



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA  
EMPRESA COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES,  
DEL CANTÓN SHUSHUFINDI, PROVINCIA DE SUCUMBÍOS**

**Trabajo de Integración Curricular**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA**

**AUTORA:**

**JESSICA ALEXANDRA CARRERA CEDEÑO**

Riobamba – Ecuador

2022



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA  
EMPRESA COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES,  
DEL CANTÓN SHUSHUFINDI, PROVINCIA DE SUCUMBÍOS**

**Trabajo de Integración Curricular**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA**

**AUTORA: JESSICA ALEXANDRA CARRERA CEDEÑO**

**DIRECTORA: DR. CARLOS VOLTER BUENAÑO PESÁNTEZ**

Riobamba – Ecuador

2022

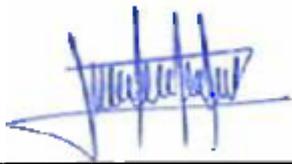
**©2022, Jessica Alexandra Carrera Cedeño**

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

Yo, JESSICA ALEXANDRA CARRERA CEDEÑO, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 12 de octubre de 2022



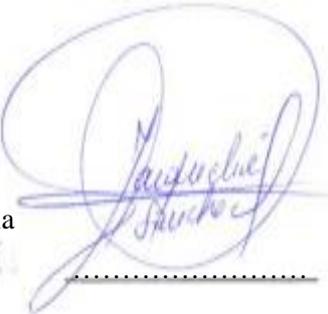
---

**Jessica Alexandra Carrera Cedeño**

**C.I.: 210069316-3**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES, DEL CANTÓN SHUSHUFINDI, PROVINCIA DE SUCUMBIÓS**, realizado por la señorita. **JESSICA ALEXANDRA CARRERA CEDEÑO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Eco. Gabriela Cecilia Quirola Quizhpi <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>	 .....	2022-10-12
Dr. Carlos Volter Buenaño Pesántez <b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>	 .....	2022-10-12
Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria <b>ASESOR DE TRIBUNAL</b>	 .....	2022-10-12

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación esta principalmente dedicado a mi madre Magaly Cedeño, quien ha sido siempre mi eje de vida y por el apoyo incondicional durante todo el transcurso de mi vida, haciendo posible lograr cada una mi metas y sueños.

Jessica

## **AGRADECIMIENTO**

Quisiera empezar primeramente dándole gracias a Dios, quien ha hecho posible alcanzar esta meta tan importante en mi vida, por haberme dado sabiduría y fortalezas necesarias para que pueda culminar con éxitos mi carrera profesional.

Agradezco también a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Escuela de Contabilidad y Auditoría, por abrirme las puertas para poder alcanzar el éxito profesional, mediante excelentes docentes quienes nos supieron impartir cada una de las cátedras de manera eficiente y ser mejores profesionales.

Agradezco especialmente al Dr. Carlos Volter Buenaño Pesántez director de mi trabajo de titulación y a la Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria por haberme guiado e impartiendo sus conocimientos y saberes, con la finalidad de poder culminar mi carrera profesional.

Jessica

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1. MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1. Marco teórico .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1.1. Sistema .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1.1.1. Importancia del sistema.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1.2. Control.....</b>	<b>8</b>
<b>1.1.2.1. Características de un buen control.....</b>	<b>8</b>
<b>1.1.2.2. Tipos de control .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1.3. Control interno.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1.3.1. Objetivos de control interno .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1.3.2. Principios del control interno.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1.3.3. Características del control interno.....</b>	<b>12</b>
<b>1.1.3.4. Componentes del control interno.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1.3.5. Fines del control interno .....</b>	<b>15</b>
<b>1.1.3.6. Procedimientos generales para implementar un control interno .....</b>	<b>16</b>
<b>1.1.3.7. Clasificación del control interno .....</b>	<b>17</b>
<b>1.1.3.8. Fases del control interno .....</b>	<b>19</b>
<b>1.1.4. Evaluación del control interno .....</b>	<b>21</b>
<b>1.1.4.1. Objetivos de evaluación del control interno.....</b>	<b>21</b>
<b>1.1.5. Métodos de evaluación del control interno .....</b>	<b>21</b>
<b>1.1.5.1. Mecanismo de control interno .....</b>	<b>24</b>
<b>1.1.6. Importancia del control interno .....</b>	<b>25</b>
<b>1.1.7. Sistema de control interno .....</b>	<b>25</b>
<b>1.1.7.1. Objetivos del sistema de control interno .....</b>	<b>26</b>
<b>1.1.8. Características del sistema de control interno .....</b>	<b>27</b>

1.1.9.	<i>Evaluación del sistema de control interno</i> .....	27
1.1.10.	<i>Método COSO</i> .....	28
1.1.10.1.	<i>Evolución del modelo COSO</i> .....	29
1.1.10.2.	<i>Modelo COSO II</i> .....	29
1.1.10.3.	<i>Definición del control interno según modelo COSO II</i> .....	30
1.1.10.4.	<i>Metodología modelo COSO II</i> .....	30
1.1.10.5.	<i>Fundamentos del E.R.M. COSO II</i> .....	30
1.1.10.6.	<i>Componentes del método COSO II – ERM</i> .....	30
1.2.	<b>Idea a defender</b> .....	38

## CAPÍTULO II

2.	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	39
2.1.	<b>Enfoque de la investigación</b> .....	39
2.2.	<b>Niveles de investigación</b> .....	39
2.3.	<b>Diseño de investigación</b> .....	39
2.4.	<b>Tipo de investigación</b> .....	39
2.5.	<b>Población</b> .....	40
2.6.	<b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</b> .....	40
2.6.1.	<i>Métodos de la investigación</i> .....	40
2.6.2.	<i>Técnicas de investigación</i> .....	41
2.6.3.	<i>Instrumentos de investigación</i> .....	41
2.7.	<b>Análisis e interpretación de resultados</b> .....	41
2.8.	<b>Comprobación de la idea a defender</b> .....	52

## CAPITULO III

3.	<b>MARCO DE RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.</b> 53	
3.1.	<b>Título</b> .....	53
3.2.	<b>Objetivo de la evaluación</b> .....	53
3.3.	<b>Antecedentes de la Empresa “Copiermaster C&amp;G Soluciones Digitales”</b> .....	53
3.3.1.	<i>Reseña histórica</i> .....	53
3.3.2.	<i>Filosofía empresarial</i> .....	53
3.3.3.	<i>Objetivos empresariales</i> .....	54
3.3.4.	<i>Organigrama estructural</i> .....	55
3.4.	<b>Evaluación administrativa</b> .....	55
3.4.1.	<i>Evaluación del control interno</i> .....	56
3.4.1.1.	<i>Cuestionarios de control interno</i> .....	56

<b>3.5.</b>	<b>Matriz FODA</b> .....	73
<b>3.6.</b>	<b>Manual de roles y responsabilidades</b> .....	74
<b>3.7.</b>	<b>Reglamento interno</b> .....	90
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	112
	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	113
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
	<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Flujograma .....	23
<b>Tabla 2-1:</b>	Evolución del modelo COSO.....	29
<b>Tabla 1-2:</b>	Población de la empresa Copiermaster C&G Soluciones Digitales.....	40
<b>Tabla 2-2:</b>	Conocimiento de misión y visión.....	42
<b>Tabla 3-2:</b>	Conocimiento de políticas y valores corporativos .....	43
<b>Tabla 4-2:</b>	Conocimiento de la estructura organizacional de la empresa .....	44
<b>Tabla 5-2:</b>	Comunicación y coordinación entre el personal .....	45
<b>Tabla 6-2:</b>	Conocimiento de funciones y responsabilidades del puesto de trabajo .....	46
<b>Tabla 7-2:</b>	Existencia de un reglamento interno .....	47
<b>Tabla 8-2:</b>	Procesos administrativos adecuados .....	48
<b>Tabla 9-2:</b>	Sistema de control interno adecuado .....	49
<b>Tabla 10-2:</b>	Evaluación al sistema de control interno .....	50
<b>Tabla 11-2:</b>	Diseño de manual de roles y responsabilidades y reglamento interno.....	51
<b>Tabla 1-3:</b>	Nivel de confianza – riesgo.....	57
<b>Tabla 2-3:</b>	Nivel de confianza – riesgo.....	59
<b>Tabla 3-3:</b>	Nivel de confianza – riesgo.....	61
<b>Tabla 4-3:</b>	Nivel de confianza – riesgo.....	63
<b>Tabla 5-3:</b>	Nivel de confianza – riesgo.....	65
<b>Tabla 6-3:</b>	Nivel de confianza – riesgo.....	67
<b>Tabla 7-3:</b>	Nivel de confianza – riesgo.....	69
<b>Tabla 8-3:</b>	Nivel de confianza – riesgo.....	71
<b>Tabla 9-3:</b>	Interpretación general de cada componente .....	71

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-1:</b> Modelo COSO II.....	29
--	----

