none">• Limpieza de tanques de combustible con ingreso al tanque• Limpieza de tanques de combustible por succión• Limpieza de tanques de combustible con ingreso al tanque y empaques de neopreno para manholes	TANQUES
2	GESTIÓN DOCUMENTAL	Servicios de gestión documental ante la ARCH	DOCUMENTOS
3	CAMBIO DE TUBERIAS DE COMBUSTIBLE	Cambio de tuberías de líneas de combustible en ASTM de 2" galvanizado, instalaciones hidráulicas y eléctricas	TUBERIAS DE LÍNEAS DE COMBUSTIBLE
4	SERVICIOS GENERALES	Asistencia Técnica y de Consultoría de Ingeniería para Proyectos de Ingeniería Civil, Hidráulica y de Tráfico	ASISTENCIA TÉCNICA
5	INSTALACIONES	Instalaciones Hidráulicas y Eléctricas	INSTALACIONES

Fuente: IESEI CÍA. LTDA., (2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Adicionalmente, esta empresa emite certificados sobre las inspecciones realizadas en convenio con las alianzas estratégicas de la verificadora, por lo tanto, se puede mencionar los siguientes certificados más relevantes que emite:

Tabla 12-3: Matriz de Servicios de Inspección de la empresa IESEI CÍA. LTDA.

ACTIVIDADES DE INSPECCIÓN AUTORIZADAS			
ÍTEM	ALCANCE	MÉTODO	ELEMENTOS
1	INSPECCIÓN TÉCNICA	<ul style="list-style-type: none"> • Ensayos no destructivos por ultrasonido • Medición de Espesores 	RECIPIENTES
		Inspección de Pruebas de Presión para Ductos	TUBERÍA DE TRANSPORTE Y PROCESOS
		<ul style="list-style-type: none"> • Inspección de Pruebas Hidrostáticas • Inspección de Pruebas Neumáticas • Inspección de Pruebas de Hermeticidad de Líneas 	TANQUES
2	INSPECCIÓN VOLUMÉTRICA DE TANQUES Y RECIPIENTES	Inspección Volumétrica Geométrica de Tanques por el Método Manual	TANQUES HORIZONTALES

Fuente: IESEI CÍA. LTDA., (2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

La empresa gracias a su experiencia puede acondicionarse a la necesidad de cada uno de los clientes y proyectos que se deseen realizar, por lo cual la entidad se maneja mediante proformas adaptables para brindar el mejor servicio a sus clientes.

La empresa trabaja en todo tipo de proyectos relacionados con la actividad Hidrocarburífera, como son la repotenciación de los tanques, cambio de marquesinas, instalaciones contra incendios, barras de espesores, instalación de pararrayos, gabinetes contra incendios, pintura de tanques, instalaciones de equipos de distribución de combustible, mantenimiento, reparación, entre otras situaciones, mediante el uso de personal calificado y alianzas estratégicas para el cumplimiento de cada uno de los proyectos solicitados y al mejor precio posible.

Análisis situacional de la empresa

Para realizar un análisis situacional de la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., se debe comprender la situación de la entidad y para ello se debe enlistar las principales características y situaciones de esta. Por lo tanto, a este listado se lo debe dividir en dos aspectos principales, que son sus características internas conformadas por las fortalezas y las debilidades de la empresa, y su situación externa en los cuales se comprende las oportunidades y las amenazas. Usualmente para este análisis se utiliza la herramienta SWOT por sus siglas en inglés o también se la conoce como matriz “DAFO” o “FODA”, según (asana, 2021) nos menciona lo siguiente:

“El análisis FODA es una técnica usada para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de un negocio o proyecto específico, es una herramienta simple y potente porque puede ser aplicada ante cualquier situación en un momento determinado, obteniendo conclusiones sobre la forma de afrontar los cambios externos.” (asana, 2021),

Recuperado de: <https://asana.com/es/resources/swot-analysis>

En conclusión, esta herramienta permite dar una primera visión sobre la situación de la empresa y como esta puede dar frente a situaciones externas de esta, aprovechando sus características internas, por lo tanto, se procedió a utilizar esta herramienta para conocer sus aspectos internos y externos.

MATRIZ FODA

ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none">• Personal Calificado• Equipo calificado por lo organismos de control• Experiencia• Puntualidad• Alcance a nivel nacional• Tecnología	OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none">• Alianzas Estratégicas• Avances tecnológicos• Precios competitivos• Ley de Control
DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none">• Falta de personal• Falta de un Sistema de Control Interno• Falta de manuales internos• Infraestructura	AMENAZAS <ul style="list-style-type: none">• Competencia• Cambios Climáticos• Fallas de Logística• Inestabilidad Económica

Gráfico 13-3.- Matriz FODA de la empresa IESEI CÍA. LTDA.

Fuente: IESEI CÍA. LTDA., (2021)

Elaborado por: Narváz, E., (2021)

ANÁLISIS INTERNO

El análisis interno está compuesto por los factores correspondientes a la empresa, es decir que comprende a las fortalezas y las debilidades de la empresa para con ello mejorar el funcionamiento de sus actividades y obtener una buena gestión de esta, con la finalidad de mitigar riesgos y alcanzar los objetivos planteados.

FORTALEZAS

PERSONAL CALIFICADO

- La empresa cuenta con personal calificado en diferentes áreas para ofrecer un servicio de calidad a los clientes, esta calidad se ve reflejada en la autorización y la validación de los certificados que son emitidos a los organismos de control donde se da fe de la realización de los trabajos, es decir que los organismos de control reconocen los trabajos realizados por esta empresa en las distintas estaciones de servicios, entes u organismos relacionados con el área Hidrocarburífera a nivel nacional, los certificados emitidos por esta empresa al realizar las inspecciones constan de una numeración del Código de Práctica Ecuatoriana (CPE), Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) y por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE).

EQUIPO CALIFICADO POR LO ORGANISMOS DE CONTROL

- La empresa cuenta con maquinaria de calidad para la ejecución de los distintos servicios, así como son los manómetros, herramientas utilizadas para la medición de presión en los tanques de combustible y de líneas, por lo tanto, la empresa posee de maquinaria y herramientas necesarias para la realización de cada una de las inspecciones, pruebas o mantenimientos realizados a sus clientes, asegurando la calidad de sus servicios.

EXPERIENCIA

- El personal encargado de la ejecución de cada uno de los servicios ofertados a los clientes consta de una amplia experiencia en cada una de las áreas correspondientes, por ejemplo el gerente de la empresa a su vez que cumple como jefe de equipo de las inspecciones y de la mayor parte de los trabajos, va ofreciendo sus servicios profesionales en el mercado como persona natural ya alrededor de 21 años en el área Hidrocarburífera, así como el resto del personal tienen años de experiencia laborando de forma independiente o en relación de dependencia.

PUNTUALIDAD

•La empresa se ha destacado en el tiempo que va laborando por la puntualidad ofrecida en sus trabajos, por lo cual los clientes no han debido de suspender sus operaciones más allá de lo estipulado y es una forma eficiente de que tanto el cliente como la empresa puedan cumplir sus objetivos, por lo cual la empresa siempre busca llegar a un acuerdo con el cliente del día y la hora en que se va a efectuar el servicio, todo este registro se encuentra notificado con anticipación a los entes de control para notificar que se va a realizar una suspensión de operaciones o de cualquier tipo cuando se realizan estos servicios, por lo tanto en esta empresa busca siempre mantener este ideal de puntualidad para mejorar y brindar un excelente servicio a sus clientes.

ALCANCE A NIVEL NACIONAL

•La empresa tiene un alcance amplio a nivel nacional, por lo cual puede hacer llegar sus servicios a cualquier tipo de entidad que los requiera, consta del equipo necesario y efectivo para llevar a cabo dicha labor, por lo cual, todo de acuerdo con el contrato y según el cronograma planificado que se esté ejecutando, la empresa ofrece y realiza sus servicios en todo el Ecuador.

TECNOLOGÍA

•La empresa para brindar un mejor servicio y bajo el principio de eficiencia, busca innovar constantemente los procedimientos que realiza, optimizando recursos y tiempo, por lo cual consta de equipos, herramientas y maquinaria de alta tecnología, varias de ellas son importadas de Estados Unidos o de España, para mejorar el resultado final de cada uno de los servicios y además de precautelar la seguridad del equipo de trabajo. Ver Anexo B

DEBILIDADES

FALTA DE PERSONAL

•La empresa posee personal calificado en distintas áreas pero a su vez el equipo de trabajo que posee es muy reducido por lo que para proyectos grandes necesitan contratar personal ocasional para poder culminar el trabajo en los tiempos establecidos, a su vez cuando se busca incorporar un nuevo elemento a la empresa toma tiempo y recursos en la capacitación de dicho personal en cada uno de los servicios que ofrece la empresa.

FALTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

•La empresa realiza controles internos de forma empírica puesto que no cuenta con un sistema de control interno que les ayude a mejorar el funcionamiento de sus actividades y poder evaluar el rendimiento de estas, esta deficiencia ha sido causada por la falta de tiempo de la alta gerencia y la falta de conocimiento sobre cómo realizarlo o implementarlo.

FALTA DE MANUALES INTERNOS

•La alta gerencia posee políticas internas que son mencionadas al momento que se lo necesiten más no existen manuales en las que se puedan explicar dichos aspectos de forma escrita y al alcance de todos, lo cual representa una dificultad al momento de que algún trabajador incumpla alguna norma puesto que el mismo desconocerá si la está incumpliendo o no porque no hay manuales que lo respalden.

INFRAESTRUCTURA

•La empresa al no poseer más de 10 trabajadores no se ha visto en la necesidad de tener una infraestructura o un espacio amplio, puesto que poseen una oficina de 4 x 4 metros , en donde se encuentra solo el personal administrativo y contable de la empresa, mientras que el operativo por la naturaleza del servicio deben movilizarse el día y a la hora donde se requiera realizar el trabajo, adicionalmente, cuentan con una bodega de 8 x 8 metros para el almacenamiento correspondiente del equipo, maquinaria, herramientas y suministros de la empresa.



Gráfico 14-3.- Empresa IESEI CÍA. LTDA.

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

ANÁLISIS EXTERNO

El análisis externo está compuesto por los factores exteriores a la empresa como son las oportunidades y las amenazas que son de importancia para el desenvolvimiento estratégico del ente, analizando varios factores como políticos, económicos, sociales, entre otros.

OPORTUNIDADES

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

• Gracias a la experiencia del Ing. Marcelo Narváez y de su socio José Narváez en lo largo de su vida profesional, han logrado establecer una buena reputación de su trabajo y con ello han implementado fuertes alianzas estratégicas para el crecimiento y logro de objetivos conjuntos, por lo cual, la apertura de nuevos mercados y de convenios empresariales han ayudado a que la empresa gane una mayor participación en el mercado y brindando un mejor servicio a sus clientes, puesto que estas alianzas se han realizado con entidades del sector privado como del sector público para financiamiento, préstamos, seguros, entre otros.

AVANCES TECNOLÓGICOS

• Los avances tecnológicos ayudan a la empresa a mejorar sus procesos internos, optimizando recursos y tiempo, porque gracias al apoyo de buenas herramientas, maquinaria o suministros hacen que estos simplifiquen el trabajo y ayuda a la empresa a brindar un servicio de calidad en sus servicios, por lo cual es importante para la empresa que existan herramientas con nuevos avances tecnológicos para con ello hacer más llamativo sus servicios y optimizar recursos, siempre considerando el factor costo – beneficio.

PRECIOS COMPETITIVOS

• La empresa gracias a los convenios estratégicos que tiene con sus proveedores puede ofrecer suministros y sus servicios a un menor costo o con valores agregados, además asegura la calidad de sus servicios ya que las entidades donde se adquieren muchos de los productos cumplen con estándares de calidad y reconocimiento en el mercado, haciendo así que la oferta de los servicios de esta empresa sea llamativa frente a los de la competencia.

LEY DE CONTROL

•La Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero (ARCH, 2021), busca garantizar el aprovechamiento óptimo de los recursos hidrocarburíferos buscando brindar eficiencia de los activos productivos de este sector y mediante el control oportuno de las operaciones brindar una efectiva regulación. Este organismo de control debe hacer cumplir lo establecido en las normas y resoluciones establecidas entre las cuales se puede recalcar los siguientes artículos:

Tabla 13-3: Ejemplo de Normas Hidrocarburíferas.

NORMA HIDROCARBURÍFERA	
ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
CAP. III ART. 27	La operación y mantenimiento de equipos e instalaciones con programas de mantenimiento tanto preventivo como correctivo de forma anual a través de los entes de control
CAP. III ART. 28	Se deberá dar mantenimiento permanente a los canales de drenaje y separadores
CAP. III ART. 30	Se deberán inspeccionar periódicamente los tanques y recipientes de almacenamiento, así como bombas, compresores, líneas de transferencia, y otros, y adoptar las medidas necesarias para minimizar las emisiones.
CAP. IV ART. 44	La calibración de los equipos de medición será realizada conforme a las prácticas de la industria petrolera internacional por empresas inspectoras independientes registradas en la Dirección Nacional de Hidrocarburos
CAP. IX ART. 70	Se realizarán inspecciones periódicas a los tanques de almacenamiento, construcción de diques y cubetos de contención para prevenir y controlar fugas del producto
CAP. XI ART. 84	Periódicamente deberá realizarse el mantenimiento a las alcantarillas y cunetas, incluyendo limpieza de sedimentos y material vegetal, que pudiera causar represamientos

Fuente: (Secretaría de Hidrocarburos de Ecuador, 2011)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Estas normas son una muestra de la normativa Hidrocarburífera, puesto que estas exigen periódicamente a las instituciones, regidas bajo esta normativa y dentro de este sector, a realizar mantenimientos, informes y demás disposiciones; Por lo tanto, gracias a esta normativa la empresa puede mantenerse en el mercado puesto que tiene una frecuencia anual de al menos realizar una vez como mínimo un informe y emitir un certificado a los entes de control cada institución de este sector, para ello deberán contratar a empresas inspectoras que lo realicen como es el caso de esta empresa.

AMENAZAS

COMPETENCIA

•La empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., no es la única empresa dedicada a ofrecer este tipo de servicios a nivel nacional, por lo cual se registra que esta posee alrededor de 10 empresa que forman parte de su competencia, de las cuales 6 son de renombre a nivel nacional y las 4 restantes son mediante trabajos autónomos o que no representan una amenazas para la empresa por el poco valor en el mercado que poseen.

Tabla 14-3: Lista de empresas de competencia de renombre a nivel nacional

LISTA - EMPRESAS DE COMPETENCIA			
NOMBRE	UBICACIÓN	CIUDAD	PROVINCIA
TRUSTOIL COMPANY S.A.	Guayacanes N54-87, Piso 4	QUITO	PICHINCHA
PETROCHECK SERVICES CÍA. LTDA.	Bourgeois N34-507 y Av. República	QUITO	PICHINCHA
PCR ECUADOR	Calle Martín Carrión entre Av. República y Alpallana	QUITO	PICHINCHA
VERYGLOBE CÍA. LTDA.	Av. de los Shyris N 1322 y Suecia Edif. Argentum	QUITO	PICHINCHA
BUREAU VERITAS ECUADOR S.A.	Cdla. Guayaquil Ms. 8a solar 9	GUAYAQUIL	GUAYAS
ITP TECNIPETRÓLEOS S.A.	Av. República del Salvador N35 -146 y Suecia Edificio Prisma Norte	QUITO	PICHINCHA

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

CAMBIOS CLIMÁTICOS

•Los cambios climáticos no son del 100% predecibles pero si son un limitante a considerarse al momento de realizar la ejecución de los trabajos, puesto que en malas condiciones climáticas los trabajos se pueden ver retrasados o suspendidos dependiendo de la gravedad del caso y en cierta manera estos percances hacen que se invierta más tiempo y recursos por parte de la empresa para la ejecución de sus trabajos, valores que deben ser asumidos por la entidad.

FALLAS DE LOGÍSTICA

•La empresa como se menciona tiene alianzas estratégicas y como fortaleza su puntualidad en sus trabajos, pero a su vez esta se puede ver afectada muchas de las veces por fallas en la logística por parte de dichas alianzas, muchas de estas fallas se ven relacionadas con la movilización o transporte de los equipos, maquinaria o suministros ya sea por casos fortuitos como accidentes en la carretera o averías en el transcurso del camino entre otros, por lo cual estas fallas muchas de las veces no pueden ser controladas por la empresa puesto que estas dependen de las otras entidades o a su vez del mismo cliente, porque para la ejecución de ciertos trabajos se requiere que el cliente ponga a su disposición los tanqueros para cargar y descargar combustible y a veces no llegan o pueden producir accidentes, situaciones que están fuera del alcance de la empresa pero de una forma u otra hace que se retrasen los trabajos y no se coordine con lo planificado.

INESTABILIDAD ECONÓMICA

•Los precios de los productos, suministros y demás situaciones se ven afectadas por la inestabilidad económica que tiene el país, el alza del combustible y por situaciones políticas, lo que ocasiona que los precios de cotización para un proyecto, en sí las proformas, varíen de una semana a otra, por lo general estos tienden a la alza de precios, en lo cual afecta a la empresa porque al momento de pactar un contrato por un precio fijo, al momento de ejecutarlo se da el caso que los precios de los productos han subido y por ende el margen de rentabilidad que se pretendía obtener se ve afectado.

MATRICES DE CORRELACIÓN

Las matrices que se presentan a continuación sirven para medir como se encuentra la empresa, cuál es su grado de materialidad y su impacto, por lo tanto, el análisis FODA empieza con las matrices de correlación y posterior con la de impacto o el perfil estratégico.

La matriz de correlación entre los factores internos y externos permite prevalecer las circunstancias o hechos más relevantes que de una u otra forma ayuden a garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y su correcto desarrollo.

Por lo tanto, para la realización de esta matriz se debe tener en consideración la siguiente ponderación para cada una de las variables se lo realizara de acuerdo con la siguiente calificación:

CALIFICACIÓN PARA LA MATRIZ FO

Tabla 15-3: Calificación de la Matriz FO

MATRIZ FO	
Si la Fortaleza tiene relación con la Oportunidad	5
Si la Fortaleza y la Oportunidad tienen mediana relación	3
Si la Fortaleza no tiene relación con la Oportunidad	1

Fuente: (Alvarez Bazán, 2010)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

CALIFICACIÓN PARA LA MATRIZ DA

Tabla 16-3: Calificación de la Matriz DA

MATRIZ DA	
Si la Debilidad tiene relación con la Amenaza	5
Si la Debilidad y la Amenaza tienen mediana relación	3
Si la Debilidad no tiene relación con la Amenaza	1

Fuente: (Alvarez Bazán, 2010)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)



Razón Social:	IESEI CÍA. LTDA.
Representante Legal:	Ing. Marcelo Santiago Narváez Uquillas
Provincia:	Tungurahua
Ciudad:	Ambato

IESEI CÍA. LTDA
MATRIZ DE CORRELACIÓN FO

La matriz de Correlación FO es una herramienta estratégica de análisis situacional de una empresa cuyo objetivo es el de ofrecer un diagnóstico para la toma de decisiones, es así como la matriz FO realiza un análisis de las características positivas de la empresa.

FORTALEZAS (F) – OPORTUNIDADES (O)

La empresa de Servicios IESEI CÍA. LTDA., en base a las fortalezas y oportunidades que presentaron en la matriz FODA se procedió a realizar la siguiente matriz de correlación FO.

NOTA: Los valores considerados fueron en base al criterio propio del autor y los valores de calificación establecidos.

Tabla 17-3: Matriz de Correlación FO

FORTALEZAS		F1	F2	F3	F4	F5	F6	TOTAL		
		Personal Calificado	Equipo calificado por los organismos de control	Experiencia	Puntualidad	Alcance a nivel nacional	Tecnología			
OPORTUNIDADES										
O1	Alianzas Estratégicas	3	3	5	1	5	5	22	34%	
O2	Avances tecnológicos	5	3	3	1	1	5	18	28%	
O3	Precios competitivos	1	1	1	1	3	3	10	16%	
O4	Ley de Control	3	5	3	1	1	1	14	22%	
TOTAL		12	12	12	4	10	14	64	100%	
		18,75%	18,75%	18,75%	6%	16%	22%	100%		

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Analizando la matriz de Correlación FO, nos ha dado como resultado el siguiente orden de prioridades con sus respectivos porcentajes:

FORTALEZAS

MATRIZ DE FORTALEZAS			
ITEM	DETALLE	VALOR	%
F6	Tecnología	14	22%
F1	Personal Calificado	12	18,75%
F2	Equipo calificado por lo organismos de control	12	18,75%
F3	Experiencia	12	18,75%
F5	Alcance a nivel nacional	10	16%
F4	Puntualidad	4	6%
		64	100%

ANÁLISIS INTERNO:

La empresa de Servicios IESEI CÍA. LTDA., cuenta con seis fortalezas, de la misma la más representativa de estas es la sexta fortaleza, la tecnología, misma que le ayuda a brindar un buen servicio a sus clientes y realizar sus trabajos de manera eficiente, esta fortaleza representa el 22% del total de sus fortalezas; y la fortaleza menos representativa de la matriz es la cuarta fortaleza, la puntualidad, con un valor del 6% de sus fortalezas.

OPORTUNIDADES

MATRIZ DE OPORTUNIDADES			
ITEM	DETALLE	VALOR	%
O1	Alianzas Estratégicas	22	34%
O2	Avances Tecnológicos	18	28%
O4	Ley de Control	14	22%
O3	Precios Competitivos	10	16%
		64	100%

ANÁLISIS EXTERNO:

La empresa de Servicios IESEI CÍA. LTDA., cuenta con cuatro oportunidades que posee la entidad la más representativa de ella son las alianzas estratégicas con un 34% del total de las oportunidades, mismas que le permiten a la entidad tener un alcance a nivel nacional de sus servicios; mientras que la oportunidad menos representativa fue los precios competitivos con un valor del 16% del total de las oportunidades.



Razón Social: IESEI CÍA. LTDA.
Representante Legal: Ing. Marcelo Santiago Narváez Uquillas
Provincia: Tungurahua
Ciudad: Ambato

IESEI CÍA. LTDA
MATRIZ DE CORRELACIÓN DA

La matriz de Correlación DA es una herramienta estratégica de análisis situacional cuyo objetivo es el de ofrecer un diagnóstico para la toma de decisiones, es así como la matriz DA realiza un análisis de las características negativas de la empresa.

DEBILIDADES (D) – AMENAZAS (A)

La empresa de Servicios IESEI CÍA. LTDA., en base a las fortalezas y oportunidades que presentaron en la matriz FODA se procedió a realizar la siguiente matriz de correlación DA.

NOTA: Los valores considerados fueron en base al criterio propio del autor y los valores de calificación establecidos.

Tabla 18-3: Matriz de Correlación DA

DEBILIDADES AMENAZAS		D1	D2	D3	D4	TOTAL	
		Falta de personal	Falta de un Sistema de Control Interno	Falta de manuales internos	Infraestructura		
A1	Competencia	5	3	1	3	12	33%
A2	Cambios Climáticos	5	1	1	1	8	22%
A3	Fallas de Logística	3	3	1	1	8	22%
A4	Inestabilidad Económica	3	1	1	3	8	22%
TOTAL		16	8	4	8	36	100%
		44%	22%	11%	22%	100%	

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)
Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Analizando la matriz de Correlación DA, nos ha dado como resultado el siguiente orden de prioridades con sus respectivos porcentajes:

DEBILIDADES

MATRIZ DE DEBILIDADES			
ITEM	DETALLE	VALOR	%
D1	Falta de Personal	16	44%
D2	Falta de un Sistema de Control Interno	8	22%
D4	Infraestructura	8	22%
D3	Falta de Manuales Interno	4	11%
		36	100%

ANÁLISIS INTERNO:

La empresa de Servicios IESEI CÍA. LTDA., cuenta con cuatro debilidades, de la misma la más representativa de estas es la primera debilidad, la falta de personal, esta debilidad representa el 44% del total de sus debilidades; y la debilidad menos representativa de la matriz es la tercera debilidad, la falta de manuales internos, con un valor del 11% de sus debilidades.

AMENAZAS

MATRIZ DE AMENAZAS			
ITEM	DETALLE	VALOR	%
A1	Competencia	12	33%
A2	Cambios Climáticos	8	22%
A3	Fallas de Logística	8	22%
A4	Inestabilidad Económica	8	22%
		36	100%

ANÁLISIS EXTERNO:

La empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., cuenta con cuatro amenazas siendo la más representativa con un porcentaje del 33% del total de sus amenazas, la primera amenaza, que es la competencia, puesto que la competencia poseen cierto reconocimiento en el mercado a nivel nacional por sus procesos industrializados y grandes distribuidores; mientras que la amenaza menos significativa es la cuarta amenaza, misma que tiene un valor de 22% del total de las amenazas, representando por la inestabilidad económica, puesto que los precios tienden a subir o bajar en un periodo corto de tiempo.

IESEI CÍA. LTDA
MATRIZ DE PRIORIDADES

La matriz de prioridades permite ubicar las variables según el orden de importancia de acuerdo con el análisis interno y externo, y en concordancia a la calificación obtenida en las matrices de correlación.

La empresa de Servicios IESEI CÍA. LTDA., en base a las matrices de correlación FO-DA anteriormente analizadas, se procedió a realizar la siguiente matriz de prioridades.

NOTA: El orden de las prioridades es de acuerdo con los porcentajes resultantes de las matrices de correlación de forma descendente.

Tabla 19-3: Matriz de prioridades

FORTALEZAS			
ITEM	DETALLE	VALOR	%
F6	Tecnología	14	22%
F1	Personal Calificado	12	18,75%
F2	Equipo calificado por lo organismos de control	12	18,75%
F3	Experiencia	12	18,75%
F5	Alcance a nivel nacional	10	16%
F4	Puntualidad	4	6%
OPORTUNIDADES			
ITEM	DETALLE	VALOR	%
O1	Alianzas Estratégicas	22	34%
O2	Avances Tecnológicos	18	28%
O4	Ley de Control	14	22%
O3	Precios Competitivos	10	16%
DEBILIDADES			
ITEM	DETALLE	VALOR	%
D1	Falta de Personal	16	44%
D2	Falta de un Sistema de Control Interno	8	22%
D4	Infraestructura	8	22%
D3	Falta de Manuales Interno	4	11%
AMENAZAS			
ITEM	DETALLE	VALOR	%
A1	Competencia	12	33%
A2	Cambios Climáticos	8	22%
A3	Fallas de Logística	8	22%
A4	Inestabilidad Económica	8	22%

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)



Razón Social: IESEI CÍA. LTDA.
Representante Legal: Ing. Marcelo Santiago Narváez Uquillas
Provincia: Tungurahua
Ciudad: Ambato

IESEI CÍA. LTDA
PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

El perfil estratégico interno es una herramienta de análisis descriptivo de los elementos del entorno, por medio del cual se pretende conocer el problema estratégico interno y dar una valoración de sus factores, según el grado de importancia:

Gran Debilidad – Debilidad – Equilibrio – Fortaleza – Gran Fortaleza

La empresa de Servicios IESEI CÍA. LTDA., en base a la matriz de prioridades, se procedió a realizar el siguiente perfil estratégico interno.

NOTA: El perfil estratégico interno se lo realizó en base a las características internas de la empresa y en el orden de prioridades correspondiente.

Tabla 20-3: Perfil Estratégico Interno

ASPECTOS INTERNO		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
DEBILIDADES						
D1	Falta de Personal	●				
D2	Falta de un Sistema de Control Interno		●			
D4	Infraestructura	●				
D3	Falta de Manuales Interno		●			
FORTALEZAS						
F6	Tecnología					●
F1	Personal Calificado				●	
F2	Equipo calificado por lo organismos de control				●	
F3	Experiencia					●
F5	Alcance a nivel nacional					●
F4	Puntualidad			●		
TOTAL		2	2	1	2	3
		20%	20%	10%	20%	30%

*Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)
Elaborado por: Narváez, E., (2021)*

IESEI CÍA. LTDA
PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO
ANÁLISIS

En el Perfil Estratégico Interno de la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA, con relación a la situación actual de la organización se puede determinar lo siguiente:

Existe un 20% de tener grandes debilidades, mismas que son la Falta de Personal y la Infraestructura; mientras que un 20% son debilidades tales como la Falta de un Sistema de Control Interno y de manuales internos, en cambio por otra parte se evidencia que existe un 10% de equilibrio representado por la fortaleza de la puntualidad.

Mientras que existe un 30% de grandes fortalezas representado por la Tecnología, Experiencia y el Alcance a nivel nacional; y un 20% considerada como fortalezas, siendo las más importantes el personal y el equipo calificados por los organismos de control, lo que significa que ciertas debilidades se pueden contrarrestar en su totalidad aprovechando las fortalezas que posee la empresa.

En consecuencia, los factores internos de la organización demuestran que el aprovechamiento de las fortalezas, para disminuir de la afectación de las debilidades encontradas, es oportuno permitiendo por lo menos encontrar un equilibrio dentro de la organización y alcanzando un nivel casi próximo al ser eficiente.



Razón Social:	IESEI CÍA. LTDA.
Representante Legal:	Ing. Marcelo Santiago Narváez Uquillas
Provincia:	Tungurahua
Ciudad:	Ambato

IESEI CÍA. LTDA
PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO

El perfil estratégico externo es una herramienta de análisis descriptivo de los elementos del entorno, por medio del cual se pretende conocer el problema estratégico externo y dar una valoración de sus factores, según el grado de importancia:
Gran Amenaza – Amenaza – Equilibrio – Oportunidad – Gran Oportunidad

La empresa de Servicios IESEI CÍA. LTDA., en base a la matriz de prioridades, se procedió a realizar el siguiente perfil estratégico externo.

NOTA: El perfil estratégico externo se lo realizó en base a las características externas de la empresa y en el orden de prioridades correspondiente.

Tabla 21-3: Perfil Estratégico Externo

ASPECTOS EXTERNO		GRAN AMENAZA	AMENAZA	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
AMENAZAS						
A1	Competencia	●				
A2	Cambios Climáticos		●			
A3	Fallas de Logística		●			
A4	Inestabilidad Económica			●		
OPORTUNIDADES						
O1	Alianzas Estratégicas					●
O2	Avances Tecnológicos					●
O4	Ley de Control				●	
O3	Precios Competitivos			●		
TOTAL		1	2	2	1	2
		13%	25%	25%	13%	25%

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)
Elaborado por: Narváez, E., (2021)

IESEI CÍA. LTDA
PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO
ANÁLISIS

En el Perfil Estratégico Externo de la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., se puede apreciar lo siguiente:

Se determina que existe un 25% de amenazas que son los cambios climáticos y las fallas en la logística, mientras que tiene un 13% de tener grandes amenazas tal como es la Competencia; en cambio por otra parte se evidencia que existe un 25% de equilibrio representado por la amenaza de la Inestabilidad Económica y la oportunidad de los Precios Competitivos.

