



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

“DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO Y PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA ORGATEC-AP S.A., DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTORA:

JOHANNA STEFANNY LIZANO TENEGUZNAY

Riobamba – Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

“DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO Y PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA ORGATEC-AP S.A., DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”.

Trabajo de Titulación:

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTORA: JOHANNA STEFANNY LIZANO TENEGUZÑAY

DIRECTOR: LIC. LUIS GERMAN SANANDRES ALVAREZ.

Riobamba - Ecuador

2022

©2022, Johanna Stefanny Lizano Teneguzñay.

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

Yo, JOHANNA STEFANNY LIZANO TENEGUZÑAY, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos y originales. 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, 08 de julio de 2022

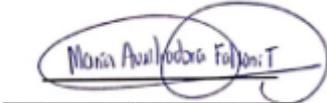


Johanna Stefanny Lizano Teneguzñay

C.I: 060399096-1

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 MANUAL DE CONTROL INTERNO Y PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA ORGATEC-AP S.A., DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**, realizado por la señorita: **JOHANNA STEFANNY LIZANO TENEGUZÑAY**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

| | FIRMA | FECHA |
|--|--|-------------------|
| Ing. Jorge Enrique Arias Esparza PRESIDENTE DEL TRIBUNAL |  | 2022-07-08 |
| Lic. Luis Germán Sanandrés Álvarez Mg. CA DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN |  | 2022-07-08 |
| Ing. María Auxiliadora Falconí Tello MIEMBRO DEL TRIBUNAL |  | 2022-07-08 |

DEDICATORIA

A mi madre por ser el motor y motivación para haber logrado mi sueño, a mis hermanos que fueron mi apoyo en el proceso de mi formación tanto personal, como profesional, a mi padre que a pesar de la distancia siempre fue participe de mis logros y alegrías, a mis amigos y profesores que son parte de mi vida a lo largo de la trayectoria educativa que me llenaron de conocimiento.

Johanna

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, que me permitió ser parte de su plan perfecto sabiendo que estoy en este mundo cumpliendo mis sueños y anhelos con un propósito eterno, por haber escuchado mis oraciones, no soltar mi mano y sobre todo por guiarme en todo momento.

A mi madre Luz América Teneguzñay Allaica quien cubrió mis tristezas con amor, ternura, comprensión, por ser un ejemplo de lucha y superación, por haberme guiado y corregido, por su apoyo incondicional en todas las áreas de mi vida, por ser el motor principal para lograr mi sueño y principalmente por cubrirme con sus oraciones.

Además, agradezco a mis hermanos Mishell y Ariel por apoyarme en mi formación profesional y personal.

A mis amigos que a lo largo de la carrera se convirtieron en familia, leales y honestos.

A los docentes de la ESPOCH-Escuela de Contabilidad y Auditoría que impartieron su cátedra y ayudaron a mi formación profesional y personal. Especialmente al Lic. Luis Sanandres y a la Ing. María Auxiliadora Falconí que con sus conocimientos, paciencia y esmero me guiaron durante mi proceso de mi Titulación.

Por último, agradezco a la Empresa ORGATEC-AP S.A., por abrir sus puertas y permitir realizar mi investigación.

Johanna

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|-------------------------|------|
| ÍNDICE DE TABLAS..... | x |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xi |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS..... | xii |
| ÍNDICE DE ANEXOS..... | xiii |
| RESUMEN | xiv |
| ABSTRACT | xv |
| INTRODUCCIÓN | 1 |

CAPÍTULO I

| | |
|---|-----------|
| 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL..... | 6 |
| 1.1. Antecedentes de investigación | 6 |
| 1.2. Fundamentación teórica..... | 7 |
| 1.2.1. <i>Diseño</i>..... | 7 |
| 1.2.2. <i>Manual</i>..... | 7 |
| 1.2.3. <i>Ventajas</i>..... | 7 |
| 1.2.4. <i>Control</i>..... | 8 |
| 1.2.5. <i>Principios De Control</i>..... | 8 |
| 1.2.6. <i>Sistema de control interno</i>..... | 9 |
| 1.2.7. <i>Control Interno</i>..... | 9 |
| 1.2.7.1. <i>Objetivos del Control Interno</i>..... | 9 |
| 1.2.7.2. <i>Importancia Control Interno</i>..... | 11 |
| 1.2.7.3. <i>Beneficios del Control Interno</i>..... | 11 |
| 1.2.7.4. <i>Características del Control Interno</i>..... | 12 |
| 1.2.7.5. <i>Elementos del Control Interno</i>..... | 12 |
| 1.2.7.6. <i>Clasificación del Control Interno</i>..... | 13 |
| 1.2.7.7. <i>El Control Interno y la seguridad razonable</i>..... | 14 |
| 1.2.7.8. <i>Ventajas del Control Interno</i>..... | 14 |
| 1.2.7.9. <i>Roles y Responsabilidades en el Control Interno</i>..... | 15 |
| 1.2.7.10. <i>Diferentes perspectivas del Control Interno</i>..... | 16 |
| 1.2.8. <i>Método de Evaluación del Control Interno</i>..... | 17 |
| 1.2.9. <i>Riesgo</i>..... | 18 |
| 1.2.10. <i>Tipos de riesgo</i>..... | 18 |

| | | |
|-----------|---|----|
| 1.2.11. | <i>Evaluación de riesgo</i> | 19 |
| 1.2.12. | <i>COSO</i> | 19 |
| 1.2.12.1. | <i>Clasificación de Modelos Informes de Control interno</i> | 19 |
| 1.2.13. | <i>Informe COSO</i> | 19 |
| 1.2.14. | <i>Coso III</i> | 22 |
| 1.2.15. | <i>Ambiente de Control</i> | 22 |
| 1.2.16. | <i>Evaluación de Riesgos</i> | 24 |
| 1.2.17. | <i>Actividades de Control</i> | 25 |
| 1.2.18. | <i>Información y Comunicación</i> | 25 |
| 1.2.19. | <i>Supervisión o Monitoreo</i> | 26 |
| 1.2.20. | <i>Manual de Procedimiento</i> | 27 |
| 1.2.21. | <i>Objetivos de Manual de Procedimientos</i> | 27 |
| 1.2.22. | <i>Estructura de Manual de Procedimientos</i> | 27 |
| 1.2.23. | <i>Diagrama de Flujo</i> | 28 |
| 1.2.24. | <i>Simbología de Diagrama de flujo</i> | 28 |
| 1.2.25. | <i>Gestión Administrativa</i> | 29 |
| 1.2.26. | <i>Objetivos</i> | 29 |
| 1.3. | Marco Conceptual | 30 |
| 1.4. | Idea a Defender | 31 |

CAPÍTULO II

| | | |
|--------|--|----|
| 2. | MARCO METODOLÓGICO | 32 |
| 2.1. | Enfoque de investigación | 32 |
| 2.1.1. | <i>Enfoque Cuantitativo</i> | 32 |
| 2.2. | Nivel de Investigación | 32 |
| 2.2.1. | <i>Investigación Exploratoria</i> | 32 |
| 2.3. | Diseño de Investigación | 32 |
| 2.3.1. | <i>Diseño no Experimental</i> | 32 |
| 2.4. | Tipo de Estudio | 33 |
| 2.4.1. | <i>Estudio Documental</i> | 33 |
| 2.4.2. | <i>Estudio de Campo</i> | 33 |
| 2.5. | Población y Muestra | 34 |
| 2.5.1. | <i>Población</i> | 34 |
| 2.5.2. | <i>Muestra</i> | 34 |
| 2.6. | Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación | 34 |

| | | |
|-----------------|--|----|
| 2.6.1. | <i>Métodos</i> | 34 |
| 2.6.1.1. | <i>Método Deductivo</i> | 34 |
| 2.6.1.2. | <i>Método Inductivo</i> | 35 |
| 2.6.1.3. | <i>Método Analítico</i> | 35 |
| 2.6.1.4. | <i>Método Sintético</i> | 35 |
| 2.6.2. | <i>Técnicas</i> | 36 |
| 2.6.2.1. | <i>Encuesta</i> | 36 |
| 2.6.2.2. | <i>Entrevista</i> | 36 |
| 2.6.3. | <i>Instrumentos de Investigación</i> | 36 |
| 2.7. | Análisis e Interpretación de Resultados | 37 |
| 2.8. | Verificación de la Idea a defender | 45 |

CAPÍTULO III

| | | |
|-----------------|---|-----|
| 3. | MARCO DE RESULTADOS | 46 |
| 3.1. | Título | 46 |
| 3.2. | La Empresa | 46 |
| 3.2.1. | <i>Antecedentes de la Empresa</i> | 46 |
| 3.2.2. | <i>Ubicación Geográfica</i> | 46 |
| 3.2.3. | <i>Misión</i> | 47 |
| 3.2.4. | <i>Visión</i> | 47 |
| 3.2.5. | <i>Objetivos</i> | 47 |
| 3.2.6. | <i>Organigrama</i> | 48 |
| 3.2.7. | <i>Análisis situacional</i> | 49 |
| 3.2.8. | <i>Evaluación del Control Interno</i> | 56 |
| 3.2.8.1. | <i>Ambiente de Control</i> | 56 |
| 3.2.8.2. | <i>Evaluación de Riesgo</i> | 62 |
| 3.2.8.3. | <i>Actividades de Control</i> | 67 |
| 3.2.8.4. | <i>Información y Comunicación</i> | 72 |
| 3.2.8.5. | <i>Supervisión</i> | 75 |
| 3.3. | Contenido de la Propuesta | 79 |
| 3.3.1. | <i>Antecedentes de la Propuesta</i> | 79 |
| 3.3.2. | <i>Alcance de la propuesta</i> | 79 |
| 3.3.3. | <i>Esquematización de la propuesta</i> | 80 |
| 3.4. | Ambiente de Control | 82 |
| 3.5. | Evaluación de Riesgo | 102 |

| | | |
|-------------|---|-----|
| 3.6. | Actividades de Control | 108 |
| 3.7. | Información y Comunicación | 109 |
| 3.8. | Supervisión | 114 |
| 3.9. | Manual de Procedimientos | 117 |
| | CONCLUSIONES | 124 |
| | RECOMENDACIONES | 125 |
| | BIBLIOGRAFÍA | |
| | ANEXOS | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|-------------------|---|----|
| Tabla 1-1: | Perspectiva sobre el Control Interno | 16 |
| Tabla 2-1: | Organizaciones del Sector Privado..... | 20 |
| Tabla 3-1: | Cuadro Comparativo Método de evaluación de Control Interno..... | 21 |
| Tabla 4-1: | Principios Ambiente de Control | 23 |
| Tabla 5-1: | Principios Evaluación de Riesgos..... | 24 |
| Tabla 6-1: | Principios Actividades de Control..... | 25 |
| Tabla 7-1: | Principios Información y Comunicación..... | 26 |
| Tabla 8-1: | Principios Supervisión..... | 26 |
| Tabla 9-1: | Simbología Diagrama de Flujo | 28 |
| Tabla 1-2: | Población de estudio..... | 34 |
| Tabla 2-2: | Conoce sobre el Control Interno..... | 37 |
| Tabla 3-2: | Con qué frecuencia se realiza capacitaciones..... | 38 |
| Tabla 4-2: | Claridad en funciones a desempeñar | 39 |
| Tabla 5-2: | Ambiente Laboral | 40 |
| Tabla 6-2: | Existen Controles Internos | 41 |
| Tabla 7-2: | Cuentan con responsables de cada área de trabajo | 42 |
| Tabla 8-2: | Socialización de Políticas Internas | 43 |
| Tabla 9-2: | Diseño e implementación de un Manual de Control Interno..... | 44 |
| Tabla 1-3: | Matriz FODA..... | 49 |
| Tabla 2-3: | Matriz de correlación FO..... | 50 |
| Tabla 3-3: | Matriz de Correlación DA | 52 |
| Tabla 4-3: | Matriz de Prioridades | 53 |
| Tabla 5-3: | Perfil Estratégico Interno..... | 54 |
| Tabla 6-3: | Perfil Estratégico Externo..... | 55 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|--------------------|---|----|
| Figura 1-1: | Clasificación el Control Interno..... | 13 |
| Figura 2-1: | Roles y Responsabilidades en el Control Interno | 15 |
| Figura 3-1: | Método de evaluación del Control Interno | 17 |
| Figura 4-1: | Tipos de Riesgo..... | 18 |
| Figura 5-1: | Informe COSO | 19 |
| Figura 6-1: | Diferencia COSO 1992 Y COSOS 2013 | 22 |
| Figura 7-1: | Ambiente de Control..... | 22 |
| Figura 8-1: | Rol de Evaluación de Riesgo | 24 |
| Figura 1-3: | Ubicación Geográfica (exterior) | 46 |
| Figura 2-3: | Ubicación Geográfica (mapa) | 47 |
| Figura 3-3: | Organigrama Estructural | 48 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | | |
|---------------------|--|----|
| Gráfico 1-2: | Conoce sobre el Control Interno..... | 37 |
| Gráfico 2-2: | Con qué frecuencia se realiza capacitaciones..... | 38 |
| Gráfico 3-2: | Claridad en funciones a desempeñar | 39 |
| Gráfico 4-2: | Ambiente Laboral..... | 40 |
| Gráfico 5-2: | Existen Controles Internos | 41 |
| Gráfico 6-2: | Cuentan con responsables de cada área de trabajo | 42 |
| Gráfico 7-2: | Socialización de Políticas Internas | 43 |
| Gráfico 8-2: | Diseño e implementación de un Manual de Control Interno..... | 44 |

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA

ANEXO B: ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA
ORGATEC-AP S.A.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad diseñar un Manual de Control Interno y Manual de Procedimientos para la empresa ORGATEC-AP S.A., en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, con base en el COSO III para el mejoramiento en el desempeño de procesos administrativos. Para efectuar la investigación se aplicó diferentes técnicas, métodos e instrumentos que permitieron obtener información relevante para el desarrollo de la misma, como: observación directa, encuestas y entrevistas que fueron aplicados a todos los directivos y empleados que se encuentran directamente relacionados con el control interno de la institución, con el fin de conocer la situación real de la entidad. Para el diseño de un Manual de Control Interno y Manual de Procedimientos se procedió a realizar un análisis situacional de la empresa, en donde se utilizó la Matriz FODA y se procedió a evaluar el Control Interno mediante el COSO III, en donde se pudo determinar la inexistencia de un Código de ética, la falta de un Manual de Funciones y Procedimientos, la falta de control y capacitación continua en las diferentes funciones, la falta de identificación de riesgos, entre otros. En vista de lo anterior se realizó el diseño del Manual de Control Interno, el mismo que contiene lo siguiente; Código de ética, Reglamento Interno, Manual de funciones, Plan de Riesgo, Matriz de riesgo, Indicadores de Gestión, Vínculos de comunicación, Guías operativas y Ficha de Evaluación de desempeño. Se sugiere al Gerente la aplicación del Manual de Control Interno misma que le servirá como herramienta para que se cumplan los objetivos de la institución de manera eficiente.

Palabras claves: < CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <CONTROL INTERNO>, <MANUAL>, <PROCEDIMIENTOS>, <MATRIZ DE RIESGOS>, <EFICIENCIA>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>.



REVISADO

11 JUL 2022

Ing. Jhonatan Parreño Ugullo, M.Sc.
(ANALISTA DE BIBLIOTECA)

06-07-2022

1422-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The present study was aimed to design an Internal Control Manual and Procedures Manual for the company ORGATEC-AP S.A. located in Riobamba city, province of Chimborazo, based on COSO III for the improvement in the performance of administrative processes. To carry out the investigation, different techniques, methods and instruments were applied that allowed obtaining relevant information for its development, such as: direct observation, surveys and interviews that were applied to all managers and employees who are directly related to internal control. of the institution, in order to know the real situation of the company. To design of an internal control and procedures manual, a situational analysis of the company was carried out, where the SWOT Matrix was used and the internal control was evaluated through COSO III, where it was possible to determine the non-existence of a code of ethics, the lack of a manual of functions and procedures, lack of control and continuous training in the different functions, lack of identification of risks, among others. Therefore, the design of the internal control manual was carried out, which contains the following: A code of ethics, internal regulations, a functions manual, a risk plan, a risk matrix, management Indicators, communication links, operational guides and performance evaluation sheet. The application of the internal control manual is suggested to be applied by the manager which will serve as a tool to efficiently meet the objectives of the institution.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <INTERNAL CONTROL>, <MANUAL>, <PROCEDURES>, <RISK MATRIX>, <EFFICIENCY>, <RIOBAMBA (CANTON)>.



Luis Fernando Barriga Fray
0603010612

INTRODUCCIÓN

La situación actual a nivel mundial y el déficit económico que atraviesan las organizaciones y el país obliga a adaptarse a los nuevos cambios drásticos en su economía, cultura organizacional, leyes, reglamentos que contribuye a mantener una estabilidad dentro del mercado.

Organización Técnica Comercial ORGATEC-AP S.A. es una empresa que brinda a la ciudadanía la comercialización de material eléctrico de media y baja tensión, el diseño y elaboración de proyectos eléctricos de calidad y con garantía, sin embargo, la inexistencia de un Manual de Control Interno y manual de procedimientos impide que los objetivos organizacionales y el buen desarrollo de las actividades sean satisfactorios.

El trabajo de investigación cuenta con tres capítulos primordiales para su desarrollo:

En el Capítulo I Marco teórico se desarrolla los antecedentes investigativos y su respectiva fundamentación teórica con conceptos que consoliden la ejecución de la investigación.

Dentro del Capítulo II se encuentra el Marco Metodológico de investigación a la que se sujeta la investigación (métodos, técnicas. instrumentos de investigación).

En el Capítulo III el Marco Propositivo se evidencia la elaboración y desarrollo de la propuesta que sirve como un instrumento y herramienta en el manejo organizacional. Finalmente se encuentra las conclusiones y recomendaciones que se evidencian a lo largo de la investigación y análisis organizacional.

Planteamiento del Problema

A nivel global la competencia en el mercado, cambios de políticas e intereses económicos e el mundo entero las grandes compañías enfrentan cambios significativos, las empresas deben tomar alternativas para un buen funcionamiento, la cual, para alcanzar sus objetivos institucionales de una manera eficiente y eficaz deben aplicar mecanismos de control.

En el Ecuador, el sector que mueve la economía son las pequeñas y medianas empresas al suscitarse cambios en reformas, políticas afectan directamente a este grupo ya que en su mayoría no cuentan con una adecuada gestión administrativa que ayude controlar y mitigar los sucesos. La misma que deben tomar acciones inmediatas que les permita mantener una estabilidad dentro del mercado.

La falta de un manual de control interno y manual de procedimiento dentro de las organizaciones ocasiona un mal desenvolvimiento por parte de los trabajadores, ejecutando sus funciones asignadas, sin un control previo a los procedimientos aplicados.

Organización Técnica Comercial ORGATEC-AP SA, es una empresa de servicios dedicada al diseño y construcción de proyectos eléctricos, redes eléctricas, tableros de transferencias automáticas, además, comercializa y distribuye material eléctrico de media y baja tensión. Inicia sus actividades el 25 de octubre de 1992, fue fundada por el Ing. Eléctrico Armando Portalanza, dedicado al diseño de proyectos eléctricos y posteriormente a la comercialización de material eléctrico dentro de la ciudad de Riobamba con el nombre comercial de ORGATEC. Tras el fallecimiento de su fundador, sus hijos deciden seguir con su legado, conforman una sociedad y mantienen el nombre original añadiéndole las iniciales de su fundador AP. La sociedad fue creada el 14 de marzo del 2019 con su nombre comercial ORGATEC-AP SA.

Realizado un breve diagnóstico, se pudo establecer una serie de problemáticas que vienen caracterizando el desarrollo de las actividades diarias de la empresa ORGATEC-AP SA, siendo entre las principales, las siguientes:

- ORGATEC-AP S.A. no cuenta con un Manual de Control Interno, lo que ocasiona que las actividades desempeñadas por cada departamento no sean ejecutadas de manera eficiente por parte de los colaboradores.
- De otro lado, no realizan un seguimiento o control de principio y fin de las actividades encomendadas a cada trabajador, lo que provoca que al culminar el trabajo presente errores.

- El área de ventas, caja ha sido afectada directamente por la ausencia de un Manual de Procedimientos, se puede evidenciar claramente que sus actividades no se ejecutan correctamente, dando como resultado la inexistencia de materiales en stock, no exista un control de ingreso de mercadería, control en el despacho, la cual ocasiona inconformidad con los clientes, ya que no existe agilidad en el proceso por ende no se obtienen los resultados esperados.
- Finalmente, es evidente la inadecuada ejecución de funciones en cada departamento por la inexistencia de normas y políticas, lo que ocasiona que el personal no tome precaución al realizar sus actividades, es decir, los colaboradores ignoran protocolos para cada función dentro de la organización

Todos los problemas enunciados anteriormente tienen su origen en la ausencia de un Manual de Control Interno y Manual de Procedimientos que permita obtener resultados de manera eficiente y eficaz dando cumplimiento los objetivos organizacionales.

Formulación del Problema

¿De qué manera un Manual de Control Interno y un Manual de procedimientos para la empresa Organización Técnica Comercial ORGATEC-AP S.A. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, permitirá el mejoramiento del desempeño en los procesos Administrativos?

Sistematización del Problema

¿De qué manera incide en la empresa ORGATEC AP S.A. el no contar con un Manual de Control Interno en las actividades desempeñadas por cada departamento?

¿De qué manera influye en la empresa el realizar un seguimiento o control de principio y fin de las actividades encomendadas a cada trabajador?

¿De qué manera influye la aplicación de indicadores de gestión, de eficiencia y eficacia dentro de la organización?

Objetivo

Objetivo General

Diseñar un Manual de Control Interno y Manual de Procedimiento para la empresa ORGATEC-AP SA en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, con base en el COSO III para el mejoramiento en el desempeño de procesos administrativos.

Objetivos Específicos

- Estructurar el marco teórico en base a la revisión de material bibliográfico que permitan la fundamentación teórica de la investigación.
- Establecer el marco metodológico mediante la aplicación de métodos, técnicas y procedimientos investigativos, a fin de que sus resultados sean reales y objetivos.
- Elaborar un Manual de Control Interno y Manual de Procedimientos para la empresa ORGATEC-AP SA de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, con base en el método COSO III que optimice el manejo de la información para el mejoramiento de la gestión administrativa de la empresa.

Justificación

Justificación Teórica

El trabajo de investigación, se justifica su ejecución desde la parte teórica, ya que se aprovecha todo el potencial teórico existente de fuentes secundarias de reconocidos autores y tratadistas, contenida en: libros, revistas, artículos científicos, linkografía, tesis, entre otros, referente al tema de Manuales Control Interno basado en el método COSO III y Manuales de procedimientos, la misma que debe ser especializada y actualizada con el objetivo de sustentar y fundamentar adecuadamente la presente investigación.

Justificación Metodológica

La investigación se justifica su emprendimiento desde la parte metodológica, ya que se aplicará los diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación mismos que nos permiten obtener información verídica, relevante, suficiente, consistente y oportuna, a fin de que los resultados de la investigación sean reales y un fiel reflejo de la realidad que se encuentra caracterizando a la organización.

Justificación Práctica

Desde la perspectiva práctica – social, la presente investigación se justifica su desarrollo, ya que permite diseñar un Manual de Control Interno y Manual de Procedimientos para la Empresa ORGATEC-AP SA, donde incluirá políticas, normas, procedimientos y evaluación que ayudará al manejo de la información para el mejoramiento de la gestión administrativa de la empresa, además servirá como guía para que el gerente tome las mejores decisiones a nivel empresarial.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes de investigación

Lara Lisbeth (2017) en su trabajo de titulación denominado: Manual de Procedimientos de Control Interno para la Gestión Financiera de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura Pastaza, realizado en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, concluyó: al no contar con un sistema de control interno no permite identificar oportunamente los riesgos ya que esta manera pueden ser prevenidos o mitigados, además no garantiza la eficiencia, eficacia en la correcta aplicación de los procesos

Por su parte Concha Limones (2017) en su tesis denominado: Diseño del Manual de Control Interno Departamento Administrativo Contable de GIPSOFLEX S.A., realizado en la Universidad de Guayaquil, concluye con lo siguiente: al no contar con un manual de Control Interno no se puede identificar de manera inmediata los riesgos por ende no se puede optimizar tiempos y recursos económicos, al mismo tiempo no se puede garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

(Espinoza & Yopez, 2019) en su trabajo de investigación denominado: Manual de Control Interno para la Gestión de Cobranza en la empresa AERBOSS C.A., realizado en la Universidad de Guayaquil, concluyó al no contar con un Manual de Control interno donde se detalle políticas, funciones y procedimientos a realizarse en el puesto de trabajo ocasiona que exista demora en los procesos de cobranza e inconformidades por parte de los cliente y trabajadores.

Finalmente Loor, C. (2015), en su trabajo de titulación denominado: “Evaluación del Sistema de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana de Nayón”. (Tesis de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Contadora Pública Autorizada). Universidad Central del Ecuador. Facultad de Ciencias Administrativas, Quito, concluye que: “Las áreas que tiene la cooperativa cuenta con deficiencias de control, debido a que sus mayores debilidades están enfocadas en la evaluación de riesgos y en monitoreo y supervisión”.

En síntesis, la implementación de un Manual de Control Interno y Manual de Procedimientos en una organización es de vital importancia, ya que permite la ejecución correcta de las actividades o roles que se desempeña dentro de la empresa, siguiendo una serie de lineamientos, normas y políticas garantizando el cumplimiento de los objetivos empresariales de manera eficiente y eficaz.

1.2. Fundamentación teórica

1.2.1. Diseño

Según (Ucha, 2013) habla sobre el diseño es un proceso destinado a proyectar, coordinar, seleccionar y organizar las ideas, es decir un proyecto prefigurado que persigue una solución del problema concreto.

1.2.2. Manual

Según (Much, Osorio, & Vital, 2011) un manual es: “Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información acerca de la arquitectura organizacional y sus funciones, con el propósito de incrementar la calidad en la ejecución y simplificación del trabajo”. (p.273)

1.2.3. Ventajas

Según (López León, 2019) menciona las siguientes ventajas:

- Son una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Ayudan a institucionalizar y establecer objetivos, políticas, procedimiento, funciones, normas, etc.
- Evitan discusiones y malentendidos de las operaciones.
- Aseguran la continuidad y coherencia de los procedimientos a través del tiempo.
- Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.
- Permiten delegar en forma efectiva, ya que al existir instrucciones escritas el seguimiento del supervisor se puede circunscribir al control por excepción.

1.2.4. Control

Según (Santillana González, 2015) menciona que: Es una fase del proceso administrativo que se ocupa de la instauración de cualquier medida que tome la dirección general, los responsables de gobierno y otras personas de la entidad, para administrar el riesgo e incrementar la posibilidad de que se alcancen los objetivos y metas esperados, a través de vigilar las actividades se desarrollan conforme a lo establecido y se corrijan en las desviaciones entre lo planeado y lo logrado tendiendo a evitar que se repitan. (p. 72)

Por lo tanto, el control dentro del proceso administrativo es imprescindible ya que, la dirección se encarga de vigilar que se cumplan las actividades conforme a los objetivos, misión y visión de la organización de manera eficiente y eficaz.

1.2.5. Principios De Control

Para (Santillana González, 2015) clasifica a los principios de control de la siguiente manera:

- **Principio de equilibrio.** Cada área de trabajo se debe delegar el grado de control correspondiente según la responsabilidad que ejerza. De la misma manera, la autoridad se delega y la responsabilidad se comparte para llegar a un bien común, es decir, al momento de designar la autoridad se debe establecer los medios necesarios para verificar el cumplimiento de las responsabilidades y al mismo tiempo verificar si la autoridad delegada está ejerciendo correctamente la actividad encomendada.
- **Principio de los objetivos.** Todo control debe basarse primeramente en los objetivos organizacionales, es decir, es imprescindible establecer medidas específicas que ayuden a los objetivos de la entidad.
- **Principio de Oportunidad.** Todo control dentro de la organización debe ser oportuno, lo cual permitiéndole adelantarse a los hechos. Es decir, antes de que se produzca el error, tomando medidas preventivas
- **Principio de Desviaciones.** Todas las variaciones que surgen durante la ejecución de lo planificado deben ser analizados minuciosamente con el fin de descubrir la raíz de lo que lo originó, tomando medidas adecuadas para evitar que se vuelva a repetir en un futuro.