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-1:</b> Componentes del control interno .....	13
<b>Gráfico 2-1:</b> Ambiente o entorno interno .....	31
<b>Gráfico 3-1:</b> Esquema general de la definición de objetivos .....	32
<b>Gráfico 4-1:</b> Esquema general de identificación de eventos.....	32
<b>Gráfico 5-1:</b> Evaluación o valoración de riesgo .....	34
<b>Gráfico 6-1:</b> Esquema general de las categorías de respuesta al riesgo.....	35
<b>Gráfico 7-1:</b> Esquema general de las actividades de control.....	36
<b>Gráfico 8-1:</b> Esquema general de las actividades de control.....	37
<b>Gráfico 9-1:</b> Esquema general de reglas de monitoreo.....	38
<b>Gráfico 1-2:</b> Conocimiento de la misión y visión.....	42
<b>Gráfico 2-2:</b> Conocimiento de políticas y valores corporativos .....	43
<b>Gráfico 3-2:</b> Conocimiento de la estructura organizacional de la empresa .....	44
<b>Gráfico 4-2:</b> Comunicación y coordinación entre el personal .....	45
<b>Gráfico 5-2:</b> Conocimiento de funciones y responsabilidades del puesto de trabajo .....	46
<b>Gráfico 6-2:</b> Existencia de un reglamento interno.....	47
<b>Gráfico 7-2:</b> Procesos administrativos adecuados .....	48
<b>Gráfico 8-2:</b> Sistema de control interno adecuado .....	49
<b>Gráfico 9-2:</b> Evaluación al sistema de control interno .....	50
<b>Gráfico 10-2:</b> Diseño de manual de roles y responsabilidades y reglamento interno.....	51
<b>Gráfico 1-3:</b> Organigrama estructural de Copiermaster C&G Soluciones Digitales .....	55
<b>Gráfico 2-3:</b> Interpretación general de cada componente.....	72

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** RUC DE LA EMPRESA

**ANEXO B:** ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA

**ANEXO C:** FOTOGRAFÍAS DE EVIDENCIA

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en base al diseño de un sistema de control interno a la empresa "COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES" del cantón Shushufindi de la provincia de Sucumbíos, que tuvo la finalidad de evaluar las actividades que se realizan en la entidad para disminuir riesgos y lograr una mayor eficiencia, eficacia, y transparencia, proporcionando a la vez una herramienta para la toma de decisiones. Previo a la elaboración de la evaluación del sistema de control interno se aplicó una encuesta a los trabajadores de la empresa y cuestionarios de control interno basado en la metodología del COSO II, donde se analizó el nivel de confianza y de riesgo para establecer los rangos de eficiencia y cumplimiento en cada área de trabajo, a su vez, evidenciando las falencias de la empresa, se diseñó un manual de roles y responsabilidades donde se plasman las funciones que deben cumplir en cada área de trabajo para evitar la duplicidad y confusión de actividades; asimismo; se elaboró un reglamento interno de trabajo que abarca las normas, disposiciones, leyes, políticas y comportamiento del empleador y sus trabajadores, se concluye que es primordial que la empresa realice una evaluación al sistema de control interno con el objetivo de mejorar el ambiente laboral y por ende el desempeño empresarial, se recomienda realizar dicha evaluación de forma permanente para dar un seguimiento a los hallazgos presentados y medir su nivel de cumplimiento.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <SISTEMA DE CONTROL INTERNO>, <EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO>, <CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO>, <MANUAL DE ROLES Y RESPONSABILIDADES>, <REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO>.



17-10-2022

2015-DBRA-UTP-2022

## ABSTRACT

This research work was carried out based on the design of an internal control system for the company "COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES" in the Shushufindi canton of the province of Sucumbíos, which had the purpose of evaluating the activities carried out in the entity to reduce risks and achieve greater efficiency, effectiveness, and transparency while providing a tool for decision making. Before the preparation of the evaluation of the internal control system, a survey was applied to the company's employees and internal control questionnaires based on the COSO II methodology, where the level of confidence and risk were analyzed to establish the efficiency and compliance ranges in each work area, in turn, evidencing the company's shortcomings, a manual of roles and responsibilities was designed where the functions to be fulfilled in each work area are set out to avoid duplication and confusion of activities; It is concluded that it is essential that the company evaluates the internal control system to improve the work environment and therefore the business performance. It is recommended to perform this evaluation on an ongoing basis to follow up on the findings presented and measure the level of compliance.

Key words: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <INTERNAL CONTROL SYSTEM>, <INTERNAL CONTROL EVALUATION>, <INTERNAL CONTROL QUESTIONNAIRE>, <MANUAL OF ROLES AND RESPONSIBILITIES>, <INTERNAL WORK REGULATIONS>.



Lic. Carina Fernanda Vallejo Barreno, Mgs.

C.I.: 0603925611

17-10-2022

2015-DBRA-UTP-2022

## **INTRODUCCIÓN**

Con el paso del tiempo la mayoría de negocios que existen en el país son microempresas, y casi la mayoría son de manejo familiar, durante las últimas décadas el sistema de copiado e impresión ha vivido un proceso evolutivo muy importante, en la actualidad podemos encontrar soluciones profesionales con precios muy asequibles, capaces de ofrecer un completo conjunto de características y totalmente funcionales, el acceso a impresoras más económicas y con un mayor nivel de prestaciones ha elevado sustancialmente su peso en la empresa, su relevancia, y se han convertido en una pieza clave para poder sacar adelante de forma óptima sus ciclos de trabajo diarios, es por ello que en la ciudad de Shushufindi se crea la empresa "COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES" que se encuentra situada como una de las principales entidades en brindar servicio de outsourcing a las distintas entidades tanto públicas como privadas.

Al crear una empresa se requiere tener un control permanente de todas sus transacciones y actividades es por ello que cada empresa debe tener un Sistema de control interno accesible y dinámico para evaluar el desempeño de cada área de trabajo y con los resultados analizar cuáles son sus fortalezas y sus falencias para brindar soluciones óptimas y con ello proponer mejoras para elevar el nivel de calidad de la misma. A su vez es importante mencionar que cada entidad debe regirse bajo un reglamento interno de trabajo donde se plasme la normativa de políticas, reglas, conductas, obligaciones y responsabilidades que tiene el empleador y sus trabajadores.

Tomando en cuenta lo anterior; se presentó la necesidad de desarrollar este trabajo de titulación denominado diseño de un Sistema de Control Interno para la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES, del Cantón Shushufindi, Provincia de Sucumbíos, con el propósito de valorar todo el desempeño empresarial y proponer opciones de mejora, mediante una evaluación del sistema de control interno a través de la aplicación de cuestionarios con su respectivo análisis de los ocho componentes; además; el diseño y elaboración de un manual de roles y responsabilidades y la elaboración de un reglamento interno empresaria.

### **Planteamiento del Problema**

Según Centro para el Desarrollo de la Competitividad Empresarial manifiesta que: "El 10% de las PYMES alcanzan los 10 años de vida y el 75% de ellas fracasa antes de los 2 primeros años". Muchos de estos problemas se presentan por la mala administración y control interno es así que podemos mencionar que este aspecto es muy relevante dentro de las entidades.

A nivel mundial el principal reto de las PyMEs es hacer frente al entorno competitivo ya que el control interno juega un papel fundamental. Sin embargo, existen estudios que ponen de manifiesto que el control interno está dirigido a detectar de la forma más temprana, los riesgos y dificultades que puedan comprometer una de las oportunidades que permite expresar ajustes o reemplazos sobre los elementos que afectan en la entidad. Por ello, algunas empresas no han reparado en la utilidad que puede tener la utilización de un sistema de control de interno, ya que pueden representar la base para obtener una ventaja competitiva.

En América Latina según estudios realizados se obtuvo una muestra representativa de la estructura empresarial de la PyMEs en Puebla, México. La población fue de 1.219 PyMEs del sector comercial con más de 10 trabajadores. Finalmente, se realizó una entrevista a 128 empresas enfocadas en el comercio.

En Ecuador existen 52.554 empresas registradas, el 42% pertenecen al sector de las PyME, de las cuales un 25,6% de estas, paralelamente no tienen un sistema de control interno, obtener información oportuna que permita la toma de decisiones, emplear de mejor manera sus recursos, en el rendimiento de sus elementos.

Si consideramos las últimas décadas se ha generado en nuestro país una recesión de carácter económico que se sufre debido a la creación de emprendimientos y negocios que tienen un indicio en el área textil, construcción, servicios, comerciantes y demás servicios que tienen por objeto entregar bienes o servicios ya sea en pequeñas o grandes cantidades a los clientes.

Muchas empresas se constituyen desde mipymes (microempresas, pequeñas y medianas empresas) hasta grandes empresas, de carácter individual, social, familiar, artesanal; manejados de forma empírica o técnica, esto depende del nivel de conocimiento y/o la asignación que se realiza sobre los recursos que posee la organización para el manejo del sistema de control interno, evitando ineficiencias, fracasos, pérdidas o desperdicios económicos.

En la ciudad de Shushufindi "COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES" se encuentra situada como una de las principales entidades en brindar servicio de outsourcing a las distintas entidades tanto públicas como privadas, impulsada por el Sr. Cristian Lombeida quien inició su actividad el 26 de Octubre de 2012 con su pequeño emprendimiento ubicado en el barrio la unión con un capital de 10,000.00 dólares, lo cual ha tenido mucho éxito, debido a la acogida que ha tenido en el mercado por la calidad de servicio con los que cuenta la misma.

La empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES existe una serie de problemáticas como:

- No dispone de un Sistema de Control Interno, que ayude a la ejecución eficiente de los procedimientos dentro del mismo.
- La empresa no delimita y segrega adecuadamente las funciones que ejerce el personal, generando duplicidad y evasión de las actividades que deben desarrollar.
- La empresa no ejerce adecuadamente los procesos de ejecución cotidiano; por ende, evaluar el desempeño de las personas es imposible y afecta en el cumplimiento de los objetivos planteados.
- Ineficientes procesos y métodos del control interno.
- Se genera confusión en los registros de las actas con respecto a la entrega y/o recepción de documentación.
- La empresa no cuenta con normas, procesos, políticas y procedimientos en las áreas de la organización; entre ellas, las áreas de: gestión, contabilidad, administración, finanzas, operativas; ocasionando que los procesos de la gestión organizacional sean ineficientes y exista distorsión de la información.
- Inexistencia de procesos de capacitación los mismos que impiden que el personal de la empresa; tanto, administrativos, contables, financieros y operativos; con respecto a la prestación de su servicio y la atención que brindan a los clientes; ocasionan reclamos repetitivos y continuos por parte de estos hacia las máximas autoridades.

De lo expuesto, se concluye que el problema de la empresa “COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES”, es la falta de un sistema de control del interno que abarque todas las áreas relacionadas permitiendo obtener información adecuada, oportuna, verídica y razonable que sirve como base para la toma decisiones y mejora continua.

### **Formulación del problema**

¿Cómo el diseño de un sistema de control interno para la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES, del Cantón Shushufindi, Provincia de Sucumbíos, permitirá disminuir riesgos, lograr una mayor eficiencia, eficacia, y transparencia, ¿proporcionando a la vez una herramienta para la toma de decisiones?

## **Objetivo general**

Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES, del Cantón Shushufindi, Provincia de Sucumbíos, que permita disminuir riesgos y lograr una mayor eficiencia, eficacia, y transparencia, de esta forma se proporciona un instrumento útil y eficiente que respalda la toma de decisiones de la alta gerencia.

## **Objetivo específico**

- Estructurar el marco teórico conceptual sobre el Control Interno y que sirva como base para la adecuada delimitación de la investigación.
- Efectuar un diagnóstico de la situación actual de la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES, mediante el análisis e interpretación de la información obtenida, que permitan determinar sus requerimientos y necesidades.
- Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES para disminuir los riesgos y lograr una mayor eficiencia, eficacia, y transparencia, con la finalidad de que se tomen decisiones adecuadas.

## **Justificación teórica**

La presente investigación se justifica su realización desde la perspectiva teórica ya que se utilizará todo lo referente a control interno; modelos, reglas, políticas, principios, normas y todo aquello que se encuentre relacionado al logro de los objetivos, toma de decisiones, entre otros basado en libros, revistas especializadas, investigaciones, artículos científicos, entre otros, de tal forma que permita realizar un adecuado sustento de la investigación.

## **Justificación metodológica**

Desde la perspectiva metodológica se utilizará métodos cualitativos y cuantitativos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan recabar información veraz, oportuna y confiable a fin de poder ejecutar el Diseño al Sistema de Control Interno., la misma que podría convertirse en un referente para otras entidades que estén atravesando una problemática similar.

## **Justificación práctica**

La presente investigación contribuirá a verificar la eficiencia de la gestión administrativa y operativa, la adhesión a las políticas administrativas y determinar el cumplimiento de los objetivos

y metas programadas. Lo que permitió la estructuración de informes de auditoría que contienen observaciones, conclusiones y/o recomendaciones que se generan con la finalidad de corregir las falencias encontradas y finalmente la gerencia tome decisiones eficientes, oportunas e inmediatas.

### **Justificación académica**

El presente trabajo de investigación tiene el fin de demostrar todo lo aprendido en la formación estudiantil, a su vez dar a conocer que es de suma importancia llevar un sistema de control interno bien estandarizado ya que permite optimizar los recursos de la empresa y tiene la capacidad de reflejar las dificultades que se presentan para brindar una mejora y dar soluciones óptimas y eficientes a tiempo.

### **Antecedentes de investigación**

Para efectos de la presente investigación, se ha realizado un análisis de diversos repositorios, tales como: tesis o investigaciones que guardan alguna semejanza con el tema a investigar propuesto, entre ellos:

(Quispe, 2020) en su tesis titulada: “Propuesta de sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS MARAÑÓN S.R.L. JAÉN”, desarrollado en la Universidad Señor de Sipán en Perú, concluyo lo siguiente:

En un 91% se consolida que en la organización un sistema de control interno establece un sinnúmero de procesos que evidencian la mejora continua de la operatividad y los flujogramas de información del área contable. Con respecto a los elementos que conforman el CI se caracterizan por analizar de gorma general: activos, pasivos, compras, ventas, documentos por cobrar y pagar, gastos, entre otros.

(Rodríguez & Vega, 2016) en su trabajo de investigación: “Diseño de un sistema de control interno en la empresa A & B REPRESENTACIONES SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos periodo 2015”, argumenta:

Al finalizar el trabajo preparatorio inferimos que el Sistema de Control Interno está conformado por todos los procesos planes cronogramas métodos y demás procedimientos aplicados en una empresa para garantizar la seguridad frente al planteamiento de políticas que debe seguir la empresa. asegurar el logro de los objetivos; En otras palaras el Sistema de Control Interno (SCI)

no es la oficina sino la actitud el compromiso de cada persona involucrada en las operaciones del día a día desde la gerencia hasta el operario más bajo. (p.75)

(Mancero, 2017) en su tesis titulada: “Diseño de un sistema de control interno para la compañía AERO SARAYACU TAYJASARUTA S.A. parroquia Shell provincia de Pastaza”, concluye en su trabajo:

Luego de generar el proceso de evaluación del control interno de la empresa se pudo evidenciar que la compañía internamente no cuenta con una política bien definida, ya que las que presenta son informales, no están escritas y se socializaron verbalmente de forma rápida, lo que genera en la organización que los empleados desconozcan de las prohibiciones y demás normas que posee la entidad. Por ello, se concluye que la empresa no cuenta con estrategias o soluciones que le permitan afrontar los riesgos que se pueden presentar o se han presentado con anterioridad.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL

### 1.1. Marco teórico

#### 1.1.1. *Sistema*

Según Greco, O. (2003), detalla, “un sistema se conforma por el conjunto ordenado, relacionado y que se entrelazan para contribuir y alcanzar un objetivo” (p. 407)

Por otra parte, el autor Anderson, A. (1997), garantiza que:

Es una colección formada por elementos que interactúan lógicamente y dinámicamente. El efecto que se ejerce sobre uno de los elementos del sistema lo afectará a escala global debido a la interrelación de los factores que buscan la autorregulación o el equilibrio del propio sistema. Si el sistema se ve afectado por el mundo exterior es un sistema abierto a diferencia de un sistema cerrado. (p.617)

El sistema es un conjunto ordenado de componentes que están relacionados entre sí, los cuales interactúan de manera lógica y dinámica para lograr un objetivo.

##### 1.1.1.1. *Importancia del sistema*

Según Polimeni, R. Fabozzi, F. Adelberg, A. y Kole, M. (1997, p.2) argumenta que:

Un sistema se consolida como la herramienta principal que utiliza las áreas administrativas o de la producción en una empresa; estructurándose, actualmente como una forma de recopilar información de forma detallada para poder tomar decisiones en beneficio de la organización

El sistema es una herramienta fundamental en una empresa debido a que esta nos permite llevar de manera ordenada las operaciones que se llevan a cabo dentro de la misma y de esta manera cubrir todas las necesidades actuales de la empresa con el fin de obtener información pertinente y relevante.

### 1.1.2. *Control*

Según Terry & Stephen, (2010) lo define como:

Un proceso que evalúa, detalla y ejecuta un sinnúmero de actividades, tomando como referencia la información que ha sido adquirida por la organización para que se tomen decisiones que aseguren que, si se presenta un conjunto de variaciones, estas sean detectadas a tiempo y se corrijan de forma eficiente para que no afecten en el cumplimiento de los objetivos y se obtengan resultados oportunos

Mantilla, (2005) manifiesta que:

El control es un conjunto de reglas procedimientos y técnicas mediante las cuales se mide y calibra el desempeño para asegurar el logro de objetivos y técnicas. En su conjunto forma un todo por eso está íntimamente asociado al poder (social cultural político económico religioso etc.). Por tanto, dicho control tiene como propósito garantizar la consecución de los objetivos.

Por consiguiente, el control utiliza diferentes medios, estos son, métodos, metodologías, procedimientos, técnicas. En un desempeño óptimo, es decir, que o necesita correcciones, la técnica funciona de manera óptima y asegura el cumplimiento de los objetivos. (p.15)

Se puede definir al control como el conjunto de distintos procedimientos que ayudan a cumplir con lo planificado, mediante la aplicación de métodos y estrategias para evitar o controlar posibles problemas.