Sin embargo, se pudo analizar que existe un 25% de grandes oportunidades representadas por las Alianzas Estratégicas y los Avances Tecnológicos, mientras que existe un 13% de oportunidades relacionadas con las Leyes de Control establecidos en nuestro país, lo que implica que cada una de las amenazas pueden ser contrarrestadas con el objetivo de aprovechar eficientemente las oportunidades encontradas.

En consecuencia, los factores externos muestran que la gestión administrativa y operacional de la empresa es medianamente eficiente en el aprovechamiento de las oportunidades para contrarrestar cada una de las amenazas existentes en el ambiente externo.



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Razón Social: IESEI CÍA. LTDA.
Representante Legal: Ing. Marcelo Santiago Narváez Uquillas
Provincia: Tungurahua
Ciudad: Ambato

La evaluación del Control Interno para la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., se lo realizó mediante la aplicación de Cuestionarios de Control Interno, los mismos que se definen como:

Cuestionario de Control Interno: Es una herramienta de recolección de datos y evaluación de los controles generales e internos, para determinar las áreas en las que se deba realizar una mejora, a su vez permite desarrollar y mantener la funcionalidad de la autoridad para mantener los controles, ofrecer información para la toma de decisiones y determinar el nivel de riesgo y confianza de la empresa.

El cuestionario está estructurado por cinco apartados con el fin de evaluar los principales componentes del control interno los cuales son: El ambiente de control, la evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y el último componente es la supervisión y seguimiento. Por lo cual, el presente cuestionario tendrá un total de 30 preguntas, mismos que suman un total de 100 puntos, conformados de la siguiente manera:

Tablas 22-3.- Componentes del Control Interno a evaluar

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO A EVALUAR	No. De Preguntas
Ambiente de Control	8
Evaluación de Riesgos	6
Actividades de Control	7
Información y Comunicación	6
Supervisión y Seguimiento	3
TOTAL	30

Fuente: (Meneses, 2016)


Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Adicionalmente para proceder a la calificación de los Cuestionarios se va a tener en consideración las siguientes ponderaciones:


RESPUESTA	PUNTUACIÓN	DESCRIPCIÓN
SI	1	La actividad se cumple y cuenta con documentación de soporte
PARCIALMENTE	0,5	La actividad se cumple, pero tiene dificultades o no es factible
NO	0	La actividad no se cumple y se quiere establecer acciones de mejora.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL

 EMPRESA DE SERVICIOS IESEI CÍA. LTDA. CUESTIONARIO CONTROL INTERNO					
No	FACTORES DE CONTROL PREGUNTAS	RESPUESTA			COMENTARIOS
		SI	SP	NO	
1	La estructura organizativa de la empresa está debidamente establecida	X			
2	¿Se difunde la visión y misión de la empresa?		X		Pocos trabajadores conocen la misión y visión de la empresa
3	La empresa posee un Código de Buenas Prácticas			X	
4	Se difunden en la empresa principios éticos y morales	X			
5	Se difunden en la empresa políticas internas y de trabajo a todos los trabajadores		X		No todos conocen las políticas internas y de trabajo en la empresa
6	Los trabajadores conocen el Reglamento Interno			X	
7	Se encuentran establecidos y delimitados las responsabilidades del personal			X	
8	Los trabajadores conocen ¿Cuáles son sus funciones?		X		
RESPUESTAS POSITIVAS		2			
RESPUESTAS PARCIALMENTE POSITIVAS		3			
RESPUESTAS NEGATIVAS		3			

NOTA: Analizando la evaluación del componente Ambiente de Control se obtuvo como resultado dos respuestas positivas, tres parcialmente positivas y tres negativas

 EMPRESA DE SERVICIOS IESEI CÍA. LTDA. EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO CONTROL INTERNO						
No	FACTORES DE RESULTADO	%	RESPUESTA			Calificación Ponderada
			SI	SP	NO	
1	La estructura organizativa de la empresa está debidamente establecida	13%	1			13%
2	¿Se difunde la visión y misión de la empresa?	13%		0,5		6,5%
3	La empresa posee un Código de Buenas Prácticas	12%			0	0%
4	Se difunden en la empresa principios éticos y morales	11%	1			11%
5	Se difunden en la empresa políticas internas y de trabajo a todos los trabajadores	12%		0,5		6%
6	Los trabajadores conocen el Reglamento Interno de la empresa	14%			0	0%
7	Se encuentran establecidos y delimitados las responsabilidades del personal	13%			0	0%
8	Los trabajadores conocen ¿Cuáles son sus funciones?	12%		0,5		6%
TOTAL		100%				42,5%

En base a los resultados obtenidos se tiene lo siguiente:

CALIFICACIÓN MÁXIMA	100%
CALIFICACIÓN OBTENIDA	42,5%
CALIFICACIÓN PONDERADA	0,425

Del cuál se procede a calcular el Nivel de Confianza y de Riesgo correspondiente

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = (\text{CALIFICACIÓN PONDERADA} / \text{PONDERADO}) * 100$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = (0,425 / 1) * 100$$

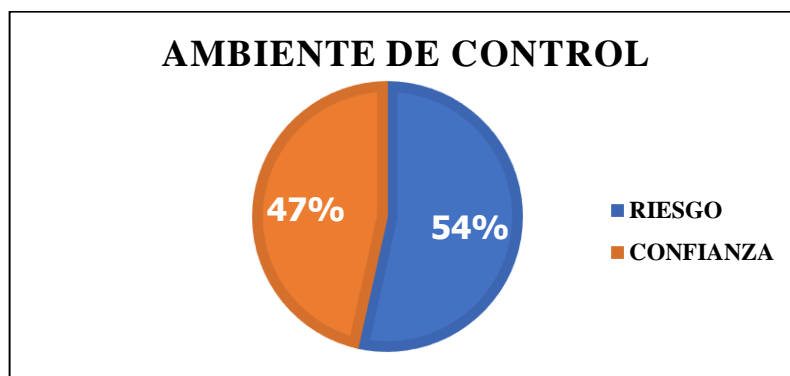
NIVEL DE CONFIANZA = 42,5%

$$\text{NIVEL DE RIESGO} = \text{PONDERADO} - \text{NIVEL DE CONFIANZA}$$

$$\text{NIVEL DE RIESGO} = 1 - 42,5\%$$

NIVEL DE RIESGO = 57,5%

DIAGRAMA RESUMEN



Cuadro de Nivel de Riesgo y de Confianza

NIVEL DE RIESGO		
Alto	Moderado	Bajo
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Bajo	Moderado	Alto

NIVEL DE CONFIANZA


ANÁLISIS

En base al resultado obtenido después de aplicar el Cuestionario de Control Interno en el componente del Ambiente de Control en la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., se determina que esta posee un nivel de riesgo moderado del 57,5%, mientras que el nivel de confianza no es tan bajo, pero no llega al punto moderado, representando por el 43%, presentando potenciales debilidades como:


- Falta de un Código de Buenas Prácticas
- Falta de un Reglamento Interno
- Definición de responsabilidades del Personal

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN DE RIESGOS

 EMPRESA DE SERVICIOS IESEI CÍA. LTDA. EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO CONTROL INTERNO					
No	FACTORES DE CONTROL PREGUNTAS	RESPUESTA			COMENTARIOS
		SI	SP	NO	
1	¿Los objetivos y metas de los principales procesos son difundidos entre su personal?	X			
2	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación?		X		La capacitación se lo realiza en el momento de la ejecución.
3	¿Se realiza una evaluación de riesgos de los procesos?			X	
4	¿Los principales proyectos cuentan con matrices de riesgos?			X	
5	¿Los principales proyectos cuentan con planes de contingencia?		X		
6	¿Las decisiones se toman después de analizar el riesgo de forma oportuna?	X			De forma empírica, al encontrar un riesgo es solucionado inmediatamente
RESPUESTAS POSITIVAS		2			
RESPUESTAS PARCIALMENTE POSITIVAS		2			
RESPUESTAS NEGATIVAS		2			

NOTA: Analizando la evaluación del componente Evaluación de Riesgos se obtuvo como resultado dos respuestas positivas, dos parcialmente positivas y dos negativas

 EMPRESA DE SERVICIOS IESEI CÍA. LTDA. EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO CONTROL INTERNO						
No	FACTORES DE RESULTADO	%	RESPUESTA			Calificación Ponderada
			SI	SP	NO	
1	¿Los objetivos y metas de los principales procesos son difundidos entre su personal?	15%	1			15%
2	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación?	15%		0,5		7,5%
3	¿Se realiza una evaluación de riesgos de los procesos?	18%			0	0%
4	¿Los principales proyectos cuentan con matrices de riesgos?	19%			0	0%
5	¿Los principales proyectos cuentan con planes de contingencia?	18%		0,5		9%
6	¿Las decisiones se toman después de analizar el riesgo de forma oportuna?	15%	1			15%
TOTAL		100%				46,5%

En base a los resultados obtenidos se tiene lo siguiente:

CALIFICACIÓN MÁXIMA	100%
CALIFICACIÓN OBTENIDA	46,5%
CALIFICACIÓN PONDERADA	0,465

Del cuál se procede a calcular el Nivel de Confianza y de Riesgo correspondiente

NIVEL DE CONFIANZA = (CALIFICACIÓN PONDERADA/PONDERADO) * 100

NIVEL DE CONFIANZA = (0,465 / 1) * 100

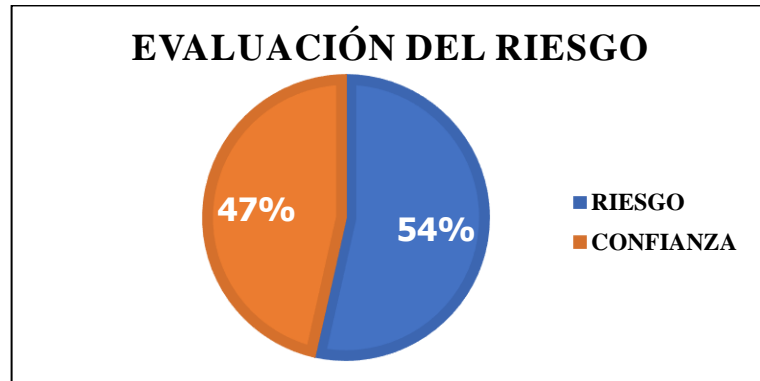
NIVEL DE CONFIANZA = 46,5%

NIVEL DE RIESGO = PONDERADO – NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE RIESGO = 1 – 46,5%

NIVEL DE RIESGO = 53,5%

DIAGRAMA RESUMEN



Cuadro de Nivel de Riesgo y de Confianza

NIVEL DE RIESGO		
Alto	Moderado	Bajo
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Bajo	Moderado	Alto

NIVEL DE CONFIANZA


ANÁLISIS

En base al resultado obtenido después de aplicar el Cuestionario de Control Interno en el componente del Evaluación del Riesgo en la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., se determina que esta posee un nivel de riesgo moderadamente bajo del 53,5%, mientras que el nivel de confianza no es tan bajo, pero no llega al punto moderado, representando por el 46,5%, presentando potenciales debilidades como son:


- Falta de evaluación de Riesgos de los procesos
- Falta de Matrices de Riesgos

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ACTIVIDADES DE CONTROL

 EMPRESA DE SERVICIOS IESEI CÍA. LTDA. CUESTIONARIO CONTROL INTERNO					
No	FACTORES DE CONTROL PREGUNTAS	RESPUESTA			COMENTARIOS
		SI	SP	NO	
1	¿La empresa realiza actividades de control?	X			Son realizadas de forma empírica
2	¿Los controles de los principales procesos están documentados en el Manual de Procesos?			X	No posee un manual de procesos
3	¿El manual de procedimientos esta actualizado?			X	No posee un manual de procedimientos
4	¿El programa de trabajo son difundidos entre el personal?	X			
5	¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo?		X		La responsabilidad del cumplimiento se da por iniciativa del gerente
6	¿Los recursos institucionales de la unidad administrativa están debidamente resguardados?	X			
7	¿Se evalúa periódicamente las efectividades de las actividades de control implementados?			X	
RESPUESTAS POSITIVAS		3			
RESPUESTAS PARCIALMENTE POSITIVAS		1			
RESPUESTAS NEGATIVAS		3			

NOTA: Analizando la evaluación del componente Actividades de Control se obtuvo como resultado tres respuestas positivas, una parcialmente positiva y tres negativas.

 EMPRESA DE SERVICIOS IESEI CÍA. LTDA. EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO CONTROL INTERNO						
No	FACTORES DE RESULTADO	%	RESPUESTA			Calificación Ponderada
			SI	SP	NO	
1	¿La empresa realiza actividades de control?	13%	1			13%
2	¿Los controles de los principales procesos están documentados en el Manual de Procesos?	15%			0	6,5%
3	¿El manual de procedimientos esta actualizado?	13%			0	0%
4	¿El programa de trabajo son difundidos entre el personal?	15%	1			11%
5	¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo?	14%		0,5		6%
6	¿Los recursos institucionales de la unidad administrativa están debidamente resguardados?	15%	1			0%
7	¿Se evalúa periódicamente las efectividades de las actividades de control implementados?	15%			0	0%
TOTAL		100%				50%

En base a los resultados obtenidos se tiene lo siguiente:

CALIFICACIÓN MÁXIMA	100%
CALIFICACIÓN OBTENIDA	50%
CALIFICACIÓN PONDERADA	0,5

Del cuál se procede a calcular el Nivel de Confianza y de Riesgo correspondiente

NIVEL DE CONFIANZA = (CALIFICACIÓN PONDERADA/PONDERADO) * 100

NIVEL DE CONFIANZA = (0,5 / 1) * 100

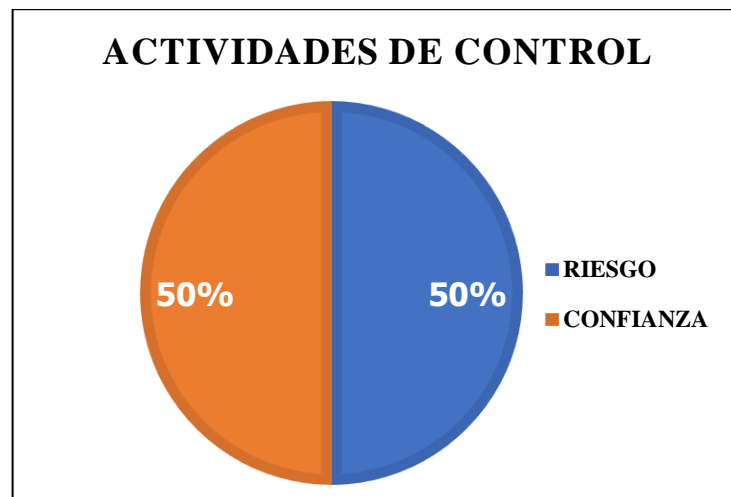
NIVEL DE CONFIANZA = 50%

NIVEL DE RIESGO = PONDERADO – NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE RIESGO = 1 – 50%

NIVEL DE RIESGO = 50%

DIAGRAMA RESUMEN



Cuadro de Nivel de Riesgo y de Confianza

NIVEL DE RIESGO

Alto	Moderado	Bajo
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Bajo	Moderado	Alto

NIVEL DE CONFIANZA

ANÁLISIS

En base al resultado obtenido después de aplicar el Cuestionario de Control Interno en el componente del Actividades de Control en la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., se determina que esta posee un nivel de riesgo moderadamente bajo del 50%, mientras que el nivel de confianza es moderado, representando por el 50%, presentando las siguientes debilidades:

- Los principales procesos no se encuentran documentados en un Manual.
- Falta de manuales de procesos y de procedimientos.
- No se realiza una evaluación periódica de las actividades de control.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

EMPRESA DE SERVICIOS IESEI CÍA. LTDA. CUESTIONARIO CONTROL INTERNO					
No	FACTORES DE CONTROL PREGUNTAS	RESPUESTA			COMENTARIOS
		SI	SP	NO	
1	¿La comunicación en la empresa es pertinente, veraz, oportuna, objetiva e independiente?		X		
2	¿Los sistemas de información aseguran la calidad, veracidad e independencia de comunicación?		X		
3	¿Existen planes de comunicación en la empresa?			X	Falta de planes de comunicación
4	¿Las líneas de comunicación están claramente definidas?		X		
5	¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación?			X	
6	¿Las líneas de comunicación e información permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?		X		
RESPUESTAS POSITIVAS		0			
RESPUESTAS PARCIALMENTE POSITIVAS		4			
RESPUESTAS NEGATIVAS		2			

NOTA: Analizando la evaluación del componente Información y Comunicación se obtuvo como resultado 4 respuestas parcialmente positivas y dos negativas, demostrando dificultades en este componente.

EMPRESA DE SERVICIOS IESEI CÍA. LTDA. EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO CONTROL INTERNO						
No	FACTORES DE RESULTADO	%	RESPUESTA			Calificación Ponderada
			SI	SP	NO	
1	¿La comunicación en la empresa es pertinente, veraz, oportuna, objetiva e independiente?	15%		0,5		7,5%
2	¿Los sistemas de información aseguran la calidad, veracidad e independencia de comunicación?	16%		0,5		8%
3	¿Existen planes de comunicación en la empresa?	18%			0	0%
4	¿Las líneas de comunicación están claramente definidas?	18%		0,5		9%
5	¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación?	18%			0	0%
6	¿Las líneas de comunicación e información permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	15%		0,5		7,5%
TOTAL		100%				32%

En base a los resultados obtenidos se tiene lo siguiente:

CALIFICACIÓN MÁXIMA	100%
CALIFICACIÓN OBTENIDA	32%
CALIFICACIÓN PONDERADA	0,32

Del cuál se procede a calcular el Nivel de Confianza y de Riesgo correspondiente

NIVEL DE CONFIANZA = (CALIFICACIÓN PONDERADA/PONDERADO) * 100

NIVEL DE CONFIANZA = (0,32 / 1) * 100

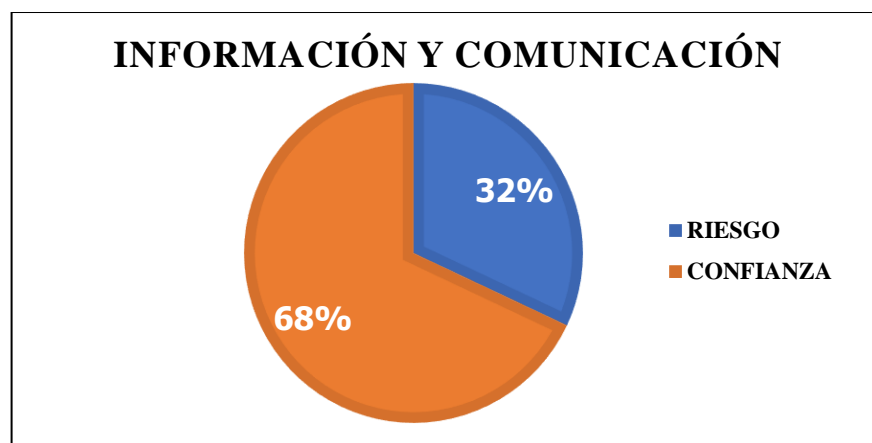
NIVEL DE CONFIANZA = 32%

NIVEL DE RIESGO = PONDERADO – NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE RIESGO = 1 – 46,5%

NIVEL DE RIESGO = 68%

DIAGRAMA RESUMEN



Cuadro de Nivel de Riesgo y de Confianza

NIVEL DE RIESGO

Alto	Moderado	Bajo
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Bajo	Moderado	Alto

NIVEL DE CONFIANZA

ANÁLISIS

En base al resultado obtenido después de aplicar el Cuestionario de Control Interno en el componente Información y Comunicación en la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., se determina que esta posee un nivel de riesgo moderadamente alto del 68%, mientras que el nivel de confianza es bajo, representando por el 32%, presentando potenciales debilidades como son:

- Falta de planes de comunicación.
- Las líneas de comunicación e información no están claramente definidas.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

EMPRESA DE SERVICIOS IESEI CÍA. LTDA.					
CUESTIONARIO CONTROL INTERNO					
No	FACTORES DE CONTROL PREGUNTAS	RESPUESTA			COMENTARIOS
		SI	SP	NO	
1	¿Se evalúa que los componentes de control interno funcionen adecuadamente en la unidad administrativa?		X		Se realiza evaluaciones empíricas
2	¿Se comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados?		X		El gerente detecta las deficiencias y es quien toma las decisiones respectivas
3	¿Se toman medidas correctivas y se dan seguimiento a las dificultades presentadas en el control interno?		X		Se toman medidas correctivas más no se da seguimiento de estas
RESPUESTAS POSITIVAS		0			
RESPUESTAS PARCIALMENTE POSITIVAS		4			
RESPUESTAS NEGATIVAS		2			

NOTA: Analizando la evaluación del componente Supervisión y Seguimiento se obtuvo como resultado 4 respuestas parcialmente positivas, demostrando que se está manejando medianamente bien este componente.

EMPRESA DE SERVICIOS IESEI CÍA. LTDA.						
EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO CONTROL INTERNO						
No	FACTORES DE RESULTADO	%	RESPUESTA			Calificación Ponderada
			SI	SP	NO	
1	¿Se evalúa que los componentes de control interno funcionen adecuadamente en la unidad administrativa?	35%		0,5		17,5%
2	¿Se comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados?	30%		0,5		15%
3	¿Se toman medidas correctivas y se dan seguimiento a las dificultades presentadas en el control interno?	35%		0,5		17,5%
TOTAL		100%				50%

En base a los resultados obtenidos se tiene lo siguiente:

CALIFICACIÓN MÁXIMA	100%
CALIFICACIÓN OBTENIDA	50%
CALIFICACIÓN PONDERADA	0,5

Del cuál se procede a calcular el Nivel de Confianza y de Riesgo correspondiente

NIVEL DE CONFIANZA = (CALIFICACIÓN PONDERADA/PONDERADO) * 100

NIVEL DE CONFIANZA = (0,5 / 1) * 100

NIVEL DE CONFIANZA = 50%

NIVEL DE RIESGO = PONDERADO – NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE RIESGO = 1 – 50%

NIVEL DE RIESGO = 50%

DIAGRAMA RESUMEN



Cuadro de Nivel de Riesgo y de Confianza

NIVEL DE RIESGO

Alto	Moderado	Bajo
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Bajo	Moderado	Alto

NIVEL DE CONFIANZA

ANÁLISIS

En base al resultado obtenido después de aplicar el Cuestionario de Control Interno en el componente Supervisión y Seguimiento en la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., se determina que esta posee un nivel de riesgo moderado del 50%, mientras que el nivel de confianza es moderado, representando por el 50%, presentando ciertas dificultades en esta área razón por el cual se debe mejorarlo mediante el diseño de mecanismo de evaluación, puesto que la entidad lo realiza de forma empírica obteniendo resultados moderados e información incompleta.

CARTA A GERENCIA

Oficio No. 001-CGI-001

Ambato, 7 de febrero de 2022

Ing. Marcelo Santiago Narváez Cruz

GERENTE DE LA EMPRESA IESEI CÍA. LTDA.

Presente.

De mi consideración:

Una vez realizado el análisis situacional de la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, se pudo determinar las siguientes dificultades relacionado con el funcionamiento de sus actividades, generándole debilidades en el control de dichas actividades, por lo cual es necesario el diseño de un sistema de control interno, el mismo que se fea enfocado a cubrir estas áreas y temas específicos:

AMBIENTE DE CONTROL	<ul style="list-style-type: none">• Falta de un Código de Buenas Prácticas• Falta de un Reglamento Interno• Definición de responsabilidades del Personal
EVALUACIÓN DE RIESGOS	<ul style="list-style-type: none">• Falta de evaluación de Riesgos de los procesos• Falta de Matrices de Riesgos
ACTIVIDADES DE CONTROL	<ul style="list-style-type: none">• Los principales procesos no se encuentran documentados en un Manual.• Falta de manuales de procesos y de procedimientos.• No se realiza una evaluación periódica de las actividades de control.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Falta de planes de comunicación.• Las líneas de comunicación e información no están claramente definidas
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none">• Mecanismo para evaluar al control interno

Gráfico 15-3.- Principales debilidades de la empresa por cada componente

Elaborado por: Narváez, E., (2021)



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL
INTERNO EN BASE AL MODELO
COSO I**



AMBATO - TUNGURAHUA

Diseño del Sistema de Control Interno en base al Modelo COSO I

Introducción

El presente Sistema de Control Interno ha sido elaborado con la finalidad de mejorar el funcionamiento de las actividades de la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., por lo cual se busca que esta herramienta sea de utilidad para la entidad y la misma está compuesta con información clara y sencilla sobre los procedimientos, funciones del personal, actividades contables, administrativas y operativas de la empresa, plasmados en los distintos manuales de control y a su vez se presenta un modelo de evaluación del sistema para que la entidad pueda comprobar la eficiencia de esta en cada proceso que se realiza, verificando el mejoramiento de sus resultados.

Este Sistema se encuentra basado en el Modelo COSO I, puesto que por ser la primera vez que la empresa se relacione con este sistema, se busca utilizar una metodología sencilla de comprender y fácil de implementar para el correcto funcionamiento y aplicación de este, dentro de la entidad, el mismo modelo está compuesto por los cinco componentes esenciales que son: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo, cada uno de estos componentes contienen distintos principios que facilitan realizar acciones eficientes apoyando a la gestión administrativa, contable y operativa de la empresa.

OBJETIVOS

Objetivo General

Diseñar reglamentos, manuales y mecanismos de evaluación por medio de la metodología del Modelo COSO I, mediante un enfoque sistemático y disciplinado para mejorar el funcionamiento de actividades de la empresa mitigando riesgos en la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA.

Objetivos Específicos

- Evitar la presencia de irregularidades en el Desempeño del Personal mediante el uso de reglamentos, manuales y mecanismos de evaluación para el correcto desempeño de estos en las áreas estratégicas de la empresa.
- Determinar lineamientos de ética dentro de la empresa mediante el diseño de un Manual de Buenas Prácticas para controlar las acciones y conducta del personal.
- Reconocer el nivel de riesgo de la empresa mediante el uso de la Matriz de Riesgos para establecer el rango de prioridades a las que se debe mitigar.
- Brindar al personal pautas sobre el desarrollo de sus actividades dentro de la empresa por medio del uso de los Manuales de Procesos y Procedimientos principales para la correcta ejecución de estas.
- Identificar las líneas de comunicación internas y externas de la empresa mediante el uso de un Plan de Comunicación para el desempeño comunicativo de la empresa.
- Establecer parámetros que ayuden a la parte gerencial de la empresa a controlar sus actividades mediante el uso de mecanismos de evaluación del Sistema para identificar su nivel de confianza y de riesgo

CONTENIDO



Gráfico 16-3.- Contenido de la Propuesta

Elaborado por: Narváez, E., (2021)



Razón Social: IESEI CÍA. LTDA.
Representante Legal: Ing. Marcelo Santiago Narváez Uquillas
Provincia: Tungurahua
Ciudad: Ambato

2022

“INGENIERIA EN ESTACIONES DE SERVICIOS & INDUSTRIA IESEI CÍA. LTDA.”, se encuentra legalmente constituida en el Ecuador, ubicada en las calles Habano y Santiago, en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, es concordancia con lo dispuesto en el Art. 64 de Código del Trabajo y en efecto legal previsto en el Art.42, numeral 12, Art. 44, literal a, Art. 172, numeral 2 del mismo Código y con disposiciones complementarias del mismo código, se debe establecer un reglamento interno y de carácter obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la empresa.

OBJETO SOCIAL Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

- Art.- 1 **OBJETO GENERAL.** - IESEI CÍA. LTDA., tiene como objetivo principal la prestación de servicios profesionales a las empresas dedicadas al sector Hidrocarburífero a nivel nacional, en conformidad con lo dispuesto en los artículos... presenten en la constitución de la empresa; objeto que lo realiza en función a lo establecido y en concordancia a las disposiciones legales vigentes para el hecho.
- Art.- 2 **OBJETO DEL REGLAMENTO.** - El presente reglamento, en concordancia y dando cumplimiento a lo dispuesto en el Código de Trabajo, tiene como objeto regular las acciones y los intereses de la empresa de forma transparente, justa y clara, en todo lo relacionado con el aspecto de lo laboral en la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., con sus TRABAJADORES Y EMPLEADOS, normas que deberán ser cumplidas por ambas partes.
- Art. - 3 **ALCANCE.** – El alcance que poseerá el siguiente reglamento interno para la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., será a toda la entidad, en todas las áreas, departamentos y personal que en ella laboren

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Aval	Es la garantía de una persona u organización en pro de cumplir con una obligación
Calamidad domestica	Suceso Familiar cuya actividad afecte al desarrollo optimo del Trabajador
Conferir	Conceder atribuciones o cualidades a otra persona
Contrato	Obligación jurídica celebrado entre dos partes a cumplir una serie de obligaciones y derechos
Dividendos	Proporción de ganancias o beneficios que son repartidas entre los interesados
Fortuito	Suceso que se da por casualidad, es una acción inesperada
Licito	Que está permitido conforme la Ley o la moral
Potestad	Poder o autoridad que tiene una persona o ente sobre una cosa
Promover	Ascender o escalar jerárquicamente dentro de la organización
Quirografario	Crédito destinado para afiliados, jubilados y pensionistas con el fin de solventar una necesidad de consumo
Remover	Apartar a alguien de su empleo o destino, destituir
Sujeción	Que se hace según lo establecido en la normativa vigente.
Suplir	Remediar o compensar una carencia, daño o falta con algo

Capítulo. 1. - DEL REPRESENTANTE LEGAL

- Art. 4 El representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente, le corresponde ejercer la dirección de esta y del talento humano, teniendo la facultad para nombrar, promover o renovar, remover empleados o trabajadores con sujeción a las normas legales vigentes.
- Art. 5 Podrá restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buenos estados los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción
- Art. 6 Serán de carácter oficial y autorizado la remisión de comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, entre otros, que se encuentren debidamente suscritos por el Representante legal, delegados o personas debidamente autorizadas por este y se deberá cumplir lo estipulado en el mismo.
- Art. 7 Las amonestaciones o llamadas de atención serán responsabilidad del Gerente, y todo aquel documento en relación con las políticas o procedimientos de trabajo que implemente la empresa, firmados consecuentemente por el Representante Legal.