- **Principio de Excepción.** El principio trata sobre el análisis de las actividades representativas de la organización, de modo debe aplicarse a las funciones estratégicas que requiere más control a fin de reducir costos y tiempo. (p. 74)

1.2.6. Sistema de control interno

Según (Montaño Orozco E. , 2013) señala que el sistema de Control Interno “es el conjunto de normas, procedimientos, métodos, manuales y políticas coordinadas, que efectúa la más alta dirección, encaminado a proporcionar seguridad razonable.” (p. 55)

1.2.7. Control Interno

Según (Morales González, 2010) señaló que el Control Interno “son varias medidas adoptadas por una organización para proteger los activos de una empresa, verificando la confiabilidad y la veracidad de la información, asegurándose el cumplimiento de políticas administrativas y evaluar la ejecución y eficiencia de las operaciones.” (p.19)

El Control Interno es la base fundamental dentro de la organización, siendo el máximo responsable de implementar, difundir y supervisar que el sistema diseñado se aplique en su totalidad es el director o el jefe de unidad de trabajo según su estructura organizacional. En cuanto a los colaboradores es de vital importancia que conozcan sus responsabilidades y los recursos con los que cuentan para cumplirlos eficientemente, mediante capacitaciones al personal de cada nivel jerárquico.

Por otro lado, (Villota, Espinoza, & Tobar, 2017) define a Control Interno como: Un proceso efectuado por la dirección, la gerencia y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable. (p.229)

1.2.7.1. Objetivos del Control Interno

- Alcanzar la eficiencia y eficacia en sus operaciones
- Velar por el cumplimiento de leyes y regulaciones correspondientes
- Permitir la información contable sea fidedigna y corresponda a las operaciones del ente

- Con los cuales se obtiene la inclusión de todas las transacciones en las que la organización ha participado
- Velar por la salvaguarda y custodia de los activos propios y de terceros (Montaño Orozco E. , 2013, p. 56)

Dentro del (Marco Integrado de Control Interno, 2019) define a los objetivos del Control Interno de la siguiente manera:

- **Confiabledad de la información.** Este objetivo se debe ejecutar dentro de la entidad, ya que, toda la información generada de cada área de trabajo debe realizarse con transparencia, no basándonos primordialmente en el área financiera sino tomando las actividades de la entidad como un todo. Se establece los indicadores de calidad eficiencia, eficacia y efectividad para ser evaluadas periódicamente, con el fin de eliminar duplicidad de información que genera confusión y mal manejo de la misma. El área financiera se rige a la normativa vigente.
- **Efectividad y eficiencia de las operaciones.** Para dar cumplimiento al objetivo es importante identificar las funciones a ejecutar en cada área de trabajo, conociendo así las responsabilidades que tienen a su cargo cada trabajador. Por otro lado, mediante los procedimientos a realizarse quedaran plasmados en el Manual de Procedimientos. De la misma se debe constatar que las operaciones sean ejecutadas y autorizadas dentro del límite de responsabilidades. También podemos mencionar que las operaciones deben cumplirse como fueron planificadas, es decir, con efectividad. A diferencia de la eficiencia es el correcto uso de los recursos de la empresa, podemos mencionar dentro de este: Activos fijos, efectivo, imagen organizacional.
- **Control de los recursos.** En la organización el Control Interno juega un papel importante, se encarga principalmente proteger adecuadamente los recurso y activos de la entidad, la cual debe establecer mecanismos que garantizan el control preventivo, esto permitirá que. Al momento de obtener la información financiera sea oportuna, clara, eficiente y confiable. (pp. 9-10)
- **Cumplimiento de las leyes y normas que sea aplicable.** Este objetivo trata sobre políticas y procedimientos específicos establecidos por la entidad para asegurarse que los recursos son ejecutados, en conformidad a leyes y regulaciones aplicables, es decir, dar cumplimiento a leyes y disposiciones a las que está sujeta la organización. (Fonseca Luna, 2011, p. 43)

1.2.7.2. Importancia Control Interno

Según (Mendoza, García, Delgado, & Barreiro, 2018) “El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad, su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos.” (pp. 206-240)

Por otro lado, para (Estupiñán Gaitán, 2006) halla sobre lo importante que es el Control Interno:

- Es el corazón de una empresa
- La cultura, normas sociales y ambientes que la gobiernan
- Los procesos del negocio (los mecanismos por medio de los cuales una organización proporciona bienes y/o servicios de valor agregado).
- La infraestructura, la tecnología de la información, las actividades, las políticas y procedimientos (p.35)

1.2.7.3. Beneficios del Control Interno

- La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.
- El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, subprocesos y actividades en donde se implemente.
- El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias (Mendoza et al., 2018).

1.2.7.4. Características del Control Interno

Para (García Africano, 2014) las características del control interno son: Las acciones propias en la Gestión Gerencial en asuntos relacionados con el control interno es que desde ésta se deben evaluar los principios del control, y además identificar las características de los controles Internos que en realidad son la base para que la compañía pueda establecer un sistema de control interno adecuado, estas características son:

- **Comparables:** el Objetivo principal del control interno es el logro de los objetivos de la compañía, por esto los controles deben ser comparables de tal manera que se pueda verificar ese logro.
- **Medibles:** Es necesario Medir y cuantificar los resultados para ellos, se debe identificar que medir, como medir y quien va a medir, donde y cuando se va a medir.
- **Detectar desviaciones:** es una función inseparable al control, ya que su función también es descubrir las diferencias entre lo planeado y ejecutado.
- **Establecer Medidas Correctivas:** El objetivo del control es ser preventivo, y corregir en marcha del proceso con el fin de salvaguardar el futuro.

Estas características son conceptos clave para establecer un buen control teniendo en cuenta que una de las principales exigencias de la gestión gerencial es mejorar el control de las empresas que dirigen y mantener a la compañía en la dirección de los objetivos y en la consecución de la misión, para minimizar las sorpresas en el camino con ayuda del sistema de control interno. (p.8)

1.2.7.5. Elementos del Control Interno

Las finalidades principales según (Estupiñan & Niebel, 2015) incluyen lo siguiente: Los controles administrativos y contables, clasificando su enfoque bajo los elementos de control interno de organización, sistemas y procedimientos, personal y supervisión, los cuales se explican a continuación:

- **Elemento de organización:** Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro y custodia.

- Elementos, sistemas y procedimientos: Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.
- Elementos de personal: Personas en todos los niveles que tengan la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- Elementos de supervisión: Una efectiva unidad de auditoría independiente de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico. (pp.19-20)

1.2.7.6. Clasificación del Control Interno

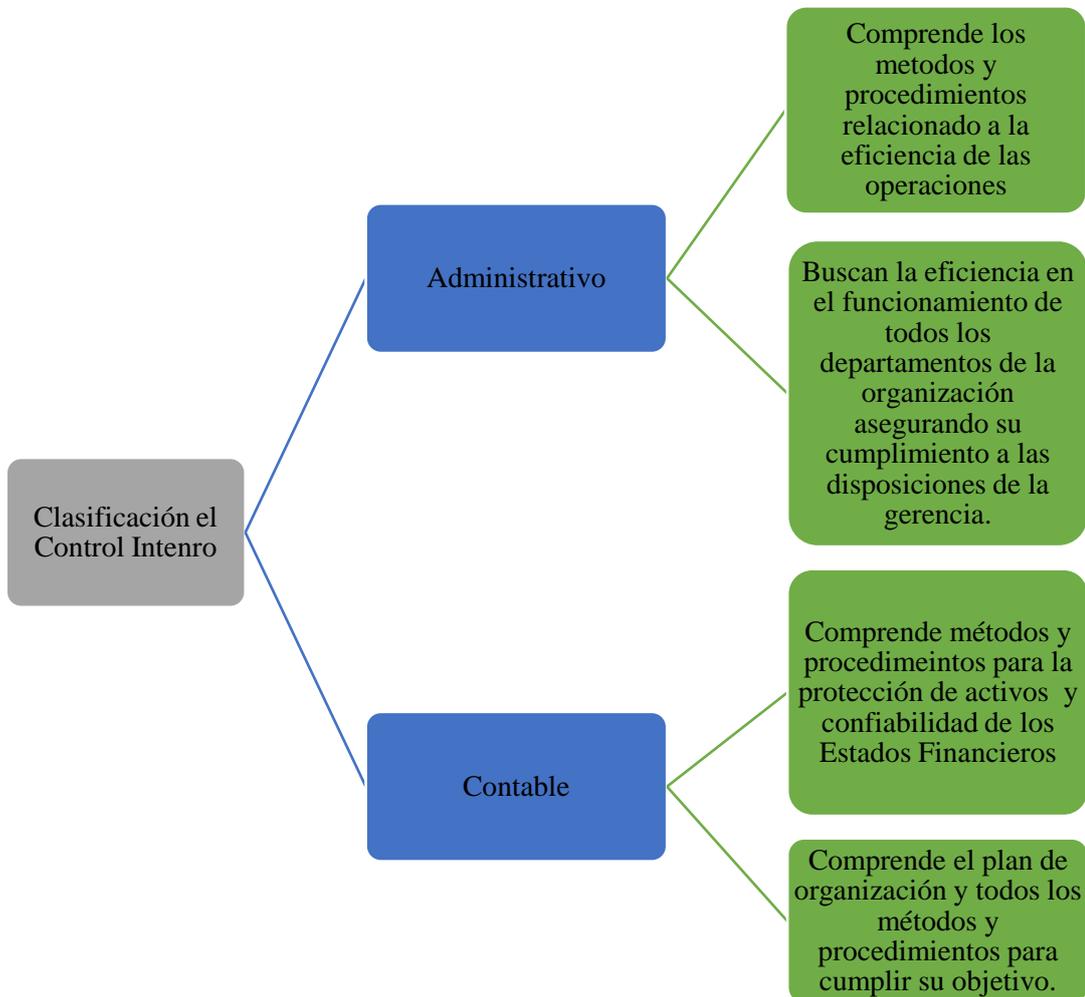


Figura 1-1: Clasificación el Control Interno

Fuente: <https://slidetodoc.com/planificacin-de-la-auditoria-gubernamental>
Elaborado por: Lizano, J. (2022)

1.2.7.7. El Control Interno y la seguridad razonable

Según (Fonseca Luna, 2011) el control Interno proporciona seguridad razonable, no absoluta, con respecto a los objetivos trazados para el control de la organización se estén logrando. Tomando en cuenta que las decisiones correctas de la persona encargada son indispensables para el buen funcionamiento de este control. Existen dos razones que influyen que el control interno brinde seguridad razonable:

- **Limitaciones inherentes al control.** Esta limitación habla sobre dentro del control exista un criterio u opinión inadecuado en la toma de decisiones debido a un error humano (las personas encargadas de ejecutar el control tomen decisiones equivocadas y causes errores), acciones de la gerencia (la empresa se encuentre exageradamente controlada por la gerencia, encargado de tomar la decisión de seguir o no con el control), colusión (Complicidad de dos o más personas para provocar bloqueos en el proceso de control).
- **Costo beneficio al diseñar e implementar, o mejorar el control intento.** Los costos del control deben ser balanceados en comparación con los beneficios el cual debe incluir un grado de aceptación de posibles riesgos el cual no se cumpla con absoluta seguridad. (p.5)

1.2.7.8. Ventajas del Control Interno

Para (Mantilla B., 2013) dentro de las ventajas del Control Interno considera los siguiente:

- El control interno beneficia a la organización a cumplir sus metas de desempeño y rentabilidad organizacional y optimar los recursos.
- Puede asegurar que la información financiera sea confiable
- Cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes.
- Ayuda también al cumplir metas, evitando peligros no identificados y sorpresas a futuro. (p.112)

1.2.7.9. Roles y Responsabilidades en el Control Interno

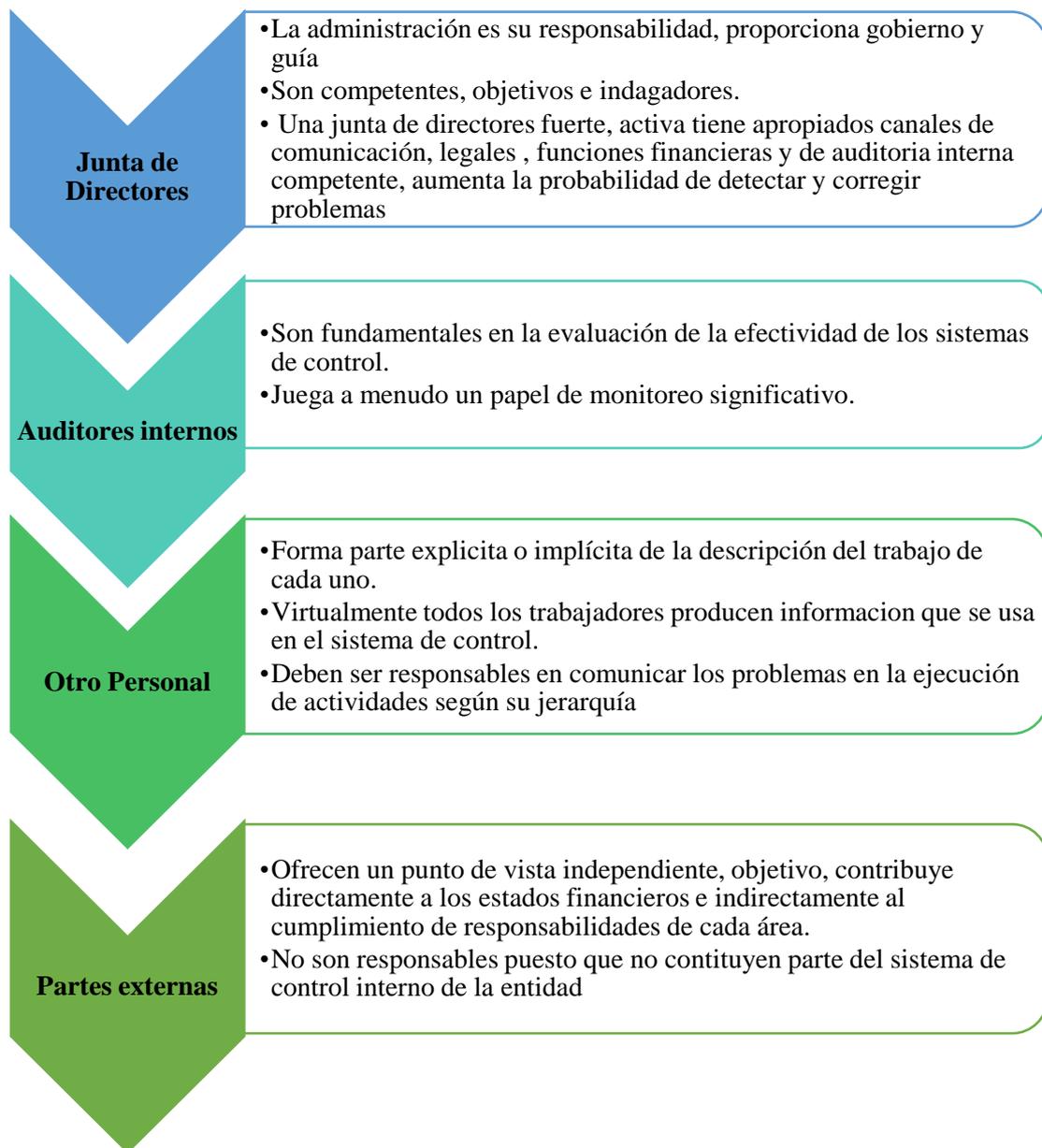


Figura 2-1: Roles y Responsabilidades en el Control Interno

Fuente: <https://elibro.net/es/ereader/esepoch/114316?page=115>

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

1.2.7.10. *Diferentes perspectivas del Control Interno*

Tabla 1-1: Perspectiva sobre el Control Interno

| PERSPECTIVA COBRE CONTROL INTERNO | |
|--|--|
| Administración | <p>La administración ve el control interno desde su perspectiva amplia de la organización, es decir, desarrolla objetivos y estrategias para dirigir sus recursos humanos, monetarios y materias con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales.</p> <p>Debe incluir políticas, procedimientos y acciones para asegurar el cumplimiento de objetivos.</p> <p>Los controles internos ayudan a la administración a detectar riesgos de manera oportuna y le permite tomar acciones inmediatamente.</p> <p>Ayuda al cumplimiento de responsabilidades ambientales, sociales y legales.</p> |
| Audidores Internos | <p>The Institute of Internal Auditors (IIA) define el control interno a las acciones ejecutadas por la administración para alcanzar los objetivos y metas organizacionales, el control es el resultado óptimo de una planeación, organización y dirección por parte de la administración.</p> |
| Audidores Externos | <p>El AICPA define el control interno como las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar seguridad razonable respecto a que los objetivos de una entidad.</p> <p>Han centrado su perspectiva del control interno principalmente en aquellos aspectos que soportan o afectan la información financiera externa de la entidad.</p> |
| Legisladores y Reguladores | <p>Basa sus definiciones con respecto al control interno en los diferentes tipos de actividades monitoreadas, pueden abarcar logros de metas y objetivos de la entidad, requerimiento de la información. Uso de recursos en cumplimiento de leyes y regulaciones y salvaguardar los recursos contra desperdicios, pérdidas.</p> |

Fuente: Mantilla, B. (2013)

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

1.2.8. Método de Evaluación del Control Interno



Figura 3-1: Método de evaluación del Control Interno

Fuente: Estupiñan & Niebel. (2015)

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

Según (Estupiñan & Niebel, 2015) habla sobre tres métodos de evaluación a sistema de Control Interno y muestra de la siguiente manera:

- **Método de Cuestionario**

Este método se basa en diseñar cuestionarios con preguntas que deben ser contestadas por el personal responsable de cada área o departamento de la organización. Las preguntas deben ser formuladas, a fin de que sus respuestas sean afirmativas señale un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa si existe debilidades o no es confiable el sistema. Algunas preguntas probablemente no sean aplicables, en ese caso se utilizará las letras N/A y se hará un análisis más detallado.

La aplicación del cuestionario le permitirá ser una guía para el Re-levantamiento de la determinación de áreas críticas de manera uniforme, sin embargo, existen limitaciones que deben ser subsanadas por la persona encargada

-Limitación para incluir preguntas de acuerdo con la experiencia.

-No siempre las preguntas del cuestionario abarcaran todas las deficiencias sistema de control interno.

- **Método Narrativo o Descriptivo**

La información que contienen dentro de este método es la descripción detallada minuciosamente de los procedimientos con mayor relevancia y las características del sistema del control interno para cada área de trabajo y responsables, empleados, funcionarios.

Este método es recomendable aplicarlo a pequeñas empresas, el levantamiento de información será a través de entrevistas y de toda la documentación que posea la empresa y que intervenga en el proceso.

- **Método Gráfico o de Diagrama de Flujo**

Este método trata de la descripción objetiva de las actividades de acuerdo con su organigrama estructural, se utiliza símbolos que ayuden a determinar el proceso y descripción de cada actividad. Es muy útil ya que se muestra la representación gráfica de los ciclos administrativos y se puede identificar con mayor facilidad si existe rutinas susceptibles de mejoramiento.

A demás permite identificar la existencia o ausencia de controles de estados financieros y operativos, identificar desviaciones de procedimientos o duplicidad de actividades y permite apreciar de mejor manera los procedimientos de la organización. (pp.184-185)

1.2.9. *Riesgo*

Según (Llamas, 2020) menciona que “el riesgo es la incertidumbre generada por la evolución y resultado de un suceso en concreto. Este suceso puede abarcar cualquier ámbito”.

1.2.10. *Tipos de riesgo*

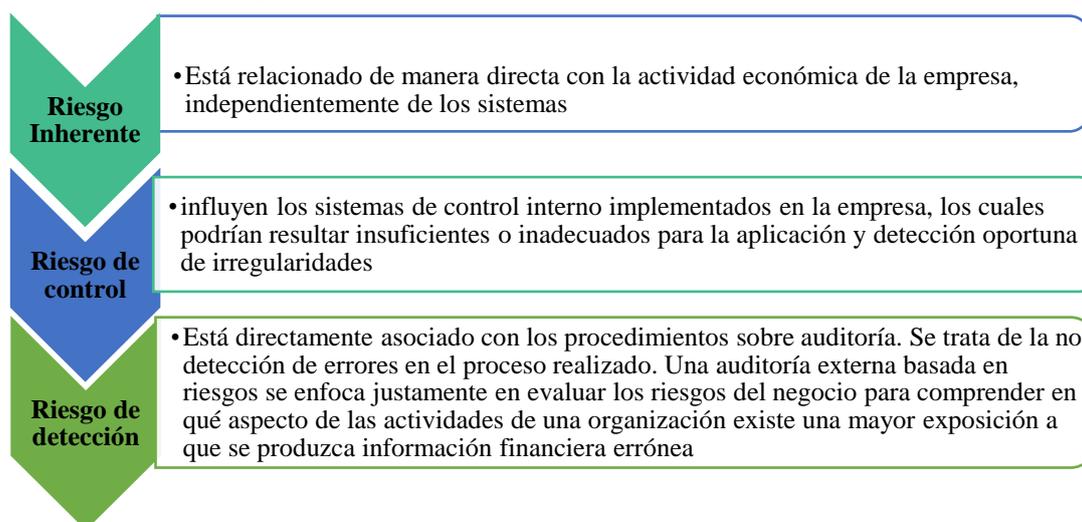


Figura 4-1: Tipos de Riesgo

Fuente: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/6316-la-auditoria-basada-en-riesgos-en-la-practica>
Elaborado por: Lizano, J. (2022)

1.2.11. Evaluación de riesgo

La evaluación de riesgo consiste en el análisis preliminar del control interno a los sistemas de la organización para detectar las áreas con mayor vulnerabilidad

1.2.12. COSO

1.2.12.1. Clasificación de Modelos Informes de Control interno

Los modelos de Informes de Control Interno fueron creados para ser un soporte del éxito de la organización, con ello, lograra obtener un mayor control de las actividades de la misma, involucrando tanto al nivel directivo, gerentes y personal en general del ente alcanzando los objetivos organizacionales de manera eficiente y eficaz. A continuación, se muestra la clasificación de Informes de Control Interno

- Informe CADBURY, desarrollador por the United Kingdom's Cadbury Commission
- Informe CoCo, desarrollado por the Canadian Criteria of Control Commetee
- Informe COSO, desarrollado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission

1.2.13. Informe COSO



Figura 5-1: Informe COSO

Fuente: <https://www.auditool.org/blog/sector-gobierno/6355-coso-en-entidades-del-sector-gobierno-y-privado>
Elaborado por: Lizano, J. (2022)

Publicado en Estados Unidos en el año de 1992 denominado por el motivo que es un trabajo encomendado representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude.

Las organizaciones son las siguientes

Tabla 1-1: Organizaciones del Sector Privado

| ORGANIZACIONES | SIGLAS |
|---|---------------|
| La Asociación Americana de Contabilidad | (AAA) |
| El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados | (AICPA) |
| Ejecutivos de Finanzas Internacional | (FEI) |
| Instituto de Auditores Internos | (IIA) |
| La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos | (AMI) |

Fuente: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

El control consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma cómo la administración maneja el negocio (estilo de la dirección), y están integrados a los procesos administrativos. Los componentes son:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y seguimiento del sistema de control. (Gonzales y Cabrale, 2010, p.13)

El modelo COSO consta de cinco componentes que describe cada rol y la razón de ser de cada uno, existe una fuerte interrelación entre los componentes el cual no pueden manejarse de una manera independiente, sino trabajarlos de manera conjunta.

Tabla 3-1: Cuadro Comparativo Método de evaluación de Control Interno

| CUADRO COMPARATIVO | | |
|--|---|--|
| COSO I | COSO II | COSO III |
| Objetivos | | |
| Mejorar la calidad de información, normas y Control Interno | Identificar eventos potenciales que afecten a la organización | Aclarar los requerimientos del control interno |
| | Gestionar sus riesgos dentro de lo aceptado | Actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en la empresa y ambientes operativo |
| Unificar criterios sobre el control interno | Proporcionar una seguridad razonable sobre logros de los objetivos | Ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de la emisión de informes |
| Estructura | | |
| Ambiente de Control | Ambiente Interno | Ambiente de Control |
| Evaluación de Riesgo | Establecimiento de Objetivos | Evaluación de Riesgo |
| Actividades de Control | Identificación de Eventos | Actividades de Control |
| Información y Comunicación | Evaluación de los Riesgos | Información y Comunicación |
| Supervisión / Monitoreo | Respuesta al Riesgo | Supervisión / Monitoreo |
| | Actividades de Control | Adicionalmente cuenta con 17 principios distribuidos en cada componente |
| Permite dar soporte a las actividades de planeación estratégica | Información y Comunicación | |
| Priorización de objetivos | Supervisión o Monitoreo | |
| Ventajas | | |
| -Priorización de objetivos | -Permite a la dirección poseer una visión global del riesgo y accionar planes para su corrección | -Cambio continuo en complejidad en los negocios |
| -Permite dar soporte a las actividades de planeación estratégica | -Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y Control Interno | -Expectativas de competencia y responsabilidad |
| -Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de unidades de negocios -Fomenta la gestión de Riesgo | -Posibilita la priorización de los objetivos, riesgos claves del negocio y controles implados lo que permite su adecuada gestión, toma de decisiones más segura | -Uso y mayor nivel de confianza en tecnologías -Expectativas relacionadas con prevenir, desalentar y detectar el fraude |

Fuente: <https://es.calameo.com>

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

1.2.14. *Coso III*

Para mayo del 2013, la organización COSO publico l tercera versión Interna control-Integrated Framework (Marco de Control Interno Integrado) conocido como COSO III. La diferencia entre el COSO 2013 con el coso 1992, son los 17 principios que están relacionados con componentes y que sirve para el establecimiento de un sistema de control interno efectivo que debe implementarse en toda la organización.