#### 1.1.2.1. *Características de un buen control*

Según Valencia (2009)

Las características que muestra el control en una organización detalla información crítica que establezca objetivos, propósitos y metas, que exprese eficiencia, eficacia y efectividad de los datos que se han recibido. El sistema de control de una organización genera un óptimo logro, por ello se detalla:

- **Deben ser oportunos:** Controle puntualmente cuando haya tiempo disponible. Los documentos contarles (alance estado de resultados resumen financiero etc.) son relativamente precisos y de naturaleza histórica porque se preparan después del final del período. Estos

informes suelen ser útiles para fines de planificación, pero en general no son adecuados como informes de control porque no están disponibles a tiempo. La forma óptima de información para el control de anticipar las desviaciones del estándar o línea antes de que ocurran. En la práctica tal pronóstico rara vez se logra, pero se debe hacer todo lo posible para informar las desviaciones de la norma mientras los eventos en cuestión aún se están desarrollando.

- **Seguir una estructura orgánica:** La función de control no puede sustituir a la estructura organizativa. Los unos controles están íntimamente ligados a la estructura organizacional y demuestran su efectividad, así como sus procedimientos en términos de diseño y operación. La comunicación de información a un gerente o jefe de área es un medio eficaz para ejercer el control en los niveles más altos de la empresa.
- **Ubicación Estratégica:** No es posible establecer controles para todos los aspectos de una organización incluso pequeña o mediana. Por tanto, es necesario establecer medidas de control en determinadas actividades de la operación según un criterio estratégico.
- **Un control debe ser económico:** Esto se refiere a que cuando el control es excesivo puede ser engorroso y tener un efecto asfixiante en los empleados. El control nunca se puede completar; las variaciones en las expectativas son inevitables. La función de control de centrarse en mantener el equilibrio dinámico dentro de los límites permisibles del plan. Obviamente la función de controlador consume recursos. Por lo tanto, se debe prestar especial atención al análisis de costo-beneficio de los sistemas de control.
- **Revelar posibles situaciones o tendencias a presentar:** Son controles que permiten exponer la situación que vive la organización para conocer si son fáciles o difíciles de afrontar ya que son indispensables de forma continua y periódicas detallando cada actividad que expresa control, administración y gestión de la entidad. Considerando que estas visiones que se pueden apreciar en el presente no revelan realmente lo que pueda suceder en un futuro ya que pueden darse cambios durante la ejecución de un proceso.
- **Resaltar la excepción:** Esto característicamente por dos razones que involucran el sistema de control; la primera, que muestra la cantidad de datos o información que ha sido adquirida, la misma que puede ser poca y fácil o extensa y complicada; pero no imposible, ya que el análisis, realización y revisión de las acciones realizadas por los consultores, empleados o subordinados; debe primeramente se asumida, optimizada y analizada como una función de los administradores de la organización. Por otra parte, la segunda opción, se genera cuando la información es resultado de una excepción del administrador ya que se encuentra enfocado en acciones de carácter correctivo en las operaciones de la entidad, para generar control y beneficiar en la gestión de la misma. (pp. 29-30).

### 1.1.2.2. *Tipos de control*

Según Valencia (2009) presenta los siguientes tipos de Control:

- **El Precontrol:** trabajo realizado antes de que se encuentre ejecutado, esto sirve para reducir toda desviación que se presente de forma significativa en algún trabajo realizado, vinculado de forma directa con la alta dirección organizacional, creando las políticas, procesos y procedimientos que se encaminan a la mitigación de comportamientos que se generan en las labores diarias del trabajo; considerando, que el propósito principal de esta etapa es eliminar los problemas a tal punto de que no se presenten a futuro.
- **El Control Concurrente:** es realizado según se vaya realizando un trabajo, es decir durante su proceso de ejecución; por tanto, se considera que este control no se encuentra relacionado con las labores que desempeñan los empleados, sino se maneja según las áreas, funciones, actividades o departamentos en la cuales se desempeñan; así como: el rendimiento de un equipo en general o el departamento en su conjunto.

Los principales medios que consolidan el cumplimiento de este medio de control implementado de forma concurrente son las mencionadas actividades que generan los altos mandos empresariales como la dirección, supervisión y administración. Generando observación y control personal e individual sobre los demás, de forma inmediata, definiendo políticas para conllevar las actividades cotidianas de manera adecuada. Una de las formas que genera incentivo en la organización es la delegación de funciones donde se subdividen las actividades que deben cumplir los empleados y como consecuente podrán adquirir incentivos monetarios o no monetarios que motiven al empleado a cumplir con lo que se le ha propuesto y de cierta manera se genera un control sobre ellos; esto, se realiza continuamente en las empresas, pero ciertamente debe encontrarse bien definidas las políticas, funciones y responsabilidades de cada empleado.

- **Control Retroalimentativo:** es indispensable en los procesos organizacionales y mide el desempeño de la misma en sucesos pasados con la finalidad de poder retroalimentar y mejorar dichos procesos, este presenta acciones correctivas luego de haber sido encontradas dichas debilidades. Se considera que el mayor defecto que presenta este tipo de controles es que al apreciar un daño este ya este hecho al ser adquirido, por tal motivo esta información puede ya haber ocasionado problemas graves en la empresa. (p. 33-35)

Se concluye que existen varios tipos de control que deben ser ejecutados ya sea al inicio de realizar el trabajo o al finalizar y evaluar los resultados en base a las políticas, normas establecidas, previo a la ejecución del trabajo para obtener buenos resultados y prevenir o corregir los problemas que puedan aparecer.

### **1.1.3. Control interno**

Mantilla, (2005) manifiesta que:

En una empresa el control interno es un examen departamental comprende el anteproyecto de la orden y el universalismo de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que se ha hecho de la colectividad se desarrolla eficazmente y se cumple según las directrices marcadas por la dirección. Dicho esto, el SCI como sus iniciales lo resumen como un análisis de la estructura, las políticas, los procedimientos y las cualidades del independiente de una empresa, tendientes a cobijar sus activos, afirmar la competencia de la información, dotar la efectividad en las operaciones y espolear y afirmar el depositario de las políticas y directrices emanadas por la dirección (pp.87-88).

Concluimos que el control interno ayuda a las empresas a prevenir pérdida de recursos y lograr las metas propuestas, basándose siempre en las leyes y regulaciones que se rigen en nuestro país, obteniendo información correcta y fiable.

#### **1.1.3.1. Objetivos de control interno**

Según Pina (2012) determina los siguientes objetivos:

- Analizar los procedimientos con los que cumple un negocio, tomando como referencia el sistema de control interno que utiliza en los procedimientos para alcanzar los objetivos que se han propuesto.
- Posicionarse como un tema relevante a tratar en la organización con la finalidad de establecer un ambiente laboral en continua evolución positiva.
- Establecer un detalle sobre la compañía generando procesos de supervisión sobre los eventos que se puedan dar particularmente en la empresa (p.19).

Podemos determinar que los objetivos del control interno se encuentran relacionados con los procesos que realiza la empresa para poder lograr las metas establecidas permitiendo a la empresa evolucionar y creciendo a medida que pasa el tiempo.

#### **1.1.3.2. Principios del control interno**

Según Cepeda (1997) afirma:

El control del ejercicio jurisdiccional comprende los siguientes rudimentos: semejanza, moralidad, capacidad, economía, celeridad, imparcialidad, incentivo y estimación de los costos ambientales. El principio de igualdad. Consiste en que el SCI debe velar que las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.

- **El principio de moralidad.** Se consolida con las operaciones que se realizan en la entidad tomando como referencia la normativa que se aplica en la empresa, sino más bien, los principios, valores, ética y demás relacionados que rigen de forma general a una sociedad.
- **El principio de eficiencia.** Analiza que exista igualdad con respecto a la calidad y oportunidad que presenta las actividades realizadas en una organización, con la finalidad de que al entregar un bien o servicio este sea al mínimo costo, pero con altos estándares de calidad, tomando como factor principal la disponibilidad de los recursos.
- **El principio de economía.** Estudia el proceso de asignación de los recursos en una organización o actividad siendo más específicos, tomando como referencia el uso de estos con respecto a los objetivos o metas planteadas en la organización.
- **El principio de celeridad.** Es la capacidad de analizar los aspectos que se sujetan en el control de las capacidades de respuesta empresarial, las mismas que deben ser de forma oportuna, y garantizan que la organización establezca competitividad en la entidad.
- **Los principios de publicidad e imparcialidad.** Se basan en obtener un alto grado de transparencia con respecto a los procedimientos de la organización de esta forma ninguna persona puede verse afectada con respecto a los intereses propios o colectivos enfocados en discriminación por ningún motivo, todos deben tener las mismas oportunidades.
- **El principio de valoración de costos ambientales.** Se detalla la mitigación del impacto que se genera por parte de la empresa en contra del ambiente de forma negativa, tomando como referencia este factor en la toma de decisiones, debido al impacto que provoca y como consecuente conducir a actividades cotidianas que permitan la operatividad organizacional adecuada (pp.35).