Capítulo. 2. - DEL GERENTE

- Art. 8 El Gerente debe pagar los sueldos y salarios que correspondan al trabajador en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones del código de trabajo.
- Art. 9 Cautelar que el personal tenga un adecuado desplazamiento a los lugares de trabajo.
- Art. 10 Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieran en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el artículo 38 del código de trabajo.
- Art. 11 Es responsabilidad del Gerente brindar alimento y bebidas a los empleados conforme la situación, ya sea en viajes o trabajos que deben realizarse fuera de las instalaciones de la empresa y por cual deban desplazarse.

- Art. 12 Se deberá llevar un registro de todos los trabajadores de la empresa en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida, mismo que se actualizará periódicamente y según amerite.
- Art. 13 Se proporcionará oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución de sus actividades en las condiciones adecuadas para su ejecución.
- Art. 14 En los casos que se deba realizar el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley dentro de las obligaciones como ciudadano ecuatoriano o residente en el territorio nacional, se deberá conceder a los trabajadores el tiempo necesario siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así mismo en los casos de la dirección del seguro general de salud individual y familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales, tales permisos serán concedidos sin afectación a su remuneración.
- Art. 15 Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar actividades dentro de las comisiones de la asociación a la que pertenezca, siempre y cuando este dé aviso al empleador con ciertos días de anticipación.
- Art. 16 Tratar a los trabajadores con la debida consideración, evitando que existan maltratos físicos o psicológicos, a su vez cuidando el vocabulario respectivo.
- Art. 17 Conferir gratuitamente al trabajador certificados relacionados al desempeño, actividad, tiempo, entre otras situaciones que se soliciten, cuántas veces el trabajador lo requiera.
- Art. 18 En los casos en que el trabajador se separe definitivamente de las actividades de la empresa, ya sea por despido, cese del contrato u otra situación, el gerente estará obligado a conferirle un certificado al trabajador por el cual se acredite lo siguiente:
- a. El tiempo de servicio dentro de la empresa.
 - b. La clase o clases de trabajo desempeñado por el trabajador.
 - c. Los salarios o sueldos percibidos durante el tiempo laborado.

- Art. 19 Atender respectivamente a las reclamaciones que presenten los trabajadores.
- Art. 20 Proporcionar estanterías, bodegas o lugares seguros para el adecuado almacenamiento de los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador sin que le sea lícito retener estos, ya sea por indemnización, garantía o cualquier otro motivo.
- Art. 21 Cuando por razones de servicios el trabajador tenga que trasladarse a un lugar distinto al de las instalaciones, es responsabilidad del gerente considerar los gastos de transporte de ida y vuelta, alojamiento y/o alimentación en los que incurra el trabajador.
- Art. 22 En los casos donde se presente el fallecimiento del cónyuge o de su conviviente, en Unión De hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad del trabajador, se deberá conceder tres días de licencia con remuneración completa a este.

Capítulo. 3. - SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

- Art. 23 Se considera trabajadores o empleados de IESEI CÍA. LTDA., a todas las personas que después de haber pasado por un proceso de selección de ingreso y en cumplimiento a los requisitos generados para ocupar un puesto de trabajo, presten sus servicios tanto físicos como intelectuales a la empresa en relación de dependencia y desarrolle las actividades correspondientes al giro del negocio.
- Art. 24 La admisión e incorporación de personal a la empresa, ya sea por motivos de suplir vacantes o para satisfacer una necesidad de la empresa, será de exclusiva potestad este proceso de selección del Representante Legal o su delegado.
- Art. 25 El contrato de trabajo, en cualquiera de las situaciones, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que abalice y faculte a reconocer a una persona como empleado o trabajador de la empresa y este pueda ejercer sus obligaciones y derechos en su puesto de trabajo como persona en relación de dependencia de la empresa.

Art. 26 Después del proceso de selección el aspirante que haya sido aceptado, antes de realizar el contrato correspondiente, deberá llenar el formulario con sus datos personales del Trabajador y posterior a ello presentar los siguientes documentos:

- a. Hoja de Vida actualizada
- b. Al menos dos certificados de honorabilidad
- c. Presentar original y dos (2) copias legibles a color de la cédula de identidad, certificado de votación y licencia de conducir en caso de que se lo requiera.
- d. Presentar originales y entregar copias de los certificados o títulos conferidos legalmente, título de bachiller o de educación de tercer nivel, cursos, entre otros.
- e. Partida de matrimonio y de nacimiento de los hijos según sea el caso.
- f. Dos fotografías tamaño carnet actualizadas
- g. Formulario de retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta conferido por el último empleador según sea el caso

Art. 27 Los aspirantes deberán informar si sostienen algún tipo de relación familiar hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con algún trabajador de la empresa, al momento de su contratación.

Art. 28 Los aspirantes deberán firmar el acta recepción y descargo de los bienes, ropa de trabajo e implementos de la compañía que se le son entregados, en la cual aceptan la responsabilidad de custodiar y cuidar dichos elementos, debiendo devolverlos a la empresa al momento en que se le solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa verificara las condiciones de dichos bienes considerando su desgaste y tiempo de uso.

- A) La destrucción o pérdida de los implementos entregados por causa del trabajador y debidamente comprobado, serán de responsabilidad directa del trabajador su reposición material o económica del mismo.

Capítulo 4. - DE LOS CONTRATOS

- Art. 29 **CONTRATO ESCRITO.** – “Todo contrato de trabajo que se realice en la empresa será de forma escrita; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante los entes de control, en un plazo máximo de treinta días contados a partir de la fecha de suscripción.” (Código de Trabajo, 2012, pág. 85)
- Art. 30 **CONTRATO DE PRUEBA.** – “Para los aspirantes a un puesto de trabajo deberán realizar un período de prueba por única y primera vez por un período no más de dos meses, y se suscribirá dicho contrato a las condiciones del Código de Trabajo.” (Código de Trabajo, 2012, pág. 124)
- Art. 31 **CONTRATO POR OBRA** – “*Se realizarán contratos por obra cierta cuando el trabajador tome a su cargo la ejecución de una labor determinada por una remuneración que comprenda la totalidad de esta, sin tomar en consideración el tiempo invertido, esto será estrictamente aplicado a proyectos donde se vea involucrada la participación de personal de obra civil.*” (Código de Trabajo, 2012, pág. 11)

Capítulo 5. - CAUSAS PARA LA TERMINACIÓN DE CONTRATOS

- Art. 32 Serán causales de terminación del contrato individual, según el Código de Trabajo, (2012, pp. 51-52), por las siguientes causas:
- a. Por las causas legalmente previstas en el contrato.
 - b. Por acuerdo de las partes
 - c. Por la conclusión de la obra, periodo de labor o de servicios objeto de trabajo.
 - d. Por muerte o incapacidad del empleador o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la empresa o negocio.
 - e. Por muerte del trabajador o incapacidad permanente y total para el trabajo.
 - f. Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite en el trabajo como incendio, terremoto, tempestad, explosión, plagas del campo, guerra y en general cualquier otro acontecimiento extraordinario que los contratantes no pudieron prever o que previsto no lo pudieron evitar.

- g. Por voluntad del empleador en los casos del artículo 172 del Código de trabajo.
- h. Por voluntad del trabajador según el artículo 173 del Código de trabajo.
- i. Por desahucio.

Capítulo. 6.- JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA Y REGISTRO DEL PERSONAL

- Art. 33 De conformidad a lo establecido en la ley y en el Código de Trabajo, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y de 40 a la semana, horas a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la empresa.
- a) Las jornadas de trabajo se desarrollarán respetando los límites establecidos en la ley y las jornadas pueden variar de acuerdo con las exigencias del trabajo y la naturaleza misma del tipo de trabajo que realice, enfocándose con las necesidades de la empresa y de los clientes.
- Art. 34 Los trabajadores y empleados tienen la obligación de firmar y registrar la asistencia a la jornada de trabajo, mediante los estatutos establecidos por la empresa.
- a) La falta de registro de asistencia al trabajo se considera como una falta grave al reglamento.
- Art. 35 Si el trabajador necesita ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, este deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato.
- Art. 36 Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, deberá el empleado o trabajador debidamente justificar su falta, comunicar de forma inmediata el suceso por escrito.
- Art. 37 Debido a la naturaleza del equipo operativo deben cumplir estrictamente con el compromiso laboral en los horarios establecidos, por lo cual en caso de ausentarse deberá notificar doce (12) horas de anticipación antes de su hora de ingreso.
- Art. 38 No se comprenderá como trabajos suplementarios o extraordinarios aquellos que sean realizados para:

- a. Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno o por la entidad.
- b. Recuperar por interrupciones prevista en el Código de Trabajo, en el Art. 60.

Art. 39 Si el trabajador posee permiso para ausentarse durante la jornada laboral, este deberá firmar tanto el ingreso como su salida correspondientemente.

Art. 40 Si las situaciones lo ameritan, el responsable de los equipos de trabajo puede cambiar el horario de salida al almuerzo de los trabajadores, considerando el lapso respectivo de una hora para realizarlo, con la finalidad que se cumpla con lo establecido y el puesto de trabajo no sea abandonado.

Capítulo. 7. - DE LAS VACACIONES

Art. 41 En concordancia con lo dispuesto en el Artículo 69 del Código de Trabajo, estipula lo siguiente: “Todo trabajador tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborable.” (Código de Trabajo, 2012, p. 27).

- a) El trabajador que hubiese trabajado por más de cinco años en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán el derecho de gozar un día adicional de vacaciones por cada uno de los años excedentes o lo recibirán en dinero respectivamente.

Art. 42 La elección entre los días adicionales ya sea por antigüedad o mediante el pago en dinero por estas vacaciones, serán facultad netamente del empleador según lo estipulado en el artículo 70, del Código de Trabajo.

Art. 43 La liquidación para el pago de vacaciones se lo hará de forma general y única, mediante el cálculo de la veinticuatroava parte de lo percibido por el trabajador durante un año completo, considerando lo pagado por el trabajador por las horas ordinarias, suplementarias y extraordinarias de labor o de otra retribución en la que haya sido acreedor el trabajador, según lo dispuesto en el Artículo 71 y 95 del Código de Trabajo.

Art. 44 Las vacaciones anuales no pueden ser irrenunciables puesto que estas constituyen un derecho irrevocable del trabajador, por lo cual bajo ningún concepto el trabajador no podrá perder este derecho, salvo lo dispuesto en el artículo 74 del Código de Trabajo.

Art. 45 La fijación del período vacacional se lo hará de acuerdo con el período en el que se haya realizado el contrato y se notificará al trabajador las fechas de su periodo vacacional con 3 meses de anticipación.

Art. 46 El trabajador tiene el derecho de no hacer usos de sus vacaciones hasta por tres años consecutivos, pero por el cual estas vacaciones serán acumuladas en el cuarto año.

Capítulo. 8. - DE LAS REMUNERACIONES

Art. 47 Las remuneraciones para los trabajadores y empleados se realizarán con igualdad bajo lo establecido en el artículo 79 del Código de Trabajo, el cual indica que: “A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación de cualquier índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración.” (Código de Trabajo, 2012, pág. 29)

Art. 48 La estipulación de los sueldos y salarios se lo realizarán en la celebración del contrato, pero en ningún caso este podrá ser inferior al mínimo legal, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código de Trabajo.

- a) El monto de salario básico será determinado por el Consejo Nacional de Salarios CONADES, o por el Ministerio de Relaciones Laborales. (Código de Trabajo, 2012, pág. 29)

Art. 49 La empresa realizará el pago de los sueldos y salarios de forma mensual directamente a los trabajadores y empleados mediante cheques o transferencias bancarias, de acuerdo con los recursos de la empresa y en acuerdo con el trabajador.

Art. 50 La empresa efectuará descuentos de la remuneración del Trabajador solo en los siguientes casos:

- a. Aporte personal al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- b. Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios
- c. Ordenados por autoridades judiciales
- d. Multas establecidas en el Reglamento
- e. Descuentos autorizados que hayan sido cancelados por la empresa.

Art. 51 Cuando el trabajador cesase su trabajo por cualquier motivo y tuviera que algún pago por cualquier concepto, estos valores serán liquidados de la cuenta y notificados al respecto de tal descuento.

Capítulo. 9. - DE LOS TRABAJADORES

Art. 52 Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmeros apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos

Art. 53 Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buenos estados los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción.

Art. 54 Trabajar en casos de peligro o siniestros inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley.

Art. 55 Observar buena conducta durante el trabajo.

Art. 56 Hacer cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal.

Art. 57 Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltar al trabajo.

- Art. 58 Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la empresa, mismos que no contravengan con el presente reglamento y código de buenas prácticas.
- Art. 59 Comunicar al empleador OA su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores.
- Art. 60 Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurren directa o indirectamente o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecute.
- Art. 61 Las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades.
- Art. 62 Trasladarse al lugar del trabajo siempre y cuando se lo requiera.

Capítulo. 10. - DE LOS DERECHOS

- Art. 63 Los derechos de los trabajadores serán irrenunciables y tendrán los siguientes:
- a. Percibir una remuneración mensual según lo determinado en el contrato de trabajo, el puesto que trabaje, los beneficios legales y de la empresa.
 - b. Hacer uso de las vacaciones anuales de acuerdo con lo estipulado en la vigente ley.
 - c. Recibir incentivos por trabajos adicionales mediante el consentimiento y autorización del Gerente.
 - d. Ejercer el derecho de reclamo por alguna situación según el orden jerárquico.
 - e. Recibir capacitación o entrenamiento de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que especifique la empresa con la finalidad de elevar la eficacia y eficiencia del desempeño de las funciones.
 - f. Ser tratado con las respectivas consideraciones, sin maltratos o agresiones verbales o físicas por ninguna índole.
 - g. Los demás derechos establecidos en el Código de Trabajo, reglamentos o normativas que estén en vigencia a nivel nacional y dentro de la empresa.

Capítulo. 11. - DE LAS PROHIBICIONES

Art. 64 Las prohibiciones de los trabajadores de IESEI CÍA. LTDA., serán las siguientes:

- a. Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o de las otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo.
- b. Tomar de fábrica, taller, empresa o establecimiento sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados.
- c. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes.
- d. Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva.
- e. Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador.
- f. Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados.
- g. Hacer competencia al empleador en la prestación de servicios de la empresa.
- h. Suspender el trabajo salvo el caso de huelga.
- i. Abandonar el trabajo sin causa legal.
- j. Mantener relaciones del tipo personal, comercial o laboral que conlleven a un conflicto de intereses con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o sean afines al giro de la empresa.
- k. Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase de personas naturales o jurídicas, proveedores y clientes, o con quienes la empresa tenga algún tipo de relación, como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.
- l. Alterar los precios de los productos o servicios que ofrecen la empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.
- m. Brindar información sin la autorización por parte del trabajador a otras empresas, clientes o empresas con las que la empresa tenga algún tipo de relación.

- n. Encargar a otro trabajador o a terceras personas la realización de sus labores sin previa autorización de su jefe inmediato.
- o. Causar pérdidas, daño o destrucción de bienes materiales o de herramientas pertenecientes al empleador o a sus clientes.
- p. Divulgar información proporcionada por los clientes de la compañía.
- q. Discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etcétera. Al interior de la empresa.
- r. Sostener Altercados verbales y físicos con compañeros trabajadores y jefes superiores dentro de la empresa.
- s. Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.
- t. No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas, de prevención y de seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma.
- u. Permitir que personas ajenas a la empresa permanezcan en las instalaciones de esta sin justificación o causa alguna.
- v. Vender sin autorización, bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la empresa.
- w. Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal, relacionado al giro del negocio de la empresa con el fin de favorecer a su negocio antes que de la compañía.



Razón Social: IESEI CÍA. LTDA.
Representante Legal: Ing. Marcelo Santiago Narváez Uquillas
Provincia: Tungurahua
Ciudad: Ambato

2022

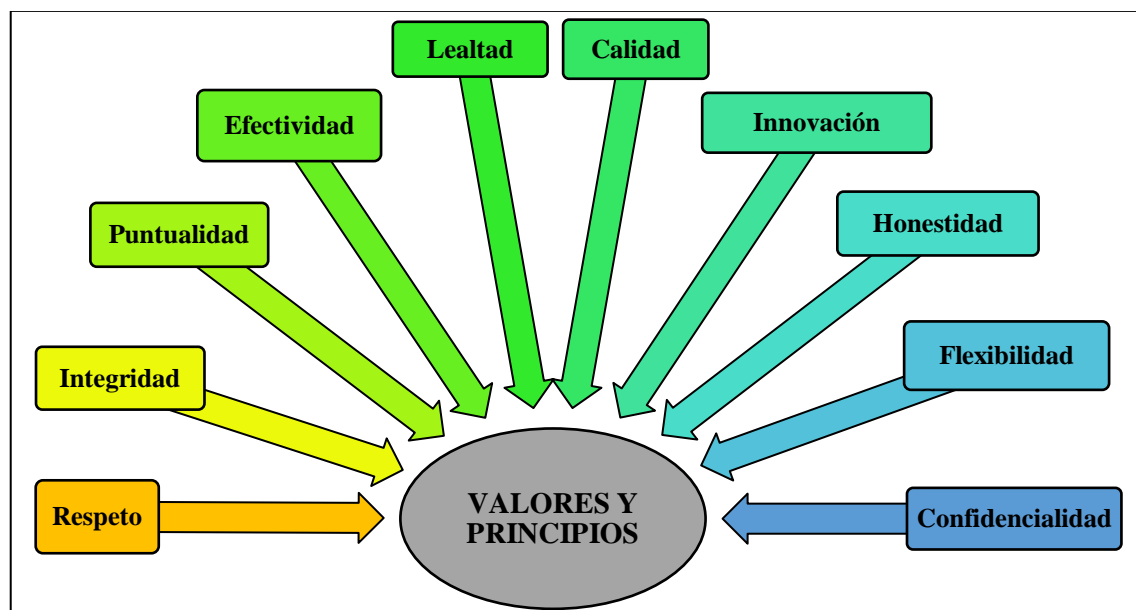
“INGENIERIA EN ESTACIONES DE SERVICIOS & INDUSTRIA IESEI CÍA. LTDA.”, es una entidad que busca la calidad, eficiencia y la satisfacción de sus clientes en cada uno de sus trabajos realizados, brindándoles servicios de calidad, productos duraderos y garantía misma del trabajo, por lo cual se maneja por medio de principios y valores bien definidos para el correcto desempeño de su trabajo y de sus trabajadores.

A continuación, se define el presente Manual de Buenas Prácticas, el mismo que constituye un elemento fundamental del Sistema de Control Interno de la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., la misma que establece los estándares adecuados para el control interno y buenas prácticas empresariales, garantizando y equilibrando los derechos e intereses de todos.

Art.- 1 **OBJETIVO.** – El presente Manual de Buenas Prácticas presentan los principios y valores que se manejan dentro de la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., por medio del cual se busca mantener un ambiente de armonía, cordialidad y de valores entre los trabajadores, clientes, proveedores y organismos de control de la empresa.

Art.- 2 **ÁMBITO DE APLICACIÓN.** – La aplicación del presente Manual de Buenas Prácticas, es de carácter obligatorio una vez sea socializado con los empleados de la empresa IESEI CÍA. LTDA.

VALORES Y PRINCIPIOS



Gráficos 17-3.- Valores y Principios de la empresa

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Art.- 3 **VALORES Y PRINCIPIOS.** – Las actividades desarrolladas deberán encontrarse enmarcadas por los valores y principios detallados a continuación:

1. **Respeto.** – Se deberá respetar a todas las personas sin distinción alguna por raza, género, ideología, social, cultural, estatus económico, entre otras.
2. **Integridad.** – Las actividades a realizarse en las empresas deberán hacerlo con rectitud y justicia sin discriminación alguna.
3. **Puntualidad.** – La empresa busca brindar un excelente servicio por lo cual es primordial que todos los trabajos se realicen en los tiempos establecidos.
4. **Efectividad.** – Los trabajadores y empleados de la empresa deberán realizar sus trabajos de forma efectiva, procurando alcanzar los estándares de calidad adecuados en beneficio de la empresa
5. **Lealtad.** – Se deberá defender los principios y valores de la empresa frente a la competencia buscando dejar el alto el nombre de la empresa.
6. **Confidencialidad.** - La información de las prácticas laborales. Clientes, procedimientos, etc., no debe ser divulgado bajo ningún motivo a terceras personas sin la autorización correspondiente.
7. **Innovación.** – La empresa se mantendrá en constante innovación para mejorar los procesos y garantizar la calidad de los servicios prestados.
8. **Calidad.** – La empresa brindará servicios de calidad en beneficio de los clientes.
9. **Honestidad.** – Todos los trabajadores realizaran sus trabajos con honestidad reflejando la buena práctica y valores de la empresa, honrando el compromiso adquirido con los clientes.
10. **Flexibilidad.** - La empresa se adapta constantemente a las necesidades de nuestros clientes y a cualquier cambio del entorno que se pueda generar.

PAUTAS ÉTICAS Y DE CONDUCTA PERSONAL

Todo el personal que formase parte de la empresa de servicios “INGENIERIA EN ESTACIONES DE SERVICIOS & INDUSTRIA IESEI CÍA. LTDA.”, y se encuentre reconocida como trabajador o empleado de esta deberá comprometerse al cumplimiento del Manual de Buenas Prácticas y para ello deben:

CONDUCTA ESPERADA

Art.- 4 **AL INTERIOR DE LA EMPRESA.** – Durante las horas laborales y mientras se encuentre el personal dentro de las actividades o las instalaciones de la empresa este deberá mantener las siguientes conductas:

- a. El personal deberá acatar las políticas y procedimientos establecidos y divulgados por las personas delegadas y autorizadas por el Gerente.
- b. Cumplir con las labores encomendadas con cuidado, profesionalismo, honradez, integridad y objetividad, cuidando de la presencia propia y de la empresa, desarrollando el marco de los valores y principios que persigue la empresa
- c. Comunicar de forma oportuna y pertinente a los responsables o personal a cargo del equipo de trabajo cualquier situación o irregularidad que se observe en el desarrollo de la jornada laboral por parte de otro trabajador en la que puedan afectar los intereses de este código.
- d. Ser respetuoso en todo momento y en cualquier instalación de la empresa, manejando un lenguaje cordial y con responsabilidad.
- e. Mantener total discreción sobre relaciones o asuntos personal con otros trabajadores de la empresa.
- f. Mantener conflictos personales o familiares fuera de las instalaciones de la empresa.

- g. No utilizar el cargo asignado o el nombre de la empresa para interés personal.
- h. No divulgar comentarios ofensivos con el personal.
- i. Respetar las instalaciones de la empresa dando un buen uso de los recursos que posee la misma y de los elementos asignados a cada uno.
- j. En caso de presentarse controversias internas, hacer que primer el dialogo como método de solución y evitar el problema.
- k. Respetar la propiedad intelectual y los derechos de autor.
- l. Fomentar el respeto frente a los demás empleados, respetar la privacidad, criterio y opinión, sin tratar de fomentar la discriminación bajo ninguna índole.
- m. En caso de tener conflictos que puedan afectar el desarrollo correcto y eficiente de sus actividades de trabajo, comunicar al delegado responsable para que le autorice un descanso por escrito de no más de 30 minutos para solucionar el problema, el mismo que no se debe presentar de forma reiterativa.

Art.- 5 **FRENTE A TERCEROS.** – El personal frente a terceros deberá mantener las siguientes conductas:

- a. Ser respetuoso en todo momento frente a terceros manejando un lenguaje cordial y con responsabilidad.
- b. Tratar con cordialidad y respeto a los clientes.
- c. No abusar de la confianza de los clientes o de cualquier persona ajena a la empresa donde se esté llevando a cabo o prestando el servicio.
- d. Poner en prácticas los valores y principios de forma exigente con el fin de mantener la confianza de los clientes y del público en general que observa el servicio que se está realizando.

- e. No aceptar cualquier regalo o especie de valor monetario por parte de un cliente que tengan intenciones adversas y perjudique a la empresa.
- f. No divulgar información de los procesos o debilidades internas de la empresa a personas ajenas a esta.
- g. Tratar de forma cordial y con cortesía a los clientes, suministrando respuestas claras y precisas en caso de que se amerita o mencionar la inquietud directamente con su inmediato superior para que le propicie una respuesta al respecto.
- h. En caso de observar cualquier irregularidad, fraude, acto de corrupción o abuso por parte de los clientes, proveedores o cualquier tercero, se deberá informar de forma inmediata y oportuna a su inmediato superior.
- i. No tratar de forma preferente a cualquier individuo u organización, el trato debe ser imparcial y objetivo
- j. En caso de que algún trabajador hiciese comentarios ofensivos por alguna índole o publicación en redes sociales como persona se lo deberá realizar bajo su responsabilidad y protegiendo el buen nombre de la empresa por lo cual debe evitar relacionar sus malas acciones con la buena presencia de la empresa.
- k. La empresa respetará la privacidad y libetas de expresión de cada uno de los empleados y trabajadores siempre y cuando estas no afecten la presencia y moral de la empresa.

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Art. 6 La empresa deberá tener en consideración lo siguiente respecto sobre la información de la empresa:

- a. Se prohíbe estrictamente utilizar la información confidencial de la empresa sin autorización, para conveniencia personal o de terceros.

- b. La información proporcionada a los auditores internos o externos deberá ser veraz y oportuna, y bajo ningún concepto este debe ser manipulado o alterado.
- c. La información y registros contables no se podrá editar, manipular o alterar para obtener algún beneficio personal o aparentar el cumplimiento de los objetivos y metas corporativas.

CONDUCTAS PROHIBIDAS

Art. 7 Se consideran como conductas prohibidas en los siguientes casos:

- a. No se permite bajo ningún concepto actos de violencia o acciones que propicien violencia.
- b. La empresa no puede propiciar actos de favoritismo hacia algún tipo de trabajador, buscando siempre estar en el marco de la equidad, justicia, transparencia e igualdad.
- c. Difundir información privilegiada para el beneficio de los intereses particulares o de terceros.
- d. Presentar como cumplidas las actividades que no fueron efectuadas.
- e. Obtener beneficios propios, ajenos a los de la compañía por el cargo que posee.
- f. Ingesta de bebidas alcohólicas, el consumo de estupefacientes o el fumar dentro de las instalaciones de la compañía y en horas laborales.
- g. Discriminar a cualquier empleado, cliente, proveedor o a terceros por sexo, cultura, religión, edad o de otra cualquier índole.
- h. Utilizar las instalaciones de la empresa para uso diferente al de las actividades mismas de la entidad en contra de los intereses de la misma y con ello afecte negativamente a la reputación de la entidad.

- i. Utilizar el buen nombre de la empresa para intereses propios en contra de los intereses de la empresa y con ello afecte negativamente a la reputación de esta.
- j. Ocultar conflictos de interés en que se encuentre algún trabajador de la empresa cursando.
- k. Ocultar información importante sobre deficiencias presentes en la maquinaria o en las herramientas de la empresa que puedan perjudicar al correcto funcionamiento de las actividades operativas.
- l. Incumplir cualquier lineamiento presente en este código, así como los valores y principios, manuales internos, de procesos y procedimientos o cualesquiera otras políticas establecidas en la empresa.

CONFLICTO DE INTERESES

Art. 8 **Definición.** – Se entiende como conflicto de interese cuando los intereses de los empleados estén en contra de los intereses de la empresa.

Art. 9 **Implicados.** – Cuando se genera un conflicto de intereses se pueden ver implicados como beneficiaros los siguientes:

- a. Conyugue, conviviente o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.
- b. Personas naturales con quienes guarde relaciones de amistad o enemistad, por cualquier motivo que pueda comprometer la gestión de la empresa.
- c. Personas naturales o jurídicas de los cuales sea acreedor, deudor, garante o con quienes mantenga litigios judiciales o extrajudiciales.

Art. 10 Los accionistas, directivos y empleados de la empresa deberán actuar de manera honesta y objetiva, poniendo los intereses de la empresa antes de los personales.

Art. 11 En el caso de existir o sospechar de algún conflicto de interés, los empleados involucrados se abstendrán de tomar alguna decisión y deberán informar a quien le corresponda.

Art. 12 Los empleados que se vean comprometidos en conflictos de interés se someterán a sanciones civiles y/o laborales que los reglamentos establezcan

CÓMITE DE ÉTICA

Art. 13 Para dar cumplimiento al presente Manual de Buenas Prácticas, los directivos de la empresa formarán un Comité de Ética que vele por la obediencia de las disposiciones del presente, el mismo que tendrá como objetivo:

- a. Conocer los asuntos referentes a la implementación del Manual de Buenas Prácticas.
- b. Analizar las posibles violaciones a estas disposiciones y establecer las medidas necesarias para corregir las conductas antiéticas.
- c. Informar a los altos directivos sobre posibles eventos de violación al presente Código.
- d. Evaluar la adecuada divulgación del presente manual entre todo el personal de la empresa.

Art. 14 El Comité de Ética estará conformado por tres integrantes asignados por el gerente de la empresa y mediante sesión extraordinaria.

SANCIONES

Art. 15 Cualquier violación al presente manual deberá ser sancionado de la siguiente forma:

Para los Directivos

- a. Amonestaciones por escrito
- b. Sanciones económicas
- c. Suspensión en las elecciones de reelección para el cargo que desempeñe.
- d. Pérdida de la calidad de directivo o socio de la empresa aplicando el proceso de destitución o expulsión respectivamente.


Para los Trabajadores


- a. Amonestaciones por escrito
- b. Sanciones económicas de acuerdo con las leyes laborales
- c. Terminación unilateral del contrato con justa causa cuando se llegue a incumplir total o parcialmente de las disposiciones del presente Manual.
- d. Los actos de fraude y de corrupción serán tomados en consideración para las sanciones respectivas.