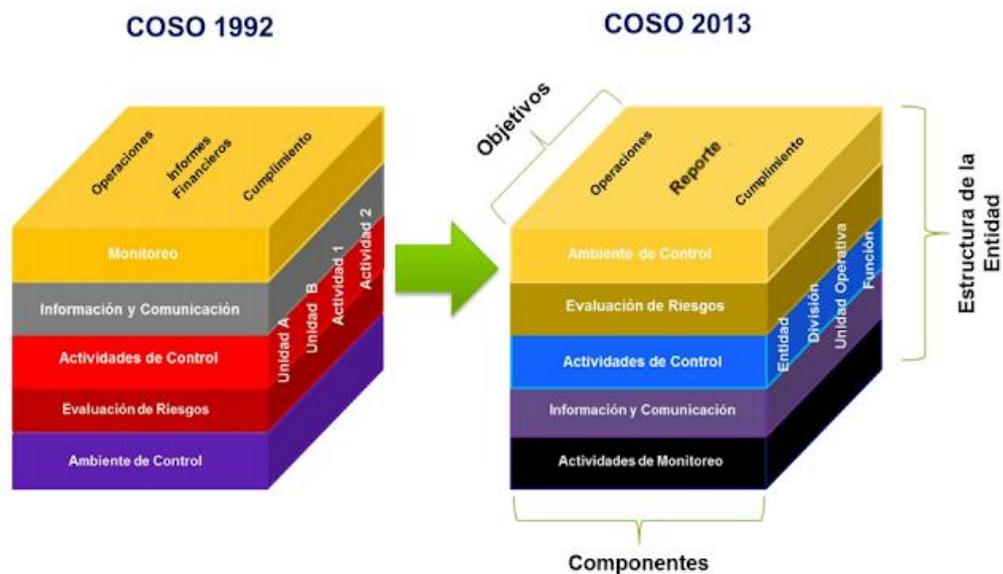


Figura 6-1: Diferencia COSO 1992 Y COSOS 2013

Fuente: <https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>
Elaborado: Lizano, J. (2022)

1.2.15. *Ambiente de Control*

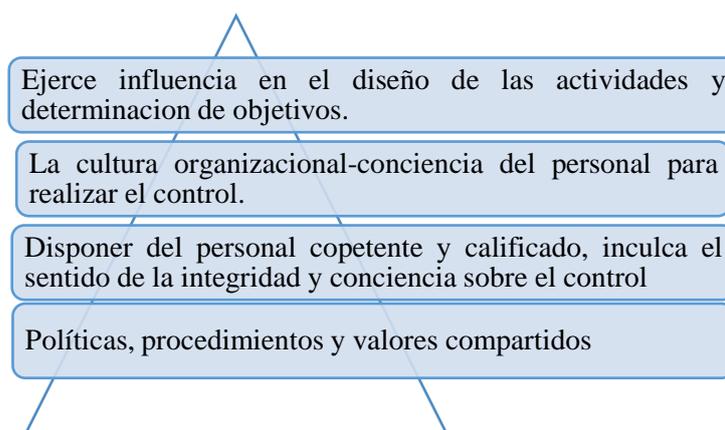


Figura 7-1: Ambiente de Control

Fuente: Fonseca, O. (2011)
Elaborado por: Lizano, J. (2022)

(Dorta, 2005 citado por Castañeda Parra, 2014) El informe COSO (1997) señala que el entorno de control marca las pautas de comportamiento de una organización y constituye la base de todos los demás componentes, pues es el elemento que proporciona disciplina y estructura. El ambiente de control se determina de acuerdo con la integridad y competencia del personal de una organización; igualmente, los valores éticos son un elemento esencial que afecta otros componentes del control. Entre sus factores se incluye la filosofía de la administración, la atención y la guía proporcionada por el consejo de administración, y el estilo operativo, así como la manera en que la gerencia confiere autoridad, asigna responsabilidades y organiza a su personal. Desde una perspectiva empírica, los diversos elementos del entorno de control constituyen los factores más importantes para lograr un control efectivo. (p.133)

Para (Fonseca Luna, 2011) dentro del ambiente de control señala que: Puede identificar factores estructurados de la organización como: organigrama estructural, una eficiente delegación de funciones, manuales de funciones y procedimientos para la administración del personal. También, dentro de ambiente de control encontramos los factores no estructurados el mismo depende del desarrollo de las personas y los ideales, tales como; filosofía, experiencia, estilo de operaciones y el fomentar un clima ético en las actividades operacionales y del negocio. (p.52)

Tabla 4-1: Principios Ambiente de Control

| AMBIENTE DE CONTROL |
|--|
| Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos |
| Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión |
| Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad |
| Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia |
| Principio 5: Hace cumplir con las responsabilidades |

Fuente: <https://elauditormoderno.blogspot.com>. (2017)

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

1.2.16. Evaluación de Riesgos

(Hernández P., 2016) habla sobre la evaluación de riesgo: Es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos, la identificación y gestión de los riesgos inherentes al negocio ha de ser dinámica y acorde con el entorno cambiante porque implica un factor que puede incidir en el éxito de los objetivos. (p. 22)

La evaluación de riesgo cumple dos roles importantes, cabe recalcar que no siempre se identifican con toda claridad. El riesgo se presente en:

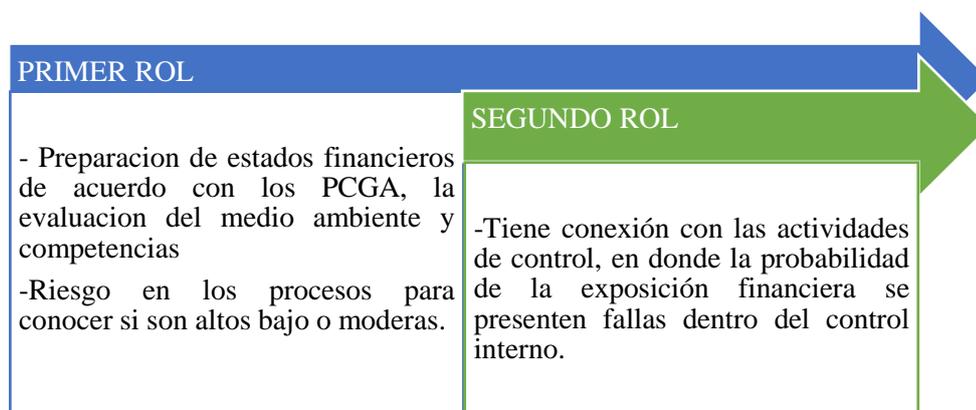


Figura 8-1: Rol de Evaluación de Riesgo

Fuente: Fonseca O, (2011)

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

Tabla 5-1: Principios Evaluación de Riesgos

| EVALUACIÓN DE RIESGO |
|---|
| Principio 6: Especifica objetivos relevantes |
| Principio 7: Identifica y analiza el riesgo |
| Principio 8: Evalúa el fraude |
| Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes |

Fuente: <https://elauditormoderno.blogspot.com> (2017)

Elaborado: Lizano, J. (2022)

1.2.17. Actividades de Control

Castañeda (2014) citado por Serrano et al. (2017) define a las Actividades de Control:

Son las normas y procedimientos que se constituyen en las acciones necesarias en la implementación de las políticas que pretenden asegurar el cumplimiento de las actividades que pretenden evitar los riesgos. Las actividades de control se realizan en todos los niveles y en todas las funciones de la organización, donde se incluye aspectos como los procesos de aprobación y autorización, las iniciativas técnicas, los programas y las conciliaciones. (p.33)

Según Serrano et al. (2017) habla sobre las actividades de control pueden clasificarse en: preventivos y correctivos, además pueden incluirse controles a los manuales de usuario, de tecnología de información y controles administrativos. Básicamente las actividades de control deben encontrarse relacionadas con el tipo de empresa y con el personal y las funciones que realiza dentro de ella. (p.33)

Tabla 6-1: Principios Actividades de Control

| ACTIVIDADES DE CONTROL |
|--|
| Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control |
| Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología |
| Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos |
| Principio 13: Usa información relevante |

Fuente: <https://elauditormoderno.blogspot.com>. (2017)

Elaborado: Lizano, J. (2022)

1.2.18. Información y Comunicación

Para (Gómez, Blanco, & Conde, 2013) la información y comunicación menciona lo siguiente:

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores y permita asumir las responsabilidades individuales. La comunicación es inherente a los sistemas de información, las personas deben conocer en tiempo las cuestiones relativas a su responsabilidad de gestión y control. Los informes deben transmitirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal. La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar, por parte de los dirigentes, resultan vitales además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la

información necesaria y, en ambos casos, importa contar con, medios eficaces, como los manuales de política, memorias, difusión institucional. (p.58)

Tabla 7-1: Principios Información y Comunicación

| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN |
|---|
| Principio 14: Comunicación Internamente |
| Principio 15: Comunicación externamente |

Fuente: <https://elauditormoderno.blogspot.com>. (2017)

Elaborado: Lizano, J. (2022)

1.2.19. Supervisión o Monitoreo

Es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante monitorear el control interno para determinar si este está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones. Las actividades de monitoreo permanente incluyen actividades de supervisión realizadas de forma permanente, directamente por las distintas estructuras de dirección. Las evaluaciones separadas son actividades de monitoreo que se realizan en forma no rutinarias, así como las auditorías internas. (Gómez et al., p. 58)

(Hernández P., 2016) Como el proceso que valora el desempeño de los controles implantados en la organización y que resultan adecuados en tiempo y forma de acuerdo a las características que posee la misma, el cual debe ser supervisado de manera periódica para detectar cualquier error que pudiese ocurrir y traer consecuencia; es por ello, que no solo el departamento de auditoría interna se encarga de su supervisión sino también los responsables de cada proceso. Esto para obtener percepciones distintas y mejorar el control de manera que sea aceptado y aprobado en todos los niveles de la entidad. (p. 22)

Tabla 2-1: Principios Supervisión

| SUPERVISIÓN |
|---|
| Principio 16: Realiza evaluaciones continuas y/o independientes |
| Principio 17 Evalúa y comunica las deficiencias |

Fuente: <https://elauditormoderno.blogspot.com>. (2017)

Elaborado: Lizano, J. (2022)

1.2.20. Manual de Procedimiento

(Vivanco Vergara, 2017, cita a Gómez, 2001) en su definición de Manual de Procedimiento que es: “un instrumento de apoyo en el que se encuentran de manera sistemática los pasos a seguir, para ejecutar las actividades de un puesto determinado y/o funciones de la unidad administrativa”.

1.2.21. Objetivos de Manual de Procedimientos

- Colaborar para que las actividades se hagan correctamente en base a las directrices dadas.
- Favorece en la optimización de todos los recursos: tiempo, esfuerzos y cumplimiento de las instrucciones.
- Incorporar y escoger es más fácil al tener claro los requerimientos de las actividades establecidas
- Organizar la elaboración, verificación, aprobación, difusión y uso del mismo.
- Distinguir las responsabilidades de cada área o cargo.
- Facilitar la orientación e información para todos los que interactúan dentro de la empresa.

1.2.22. Estructura de Manual de Procedimientos

Según (Asanza, Miranda, Ortiz, & Espin, 2016) considera los siguientes puntos dentro de la estructura del Manual de Procedimientos:

- Identificación: logotipo, nombre, lugar y fecha de elaboración unidad responsable, clave de forma
- Introducción: contenido del manual, objeto y áreas aplicadas
- Área de aplicación
- Responsables: unidades administrativas o áreas que intervienen
- Procedimientos: narrativa de cada operación explicando cuando cómo donde con qué y cuantos se necesita para ejecutarlo
- Diagrama de flujo presentación gráfica de procedimientos. (p.10)

1.2.23. Diagrama de Flujo

(Barcia Carvajal, 2020) Define como diagrama de flujo a la herramienta que nos permite visualizar una serie de procesos, como está ordenado un sistema o algoritmo informático necesarios para realizar una tarea específica. Hoy en día son variados los campos donde podemos utilizar los diagramas de flujo, como por ejemplo para:

- Documentar
- Estudiar
- Planificar
- Optimizar
- Comunicar

1.2.24. Simbología de Diagrama de flujo

Tabla 3-1: Simbología Diagrama de Flujo

| GRÁFICO | SIGNIFICADO | FUNCIÓN |
|---|-------------------|---|
|  | Inicio y Fin | Representa el punto de partida/inicio |
|  | Proceso | Esta figura representa un proceso o acción a ejecutar. |
|  | Documento | Representa el tipo de dato o información que permite al usuario leer dicha información de entrada o salida, como por ejemplo un informe impreso |
|  | Multidocumento | Indica varios documentos. |
|  | Flecha | Representa la interconexión entre otros dos símbolos |
|  | Decisión. | Representa la toma de decisiones |
|  | Entrada / Salida. | Representa la información, dato que entra o sale del sistema, por ejemplo, una orden del usuario (entrada) o un producto / resultado (salida). |

Fuente: <https://conocesobreinformatica.com/diagrama-de-flujo-simbologia/>

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

1.2.25. Gestión Administrativa

La gestión administrativa es el área responsable de coordinar los recursos administrativos de la empresa. Para llevar a cabo esta tarea, es necesario organizar las necesidades, los procesos y los recursos con los que dispone cada departamento de la empresa y gestionarlos de la mejor manera. Básicamente, la gestión administrativa consiste en dirigir y mantener el control sobre los recursos de una organización, todo ello para obtener los mejores resultados. (Quiroga, 2020)

Es decir, la gestión administrativa es parte esencial de una organización puesto que se encarga de emplear los recursos forma más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos que se ha planteado la dirección de la empresa.

1.2.26. Objetivos

Los objetivos que se pueden lograr al implementar la gestión administrativa son:

- Maximizar los procesos implementados en la gestión administrativa para lograr un mejor desempeño.
- Mejorar el seguimiento y el control de los procedimientos internos de la organización asegurando una mejor evaluación de lo que se está haciendo.
- Que el trabajo sea realice de manera más sencilla y eficaz, facilitando el logro de los objetivos.
- Ofrecer mejores bienes y servicios al mercado, mediante la utilización de nuevas tecnologías que mejoren las tareas y los procesos. (Quiroa, 2020)

1.3. Marco Conceptual

Control

Según (Montaño Orozco, 2018, pág. 55) nos habla sobre el control “es el proceso de medir los resultados en relación con los planes diagnosticados la razón de las desviaciones y tomando medidas correctivas necesarias”.

Control Interno

Es una herramienta que garantiza a la alta gerencia el cumplimiento de los objetivos de la organización y el cumplimiento eficaz de las actividades asignadas a cada segmento que integra la misma. El objetivo primario del Control Interno es disminuir los riesgos internos que una entidad pueda ser afectada. (Vivanco Vergara, 2017, pp. 248)

Manual Procedimientos

(Vivanco Vergara, 2017, cita a Palma, 2010) sobre el manual de procedimientos: es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su Responsabilidad y participación”. (p. 251)

Desempeño

El desempeño es el resultado de la dedicación, capacidad adquirida y esfuerzos colectivos e individuales, son medibles, tomando aspectos positivos y negativos para el mejoramiento del rendimiento. (Estevez, 2019)

Procesos

Es una secuencia de pasos a seguir, enfocada a lograr un resultado en específico, Además expone mecanismo diseñados para la mejora de la productividad. (Salazar, 2013)

Procesos Administrativos

Es el conjunto de pasos para dar solución a los problemas administrativos, llevar a cabo el proceso mediante estrategia y políticas, mejorando la gestión administrativa a través de sus cuatro fases: planeación, organización, dirección y control. (Foro Empresarial Impulsa, 2015)

1.4. Idea a Defender

El Diseño de un Manual de Control Interno y Manual de Procedimientos para la empresa ORGATEC-AP S.A., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, permitirá obtener un instrumento para mejorar los procesos administrativos.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

2.1.1. *Enfoque Cuantitativo*

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2006), señala lo siguiente del enfoque cuantitativo: “Usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento”. (p. 5)

Para la presente investigación se utilizará el enfoque cuantitativo, ya que se pretende aplicar las encuestas para obtener datos numéricos que permitirán que la información sea objetiva y real.

2.2. Nivel de Investigación

2.2.1. *Investigación Exploratoria*

Se realiza cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado. Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados. (Hernández et al, 2006, p.101)

Mediante la investigación de tipo exploratoria nos permitirá conocer a fondo los diferentes problemas que existen dentro de la empresa, logrado así obtener información real del problema que se pretende solucionar

2.3. Diseño de Investigación

2.3.1. *Diseño no Experimental*

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) habla sobre el Diseño no Experimental es: Una investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes

para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. (p. 152)

En la presente investigación se utilizará el diseño no experimental, ya que, al momento de recopilar la información, la cual no se modificará nada en su contextualización, se procederá a realizar un análisis de dicha información

2.4. Tipo de Estudio

2.4.1. Estudio Documental

Según Marín Villada (2008), respecto al Estudio Documental: es la que se realiza apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie tales como, las obtenidas a través de fuentes bibliográficas, archivísticas; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en archivos como cartas oficios, circulares, expedientes, etcétera. Recuperado de: <https://metinvestigacion.wordpress.com/>

Para la presente investigación se basa en el estudio documental, se utilizará para obtener conocimiento e información suficiente, competente y relevante en base a los diferentes documentos fuentes /revistas, sitios web, libros, artículos, entre otras).

2.4.2. Estudio de Campo

Según Marín Villada (2008), respecto al Estudio de Campo: esta clase de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. En todo caso es importante realizar siempre la consulta documental con el fin de evitar una duplicidad de trabajos, puesto que se reconoce la existencia de investigaciones anteriores efectuadas sobre la misma materia y de las que se pueden usar sus conclusiones como insumos iniciales de la actual investigación.

En la investigación se realizará el estudio de campo ya que se obtendrá información directa del objeto de estudio, mediante la observación y encuestas permitirá recopilar información que ayude al desarrollo eficiente de la investigación.

2.5. Población y Muestra

2.5.1. Población

La población que se consideró para la investigación es el personal administrativo y personal operativo de la empresa Organización Técnica Comercial ORGATEC-AP S.A, a continuación, se detalla:

Tabla 1-2: Población de estudio

| CARGO | Nº DE EMPLEADOS |
|------------------------|------------------------|
| Gerente General | 1 |
| Talento Humano | 1 |
| Contabilidad | 1 |
| Secretaria | 1 |
| Ingeniería | 1 |
| Liniero | 2 |
| Ventas | 2 |
| Caja | 1 |
| Población total | 10 |

Fuente: ORGATEC-AP S.A.

Elaborado: Lizano, J. (2022)

2.5.2. Muestra

En la presente investigación no se consideró tomar una muestra, ya que la población existente en la empresa ORGATEC-AP SA es relativamente pequeña, no es viable aplicar la formula estadística.

2.6. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación

2.6.1. Métodos

2.6.1.1. Método Deductivo

Según. Sampieri & Zapata (2004), al hablar del método deductivo, advierte: “Es el método en el cual los investigadores parten de proporciones generales o más universos para llegar a una afirmación particular. Este método se utiliza principalmente en las ciencias formales”. (p. 21)

Con base en lo anterior, el método deductivo se aplicará dentro de la investigación con el objetivo de obtener información veraz y oportuna.

2.6.1.2. Método Inductivo

Para (Gonzales, 2020) el método Inductivo es un razonamiento para llegar a las conclusiones donde de empieza desde los más específico hasta generalizarlo, cuenta con tres etapas como: la observación, patrón, desarrollar una teoría.

Con base en lo anterior, se utilizó mecanismos como el análisis de factores externos e internos y evaluación de control interno para identificar las falencias dentro de la organización con el fin de emitir recomendación y puedan ser corregidos a tiempo.

2.6.1.3. Método Analítico

Según Maya (2014) define al Método Analítico como aquel que: “Distingue las partes y procede a la revisión ordenada de cada uno de los elementos por separado.” (p. 13)

Con base en lo anterior, el método analítico aporta de gran manera a la investigación, permitiéndole revisar en forma separada toda la información recopilada, ayudando a comprender de mejor manera el objeto de estudio.

2.6.1.4. Método Sintético

Según Gómez (2012) el método sintético define como aquel que: “Posee un carácter progresivo, intenta formular una teoría para unificar los diversos elementos del fenómeno estudiado; a su vez, el método sintético es un proceso de razonamiento que reconstruye un todo, considerando lo realizado en el método analítico.” (p. 16)

Con base a lo anterior, el método sintético ayudará encontrar la esencia del objeto de estudio, permitiendo analizar y sintetizar la información recopilada, a fin de ir ordenando y estructurando las ideas.

2.6.2. Técnicas

2.6.2.1. Encuesta

Se procedió a diseñar un cuestionario y se aplicó a los trabajadores administrativos y operativos de la empresa que permitió conocer diferentes puntos de vista sobre el control dentro de la misma.

2.6.2.2. Entrevista

Se aplicó esta técnica para levantar información sobre el manejo y control de la empresa ORGATEC-AP SA a través de una serie de preguntas dirigidas al Gerente General a fin de obtener una información clara y concisa para la investigación.

2.6.3. Instrumentos de Investigación

Para la aplicación de las técnicas de investigación se procedió a utilizar instrumentos de investigación como son las guías de entrevista y cuestionarios por medio ella se obtuvo información relevante para iniciar la ejecución de la investigación.

2.7. Análisis e Interpretación de Resultados

1. ¿Conoce qué es Control Interno

Tabla 2-2: Conoce sobre el Control Interno

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 3 | 30% |
| NO | 7 | 70% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: ORGATEC-AP S.A.

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

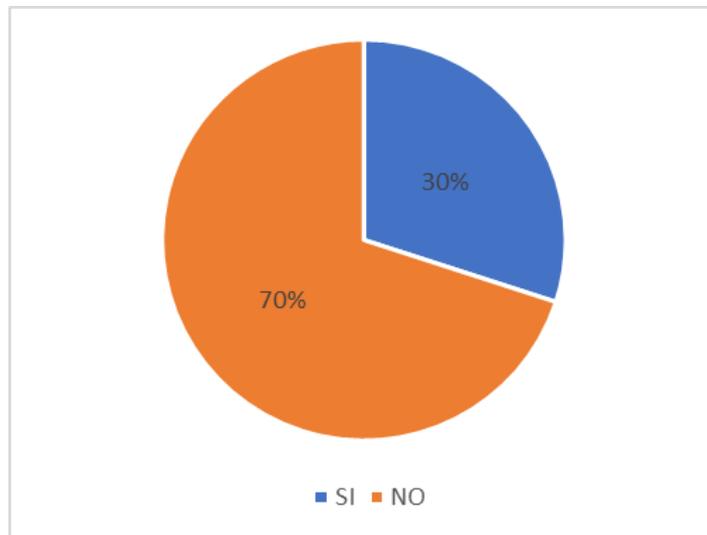


Gráfico 1-2: Conoce sobre el Control Interno

Fuente: Tabla 2-2

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

Análisis e Interpretación: Del total de trabajadores encuestados, se puede determinar lo siguiente: que un 30% determinaron que conocen de que se trata el Control Interno, por otra parte, el 70% desconocen sobre el Control Interno.

2. ¿Con qué frecuencia la empresa ORGATEC-AP SA realiza capacitaciones mejorar el desempeño en el puesto de trabajo?

Tabla 3-2: Con qué frecuencia se realiza capacitaciones

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| MENSUAL | 0 | 0% |
| SEMESTRAL | 2 | 20% |
| ANUAL | 5 | 50% |
| NUNCA | 3 | 30% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: ORGATEC-AP S.A.

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

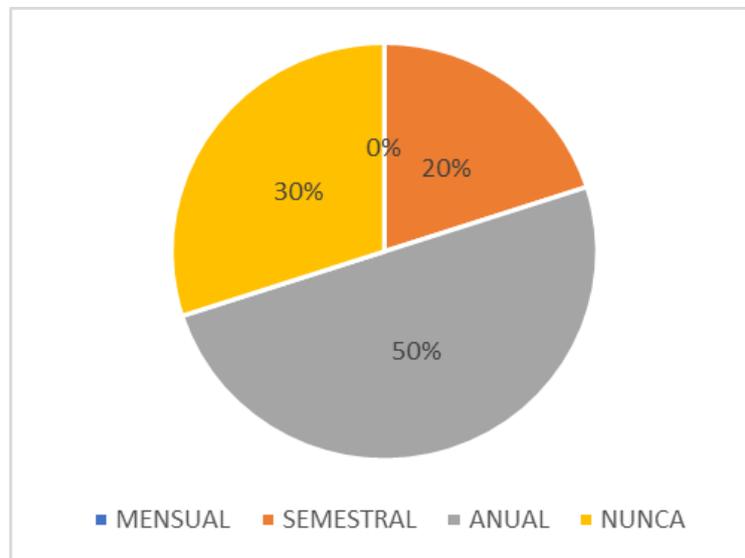


Gráfico 2-2: Con qué frecuencia se realiza capacitaciones

Fuente: Tabla 3-2

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

Análisis e Interpretación: Del total de trabajadores encuestados, se puede determinar lo siguiente: que un 50% determinaron que se realiza capacitaciones de manera mensual, el 30% de manera semestral y por otra parte, el 20% se realiza capacitaciones de manera anual.

Para mejorar el desempeño del trabajador en la organización, es esencial una planificación de capacitación que ayuden en la actualización de conocimiento en el área de trabajo, la cual beneficia directamente a la empresa como tal.

3. ¿Conoce claramente las funciones que debe desempeñar en el lugar de trabajo?

Tabla 4-2: Claridad en funciones a desempeñar

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 7 | 70% |
| NO | 3 | 30% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: ORGATEC-AP S.A.

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

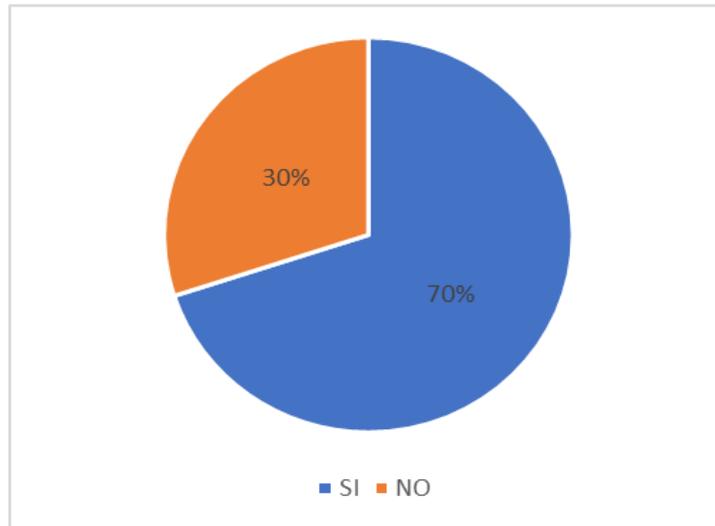


Gráfico 3-2: Claridad en funciones a desempeñar

Fuente: Tabla 4-2

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

Análisis e Interpretación: Del total de trabajadores encuestados, se puede determinar lo siguiente: que un 70% determinaron que conocen claramente las funciones que deben realizar en su puesto de trabajo, por otro lado, el 30% no conocen con claridad sus funciones.

En las organizaciones es necesario disponer de un manual de funciones, la cual determinen con claridad las funciones a realizar en su lugar de trabajado de igual manera conocer sus responsabilidades y limitaciones.

4. ¿Cómo considera usted el ambiente laboral de la empresa ORGATEC-AP SA?

Tabla 5-2: Ambiente Laboral

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| EXCELENTE | 7 | 70% |
| BUENO | 3 | 30% |
| REGULAR | 0 | 0% |
| MALO | 0 | 0% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: ORGATEC-AP S.A.

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

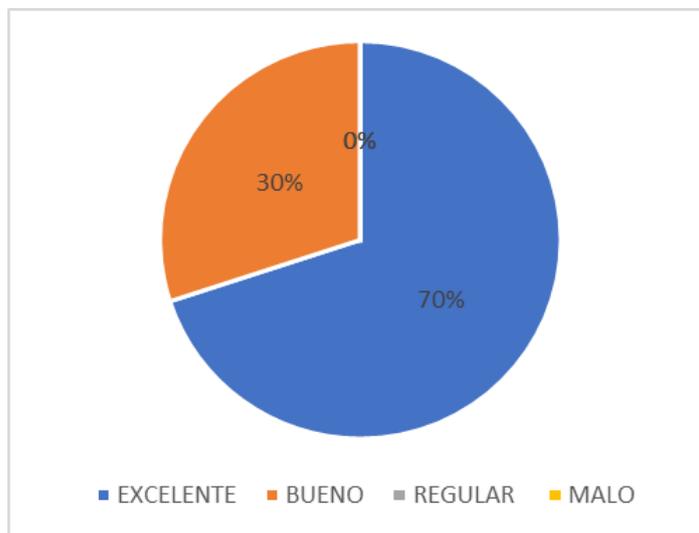


Gráfico 4-2: Ambiente Laboral

Fuente: Tabla 5-2

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

Análisis e Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, se puede determinar lo siguiente: que un 70% determinaron el Ambiente Laboral dentro de la organización es excelente, por otro lado, el 30% manifiesta que el ambiente laboral es bueno.

Es importante que los colaboradores encuentren un ambiente laboral adecuado el cual les permitirá realizar sus labores diarias de manera eficiente, y se sienten cómodos en el área de trabajo.

5. ¿Existe controles internos que ayuden a mejorar el desempeño dentro del área de trabajo?

Tabla 6-2: Existen Controles Internos

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 2 | 20% |
| NO | 8 | 80% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: ORGATEC-AP S.A.

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

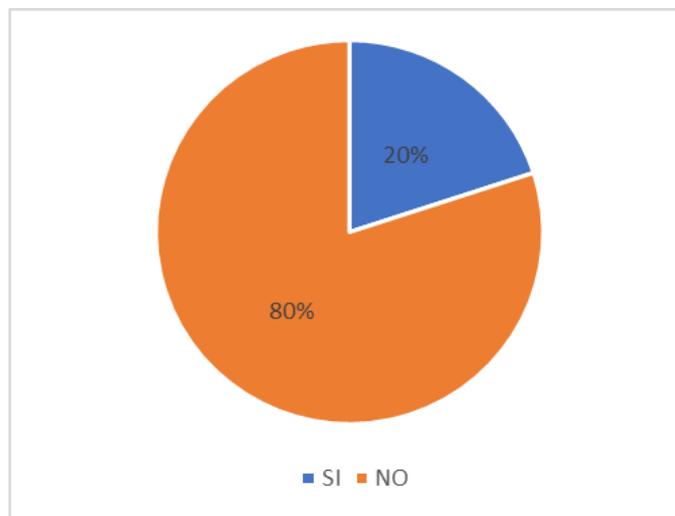


Gráfico 5-2: Existen Controles Internos

Fuente: Tabla 6-2

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

Análisis e Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, se puede determinar lo siguiente: que un 20% determinaron que si existe controles internos con la supervisión de Jefa de Talento Humano y el 80% manifiesta no existe controles internos.

Es importante dentro de la empresa existan controles internos que le permitan desarrollar las actividades de manera eficiente cumpliendo los objetivos organizaciones.

6. ¿La empresa ORGATEC-AP SA cuentan con responsables de cada área de trabajo?

Tabla 7-2: Cuentan con responsables de cada área de trabajo

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 10 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: ORGATEC-AP S.A.
Elaborado por: Lizano, J. (2022)

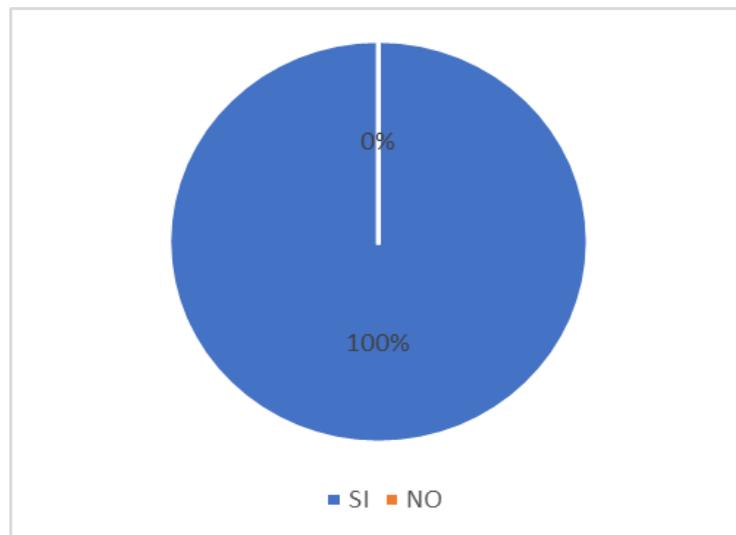


Gráfico 6-2: Cuentan con responsables de cada área de trabajo

Fuente: Tabla 7-2
Elaborado por: Lizano, J. (2022)

Análisis e Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, se puede determinar lo siguiente: el 100% determinaron que para cada área de trabajo cuentan con una persona responsable del mismo.