Podemos concluir que cada uno de los principios cumple un rol fundamental dentro Control Interno de la empresa ya que ayuda a disminuir recursos, riesgos y evitar problemas a futuro mediante la aplicación de cada uno de los principios.

#### 1.1.3.3. *Características del control interno*

Según Chacón, (2011);

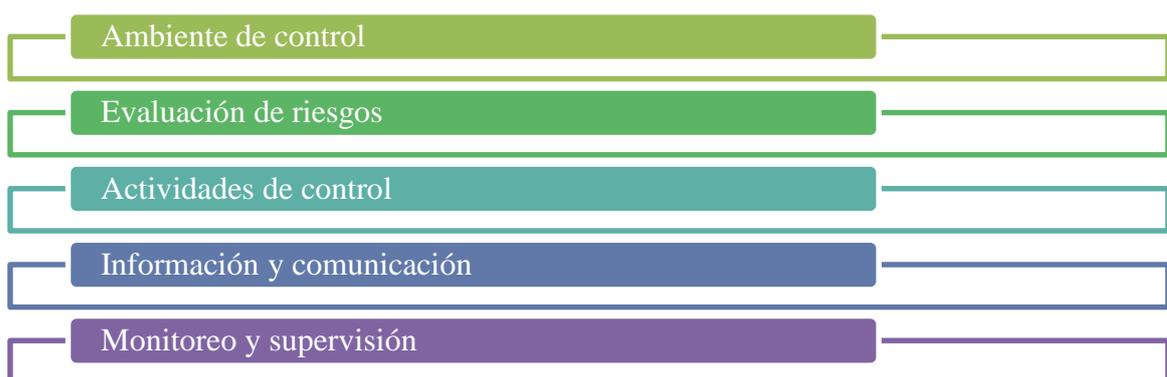
La cúspide que está adquiriendo el adiestramiento departamental en los últimos tiempos, a enjuiciamiento de numerosos problemas producidos por su ineficiencia, ha acto precisado que los cuerpos de los consejos de distribución asumieran de modo efectiva, unas responsabilidades que hasta presente se habían sucio en manos de las propias organizaciones de las empresas. Por eso es precisado que la distribución tenga aguanoso en qué consiste el adiestramiento departamental para que pueda hacer al santiamén de su implantación. El adiestramiento departamental no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual enjuiciamiento pendencia entre empresarios y profesionales, legisladores, etc. En consecuencia, se originan problemas de aviso y variedad de expectativas, lo cual da acceso a problemas en el interior de las empresas. (p. 19)

Según (Abán), 2010 establece que: “hablar del control interno se consolida en analizar en su conjunto todo lo referente a la planificación de la empresa, los mismos que se establecen ante la máxima autoridad con el propósito de generar seguridad de carácter razonable para conseguir los objetivos propuestos” (p. 12).

#### 1.1.3.4. Componentes del control interno

Según Whittington, (2005) menciona que:

Los principales componentes que constituyen el control interno se consolidan con la finalidad de alcanzar los objetivos enfocados en la estrategia empresarial, de esta forma se distinguen 5 componentes:



**Gráfico 1-1.** Componentes del control interno

Fuente: Estupiñan, G., (2015, p. 65)

Elaborado por: Jessica Alexandra Carrera Cedeño (2022)

- a) **Entorno de Control:** Puede hallarse como la base fundamental o la esencia del supernumerario de componentes. Entre sus factores figuran los siguientes: decoro y títulos éticos, pacto con la competencia, advertencia de delegación o agrupación de auditoría,

paciencia y idioma eficaz de los ejecutivos, ordenamiento organizacional, honorarios establecidos por el gobierno y las responsabilidades, políticas y prácticas de posibles humanos.

- b) Evaluación de Riesgos:** Uno de los componentes que permite el cálculo del calor sirve para apodar la crítica con que los ejecutivos identifican y responden al plus de negocios que encara la estructuración y el resultado de ello. Por su parte, dicho cálculo del calor se parece al calor de auditoría, sin embargo, tiene máximo alcance, pues se tiene en abalorio las amenazas frente a los objetivos en áreas como: operaciones, circunstancias financieras, depositario de abogacía y regulaciones. Consiste en identificar cada mejora que se consolide como un plus relevante, en apreciar su consideración y escoger después las medidas para enfrentarlos (p.218).
- c) Actividades de Control:** Son aquellas políticas y procedimientos que garantizan que se están llevando a cable las actividades necesarias, por noticiario de la diligencia que da paso a un indicio de control estratégico sobre las falencias que se han encontrado o se pueden dar, para escudriñar los inconvenientes que son contrarios a la obtención de objetivos empresariales. Las actividades de ejercicio se realizan y detallan en las actividades que se entrelazan e implican toda la organización, incluyendo todos los niveles y todas las funciones. Las tareas que se desarrollan a la hora de comportarse las actividades de ejercicio son las siguientes: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de guarnición operativo, soltura de los activos y la ramificación de funciones.
- d) Información y Comunicación:** La información recopilada debe ser comunicado con respecto a cada dato necesario para encargar las actividades de prueba, entretanto tanto que los mensajes detallados es el entorno de radiodifusión de los datos. Las decisiones de los directivos se deben amamantar en la identificación, recogida y mensaje que oportunamente comunique sobre el impacto de diligenciar y controlar la entidad. Los empleados deberán aceptar una novedad o evento que presenta un encargo de la entidad debiendo advertir su propia clase interiormente del sistema de prueba interno. Se necesita comunicado en todos los niveles para amparar a los ejecutivos a durar los objetivos de la organización. El sistema de comunicado se compone de los métodos y de los registros establecidos para incluir, empapelar abreviar y presentar las transacciones y sustentar el cometido del activo, parado y patrimonio. De esta forma, un sistema debería, principalmente cumplir con lo siguiente:
- Determinar, identificar, registrar y analizar las transacciones que se validan en el proceder de la organización
  - Detallar de forma oportuna cada transacción con todos los datos e información suficiente para poder ser clasificada e incluida en los informes en el área financiera

- Conocer el valor de cada transacción con la finalidad de conocer su valor monetario en la presentación de los estados financieros.
- Establecer los periodos en los que ocurren las transacciones económicas y si se generan oportunamente sus registros que afectan en los estados financieros
- Informar de forma adecuada sobre el registro de transacciones empresariales y si estas se revelan en la presentación de los estados financieros.

Una buena notificación consiste en dilucidar a los empleados sus funciones y obligaciones individuales relacionadas con los antecedentes financieros. Los canales de notificación abiertos son indispensables para que el sistema de mensaje funcione bien. El autónomo encargado de procesarla debería literatura cómo sus actividades están ligadas al encargo de otros y la consideración de descubrir las excepciones y otros asuntos inusuales con respecto a la altitud benevolente de la gerencia.

- e) **Monitoreo y Supervisión:** Este postrero integrante de prueba interno, es un enjuiciamiento consistente en calibrar su casta con el tiempo. Hay que vigilarlo para calcular si funciona como se preveía o si requieren modificaciones. Para monitorear pueden suceder actividades permanentes o evaluaciones individuales. Entre las actividades permanentes del monitoreo se encuentran las de monitor y establecimiento como la observación continua de las quejas de los clientes o verificar la producirse de los antecedentes de los ejecutivos. Las evaluaciones se efectúan en modo no sistemática (pp. 89-221).

Se puede concluir que cada uno de los componentes que interfieren en el Control Interno son fundamentales ya que ayudan a la empresa realizar de manera eficiente cada una de las actividades en las distintas áreas que forma parte de la entidad, y que intervienen puntos clave como el manejo de los recursos que tiene como objeto cumplir cada uno de los objetivos; la base fundamental del Control Interno es la comunicación que debe existir en todas la áreas, para que todos tenga la misma meta y puedan alcanzar resultados óptimos, todo esto se logra si se realiza de manera periódica o mediante un cronograma la evaluación y monitoreo de las actividades del personal para poder disminuir los riesgos.

#### 1.1.3.5. *Fines del control interno*

Rodríguez (2006) determina los siguientes fines:

- **Protección de sus recursos contra, pérdidas, fraudes o ineficiencia:** Este es uno de los fines más importantes en el área jurisdiccional ya que por atmósfera de un emparejado sistema

de gimnasia jurisdiccional, será aparente esquivar pérdidas, fraudes, errores, sobras e ineficiencia, de hecho, por esto, se genera una manera eficiente que podrá preverse contingencias que pudieran alelar el capital organizacional (p. 51).

- **Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos:** Por hábito la revisión del área jurisdiccional se asocia con los capital y gastos. Actualmente se reconoce la sinceridad de la información presentada, garantizando que se mitiguen las pérdidas y la obtención de aviso contable y administrativa precisa en todas las áreas funcionales de la empresa. Un error que se puede dar de forma inoportuno de ventas, por ejemplo, puede repujar perdida de negativa al aventurar existencias sin la previa saludo del territorio de crédito (p.51).
- **Apoyar y medir el cumplimiento de la organización:** Ningún rango representa mejor el ánimo de los suministros con respecto a las actualizaciones modernas que presenta el control, de hecho, entrar eficientemente los objetivos de la estructuración y abonar los datos comerciales es el resultado listado de su ejercicio. Los objetivos y planes tienen una reducida listado con los controles. Los planes son compromisos de acción. Una guisa de calibrar el cuidador de los objetivos de la estructuración se logra valiéndose de guías intermediarios para delegarse de respuestas rápidas que puedan dar versus problemas que podrían atontolar de modo significativas los resultados futuros (p.52).