Razón Social:	IESEI CÍA. LTDA.
Representante Legal:	Ing. Marcelo Santiago Narváez Uquillas
Provincia:	Tungurahua
Ciudad:	Ambato


2022


	IESEI CÍA. LTDA.	CÓDIGO	MF-JS-001
Página 1/2	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA:	28/1/2022
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
CARGO: ÁREA: SUPERIOR: SUPERVISA:	JUNTA DE SOCIOS DIRECTIVA NINGUNO GERENTE		
MISIÓN			
Realizar la correcta toma de decisiones vinculadas con el ejercicio y en beneficio de la empresa.			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Examinar los libros y documentos de la compañía relativos a la administración social. • Aprobar el balance general anual y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias • Enviar a los organismos de control en el primer cuatrimestre de cada año todo lo estipulado en la Ley de Compañías en el Art. 20. • Pagar el aporte que hubiere suscrito, en el tiempo y en la forma convenidos • No tomar interés en otra compañía que tenga el mismo fin ni hacer operaciones por su propia cuenta, ni por la de terceros, en la misma especie de comercio que hace la compañía sin previo consentimiento de los demás socios. • Participar en las pérdidas • Resarcir los daños y perjuicios que hubiere ocasionado a la compañía, en caso de ser excluido • Realizar convocatorias a juntas generales ordinarias o extraordinarias 			
RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Percibir utilidades • Participar en las deliberaciones y resoluciones de la compañía, así como en las juntas. • Controlar la administración • Votar en la designación de los administradores • Recurrir a los jueces solicitando la revocación del nombramiento de administrador, en los casos determinados en el Art. 49 de la Ley de Compañías 			


	IESEI CÍA. LTDA.	CÓDIGO	MF-JS-001
Página 2/2	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA:	28/1/2022
REQUISITOS PARA EL PUESTO <ul style="list-style-type: none"> • Tener capacidad civil para contratar • Mayor de 18 años • Título de segundo nivel, tercer nivel o cuarto nivel en el área relacionada al sector Hidrocarburífero • Ética profesional • Actitud negociadora • Conocimientos básicos en administración, finanzas, ventas e hidrocarburos • Capacidad de organización 			
Elaborado por: ECNC Aprobado por: MSNU			


	IESEI CÍA. LTDA.	CÓDIGO	MF-G-002
Página 1/2	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA:	28/1/2022
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
<p> CARGO: GERENTE ÁREA: ADMINISTRATIVA SUPERIOR: JUNTA DE SOCIOS SUPERVISA: ASISTENTE DE GERENTE Y LOS DEPARTAMENTOS. </p>			
MISIÓN			
<p> Ser el responsable de las operaciones, incluyendo las finanzas–liquidez, estimados financieros, mercadeo y enlace con gobiernos y clientes. Planeación Estratégica. Responsabilidad general por la Calidad y en todas las operaciones de su área de influencia. </p>			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo. • Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos. • Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta. • Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias. • Coordinar con el Ejecutivo de Venta y la secretaria las reuniones, aumentar el número y calidad de clientes, hacer las compras de materiales, resolver sobre las reparaciones o desperfectos en la empresa. • Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo. • Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros. • Realizar cálculos matemáticos, algebraicos y financieros. • Deducir o concluir los análisis efectuados anteriormente. 			


	IESEI CÍA. LTDA.	CÓDIGO	MF-G-002
Página 2/2	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA:	28/1/2022
RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir la toma de decisiones comerciales que permitan la venta de productos o servicios para atender las necesidades de los usuarios en general y del mercado, para lo cual podrá establecer condiciones comerciales específicas y estrategias de negocio competitivas. • Diseñar la estrategia y fijar objetivos para el crecimiento • Iniciar, continuar, desistir y transigir en procesos judiciales y en los procedimientos alternativos de solución de conflictos y otros asuntos de interés para la Empresa y someter al arbitraje las reclamaciones activas y pasivas de la Empresa. • Crear una estructura organizacional en función de la competencia, del mercado, de los agentes externo para ser más competitivos y ganar más cuota de mercado. 			
REQUISITOS PARA EL PUESTO			
EDUCACIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> • Título profesional de tercer nivel con especialidad en Administración de Empresas o con el sector Hidrocarburífero. 			
EXPERIENCIA			
<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo un año de experiencia en cargos afines • Laborar en áreas gerenciales, administrativas, planificación y de presupuestos • Capacitación en habilidades gerenciales, indicadores económicos y financieros, planificación estratégica 			
CONOCIMIENTOS			
<ul style="list-style-type: none"> • Sobre las funciones y procesos empresariales, finanzas, contables, legislación, recursos humanos, compras, ventas, entre otros • Actividades de liderazgo 			
Elaborado por: ECNC			
Aprobado por: MSNU			


	IESEI CÍA. LTDA.	CÓDIGO	MF-AG-003
Página 1/2	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA:	28/1/2022
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
<p>CARGO: ASISTENTE DE GERENTE</p> <p>ÁREA: ADMINISTRATIVA</p> <p>SUPERIOR: GERENTE</p> <p>SUPERVISA: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y OPERATIVO</p>			
MISIÓN			
<p>Brindar apoyo a todo lo relacionado con las responsabilidades que deba realizar el Gerente, también deberá vigilar que se cumplan los procedimientos y políticas necesarias para administrar los bienes de la oficina y tendrá que validar los datos reflejados en las operaciones presupuestales.</p>			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo. • Brindar un apoyo en la organización de la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos. • Analizar todos los documentos de la empresa • Redacción de documentos y oficios empresariales. • Contestar las llamadas dirigidas a la extensión de recursos humanos. • Organización de reuniones en las oficinas del departamento. • Confirmar citas y reuniones agendadas previamente. • Archivo y facturación de gastos generados por el jefe del departamento en tareas empresariales. • Actualización semanal del archivo de documentos asociados al departamento de recursos humanos. 			


	IESEI CÍA. LTDA.	CÓDIGO	MF-AG-003
Página 2/2	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA:	28/1/2022
RESPONSABILIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Asistir al director del departamento de Recursos Humanos en sus tareas diarias, particularmente en labores administrativas y organización y seguimiento de agenda laboral. • Revisar la correspondencia de la gerencia de una empresa y comunicarse de manera efectiva con otros empleados y proveedores y/o clientes • Asegurarse que la compañía cumple con ciertas obligaciones legales comprobando la adecuación de una gran variedad de documentos. • Llevar un registro efectivo revisando que las reuniones de su jefe están bien programadas y no interfieren con otras obligaciones. • Enviar agendas e informes. Comprobar que las acciones acordadas se llevan a cabo. Tener una agenda actualizada incluyendo a los trabajadores de la empresa, clientes y proveedores. 			
REQUISITOS PARA EL PUESTO			
EDUCACIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Título profesional de tercer nivel con especialidad en Ciencias Sociales, contables o lingüísticas. 			
EXPERIENCIA <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo dos años de experiencia en cargos afines • Laborar en áreas de tesorería, asesoría o secretaria • Capacitación en auxiliar administrativo, comunicación o redacción de informes 			
CONOCIMIENTOS <ul style="list-style-type: none"> • Sobre gestión de agenda, manejo de base de datos, estructurar archivo y facturación, redacción de informes, documentos, solicitudes, proformas y contratos • Establecer e interpretar indicadores • Lingüística y comunicación • Habilidad analíticas, auditivas y visuales 			
Elaborado por: ECNC Aprobado por: MSNU			


	IESEI CÍA. LTDA.	CÓDIGO	MF-AA-004
Página 1/2	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA:	28/1/2022
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
CARGO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO ÁREA: ADMINISTRATIVA SUPERIOR: GERENTE SUPERVISA: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO			
MISIÓN			
<p style="text-align: center;">Ser el encargado del correcto funcionamiento de la empresa mediante labores del área administrativa y haciendo cumplir el proceso administrativo de planificar, ordenar, coordinar actividades, redactar, resumir, evaluar, etc..</p>			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en las áreas administrativas y de documentación. • Brindar apoyo en los procesos administrativos, con el fin de hacer seguimiento de proveedores de bienes y servicios. • Realizar el pago de nómina a los trabajadores. • Gestionar las actividades con el personal • Planificar eventos públicos y reuniones internas • Elaborar informes, eventos, juntas directas • Hacer llegar la información presentada por la junta de socios o el gerente hacia los trabajadores, clientes o proveedores y viceversa • Gestión del inventario de activos fijos de la empresa • Distribución y despacho de suministros, equipo, herramientas, etc., para cada trabajo • Convocar reuniones e indicar los temas a tratarse en las mismas 			


	IESEI CÍA. LTDA.	CÓDIGO	MF-AA-004
Página 2/2	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA:	28/1/2022
RESPONSABILIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Asistir al gerente en la toma de decisiones • Informar de cualquier irregularidad presente en la empresa o conflicto de interés que se puedan generar. • Servir como canal de comunicación dentro de la empresa • Gestión de la información de la empresa • Gestionar de forma administrativa a la empresa • Dar cumplimiento con los objetivos y metas planificadas de la empresa • Crear un plan operativo anual. 			
REQUISITOS PARA EL PUESTO <p>EDUCACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título profesional de tercer nivel con especialidad en Administración o carreras afines. <p>EXPERIENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo dos años de experiencia en cargos afines • Laborar en áreas de administrativas • Al menos dos años en el manejo de información confidencial, proyectos, seguimientos de datos, ventas, entre otros. <p>CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poder trabajar bajo presión • Aspectos administrativos 			
Elaborado por: ECNC Aprobado por: MSNU			


	IESEI CÍA. LTDA.	CÓDIGO	MF-C-005
Página 1/2	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA:	28/1/2022
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
CARGO: CONTADOR ÁREA: CONTABLE SUPERIOR: GERENTE SUPERVISA: DEPARTAMENTO CONTABLE			
MISIÓN			
<p style="text-align: center;">Analizar y registrar en el sistema todos los movimientos y transacciones contables que se realicen en la empresa, así como preparar reportes y estados financieros acordes a los principios de contabilidad generalmente aceptados en el país.</p>			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Preparar y presentar estados financieros de las operaciones de la empresa, así como revisar y señalar las variaciones encontradas con respecto a períodos anteriores. • Registrar y verificar en el sistema los movimientos y transacciones contables realizadas en la empresa • Preparar y efectuar pagos de impuestos al estado de acuerdo con las regulaciones establecidas en la ley • Coordinar auditorías y actuar como enlace ante los auditores externos. • Mantener actualizados los reportes de activo fijo y depreciación. • Elaborar reportes de la gestión de cobros (pagos realizados, saldos morosos, etc.) y otros reportes a solicitud. • Archivar documentos bajo su responsabilidad. 			

	IESEI CÍA. LTDA.	CÓDIGO	MF-C-005
Página 2/2	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA:	28/1/2022
RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Tiene el compromiso y responsabilidad en el manejo de los asuntos públicos, busca dirigir sus acciones • directamente hacia el bienestar social y los resultados de la gestión del gobierno. • Busca combatir y prevenir las conductas incorrectas, la corrupción y las malas prácticas e impulsa entre sus • compañeros una cultura acorde con los fines colectivos, • Respeta y hace respetar a su gente las formas de trabajo establecidas en políticas y normas institucionales, • orientadas a desempeñarse en las buenas prácticas profesionales y las buenas costumbres 			
REQUISITOS PARA EL PUESTO			
EDUCACIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Título profesional de tercer nivel con especialidad en Contabilidad y auditoría 			
EXPERIENCIA <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo tres años de experiencia como Contador • Laborar en áreas de contables y administrativas • Al menos dos años en habilidades contables, Indicadores económicos y financieros o planificación estratégica 			
CONOCIMIENTOS <ul style="list-style-type: none"> • Dominio pleno de sistemas contables y de control • Conocimientos de las leyes civiles, contables, mercantiles, etcétera • Conocimiento sobre la realización de registros contables • Establecer e interpretar indicadores financieros • Conocimiento en declaraciones tributarias • Conocimientos en porcentajes de retención 			
Elaborado por: ECNC Aprobado por: MSNU			

	IESEI CÍA. LTDA.	CÓDIGO	MF-AC-006
Página 1/2	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA:	28/1/2022
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
CARGO: AUXILIAR CONTABLE ÁREA: CONTABLE SUPERIOR: CONTADOR SUPERVISA: NINGUNO			
MISIÓN			
Brindar soporte al área administrativa financiera			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir, clasificar, codificar, y efectuar, el registro contable de documentos. • Realizar y mantener al día el registro de ingresos y egresos de la empresa. • Realizar la planificación de pago a proveedores de acuerdo con el monto adquirido. • Realizar planificación de recaudación de recursos financieros. • Gestionar los pagos de obligaciones del IESS. • Control de pago de impuestos en el SRI • Registrar y controlar cunetas contables. 			
RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener al día el archivo de documentos contables • Cumplir eficientemente con los términos y condiciones acordados con clientes internos y externos, proveedores y bancos. • Archivar los documentos de respaldo de la empresa • Apoyar en las actividades de proformas y contratos de la empresa • Demostrar conocimientos de hechos esenciales sobre el seguimiento de gestión contable. • Usar de forma apropiada teoría, procedimientos y herramientas administrativas 			

	IESEI CÍA. LTDA.	CÓDIGO	MF-AC-006
Página 2/2	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA:	28/1/2022
REQUISITOS PARA EL PUESTO			
EDUCACIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> • Título profesional de tercer nivel con especialidad en Contabilidad y auditoría o Título de segundo nivel técnico en contabilidad y auditoría 			
EXPERIENCIA			
<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo tres años de experiencia como Auxiliar de Contabilidad 			
CONOCIMIENTOS			
<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas contables y de control • Conocimientos de las leyes civiles, contables, mercantiles, etcétera • Conocimiento sobre la realización de registros contables • Establecer e interpretar indicadores financieros • Conocimiento en declaraciones tributarias • Conocimientos en porcentajes de retención 			
CAPACITACIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Curso de manejo de páginas del SRI • Curso de facturación electrónica • Curso de Auditorías Internas 			
Elaborado por: ECNC Aprobado por: MSNU			

	IESEI CÍA. LTDA.	CÓDIGO	MF-T-007
Página 1/2	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA:	28/1/2022
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
CARGO: TRABAJADOR ÁREA: OPERATIVA SUPERIOR: GERENTE SUPERVISA: NINGUNO			
MISIÓN			
Encargado de dar mantenimiento, limpieza, pintura y demás funciones que se le sean delegadas para la ejecución de los servicios de la empresa			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que los equipos de medición y control están calibrados • Realizar lavado de tanques de combustible • Realizar mantenimiento preventivo de las unidades de acuerdo con los requerimientos de las unidades y los resultados de la operación • Realizar el mantenimiento correctivo de las unidades de acuerdo con las fallas presentadas y proporcionando el seguimiento de la reparación mediante notificación • Manejar de manera confidencial la información que se le sea confiado • Realizar trabajos de pintura de tanques y de líneas de combustible • Brindar asistencia técnica al equipo de trabajo • Ayudar en la realización de pruebas de hermeticidades tanto de líneas como de tanques. • Verificar el área de venteo de las estaciones de servicios • Instalación de pararrayos • Cambio y mantenimiento de repuestos con el asesoramiento del técnico. 			

	IESEI CÍA. LTDA.	CÓDIGO	MF-T-007
Página 2/2	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA:	28/1/2022
RESPONSABILIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Custodiar y cuidar las herramientas, equipos y suministros que sean ocupados en cada viaje o prestación de servicios • Acudir a la empresa a la hora y fecha en que se le indique con puntualidad • Limpiar todas las herramientas y suministros utilizados al finalizar cada servicio • Cuidar de sus compañeros en el suministro de oxígeno y en la limpieza de los tanques. • Precautelar por su seguridad y la de sus compañeros en todo momento. • Cuidado y esmero profesional en sus actividades. 			
REQUISITOS PARA EL PUESTO <p>EDUCACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título profesional de segundo nivel o de tercer nivel relacionados al sector Hidrocarburífero <p>EXPERIENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo dos años de experiencia en áreas afines al sector Hidrocarburífero, albañilería, pintura o lavado de tanques de combustible. • Al menos dos años en habilidades de pruebas de hermeticidad o inspecciones técnicas. <p>CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavado de tanques de combustible • Mantenimiento en líneas de combustible • Pintura de tanques de combustible • Uso de herramientas de medición de presión • Instalaciones eléctricas y de mantenimiento de equipo de suministro de combustible 			
Elaborado por: ECNC Aprobado por: MSNU			

Matriz de Riesgos



Razón Social: IESEI CÍA. LTDA.
Representante Legal: Ing. Marcelo Santiago Narváez Uquillas
Provincia: Tungurahua
Ciudad: Ambato

2022

La **Matriz de Riesgos** es una herramienta muy común utilizada en el segundo componente del control interno, la administración de riesgos, por tal, una buena administración de riesgos brinda las bases esenciales para poder identificar los riesgos, analizarlos, clasificarlos, priorizarlos y poder con ellos desarrollar diferentes estrategias que permitan mitigar dichos riesgos y su impacto en caso de que se llegarán a efectuar dentro de la empresa.

Parte del objetivo principal del desarrollo de este sistema es mejorar el funcionamiento de las actividades de la empresa, pero también se busca mitigar los posibles riesgos por lo cual, es necesario crear un esquema para que los directivos puedan evaluar los riesgos, los prioricen y puedan así tomar las mejores decisiones para la empresa.

MATRIZ DE RIESGOS

La evaluación de riesgos comprende un proceso sistemático por medio del cual se busca evaluar el impacto de un riesgo en la empresa, por lo tanto una forma de poder clasificarlo y priorizarlo se puede utilizar una herramienta denominada “Matriz de Riesgos”, esta herramienta se entiende como:

“Herramienta de gestión que permite registrar y conocer los riesgos relevantes que podrían afectar el logro de las metas y objetivos de las dependencias y entidades y que proporcionó norma general de los mismos, identificando sus áreas de oportunidad una vez concluida, permita la generación de un plan de estrategias.” (Ciudad de Progreso, 2017, p. 7)

Por lo tanto, esta herramienta aporta en gran medida a la gestión administrativa de la empresa para prevenir o mitigar riesgos, a su vez se entiende como riesgo al evento o acción adversa a la normal, la cual puede generar un impacto negativo en la consecución del logro de objetivos de la empresa, a su vez este riesgo puede clasificarse en diferentes formas, ya sea según el área en que se presenta, según el efecto que este genere a la entidad, entre otros, pero el riesgo más usual que se comete en las empresas es el riesgo operativo el mismo que está relacionado con las actividades internas de la empresa y estas pueden afectar de forma negativa a su correcto funcionamiento o al resultado de estos.

A continuación, se presenta un modelo de matriz de riesgos por medio de instructivo y un mapeo de calor.

IESEI CÍA. LTDA. MATRIZ DE RIESGOS

OBJETIVO

Sintetizar la información relativa a las dificultades que afronta la empresa y colaborar en las estrategias destinadas a la mitigación de riesgos potenciales.



GLOSARIO DE TÉRMINOS

Matriz de Riesgos. - Herramienta que permite conocer los riesgos más relevantes que podrían afectar el logro de los objetivos de la empresa

Riesgo. – Evento o acción adversa que afecta de forma negativa a la empresa

Riesgo Operativo. – Acciones negativas que afecten a las operaciones de la empresa

Mapa de calor. – Tabla que utiliza colores para representar valores, siendo el rojo el más alto y el verde más bajo

Evento Adverso. – Cualquier evento no intencional presenten durante una actividad.

Causa. – Motivo o razón para obrar de una manera determinada

Efecto. – Cosa producida por la causa

Probabilidad. – Es la frecuencia de un acontecimiento determinado o los posibles resultados

Impacto. – Es el estado resultante en variables de interés generados por una intervención

IESEI CÍA. LTDA. MATRIZ DE RIESGOS

TIPOS DE RIESGOS

El riesgo se lo puede clasificar de la siguiente forma:

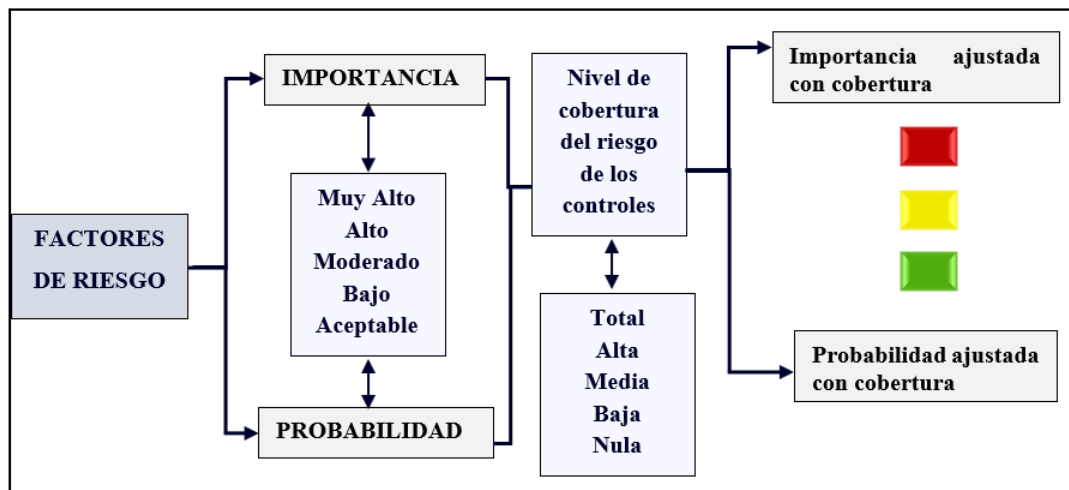
MERCADO	CRÉDITO	OPERACIONAL	COMPETITIVO
<ul style="list-style-type: none"> Precio Logística Interés Cambio 	<ul style="list-style-type: none"> Insolvencia Liquidez 	<ul style="list-style-type: none"> Jurídico Fraude laboral 	<ul style="list-style-type: none"> Productos Competencia Tecnología Estrategia

VALORACIÓN DE RIESGOS

El riesgo lo podemos valorar de la siguiente manera:

- Muy Alto.** – El riesgo afecta totalmente y perjudica las actividades de la empresa
- Alto.** – El riesgo tiene una probabilidad de que afecte significativamente a las acciones de la empresa
- Moderado.** – El riesgo no afecta drásticamente a las acciones de la empresa, pero si es considerable
- Bajo.** – El riesgo tiene poca probabilidad de afectar a las acciones de la empresa
- Aceptable.** – El riesgo puede ser aceptable puesto que no afecta a las acciones de la empresa.

Por lo cual se puede disponer del siguiente esquema para la valoración del riesgo.



IESEI CÍA. LTDA. MATRIZ DE RIESGOS

PROCEDIMIENTO

Para el desarrollo de la Matriz de riesgos se debe tomar en consideración los siguientes pasos

- **Paso 1.** – Identificación del evento adverso
- **Paso 2.** – Numerar y clasificar el evento adverso
- **Paso 3.** – Identificar las causas del evento adverso
- **Paso 4.** – Identificar las consecuencias del evento adverso
- **Paso 5.** – Analizar la probabilidad de ocurrencia del evento
- **Paso 6.** – Analizar el nivel de impacto del evento
- **Paso 7.** – Evaluar el nivel de riesgo de la matriz de riesgos y ubicar en el mapa de calor

PASO 1: Identificación del evento adverso

Se debe realizar un listado numerado de todos los posibles eventos que puedan generarse en cada riesgo de las actividades de la empresa.

No.	EVENTO ADVERSO

PASO 2: Numerar y clasificar el evento adverso

La clasificación se lo hará de acuerdo con el cuadro del tipo de riesgo o como creyera conveniente clasificar los eventos adversos.

PASO 3: Identificar las causas del evento adverso

Analizado el evento adverso se procede a analizar cuáles son las posibles causas para que se haya generado dicho evento

PASO 4: Identificar las consecuencias del evento adverso

Analizando las posibles causas se deberá determinar las posibles consecuencias del evento adverso.

PROCEDIMIENTO

PASO 5: Analizar la probabilidad de ocurrencia del evento

Para analizar la probabilidad de ocurrencia del evento está a criterio de quien realiza el análisis, en el cual calificará del 1 al 5 la probabilidad de que dicho riesgo pueda ocurrir en la empresa, siendo que:

CALF.	DETALLE
1	Probabilidad más baja
2	Probabilidad baja
3	Probabilidad moderada
4	Probabilidad alta
5	Probabilidad muy alta

PASO 6: Analizar el nivel de impacto del evento

Para analizar el nivel de impacto del evento igualmente se lo realizará en una escala del 1 al 5 según el nivel del impacto que este evento puede ocasionar a la empresa, siendo que:

CALF.	DETALLE
1	Improbable
2	Posible
3	Moderado
4	Crítico
5	Catastrófico

PASO 7: Evaluar el nivel de riesgo de la matriz de riesgos y ubicar en el mapa de calor

Para realizar la evaluación del riesgo se procede a realizar una multiplicación del análisis, es decir se multiplica la probabilidad por el impacto y se estima el nivel de riesgo de cada evento.

Para la ubicación en el mapa de calor se debe considerar los siguientes colores



LEVE



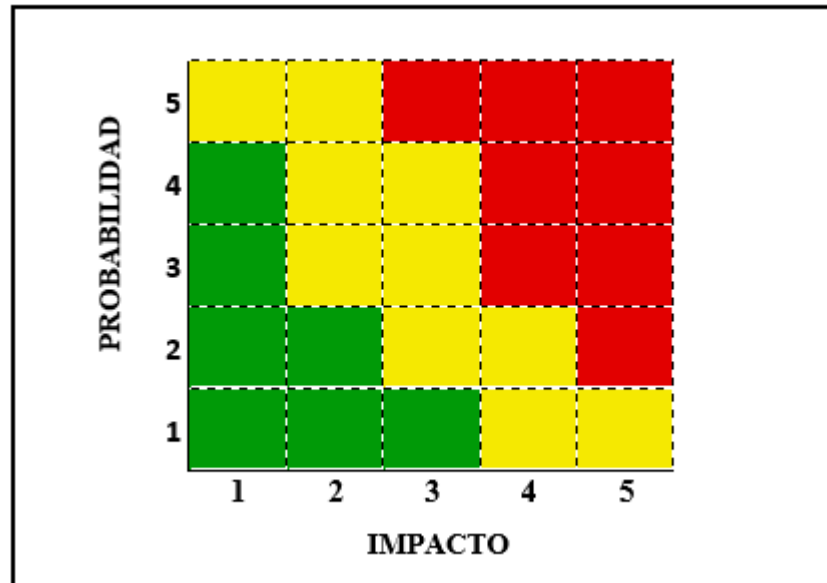
MODERADO



ALTO

Estos colores se ven representados en el siguiente mapa de calor.

IESEI CÍA. LTDA. MATRIZ DE RIESGOS



MATRIZ DE RIESGO

A continuación, se muestra el esquema de la matriz de riesgo para la empresa “INGENIERIA EN ESTACIONES DE SERVICIOS & INDUSTRIA IESEI CÍA. LTDA.”

No	DETALLE	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS		Evaluación
		Evento Adverso	Causas	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	
1							
2							
3							

Diseño del Manual de procesos y procedimientos principales (administrativos, contables y operativos)



Razón Social:	IESEI CÍA. LTDA.
Representante Legal:	Ing. Marcelo Santiago Narváez Uquillas
Provincia:	Tungurahua
Ciudad:	Ambato

2022

“INGENIERIA EN ESTACIONES DE SERVICIOS & INDUSTRIA IESEI CÍA. LTDA.”, ofrece varios servicios a sus clientes con calidad y eficiencia, por lo cual para cada servicio tiene sus respectivos procedimientos para poder realizarlos, y es necesario la aplicación de manuales escritos que detallen dichos procedimientos.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS: *“Es un documento del Sistema de Control Interno, el mismo que tiene como objetivo recolectar información detallada, ordenada, sistemática e integral sobre las instrucciones, responsabilidades e información sobre las políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que son realizadas por la organización.”* (Vivanco Vergara, 2017)

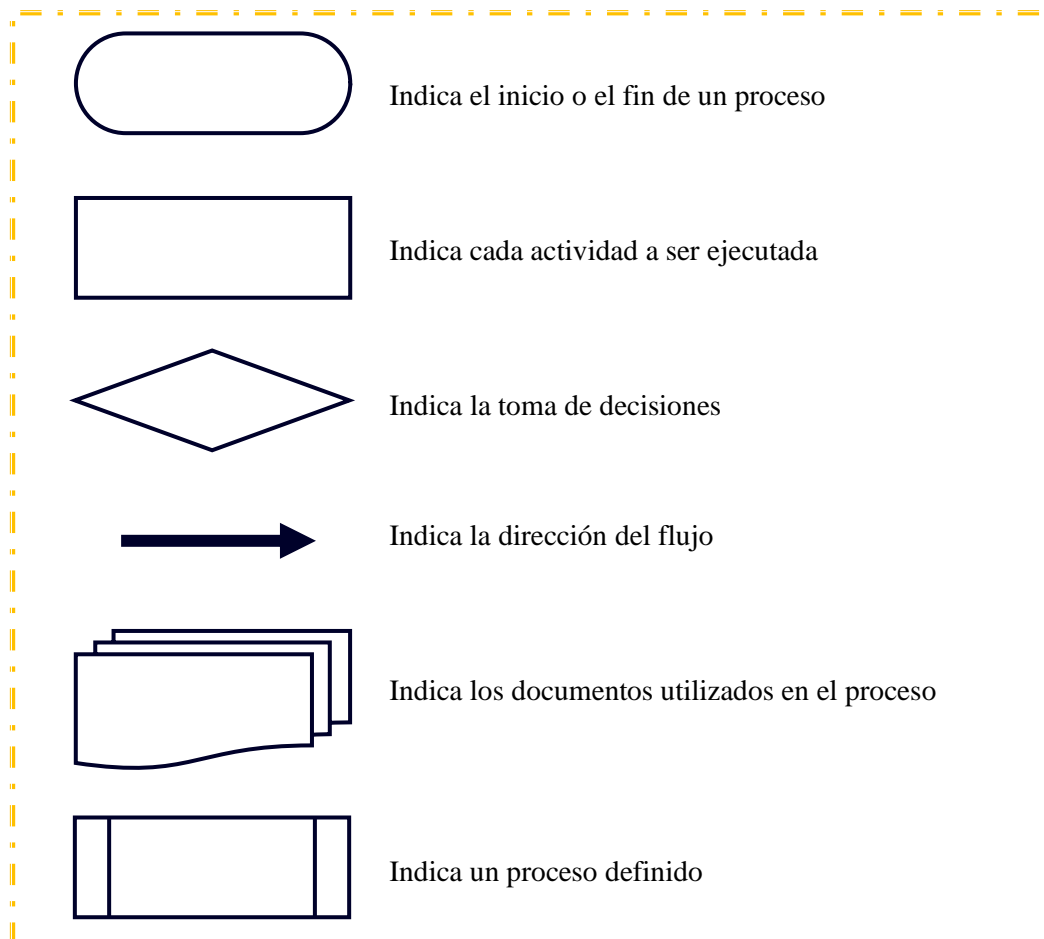
Por la naturaleza de la empresa, como se ha venido mencionando, existen en el área operativa varios servicios clasificados de acuerdo con la necesidad de los clientes, por lo cual el presente manual generará procesos y procedimientos genéricos como referencia para el resto de los servicios que esta ofrece; de igual manera se crea manuales para el área administrativa y contable el mismo que está enfocado en las principales actividades que se realizan dentro de la empresa para servir como una guía, el mismo que puede ser adaptado y modificado conforme creyera conveniente los directivos.