Dentro de la empresa es importante la delegación de una persona responsable del puesto de trabajo, permitiendo que la ejecución de funciones se realice de manera eficiente.

7. ¿La empresa ORGATEC-AP S.A. socializó las políticas internas?

Tabla 8-2: Socialización de Políticas Internas

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 5 | 50% |
| NO | 5 | 50% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: ORGATEC-AP S.A.

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

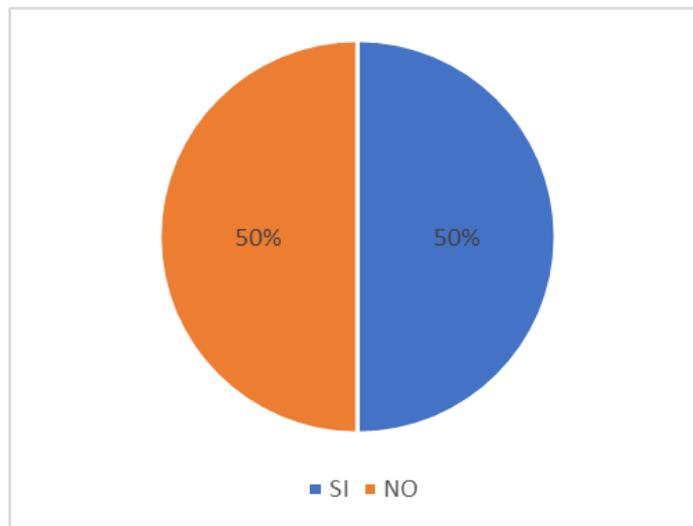


Gráfico 7-2: Socialización de Políticas Internas

Fuente: Tabla 8-2

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

Análisis e Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, se puede determinar lo siguiente: el 60% determinaron que si se socializó las políticas internas tomando en cuenta su antigüedad dentro de la empresa. Por otro lado, el 40% no se socializó las políticas internas.

En la organización es necesario que los colaboradores conozcan las políticas, normas de a las que se van a regir durante tiempo que desempeñen sus labores dentro de la misma, llevando un orden y buen ambiente laboral.

8. ¿Considera que dentro de la empresa ORGATEC-AP SA, se diseñe o implemente un Manual de Control Interno y Manual de Procedimientos?

Tabla 9-2: Diseño e implementación de un Manual de Control Interno

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 10 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: ORGATEC-AP S.A.

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

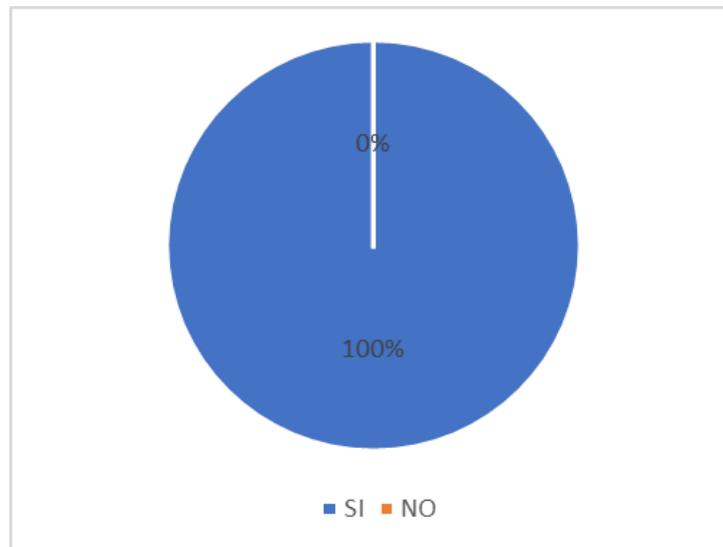


Gráfico 8-2: Diseño e implementación de un Manual de Control Interno

Fuente: Tabla 9-2

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

Análisis e Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados, se puede determinar lo siguiente: el 100% determinaron que si es necesario el diseño e implementación de un Manual de Control Interno y Manual de Procedimientos.

El Manual de Control Interno permitirá a la organización tener un buen manejo de la empresa tanto en recursos económicos, sino también en el capital humano logrando cumplir con los objetivos organizacionales,

2.8. Verificación de la Idea a defender

A través de los resultados de la encuesta aplicada se determinó que la idea a defender es Válida, puesto que el Diseño de un Manual de Control Interno y Manual de Procedimientos, para la empresa ORGATEC-AP S.A, permitirá a la organización a tener un control eficiente en el manejo de la información para el mejoramiento de la gestión administrativa de la empresa.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS

3.1. Título

Diseño de un Manual de Control Interno y Manual de Procedimientos para la empresa ORGATEC-AP S.A., ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo

3.2. La Empresa

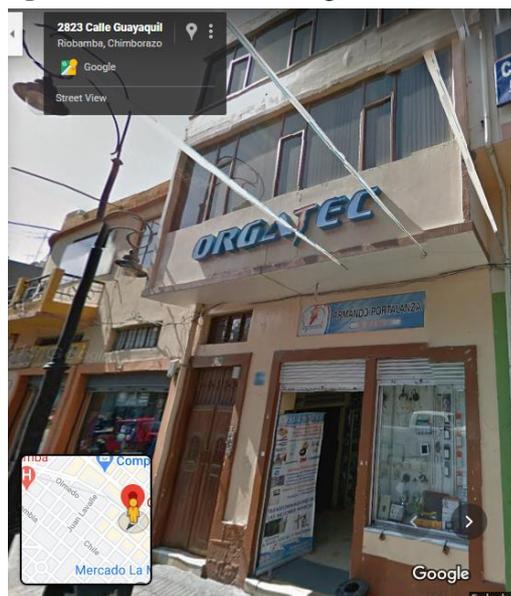
3.2.1. Antecedentes de la Empresa

ORGATEC es una empresa de servicios dedicada al diseño y construcción de proyectos eléctricos, redes eléctricas, tableros de transferencias automáticas, además, comercializa y distribuye material eléctrico de media y baja tensión. Es representante de varias marcas reconocidas en el mercado nacional como Maviju, FM electrodo, Stanley, Centelsa, Fielo Sylvania, entre otras- Lleva 29 años ofreciendo sus servicios a la ciudad de Riobamba.

3.2.2. Ubicación Geográfica

La Empresa ORGATEC-AP S.A., se encuentra ubicada en las calles Guayaquil 28-13 y Rocafuerte, ciudad de Riobamba.

Figura 1-3: Ubicación Geográfica (exterior)



Fuente: www.google.com/map.

Figura 2-3: Ubicación Geográfica (mapa)



Fuente: www.google.com/map.

3.2.3. *Misión*

Ser una empresa generadora de Proyectos Eléctricos, servicios complementarios técnicos y que comercializa material eléctrico especializado para distribuidores, ferreterías, entidades públicas, privadas y personas naturales, sustentados en una conducta empresarial ética, una filosofía de mejoramiento continuo y de preservación ambiental, que le permita a ORGATEC ser competitiva en el mercado nacional; aportando:

- La Mejor Relación Costo-Beneficio a los Clientes
- Rentabilidad
- Oportunidad de Desarrollo de los Colaboradores.¹

3.2.4. *Visión*

ORGATEC en el 2023 ser una empresa reconocida como la más importante y competitiva en el mercado comercial de material eléctrico a nivel nacional y en el desarrollo de proyectos a nivel regional, con mejoramiento continuo con medios tecnológicos para un servicio eficiente y efectivo a los clientes haciendo de la calidad una norma de vida tanto de los directivos como de los operativos al demostrar excelencia en cada uno de los procesos.²

3.2.5. *Objetivos*

- Dar a conocerse en el sector eléctrico con los productos y servicios que oferta, a fin de asegurar una estabilidad tanto en la permanencia en el mercado como económicamente.
- Generar empleo
- Obtener mayores utilidades

¹ Organización Técnica Comercial ORGATEC-AP S.A. Definida por la alta dirección, Misión es la razón de ser de la empresa. <http://orgatec-ec.com/quienes/>

² Organización Técnica Comercial ORGATEC-AP S.A. Definida por la alta dirección, Visión a dónde quiere llegar la empresa. <http://orgatec-ec.com/quienes/>

3.2.6. Organigrama

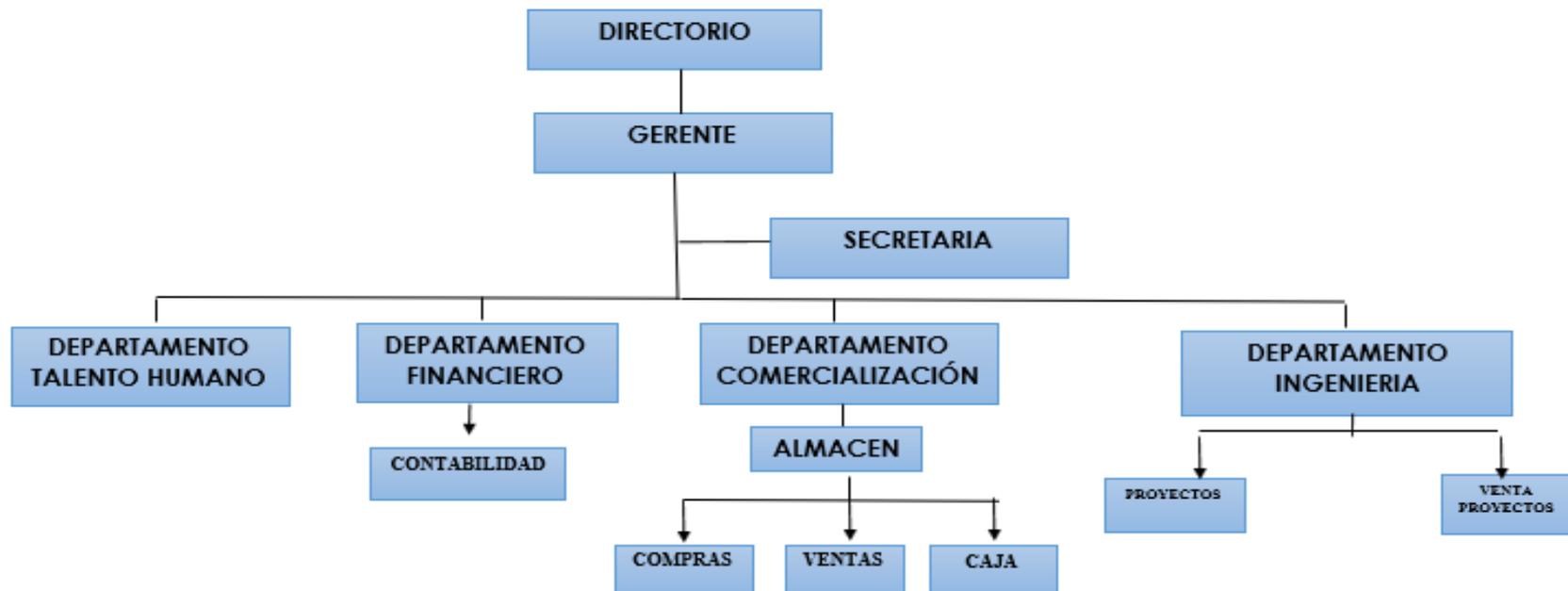


Figura 3-3: Organigrama Estructural

Fuente: ORGATEC-AP S.A.
Elaborado por: Lizano, J. (2022)

3.2.7. Análisis situacional

Tabla 1-3: Matriz FODA

| MATRIZ FODA | |
|---|---|
| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
| <ul style="list-style-type: none"> -Servicios y productos de calidad -Productos con tecnología actualizada -Infraestructura adecuada -Cuenta con equipos y materiales de trabajo | <ul style="list-style-type: none"> -No se encuentran definidas las funciones -El personal de ventas y caja no conocen el procedimiento de su trabajo -Existe demoras al momento del despacho de mercadería. -No existe supervisión en el despacho de mercadería. -No practica la cultura empresarial |
| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none"> -Mejores precios del mercado -Fidelidad de los clientes -Ubicación del negocio en un lugar estratégico. -Excelente trayectoria en trabajos de proyectos eléctricos | <ul style="list-style-type: none"> -Los proveedores no cumplan con el abastecimiento de productos -Clientes insatisfechos -Nuevos competidores -Cambios en reformas |

Fuente: ORGATEC-AP S.A.

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

Tabla 2-3: Matriz de correlación FO

| FO | | O1 | O2 | O3 | O4 | TOTAL | PORCENTAJE |
|-------------------|--|-----------------------------|---------------------------|--|---|--------------|-------------------|
| | | Mejores precios del mercado | Fidelidad de los clientes | Ubicación del negocio en un lugar estratégico. | Excelente trayectoria en trabajos de proyectos eléctricos | | |
| F1 | -Servicios y productos de calidad | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 39.03% |
| F2 | -Productos con tecnología actualizada | 4 | 1 | 1 | 2 | 8 | 19.51% |
| F3 | Infraestructura adecuada | 2 | 2 | 3 | 1 | 8 | 19.51% |
| F4 | Cuenta con equipos y materiales de trabajo | 1 | 3 | 1 | 4 | 9 | 21.95% |
| TOTAL | | 11 | 10 | 9 | 11 | 41 | 100% |
| PORCENTAJE | | 26.83% | 24.39% | 21.95% | 26.83% | 100% | |

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

Análisis

La empresa ORGATEC-AP S.A. a través de la matriz de correlación existe mayor ponderación es el servicios y productos de calidad, los clientes acuden a adquirir los productos ya que cuenta con marcas reconocido en el mercado que van acorde a las necesidades del usuario, además brindan asesoría.

Por otro lado, las oportunidades que presenta la empresa, con mayor ponderación son los mejores precios en el mercado y excelente trayectoria en trabajos de proyectos eléctricos, las mismas con un gran beneficio para empresa ya que le permite en su crecimiento empresarial.

Las oportunidades encontradas en la empresa ORGATEC-AP S.A., debe ser aprovechada al máximo, la cual le permitirá ser reconocida a nivel nacional y posesionarse dentro del mercado. Logrando cumplir los objetivos empresariales

Tabla 3-3: Matriz de Correlación DA

| DA | | A1 | A2 | A3 | A4 | TOTAL | PORCENTAJE |
|-------------------|--|---|-----------------------|---------------------|---------------------|--------------|-------------------|
| | | Los proveedores no cumplen con el abastecimiento de productos | Cientes insatisfechos | Nuevos competidores | Cambios en reformas | | |
| D1 | No se encuentran definidas las funciones | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 19.23% |
| D2 | El personal de ventas y caja no conocen el procedimiento de su trabajo | 1 | 4 | 3 | 1 | 9 | 34.62-% |
| D3 | Existe demoras al momento del despacho de mercadería. | 1 | 4 | 1 | 1 | 7 | 26.92% |
| D4 | -No se practica la cultura empresarial | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 19.23% |
| TOTAL | | 4 | 13 | 5 | 4 | 26 | 100% |
| PORCENTAJE | | 15.38% | 50% | 19.24% | 15.38% | 100% | |

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

Análisis

La empresa ORGATEC-AP S.A. cuenta con cuatro debilidades con mayor ponderación es el personal de ventas y caja no conocen el procedimiento de su trabajo, cabe mencionar que va de la mano de la siguiente debilidad que existe demoras al momento del despacho de mercadería., estas debilidades pueden ocasionar que su economía sea vea notablemente afectada por la falta de conocimiento de procedimientos

En cuanto a las amenazas se puede mencionar a los clientes insatisfechos, el cual no obtuvieron un servicio de calidad, sabiendo que un cliente mal atendido jamás regresara y tendrán preferencia por la competencia.

Tomando en cuenta que las debilidades y amenazas que cuenta la empresa deben ser tratadas con prioridad para evitar que su economía se vea afectada y que los objetivos organizacionales no se puedan cumplir.

Tabla 4-3: Matriz de Prioridades

| CÓDIGO | CALIFICACIÓN | VARIABLES INTERNAS |
|--------------------|--------------|---|
| | | FORTALEZA |
| F1 | 16 | Servicios y productos de calidad |
| F4 | 9 | Cuenta con equipos y materiales de trabajo |
| F2 | 8 | Infraestructura adecuada |
| F3 | 8 | Cuenta con equipos y materiales de trabajo |
| DEBILIDADES | | |
| D2 | 9 | El personal de ventas y caja no conocen el procedimiento |
| D3 | 7 | Existe demoras al momento del despacho de mercadería. |
| D1 | 5 | No se encuentran definidas las funciones |
| D4 | 5 | No se practica la cultura empresarial |
| CÓDIGO | CALIFICACIÓN | VARIABLES EXTERNAS |
| | | OPORTUNIDADES |
| O1 | 11 | Mejores precios del mercado |
| O4 | 11 | Excelente trayectoria en trabajos de proyectos eléctricos |
| O2 | 10 | Fidelidad de los clientes |
| O3 | 9 | Ubicación del negocio en un lugar estratégico |
| AMENAZAS | | |
| A2 | 13 | Clientes insatisfechos |
| A3 | 5 | Nuevos competidores |
| A1 | 4 | Los proveedores no cumplan con el abastecimiento de productos |
| A4 | 4 | Cambios en reformas |

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

Tabla 5-3: Perfil Estratégico Interno

| N.- | ASPECTOS INTERNOS | CALIFICACIÓN/ IMPACTO | | | | |
|-----|--|-----------------------|--------|-------|----------------|-------|
| | | DEBILIDAD | | EQUIL | FORTALEZA | |
| | | GRAN | DEBILI | | GRAN FORTALEZA | FORTA |
| D2 | El personal de ventas y caja no conocen el procedimiento de su trabajo | | | | | |
| D3 | Existe demoras al momento del despacho de mercadería. | | | | | |
| D1 | No se encuentran definidas las funciones | | | | | |
| D4 | No se practica la cultura empresarial | | | | | |
| F1 | Servicios y productos de calidad | | | | | |
| F4 | Productos con tecnología actualizada | | | | | |
| F2 | Infraestructura adecuada | | | | | |
| F3 | Cuenta con equipos y materiales de trabajo | | | | | |
| | TOTAL | 3 | 1 | | 2 | 2 |
| | PORCENTAJE | 37% | 13% | | 25% | 25% |

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

ANÁLISIS

Dentro del perfil estratégico de la empresa ORGATEC-AP S.A permite analizar los factores internos tomando en cuenta que existe un aprovechamiento de fortalezas en un 37% y grandes fortalezas en un 13%, el cual facilitara el cumplimiento de los objetivos. Por otro lado, las debilidades de la empresa deben mitigarse de manera inmediata establecer estrategias ya que cuenta con una gran debilidad del 25% y debilidad del 25% lo que afecta al desempeño y solvencia de la empresa.

Tabla 6-3: Perfil Estratégico Externo

| N.- | ASPECTOS EXTERNOS | CALIFICACIÓN/ IMPACTO | | | | |
|-----------|---|-----------------------|---------|-------|-------------|---------|
| | | AMENAZA | | EQUIL | OPORTUNIDAD | |
| | | GRAN AMENAZA | AMENAZA | | GRAN OPORT | OPORTUN |
| A2 | Clientes insatisfechos | ● | | | | |
| A3 | Nuevos competidores | | ● | | | |
| A1 | Los proveedores no cumplan con el abastecimiento de productos | ● | | | | |
| A4 | Cambios en reformas | | ● | | | |
| O1 | Mejores precios del mercado | | | | ● | |
| O4 | Excelente trayectoria en trabajos de proyectos eléctricos | | | | ● | |
| O2 | Fidelidad de los clientes | | | | | ● |
| O3 | Ubicación del negocio en un lugar estratégico | | | | | ● |
| | TOTAL | 2 | 2 | | 2 | 2 |
| | PORCENTAJE | 25% | 25% | | 25% | 25% |

Elaborado por: Lizano, J. (2022)

ANÁLISIS

El perfil estratégico de la empresa ORGATEC-AP S.A permite analizar los factores externos, dentro de las oportunidades deben ser aprovecharse y puedan llegar a convertirse en fortalezas, cuenta con un 50%. Por otro lado, las amenazas son representadas por el entorno en las que desempeña las actividades la empresa, la cual debe tomarse medidas y establecer estrategias para mitigar dichas amenazas y evitar que la empresa se vea afectada.

3.2.8. Evaluación del Control Interno

Cuestionarios de Control Interno “COSO III”

3.2.8.1. Ambiente de Control

| ORGANIZACIÓN TÉCNICA COMERCIAL ORGATEC-AP S.A. | | | CCI 1/17 |
|---|---|--------------|---|
| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-MÉTODO COSO III | | | |
| AMBIENTE DE CONTROL | | | |
| PRINCIPIO 1: Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos | | | |
| No | PREGUNTAS | CALIFICACIÓN | OBSERVACIÓN |
| 1 | ¿La empresa cuenta con misión y visión? | 4 | La empresa posee misión y visión |
| 2 | ¿La empresa dispone de un código de ética y se ha socializado a los trabajadores? | 1 | D1: No dispone de un Código de Ética |
| 3 | ¿La estructura organizacional que presenta la empresa es adecuada? | 4 | Cuenta con un organigrama estructural |
| TOTAL | | 9 | |

D=Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{suma total}}{\text{total de preguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{9}{3}$$

$$\text{Promedio} = 3$$

| PARAMETROS | CALIFICACIÓN |
|------------|--------------|
| Muy bueno | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Malo | 2 |
| No existe | 1 |

Interpretación:

Mediante la evaluación al Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos, la empresa ORGATEC-AP S.A., tiene una sumatoria de 9, contando con un promedio de 3 equivalente a Regular.

| ORGANIZACIÓN TÉCNICA COMERCIAL ORGATEC-AP S.A. | | | CCI 2/17 |
|---|---|--------------|---|
| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-MÉTODO COSO III | | | |
| AMBIENTE DE CONTROL | | | |
| PRINCIPIO 2: Ejerce responsabilidad de supervisión | | | |
| N o | PREGUNTAS | CALIFICACIÓN | OBSERVACIÓN |
| 4 | ¿Cuentan con una personal que supervise el trabajo? | 4 | El gerente y talento humano supervisan las actividades encomendadas a los trabajadores |
| 5 | ¿El personal cumplen con las tareas encomendadas por la máxima autoridad? | 5 | Los trabajadores cumplen con lo dispuesto por gerencia |
| 6 | ¿Existen políticas a las que se sujetan las diferentes áreas de trabajo? | 1 | D2 No cuenta con el Reglamento Interno |
| 7 | ¿Se promueve la aplicación de las políticas internas existentes? | 2 | El personal que presta sus servicios por años conoce y aplican las políticas internas, más el personal nuevo no conoce sobre las mismas |
| TOTAL | | 12 | |

D=Debilidad encontrada

$$Promedio = \frac{\text{suma total}}{\text{total de preguntas}}$$

$$Promedio = \frac{12}{3}$$

$$Promedio = 3$$

| PARAMETROS | CALIFICACIÓN |
|------------|--------------|
| Muy bueno | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Malo | 2 |
| No existe | 1 |

Interpretación:

Mediante la evaluación al Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión, la empresa ORGATEC-AP S.A., tiene una sumatoria de 12, contando con un promedio de 3 equivalente a Regular.

| ORGANIZACIÓN TÉCNICA COMERCIAL ORGATEC-AP S.A. | | | CCI 3/17 |
|---|---|---------------------|--|
| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-MÉTODO COSO III | | | |
| AMBIENTE DE CONTROL | | | |
| PRINCIPIO 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad | | | |
| No | PREGUNTAS | CALIFICACIÓN | OBSERVACIÓN |
| 8 | ¿Existe Manuales donde se especifique claramente las funciones y procedimientos de cada departamento? | 1 | D3 No existe el Manual de Funciones y Manual de Procedimientos |
| 9 | ¿Cuenta con un Organigrama? | 5 | La empresa cuenta con un Organigrama estructural |
| 10 | ¿Existe requisitos previos que deben cumplir el personal nuevo? | 4 | Talento Humano considera puntos relevantes en cuanto al conocimiento, experiencia que debe tener el personal aspirante |
| TOTAL | | 10 | |

D=Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{suma total}}{\text{total de preguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{10}{3}$$

$$\text{Promedio} = 3.33$$

| PARAMETROS | CALIFICACIÓN |
|-------------------|---------------------|
| Muy bueno | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Malo | 2 |
| No existe | 1 |

Interpretación:

Mediante la evaluación al Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad, la empresa ORGATEC-AP S.A., tiene una sumatoria de 10, contando con un promedio de 3.33 equivalente a Regular.

| ORGANIZACIÓN TÉCNICA COMERCIAL ORGATEC-AP S.A. | | | CCI 4/17 |
|--|---|--------------|--|
| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-MÉTODO COSO III | | | |
| AMBIENTE DE CONTROL | | | |
| PRINCIPIO 4: Demuestra compromiso para la competencia | | | |
| No | PREGUNTAS | CALIFICACIÓN | OBSERVACIÓN |
| 11 | ¿El proceso de selección del personal se prioriza las habilidades y conocimiento que requiere el área de trabajo? | 4 | La empresa considera un punto clave el conocimiento y habilidades para la contratación del nuevo personal |
| 12 | ¿El personal cuenta con capacitaciones de manera continua | 3 | El personal de ingeniería cuenta con un plan de capacitaciones, mientras el otro personal recibe capacitaciones cuando existen cambios en reformas |
| 13 | ¿Se evalúa el desempeño a los trabajadores? | 1 | D4 No se evalúa el desempeño del personal |
| TOTAL | | 9 | |

D=Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{suma total}}{\text{total de preguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{8}{3}$$

$$\text{Promedio} = 2.667$$

| PARAMETROS | CALIFICACIÓN |
|------------|--------------|
| Muy bueno | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Malo | 2 |
| No existe | 1 |

Interpretación:

Mediante la evaluación al Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia, la empresa ORGATEC-AP S.A., tiene una sumatoria de 8, contando con un promedio de 2.667 equivalente a Regular.

| ORGANIZACIÓN TÉCNICA COMERCIAL ORGATEC-AP S.A. | | | CCI 5/17 |
|--|--|--------------|--|
| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-MÉTODO COSO III | | | |
| AMBIENTE DE CONTROL | | | |
| PRINCIPIO 5: Hace cumplir con las responsabilidades | | | |
| No | PREGUNTAS | CALIFICACIÓN | OBSERVACIÓN |
| 14 | ¿Se cumplen con las disposiciones legales? | 5 | Se cumplen con las disposiciones legales externas e internas |
| 15 | ¿Presentan los Estados Financieros al ente regulador? | 5 | Se presenta los Estados Financieros a la Superintendencia de Compañías |
| 16 | ¿Existen el detallado de procedimiento o flujogramas de las actividades a ejecutarse | 1 | D5 no dispone de Manual de procedimientos |
| TOTAL | | 11 | |

D=Debilidad encontrada

$$Promedio = \frac{\text{suma total}}{\text{total de preguntas}}$$

$$Promedio = \frac{11}{3}$$

$$Promedio = 3.667$$

| PARAMETROS | CALIFICACIÓN |
|------------|--------------|
| Muy bueno | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Malo | 2 |
| No existe | 1 |

Interpretación:

Mediante la evaluación al Principio 5: Hace cumplir con las responsabilidades, la empresa ORGATEC-AP S.A., tiene una sumatoria de 11, contando con un promedio de 3.667 equivalente a Bueno.

| ORGANIZACIÓN TÉCNICA COMERCIAL “ORGATEC-AP S.A.” | PT/AC |
|--|-------|
| PONDERACION TOTAL | |
| AMBIENTE DE CONTROL | |
| Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos | 3 |
| Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión | 3 |
| Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad | 3.33 |
| Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia | 2.667 |
| Principio 5: Hace cumplir con las responsabilidades | 3.667 |
| TOTAL | 15.66 |

$$\text{Promedio} = \frac{\text{suma total}}{\text{total de preguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{15.66}{5}$$

$$\text{Promedio} = 3.13$$

| PARAMETROS | CALIFICACIÓN |
|------------|--------------|
| Muy bueno | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Malo | 2 |
| No existe | 1 |

Interpretación:

La Evaluación del Control Interno al componente Ambiente de Control, de la empresa ORGATE-AP S.A, mediante la aplicación de cuestionarios bajo el método COSO III, se determina que a través de los 5 principios se obtiene una sumatoria total de 15.66 con un promedio de 3.13 equivalente a una calificación de Regular.