El Control Interno tiene la finalidad de ayudar a la empresa a proteger sus recursos y medir los riesgos para que este no provoque pérdidas a futuro, mediante la presentación de informes contables, administrativos y operativos precisos en todas las áreas relacionadas, para así alcanzar de manera eficiente los objetivos de la organización.

#### 1.1.3.6. *Procedimientos generales para implementar un control interno*

Según Herrera (2002) afirma que:

Los procesos que se implementan en el control interno también conocidas como prácticas sanas del sistema permiten que los procedimientos o actividades se generen de forma efectiva, garantizando que las operaciones muestren resultados de eficiencia, pero todo esto depende de las prácticas que se implementen o adopten por parte de la organización y que estas sean de forma continua con respecto al cumplimiento de las responsabilidades que debe desempeñar cada área de la entidad.

Para ello se determina principalmente las siguientes:

- Establecer las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo que existen en la organización
- Delimitar funciones que se consideren de carácter incompatible
- Determinar cuales son los funcionarios más hábiles y capaces
- Capacitar las áreas deficientes
- Generar procesos y procedimientos que brinden seguridad sobre la información presentada
- Realizar procesos de rotación en las tareas encomendadas
- Pólizas o Fianzas
- Hacer uso de cuentas de control
- Elaborar procedimientos que se encaminen en asegurar la totalidad de actividades, incluyendo las actividades de autorización, mantenimiento y actualización de la información
- Realizar procesos de evaluación de los sistemas empresariales incluyendo los sistemas computarizados
- Analizar y usar los documentos respectivos pre - numerados.
- Mitigar la utilización de dinero en efectivo
- Utilizar cuentas bancarias de forma mínima
- En el caso de tener dinero en efectivo en grandes cantidades realizar de manera inmediata depósitos en la cuenta bancaria
- Encontrar y detallar los puntos claves donde se genere control en la organización
- Estructurar gráficas para el control de los procesos generados
- Generar procesos de inspección técnica de manera cotidiana para valorar los resultados
- Realizar actualizaciones con respecto a las medidas que existen o se implan de seguridad
- Comprobar los registros realizados y que se generen adecuadamente
- Los documentos de la empresa deben conservarse adecuadamente
- Aplicar indicadores
- Que las personas conozcan el porque y para que de los procedimientos que se realizan
- Detallar, dar a conocer y definir adecuadamente los objetivos, metas y acciones de la empresa (p.14).

#### 1.1.3.7. *Clasificación del control interno*

Según Mantilla, (2005) afirma lo siguiente:

La clasificación del control interno se clasifica generalmente en tres, que son, Control:

- C. Interno Contable

- C. Interno Administrativo
- C. Interno Informático

a) **Control Interno Contable:** Se consolida con los procesos que permiten la estructuración y consolidación de los estados financieros, tomando como referencia los principios contables y dando cumplimiento a las normas establecidas legalmente, con la finalidad de darle cumplimiento principalmente a las siguientes acciones:

- Activos, pasivos y patrimonios deben reflejarse en los estados financieros de forma oportuna y transparente según los criterios de clasificación sobre la naturaleza de las cuentas
- Tomar como referencias los criterios de contabilidad en la estructuración de registros para que se refleje la realidad económica y financiera de la empresa en los diferentes periodos
- Toda la información proporcionada por la empresa garantiza que la contabilidad se realice con altos estándares de calidad y se expresen en cantidad suficiente para cubrir las necesidades propias de la empresa; además
- La información que ofrece la contabilidad es suficiente en cantidad y calidad para las necesidades de la propia empresa, y de los terceros que tienen intereses legítimos en ella.
- Establecer objetivos y propósitos bien establecidos con respecto al SCI de la empresa especialmente del área contable que permita generar una relación en las etapas de la entidad, generando un proceso adecuado de autorización, registro, ejecución y como no la responsabilidad de custodiar y salvaguardar los activos de la empresa; para expresar que se realicen adecuadamente, las cuentas se pueden controlar y clasificar según las necesidades de la empresa, por ello:

- **Tipología de los controles contables:**

- ✓ **C. Preventivos:** Evita a través de su cumplimiento la aparición de irregularidades a futuro.
- ✓ **C. Detectivos:** Detecta a través de su cumplimiento los errores que pueden producirse en el presente o futuro.

b) **Control Interno Administrativo:** se estructura de una planificación organizacional adecuada, que en su conjunto de procedimientos permite la relación pertinente entre los procesos generados, garantizando que las decisiones que se tomen permitan un direccionamiento con respecto a las transacciones de la entidad. Las autorizaciones emitidas por la alta gerencia o altos mandos muestran una relación entre el cumplimiento de los objetivos y las responsabilidades que deben desempeñar los empleados con respecto a los

registros de las transacciones contables. Por ello, se genera una relación entre la normativa de los procesos que existen en la empresa y su vínculo con la eficiencia de las operaciones empresariales ante el cumplimiento de las políticas que se presentan por parte de la dirección e influyen de forma directa con los registros de las transacciones.

- c) **Control Interno Informático:** detallando los objetivos con respecto al control interno se muestra que estos se pueden ver afectados en el área de informática con respecto a la información que se recibe. Con respecto a este control se busca asegurar que la información que ha sido ingresada al sistema cumpla con los requerimientos establecidos y los mismos deben ser autorizados, procesados y detallados de forma completa, estructurando toda la información esquemática de la organización y retribuyendo el cumplimiento adecuado de cada una de las instrucciones o tareas que se ejecutan en la entidad (p.90).

#### 1.1.3.8. *Fases del control interno*

Según Mantilla, (2009) manifiesta que:

Considerando que las fases del control interno generan un desarrollo estado con respecto al mismo según un ejercicio de la evaluación de cada uno de los procesos y procedimientos que se han ejecutado de manera cotidiana en las organizaciones para ello se ha generado un estudio detallado que pretende establecer cuatro fases con respecto dicho sistema las mismas que se clasifican en: revisión preliminar del sistema, la evaluación preliminar del sistema, las pruebas de cumplimiento; y, pruebas verificativas.

1. **Revisión Preliminar del Sistema:** en la fase de un mundo feliz fin de que se conozcan y se comprende además del adecuado todos los procedimientos métodos que se han establecido en la inserción de las actividades propuestas con la finalidad de que sirvan como base fundamental en el desarrollo las pruebas de cumplimiento y con posterioridad en la evaluación de los mismos. Todo esto, con el propósito de que se verifique en cada uno de los datos que se presente como información, las mismas que de forma individual o a su vez en su conjunto detalle las transacciones que se realizan en el sistema, estableciendo un sus saldos y detalles en cada registro, consolidándose como una herramienta útil y permitiendo que se generen partidas eficientes que puedan ser considerados como pruebas de cumplimiento. Dicha información debe ser debidamente documentada a través de diferentes técnicas como son las entrevistas al personal, aplicación de cuestionarios, diagramas de flujo, u otros que permitan la toma de cebada de decisiones en organización

2. **Evaluación preliminar del Sistema:** permite el análisis de los puntos débiles y de aquellos de mayor riesgo que afecten o tengan impacto en la organización, los mismos que se encuentran a través del examen continuo del SCI, tiene como propósito generar comprobaciones continuas sobre las acciones que se generan por parte de la dirección empresarial y el constante control o verificación sobre las actividades desarrolladas, para ello se aplica o se brinda seguimiento a través de los flujogramas de las transacciones que se generan en la empresa.
3. **Pruebas de Cumplimiento:** estas pruebas permiten recopilar evidencia en el proceso de auditoría generando identificación sobre el control que se genera, para conocer si este se desarrolla de forma eficiente en la entidad para alcanzar los objetivos propuestos. Tiene como propósito que se proporcione una seguridad razonable sobre las actividades, procesos y procedimientos que se generan en el control interno y que son aplicados para la mitigación de errores. Con respecto a las pruebas de cumplimiento, se pueden consolidar tres pasos, respectivamente, los mismos que se muestran como en las pruebas de cumplimiento: la observación, las entrevistas, y el examen de la evidencia documental de los controles.
4. **Pruebas Verificativas:** este tipo de pruebas generan practicas se realizan generalmente cuando en la empresa si existe un sistema de control interno, aunque este no esté actualizado o no sea el adecuado. Se encuentran encaminadas a la obtención de evidencia la misma que debe ser suficiente para respaldar la evaluación del sistema de control interno.

Como bien sabemos, el control interno no siempre está bien estructurado, formalizado o definido por la entidad, con precisión; por ello las organizaciones en la ejecución de las actividades cotidianas deben ejercer un control sobre las responsabilidades de los empleados, considerados las limitaciones que tienen, todo esto con la finalidad de cumplir con los estándares propuestos y garantizar eficiencia en las operaciones de la empresa, especialmente en el área contable.