INTRODUCCIÓN

La empresa de servicios “INGENIERIA EN ESTACIONES DE SERVICIOS & INDUSTRIA IESEI CÍA. LTDA.”, es reconocida a nivel nacional por ofrecer servicios de asistencia técnica, asesoría, inspecciones, instalaciones de equipos, entre otros servicios, ofertados a las empresas dedicadas al sector Hidrocarburífero del país, por lo tanto requiere de un manual que le permita direccionar sus actividades y con ello los responsables de su debida aplicación en todo momento y en toda circunstancia.

El presente documento norma los procesos y procedimientos principales de cada área (administrativa, contable y operativa) de la empresa, mismo que debe ser entregado a los empleados de la empresa con la finalidad de que estos puedan identificar su responsabilidad y sirva de aporte en los proceso internos, estableciendo de forma clara las acciones a tomar en cada proceso, por lo cual ese documento se divide en tres partes, los cuales son los procesos administrativos, contables y operativos; y la **simbología** a utilizarse en el presente documento es el siguiente:

SIMBOLOGÍA



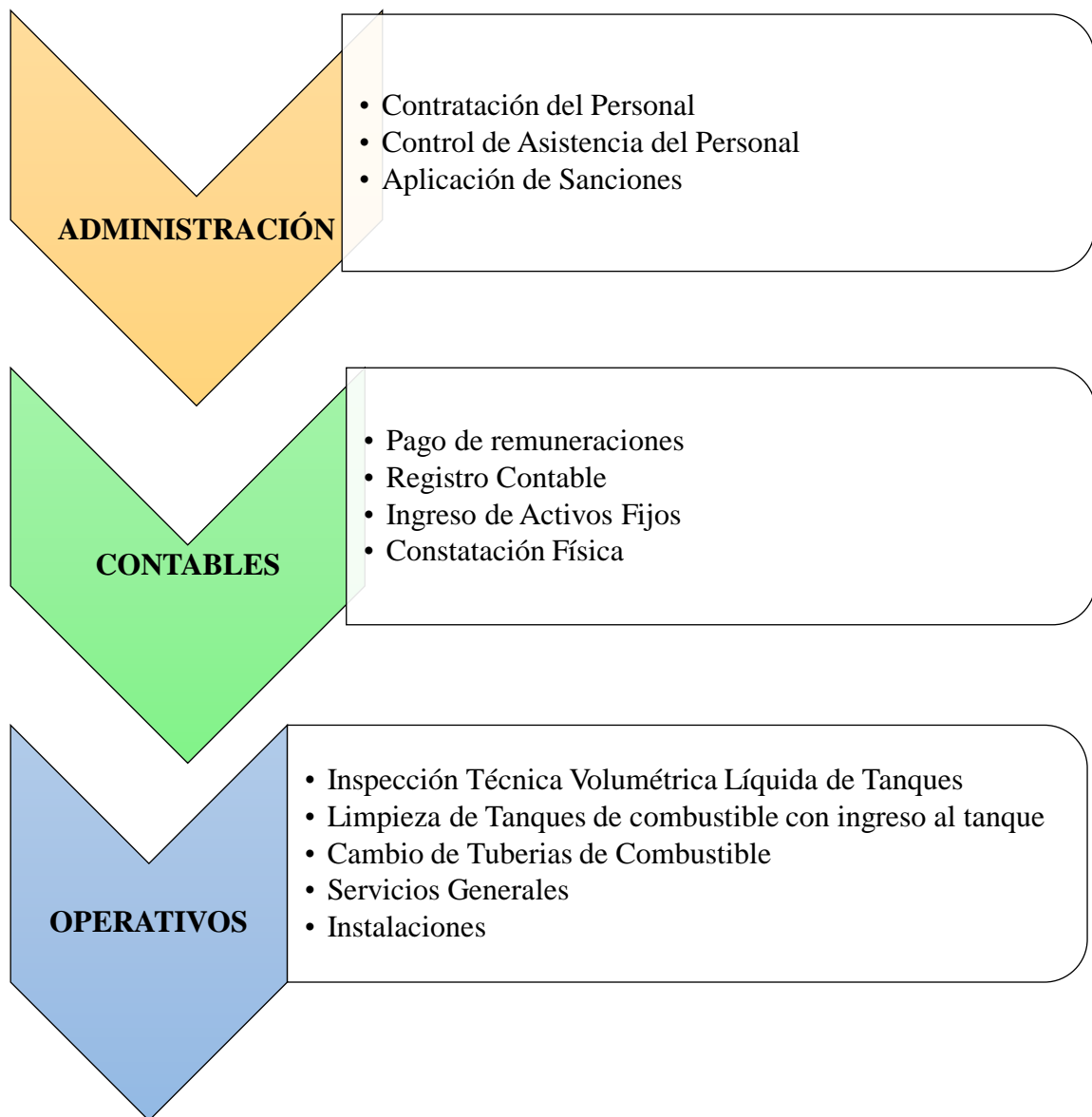


Gráfico 18-3.- Procesos incluidos dentro del manual de procesos y procedimientos

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acometida	Punto donde se hace la conexión entre la red y el alimentador de energía.
ARCH	Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero
Instalación Hidráulica	Conjunto de tubos, muebles, accesorios, codos, válvulas, conexiones y equipo como bombas, calentadores, hidroneumáticos, entre otros, para el suministro de agua.
Interruptor	Dispositivo diseñado para abrir o cerrar un circuito eléctrico
Transformador	Equipo utilizado para cambiar el suministro de voltaje
Tablero	Gabinete metálico con interruptores y dispositivos de control
Empalme Eléctrico	Enlace de dos o más cables de una instalación eléctrica
Hermético	Estado por el cual no se deja pasar el aire u otros fluidos, impermeable, cerrado
Patrón Volumétrico	Conjunto de líneas para la medición y calibración del volumen de un equipo
Manholes	Una abertura cubierta por el cual un trabajador puede ingresar a las tuberías, tanques, desagües, entre otros que se necesiten ser examinados o reparados.



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

RAZÓN SOCIAL:	IESEI CÍA. LTDA.
RESPONSABLES:	<ul style="list-style-type: none">- GERENTE- ASISTENTE DE GERENCIA- CONTADOR
CIUDAD:	AMBATO

Tabla 23-3: Procedimiento de Contratación de Personal

No.	PASOS	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
1	Vacante		Debe existir una vacante para ser cubierta con un nuevo personal
2	Definición del perfil	Gerente	Se establece los requerimientos de contratación y definir el perfil de la persona a ser contratada
3	Convocatoria	Gerente	Se realiza la convocatoria por medio de página webs y otros medios de comunicación
4	Recepción de Hojas de Vida	Asistente de Gerencia	Se reciben las hojas de vida de los postulantes
5	Pruebas y Entrevistas	Gerente	Se evalúa cada uno de los postulantes que se presenten
6	Decisión	Gerente	Se elige al mejor postulante para continuar con el proceso
7	Entrevista Final	Gerente	Se discuten los términos y condiciones del contrato
8	Contratación	Gerente	Se genera el contrato de trabajo
9	Ingreso al Sistema Contable	Contador	Entrega de documentos y declaración al Ministerio
10	Capacitación	Gerente	Se capacita al postulante para realizar sus actividades

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

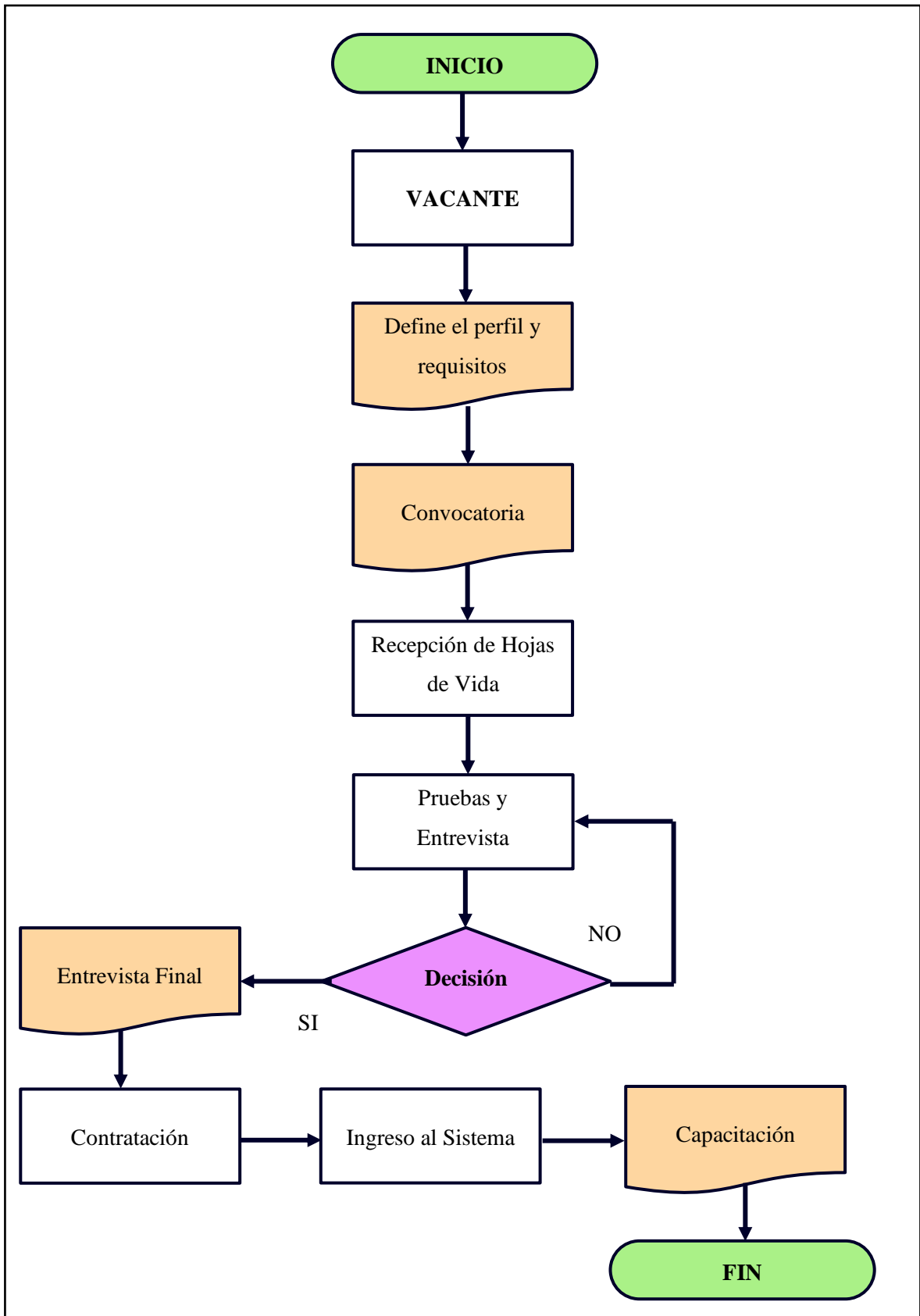


Gráfico 19-3.- Proceso de Contratación de Personal

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Tabla 24-3: Procedimiento de Control de Asistencia de Personal

No.	PASOS	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
1	Elaboración del registro de Control de Asistencia	Asistente de Gerencia	Elaborar e imprimir el registro de asistencia definiendo la hora de entrada y salida del personal
2	Firma de Asistencia con registro de Asistencia	Empleados	Todos los empleados establecidos en nómina deberán firmar el registro desde su entrada hasta su salida
3	Revisión del Cumplimiento de la jornada laboral	Asistente de Gerencia	Verificar los registros y veracidad de cada uno de ellos
4	Informe de personal	Asistente de Gerencia	Elaborar un informe de la asistencia de cada trabajador
5	Revisión para el pago de sueldos	Contadora	Se analiza si se debe reducir el valor de los sueldos por atrasos o faltas ocasionadas
6	Decisión	Gerente	Si se paga completo o no los sueldos a cada empleado
7	Se aplicará sanciones	Gerente	Si es aplicable se lo hará de acuerdo con el reglamento interno y por escrito
8	Archivo Documental	Asistente de Gerencia	Se archiva las sanciones ocasionadas
9	Pago de Sueldos	Contadora	Cancelación de Sueldos

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)
Elaborado por: Narváez, E., (2021)

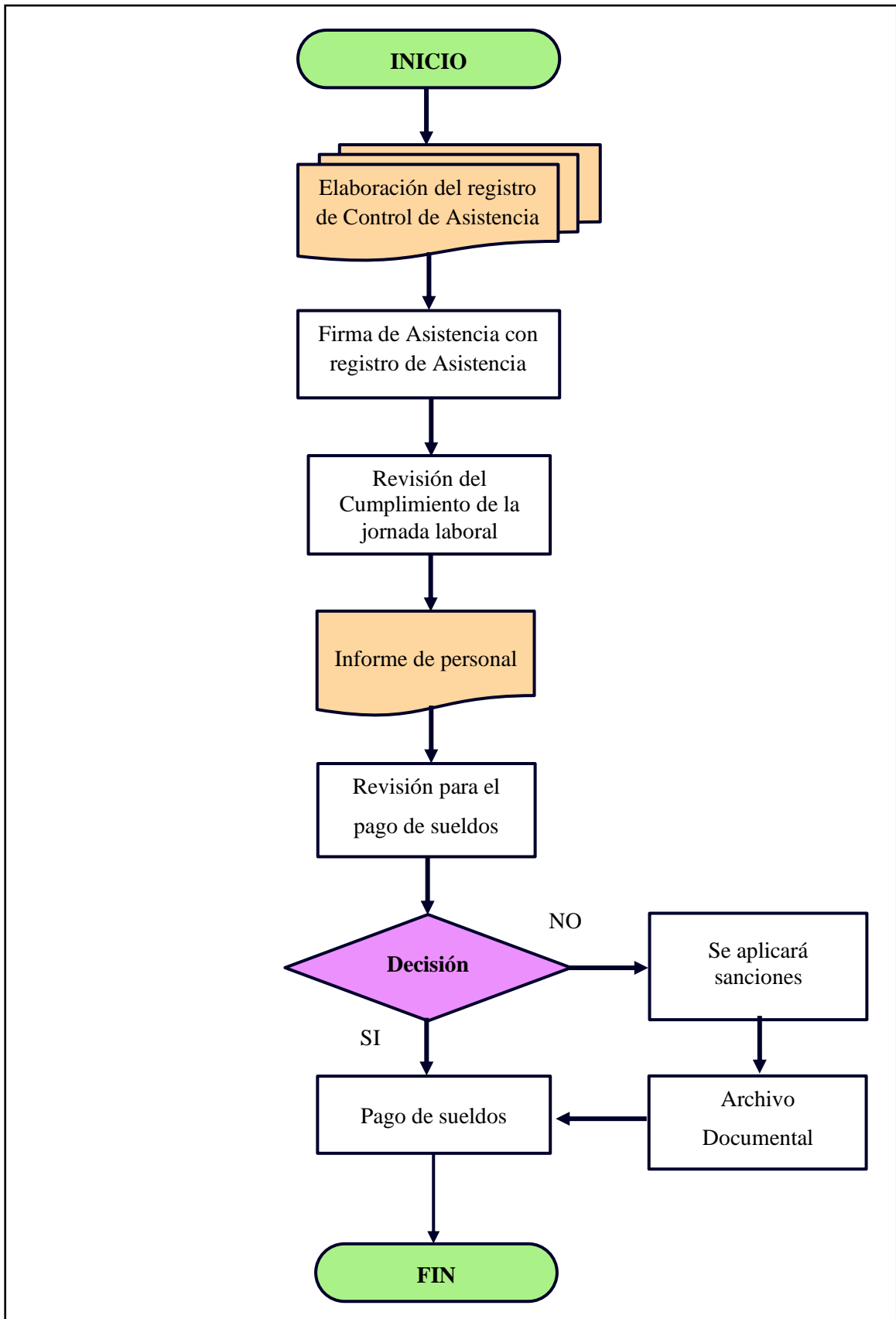


Gráfico 20-3.- Proceso de Control de Asistencia de Personal

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Tabla 25-3: Procedimiento de Aplicación de Sanciones

No.	PASOS	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
1	Existencia de la acción a sancionarse	Gerente	La acción a sancionarse debe ser reportado a la Gerencia puesto que esta afecta a la compañía de forma negativa
2	Informe de personal	Asistente de Gerencia	Elaborar un informe sobre la acción a sancionarse
3	Decisión	Gerente	Se decide si se registra o no la sanción
4	Tipo de sanción a ser empleado	Gerente	Revisión del reglamento interno de trabajo
5	Notificación al empleado	Gerente	Determina la sanción según el grado y se informa con copia a los empleados
6	Notificación al Ministerio de Trabajo	Asistente de Gerencia	Entrega una copia de la notificación al Ministerio de la sanción al empleado aplicado
7	Archivo Documental	Asistente de Gerencia	

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

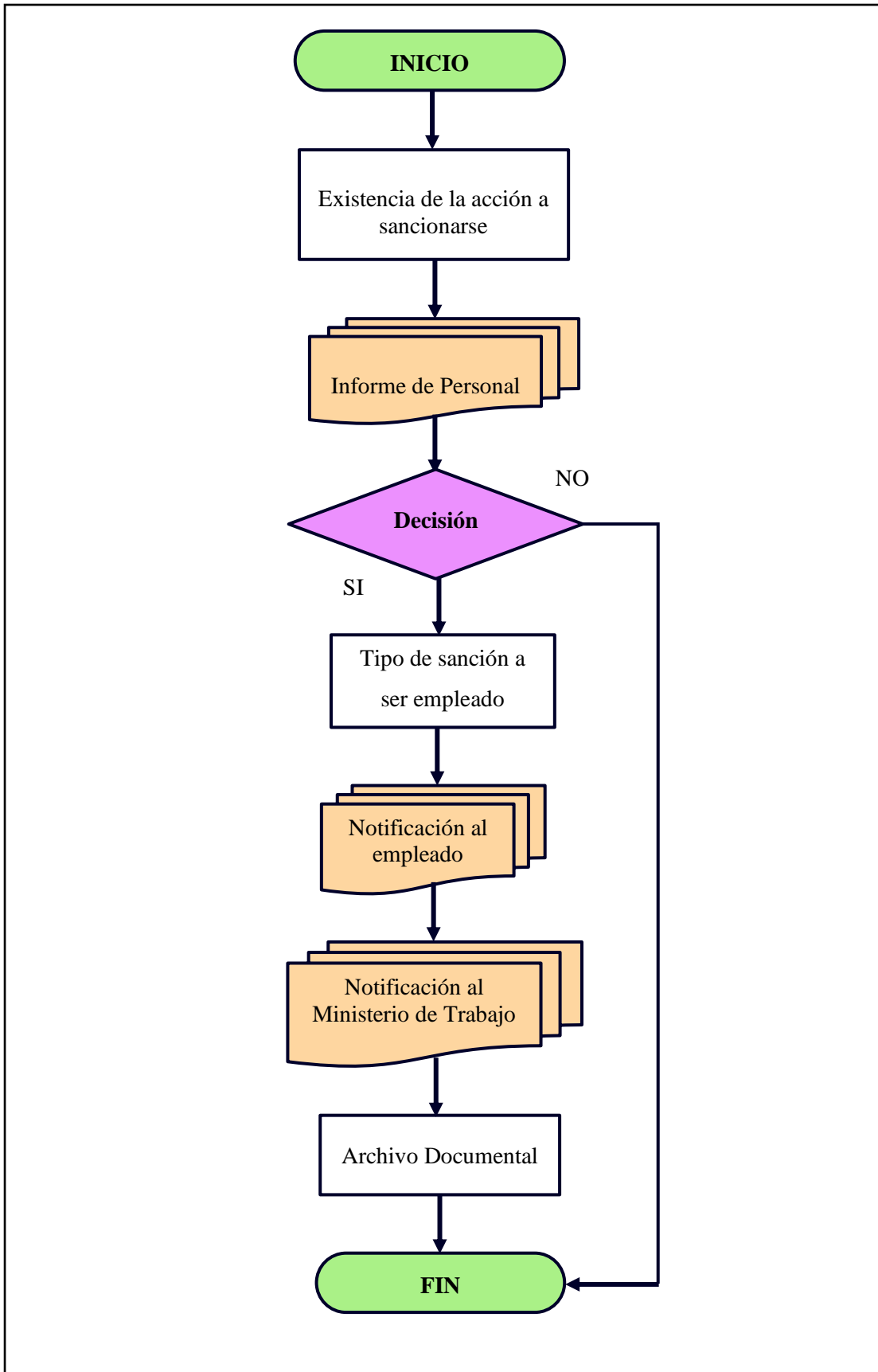


Gráfico 21-3.- Proceso de Aplicación de Sanciones

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)



DEPARTAMENTO CONTABLE

RAZÓN SOCIAL:	IESEI CÍA. LTDA.
RESPONSABLES:	<ul style="list-style-type: none">- GERENTE- ASISTENTE DE GERENCIA- CONTADOR- AUXILIAR CONTABLE
CIUDAD:	AMBATO

Tabla 26-3: Procedimiento de Pago de Remuneraciones

No.	PASOS	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
1	Revisión de Horas de Trabajo	Asistente de Gerencia	La acción a sancionarse debe ser reportado a la Gerencia puesto que esta afecta a la compañía de forma negativa
2	Rol de Pagos	Contadora	Elaborar un informe sobre la acción a sancionarse
3	Decisión	Gerente	Se decide si se registra o no la sanción
4	Transferencias Bancaria o Cheque	Gerente	Revisión del reglamento interno de trabajo
5	Registro Contable	Contadora	Determina la sanción según el grado y se informa con copia a los empleados

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

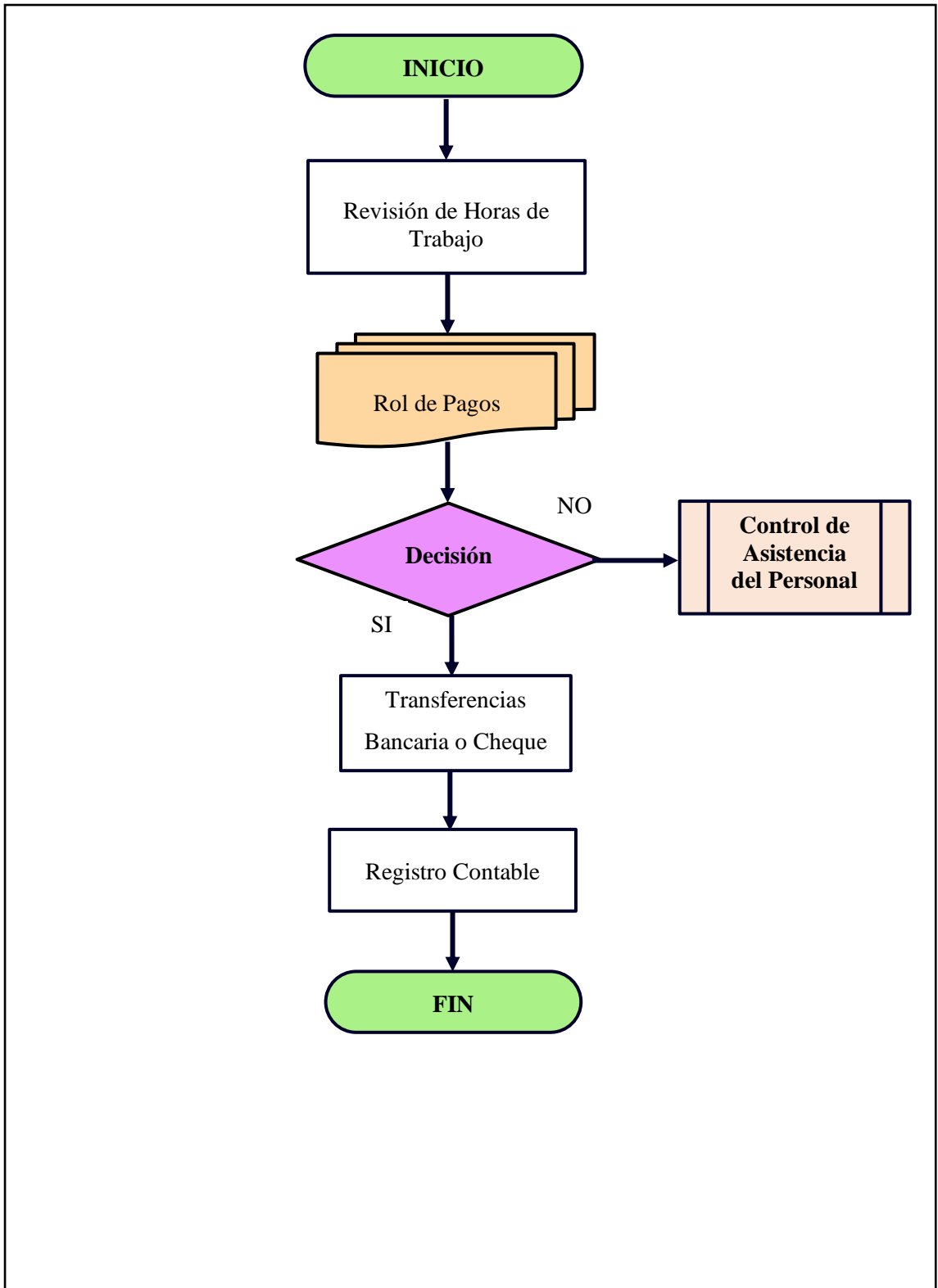


Gráfico 22-3.- Proceso de Pago de Remuneraciones

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Tabla 27-3: Procedimiento de Registro Contable

No.	PASOS	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
1	Hecho Generador	Gerente	El Gerente autoriza la realización de las transacciones según la necesidad de la empresa y entrega las facturas de compra/ventas efectuadas
2	Documentos de Respaldo	Auxiliar de Contabilidad	Se solicita al gerente todos los documentos de respaldo de los hechos generadores de la empresa que legalicen las transacciones y se realiza un resumen
3	Registro en el Sistema	Contadora	Se registra todas las transacciones en el sistema contable de la empresa para la generación de libros diarios y mayores
4	Balance General	Contadora	Se procede a realizar el Balance general con los saldos de los libros mayores
5	Estados Financieros	Contadora	Se emiten los estados financieros mensualmente y se emite una copia al Gerente.