3.2.8.2. Evaluación de Riesgo

| ORGANIZACIÓN TÉCNICA COMERCIAL ORGATEC-AP S.A. | | | CCI 6/17 |
|---|--|--------------|--|
| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-MÉTODO COSO III | | | |
| EVALUACIÓN DE RIESGO | | | |
| PRINCIPIO 6: Especifica objetivos relevantes | | | |
| No | PREGUNTAS | CALIFICACIÓN | OBSERVACIÓN |
| 1 | ¿Las actividades administrativas y operativas van acorde al cumplimiento de los objetivos? | 4 | La empresa realiza actividades para el cumplimiento de los objetivos |
| 2 | ¿Se identifican los riesgos que afectan a los objetivos? | 3 | D5 No se pueden identificar los riesgos de manera clara |
| 3 | ¿Se establece procedimientos para la presentación de información o reportes? | 3 | Cuenta con esquemas para la presentación de información |
| TOTAL | | 10 | |

D=Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{suma total}}{\text{total de preguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{10}{3}$$

$$\text{Promedio} = 3.33$$

| PARAMETROS | CALIFICACIÓN |
|------------|--------------|
| Muy bueno | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Malo | 2 |
| No existe | 1 |

Interpretación:

Mediante la evaluación al Principio 6: Especifica objetivos relevantes, la empresa ORGATEC-AP S.A., tiene una sumatoria de 10, contando con un promedio de 3.33 equivalente a Regular.

| ORGANIZACIÓN TÉCNICA COMERCIAL ORGATEC-AP S.A. | | | CCI 7/17 |
|--|---|--------------|--|
| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-MÉTODO COSO III | | | |
| EVALUACIÓN DE RIESGO | | | |
| PRINCIPIO 7: Identifica y analiza los riesgos | | | |
| No | PREGUNTAS | CALIFICACIÓN | OBSERVACIÓN |
| 4 | ¿Utiliza un método para la identificación de riesgos? | 5 | La empresa identifica los factores mediante métodos establecidos |
| 5 | ¿Cuentan con el personal que identifica los posibles riesgos que enfrenta la empresa? | 4 | Existe personal que ayuda a identificar los riesgos |
| 6 | ¿Existe procedimientos para gestionar los riesgos? | 3 | La empresa se basa en formatos ya establecidos. |
| TOTAL | | 12 | |

D=Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{suma total}}{\text{total de preguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{12}{3}$$

$$\text{Promedio} = 4$$

| PARAMETROS | CALIFICACIÓN |
|------------|--------------|
| Muy bueno | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Malo | 2 |
| No existe | 1 |

Interpretación:

Mediante la evaluación al Principio 7: Identifica y analiza los riesgos, la empresa ORGATEC-AP S.A., tiene una sumatoria de 12, contando con un promedio de 3 equivalente a Bueno.

| ORGANIZACIÓN TÉCNICA COMERCIAL ORGATEC-AP S.A. | | | CCI 8/17 |
|---|--|--------------|--|
| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-MÉTODO COSO III | | | |
| EVALUACIÓN DE RIESGO | | | |
| PRINCIPIO 8: Evalúa el riesgo de fraude | | | |
| No | PREGUNTAS | CALIFICACIÓN | OBSERVACIÓN |
| 7 | ¿Si existe fraude externo e interno se comunica a la máxima autoridad? | 5 | Se comunica a gerencia directamente |
| 8 | ¿Se realizan controles para evitar los diferentes riesgos de fraude? | 3 | El mecanismo que se utiliza es la observación en áreas específicas |
| 9 | ¿Existe estrategias que ayude a prevenir y mitigar los riesgos? | 3 | La empresa cuenta con políticas para evitar el fraude |
| TOTAL | | 11 | |

D=Debilidad encontrada

$$Promedio = \frac{\text{suma total}}{\text{total de preguntas}}$$

$$Promedio = \frac{11}{3}$$

$$Promedio = 3.667$$

| PARAMETROS | CALIFICACIÓN |
|------------|--------------|
| Muy bueno | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Malo | 2 |
| No existe | 1 |

Interpretación:

Mediante la evaluación al Principio 8: Identifica y analiza los riesgos, la empresa ORGATEC-AP S.A., tiene una sumatoria de 11, contando con un promedio de 3.667 equivalente a Bueno.

| ORGANIZACIÓN TÉCNICA COMERCIAL ORGATEC-AP S.A. | | | CCI 9/17 |
|--|---|--------------|---|
| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-MÉTODO COSO III | | | |
| EVALUACIÓN DE RIESGO | | | |
| PRINCIPIO 9: Identifica y analiza cambios importantes | | | |
| No | PREGUNTAS | CALIFICACIÓN | OBSERVACIÓN |
| 10 | ¿Se los analiza y aplica los cambios en leyes y reformas? | 5 | La empresa cumple con las disposiciones vigentes. |
| 11 | ¿Existen políticas para el buen manejo de los recursos? | 4 | Cuenta con políticas internas |
| TOTAL | | 9 | |

D=Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{suma total}}{\text{total de preguntas}}$$

$$\text{Promedio} = 9/2$$

$$\text{Promedio} = 4.5$$

| PARAMETROS | CALIFICACIÓN |
|------------|--------------|
| Muy bueno | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Malo | 2 |
| No existe | 1 |

Interpretación:

Mediante la evaluación al Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes, la empresa ORGATEC-AP S.A., tiene una sumatoria de 9, contando con un promedio de 4.5 equivalente a Muy bueno.

| ORGANIZACIÓN TÉCNICA COMERCIAL “ORGATEC-AP S.A.” | PT/ER |
|---|--------------|
| PONDERACION TOTAL | |
| EVALUACIÓN DE RIESGOS | |
| Principio 6: Especifica objetivos relevantes | 3.33 |
| Principio 7: Identifica y analiza el riesgo | 4 |
| Principio 8: Evalúa el fraude | 3.667 |
| Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes | 4.5 |
| TOTAL | 15.50 |

$$Promedio = \frac{\text{suma total}}{\text{total de preguntas}}$$

$$Promedio = \frac{15.50}{4}$$

$$Promedio = 3.88$$

| PARAMETROS | CALIFICACIÓN |
|-------------------|---------------------|
| Muy bueno | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Malo | 2 |
| No existe | 1 |

Interpretación:

La Evaluación del Control Interno al componente Evaluación de Riesgo, de la empresa ORGATE-AP S.A, mediante la aplicación de cuestionarios bajo el método COSO III, se determina que a través de los 4 principios se obtiene una sumatoria total de 15.50 con un promedio de 3.88 equivalente a una calificación de Bueno.

3.2.8.3. Actividades de Control

| ORGANIZACIÓN TÉCNICA COMERCIAL ORGATEC-AP S.A. | | | CCI 10/17 |
|---|---|--------------|---|
| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-MÉTODO COSO III | | | |
| ACTIVIDADES DE CONTROL | | | |
| PRINCIPIO 10: Selecciona y desarrolla actividades de control | | | |
| No | PREGUNTAS | CALIFICACIÓN | OBSERVACIÓN |
| 1 | ¿Se da a conocer a los trabajadores las responsabilidades y funciones que deben desempeñar en el área de trabajo? | 3 | Las funciones se las menciona de manera verbal, no existe documento que respalde las funciones a cumplirse. |
| 2 | ¿En la empresa considera la rotación del personal dentro de la organización? | 4 | Se realiza rotación en las áreas de acuerdo con la necesidad de la empresa |
| 3 | ¿Se encuentran definidas las funciones en manuales de funciones? | 1 | D: No dispone de manuales de funciones. |
| TOTAL | | 8 | |

D=Debilidad encontrada

$$Promedio = \frac{\text{suma total}}{\text{total de preguntas}}$$

$$Promedio = \frac{8}{3}$$

$$Promedio = 2.667$$

| PARAMETROS | CALIFICACIÓN |
|------------|--------------|
| Muy bueno | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Malo | 2 |
| No existe | 1 |

Interpretación:

Mediante la evaluación al Principio 11: Selecciona y desarrolla actividades de control, la empresa ORGATEC-AP S.A., tiene una sumatoria de 8, contando con un promedio de 2.667 equivalente a Regular.

| ORGANIZACIÓN TÉCNICA COMERCIAL ORGATEC-AP S.A. | | | CCI 11/17 |
|---|---|--------------|--|
| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-MÉTODO COSO III | | | |
| ACTIVIDADES DE CONTROL | | | |
| PRINCIPIO 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología | | | |
| No | PREGUNTAS | CALIFICACIÓN | OBSERVACIÓN |
| 4 | ¿Cuentan con sistemas tecnológicos que ayuden al desarrollo de la empresa? | 5 | Dispone de paquete contable |
| 5 | ¿Existe actualizaciones y mantenimiento del sistema? | 4 | La empresa realiza periódicamente el mantenimiento y actualizaciones a fin de resguardar la información. |
| 6 | ¿Cuenta con personal capacitado para el mantenimiento e innovación de la parte tecnológica en la empresa? | 1 | No cuenta con un departamento establecido de TICS |
| TOTAL | | 10 | |

D=Debilidad encontrada

$$Promedio = \frac{\text{suma total}}{\text{total de preguntas}}$$

$$Promedio = \frac{10}{3}$$

$$Promedio = 3.33$$

| PARAMETROS | CALIFICACIÓN |
|------------|--------------|
| Muy bueno | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Malo | 2 |
| No existe | 1 |

Interpretación:

Mediante la evaluación al Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología, la empresa ORGATEC-AP S.A., tiene una sumatoria de 10, contando con un promedio de 3.33 equivalente a Bueno.

| ORGANIZACIÓN TÉCNICA COMERCIAL ORGATEC-AP S.A. | | | CCI 12/17 |
|--|---|--------------|---|
| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-MÉTODO COSO III | | | |
| ACTIVIDADES DE CONTROL | | | |
| PRINCIPIO 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos | | | |
| No | PREGUNTAS | CALIFICACIÓN | OBSERVACIÓN |
| 7 | ¿Existe documentación que respalde la integridad y veracidad del trabajo | 5 | Todas las transacciones efectuadas cuentan documentación como respaldo. |
| 8 | ¿El sistema contable es confiable y evita la alteración de información una vez realizada la transacción? | 3 | El sistema restringe la opción actualizar, para la modificación necesita previa autorización e ingreso de clave |
| 9 | ¿Los informes reportes se encuentran con las respectivas firmas de respaldo; elaborado, revisado y aprobado | 3 | Los documentos cuentan con dichas características, no siempre cumplen con las respectivas firmas |
| TOTAL | | 11 | |

D=Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{suma total}}{\text{total de preguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{11}{3}$$

$$\text{Promedio} = 3.66$$

| PARAMETROS | CALIFICACIÓN |
|------------|--------------|
| Muy bueno | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Malo | 2 |
| No existe | 1 |

Interpretación:

Mediante la evaluación al Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos, la empresa ORGATEC-AP S.A., tiene una sumatoria de 11, contando con un promedio de 3.66 equivalente a Bueno.

| ORGANIZACIÓN TÉCNICA COMERCIAL ORGATEC-AP S.A. | | | CCI 13/17 |
|---|---|---------------------|---|
| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-MÉTODO COSO III | | | |
| ACTIVIDADES DE CONTROL | | | |
| PRINCIPIO 13: Usa información relevante | | | |
| No | PREGUNTAS | CALIFICACIÓN | OBSERVACIÓN |
| 10 | ¿Cuenta con la información financiera actualizada, si requiere de la misma? | 3 | El sistema contable permite obtener la información solicitada al instante |
| 11 | ¿Se maneja con confiabilidad la información? | 5 | Existe confiabilidad en el manejo de la información |
| 12 | ¿Existen políticas para el manejo de la Información? | 4 | La empresa cuenta con políticas que respaldan el manejo de la información |
| TOTAL | | 12 | |

D=Debilidad encontrada

$$Promedio = \frac{\text{suma total}}{\text{total de preguntas}}$$

$$Promedio = 12/3$$

$$Promedio = 4$$

| PARAMETROS | CALIFICACIÓN |
|-------------------|---------------------|
| Muy bueno | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Malo | 2 |
| No existe | 1 |

Interpretación:

Mediante la evaluación al Principio 13: Usa información relevante, la empresa ORGATEC-AP S.A., tiene una sumatoria de 12, contando con un promedio de 4 equivalente Bueno.

| | |
|--|--------------|
| ORGANIZACIÓN TÉCNICA COMERCIAL “ORGATEC-AP S.A.” | PT/AR |
| PONDERACION TOTAL | |
| ACTIVIDADES DE CONTROL | |
| Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control | 2.667 |
| Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología | 3.33 |
| Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos | 3.66 |
| Principio 13: Usa información relevante | 4 |
| TOTAL | 13.66 |

$$Promedio = \frac{\text{suma total}}{\text{total de preguntas}}$$

$$Promedio = \frac{13.66}{4}$$

$$Promedio = 3.42$$

| PARAMETROS | CALIFICACIÓN |
|------------|--------------|
| Muy bueno | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Malo | 2 |
| No existe | 1 |

Interpretación:

La Evaluación del Control Interno al componente Actividades de Control, de la empresa ORGATE-AP S.A, mediante la aplicación de cuestionarios bajo el método COSO III, se determina que a través de los 4 principios se obtiene una sumatoria total de 13.66 con un promedio de 3.42 equivalente a una calificación de Regular.

3.2.8.4. Información y Comunicación

| ORGANIZACIÓN TÉCNICA COMERCIAL ORGATEC-AP S.A. | | | CCI 14/17 |
|---|--|-------------------|--|
| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-MÉTODO COSO III | | | |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | | |
| PRINCIPIO 14: Comunicación Internamente | | | |
| No | PREGUNTAS | CALIFICACIÓN N | OBSERVACIÓN |
| 1 | ¿Existe confiabilidad de la información generada por parte de los trabajadores? | 4 | L a información que maneca cada colaborador es confiable |
| 2 | ¿Se comunica los resultados obtenidos en el área operativa y área administrativa? | 1 | D No se comunica los resultados obtenidos |
| 3 | ¿El sistema operativo utilizado en la organización permite generar informes de manera eficiente? | 4 | El sistema cuenta permite generar la información solicitada |
| 4 | ¿El sistema contable va acorde a las necesidades de la organización? | 4 | El sistema cuenta con módulos que permiten agilizar los procesos |
| TOTAL | | 13 | |

D=Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{suma total}}{\text{total de preguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{13}{4}$$

$$\text{Promedio} = 3.25$$

| PARAMETROS | CALIFICACIÓN |
|------------|--------------|
| Muy bueno | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Malo | 2 |
| No existe | 1 |

Interpretación:

Mediante la evaluación al Principio 14: Comunicación Internamente, la empresa ORGATEC-AP S.A., tiene una sumatoria de 13, contando con un promedio de 3.25 equivalente a Bueno.

| ORGANIZACIÓN TÉCNICA COMERCIAL ORGATEC-AP S.A. | | | CCI 15/17 |
|---|---|--------------|---|
| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-MÉTODO COSO III | | | |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | | |
| PRINCIPIO 15: Comunicación externamente | | | |
| No | PREGUNTAS | CALIFICACIÓN | OBSERVACIÓN |
| 1 | ¿La entidad cuenta con canales de información que permitan darle a conocer en el mercado? | 5 | La empresa cuenta con medios de comunicación que le permite darse a conocer en el mercado |
| 2 | ¿con que frecuencia es la comunicación con los proveedores? | 3 | Mantiene comunicación de manera permanente |
| 3 | ¿Se informa por medio de canales sobre descuentos, nuevos productos? | 3 | Los canales de comunicación no están actualizados |
| TOTAL | | 11 | |

D=Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{suma total}}{\text{total de preguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{11}{3}$$

$$\text{Promedio} = 3.667$$

| PARAMETROS | CALIFICACIÓN |
|------------|--------------|
| Muy bueno | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Malo | 2 |
| No existe | 1 |

Interpretación:

Mediante la evaluación al Principio 15: Comunicación externamente, la empresa ORGATEC-AP S.A., tiene una sumatoria de 11, contando con un promedio de 3.667 equivalente a Malo.

| | |
|---|--------------|
| ORGANIZACIÓN TÉCNICA COMERCIAL “ORGATEC-AP S.A.” | IC/AR |
| PONDERACION TOTAL | |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | |
| Principio 14: Comunicación Internamente | 3.25 |
| Principio 15: Comunicación externamente | 3.667 |
| TOTAL | 6.92 |

$$Promedio = \frac{\text{suma total}}{\text{total de preguntas}}$$

$$Promedio = \frac{6.92}{42}$$

$$Promedio = 3.46$$

| PARAMETROS | CALIFICACIÓN |
|-------------------|---------------------|
| Muy bueno | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Malo | 2 |
| No existe | 1 |

Interpretación:

La Evaluación del Control Interno al componente Información y Comunicación, de la empresa ORGATE-AP S.A, mediante la aplicación de cuestionarios bajo el método COSO III, se determina que a través de los 2 principios se obtiene una sumatoria total de 6.92 con un promedio de 3.46 equivalente a una calificación de Regular.

3.2.8.5. Supervisión

| ORGANIZACIÓN TÉCNICA COMERCIAL ORGATEC-AP S.A. | | | CCI 16/17 |
|--|---|--------------|--|
| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-MÉTODO COSO III | | | |
| SUEPRVISION / MONITOREO | | | |
| PRINCIPIO 16: Realiza evaluaciones continuas y/o independientes | | | |
| No | PREGUNTAS | CALIFICACIÓN | OBSERVACIÓN |
| 1 | ¿La empresa verifica que se cumpla las normativas vigentes a las que se sujeta? | 5 | Se aplica la normativa vigente |
| 2 | ¿Se supervisa el recibimiento de la mercadería? | 2 | No existe una supervisión de mercadería de manera continua |
| TOTAL | | 7 | |

D=Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{suma total}}{\text{total de preguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{7}{2}$$

$$\text{Promedio} = 3.5$$

| PARAMETROS | CALIFICACIÓN |
|------------|--------------|
| Muy bueno | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Malo | 2 |
| No existe | 1 |

Interpretación:

Mediante la evaluación al Principio 16: Realiza evaluaciones continuas y/o independientes , la empresa ORGATEC-AP S.A., tiene una sumatoria de 7, contando con un promedio de 3.5 equivalente a Bueno.

| ORGANIZACIÓN TÉCNICA COMERCIAL ORGATEC-AP S.A. | | | CCI 17/17 |
|--|---|--------------|---|
| CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-MÉTODO COSO III | | | |
| SUPERVISIÓN / MONITOREO | | | |
| PRINCIPIO 17: Evalúa y comunica las deficiencias | | | |
| No | PREGUNTAS | CALIFICACIÓN | OBSERVACIÓN |
| 1 | ¿Las irregularidades existentes en la empresa se comunican directamente a gerencia? | 4 | Se comunica a gerencia |
| 2 | ¿Se supervisa las actividades realizadas por los trabajadores luego de haber notificado inconvenientes? | 2 | No cuenta con una persona designada para la supervisión |
| 3 | ¿Se toma acciones correctivas de manera oportuna? | 2 | Cuando se detenta la deficiencia en un proceso |
| TOTAL | | 8 | |

D=Debilidad encontrada

$$\text{Promedio} = \frac{\text{suma total}}{\text{total de preguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{8}{3}$$

$$\text{Promedio} = 2.667$$

| PARAMETROS | CALIFICACIÓN |
|------------|--------------|
| Muy bueno | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Malo | 2 |
| No existe | 1 |

Interpretación:

Mediante la evaluación al Principio 17: Evalúa y comunica las deficiencias, la empresa ORGATEC-AP S.A., tiene una sumatoria de 8, contando con un promedio de 2.667 equivalente a Regular.

| | |
|---|--------------|
| ORGANIZACIÓN TÉCNICA COMERCIAL “ORGATEC-AP S.A.” | PT/AR |
| PONDERACION TOTAL | |
| SUPERVISIÓN / MONITOREO | |
| Principio 16: Realiza evaluaciones continuas y/o independientes | 3.5 |
| Principio 17 Evalúa y comunica las deficiencias | 2.667 |
| TOTAL | 6.17 |

$$Promedio = \frac{\text{suma total}}{\text{total de preguntas}}$$

$$Promedio = \frac{6.17}{2}$$

$$Promedio = 3.09$$

| PARAMETROS | CALIFICACIÓN |
|-------------------|---------------------|
| Muy bueno | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Malo | 2 |
| No existe | 1 |

Interpretación:

La Evaluación del Control Interno al componente Supervisión/Monitoreo, de la empresa ORGATE-AP S.A, mediante la aplicación de cuestionarios bajo el método COSO III, se determina que a través de los 2 principios se obtiene una sumatoria total de 6.17 con un promedio de 3.09 equivalente a una calificación de Regular.

| ORGANIZACIÓN TÉCNICA COMERCIAL “ORGATEC-AP S.A.” | |
|---|--------------|
| PONDERACION TOTAL | PT/CR |
| CUADRO RESUMEN | |
| AMBIENTE DE CONTROL | 3.13 |
| EVALUACIÓN DE RIESGOS | 3.88 |
| ACTIVIDADES DE CONTROL | 3.42 |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | 3.46 |
| SUPERVISIÓN / MONITOREO | 3.09 |
| TOTAL | 16.98 |

$$\text{Promedio} = \frac{\text{suma total}}{\text{total de preguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{16.98}{5}$$

$$\text{Promedio} = 3.40$$

| PARAMETROS | CALIFICACIÓN |
|-------------------|---------------------|
| Muy bueno | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Malo | 2 |
| No existe | 1 |

Interpretación:

Mediante la evaluación del Control Interno empresa ORGATEC-AP S.A., en sus componentes tiene una sumatoria total de 16.98 con una ponderación promedio a 3.40 que equivale a una calificación Regular

3.3. Contenido de la Propuesta

3.3.1. Antecedentes de la Propuesta

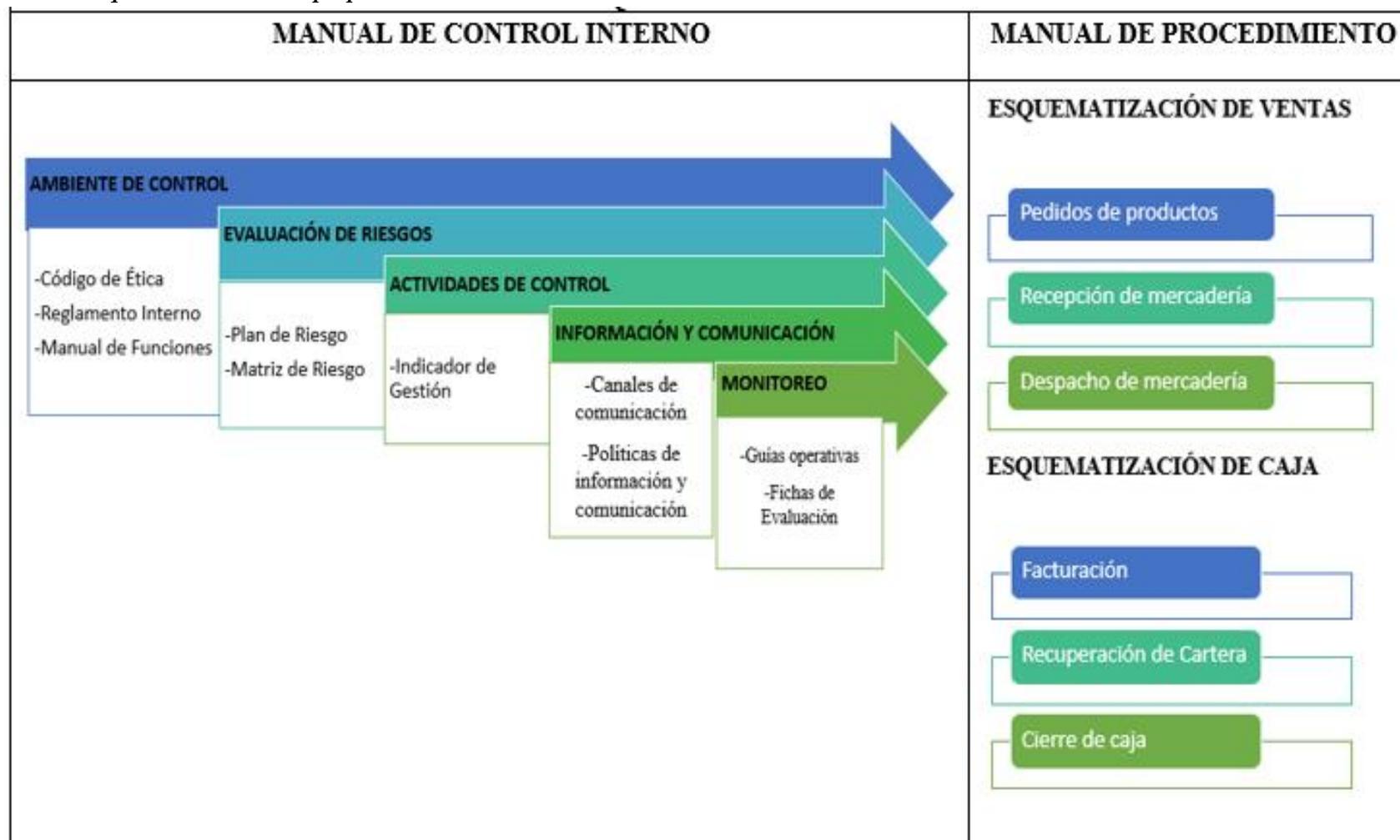
La presente propuestas es realizar un manual de control interno y procedimientos para la empresa ORGATEC-AP S.A. que tiene como objetivo brindar un apoyo para el desarrollo adecuado de sus actividades y mejoramiento del desempeño de la gestión administrativos

En esta propuesta se aplicará el método COSO III basado en sus 5 componentes y 17 principios para crear acciones que nos permitan obtener mejores procesos administrativos

3.3.2. Alcance de la propuesta

El presente Manual de Control Interno y Procedimientos será dirigido al personal de la empresa Organización Técnica Comercial ORGATEC-AP S.A.

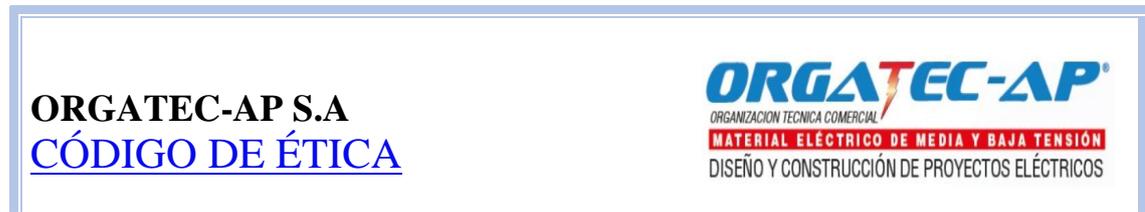
3.3.3. *Esquematización de la propuesta*



MANUAL DE CONTROL INTERNO COSO III



3.4. Ambiente de Control



Introducción

En el presente Código de Ética toma en cuenta los puntos siguientes:

- La ética de accionistas propietarios y administradores es necesaria para que la empresa pueda cumplir con sus objetivos, a medida que se constituya como un requisito indispensable para garantizar y equilibrar los derechos e intereses de todos los empleados, clientes, accionistas, proveedores y sociedad en general.
- La ética considera el cumplimiento estricto, en y por la empresa de las Leyes, Reglamentos, Estatutos en cada caso que sea aplicable
- El código de ética ayuda a mantener la imagen y reputación como organización, entre clientes externos y clientes internos

Objetivo

Establecer normas y procedimientos para el personal, con el fin de mitigar situaciones que pongan en juego los valores éticos e integridad del personal y empresarial.

Alcance

El presente código de ética va dirigido a colaboradores tanto a los accionistas, departamento administrativo y departamento operativo.

Valores Corporativos.

- Responsabilidad

Conocer políticas y normas internas, dominio de conocimientos para ejecutar sus funciones.

- Integridad

Contratos y funciones alineados a políticas y normativa vigente

- Seguridad

Brindar estabilidad laboral a los trabajadores y buen ambiente laboral.

- Lealtad

Ser fieles a los compromisos entre Accionistas, Directivos, empleados, clientes y proveedores.

- Iniciativa

La predisposición de realizar acciones y aportar ideas para la consecución de metas y objetivos organizacionales

- Calidad

Cumplir y satisfacer las expectativas de clientes

Recursos de empresa

Los empleados deberán utilizar los recursos de la entidad de la empresa ORGATEC-AP S.A., de una manera responsable, no obtener beneficios personales de los mismos. Los directivos están en la obligación de verificar que se encuentren en correcto orden los recursos de la entidad y por ningún motivo deberá realizar o autorizar registros falsos que perjudiquen la empresa.

Funciones

Toda función dispuesta en el Manual de Funciones debe ser cumplida de manera íntegra y transparente.