Para ello, las entidades en su mayoría cuentan con manuales que detallen los procesos y procedimientos a seguir, así como las funciones que deben desempeñarse en cada puesto u área de trabajo, el mismo debe reflejar de forma sistemática el orden ante las necesidades de la organización (pp.91-93).

Las fases del control Interno se determinan como ejes fundamentales para detectar las debilidades y riesgos que tiene la empresa y poder realizar acciones correctivas inmediatas que ayuden al logro de los objetivos, mediante la utilización de los distintos recursos y técnicas que se deben implementar para la obtención de información y poder corregirlas y establecer roles y responsabilidades para cada una de las áreas de la entidad.

#### **1.1.4. Evaluación del control interno**

Según Fernández, (2005) interpreta que la Evaluación de Control Interno:

Examinar el SCI permite principalmente un análisis y como no la revisión de cada proceso que se realiza en la empresa con respecto al ambiente laboral y su estructura de control estableciendo garantías de cómo se mantiene la organización. La información de las operaciones y sus respectivos resultados son eficientes cuando el sistema de CI se encuentra en evaluación constante, puesto que permite la retroalimentación de las mismas, de esta forma finalmente se determinan los objetivos institucionales generando un control sobre los recursos y como consecuente se puede determinar un rol que desempeñan los empleados de la organización de forma directa con los resultados obtenidos ante las decisiones tomadas por el alto mando de la organización para conocer si cumple con las funciones establecidas (p.54).

##### **1.1.4.1. Objetivos de evaluación del control interno**

Según Cepeda, (2014) establece lo siguiente:

- Establecer la base para confiar en el sistema de control interno con el fin de determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de las pruebas de auditoria que se deben aplicar en el examen.
- Obtener una base para formular sugerencias constructivas a las empresas con respecto al mejoramiento de su Sistema de Control Interno (p.7).

#### **1.1.5. Métodos de evaluación del control interno**

Según Mantilla (2009) evaluar el sistema de control interno se puede generar a través de dos métodos muy conocidos que son:

- Cuestionarios
- Flujogramas

**1. Cuestionarios:** Una de las herramientas más utilizadas en las organizaciones para recopilar información, garantiza que se examinen los procesos de control interno a través de un conjunto de preguntas que se han formulado en un cuestionario y que incluyen respuestas cerradas, de: sí, no o n/a; si las respuestas son negativas se puede detallar la observación y se deben generar procesos alternativos emitidos por la entidad.

Tomando como referencia que contestar dichos cuestionarios no consolidan una evaluación completa del control interno de una empresa, por lo que este proceso se complementa con otros métodos como el análisis de los flujos de procesos o diagramas dependiendo de la necesidad que se requiera.

Como consecuencia al aplicar los CCI se adquiere información respectiva sobre el rendimiento de la organización mostrando un nivel de confianza o riesgo en un estándar de calificación conocido como alto, medio, bajo; y detallando los respectivos comentarios sobre el cuestionamiento presentado por la organización.

**2. Flujogramas:** también conocido como diagramas de flujo son gráficos que se emplean con la aplicación de diseños, símbolos o figuras que representan detalladamente un proceso con sus procedimientos respectivamente. Los símbolos tienen un significado detallado que expresa un paso a seguir o representan un algoritmo, la continuidad de los flujos se entrelazan con conectores que generalmente son flechas que van de un inicio hasta su fin, de forma horizontal o vertical según se predisponga la necesidad de presentación.

Entre las actividades realizadas previamente al diseño de un flujograma se debe tomar en cuenta las siguientes:

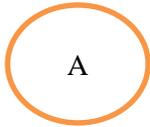
- Identificación de las ideas principales de cada actividad a cumplir con respecto al diagrama de flujo los mismos que deben ser detallados cronológicamente
- Detallar quien va a realizar dicha actividad
- Determinar un detalle explícito de cada actividad
- Establecer límites de procesos
- Identificar el alcance y describirlo
- Señalar la lista de las actividades principales y sus subprocesos, los mismos que deben ser descritos y mostrar un orden cronológico
- En el caso de que se requiera el detalle de alguna actividad minuciosamente, se debe realizar
- Determinar los puntos de relación y donde se ejecuta la toma de decisiones
- Diseñar el diagrama tomando como referencia la secuencia cronológica, orden y asignando los símbolos correspondientes
- Tomar como referencia en el diseño las actividades y sus subactividades
- Establecer título en al flujo de proceso

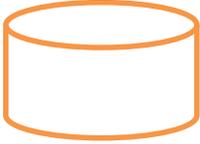
## Tipos de Flujogramas

Los flujogramas pueden ser clasificados en 5 tipos utilizados según la necesidad y el proceso, estos pueden ser:

- a) **F. Vertical:** La secuencia de las operaciones se muestran de forma descendente de arriba hacia abajo.
- b) **F. Horizontal:** La información se muestra de izquierda a derecha.
- c) **F. Panorámico:** Es detallada cuando el proceso completo se representa en una sola hoja y permite que se aprecie de forma directa todo el desarrollo para que sea comprensible para los usuarios de la información y sea fácil para las personas que no se encuentran familiarizadas con los procesos.
- d) **F. Arquitectónico:** Detalla los itinerarios que cumple un empleado en un panorama arquitectónico en su lugar de trabajo
- e) **F. Mixtos:** es la combinación de cualquiera de los que se menciona con anterioridad (pp.91-92).

**Tabla 1-1:** Flujograma

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	<b>Operación:</b> Se usa para describir cualquier actividad. En el interior del rectángulo se escribe una breve descripción de la actividad.
	<b>Límite del Proceso:</b> Indica el inicio y el final de un proceso. En el interior del eclipse aparece la palabra inicio o fin.
	<b>Punto de Decisión:</b> Denota que en ese punto se toma una decisión. Los outputs salidas del diamante, son siempre dos y del tipo SI/NO.
	<b>Movimiento:</b> Muestra el movimiento de un output entre distintos puntos de la organización.
	<b>Conector:</b> Señale que el output de ese proceso puede ser el input de otro (la letra indica el proceso de entrada)
	<b>Dirección del flujo:</b> Denota la dirección y el orden de los pasos del proceso

	<b>Documentación:</b> Documentación/registro
	<b>Listados:</b> Listado / notas de trabajo acumulado, información referente a la actividad.
	<b>Base de Datos:</b> Punto de archivo donde se retiene temporalmente la información, en espera que se cumplan otras condiciones para continuar el proceso. Puede llevar asociada una tarea de administración de almacenamiento

Fuente: Estupiñan, G., (2015, p. 65)

Elaborado por: Jessica Alexandra Carrera Cedeño. (2022)

Los métodos a utilizarse dentro del Sistema de control Interno son la base para establecer reglamentos, roles y responsabilidades, de acuerdo a la información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios de control interno y la elaboración de flujogramas para realizar mediante procesos la ejecución de cada una de las actividades de manera eficientes y poder disminuir gastos innecesarios que se pueden controlar mediante la aplicación de un adecuado control interno.

#### 1.1.5.1. *Mecanismo de control interno*

Según Mantilla, (2009) determina los siguientes mecanismos que posee el sistema de control interno:

- Actividades de autorización para el personal
- Limitación de información, restringiendo la información según el nivel jerárquico
- Supervisión continua según la plantilla para controlar el cumplimiento de actividades
- Verificar si la información recibida se genera en conformidad a lo establecido en las acciones de la empresa para conocer si se desarrollaron correctamente
- Analizar y socializar los manuales que posee la empresa ya sean de procedimientos, de personal, compras, sistemas, informáticos, contrataciones, financieros, económicos, de gestión o cualquier otra actividad.
- Controlar el cumplimiento de las obligaciones del personal y su desenvolvimiento óptimo
- Generar controles y detallar el tipo de obligación que se genera

- Controlar la información financiera y en el caso de existir un sistema analizar su configuración para que los procesos se manejen de forma eficiente (p.95).

#### **1.1.6. *Importancia del control interno***

Según Pina, (2012) afirma que:

- Las compañías al considerar un sistema de control interno generan procesos con actividades clave en el cumplimiento de objetivos, puesto que dicho sistema genera solidez en el control interno y permite salvaguardar todo proceso, recurso, activo, inversión, etc., de la compañía
- Genera facilidad en la eficiencia y efectividad de los procesos y la operatividad con el fin de asegurar la confianza de los procesos, así como en los reportes tanto externos e internos de la empresa, verificando el cumplimiento de las normativas a las que se sujeta
- Genera controles de carácter financiero o económico con respecto al efectivo de la empresa; además, incluye actividades de mantenimiento con respecto a los registros de las transacciones contables que generan un rol importante en el control interno. Por otra parte, ayudan a que se generen procesos seguros en la compañía para que no se enfrente a riesgos económicos o posibles fraudes que se pueden generar a partir de la información financiera que se genera dentro del negocio, garantizando que la publicidad sea confiable y contribuya en el cuidado de los bienes de la empresa
- Determinar cuáles son los objetivos que presenta una compañía, como se estructura la organización, analizando la evolución continua, el ambiente labora, los resultados; y, sobre todo busca prevenir los riesgos a los que se enfrenta a diario. Garantizar un sistema de control interno solido depende generalmente de la evaluación detallada de los procesos de la organización tomando como referencia su naturaleza y demás factores a los que se enfrenta. Tomando como referencia que las utilidades son prácticamente la recompensa del éxito de la organización al enfrentar los riesgos que se presentan y manifestar un sistema adecuado, administrado eficientemente y que genera control en la mitigación de estos (p.19).