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

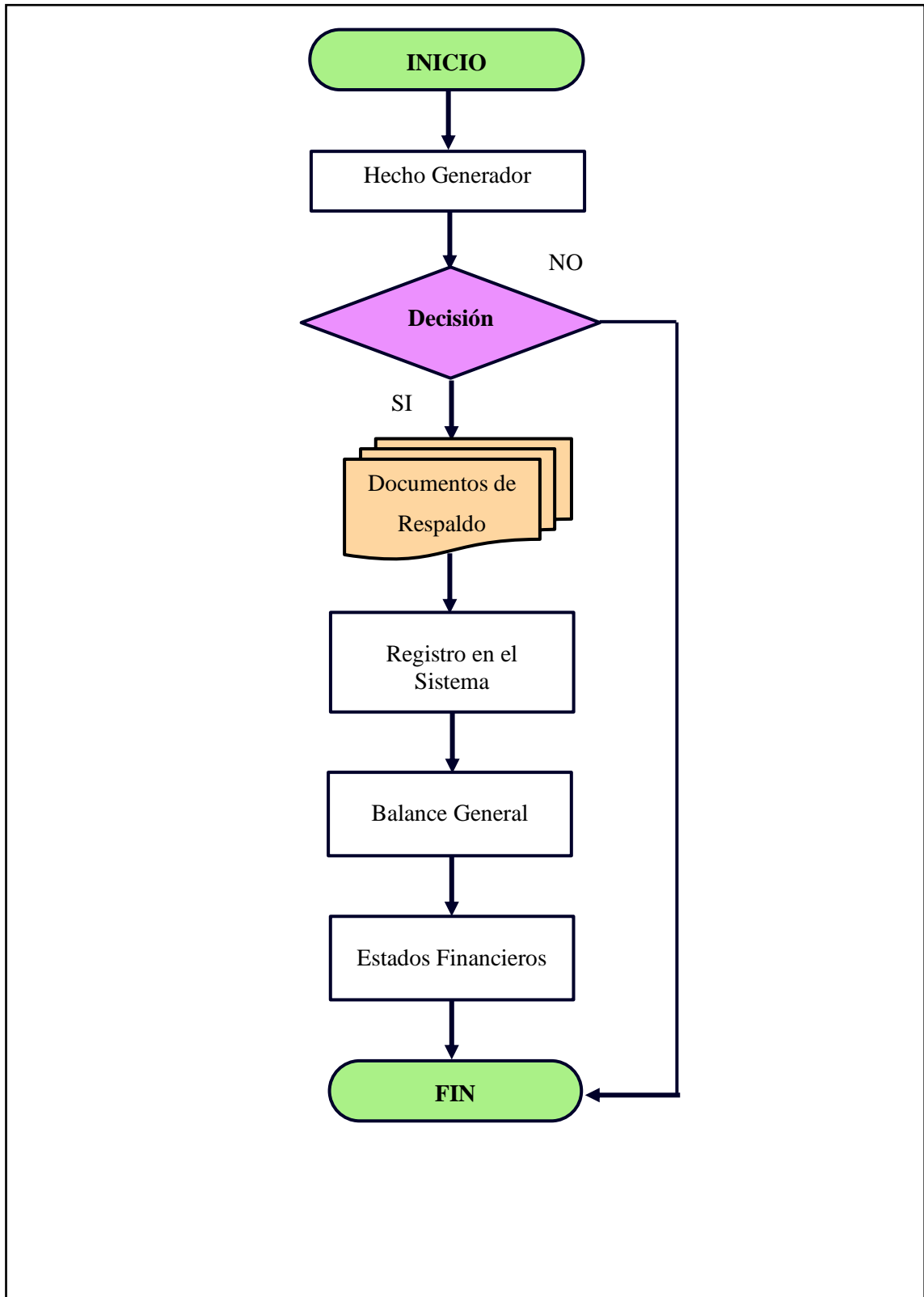


Gráfico 23-3.- Proceso de Registro Contable

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Tabla 28-3: Procedimiento de Ingreso de Activos Fijos

No.	PASOS	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
1	Adquisición de Activos Fijos	Contadora	Una vez que se procede a la adquisición de los activos fijos y existe la factura de la compra se procede al ingreso de la empresa
2	Revisión de características	Auxiliar de Contabilidad	Se debe revisar y registro las características físicas específicas del activo para su respectiva diferenciación
3	Decisión	Contadora	Sino es el caso se procede la devolución al proveedor para su cambio.
4	Determinación de un Código de Acceso	Contadora	Se procede a determinar el Código de Acceso y la respectiva colocación en la parte visible del activo
5	Registro en el Sistema Contable	Contadora	Se formaliza el ingreso del bien a la empresa mediante el registro en el sistema

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

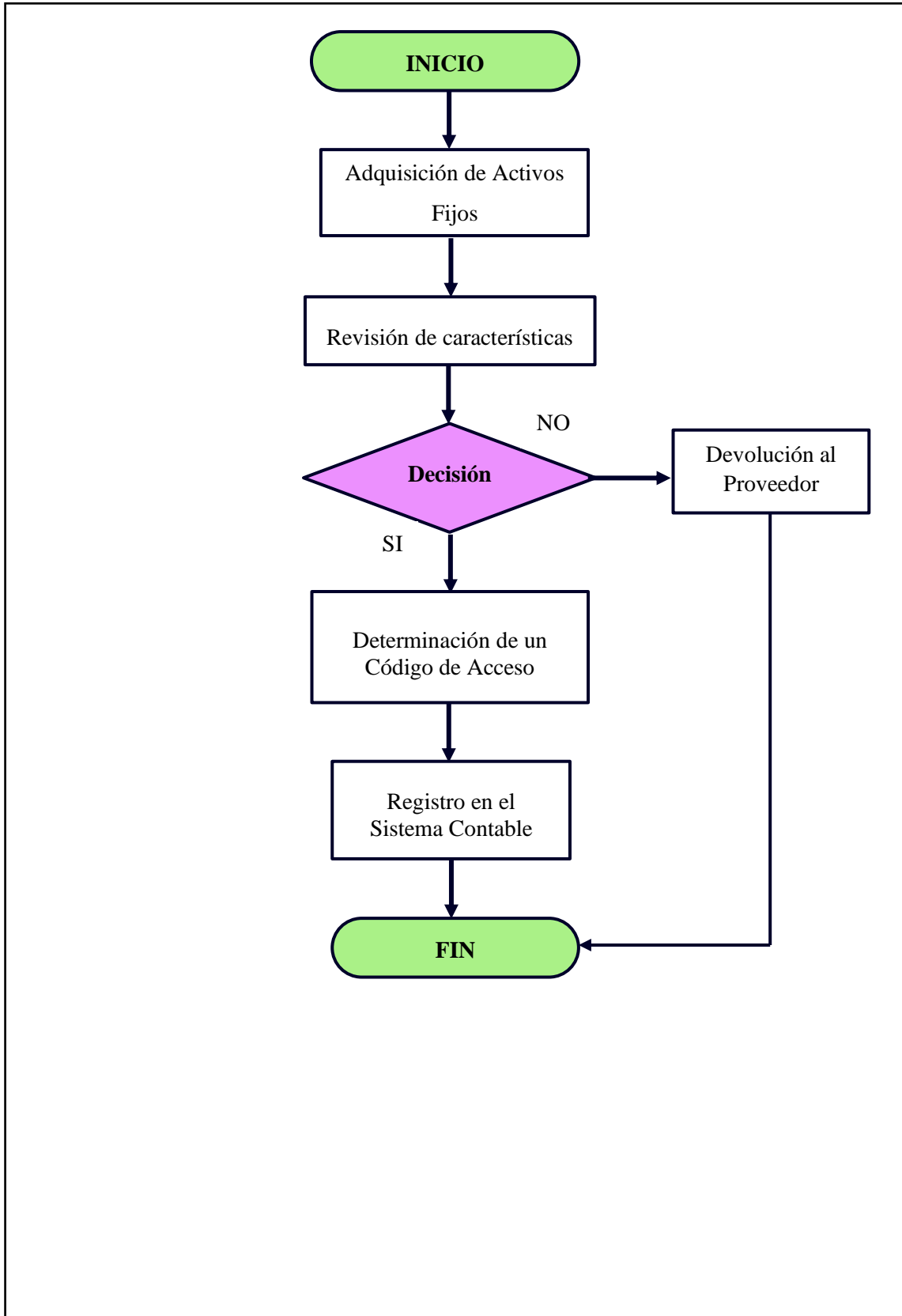


Gráfico 24-3.- Proceso de Ingreso de Activos Fijos

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Tabla 29-3: Procedimiento de Constatación Física

No.	PASOS	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
1	Actualizar los bienes de larga duración	Gerente	Dentro del sistema se define los bienes que hayan cumplido su vida útil y se realiza una revisión anual de estos
2	Proceso de Constatación Física de los bienes	Auxiliar de Contabilidad	El gerente después de autorizar la solicitud se procede a realizar la constatación física y se realizar un borrador del informe a la contadora
3	Informe	Contadora	En base al borrador del auxiliar contable se procede a realizar el informe final para gerencia
4	Registro Contable	Contadora	Se ingresa el informe y se actualiza la información

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

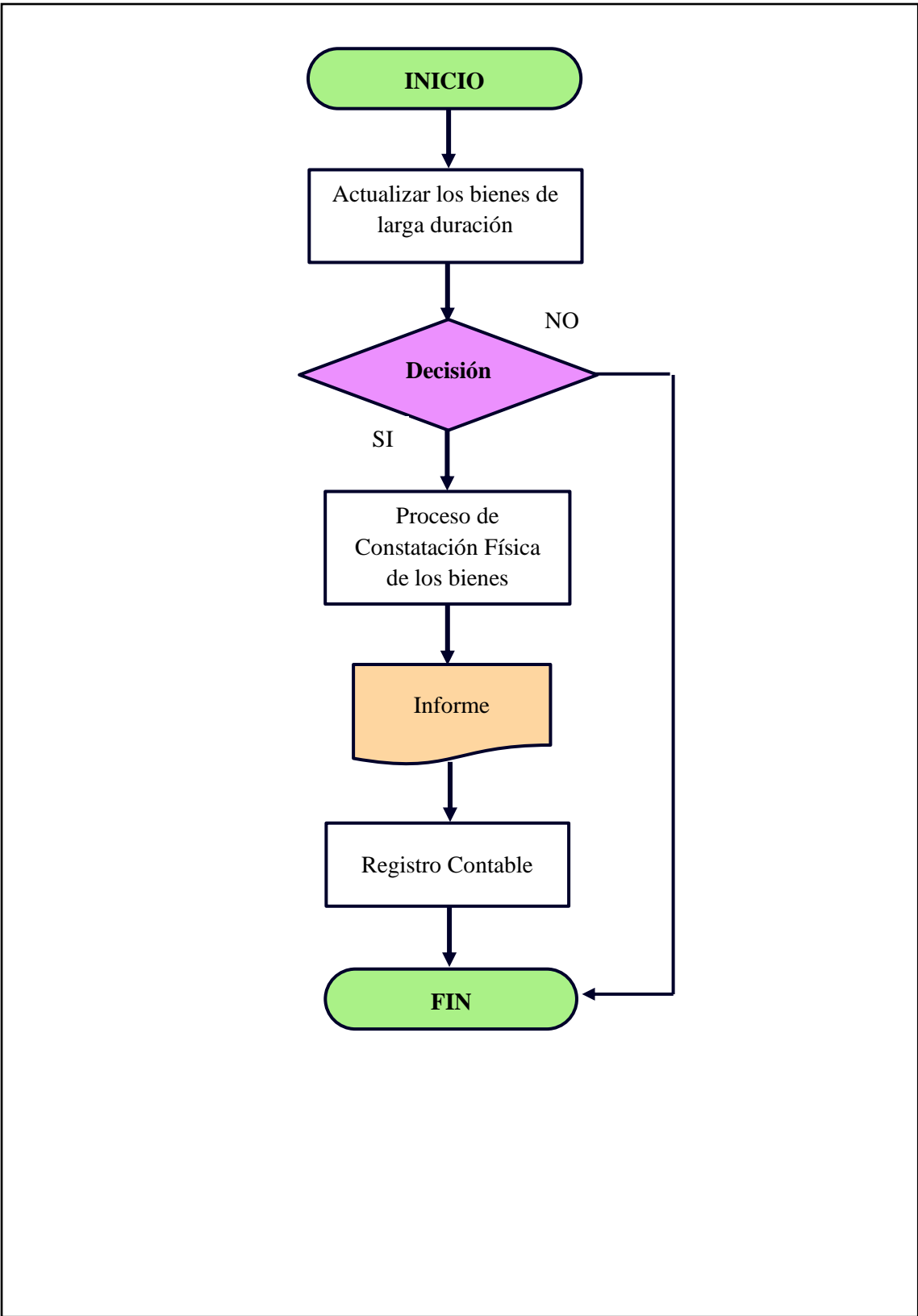


Gráfico 25-3.- Proceso de Constatación Física

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)



DEPARTAMENTO OPERATIVO

RAZÓN SOCIAL:	IESEI CÍA. LTDA.
RESPONSABLES:	<ul style="list-style-type: none">- GERENTE- ASISTENTE DE GERENCIA- AUXILIAR CONTABLE- TRABAJADOR
CIUDAD:	AMBATO

Tabla 30-3: Procedimiento de Inspección Volumétrica Líquida de Tanques

No.	PASOS	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
1	Verificación del recipiente a calibrarse	Trabajador	Se debe verificar que el recipiente esté completamente vacío, limpio y con sus válvulas de llenado y descargas cerrados
2	Inspección los patrones volumétricos	Trabajador	Se lleva hasta la parte superior del recipiente a inspeccionarse los patrones volumétricos a utilizarse, se los asegura y acopla para facilitar el trabajo
3	Se mide la altura de referencia	Trabajador	Se verificar el lugar donde se va a realizar las mediciones y se establece la posición por donde se va a realizar la toma de medid y se mide la altura de referencia
4	Humedecer las paredes del patrón volumétrico	Trabajador	Se debe humedecer las paredes del recipiente previo al inicio de los trabajos y se procede al llenado del patrón
5	Adicionan las cantidades	Trabajador	Se adicionan las cantidades enrasadas den el patrón volumétrico hacia el recipiente a calibrarse y cuantifica la cantidad de volumen que hay por debajo del punto cero de medida
6	Se mide el volumen	Trabajador	Se mide el volumen que ocupa el fondo cónico (Tanque cilíndricos verticales), tomando después de cada cantidad adicionada no menor a 30 segundos y con ayuda de las pastas de corte de agua
7	Calibración de Tanques	Trabajador	En cada proceso de adición se debe determinar la temperatura del líquido usado con la temperatura promedio de calibración
8	Registro en el Formato OI-ES-PT01-R04	Gerente	Todos los datos recolectados serán registrados en el formato OI-ES-PT01-R04 “Acta de Inspección Volumétrica Líquida de Tanque”
9	Acta de Campo	Gerente	Se emitirá un acta de campo de realización del trabajo y serán firmadas por las partes involucradas en el servicio.

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)
Elaborado por: Narváez, E., (2021)

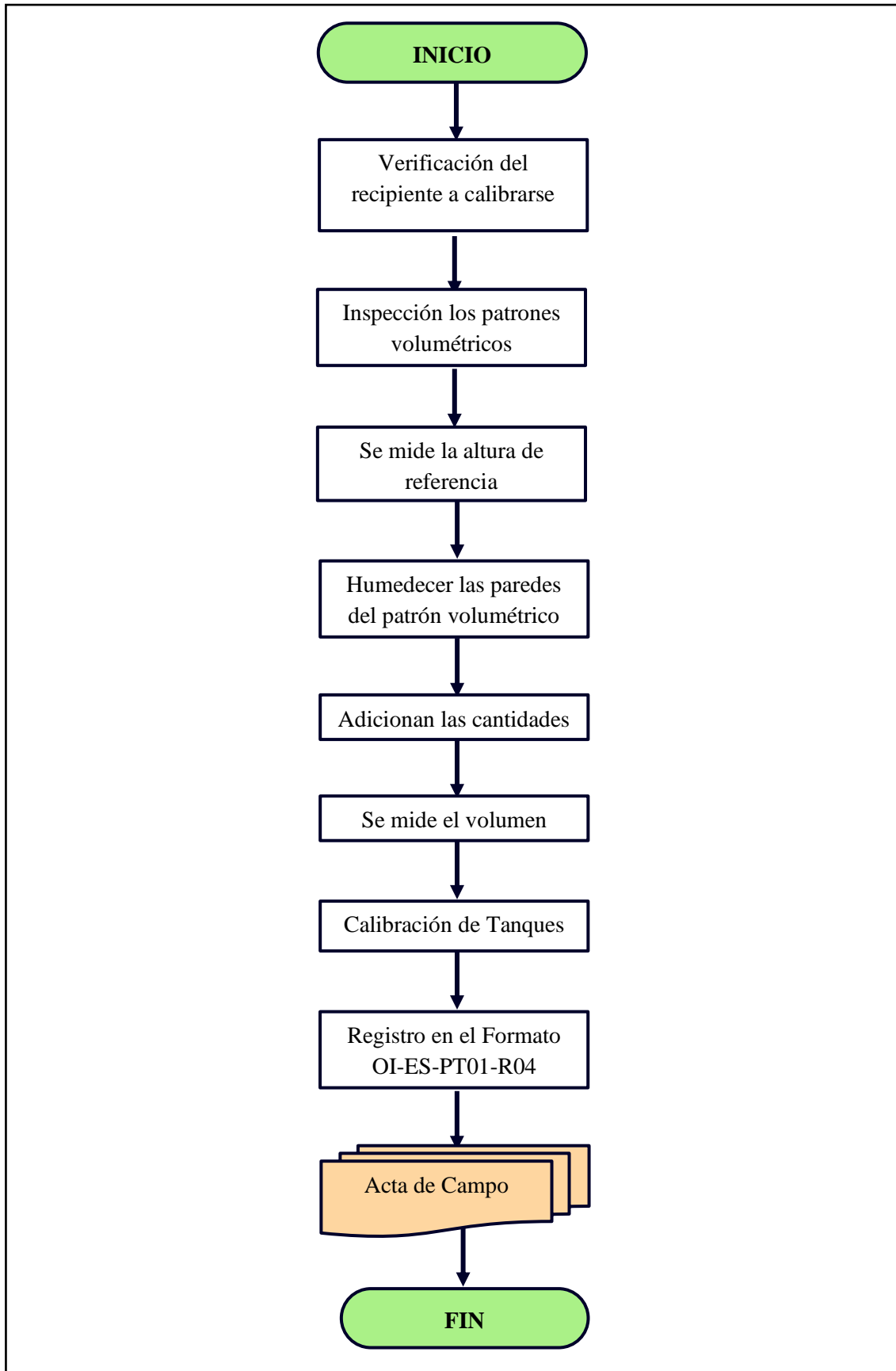


Gráfico 26-3.- Proceso de Inspección Volumétrica Líquida de Tanques

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Tabla 31-3: Procedimiento de Limpieza de Tanques de Combustible con ingreso al Tanque

No.	PASOS	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
1	Apertura del Manhol	Trabajador	Se procede a abrir el Manhol (Acceso de Hombre al tanque), se sacan los pernos, se abre la tapa y verificar el estado del empaque
2	Evacuación del Combustible	Trabajador	Se procede a evacuar el combustible mediante el uso de una bomba antiexplosiva y evacuarlo a un autotanque.
3	Ingreso del personal con equipo de supervivencia	Trabajador	Se prepara al personal con equipo de supervivencia especial para que pueda ingresar a los tanques de combustible
4	Lavado con solventes y materiales adecuados	Trabajador	Se debe realizar la limpieza integra del tanque y retiro de los sedimentos
5	Verificación de parámetros y otros puntos	Trabajador	Con el tanque limpio se procede a verificar los parámetros y medidas del tanque
6	Realización de pruebas no destructivas	Trabajador	Se procede a realizar la medición de espesores, verificación del estado de las láminas del tanque, entre otras pruebas
7	Sellado del Manhol	Trabajador	Se procede a cerrar la tapa del tanque, cambiar el empaque en caso de necesitarlo y sellar el Manhol
8	Llenar el tanque con producto	Gerente	Se descarga el combustible en el tanque
9	Realizar pruebas de verificación	Gerente	Se procede a realizar las pruebas de verificación y medición por cada 1000 gal.
10	Realización del informe	Gerente	Se realiza el informe y se emite el certificado de limpieza

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)
Elaborado por: Narváez, E., (2021)

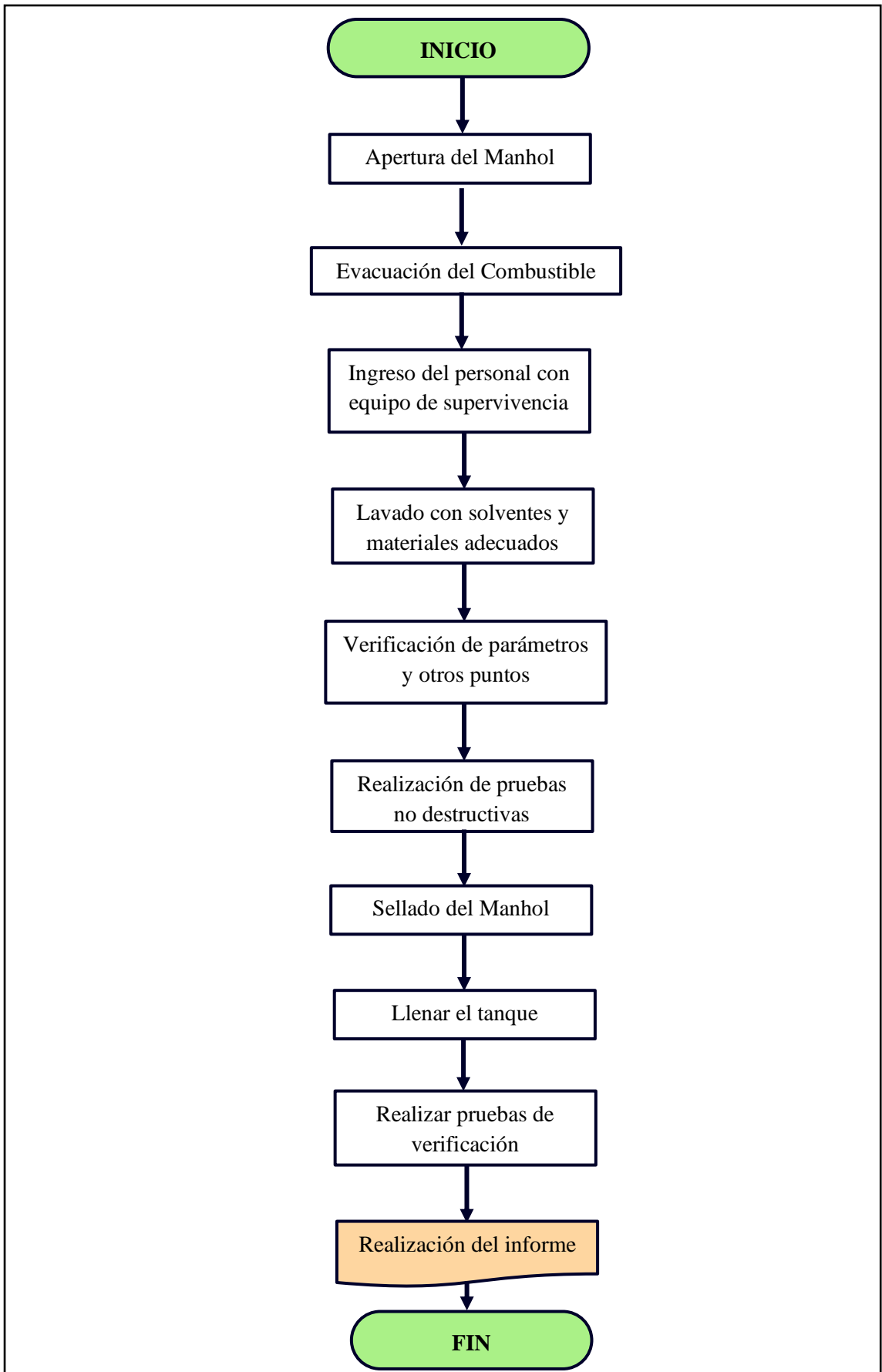


Gráfico 27-3.- Proceso de Limpieza de Tanques de Combustible con ingreso al Tanque

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Tabla 32-3: Procedimiento para Cambio de Tuberías de Combustible

No.	PASOS	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
1	Recepción de Proyecto	Asistente de Gerencia	Se procede a recibir la información del proyecto de cambio de tuberías
2	Análisis y Estudio del Proyecto	Gerente	Se desplaza donde el cliente y se realiza un estudio del proyecto, analiza el costo-beneficio del proyecto y se considera tiempo, recursos y el lugar.
3	Listado de Insumos y personal	Gerente	Se realiza un listado de insumos necesarios para el cambio de tuberías y el personal necesario para el mismo
4	Realiza la Proforma	Asistente de Gerencia Auxiliar Contable	Se debe realizar una Proforma del Costo del Proyecto. El auxiliar contable se encarga de pedir los precios a los proveedores de todos los insumos necesarios y realiza un costeo del mismo.
5	Decisión	Cliente	El cliente acepta o rechaza la proforma
6	Contrato de Trabajo	Asistente de Gerencia Auxiliar Contable	Se realiza la creación del Contrato de Trabajo
7	Ejecución del Proyecto	Trabajador	Se procede a picar el suelo y realizar el cambio de tuberías
8	Instalaciones Hidráulicas y Eléctricas	Trabajador	Se procede a realizar las instalaciones hidráulicas y eléctricas correspondientes
9	Prueba de Verificación	Gerente	Se realiza pruebas de verificación sobre el correcto funcionamiento de las tuberías y equipo.
10	Realización del informe	Gerente	Se realiza el informe respectivo

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)
Elaborado por: Narváez, E., (2021)

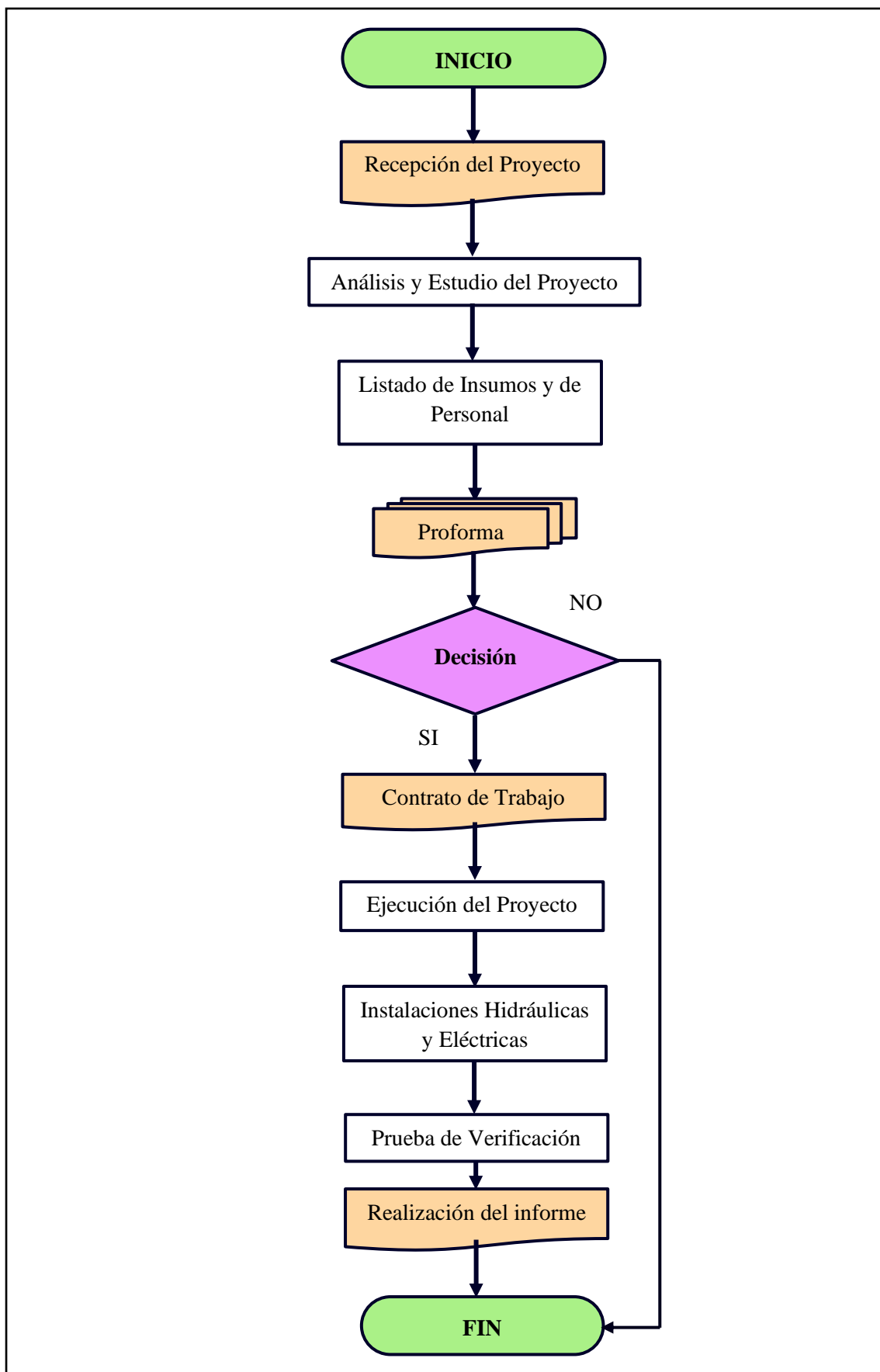


Gráfico 28-3.- Proceso de Cambio de Tuberías de Combustible

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Tabla 33-3: Procedimiento para Servicios Generales

No.	PASOS	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
1	Recepción de Pedido	Gerente	El cliente se pone en contacto con el Gerente para pedir asesoría, asistencia técnica frente a una dificultad que se presenta.
2	Análisis de la Información	Gerente	Se analiza la situación y el conflicto del pedido
3	Decisión	Gerente	Se decide realizar una visita a las instalaciones para solucionar el problema o mediante asesoría telefónica
4	Asesoría Telefónica	Gerente	Se detalla las instrucciones para solucionar el problema mediante llamada o videollamada
5	Visita Técnica	Gerente Trabajador	Se desplaza el personal y el gerente a las instalaciones de la entidad del solicitante para solucionar el inconveniente
6	Prueba de Verificación	Trabajador	Se realiza pruebas de verificación que efectivamente se haya dado solución al problema
10	Realización del informe	Gerente	Se realiza el informe respectivo

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

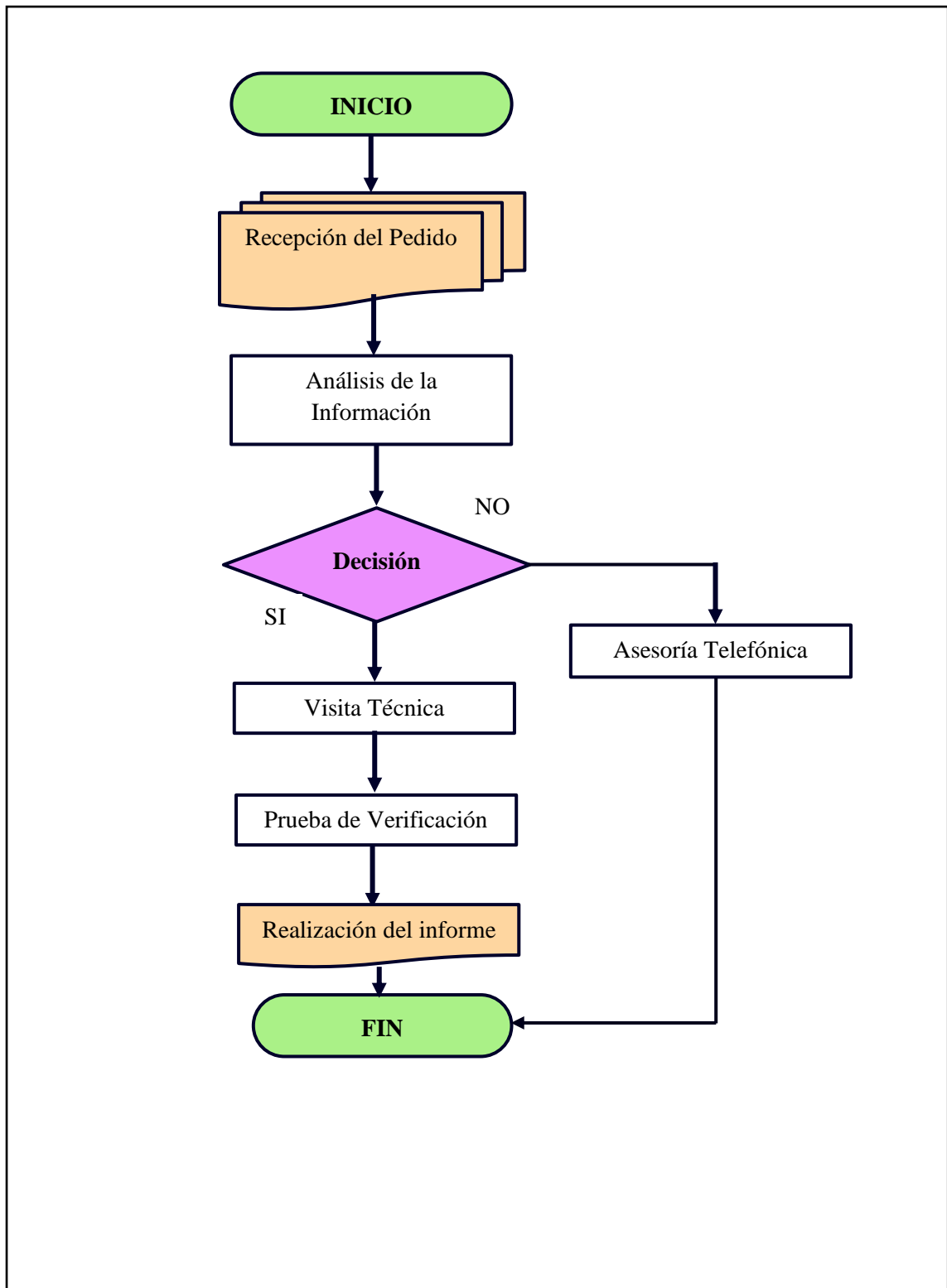


Gráfico 29-3.- Proceso de Servicios Generales

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

Tabla 34-3: Procedimiento para Instalaciones

No.	PASOS	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
1	Proyecto	Gerente	Se analiza que instalaciones debe realizarse
2	Decisión	Gerente	Se decide si se hace una instalación eléctrica
3	Decisión	Gerente	Se decide si se hace una instalación Hidráulica
4	Tablero de Control	Trabajador	Se corta el suministro eléctrico
5	Trazado de Cables	Trabajador	Se realiza un trazado de cables eléctricos desde el transformador al equipo o dispositivo requerido
6	Interconexión	Trabajador	Se usa cables de cobre o aluminio para realizar el empalme de la conexión en los terminales de los equipos
7	Interruptores	Trabajador	Se coloca interruptores en el tablero de control
8	Prueba de Verificación	Trabajador	Se verifica que el circuito eléctrico este correcto
9	Trazado de Tuberías	Trabajador	Se traza el sistema hidráulico a ejecutarse
10	Interconexión	Trabajador	Se realiza la interconexión hidráulica entre los codos y tuberías.
11	Llaves de Paso	Trabajador	Se realiza la conexión de las llaves de paso para cerrar o abrir los circuitos de agua
12	Prueba de Verificación	Trabajador	Se realiza una prueba de presión para verificar que la red hidráulica este hermética
13	Realización del informe	Gerente	Se realiza el informe respectivo