Si se detecta anomalías en la ejecución de funciones que ponga en juego la imagen e integridad de la empresa deberá ser comunicada directamente a Gerencia

Información

Queda prohibido utilizar información confidencial de la entidad a conveniencia personal o de terceros, en tanto que esta no sea de dominio público.

No se podrá editar, distorsionar registros o información contable para aparentar el cumplimiento de metas u objetivos para lograr algún beneficio personal.

La información se debe proporcionar a auditores externos y por ningún motivo puede ser manipulada.

Trato al personal

Todo acto de abuso a los clientes, proveedores, empleados será sancionado con las medidas pertinentes.

Los funcionarios que detecten abusos o discriminación de cualquier tipo deberán comunicarlo inmediatamente al Gerente

Violencia en el trabajo

La entidad no permite ningún tipo de violencia tales como: comportamiento peligroso, amenazas verbales o violencia física.

Si, como empleado se siente amenazado debe comunicarlo de manera inmediata. En la entidad el crecimiento de cada funcionario se mide por su esfuerzo, en el cumplimiento de sus funciones, y trabajo en equipo

Por tanto, las acciones de favoritismo se deben evitar y eliminar. Todo proceso de ascenso, permiso, etc., se dará en un marco de equidad, igualdad, justicia y transparencia.

Accionistas

En el ejercicio de derechos de propiedad:

La empresa ORGATEC-AP S.A debe estar alineada al desarrollo social, amigable con el medio ambiente, brindando un servicio ético y de calidad.

Los accionistas deberán tomar responsabilidades de acuerdo con su formación académica, responsabilidad, experiencia garantizando así, un trabajo eficiente.

Al tomar decisiones de interés empresarial, beneficios de trabajadores deben ser manejados con equidad.

Administradores

En el ejercicio de sus derechos de gestión y administración, deben:

a) Con respecto a las funciones de Dirección:

- Desempeñar un ejercicio personal ético y responsable de sus actividades
- Socializar el presente Código de Ética, cumplir y hacerlo cumplir, para dicho efecto contara con una comisión que aplique este Código y corrija sus imperfecciones.

Informar a los propietarios y accionistas de la situación en la que se encuentra la empresa.

- Cumplir y hacer cumplir principios contables, normas de contabilidad generalmente aceptadas, normas internacionales de información financiera y crear modelos de control. Tener un registro de los libros contables de la entidad con exactitud y honestidad, de manera que nos permita tener la información de una manera responsable.

- Comunicar de manera inmediata cualquier hecho que pudiera llegar a ocasionar conflicto de intereses dentro de la entidad.
- Mantener confidencialidad de los antecedentes y documentos de la empresa.
- Ser responsable con el pago y cumplimiento de deudas y obligaciones, sin retraso.
- Elegir al personal de trabajo y colaboradores a fin de tener un buen equipo de trabajo.

b) Con respecto a proveedores y clientes de la empresa:

- Tener una relación con los proveedores de una forma ética.
- Buscar proveedores que sean cumplidos y no pongan en riesgo la reputación de la entidad.
- Escoger a proveedores de acuerdo con las necesidades de la empresa, precios y condiciones de entrega de los productos.
- Tener proveedores que brinden bienes y servicios de calidad a fin de los clientes y consumidores queden satisfechos.
- Garantizar los productos y servicios que comercializa la empresa teniendo en cuenta las sugerencias de los clientes para cumplir con sus expectativas.

c) Con respecto a la competencia de la empresa:

- Competir de manera sigilosa con otras entidades basándose en el respeto mutuo, absteniéndose de prácticas desleales.
- No captar clientes de manera inadecuada ni con métodos poco éticos.

d) Con respecto a los empleados de la empresa:

- Dirigirse a los empleados con dignidad, respeto y justicia.
- No discriminar a los empleados por su raza, color, religión, edad, nacionalidad, sexo, o cualquier condición personal o física.
- No permitir violencia o acoso dentro de la entidad.
- Fomentar y contribuir al desarrollo y formación de los empleados.
- Establecer canales de comunicación y reglas que mantengan un equilibrio entre los directivos y los empleados.
- Asegurar la higiene y seguridad laboral, adoptando medidas para mitigar los riesgos laborales.
- Involucrar en el trabajo a personas con capacidades especiales, eliminando toda discriminación.
- Promover la participación de los empleados en las actividades sociales de la entidad.

La empresa ORGATEC-AP S.A. se alinea a las disposiciones generadas en el siguiente reglamento interno, acorde al Código del Trabajo, normas y leyes vigentes. Su aplicación es de carácter obligatorio para el personal administrativo y personal operativo.

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Art 1. **AMBITO DE APLICACIÓN.** – La aplicación del presente Reglamento Interno es obligatorio para las personas que presten sus servicios bajo relación de dependencia, alineados a las disposiciones establecidas por el Código de Trabajo.

Art 2. **VIGENCIA.** - El reglamento se aplicará en la fecha de aprobación por parte de los accionistas, gerente.

Art 3. **DIFUSIÓN.** – El gerente de la empresa ORGATEC-AP S.A. dará a conocer y difundirá el reglamento interno a cada uno de los colaboradores, exhibirá un ejemplar en un lugar visible. El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el reglamento por parte de los colaboradores no se considerará como desconocimiento.

Art 4. **RESPONSABILIDAD.** – Las personas que conforman la empresa ORGATEC-AP S.A. tienen la responsabilidad de informarse sobre el contenido del reglamento interno y su aplicación

CAPÍTULO II GERENTE GENERAL

Art 5. El Gerente General es la máxima la autoridad tiene a su cargo la dirección de la empresa y de su capital humano. Encontrándose en la facultad de tomar las decisiones en beneficios de la empresa, tomando en cuenta los derechos de trabajadores.

Art 6. Se considera medios de comunicación oficiales a correos electrónicos, oficios, circulares, memorándum etc., aprobados previamente por gerencia o la persona debidamente autorizada.

CAPÍTULO III DE LOS TRABAJADORES

Art 7. Los trabajadores tienen la obligación de informarse sobre reglamentos, políticas, normas establecidas por la empresa ORGATEC-AP S.A.

CAPÍTULO IV SELECCIÓN DEL PERSONAL

Art 8. La aprobación del ingreso de un trabajador será responsabilidad de gerencia tomando en cuenta la situación y necesidad de la empresa. El proceso de selección, contratación e inducción está a cargo de Talento Humano.

Dentro del proceso de selección del personal se deberá tomar pruebas tanto teórico como práctico, psicológicas garantizando que el personal seleccionado cumpla con requisitos solicitados.

CAPÍTULO V INCORPORACIÓN DEL PERSONAL

Art 9. Los aspirantes que han sido seleccionados deberán presentar los siguientes requisitos:

- a. Cédula de identidad
- b. Papeleta de votación
- c. Hoja de vida con fotografía actualizada
- d. Certificado de no tener impedimento a ejercer cargo público
- e. Certificados de honorabilidad
- f. Certificado de estudios (títulos, acta de grado, diplomas, seminarios y cursos)
- g. Certificado que validen las cargas familiares (partidas de nacimiento u otro documento que considere necesario)
- h. Certificado médico que abalicé que el trabajador puede ejercer su cargo sin ningún inconveniente.

En el caso que la información y documentación proporcionada del trabajador a la empresa no sea verídica, se considera una falta grave por lo que se dará por terminado inmediatamente el contrato de trabajo.

Art 10. Los aspirantes al cargo tienen la obligación de informar si existe una relación familiar con los trabajadores de la empresa ORGATEC-AP S.A. hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. Se considera falta grave.

Art. 11. Los implementos entregados por la empresa (EPP, vehículos, herramientas, suministros de oficina) para el buen desempeño de funciones deberán firmar actas de entrega que garantice el buen uso de este.

Art 12. Para el buen desempeño dentro de la organización los aspirantes deberán informarse cuáles son sus funciones específicas a través del Manual de funciones (diario, mensual y anual). Manteniendo el orden y evitando duplicidad de funciones.

CAPÍTULO VI JORNADA LABORAL

Art 13. La jornada laboral para los trabajadores, de acuerdo con las disposiciones legales será de 8 horas diarias y 40 hora semanales.

Art 14. Los horarios de trabajadores son regidos según la necesidad y tiempo de funcionamiento de la empresa ORGATEC-AP S.A.

Art 15. Las horas extras realizadas deberán ser debidamente autorizadas por Talento Humano o Gerencia. Su pago será conforme a lo establecido por el código de trabajo

Art 16. La entrada y salida del personal no influye directamente en el pago de horas extras, a menos que sea autorizado por parte de Gerencia o Talento Humano.

CAPÍTULO VII DE LA ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

Art 17. Los trabajadores están en la obligación del registro de su entrada y salida a través del reloj biométrico dotado por la empresa.

Art 18. En el caso que el trabajador este realizando trabajo de campo y le dificulte el regreso para registrar su asistencia, procederá a llamar a la persona encargada de Talento Humano responsable d llevar reporte y asistencias.

Art19. Los atrasos de hasta 15 minutos no justificados inmediatamente al departamento de Talento Humano se considera falta grave

Art 20. El ingreso del personal al establecimiento será 5 minutos antes de la hora acordada

CAPÍTULO VIII RETENCIONES EN REMUNERACIÓN

Art 21. Se realizará retención de la remuneración mensual de la siguiente manera:

- a. Obligaciones con el IESS
- b. Préstamos quirografarios IESS
- c. Retenciones Judiciales
- d. Faltas injustificadas

CAPÍTULO IX DE LAS VACACIONES Y LICENCIA

El procedimiento para hacer uso de las vacaciones anuales será en conformidad a lo dispuesto en el Código de Trabajo, el trabajador deberá reportar su uso 8 días antes previa entrega de una solicitud con el visto bueno de Talento Humano.

Art 22.- ORGATEC-AP S.A tiene el derecho de postergar las vacaciones si así amerita y sea justificada su petición.

Art 23.- Por ningún motivo los trabajadores acumularan sus vacaciones. Deberán hacer uso de su derecho.

Art 24.- Dentro de las licencias con sueldo se considera lo siguiente:

- a. Por motivo maternidad y paternidad
- b. Asistir a eventos, capacitaciones, conferencias autorizadas por la empresa
- c. Por fallecimiento de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad

CAPÍTULO X DE LAS FALTAS

Art 25.- Por enfermedad los trabajadores deberán presentar su certificado emitido por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) para su respectiva justificación.

Art 26.- Por circunstancias de calamidad doméstica o fuerza mayor deberá presentar su justificación en el lapso de 24 horas posteriores. De no proceder a su justificación se tomará como falta grave, la misma se descontará en el rol de pagos.

CAPÍTULO XI DE LA ROPA DEL TRABAJO

Art 27.- Los trabajadores de la empresa ORGATEC-AP deberán presentarse con los uniformes otorgados por parte de la organización dentro de lo establecido (horarios, colores, trabajos de campo).

CAPÍTULO XII CAMBIOS DE FUNCIONES ESPECÍFICAS TEMPORALES

Art 28.- Gerencia tiene la facultad de realizar cambios en las funciones designadas a los trabajadores, rotación del puesto de trabajo, si así la situación lo amerita. Con el objetivo de apoyar a la organización. Los cambios serán informados de manera escrita y verbal por parte de gerencia y la aprobación del trabajador.

CAPÍTULO XIII OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADOS

Art 29.- Además de las obligaciones dispuestas en el art 45 del Código de Trabajo también se considera obligaciones del trabajador lo establecido en este reglamento:

- a. Conocer y cumplir con las disposiciones establecidas en normas, procedimientos, reglamento vigente por la empresa ORGATEC-AP S.A
- b. Respetar horarios de trabajo (puntualidad)
- c. Registro obligatorio de ingreso y salida (reloj biométrico o actas de registro)
- d. Buen uso de bienes, herramientas, suministros entregados por la empresa.
- e. Confidencialidad de la información
- f. Información generada deberá ser respalda por documentos fuentes (copias, medios magnéticos)
- g. Buen uso y manejo de caja chica por parte de los responsables.
- h. En caso de la inasistencia por enfermedad se deberá informar según lo establecido en el art 25 de este reglamento
- i. Todos los colaboradores deberán presentar buena atención y cortesía a los clientes, proveedores y entre compañeros de trabajo
- j. Mantener el área de trabajo en orden y limpio
- k. Entregar informes solicitados por gerencia cuando lo solicite.

CAPÍTULO XIV DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

Art 30.- Se consideran derecho de trabajadores a lo siguiente:

- a. Remuneración justo acorde a estudios y puesto de trabajo
- b. Goce de derechos y beneficios legales
- c. Presentar reclamos respetando jerarquías.
- d. Recibir capacitación en actualización del puesto de trabajo por parte de la empresa ORGATEC-AP S.A.
- e. Buen ambiente laboral (libre de violencia verbal y física)

CAPÍTULO XV PROHIBICIONES A LOS EMPLEADOS

Art 31.- A más de lo dispuesto en el Código de trabajo Art 46. Deben darse cumplimiento a lo establecido en este reglamento interno:

- a. Presentarse a la empresa en estado etílico, olor a alcohol o cigarrillo.
- b. Tomar, realizar cambios de algún bien o herramienta de trabajo y llevarlo a otra área sin autorización.
- c. Designar funciones propias a otro colaborador sin previa autorización
- d. Salir en horas de trabajo por situaciones personales sin autorización
- e. Utilizar bienes y herramientas de la empresa para beneficio personal.
- f. Dejar las instalaciones sin previa revisión (equipos apagados, cerrar puertas. candado)
- g. Recibir mercadería personal no autorizado
- h. Fomentar un mal ambiente laboral (falta de colaboración, falta de compañerismo, chismes, pleitos.
- i. Recibir cheques como forma de pago sin autorización o historial de cuentas por cobrar.

CAPÍTULO XVI CULMINACIÓN DEL CONTRATO

Art 32.- Al momento de notificar la culminación del contrato, se procederá a la recepción del bienes, herramientas o suministros que estaban a su cargo, según las actas de entrega.

Art 33.- Se deberá analizar y verificar si el trabajador tiene algún asunto pendiente o por solucionar con la empresa.

Art 34. Al término de su relación contractual con la empresa ORGATEC-AP S.A. en base a este reglamento o por lo establecido por el Código de trabajo se procederá a realizar la respectiva acta de finiquito según el tiempo de trabajo.

En el manual de funciones se encuentra detallado claramente las funciones y responsabilidades de los cargos administrativos y operativos de la empresa ORGATEC-AP S.A.

Permite diferenciar Niveles jerárquicos y evita la duplicidad en sus funciones

Objetivo del manual de funciones

Establecer claramente las funciones para el cumplimiento de objetivos, metas organizacionales, respetando la naturaleza del cargo.

Alcance

El presente manual de funciones va dirigido a todos los colaboradores de la empresa ORGATEC-AP S.A.

Estructura

Los manuales van acorde al organigrama estructural de la organización, cuenta con los siguientes niveles:

- Nivel Administrativo
- Nivel Operativo

| IDENTIFICACIÓN | | | |
|--|---|-----------------------|------------------|
| DENOMINACIÓN DEL CARGO | GERENTE | | |
| NIVEL JERÁRQUICO | DIRECTIVO | ADMINISTRATIVO | OPERATIVO |
| | X | | |
| No EMPLEADOS EN EL CARGO | 1 | | |
| CARGO A QUIEN SE REPORTA | Junta de Directivos | | |
| PERFIL DEL CARGO | | | |
| NIVEL DE INSTRUCCIÓN | Tercer nivel | | |
| EXPERIENCIA | 3 años | | |
| ÁREA DE CONOCIMIENTO | Administración de Empresas, | | |
| HABILIDADES | Trabajo en equipo, calidad de trabajo, confiabilidad, iniciativa, compromiso, supervisión, liderazgo, relaciones intrapersonales, toma de decisiones, tratamiento de la información, aprendizaje continuo | | |
| OBJETIVO | | | |
| Aprovechar al máximo el capital monetario y el capital humano para el desarrollo organizacional y cumplimiento eficaces de sus objetivos | | | |
| DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES | | | |
| Planear, Organizar, Controlar y Dirigir las actividades propias de la organización | | | |
| Coordinar planes de negocios, estrategias de negocio. | | | |
| Responsable de la dirección de la empresa | | | |
| Lidera reuniones de negociación y reuniones con los trabajadores | | | |
| Aprobar y supervisar los trabajos y pagos | | | |
| Firmar documentación pertinente a aprobación de trabajos como representante legal | | | |
| Establecer metas por departamentos | | | |
| Organizar y controlar el desarrollo de políticas internas | | | |
| Implementar políticas internas para la empresa. | | | |
| Velar por las metas y objetivos empresariales | | | |
| Tener un control de las actividades y resultados que realizan los miembros de la empresa. | | | |

| IDENTIFICACIÓN | | | |
|--|--|-----------------------|------------------|
| DENOMINACIÓN DEL CARGO | TALENTO HUMANO | | |
| NIVEL JERÁRQUICO | DIRECTIVO | ADMINISTRATIVO | OPERATIVO |
| | | X | |
| No EMPLEADOS EN EL CARGO | 1 | | |
| CARGO A QUIEN SE REPORTA | GERENTE GENERAL | | |
| PERFIL DEL CARGO | | | |
| NIVEL DE INSTRUCCIÓN | Tercer nivel | | |
| EXPERIENCIA | 4 años | | |
| ÁREA DE CONOCIMIENTO | Administración de empresas | | |
| HABILIDADES | Buena relación entre personal, líder, pro activo, capacidad para resolver y manejar problemas, buena actitud, responsable. | | |
| OBJETIVO | | | |
| Desarrollar un talento humano capacitado, calificado y motivado para alcanzar objetivos organizacionales, a través de la aplicación de estrategias administrativas. | | | |
| DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES | | | |
| Selección e inducción del personal | | | |
| Planificar, organizar, controlar y dirigir los procesos internos relacionados con selección del personal, Inducción del personal a la empresa, evaluación de desempeño, remuneración, beneficios del personal, obligaciones con IESS | | | |
| Planificar capacitaciones al personal en temas de actualización en el área y temas de un mejor ambiente laboral | | | |
| Conocer y hacer cumplir las políticas, reglamentos de la organización | | | |
| Realizar los contratos y subirlos al MRL | | | |
| Registrar el aviso de entrada salida en el IESS | | | |
| Tramitar todo en cuando a permiso del personal e informar a gerencia | | | |
| Encargada de la supervisión del buen uso de bienes de la empresa | | | |
| Controlar conflictos suscitado por distintas situaciones empresariales | | | |
| Desarrollar y coordinar la elaboración del plan de actividades de inducción | | | |

| |
|---|
| Realizar las actas de finiquito |
| Realizar roles de pago. (Nómina) |
| Calculo e ingreso del décimo del 3ro, 4to y utilidades al MRL |
| Calcular Fondos de reserva |
| Liquidación de vacaciones, fondo de cesantías y todas las prestaciones contempladas por la ley que protegen al trabajador |
| Control de avisos de entrada y salida |
| Revisar los procesos de nómina a fin de garantizar el depósito o pago oportuno de los sueldos a los empleados |
| Planificar y supervisar la capacitación del personal bajo su supervisión |
| Elaboración de informes de actividades realizada cuando estén sean solicitadas |
| Elaborar la dotación de uniformes al personal de acuerdo a la política de uniformes. |
| Coordinación la entrega de dotación de uniformes al personal |

| IDENTIFICACIÓN | | | |
|--|--|-----------------------|------------------|
| DENOMINACIÓN DEL CARGO | CONTABILIDAD | | |
| NIVEL JERÁRQUICO | DIRECTIVO | ADMINISTRATIVO | OPERATIVO |
| | | X | |
| No EMPLEADOS EN EL CARGO | 1 | | |
| CARGO A QUIEN SE REPORTA | GERENTE GENERAL/TALENTO HUMANO | | |
| PERFIL DEL CARGO | | | |
| NIVEL DE INSTRUCCIÓN | Tercer nivel | | |
| EXPERIENCIA | 3 años | | |
| ÁREA DE CONOCIMIENTO | Contabilidad y auditoría / manejo de paquetes contables, Microsoft. Dominio en materia contable y tributaria, elaboración y presentación de informes financieros, Manejo de NIIF. Conocimiento en normativa legal. | | |
| HABILIDADES | Trabajo en equipo, calidad de trabajo, confiabilidad, iniciativa, compromiso, supervisión, liderazgo, relaciones intrapersonales, toma de decisiones, tratamiento de la información, aprendizaje continuo. | | |
| OBJETIVO | | | |
| Manejar correctamente los recursos monetarios de la organización direccionados al cumplimiento de objetivos, brindando de manera oportuna y veraz la información | | | |
| DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES | | | |
| Elaboración y consolidación de estados financieros para la toma de decisiones. | | | |
| Efectuar las conciliaciones bancarias | | | |
| Revisar y analizar los cierres de caja y afirmar la veracidad de la información | | | |
| Realizar pagos a los proveedores de acuerdo con los plazos establecidos | | | |
| Analizar cuentas por cobrar a clientes | | | |
| Verificar roles de pagos, proceder a la realización de los pagos a empleados. | | | |
| Constatar periódicamente el inventario físico VS Kardex | | | |
| Realización de declaraciones de los impuestos SRI | | | |
| Registrar los activos de la empresa y la respectiva depreciación de los activos | | | |
| Ingresos de materiales dentro de inventario, gastos y emisión de retenciones | | | |
| Supervisar y controlar el buen uso del dinero en transferencias, emisión de cheques la información | | | |
| Control de precios de materias de inventario | | | |
| Cumplir puntualmente con las obligaciones tributarias | | | |
| Ejecutar control previo, concurrente y posterior de toda la información que alimente el sistema contable | | | |

| IDENTIFICACIÓN | | | |
|--|--|-----------------------|------------------|
| DENOMINACIÓN DEL CARGO | SECRETARIA | | |
| NIVEL JERÁRQUICO | DIRECTIVO | ADMINISTRATIVO | OPERATIVO |
| | | X | |
| No EMPLEADOS EN EL CARGO | 1 | | |
| CARGO A QUIEN SE REPORTA | GERENTE GENERAL/TALENTO HUMANO | | |
| PERFIL DEL CARGO | | | |
| NIVEL DE INSTRUCCIÓN | Tercer nivel | | |
| EXPERIENCIA | 2 años | | |
| ÁREA DE CONOCIMIENTO | Atención al cliente, manejo de Microsoft office | | |
| HABILIDADES | Buena relación entre personal, capacidad para resolver y manejar problemas, transparencia, adaptación a cambios. | | |
| OBJETIVO | | | |
| Dar soporte al desarrollo interno de la organización a fin mejorar y sintetizar los procesos | | | |
| DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES | | | |
| Informar y atender al público a través de diferentes vías, garantizando su satisfacción | | | |
| Elaborar, seleccionar y archivar los documentos con orden clasificado y control | | | |
| Manejar la agenda administrativa | | | |
| Elaborar oficios y trámites que solicitan los colaboradores de la organización. | | | |
| Dotar de información a los usuarios en procesos pertinentes. | | | |
| Ejecutar funciones de oficina y asistencia administrativa facilitando el desarrollo de actividades. | | | |
| Actualizar los registros, agendas de números telefónicos, | | | |
| Generar la documentación de respaldo en procesos ejecutados como control interno. | | | |
| Proveer de suministros de oficina y controlar el uso adecuado | | | |
| Mantener clasificados e identificados los archivos de la empresa para un mejor control y ubicación de documentación. | | | |
| Realizar un seguimiento y control a los informes solicitados (para que fin son utilizados) | | | |

| IDENTIFICACIÓN | | | |
|---|---|-----------------------|------------------|
| DENOMINACIÓN DEL CARGO | VENDEDOR | | |
| NIVEL JERÁRQUICO | DIRECTIVO | ADMINISTRATIVO | OPERATIVO |
| | | | X |
| No EMPLEADOS EN EL CARGO | 1 | | |
| CARGO A QUIEN SE REPORTA | TALENTO HUMANO | | |
| PERFIL DEL CARGO | | | |
| NIVEL DE INSTRUCCIÓN | Bachillerato/Tecnólogo | | |
| EXPERIENCIA | 2 años | | |
| ÁREA DE CONOCIMIENTO | Material eléctrico, atención al cliente | | |
| HABILIDADES | Buena relación interpersonal, facilidad de palabra, poder de convencimiento, proactivo, carisma, cortés, empático, responsable, serenidad | | |
| OBJETIVO | | | |
| Captar nuevos clientes mediante una buena experiencia positiva de la venta del producto o servicios. | | | |
| DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES | | | |
| Venta de material eléctrico. | | | |
| Atención en cotizaciones y dirección técnica sobre materiales | | | |
| Control y despacho de mercadería | | | |
| Ofrecer servicio post ventas a los clientes | | | |
| Creación de codificación según líneas de materiales | | | |
| Mantener stock con productos de alta rotación y de manera surtida, | | | |
| Planificar y verificar pedidos de materiales para stock | | | |
| Proporcionar precios, información sobre material, | | | |
| Verificar la entrega del producto con la factura emitida | | | |
| Mantener en orden los productos según referencias. | | | |
| Etiquetar los precios de la mercadería, con el fin de brindar al cliente un servicio claro | | | |
| Informar al jefe inmediato de los faltantes de productos que se requieren para la venta | | | |
| Promocionar la venta, atender y despejar preguntas de los clientes, indicando precios, promociones, ofertas | | | |
| . Realizar otras actividades que sean referentes al cargo | | | |

| IDENTIFICACIÓN | | | |
|---|---|-----------------------|------------------|
| DENOMINACIÓN DEL CARGO | CAJERO | | |
| NIVEL JERÁRQUICO | DIRECTIVO | ADMINISTRATIVO | OPERATIVO |
| | | | X |
| No EMPLEADOS EN EL CARGO | 1 | | |
| CARGO A QUIEN SE REPORTA | TALENTO HUMANO | | |
| PERFIL DEL CARGO | | | |
| NIVEL DE INSTRUCCIÓN | Bachiller, Tercer nivel | | |
| EXPERIENCIA | 2 años | | |
| ÁREA DE CONOCIMIENTO | Atención al cliente, facilidad de palabra, conocimientos tributarios | | |
| HABILIDADES | Buena relación interpersonal, trabajo en equipo, calidad de trabajo, confiabilidad, iniciativa, compromiso, supervisión, liderazgo, toma de decisiones, tratamiento de la información, aprendizaje continuo | | |
| OBJETIVO | | | |
| Gestionar las transacciones y recaudación del dinero de manera eficiente y precisa. | | | |
| DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES | | | |
| Manejo del sistema de facturación | | | |
| Control y manejo de caja general | | | |
| Controla el precio de los productos en venta (tarifas) | | | |
| Seguimiento y control a la recuperación a la cartera de clientes | | | |
| Verificación de cobros en efectivo, cheques, transferencias y tarjetas de crédito/ debito | | | |
| Emitir comprobantes de cobro | | | |
| Registrar entradas y salidas de dinero, retenciones. | | | |
| Generar cierres de caja y respaldos que sustente el mismo | | | |
| Gestiona la devolución de mercadería o dinero | | | |
| Registrar base de datos de clientes como: cédula, nombres y apellidos, dirección. Celular, correo | | | |
| Emitir notas de crédito con la debida sustentación, | | | |
| Realizar el cierre de caja previo adjuntar la documentación que respalde al mismo | | | |

| IDENTIFICACIÓN | | | |
|--|---|-----------------------|------------------|
| DENOMINACIÓN DEL CARGO | INGENIERÍA – ELÉCTRICO | | |
| NIVEL JERÁRQUICO | DIRECTIVO | ADMINISTRATIVO | OPERATIVO |
| | | | X |
| No EMPLEADOS EN EL CARGO | 1 | | |
| CARGO A QUIEN SE REPORTA | GERENCIA | | |
| PERFIL DEL CARGO | | | |
| NIVEL DE INSTRUCCIÓN | Tercer Nivel | | |
| EXPERIENCIA | 3 años | | |
| ÁREA DE CONOCIMIENTO | Electricidad, diseño de proyectos, análisis de proyectos | | |
| HABILIDADES | Trabajo en equipo, calidad de trabajo, confiabilidad, iniciativa, compromiso, supervisión, liderazgo, relaciones intrapersonales, toma de decisiones, tratamiento de la información, aprendizaje continuo | | |
| OBJETIVO | | | |
| Diseñar y ejecutar proyectos eléctricos encaminadas al cumplimiento de normas de seguridad garantizando la calidad del servicio prestado | | | |
| DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES | | | |
| Diseño de proyectos eléctricos | | | |
| Dar soporte, asesoría y peritaje | | | |
| Residente de obra (planifica y controla) | | | |
| Presidente de construcciones eléctricos | | | |
| Firmar documentación dentro de proyectos | | | |
| Revisar el trabajo encomendado a personal operativo | | | |
| Administra al capital humano y recursos para la obra | | | |
| Coordina y diseña el mantenimiento de redes eléctricas | | | |

| IDENTIFICACIÓN | | | |
|---|---|-----------------------|------------------|
| DENOMINACIÓN DEL CARGO | LIÑEROS | | |
| NIVEL JERÁRQUICO | DIRECTIVO | ADMINISTRATIVO | OPERATIVO |
| | | | X |
| No EMPLEADOS EN EL CARGO | 3 | | |
| CARGO A QUIEN SE REPORTA | GERENCIA/ TALENTO HUMANO/ INGENIERO ELÉCTRICO | | |
| PERFIL DEL CARGO | | | |
| NIVEL DE INSTRUCCIÓN | Técnicos | | |
| EXPERIENCIA | 3 años | | |
| ÁREA DE CONOCIMIENTO | Electricidad de baja y mediana tensión | | |
| HABILIDADES | Trabajo en equipo, calidad de trabajo, confiabilidad, iniciativa, compromiso, supervisión, liderazgo, relaciones intrapersonales, toma de decisiones, tratamiento de la información, aprendizaje continuo | | |
| OBJETIVO | | | |
| Realizar operaciones auxiliares, siguiendo instrucciones del jefe inmediato, realizando la planificación, y organización para la ejecución y control en el montaje y mantenimiento de redes eléctricas, cumpliendo los procedimientos requeridos. | | | |
| DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES | | | |
| Localizar y diagnosticar fallas, presentadas sobre los elementos y equipos que integran un sistema eléctrico tanto en Media Tensión y Alta Tensión | | | |
| Realizar pruebas básicas a los equipos que componen las redes de distribución y transmisión eléctrica. | | | |
| Apoyar la ejecución de labores en el mantenimiento preventivo o correctivo, redes de distribución y transmisión eléctrica en Media Tensión, haciendo uso de los estándares de calidad y normas vigentes | | | |
| Utilización de los EPP'S en las actividades que requieran la intervención de las redes eléctricas en Alta tensión, Media Tensión y Baja Tensión. | | | |
| Cuantificar daños y tiempos requeridos para la ejecución de trabajos solicitados por la empresa o su jefe inmediato | | | |
| Velar por la seguridad de sí mismo y por la de sus compañeros durante la ejecución de los trabajos asignados | | | |
| Dar buen uso a las herramientas y materiales asignados para las actividades programadas. | | | |
| Informar si el trabajo no ha sido terminado en la jornada establecida deben dejar ordenada y colocar avisos en caso de existir algún peligro | | | |

3.5. Evaluación de Riesgo

OBJETIVO

Contar con un apropiado plan de riesgos, que permitirá identificarlos, analizarlos, evaluarlos y mitigarlos, con el fin de prevenir los riesgos que puede estar expuesta la empresa.