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

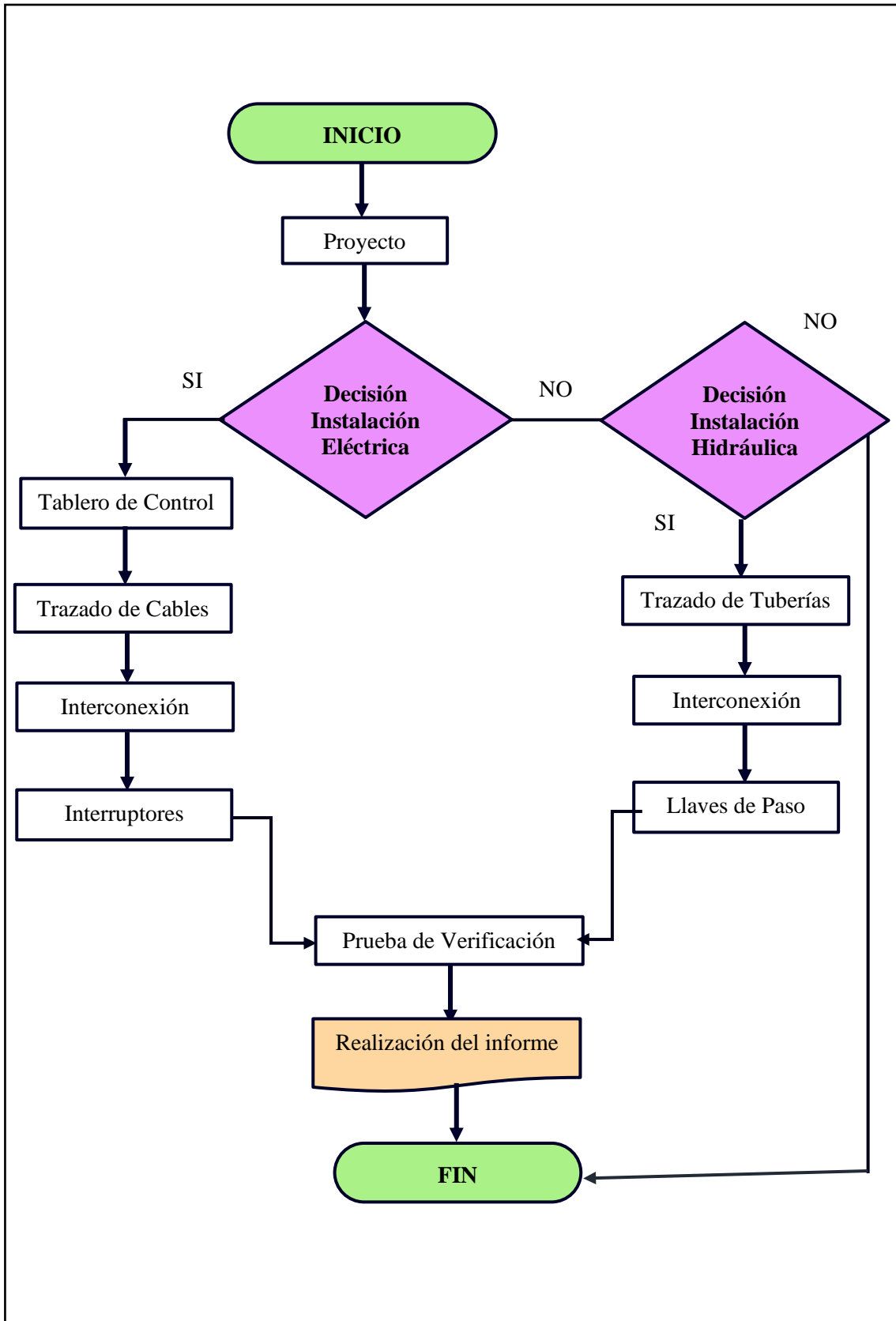


Gráfico 30-3.- Proceso de Instalaciones

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)



Razón Social:	IESEI CÍA. LTDA.
Representante Legal:	Ing. Marcelo Santiago Narváez Uquillas
Provincia:	Tungurahua
Ciudad:	Ambato

2022

INTRODUCCIÓN

El Plan de Comunicación resulta de gran importancia para la empresa puesto que con ello pueden todo el personal de la entidad conocer como son los niveles de comunicación tanto interna como externa, por lo cual se debe comprender que es un plan de comunicación y por lo cual según la Plataforma del Voluntariado de España, nos menciona lo siguiente:

“Es un documento que recoge las políticas, estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicación, tanto internas como externas, que se propone realizar una organización.”

(Plataforma del Voluntariado de España, pág. 1)

A continuación, se presenta el siguiente plan de comunicación para la empresa “INGENIERIA EN ESTACIONES DE SERVICIOS & INDUSTRIA IESEI CÍA. LTDA.”

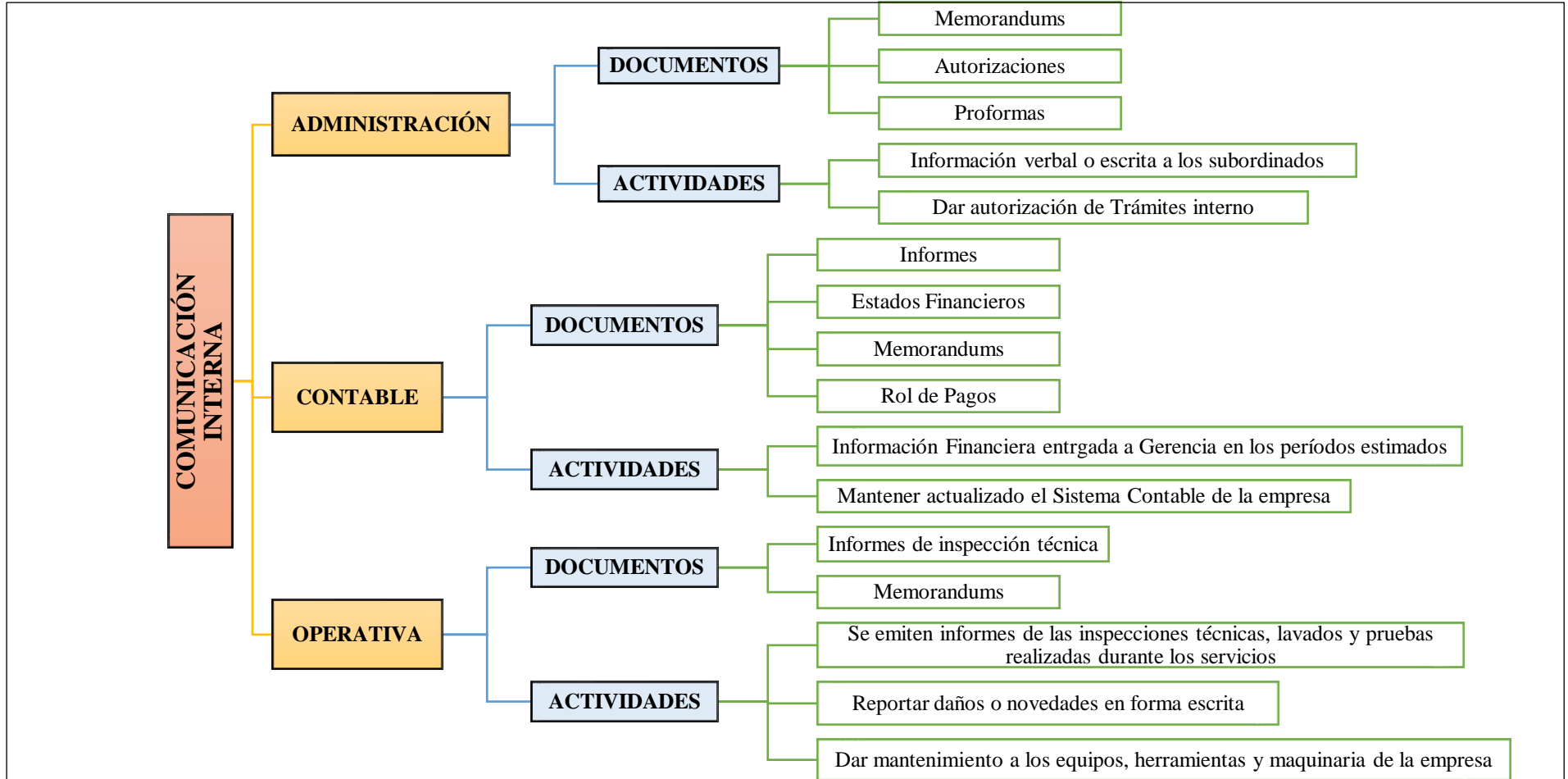


Gráfico 31-3.- Plan de Comunicación Interna

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

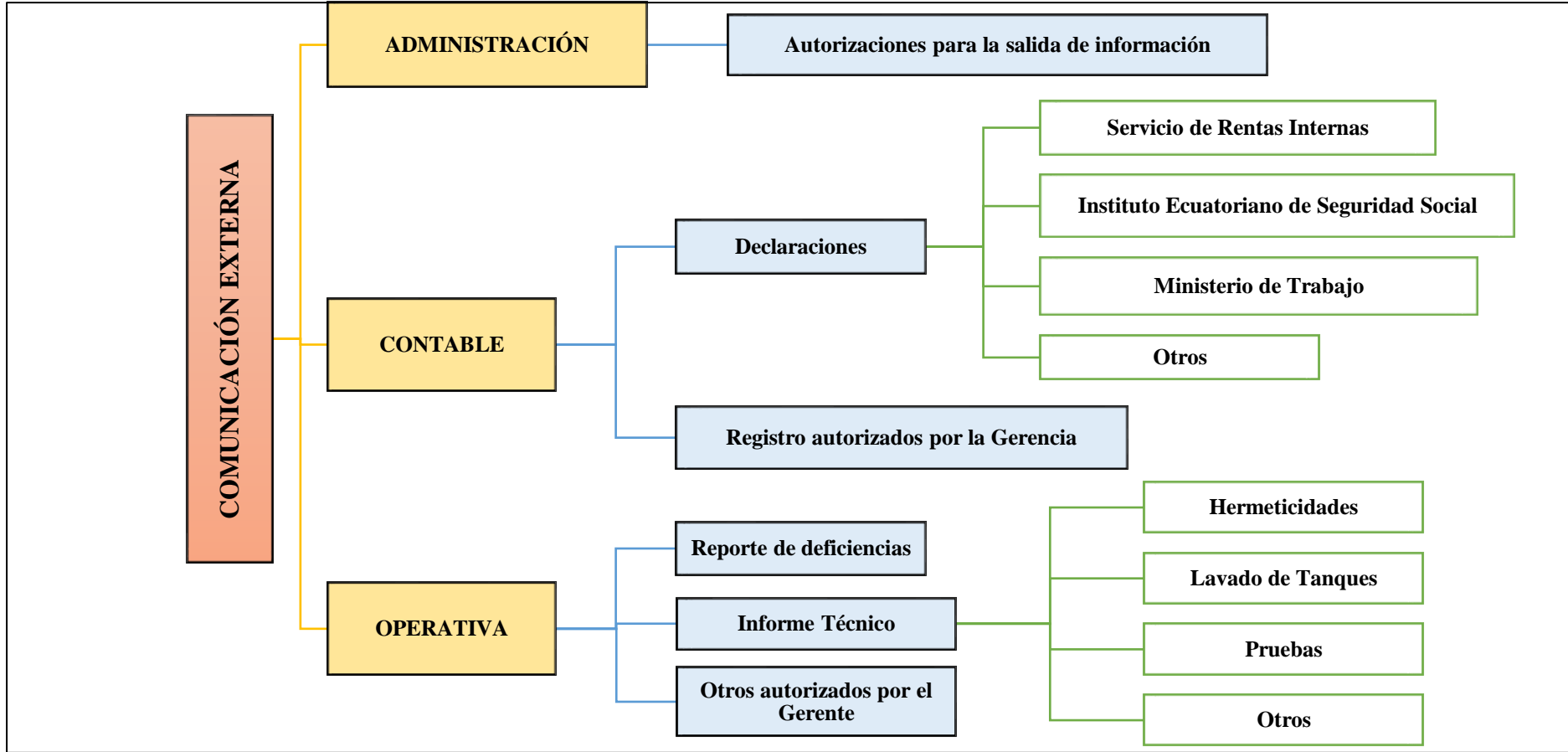



Gráfico 32-3.- Plan de Comunicación Externa

Fuente: (IESEI CÍA. LTDA., 2021)

Elaborado por: Narváez, E., (2021)




**MECANISMOS DE EVALUACIÓN
DEL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO BASADO EN EL MÉTODO
COSO I**

Razón Social: IESEI CÍA. LTDA.
Representante Legal: Ing. Marcelo Santiago Narváez Uquillas
Provincia: Tungurahua
Ciudad: Ambato

2022

“INGENIERIA EN ESTACIONES DE SERVICIOS & INDUSTRIA IESEI CÍA. LTDA.”, es una entidad que busca la calidad, eficiencia y la satisfacción de sus clientes, mejorando sus procesos internos, por ello se ha creado el Sistema de Control interno propuesto, pero para verificar su eficiencia es necesario aplicar mecanismos para poder evaluarlo y esto se lo puede realizar por medio de Cuestionarios de Control Interno, mismo que se encuentran en base al Modelo COSO I, por lo cual a continuación se presenta los modelos de cuestionario de Control interno por cada componente, los mismos que pueden estar sujetas a cambios conforme lo necesite la empresa.

Ambiente de Control

 IESEI CÍA. LTDA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - COSO I COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL							
No.	FACTORES DE CONTROL PREGUNTAS	REF	RESPUESTAS			P/T	OBSERVACIONES
			SI	NO	N/A		
	Valores y Código de Conducta						
1	¿Cuenta la empresa con un Manual de Buenas Prácticas?						
	Estructura Organizativa						
2	¿Existe una estructura organizativa definida?						
3	¿La empresa cuenta con un plan estratégico?						
4	¿El plan estratégico apoya los objetivos organizacionales?						
	Asignación de autoridad y responsabilidad						
5	¿Se realiza la asignación de autoridad y responsabilidad a los empleados? ¿Por escrito?						
6	¿Existe una descripción de funciones para el trabajo de la dirección y coordinación?						
7	¿La empresa tiene el personal adecuado, en número y experiencia, para llevar a cabo su función?						
	Administración de RRHH						
8	¿Existe procesos de selección, introducción y capacitación?						
9	¿Existe una persona que está encargada específicamente del personal?						
10	¿Existe rotación del personal en la empresa?						
11	¿Cuenta la empresa con un manual de funciones?						
12	¿Los contratos son avalados por un asesor legal?						
13	¿Se realiza análisis y valuación de puestos?						
	Competencia del personal y evaluación del desempeño						
14	¿Se evalúa el desempeño del personal?						
	Rendición interna de cuentas o responsabilidad						
15	¿Se realiza pruebas continuas de exactitud?						
16	¿Existe rendición interna de cuentas dentro de cada departamento?						

IESEI CÍA. LTDA.					
CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA					
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL					
FACTORES DE CONTROL CLAVE	FACTOR DE RESULTADO	%	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN PONDERADA
			SI = 1	NO = 0	
Valores y Código de Conducta	Manual de Buenas Prácticas	5%			
Estructura Organizativa	Estructura organizativa definida	10%			
	Plan estratégico	8%			
	Plan estratégico apoya los objetivos organizacionales	7%			
Asignación de autoridad y responsabilidad	Designación de autoridad y responsabilidad	10%			
	Descripción de funciones para el trabajo de la dirección y coordinación	7%			
	Personal adecuado para llevar a cabo su función	8%			
Administración de RRHH	Procesos de selección, introducción y capacitación	6%			
	Persona específica encargada del personal	5%			
	Rotación del personal	3%			
	Manual de funciones	8%			
	Los contratos son avalados por un asesor legal	3%			
	Análisis y valuación de puestos	4%			
Competencia del personal y evaluación del desempeño	Evaluación del desempeño del personal	5%			
Rendición interna de cuentas o responsabilidad	Pruebas continuas de exactitud	5%			
	Rendición interna de cuentas dentro de cada departamento	6%			
TOTAL		100%			
CALIFICACIÓN MÁXIMA					
CALIFICACIÓN OBTENIDA					
CALIFICACIÓN PONDERADA					
NIVEL DE CONFIANZA					
NIVEL DE RIESGO					

NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN PONDERADA / PONDERADO

RIESGO = PONDERADO – NIVEL DE CONFIANZA

Evaluación de Control


 IESEI CÍA. LTDA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - COSO I COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO							
No.	FACTORES DE CONTROL PREGUNTAS	REF	RESPUESTAS			P/T	OBSERVACIONES
			SI	NO	N/A		
	Objetivos Globales de la Empresa						
1	¿La dirección ha establecido objetivos globales en la empresa?						
2	¿Los Objetivos globales de la entidad se comunican a todos los empleados?						
	Objetivos Específicos						
3	¿Existe objetivos específicos que maneje cada departamento??						
4	¿Se establecen objetivos para cada actividad importante de cada departamento?						
5	¿La dirección efectúa un seguimiento especial de los objetivos que constituyen en factores críticos de éxito?						
	Riesgos Potenciales para la Empresa						
6	¿Son identificados los riesgos potenciales para la empresa?						
	Gestiones para el cambio						
7	¿Se realizan actividades que permitan el cambio dentro de la empresa?						
8	¿Se toman medidas especiales para asegurar que los empleados nuevos entiendan la cultura de la entidad y actúen correctamente?						
9	¿Existe mecanismos para evaluar el impacto de los nuevos sistemas administrativos?						

 IESEI CÍA. LTDA. CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS					
FACTORES DE CONTROL CLAVE	FACTOR DE RESULTADO	%	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN PONDERADA
			SI = 1	NO = 0	
Objetivos Globales de la Empresa	Objetivos globales en la empresa.	13%			
	Conocimiento de los objetivos de la empresa.	12%			
Objetivos Especificos	Objetivos específicos en cada departamento	11%			
	Objetivos para cada actividad de cada departamento	8%			
	Seguimiento de los objetivos	12%			
Riesgos Potenciales para la Empresa	Identificación de los riesgos potenciales para la empresa	16%			
Gestiones para el cambio	Actividades que permitan el cambio	10%			
	Medidas para que los empleados nuevos entiendan la cultura de la entidad y actúen correctamente	10%			
	Mecanismos para evaluar el impacto de sistemas administrativos	8%			
TOTAL		100%			
CALIFICACIÓN MÁXIMA					
CALIFICACIÓN OBTENIDA					
CALIFICACIÓN PONDERADA					
NIVEL DE CONFIANZA					
NIVEL DE RIESGO					

NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN PONDERADA / PONDERADO

RIESGO = PONDERADO – NIVEL DE CONFIANZA

Actividades de Control

 IESEI CIA. LTDA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - COSO I COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL							
No.	FACTORES DE CONTROL PREGUNTAS	REF	RESPUESTAS			P/T	OBSERVACIONES
			SI	NO	N/A		
	Análisis de la Dirección						
1	¿Se realizan estudios por parte de la dirección para evitar los riesgos?						
	Procesos para generar información						
2	¿La empresa cuenta con procesos que permitan generar información?						
3	¿Cuenta la empresa con un respaldo documentado y firmado mediante el cual se pueda verificar los equipos y maquinaria?						
4	¿Existe un manual de procesos que indique como deben manejarse las actividades de bodega?						
5	¿Existe restricciones de ingreso a las bodegas?						
6	¿Se cuenta con un supervisor que revise los equipos despachada en cada servicio?						
7	¿Se identifica a los clientes potenciales y se desarrolla estrategias de marketing para influir en ellos con el fin de que sigan comprando los servicios?						
8	¿Se asegura la entrega de servicios a los clientes de forma oportuna?						
9	¿Se mantienen flujos de información que permita la puntual comunicación de la información interna y externa de manera precisa al personal correspondiente?						
10	¿Se realiza análisis de las ventas o evolución de estas?						
11	¿Se dispone de los sistemas de información según sean necesarios?						
12	¿Se preparan y se presentan con exactitud las declaraciones de impuestos en los plazos legalmente establecidos?						
13	¿Se registra en forma completa y precisa el efecto de todas las transacciones contables y los hechos económicos?						
14	¿Se mantiene la confidencialidad de la información financiera?						
	Indicadores de rendimiento						
15	¿Existe indicadores de rendimiento?						


Elaborado por: Narváez, E., (2021)

IESEI CÍA. LTDA.					
CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA					
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL					
FACTORES DE CONTROL CLAVE	FACTOR DE RESULTADO	%	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN PONDERADA
			SI = 1	NO = 0	
Análisis de la Dirección	Estudios por parte de la dirección para evitar los riesgos	10%			
Procesos para generar información	¿La empresa cuenta con procesos que permitan generar información?	7%			
	¿Cuenta la empresa con un respaldo documentado y firmado mediante el cual se pueda verificar los equipos y maquinaria?	5%			
	¿Existe un manual de procesos que indique como deben manejarse las actividades de bodega?	6%			
	¿Existe restricciones de ingreso a las bodegas?	5%			
	¿Se cuenta con un supervisor que revise los equipos despachada en cada servicio?	5%			
	¿Se identifica a los clientes potenciales y se desarrolla estrategias de marketing para influir en ellos con el fin de que sigan comprando los servicios?	6%			
	¿Se asegura la entrega de servicios a los clientes de forma oportuna?	7%			
	¿Se mantienen flujos de información que permita la puntual comunicación de la información interna y externa de manera precisa al personal correspondiente?	8%			
	¿Se realiza análisis de las ventas o evolución de estas?	5%			
	¿Se dispone de los sistemas de información según sean necesarios?	6%			
	¿Se preparan y se presentan con exactitud las declaraciones de impuestos en los plazos legalmente establecidos?	7%			
	¿Se registra en forma completa y precisa el efecto de todas las transacciones contables y los hechos económicos?	5%			
	¿Se mantiene la confidencialidad de la información financiera?	8%			
Indicadores de rendimiento	Indicadores de Rendimiento	10%			
TOTAL		100%			
CALIFICACIÓN MÁXIMA					
CALIFICACIÓN OBTENIDA					
CALIFICACIÓN PONDERADA					
NIVEL DE CONFIANZA					
NIVEL DE RIESGO					

NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN PONDERADA / PONDERADO

RIESGO = PONDERADO – NIVEL DE CONFIANZA

Información y Comunicación

 IESEI CÍA. LTDA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - COSO I COMPONENTE: INFORMACION Y COMUNICACIÓN							
No.	FACTORES DE CONTROL PREGUNTAS	REF	RESPUESTAS			P/T	OBSERVACIONES
			SI	NO	N/A		
	Información						
1	La empresa suministra información como: manuales, reglamentos, programas, etc.						
2	Se identifica y presenta con regularidad la información, generada dentro de la empresa para el logro de objetivos.						
3	Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades.						
	Comunicación						
4	¿Los flujos de comunicación de la entidad son los adecuados?						
5	¿Las sugerencias, quejas y otra información son recogidas y comunicadas a las personas pertinentes dentro de la entidad?						
6	¿La empresa investiga y toma decisiones respecto de las quejas presentadas?						
7	¿Se dan a conocer el grado de cumplimiento de los objetivos?						


Elaborado por: Narváez, E., (2021)

 IESEI CÍA. LTDA.. CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA COMPONENTE: INFORMACION Y COMUNICACIÓN					
FACTORES DE CONTROL CLAVE	FACTOR DE RESULTADO	%	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN PONDERADA
			SI = 1	NO = 0	
Información	Existencia de manuales reglamentos, programas, etc.	20%			
	Presentación de la información generada dentro de la empresa para el logro de los objetivos.	15%			
	Suministro de la información sobre los procesos.	10%			
Comunicación	Flujos de comunicación adecuados.	16%			
	Comunicación de sugerencias, quejas y otra información a las personas pertinentes dentro de la entidad.	12%			
	Toma de decisiones frente a las quejas presentadas.	12%			
	Información de grado sobre el cumplimiento de objetivos.	15%			
TOTAL		100%			
CALIFICACIÓN MÁXIMA					
CALIFICACIÓN OBTENIDA					
CALIFICACIÓN PONDERADA					
NIVEL DE CONFIANZA					
NIVEL DE RIESGO					


NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN PONDERADA / PONDERADO

RIESGO = PONDERADO – NIVEL DE CONFIANZA

Supervisión

 IESEI CÍA. LTDA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - COSO I COMPONENTE: SUPERVISIÓN							
No.	FACTORES DE CONTROL PREGUNTAS	REF	RESPUESTAS			P/T	OBSERVACIONES
			SI	NO	N/A		
1	¿Se realiza un monitoreo continuo por el administrador de la empresa?						
2	¿Los organismos de control realizan auditorías operativas y financieras a la empresa?						
3	¿Se hace evaluaciones de control interno?						
4	¿Se investiga y se corrigen las deficiencias encontradas dentro de la empresa?						

Elaborado por: Narváez, E., (2021)

 IESEI CÍA. LTDA. CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA COMPONENTE: SUPERVISIÓN					
FACTORES DE CONTROL CLAVE	FACTOR DE RESULTADO	%	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN PONDERADA
			SI = 1	NO = 0	
Actividades continuas	Monitoreo continuo por el administrador de la empresa.	38%			
	Evaluación de personal externo a la empresa.	20%			
Actividades puntuales	Evaluaciones de control interno por personal de la empresa.	25%			
	Correcciones de las deficiencias encontradas dentro de la entidad.	17%			
TOTAL		100%			
CALIFICACIÓN MÁXIMA					
CALIFICACIÓN OBTENIDA					
CALIFICACIÓN PONDERADA					
NIVEL DE CONFIANZA					
NIVEL DE RIESGO					

NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN PONDERADA / PONDERADO

RIESGO = PONDERADO – NIVEL DE CONFIANZA

Hay que tener en consideración que para el cálculo del nivel de confianza y de riesgo, primero en todos los cuestionarios el momento de su clasificación se debe calcular de la siguiente manera:

- a. Se debe realizar la calificación ponderada, la misma que es el resultado de multiplicar el porcentaje ponderado dispuesto al nivel de importancia de la pregunta, por la columna de la calificación, es decir, que si esta columna tiene como respuesta del cuestionario un Si, tendrá un valor de 1 punto, si es el caso contrario, un No, este tendrá un valor de 0 puntos, por lo tanto, al multiplicar el porcentaje ponderado, debe ser igual al valor asignado si es una respuesta positiva sino el valor pasa a ser de 0 si es una respuesta negativa.
- b. La suma de la última columna que es la calificación ponderada no deberá sobrepasar el 100% porque este valor es el porcentaje total de las preguntas y su porcentaje de calificación.
- c. La calificación máxima siempre va a ser igual al 100%.
- d. La calificación obtenida va a ser igual a la suma los porcentajes de la calificación ponderada, mencionada en el literal 1.
- e. Calificación ponderada es igual a mi calificación obtenida sobre la calificación máxima.
- f. Para el cálculo del nivel de confianza va a ser igual a la calificación ponderada (obtenida en el literal 5) dividido para el ponderado, el ponderado siempre va a ser 100%.
- g. El nivel de riesgo en cambio va a él ponderado menos el nivel de confianza.

Para conocer el tipo de confianza y riesgo que posee la empresa, es decir bajo, moderado o alto, que son los principales rangos en los que se puede clasificar el nivel de confianza y riesgo, se debe utilizar la matriz de riesgos propuesta anteriormente.

Con base a lo dispuesto, el encargado de la aplicación de este Sistema de Control Interno aplicando el Modelo COSO I, puede establecer las áreas donde exista un nivel de riesgo considerable y poder tomar las diferentes acciones correctivas para aumentar su nivel de confianza en los distintos procedimientos, a su vez este esquema puede ser modificado de acuerdo a las situaciones específicas que requiera la empresa, por lo tanto puede aumentar o disminuir preguntas, al final de la evaluación realizada se podrá proceder de mejor manera, y para lo cual también es necesario dentro de este sistema la utilización de otra herramienta que resulta muy práctica al momento de analizar un procedimiento.

Conclusiones

Una vez finalizado el trabajo de titulación se pudo concluir lo siguiente:

- Al desarrollar el Marco Referencial del trabajo de titulación se pudo ampliar los conocimientos relacionados a la Empresa, Administración y su proceso, control, normativa, Control Interno, sus tipos, métodos y los Sistemas de Control Interno, siendo estos las bases teóricas que respalden el presente trabajo.
- En lo referente al Marco Metodológico permitió establecer los métodos, técnicas e instrumentos utilizados en el presente trabajo para recabar la información pertinente y determinar el tipo de investigación que se va a realizar.
- Finalmente, en base a los resultados obtenidos de la encuesta dio validez a la idea a defender y por consiguiente sirve de sustento para la creación de la propuesta del Diseño de un Sistema de Control Interno para la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA.
- El Sistema de Control Interno es una importante herramienta para la entidad puesto que esta le ayudara a mejorar el funcionamiento de las actividades de la empresa mitigando posibles riesgos, puesto que proporciona mecanismos de evaluación y control.

Recomendaciones

- Se recomienda a la empresa de servicios IESEI CÍA. LTDA., la implementación del Sistema de Control Interno en su entidad puesto que con esta herramienta servirá de base para apoyar el proceso administrativo, controlarlo y evaluarlo en un periodo determinado, enfocándose en los objetivos institucionales que se deseen alcanzar.
- Supervisión periódica de las actividades realizadas por el personal con la finalidad de generar una cultura de control, buenas prácticas y conducta de este.
- Capacitar y socializar a todo el personal de la empresa los valores, principios, reglamento, misión, visión y objetivos de la empresa para que estos se encuentren inmersos y comprometidos con la entidad, conozcan hacia donde quiere llegar la empresa y que acciones está tomando para realizarlo.
- Se recomienda dar continuidad al trabajo de titulación mediante los mecanismos de evaluación del Sistema de Control Interno para verificar la eficiencia del Sistema, determinando el nivel de confianza y de riesgo que posee la empresa, tomando las óptimas decisiones dentro de esta.

BIBLIOGRAFÍA

- Academia.edu. (19 de julio de 2018). *Estructura de la NIA*. Recuperado de https://www.academia.edu/37080365/Estructura_de_la_NIA
- Alvarez Bazán, H. (2010). *Análisis FODA (correlación de variables y estrategias)*. Recuperado de <https://docplayer.es/72272024-Sesion-19-analisis-foda-correlacion-de-variables-y-estrategias.html>
- Alvarez Risco, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Peru: Universidad de Lima. Recuperado de <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- ARCH. (2021). *Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero*. Recuperado de <https://www.gob.ec/index.php/arch>
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (abril - junio de 2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201 - 206.
- Arroyo Castro, N. L., Hurtado Palmiro, E., & Guzmán Olvera, F. D. (agosto de 2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- asana. (1 de julio de 2021). *Análisis FODA: Qué es y cómo usarlo (con ejemplos)*. Recuperado el 11 de marzo de 2022, de <https://asana.com/es/resources/swot-analysis>
- Balla Paguay, I. M., & López Ortiz, K. J. (2018). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador*. Milagro, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro. Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4022/3/EL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20DEL%20ECUADOR.pdf>
- Barreiro Cedeño, I., Mendoza Zamora, W., Delgado Chávez, M., & García Ponce, T. (15 de octubre de 2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Economía y Desarrollo*, 4(4), 206-240. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf>
- Bravo Mendoza, A. E., & Moreira Tuarez, D. A. (2020). *Estructura organizacional y relaciones en el entorno socioeconómico de la Universidad Laica "Eloy Alfaro"*. Recuperado de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095948/cap03.pdf>
- Camacho Villota, W. A., Gil Espinoza, D. J., & Paredes Tobar, J. A. (2017). Sistema de Control Interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas. *Observatorio Economía*

- Latinoamericana*. Recuperado de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Cisneros López, R. M., & Esparza Calahorrano, A. L. (2014). *La auditoría forense como herramienta complementaria aplicada al sistema de control interno en la prevención y detección del fraude en las empresas de servicios petroleros en el distrito metropolitano de Quito*. Quito, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana SEDE Quito. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6266/1/UPS-QT04676.pdf>
- Ciudad de Progreso. (02 de abril de 2017). *Guía para la Elaboración, Actualización y Evaluación de Matrices de Riesgos*. (C. d. Progreso, Ed.) Recuperado de http://gobiernoabierto.pueblacapital.gob.mx/transparencia_file/sindicatura/2017/77.01.17.guia_matrices_de_riesgos.sm.pdf
- Código de Trabajo. (26 de septiembre de 2012). Recuperado de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Contraloría General del Estado . (16 de dic de 2014). *Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado*. Recuperado de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf
- Córdova Castro, S. (2019). *COSO - CONTROL INTERNO: Historia, Evolución, Descripción y Aplicación de sus Componentes*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. Recuperado de https://www.academia.edu/41437085/COSO_CONTROL_INTERNO_Historia_Evoluci%C3%B3n_Descripci%C3%B3n_y_Aplicaci%C3%B3n_de_sus_Componentes
- datosmacro.expansion. (2020). *Ecuador - Importaciones de Mercancías 2020*. Recuperado de <https://datosmacro.expansion.com/comercio/importaciones/ecuador>
- Díaz , E., Ipanaqué, E., Moncada, C., Morris, G., Panan, H., & Salas, J. A. (2016). *Normas Internacionales de Auditoría*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de https://www.academia.edu/29871238/Normas_Internacionales_De_Auditor%C3%ADa
- DW Made For minds. (6 de julio de 2021). *Más de 22.000 empresas desaparecieron por la pandemia en Ecuador* . Recuperado de <https://www.dw.com/es/m%C3%A1s-de-22000-empresas-desaparecieron-por-la-pandemia-en-ecuador/a-58183852>
- EAE Business School. (12 de mayo de 2021). *Empresas de servicios: características, tipos y ejemplos*. Recuperado de <https://retos-directivos.eae.es/empresas-de-servicios-tipos-y-caracteristicas/>
- ecuadorencifras.gob.ec. (2021). *Encuesta a Empresas*. Recuperado de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/encuesta-a-empresas/>

- Escudero Sánchez, C. L., & Cortez Suárez, L. A. (2018). Técnicas y Métodos Cualitativos para la Investigación científica. *Redes 2017*. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodosCualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- FAEDIS. (12 de octubre de 2017). *Unidad 4: La empresa y el empresario*. Recuperado de http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/administracion_i/unidad_4/DM.pdf
- Gallegos Robalino, G. E. (2017). *Diseño de un Sistema de Control Interno para la empresa textil CONFECCIONES ROBALINO & ROBALINO Cía. Ltda., de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, período 2014*. Riobamba, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6600>
- Galván Rodríguez, J. Y. (04 de enero de 2020). *Control Interno, importancia en la prevención de fraudes*. Recuperado de Auditool.org: <https://www.auditool.org/blog/fraude/651-control-interno-importancia-en-la-prevencion-de-fraudes>
- García, V. (2018). *¿Qué es una Norma?* Recuperado el 21 de diciembre de 2021, de Unidades de Apoyo para el Aprendizaje. CUAED/Facultad de Contaduría y Administración - UNAM: <https://uapa.cuaieed.unam.mx/sites/default/files/minisite/static/b21dc82f-af46-4e6e-aa9e-7ec603806a45/1-Concepto-de-Norma/index.html>
- Garrido Buj, S., & Romero Cuadrado, M. (2021). *Fundamentos de Gestión de Empresas* (Segunda ed.). España: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces S.A. Recuperado de https://books.google.es/books?id=w402EAAAQBAJ&pg=PA50&dq=9788499613949&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjz6qT_jNPxAhXjDmMBHW_9CrwQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=9788499613949&f=false
- Gob.ec . (15 de agosto de 2019). *Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero*. Recuperado de <http://gobecpayments.informatica.gob.ec/arch/tramites/aprobacion-registro-autorizacion-uso-tablas-calibracion-tanques-almacenamiento-hidrocarburos-aguas-formacion>
- Hernández, M., & Vasquez, P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Universidad de Celaya. Recuperado de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64785777/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1635900548&Signature=g8Xfnn5BoFdWmd2R6uKFtiuUHVRRrNg29e9F0juufV57uJS~H4M-NIFbKux5XvNB
- IESEI CÍA. LTDA. (2021). *Registro Único de Contribuyentes*. Recuperado de <https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>

- ilet.mx. (20 de marzo de 2021). *El concepto de la administración definida por diferentes autores*. Recuperado de <https://ilet.mx/toluca/administracion-concepto-diferentes-autores/>
- Imbaquingo, J., & Andino, R. (2020). *Directorio de Empresas y Establecimientos 2019*. INEC. DECON. Recuperado de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2019/Boletin_Tecnico_DIEE_2019.pdf
- INEC. (Octubre de 2020). *Directorio de Empresas y Establecimientos 2019*. Recuperado de https://www.pdfFiller.com/jsfiller-desk18/?requestHash=d5de080f7f532b914528b3f736a58a841079154c137d3c6705729878a805af7e&lang=es&projectId=883209209&loader=tips&replace_gtm=false&utm_source=PDFfiller_Edit_Fill_Sign_any_PDF_document&utm_medium=extension&utm
- ISOTOOLS. (12 de agosto de 2019). *Definición del riesgo empresarial y principales tipos*. Recuperado de <https://www.isotools.org/2019/08/12/definicion-del-riesgo-empresariales-y-principales-tipos/>
- Jaimes, L., Rojas, M., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *ESPACIOS*, 39(06), 11. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>
- León Fuentes, M. (2018). *Diseño de un Sistema de Control Interno aplicable a la "Fundación de ayuda integral tierra para todos FUDAITT"*. Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Matriz. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/16291>
- Ley de Compañías. (29 de diciembre de 2017). *Ley de Compañías*. Recuperado de https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf
- Ley de Compañías. (4 de junio de 2021). *Ley de Compañías*. Recuperado de <https://www.uasb.edu.ec/observatorio-pyme/wp-content/uploads/sites/6/2021/04/Texto-Legal-N%C2%B012-Ley-de-Companias.pdf>
- López, J. F. (01 de abril de 2019). *Proceso administrativo*. Recuperado de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html#:~:text=El%20proceso%20administrativo%20es%20un,la%20forma%20m%C3%A1s%20eficiente%20posible.&text=El%20proceso%20administrativo%20es%20continuo,etapas%20y%20todo%20termina%20ah%C3%AD>
- López Ureña, A. C. (2015). *Diseño e implementación de un sistema de control interno en JEPI PERFORMANCE SERVICIO TÉCNICO AUTOMOTRIZ, ubicado en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza*. Puyo, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/11609>

- Lorenzon, E. (2020). *Sistemas y organizaciones*. Editorial de la UNLP. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/99629/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Manrique Plácido, J. M. (2020). *Introducción a la Auditoría*. Perú: Utex. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/>
- Maps. (2021). *Ingeniería en estaciones de servicio*. Recuperado de <https://www.google.com.ec/maps/place/Ingenieria+en+estaciones+de+servicio/@-1.241445,-78.6060367,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91d3810b8b079af7:0xc899212a19807411!8m2!3d-1.2415471!4d-78.60603?hl=es>
- Martínez, V. (2020). *Administración: de lo simple a lo complejo*. Buenos Aires, Argentina : Puma Digital Ediciones. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/esepoch/131583?page=66>
- Mendoza Zamora, W., García Ponce, T., Delgado Chávez, M., & Barreiro Cedeño, I. (octubre de 2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica - Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206 - 240. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf>
- Meneses, J. (2016). El Cuestionario. *Universitat Oberta de Catalunya*. doi:PID_00234754
- Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables. (s.f.). *Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero*. Recuperado el 21 de diciembre de 2021, de <https://www.gob.ec/arch>
- mipropiojefe.com. (12 de enero de 2017). *6 conceptos clave de 'empresa', según expertos*. Recuperado de Emprendedores: <https://mipropiojefe.com/6-conceptos-clave-empresa-segun-expertos/>
- Morales Patiño, J. (s.f.). *Revisión del Control Interno*. Recuperado de <https://www.conalep.edu.mx/UODDF/Planteles/venustiano-carranza-I/docentes/PublishingImages/MATERIAL/CONT/5toSemestre/Revisi%C3%B3n%20de%20control%20interno/-Control%20interno.pdf>
- Nieto, N. E. (2018). *Tipos de Investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- NTE INEN 2251. (mayo de 2012). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE*. Recuperado de <https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/2251-1.pdf>
- Peña , L. (8 de septiembre de 2020). *Clasificación de las empresas: Tipos y Definición*. Recuperado de https://www.billin.net/blog/clasificacion-empresas/#Clasificacion_de_las_empresas_según_su_sector_economico
- Plataforma del Voluntariado de España. (s.f.). Departamento de Comunicación, Proyecto de Consultoría. *Obra Social Fundación "La Caixa"*, 10(1). Obtenido de Plan de

Comunicación:

https://www.solucionesong.org/img/foros/4c8ddf9bb43a2/Elaboracion_plan_de_comunicacion_PPVE.pdf

- Prof. Mozombite Bayona, M. (6 de 4 de 2020). Población y Muestra - Práctica Virtual . 24. Recuperado de <https://repositorio.agustinos.pe/handle/agustinos/601>
- Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Ávala, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación COSO y COCO. *Cofín Habana*, 12(1), 268 - 283. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>
- Quiroa, M. (01 de mayo de 2020). *Bienes y servicios*. Recuperado de <https://economipedia.com>
- Quispe Estela, P. E. (2020). *Propuesta de Sistema de Control Interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañon S.R.L. JAÉN*. Pimentel, Perú: UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6657>
- Ramon Campoverde, D. I. (12 de 1 de 2018). El método deductivo en la generación de datos confiables en el estudio de la población afrodescendiente. *Unidad Académica de Ciencias Sociales*. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12258/1/ECUACS%20DE00008.pdf>
- Ramos Calle, M. (2015). *Diseño del Sistema de Control Interno en la empresa AB Optical de la ciudad de Loja*. Loja: Universidad Nacional de Loja .
- Rodríguez Jama, N. A. (2017). *Diseño de un Sistema de Control Interno para la empresa TIHERMAC Cía. Ltda., del cantón Santo Domingo, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas*. Riobamba, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6217>
- Sánchez Galán, J. (07 de junio de 2020). *Auditoría*. Recuperado de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/auditoria.html>
- Sánchez Galán, J. (13 de abril de 2021). *Control administrativo*. Recuperado de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/control-administrativo.html>
- Sarmiento Parra, D. M., Naranjo Rodríguez, K. M., & Rodriguez Velasquez, L. C. (28 de febrero de 2019). *Matriz Cromática y de Impacto*. Recuperado de <https://plazas-mercado-34.webself.net/matrices-cromatica-y-de-impacto>
- Secretaría de Hidrocarburos de Ecuador. (24 de noviembre de 2011). *Normativa Hidrocarburífera*. Recuperado de http://www.secretariahidrocarburos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/08/NORMATIVA_HIDROCARBURIFERA.pdf
- Serrano Carrion, P. A. (2017). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón machala. *UTMACH.*

- Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/11787/1/TTUACE-2017-CA-CD00153.pdf>
- SHE. (24 de noviembre de 2011). *Ley de Hidrocarburos*. Recuperado de http://www.secretariahidrocarburos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/08/NORMATIVA_HIDROCARBURIFERA.pdf
- Software DELSOL. (20 de enero de 2021). *Clasificación de Empresas de Servicios*. Recuperado de <https://www.sdelsol.com/blog/pymes/clasificacion-de-empresas-de-servicios/>
- Solís Morejón, V. C., & Llamuca Pérez, S. L. (junio de 2020). Control interno una ciencia que evoluciona: Visión técnica evolutiva COSO, MICIL, COCO. *Dominio de las Ciencias*, 6(2), 718-733. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1244>
- Tapia Barrionuevo, M. P. (2017). *Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Transporte Macas Ltda., de la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago*. Puyo, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/14027>
- Tobar Rivadeneira, A. I. (2019). *Diseño de un Sistema de Control Interno para la Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda, cantón Morona, provincia de Morona Santiago*. Macas, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13723>
- Trujillo, E. (07 de mayo de 2020). *Ley*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ley.html>
- URBE. (13 de 3 de 2021). *CAPITULO III*. Recuperado de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095948/cap03.pdf>
- Vara Rojas , R. (2017). *Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas - NAGAS*. Perú. Obtenido de <https://rogervara.files.wordpress.com/2017/10/las-normas-de-auditorc3ada-generalmente-aceptadas.pdf>
- Vergara Suárez, L. S. (27 de noviembre de 2018). *El sistema de control interno y sus componentes*. Recuperado de <http://lorenavergarasuarez.blogspot.com/2018/12/control-interno.html>
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038&lng=es&tlng=es.
- Westreicher, G. (23 de mayo de 2021). *Normas Internacionales de Auditoría (NIA)*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/contabilidad/normas-internacionales-de-auditoria-nia.html>
- Yanza , W. (9 de junio de 2017). *Coso i, ii y iii*. Recuperado de https://issuu.com/willianyanza1976/docs/coso_i_ii_y_iii.pptx

- Yepez, H. (2015). *Auditoría de Gestión a los procesos administrativos*. Recuperado de <https://slideplayer.es/slide/3320115/>
- Yi Min Shum Xi;. (6 de febrero de 2018). *Matriz de evaluación de factores internos (Matriz EFI-MEFI)*. Recuperado de <https://yiminshum.com/matriz-evaluacion-factores-internos-mefi/>
- Yumisaca Guerrero, V. A. (2019). *Diseño de un Sistema de Control Interno para la empresa PEISOL S.A., del cantón Lago Agrio, provincia de Sucumbíos*. Riobamba, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/11672>

ANEXOS

Anexo A: Modelo de la Encuesta aplicada al Personal



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA



1. ¿Conoce Usted sobre la existencia de un Sistema de Control Interno en la empresa?

SI	
NO	

2. ¿Conoce sobre la existencia de políticas internas y de trabajo de la empresa?

SI	
NO	

3. ¿Le han entregado a Usted obligaciones y responsabilidad escritas?

SI	
NO	
A VECES	

4. Durante su trabajo ¿Le han socializado sus funciones por escrito?

SIEMPRE	
A VECES	
NUNCA	

5. ¿Se aplican dentro de la empresa principios éticos y morales?

SIEMPRE	
A VECES	
NUNCA	

6. **¿Está de acuerdo con que deba existir políticas, procedimientos e instrucciones escritas para la realización de su trabajo?**

SI	
NO	
TAL VEZ	

7. **¿La empresa cuenta con una estructura organizacional funcional?**

SI	
NO	
TAL VEZ	

8. **¿Existen políticas contables para el control de los activos de la empresa?**

SI	
NO	
TAL VEZ	

9. **¿Conoce sobre la existencia de reglamentos internos en la empresa?**

SI	
NO	

10. **¿Considera usted la necesidad de que la empresa cuente con un sistema de control interno?**

SI	
NO	

Anexo B: Muestra de Equipos y herramientas de la Empresa



Bomba extractora de gases – USA



Soldadora Portátil



Mascara Facial antigases – USA



Taladro Portátil



Gorras Antigolpes – USA

Anexo C: Certificado del Registro Único de Contribuyentes (RUC)



Certificado
Registro Único de Contribuyentes

Razón Social
INGENIERIAS DE ESTACIONES EN
SERVICIOS E INDUSTRIA & IESEI CIA. LTDA.

Número RUC
1891799493001

Representante legal
• NARVAEZ UQUILLAS MARCELO SANTIAGO

Estado ACTIVO	Régimen RÉGIMEN MICROEMPRESARIAL	
Fecha de registro 02/03/2020	Fecha de actualización 24/07/2021	Inicio de actividades 02/03/2020
Fecha de constitución 14/01/2020	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 3 / TUNGURAHUA / AMBATO		Obligado a llevar contabilidad SI
Tipo SOCIEDADES	Agente de retención NO	Contribuyente especial NO

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA PENINSULA

Dirección

Calle: BRASILIA Número: S/N Intersección: SANTIAGO Referencia: JUNTO A LOCAL MESON VALLE HERMOSO, CASA DE DOS PISOS, LADRILLO VISTO, TECHO DE ETERNIT, COLOR VERDE

Medios de contacto

Email: ieseigerencia@yahoo.com Teléfono trabajo: 032445062 Celular: 0997466239

Actividades económicas

- M71102201 - ACTIVIDADES DE DISEÑO DE INGENIERÍA Y CONSULTORÍA DE INGENIERÍA PARA PROYECTOS DE INGENIERÍA CIVIL, HIDRÁULICA Y DE TRÁFICO.
- D35200301 - ACTIVIDADES DE TRANSPORTE, DISTRIBUCIÓN Y SUMINISTRO DE COMBUSTIBLES GASEOSOS DE CUALQUIER TIPO POR MEDIO DE UN SISTEMA DE TUBERÍAS, VENTA DE GAS A LOS USUARIOS POR MEDIO DE TUBERÍAS, ACTIVIDADES DE LOS AGENTES O CORREDORES QUE VENDEN GAS A TRAVÉS DE SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN OPERADOS POR OTROS Y ACTIVIDADES DE BOLSAS DE PRODUCTOS BÁSICOS Y MERCADOS DE CAPACIDAD DE TRANSPORTE PARA COMBUSTIBLES GASEOSOS.
- G47411401 - VENTA AL POR MENOR DE MAQUINARIA Y APARATOS ELÉCTRICOS: MOTORES, GENERADORES, TRANSFORMADORES ELÉCTRICOS, APARATOS DE DISTRIBUCIÓN, CONTROL DE ENERGÍA ELÉCTRICA, CABLES ACUMULADORES Y OTRO MATERIAL ELÉCTRICO.

Establecimientos

Abiertos	Cerrados
1	0

Razón Social
INGENIERIAS DE ESTACIONES EN
SERVICIOS E INDUSTRIA & IESEI CIA. LTDA.

Número RUC
1891799493001

Obligaciones tributarias

- 2011 DECLARACION DE IVA
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES – ANUAL
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI

i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores



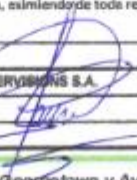

No registra



Código de verificación: CATRCR2021002349459
Fecha y hora de emisión: 26 de octubre de 2021 15:29
Dirección IP: 181.112.50.198

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 482 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

Anexo D: Hojas de Campo de Inspección

	ACTA DE CAMPO DE INSPECCIÓN DE PRUEBAS HIDROSTÁTICAS, NEUMÁTICAS DE TANQUES ESTACIONARIOS OI-ES-PT05-R01-	Código del documento	OI-ES-PT05-R01			
		Fecha de aprobación	2021-06-13			
		No. Revisión	2			
		Normas de referencia	ISO 17020			
		Página	1 de 1			
						
Cliente: _____		Inspector: ING. MARCELO NARVAEZ U				
Lugar de Inspección: _____		Fecha de Inspección: 09/13/2021				
Comercializadora: _____		Norma Aplicada: API 653				
Tipo de prueba realizada: <input checked="" type="checkbox"/> Neumática <input type="checkbox"/> Hidrostática		Presión de prueba: 3 PSI				
EQUIPOS UTILIZADOS EN LA INSPECCIÓN						
INSTRUMENTO	CÓDIGO INTERNO	FECHA DE CALIBRACIÓN				
<i>Manómetro</i>	<i>SD-EC-PAN-011</i>	<i>2021-01-28</i>				
<i>Sermómetro</i>	<i>SD-ES-TER-CAR</i>	<i>2021-01-28</i>				
<i>CINTA AFJ20</i>	<i>SD-ES-CA-03</i>	<i>2021-01-28</i>				
DATOS DEL TANQUE						
No. Tanque	Capacidad Nominal (gls)	Producto	Estado del Tanque	Año de construcción		
<i>TD1</i>	<i>6000</i>	<i>91412</i>	<i>en Cubeta</i>	<i>1990</i>		
PRESURIZACIÓN Y DESPRESURIZACIÓN						
Hora de la prueba	Temperatura °C	Presurización %	Presión Observada en psi	Depresurización %	Presión Observada en psi	Presión crítica de prueba (psi)
<i>10:00</i>	<i>38</i>	<i>0%</i>	<i>0</i>			
<i>10:02</i>	<i>38</i>	<i>25%</i>	<i>0.35</i>			
<i>10:06</i>	<i>38</i>	<i>50%</i>	<i>1.5</i>			
<i>10:09</i>	<i>38</i>	<i>75%</i>	<i>2.25</i>			
<i>10:10</i>	<i>37</i>	<i>100%</i>	<i>3</i>			
<i>10:12</i>	<i>37</i>		<i>3</i>			SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
<i>10:14</i>	<i>37</i>		<i>3</i>			SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
<i>10:15</i>	<i>37</i>		<i>3</i>			SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
<i>10:16</i>	<i>37</i>		<i>3</i>			SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
<i>10:20</i>	<i>37</i>		<i>3</i>			SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
<i>10:22</i>	<i>37</i>		<i>3</i>			SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
<i>10:24</i>	<i>37</i>		<i>3</i>			SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
<i>10:30</i>	<i>37</i>			<i>100%</i>	<i>3</i>	
<i>10:33</i>	<i>37</i>			<i>75%</i>	<i>2.25</i>	
<i>10:35</i>	<i>37</i>			<i>50%</i>	<i>1.50</i>	
<i>10:39</i>	<i>37</i>			<i>25%</i>	<i>0.75</i>	
<i>10:42</i>	<i>37</i>			<i>0%</i>	<i>0</i>	
Observaciones: <i>Nivel de Combustible 3200 gln</i>						
ECLA Supervisors S.A., no se hace responsable por cualquier defecto no inspeccionado o cualquier defecto que podría ocurrir posteriormente a la fecha de inspección, la inspección realizada presenta los resultados obtenidos en la fecha y lugar de inspección únicamente sin ninguna obligación o responsabilidad posterior, el contratante será el único responsable de los daños, perjuicios y afectaciones que podrían ocurrir posteriormente a la fecha de inspección, eximiéndose de toda responsabilidad u obligación alguna al proveedor.						
INSPECTOR DE ECLA SUPERVISORS S.A.				CLIENTE		
Firma: 				Firma: 		
Nombre: ING. MARCELO NARVAEZ U				Nombre: _____		
Santo Domingo: Calle Gaerretown y Av. Río Yumbo, Edificio Zamora Piso 3, Oficina 301. Telf.: 0958941902 Celular: 0982089296 Email: ec@supervisors.com Web: www.ecsupervisors.com						

Anexo E: Hoja de Campo Prueba de Hermeticidad Líneas

INGENIERIA EN ESTACIONES DE SERVICIO IESEI CIA LTDA
 ECUASUPERVISIONS
 HOJA DE CAMPO PUEBA HERMETICIDAD LINEAS



DATOS

ESTACION DE SERVICIO : ci

DIRECCION : 2

RUC:

1156A3

CODIGO ARCH

FECHA : 28/12/2021

LINEA	01		
PRODUCTO	ECOPAI		
DEPOSITO ABASTECE	TQ1		
TIPO TUBERIA	ASTP 2" GDU		
P (PSI)	HORA	t°	Detalle
0	8400	24	inicio
30	8405	29	estabilizacion
30	8420	29	finalizacion
ACEPTADO	<input checked="" type="checkbox"/>	RECHAZADO	<input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES			

LINEA	02		
PRODUCTO	SUPER		
DEPOSITO ABASTECE	TQ2		
TIPO TUBERIA	ASTP 2" GDU		
P (PSI)	HORA	t°	Detalle
0	8425	30	inicio
30	8430	30	estabilizacion
30	8445	30	finalizacion
ACEPTADO	<input type="checkbox"/>	RECHAZADO	<input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES			

LINEA	03		
PRODUCTO	JIDW		
DEPOSITO ABASTECE	TQ3 - TQ4		
TIPO TUBERIA	ASTP 2" GDU		
P (PSI)	HORA	t°	Detalle
0	8410	30	inicio
30	8415	30	estabilizacion
30	8415	30	finalizacion
ACEPTADO	<input checked="" type="checkbox"/>	RECHAZADO	<input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES			

LINEA			
PRODUCTO			
DEPOSITO ABASTECE			
TIPO TUBERIA			
P (PSI)	HORA	t°	Detalle
			inicio
			estabilizacion
			finalizacion
ACEPTADO	<input type="checkbox"/>	RECHAZADO	<input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES			

LINEA			
PRODUCTO			
DEPOSITO ABASTECE			
TIPO TUBERIA			
P (PSI)	HORA	t°	Detalle
			inicio
			estabilizacion
			finalizacion
ACEPTADO	<input type="checkbox"/>	RECHAZADO	<input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES			

LINEA			
PRODUCTO			
DEPOSITO ABASTECE			
TIPO TUBERIA			
P (PSI)	HORA	t°	Detalle
			inicio
			estabilizacion
			finalizacion
ACEPTADO	<input type="checkbox"/>	RECHAZADO	<input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES			

FIRMAS RESPONSABILIDAD



IESEI CIA LTDA
 ECUASUPERVISIONS

0997466239
 Ing. Marcelo Narváez

ESTACION DE SERVICIO
 REPRESENTANTE /ADMINISTRADOR

Anexo F: Hoja de Campo Prueba de Hermeticidad Tanques



INGENIERIA EN ESTACIONES DE SERVICIO IESEI CIA LTDA
ECUASUPERVISIONS
HOJA DE CAMPO PUEBA HERMETICIDAD TANQUES



DATOS

ESTACION DE SERVICIO : _____

DIRECCION : _____

RUC: _____

CODIGO ARCH

FECHA : 28/12/2021

DEPOSITO				TQ1	966001
PRODUCTO				ECO PAIS	
CAPACIDAD				11143	
NIVEL COMBUSTIBLE				6202	
P (PSI)	HORA	t°	Detalle		
0	7400	26	inicio		
2.5	7410	26	estabilizacion		
2.5	7440	26	finalizacion		
ACEPTADO <input checked="" type="checkbox"/>		RECHAZADO <input type="checkbox"/>			
OBSERVACIONES					

DEPOSITO				TQ2	96501
PRODUCTO				SUPER	
CAPACIDAD				3633	
NIVEL COMBUSTIBLE				890	
P (PSI)	HORA	t°	Detalle		
0	7450	26	inicio		
2.5	8400	26	estabilizacion		
2.5	8430	26	finalizacion		
ACEPTADO <input checked="" type="checkbox"/>		RECHAZADO <input type="checkbox"/>			
OBSERVACIONES					

DEPOSITO				TQ3	99901
PRODUCTO				91E162	
CAPACIDAD				11096	
NIVEL COMBUSTIBLE				5200	
P (PSI)	HORA	t°	Detalle		
0	8440	27	inicio		
2.5	8410	27	estabilizacion		
2.5	9410	27	finalizacion		
ACEPTADO <input checked="" type="checkbox"/>		RECHAZADO <input type="checkbox"/>			
OBSERVACIONES					

DEPOSITO				TQ4	99902
PRODUCTO				91E162	
CAPACIDAD				3618	
NIVEL COMBUSTIBLE				3000	
P (PSI)	HORA	t°	Detalle		
0	8415	28	inicio		
2.5	9425	28	estabilizacion		
2.5	9455	28	finalizacion		
ACEPTADO <input type="checkbox"/>		RECHAZADO <input type="checkbox"/>			
OBSERVACIONES					

DEPOSITO					
PRODUCTO					
CAPACIDAD					
NIVEL COMBUSTIBLE					
P (PSI)	HORA	t°	Detalle		
			inicio		
			estabilizacion		
			finalizacion		
ACEPTADO <input type="checkbox"/>		RECHAZADO <input type="checkbox"/>			
OBSERVACIONES					

DEPOSITO					
PRODUCTO					
CAPACIDAD					
NIVEL COMBUSTIBLE					
P (PSI)	HORA	t°	Detalle		
			inicio		
			estabilizacion		
			finalizacion		
ACEPTADO <input type="checkbox"/>		RECHAZADO <input type="checkbox"/>			
OBSERVACIONES					

FIRMAS RESPONSABILIDAD



IESEI CIA LTDA 0997466239
ECUASUPERVISIONS Ing. Marcelo Narváez

ESTACION DE SERVICIO
REPRESENTANTE /ADMINISTRADOR