ALCANCE

El plan de riesgo es diseñado para toda la organización.

PROPÓSITO

Establecer principios básicos para el plan de riesgo

RESPONSABLE

Gerencia encargada de supervisar y verificar que los parámetros diseñados en el plan estén alineados a la necesidad de la empresa y se encuentre normada según la base legal aplicable.

FACTORES DE RIESGO

El riesgo se considera a la amenaza que interrumpa el cumplimiento normal de las metas y objetivos empresariales. Los riesgos a los que está expuesta la empresa ORGATEC-AP S.A. son los siguiente:

- **Riesgo de Mercado:** como exposición de los resultados y el patrimonio de la empresa a variaciones de los precios y variables de mercado, tales como tipo e cambio, tipo de interés, precios de los servicios necesarios para lograr la propuesta de valor, precios de activos financieros y otros, que vienen a ser uno de los riesgos externos que se considera necesario ser monitoreado y controlado.
- **Riesgo de Crédito:** definidos como la posibilidad de que una contra parte no de cumplimiento a sus obligaciones contractuales y produzca, en la empresa, pérdidas económicas o financieras. Las contra partes pueden ser clientes fieles, mercados financieros o proveedores. Que vienen a ser uno de los riesgos externos que se considera necesario ser monitoreado y controlado
- **Riesgo de entes regulatorios:** Aquellos provenientes de cambios normativos establecidos por los distintos reguladores tales como cambios en la retribución de las

actividades reguladas o en las condiciones de operación exigida, o en normas fiscales a las cuales la empresa debe cumplir

- **Riesgos Operativos:** referidos a las pérdidas económicas directas o indirectas ocasionadas por procesos internos inadecuados, fallos tecnológicos, errores humanos, o como consecuencia de ciertos sucesos externos, incluyendo su impacto económico y social, así como el riesgo legal y el riesgo de obsolescencia tecnológica

ANÁLISIS DE FACTORES DE RIESGO

- Analizar factores externos e internos que ponen en evidencia la vulnerabilidad de la organización.
- Dar seguimiento a los riesgos encontrados o posibles riesgos a las que se enfrentara en un caso fortuito
- Diseño y aplicación de políticas y procedimientos que ayuden a mitigar los riesgos.
- Evaluación periódica a los factores internos y externos de la organización

Para analizar los factores externos e internos se considera la aplicación de la Matriz FODA, aplicación de cuestionarios de Control Interno que permitirán identificar las debilidades o riesgos a las que está expuesta la organización.

| Matriz FODA | |
|--------------------------|-------------|
| FACTORES INTERNOS | |
| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
| FACTORES EXTERNOS | |
| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
| | |

A continuación, se muestra la Matriz de Riesgo aplicada en base a los Cuestionarios de Control Interno COSO III

| PRINCIPIOS | RIESGO | FUENTE | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | CONSECUENCIA | EVALUACIÓN DE RIESGO | | RESPUESTA | RESPONSABLE |
|--|-----------|----------------------------|--|--|----------------------|-------|---|----------------|
| | | | | | IMPACTO | NIVEL | | |
| Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos | Operativo | Código de Ética | No existe capacitación al personal sobre código de ética | El personal incumple con valores y pautas de conducta | 1 | Bajo | Capacitar al personal sobre el Código de ética | Gerente |
| Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión | Operativo | Manual de Funciones | No existe una adecuada supervisión al persona | Incumplimiento de las metas y objetivos de la entidad | 2 | Medio | Implementar mecanismos de supervisión al personal | Talento Humano |
| Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad | Operativo | Indicadores de corporativa | No se ha definido indicadores de gestión | Incumplimiento de las metas y objetivos de la entidad | 1 | Bajo | Elaborar indicadores | Gerente |
| Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia | Operativo | Capacitaciones | No existen capacitaciones hacia los empleados | Personal no capacitado | 2 | Medio | Implementar procesos de capacitación | Gerente |
| Principio 5: Hace cumplir con las responsabilidades | Operativo | Informes de seguimiento | No existe rendición de cuentas a los accionistas | Falta información del estado en el que se encuentra la entidad | 3 | Alto | Informes de actividades | Talento Humano |

| PRINCIPIOS | RIESGO | FUENTE | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | CONSECUENCIA | EVALUACIÓN DE RIESGO | | RESPUESTA | RESPONSABLE |
|---|------------|-------------------------|---|---|----------------------|-------|--|-----------------------|
| | | | | | IMPACTO | NIVEL | | |
| Principio 6: Especifica objetivos relevantes | Operativo | Objetivos empresariales | No se revisan objetivos organizacionales | Incumplimiento de las metas y objetivos de la entidad | 2 | Medio | Revisión de objetivos organizacionales | Gerencia |
| Principio 7: Identifica y analiza el riesgo | Operativo | Plan de Riesgos | No se identifican riesgos en su totalidad. | Incumplimiento de las metas y objetivos de la entidad | 3 | Alto | Plan de mitigación de riesgos | Gerencia |
| Principio 8: Evalúa el fraude | Financiera | Control de Riesgos | No se monitorean constantemente los riesgos | fraude institucional | 2 | Medio | Monitoreo de riesgos | Gerencia/Contabilidad |
| Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes | Operativo | Control de Riesgo | No se valora riesgo | no se encuentra actualizado el control de riesgo | 2 | Medio | Actualizar el control de riesgos | Gerente |
| Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control | Personal | Manual Funciones | Incumplimiento al manual de funciones | Duplicidad de funciones | 2 | Medio | Cumplimiento del manual de funciones. | Talento Humano |

| PRINCIPIOS | RIESGO | FUENTE | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | CONSECUENCIA | EVALUACIÓN DE RIESGO | | RESPUESTA | RESPONSABLE |
|--|-----------|-------------------------|--|---|----------------------|-------|--|--------------------------|
| | | | | | IMPACTO | NIVEL | | |
| Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología | Operativo | Sistemas informativos | No tiene participación en la toma de decisiones la unidad informática | No consta con una unidad de información tecnológica | 2 | Medio | Hacer constar la unidad tecnológica en el organigrama | Gerente |
| Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos | Operativo | Reglamento Interno | Mal manejo del capital Humano y capital monetario | Archivos que se pueden perder | 1 | Bajo | Posee manejo de archivos adecuados | Gerencia/Talento Humanos |
| Principio 13: Usa información relevante | Operativo | Comprobantes generados | Movimiento de cuenta | No se analizan los reportes | 1 | Bajo | Análisis de reportes | Gerente |
| Principio 14: Comunicación Internamente | Operativo | Canales de comunicación | No existen controles adecuados que ayuden a la seguridad de la información | Falta de comunicación interna | 1 | Bajo | Implementar políticas que nos ayuden a resguardar la información | Gerente |
| Principio 15: Comunicación externamente | Operativo | Canales de comunicación | Se comunica con el exterior | Suministro de información oportuna | 2 | Medio | Información oportuna | Gerente |

| PRINCIPIOS | RIESGO | FUENTE | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | CONSECUENCIA | EVALUACIÓN DE RIESGO | | RESPUESTA | RESPONSABLE |
|--|-----------|---------------------------------------|--|--|----------------------|-------|------------------------------------|--------------------------|
| | | | | | IMPACTO | NIVEL | | |
| Principio 16: Realiza evaluaciones continuas y/o independientes | Operativo | Guías operativas/fichas de evaluación | Evaluación del desempeño al personal | Cumplimiento de políticas | 2 | Medio | Cumplimiento de políticas internas | Gerencia/Talento Humanos |
| Principio 17 Evalúa y comunica las deficiencias | Operativo | Guías operativas/fichas de evaluación | Falta de comunicación dentro de la entidad | No se comunica para los correctivos necesarios | 2 | Medio | Cumplimiento de políticas internas | Gerencia/Talento Humanos |

| VALOR ASIGNADO | CATEGORÍA | COLOR | DESCRIPCIÓN |
|----------------|-----------|----------|--|
| 1 | Bajo | verde | El riesgo no afecta en el cumplimiento de objetivos |
| 2 | Medio | amarillo | El riesgo si afecta en el cumplimiento de objetivos |
| 3 | Alto | Rojo | El riesgo tiene alto impacto en el cumplimiento de objetivos |

3.6. Actividades de Control



Para el cumplimiento de procesos y metas organizacionales de la empresa ORGATEC-AP S.A. se considera las siguientes actividades de control:

- Actualización de Manuales de Funciones y Procedimientos
- Verificar si los colaboradores conocen sobre normativas, reglamentos, manuales organizacionales.
- Solicitar informes de gestión e informes financieros
- Realizar arquezos de caja de manera sorpresiva
- Respaldos de toda la documentación generada por la actividad económica

Para el control de la ejecución de las actividades se aplicará Indicadores de Gestión detallados a continuación:

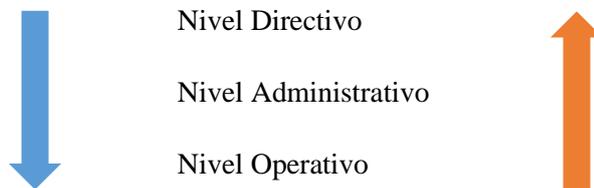
| INDICADORES DE GESTIÓN | | |
|------------------------|--------------------------------------|---|
| INDICADOR | OBJETIVO / MEDICIÓN | FÓRMULA |
| Eficiencia | Cumplimiento de pronóstico de ventas | $\frac{\text{Número de productos o servicios vendidos}}{\text{Proyección de ventas}} \times 100\%$ |
| Eficacia | Satisfacción de clientes | $\frac{\text{Número clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes atendido}} \times 100\%$ |
| | Productos entregados | $\frac{\text{Número de productos entregados}}{\text{Estimación de productos por entregar}} \times 100\%$ |
| Calidad | Cumplimiento de actividades | $\frac{\text{Acciones correctivas y preventivas implementadas}}{\text{total de acciones proyectadas}} \times 100\%$ |

3.7. Información y Comunicación

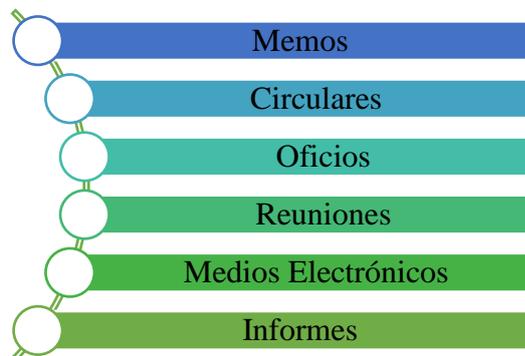


NIVELES DE COMUNICACIÓN

Dentro de los niveles de comunicación se realizan de manera descendente y ascendente;



El medio de comunicación que se mantiene entre los diferentes niveles de la organización es a través de:



El desarrollo del sistema de comunicación de información se basa en:

- **Entrada:** Recopilación de información para ser procesada.
- **Almacenamiento:** Ingreso de la información de manera computarizada.
- **Salida:** Informes de manera digitalizada, cd, impresiones.

Objetivo:

- Proveer de información de manera oportuna para la toma de decisiones
- Automatizar procesos y minimizar costos
- Mejorar comunicación entre niveles jerárquicos.

PAQUETE INFORMÁTICO



© 2014 MPV Systems Cia. Ltda. Todos los derechos reservados.
El Logotipo y la marca FIREsoft son marcas registradas de Miguel Eduardo Paredes Vera IRI No. GYE-005077

FIRESoft SQL es el paquete informático utilizado por la empresa ORGATEC-AP SA, dota de todos los requerimientos necesarios para el buen funcionamiento del ente. Dispone de módulos para cada área de trabajo que permiten obtener información oportuna, clara, concisa y veraz.

Contabilidad General



Dentro del módulo de contabilidad, permite realizar los diferentes procesos contables, transacciones diarias, es decir: diarios, conciliaciones, ingresos, Estados Financieros etc.

- **Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar**

ORGANIZACION TECNICA COMERCIAL ORGATEC-AP / 2021 / auditoria@SERVER / fsqj006

MENÚ PRINCIPAL

- Contabilidad General
 - Cuentas por Pagar
 - Proveedores
 - Compras
 - Notas de Crédito
 - Notas de Débito
 - Transacciones por Proveedor
 - Liquidación de Importaciones
 - Ordenes de Compra
 - Definición de Tablas
 - Informes del Módulo
 - Procesos de Control



© 2014 MPV Systems Ca. Ltda. Todos los derechos reservados.
El Logotipo y la marca Firesoft son marcas registradas de Miguel Eduardo Paredes Vera IER No. GYE-005077

Active Windows

Dentro de este módulo se realiza el control de la cartera de clientes y control de pagos a los proveedores.

- **Inventario**

ORGANIZACION TECNICA COMERCIAL PRODUCTOS O SERVICIOS

ALMACEN 01 BODEGA PRINCIPAL

| CODIGO | DESCRIPCION | STOCK |
|---------------|--|------------------|
| 0010001000003 | AMARRA PLASTICA 10CMX3MM BLANCA DEXON P-0301 | 1,223.00 |
| 0010001000006 | AMARRA PLASTICA 15CMX3 6MM BLANCA DEXON P-0302 | 0.00 |
| 0010001000009 | AMARRA PLASTICA 20CMX4 6MM BLANCA DEXON P-0303 | 19.00 |
| 0010001000012 | AMARRA PLASTICA 25CM BLANCA DEXON P-0304 | 0.00 |
| 0010001000017 | AMARRA PLASTICA 30CMX5MM BLANCA DEXON | 155.00 |
| 0010001000021 | AMARRA PLASTICA 35CM BLANCA DEXON P-0305 | 0.00 |
| 0010001000027 | AMARRA PLASTICA 55CM BLANCA DEXON P-0306 | 9,999,999.999.00 |
| 0010001000053 | AMARRA PLASTICA 10CMX3MM NEGRA DEXON P-0313 | 0.00 |
| 0010001000056 | AMARRA PLASTICA 15CMX3 6MM NEGRA DEXON P-0314 | 0.00 |
| 0010001000059 | AMARRA PLASTICA 20CMX4 6MM NEGRA DEXON P-0308 | 0.00 |
| 0010001000062 | AMARRA PLASTICA 25CM NEGRA DEXON P-0315 | 0.00 |
| 0010001000065 | AMARRA PLASTICA 30CMX5MM NEGRA DEXON P-0312 | 0.00 |
| 0010001000071 | AMARRA PLASTICA 35CM NEGRA DEXON P-0309 | 0.00 |
| 0010001000077 | AMARRA PLASTICA 55CM NEGRA DEXON P-0306 | 0.00 |
| 0010001000147 | SOPORTE ADHESIVA AMARRA PLAST DEXON(P-0355) | 71.00 |
| 0010001000153 | CINTA ESPIRAL 6MM O 1/4 BLANCA SCHNEIDER(DXN3401B)(P-0351) | 0.00 |
| 0010001000154 | CINTA ESPIRAL 6MM O 1/4 NEGRA SCHNEIDER(DXN3401N) | 20.00 |
| 0010001000157 | CINTA ESPIRAL 9MM O 3/8 BLANCA / NEGRA SCHNEIDER(DXN3402B)(P-0353) | 50.00 |
| 0010001000161 | CINTA ESPIRAL 12MM O 1/2 NEGRA SCHNEIDER(DXN3403N)(P-0352A) | 10.00 |

Crear Actualizar Eliminar Consultar Buscar Salir

Eventos Principales Eventos Secundarios

Activar Windows
Ir a Balanza Configuración de PC para activar Windows.

Dota de la información de mercadería en stock. En este módulo permite el control de mercadería, el costo de producto y el precio de venta al público PVP.

- **Tributación**



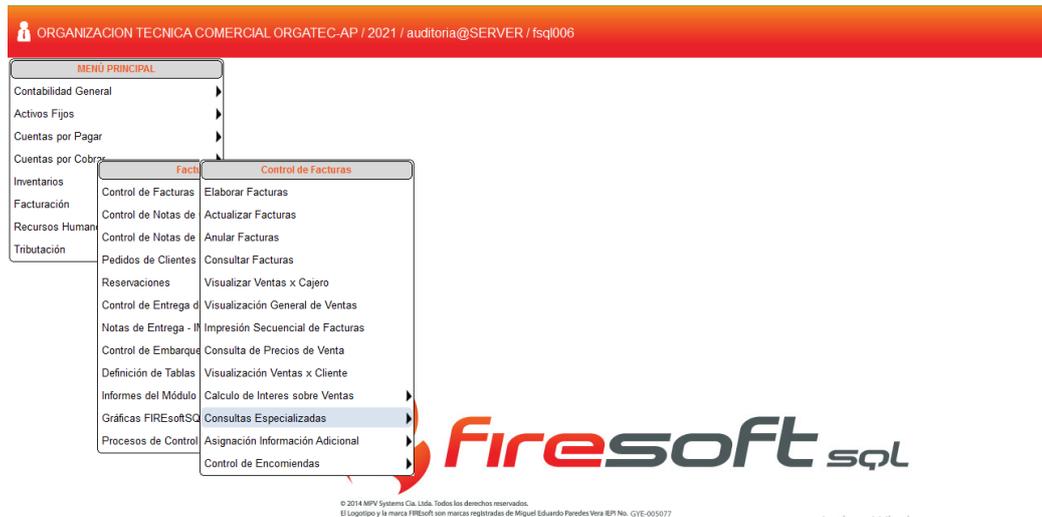
Módulo que permite obtener información para las declaraciones mensuales al SRI.

- **Recursos Humanos**



El presente modulo maneja el capital humano, es decir, contiene la información de ingresos y salida de trabajadores, Roles de Pagos, etc.

- **Facturación**



Este módulo se encuentra a cargo del Departamento de Ventas no obstante es controlado por el departamento financiero. Existen campos que le permite manejar como es la Venta en sí de productos y servicios. Emisión de Notas de Crédito, Guías de remisión. Recuperación de Cartera.

PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD



| | | | |
|---|--------------------------|---|--------------------------|
|  | <i>#Orgatec Empresas</i> |  | <i>#orgatecelectrico</i> |
|---|--------------------------|---|--------------------------|

Dentro del Sistema de Comunicación de la empresa ORGATEC-AP SA., cuenta con la red social, Facebook, Instagram en el que promociona sus servicios y productos. Dando la oportunidad al público en general sean acreedoras de diferentes beneficios que otorga la empresa como son descuentos y capacitaciones de actualización dentro del sector eléctrico.

3.8. Supervisión

GUÍAS OPERATIVAS

|  GUÍA OPERATIVA DEL CONTROL INTERNO MONITOREO Y SEGUIMIENTO ORGATEC-AP SA | | | |
|--|--|-------------------|--------------------|
| Procedimiento | Herramienta | Frecuencia | Responsable |
| Informes de carácter financiero | Estados financieros | Mensual | Contadora |
| Informes detallados de ventas | Reportes | Mensual | Contador |
| Evaluación del cumplimiento del Manual de Control Interno | Reportes | Semestral | Gerente |
| Captación de clientes | Informes | Mensual | Vendedor |
| Actualización de Manuales que se rige la empresa | Archivos digitales de manuales | Anual | Gerente |
| Información de la hora entrada y salida de los colaboradores | Reporte de reloj biométrico | Mensual | Talento Humano |
| Emitir informe sobre horas extras (extraordinarias y suplementarias) | Registro de Horas extras Roles de Pagos | Mensual | Talento Humano |

FICHA DE EVALUACIÓN

| FICHA DE EVALUACIÓN | | | | |
|---|------------|--------------|---------|-------|
| CARGO: | | | | |
| NOMBRE: | | | | |
| FECHA: | | | | |
| DESCRIPCIÓN | VALORACIÓN | | | |
| | NUNCA | REGULARMENTE | SIEMPRE | TOTAL |
| | 1 | 2 | 3 | |
| Aporta con ideas para el mejoramiento del rendimiento de la empresa | | | | |
| Maneja adecuadamente los bienes o herramientas de trabajo | | | | |
| Organizado en su puesto de trabajo | | | | |
| Se auto capacita en el área de trabajo. | | | | |
| Cumple con lo señalado en Manuales y Políticas de la empresa. | | | | |
| Planifica las actividades | | | | |
| Las actividades encomendadas la realizan de una manera eficiente, eficaz. | | | | |
| Son satisfactorios los resultados | | | | |
| Trabaja en equipo | | | | |
| Colabora en trabajos que necesita la colaboración de todos como empresa | | | | |

COMENTARIO

Firma Evaluador

Firman Evaluado



ORGATEC-AP[®]
ORGANIZACION TECNICA COMERCIAL

MATERIAL ELÉCTRICO DE MEDIA Y BAJA TENSIÓN
DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE PROYECTOS ELÉCTRICOS

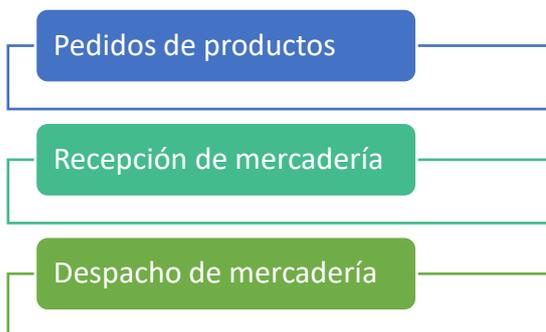
MANUAL DE PROCEDIMIENTO

3.9. Manual de Procedimientos

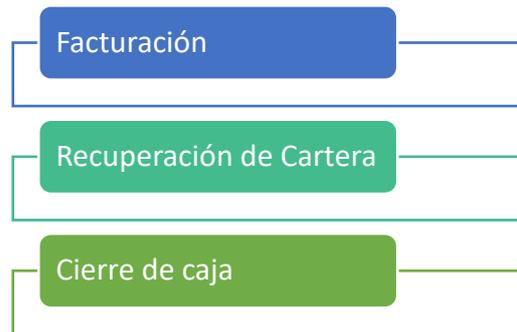
El presente manual de procedimientos es una herramienta de trabajo donde muestra directrices de las actividades a realizarse en el área de ventas, caja, el mismo contiene un lenguaje claro y el diagrama de flujo donde se identifique el proceso.

Tomando en cuenta las debilidades de la organizar mediante el análisis situacional de la empresa (FODA) se diseña un manual de procedimientos que ayude en el control de los procedimientos de las áreas mencionada, se realiza el siguiente esquema de trabajo en el área.

ESQUEMATIZACIÓN DE VENTAS



ESQUEMATIZACIÓN DE CAJA



Objetivo

Proporcionar el detalle y una visión en general del proceso de ejecución de las actividades mediante flujogramas que permitirán una mejor comprensión en su aplicación

Alcance

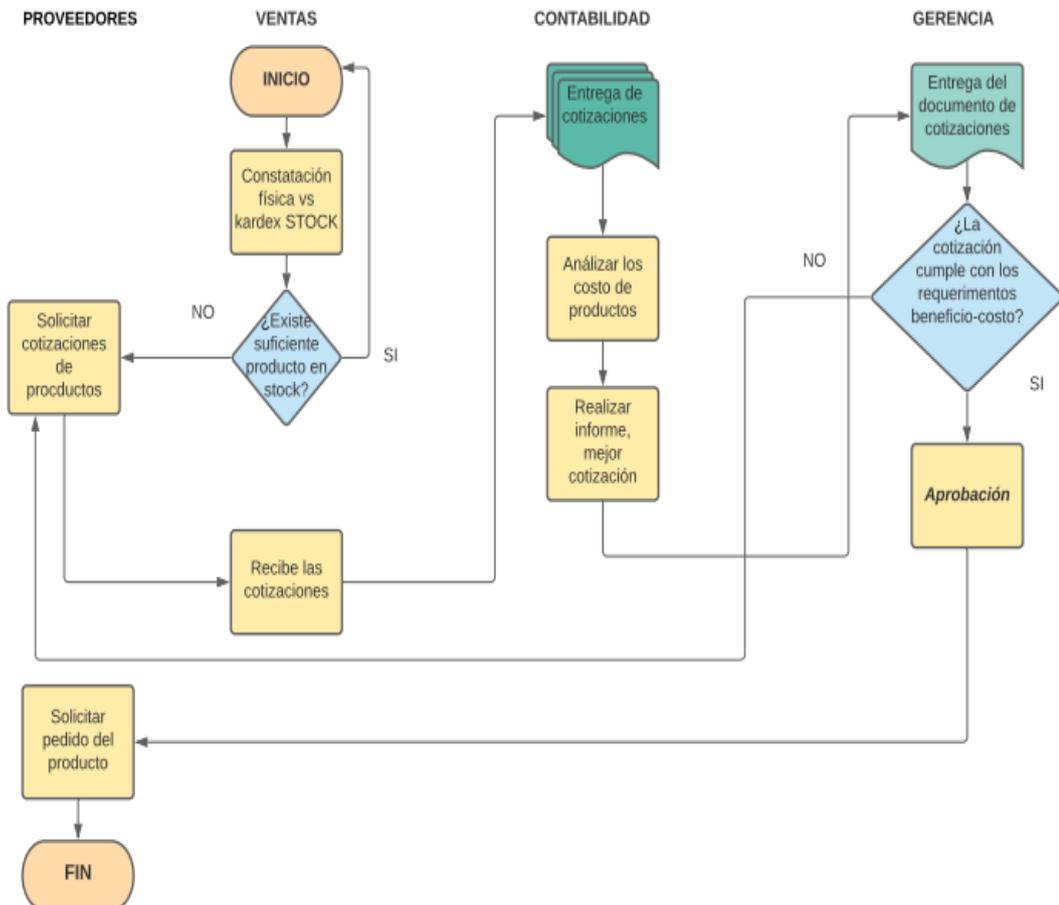
El presente manual de procedimientos va dirigido al área de ventas y caja que servirá como una herramienta útil para el buen desarrollo de actividades.

| | |
|----------------------|-----------------------------|
| CARGO | VENTAS |
| PROCEDIMIENTO | PEDIDOS DE PRODUCTOS |

DESCRIPCIÓN

| Descripción | RESPONSABLE |
|---|--------------|
| 1.- Constatación física vs Kardex del producto | VENTAS |
| 2.- Llamar a proveedores | VENTAS |
| 3.- Cotizar (3 proveedores) | VENTAS |
| 4.- Presentar las cotizaciones | CONTABILIDAD |
| 5.- Análisis del costo del producto de las cotizaciones | CONTABILIDAD |
| 6.- Entregar informe de cotizaciones | CONTABILIDAD |
| 7.- Aprobación de Cotización | GERENCIA |
| 8.- Pedido de productos | VENTAS |

FLUJOGRAMA

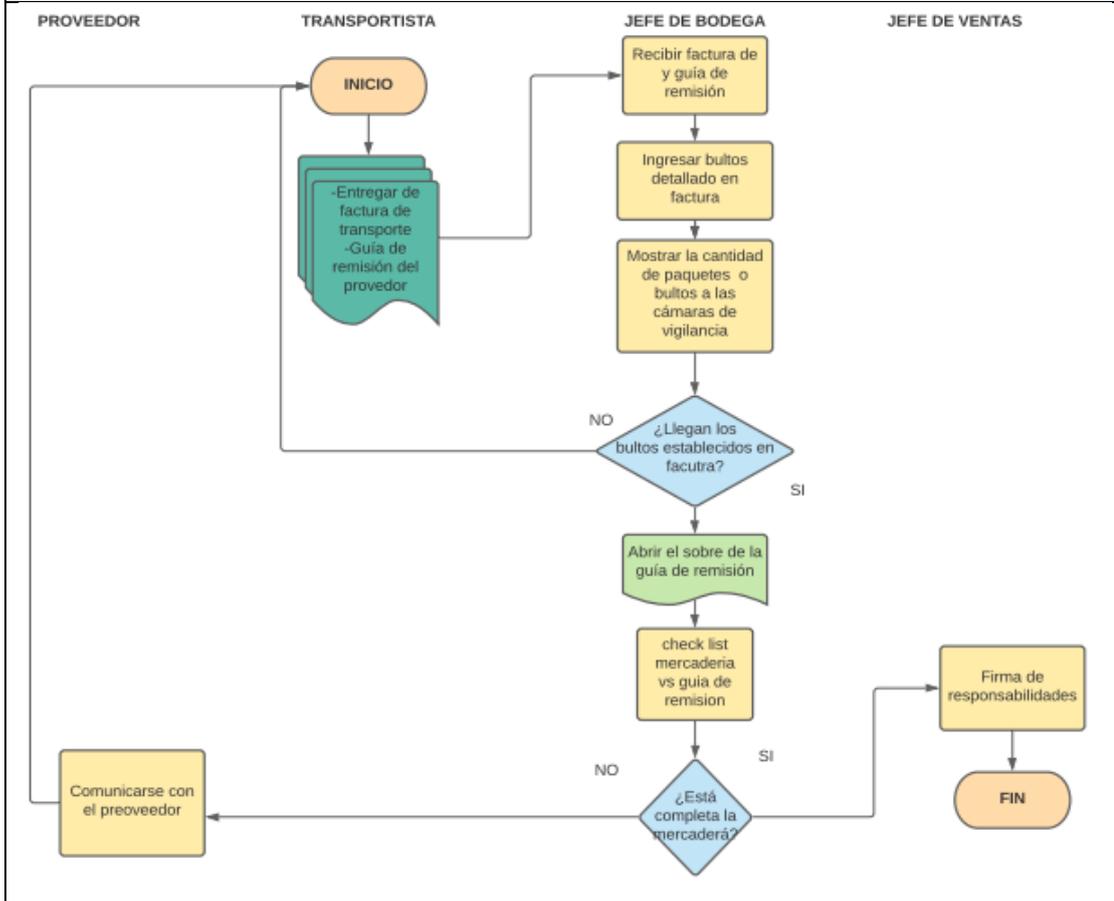


| | |
|----------------------|--------------------------------|
| CARGO | VENTAS |
| PROCEDIMIENTO | RECEPCIÓN DE MERCADERÍA |

DESCRIPCIÓN

| Descripción | RESPONSABLE |
|--|---------------------------------------|
| 1.- Recibir Guía de Remisión | Jefe de Ventas |
| 2.- Ingreso de mercadería al portón | Jefe de Ventas |
| 3.- Mostrar la cantidad de paquetes a las cámaras | Jefe de Ventas |
| 4.- Abrir los paquetes frente a las cámaras | Jefe de Ventas |
| 5.- Check list a la guía de remisión | Jefe de Ventas |
| 6.- Revisar si todos los productos llegaron en perfecto estado | Jefe de Ventas |
| 7.- Verificar guía de remisión vs hoja de pedido | Jefe de Ventas |
| 8.- Firmar Hoja de responsabilidades si llego todo el producto según la hoja de pedido | Encargado de bodega Jefe de ventas |

FLUJOGRAMA

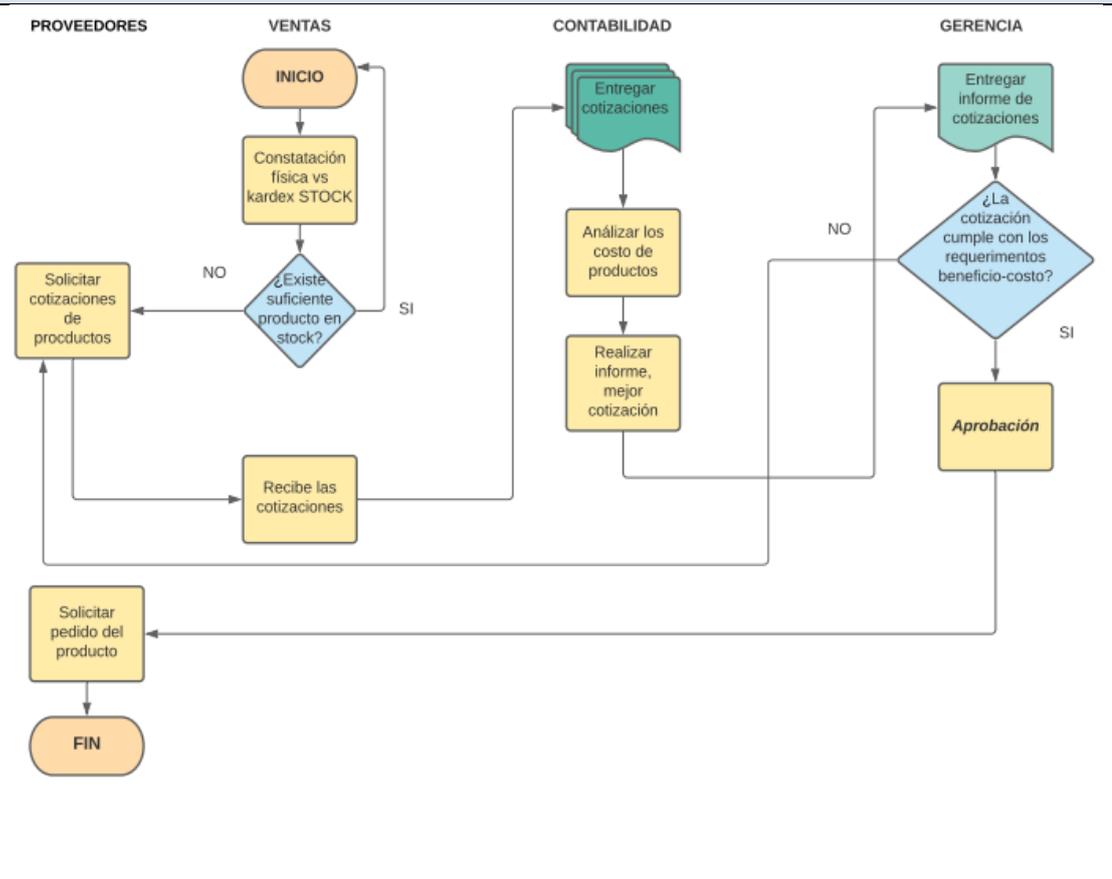


| | |
|----------------------|-------------------------------|
| CARGO | VENTAS |
| PROCEDIMIENTO | DESPACHO DE MERCADERÍA |

DESCRIPCIÓN

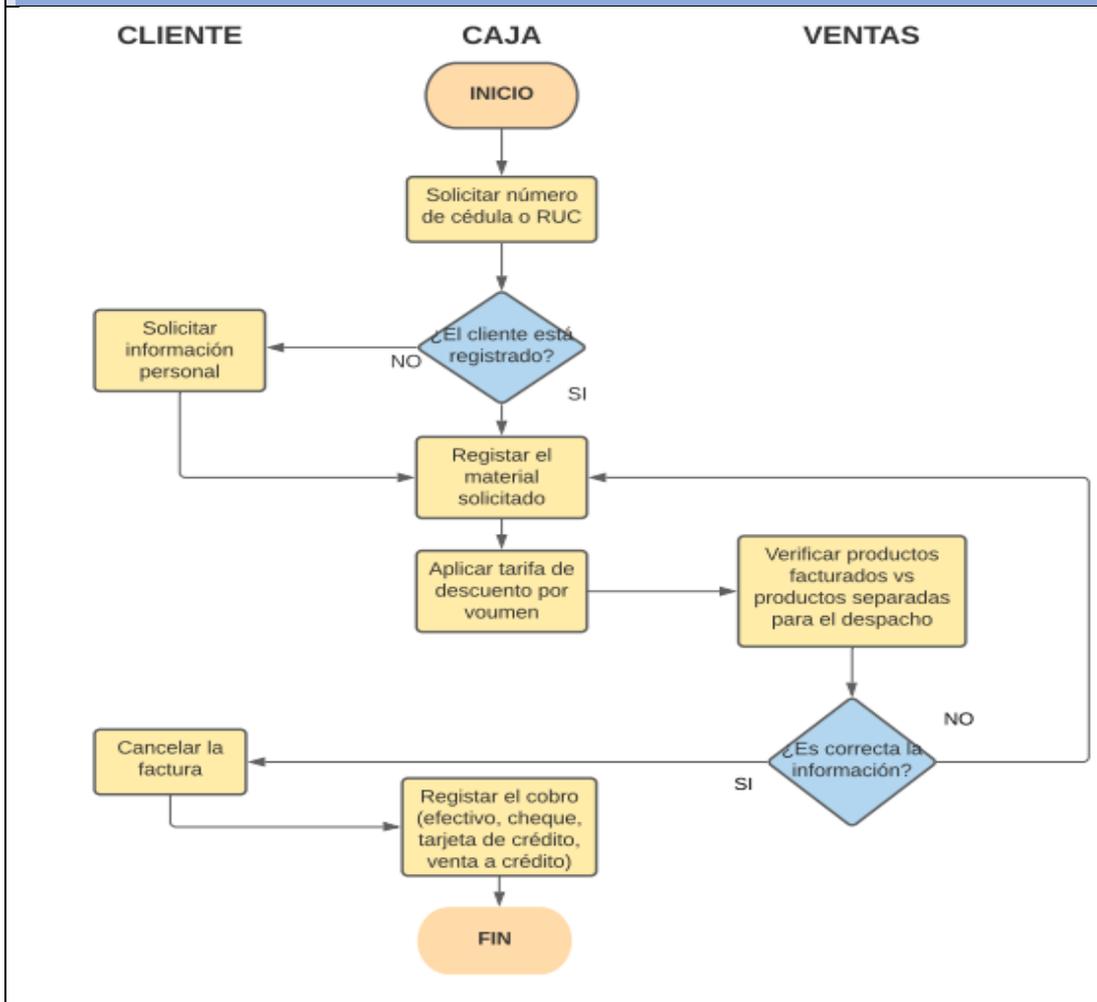
| Descripción | RESPONSABLE |
|---|-------------|
| 1.- Solicitar el pedido del cliente | Vendedor |
| 2.- Colocar los productos sobre el mostrados | Vendedor |
| 3.- Dictar los productos a la persona encargada de caja | Vendedor |
| 4.- Realizar el pago en caja | Cliente |
| 5.- Retirar la factura | Cliente |
| 6.- Entregar factura a la persona que despacha | Vendedor |
| 7.- Verificar factura vs productos | Vendedor |
| 8.- Colocar los productos facturados en fundas | Vendedor |
| 9.- Entregar al cliente los productos | Vendedor |

FLUJOGRAMA



| | |
|--|--------------------|
| CARGO | CAJERA |
| PROCEDIMIENTO | FACTURACIÓN |
| DESCRIPCIÓN | |
| Descripción | RESPONSABLE |
| 1.- Preguntar datos de cliente | Caja |
| 2.- Registrar los productos | Caja |
| 3.- Verificar tarifas por volumen | Caja |
| 4.- Dictar los productos registrados y verificar los productos separados para la venta | Caja Venta |
| 5.- Registrar el cobro (tarjeta, cheque, efectivo o Cuentas por cobrar) | Venta Cliente |
| 6.- Entregar factura | Caja |

FLUJOGRAMA

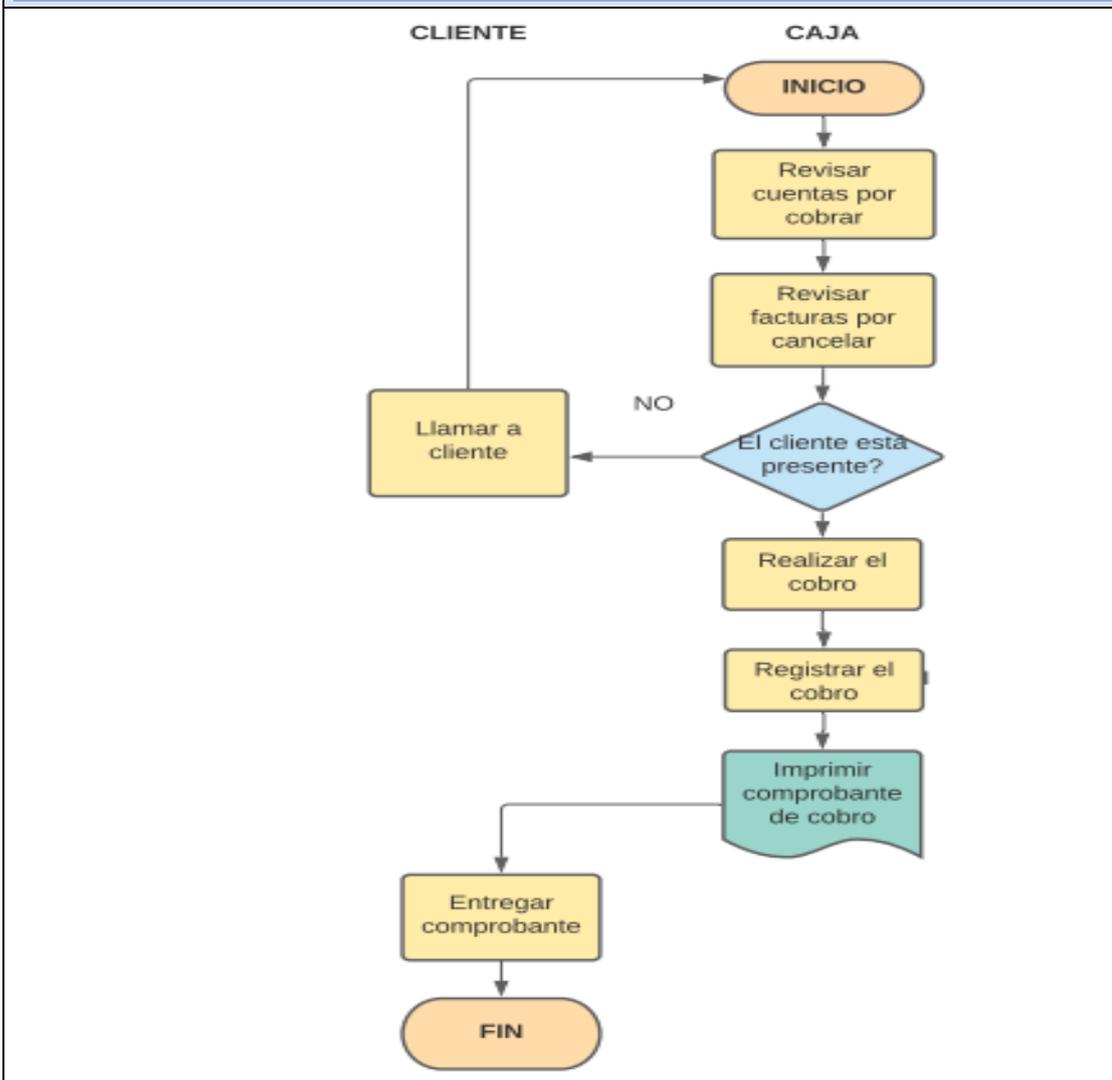


| | |
|----------------------|--------------------------------|
| CARGO | CAJERA |
| PROCEDIMIENTO | RECUPERACIÓN DE CARTERA |

DESCRIPCIÓN

| Descripción | RESPONSABLE |
|--|--------------------|
| 1.- Revisar cuentas por cobrar | Caja |
| 2.- Revisar facturas pendientes de pago | Caja |
| 3.- Ingresar Cobro (efectivo, cheque, tarjeta) | Caja |
| 4.- Imprimir Comprobante de cobro | Caja |
| 5.- Firmas de responsabilidades | Caja |

FLUJOGRAMA

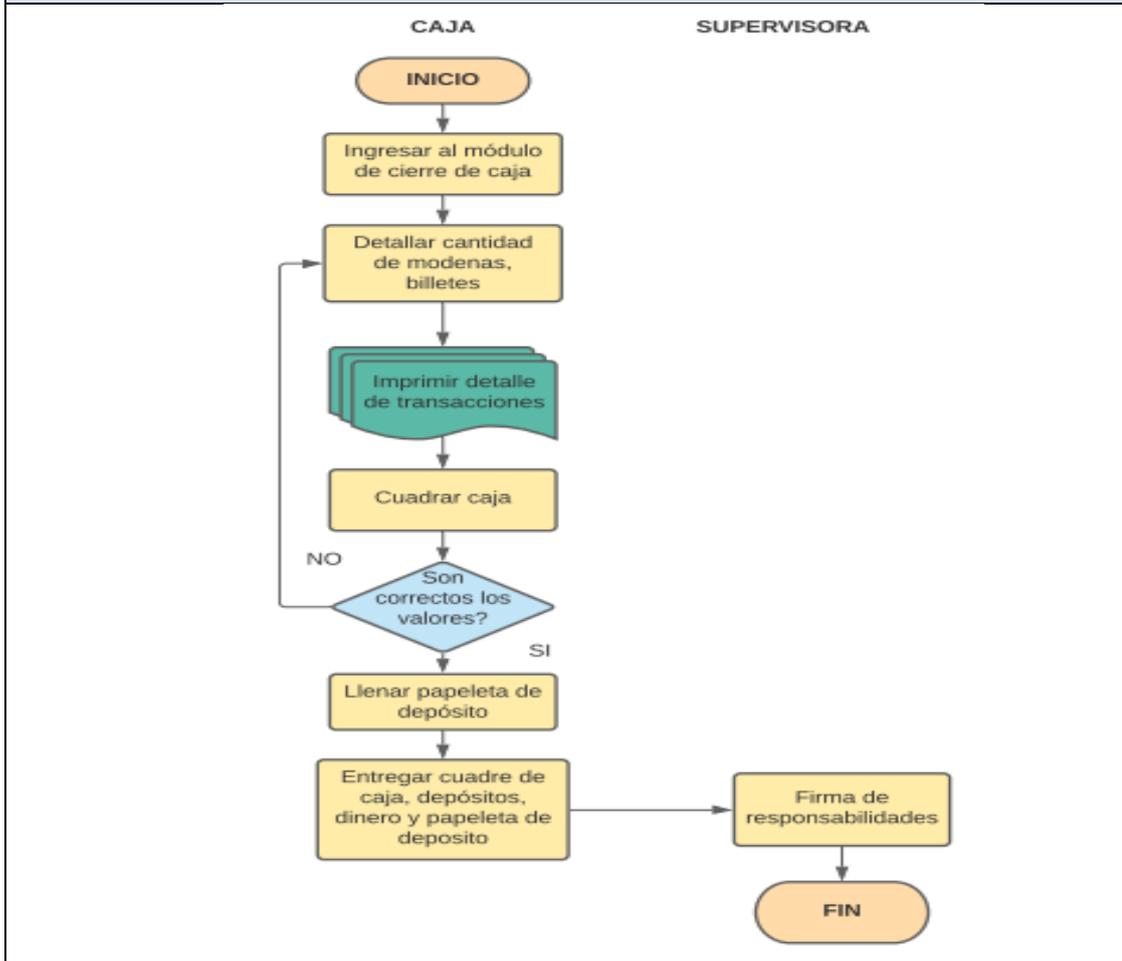


| | |
|----------------------|-----------------------|
| CARGO | VENTAS |
| PROCEDIMIENTO | CIERRE DE CAJA |

DESCRIPCIÓN

| Descripción | RESPONSABLE |
|---|--------------------|
| 1.- Ingresas al módulo de cierre de caja | Cliente |
| 2.- Realizar el cuadro de caja | Caja |
| 3.- Detallar (monedas, billetes, ticket de tarjeta) | Caja |
| 4.- Imprimir hojas de transacciones | Caja |
| 5.-Adjuntar depósitos, cheques, y el detalle del dinero en una papeleta de depósito | Caja |
| 6.- Firmas de responsabilidades | Caja |

FLUJOGRAMA



CONCLUSIONES

Luego de haber culminado la investigación se llegó a lo siguiente:

- Se indagó en diferentes referencias conceptuales, a fin de consolidar la investigación, analizar la situación de la empresa y su aplicación del método COSO III dentro del manual de Control Interno y manual de procedimientos, logrando encaminar a una sola dirección el mejoramiento de una eficiente gestión administrativa.
- Mediante la aplicación de técnicas de investigación se evidenció la vulnerabilidad a la cual se enfrenta organización, por falta de un control interno a toda la organización se localizó falencias desde la parte administrativa como operativa.
- Por las razones anteriormente mencionadas se desarrolló la propuesta de un Manual de Control Interno y Manual de Procedimientos para la empresa ORGATEC-AP S.A., que sirve como un instrumento y herramienta para mejorar la gestión administrativa facilitando el manejo de la información de los diferentes departamentos existentes dentro de la organización.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la organización seguir actualizándose en los diferentes métodos de control principalmente en su gestión administrativa como en la parte operativa que le permitirá obtener los resultados esperados y desarrollarse como una empresa sólida dentro del mercado y la competencia.
- Implementar métodos de evaluación de control en cada departamento que le ayuden a identificar las falencias a las que se encuentra expuesta con el fin de ser corregidas a tiempo.
- Analizar la implementación de la propuesta del Manual de Control Interno y Procedimientos para la empresa ORGATEC-AP S.A que servirá de herramienta de aplicación de mejoramiento del manejo de la información y su gestión administrativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Asanza, M., Miranda, M., Ortiz, R., & Espin, J. (2016). Manual de procedimientos en la empresa. *Caribeña de Ciencias Sociales*, 10. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>
- Barcia Carvajal, A. (febrero/marzo de 2020). *CSI Conoce Sobre Informatica*. Obtenido de <https://conocesobreinformatica.com/diagrama-de-flujo-simbologia/>
<https://conocesobreinformatica.com/diagrama-de-flujo-definicion-y-origen/>
- Burgos, R. A., & Quinapallo, G. C. (2016). Importancia de los manuales de procedimientos para la mejora de los procesos operativos en las agencias de aduanas. *Revista: Caribeña de Ciencias Sociales*, 10. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/10/aduanas.html>
- Castañeda, P. L. (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *En Contexto*, 02, 136-139. Obtenido de <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/139/124>
- Concha, L. R., & Limone, s. Z. (Marzo de 2017). *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16855/1/TESIS%20DISE%c3%91O%20DEL%20MANUAL%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20DEPARTAMENTO%20ADMINISTRATIVO%20-%20CONTABLE%20GIPSOFLEX%20S.A..pdf>
- Espinoza, G., & Yopez, J. (Agosto de 2019). "*MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTION DE COBRANZAS EN LA EMPRESA AERBOSS C.A.*". Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46402/1/TESIS%20CPA-%20ESPINOZA%20-%20YEPEZ.pdf>
- Estevez, A. (Agosto de 2019). *Significado*. Obtenido de <https://significado.com/desempeno/>
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogota, Colombia: Eco Ediciones. Obtenido de Eco Ediciones. <https://elibro.net/es/ereader/epoch/69017?page=35>
- Estupiñan, R., & Niebel, B. (2015). *Contron Interno y Fraudes: análisis de informes COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales* (Tercera ed.). Ecoe ediciones. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=qcO4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT18&dq=estupi%C3%B1an+y+gaitan&ots=MFh5zyxvjp&sig=2yLVY4LBZfQpSlgITAcidUdmEf4#v=onepage&q=estupi%C3%B1an%20y%20gaitan&f=false

- Fonseca Luna, O. (2011). *Sistema de Control Interno para Organizaciones Guia practica para evaluar el control interno*. Lima, Peru: Publicidad y Matiz.
- Foro Empresarial Impulsa. (26 de Octubre de 2015). Obtenido de <https://www.impulsapopular.com/finanzas/que-es-un-proceso-administrativo-2/>
- Garcia Africano, M. (2014). EL CONTROL INTERNO COMO MECÁNISMO DE TRANSFORMACIÓN Y CRECIMIENTO, UNA MIRADA DESDE LA GESTIÓN GERENCIAL DE LAS EMPRESAS. 8. Bogota . Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12715/ENSAYO%20-%20OPCION%20DE%20GRADO%20-%20CONTROL%20INTERNO.pdf?sequence=1>
- Gomez, B. S. (2012). *Metodología de la Investigacion*. Mexico: RED TERCER MILENIO. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Gómez, S. D., Blanco, C. B., & Conde, C. J. (2013). El Sistema de Control Interno para el Perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba. *Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 1(2), 58. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2396834
- Gonzales, A., & Cabrale, D. (2010). Evaluación del sistema de control interno en la UBPC Yamaquelles. *Eumed*, 13.
- Gonzales, G. (05 de 26 de 2020). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/metodo-inductivo/>
- Hernández P., O. (2016). La auditoría interna y su alcance ético empresarial. *Actualidad Contables FACES*(33), 22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25746579003.pdf>
- Hernandez, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2006). *Metodologia de la Investigación* (Cuarta ed.). México: McGRAWHILL/INTERAMERICMA EDITORES, SA DE C.V.

Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38758233/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DSampieri-et-al-metodologia-de-la-investi.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4

Lara, L. (2017). *Manual de Procedimientos de Control Interno para la Gestión Financiera de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura Pastaza*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5941/1/PIUPCYA006-2017.pdf>

Llamas, J. (08 de Septiembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/riesgo.html>

López León, Y. (10 de Enero de 2019). *ContadorMx.com*. Obtenido de <https://contadormx.com/2019/01/10/ventajas-y-desventajas-de-los-manuales-administrativos/>

Mantilla B., S. A. (2013). *Auditoria del Control Interno* (Tercera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/114316?page=20>

Marco Integrado de Control Interno. (2019). FORMATIVA DIPLOMADOS.

Marín Villada, A. L. (7 de Marzo de 2008). *Wordpress*. Obtenido de <https://metinvestigacion.wordpress.com/>

Maya, E. (2014). *Universidad Nacional Autónoma de México*. Obtenido de https://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos_y_tecnicas.pdf

Mendoza, W., Garcia, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (Octubre de 2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dialnet*, 4(4), 206-240. Obtenido de <file:///C:/Users/johan/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf>

Montaño Orozco, E. (2013). *Control interno, auditoría y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo*. Programa Editorial Universidad del Valle. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/129501?page=55>

Montaño Orozco, E. (2018). *Auditoria y Aseguramiento, Revision Fiscal y Gobierno Corporativo*. Cali: Programa Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=b0nzDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiiVpBN8efsAhVr1lkKHVp1A1oQ6AEwBXoECAcQAq#v=onepage&q=control%20interno&f=false>

- Morales Gonzáles, P. (2010). *Manual de control interno y contable del agente aduanal: compendio didáctico*. Plaza y Valdéz S.A. C.V. D.F., México. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/38894?page=19>
- Much, L., Osorio, J., & Vital, S. (2011). *Organización; Diseño de estructuras organizacionales de alto rendimiento*. México: Trillas.
- Quiroa, M. (07 de diciembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Quiroga, F. (05 de abril de 2020). *Gestión Administrativa: Concepto y Beneficios*. Obtenido de <https://tueconomiafacil.com/gestion-administrativa-concepto-y-beneficios/>
- Salazar, H. (Mayo de 2013). *Economía gestión a su favor*. Obtenido de <https://economia.org/proceso.php>
- Santillana González, J. R. (2015). *Sistemas de control interno* (Tercera Ed ed.). Mexico: Pearson Educación. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/37996?page=72>
- Serrano, P., Señalín, L., Vega, F., & Herrera, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *ESPACIOS*, 39(03), 30. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Ucha, F. (04 de 2013). *Definición ABC*. Obtenido de <https://concepto.de/disenos/#ixzz7KeSaCDwK>
- Villota, W. A., Espinoza, D. J., & Tobar, J. A. (2017). Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas. *Observatorio de la Economía Latinoamericana (eumed.net)*, 229. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 247-252. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/637/755>