Se puede determinar que el control Interno es importante ya que ayuda a salvaguardar los recursos, activos, disminuir los gastos, mediante la presentación de informes internos y externos que da al cumplimiento de leyes y regulaciones, mejora el ambiente y pueda cumplir con los objetivos propuestos.

#### **1.1.7. *Sistema de control interno***

Según Mantilla, (2005) lo define como:

Un conjunto de procesos, normas, regulaciones, procedimientos, principios, entre otros, que se establecen en una organización para controlar la gestión empresarial, son tácticas o estrategias que se constituyen en la planificación organizacional; de esta forma, la asignación de tareas, responsabilidades y funciones se genera eficientemente; así como, la estructuración de la información a través de sistemas financieros o manualmente para que los datos recopilados sean presentados de forma segura, oportuna, sean confiables y permitan el logro de la comunicación a través de sus canales presentados para socializar dichas políticas de carácter administrativo, estimulando y evaluando el cumplimiento de cada una (pág. 51).

Según Blanco Luna, (2010), se refiere al Sistema de Control Interno como:

Un plan de la organización que a través de diferentes métodos, procesos y procedimientos adoptados en la administración de una organización ayudan a alcanzar el logro de los objetivos, de carácter administrativo, financiero, de gestión, operativo, generando la conducción adecuada, ordenada y eficiente de los recursos que posee el negocio, además de incluir todas las políticas que se relacionen en el área administrativa, buscando la corrección, prevención y detección de fraudes o errores en la empresa, generando registros contables y preparación oportuna de la información financiera contable (pp. 65-114).

Concluimos que el sistema de Control Interno está conformado por procedimientos, normas, métodos que están creadas por la alta dirección de la empresa, con el fin de dar confidencialidad, seguridad con la finalidad de ser más eficientes.

#### 1.1.7.1. *Objetivos del sistema de control interno*

Según Cepeda, (2002) manifiesta lo siguiente:

Entre los principales objetivos que muestra el sistema de control interno se expresa las posibilidades de diseñar, implementar, analizar, evaluar, desarrollar, revisar y fortalecer permanentemente las actividades que se ejecutan en la empresa orientándose al logro de los siguientes objetivos los mismos que se muestran a continuación,

- Salvaguardar la propiedad, planta y equipo de la empresa, o cualquier recurso que le pertenezca generando que se gestión y administren adecuadamente para evitar los riesgos que pueden ocasionar y generar un impacto potencial que afecte al control interno de la organización.

- Brindar confiabilidad en el cumplimiento de las operaciones organizacionales, las mismas que se manifiestan con características de eficiencia, eficacia y economía, promoviendo la ejecución adecuada de las actividades organizacionales con respecto al CI contable.
- Proteger los procesos y procedimientos de las actividades que se generan en la empresa, velando por el uso adecuado de sus recursos y cumpliendo con los objetivos planificados, tomando como referencia al CI administrativo
- Realizar respectivamente las definiciones pertinentes, para que sean aplicables en la empresa y permitan la mitigación, corrección o prevención de los riesgos que se pueden presentar, tratando de detectarlos para que se puedan cumplir los objetivos planificados (p. 7).

#### **1.1.8. Características del sistema de control interno**

Según Cepeda, (2002) menciona las siguientes características del Sistema de Control Interno:

- El Sistema de Control Interno está compuesto por los sistemas contables, financieros, de planeación, de verificación, información y operacionales de la respectiva organización.
- Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura, las características y la misión de la organización.
- Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
- Debe considerar una adecuada segregación de funciones, en la cual las actividades de autorización, ejecución, registro, custodia y realización de conciliaciones estén debidamente separadas.
- Los mecanismos de control se deben encontrar en la redacción de todas las normas de la organización.
- No mide desviaciones, permite identificarlas.
- Su ausencia es una de las causas de las desviaciones (p. 9).

#### **1.1.9. Evaluación del sistema de control interno**

Según Gutiérrez, (2008) afirma lo siguiente:

La evaluación del sistema de control interno se lleva a cabo mediante las denominadas pruebas de cumplimiento, a través de las cuales el auditor satisface:

- De la existencia del propio sistema de control interno.

- De su eficacia, es decir, de que los mecanismos de control instalados cumplen con la finalidad para la que fueron diseñadas.
- De su continuidad, esto es, que se encuentran funcionando y que lo hacen correctamente.

Las pruebas de cumplimiento son de diversa naturaleza, y se diseñan en función de cada caso concreto, no obstante, la mayoría de ellas pertenecen a algunas de las siguientes clases:

- Observación Directa: El auditor observa el procedimiento, su eficacia y que el mismo se encuentra en funcionamiento.
- Confirmación oral del desarrollo de un procedimiento verificado por el auditor.
- Existencia de materiales utilizados (documentos prenumerados).
- Observación a posteriori de las transacciones, rehaciendo el circuito seguido por la documentación origen que la genera.
- Introducir un documento en el circuito y observar si se van cumpliendo las fases, trámites y autorizaciones señaladas en el procedimiento de su origen hasta el registro contable.
- Analizar el sistema informático para asegurarse de su correcto funcionamiento.
- Analizar la competencia de que las personas tienen a su cargo las distintas áreas de su empresa.

Una vez realizada la evaluación del sistema de control interno de cada una de las áreas en las que piensa dividir el trabajo de auditoría, el auditor deberá concluir sobre su fiabilidad y determinará, tanto las áreas más relevantes como el alcance, la naturaleza y el momento de realización de otro tipo de pruebas, denominadas sustantivas, destinadas a satisfacerse de la fiabilidad del contenido de las cuentas anuales (p.97).

Por lo anteriormente mencionado, podemos concluir que al proceder a la implementación este debe ser evaluado, para poder comprobar que diseño del sistema de control interno ayude a la empresa y esta sea más eficiente en cada uno de los procesos, para realizar la comprobación se debe realizar cuestionarios de cumplimiento aplicado a los diferentes procedimientos.

#### **1.1.10. Método COSO**

Según Estupiñan, (2006) lo definen como:

Un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de la administración y dirección, no adyacentes a estos. Orientados a objetivos es un

medio, concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras. Proporcionando una seguridad razonable, más que absoluta, de que se logran los objetivos definidos (p.9).

#### 1.1.10.1. Evolución del modelo COSO

Según Estupiñan, (2015) manifiesta que se puede observar la evolución que ha tenido el modelo COSO I (Control Interno Marco Conceptual Integrado), llamándose en la actualidad COSO II –ERM (Marco de Gestión Integral de Riesgos), cabe mencionar que el COSO I consta de 5 componentes, mientras que el COSO II consta de 8 componentes.

**Tabla 2-1:** Evolución del modelo COSO

<b>Modelo COSO I</b>	<b>Modelo COSO II</b>
<b>Ambiente de Control</b>	Ambiente Interno
	Establecimiento de Objetivos
<b>Evaluación de los Riesgos</b>	Identificación de Riesgos
	Evaluación de los Riesgos
	Respuesta a los Riesgos
<b>Actividades de Control</b>	Actividades de Control
<b>Información Comunicación</b>	Información Comunicación
<b>Monitoreo</b>	Monitoreo

Fuente: Estupiñan, G., (2015, p. 65)

Elaborado por: Jessica Alexandra Carrera Cedeño. (2022)

#### 1.1.10.2. Modelo COSO II

En el presente gráfico se puede observar los 8 componentes del COSO II:



**Figura 1-1.** Modelo COSO II

Fuente: Estupiñan, G., (2015, p. 65)

Elaborado por: Estupiñan, G., (2015, p. 65)

#### 1.1.10.3. *Definición del control interno según modelo COSO II*

Según Rivas, G., (2016) define:

El COSO II también conocido como ERM es conocido como el proceso que se genera formalmente y es diseñado con la finalidad de que se identifique, comunique, monitoree y distinga los riesgos que afronta la organización a lo largo de la cotidianidad, generando organización y orientando a establecer esfuerzos, mitigando las amenazas; para ello, se administran, gestión y manejan adecuadamente las incertidumbres de la entidad para potenciar las debilidades estableciéndolas como fortalezas empresariales (p.35).

#### 1.1.10.4. *Metodología modelo COSO II*

Según Rivas, G., (2016), establece lo siguiente:

Se detalla la estructura proporcionada de forma conceptual encaminando a la consecución de los objetivos, mostrando como premisa primordial sobre la gestión general relacionada con el riesgo que se genere en la entidad un valor ideal sobre los grupos de interés, los mismos que se pueden convertir en inciertos sin embargo la organización debe afrontar y estar preparada ante la aparición de los mismos, por ello vincula sus esfuerzos en estrategias que generen beneficios (p.135).

#### 1.1.10.5. *Fundamentos del E.R.M. COSO II*

Estupiñan G., (2015), menciona lo siguiente:

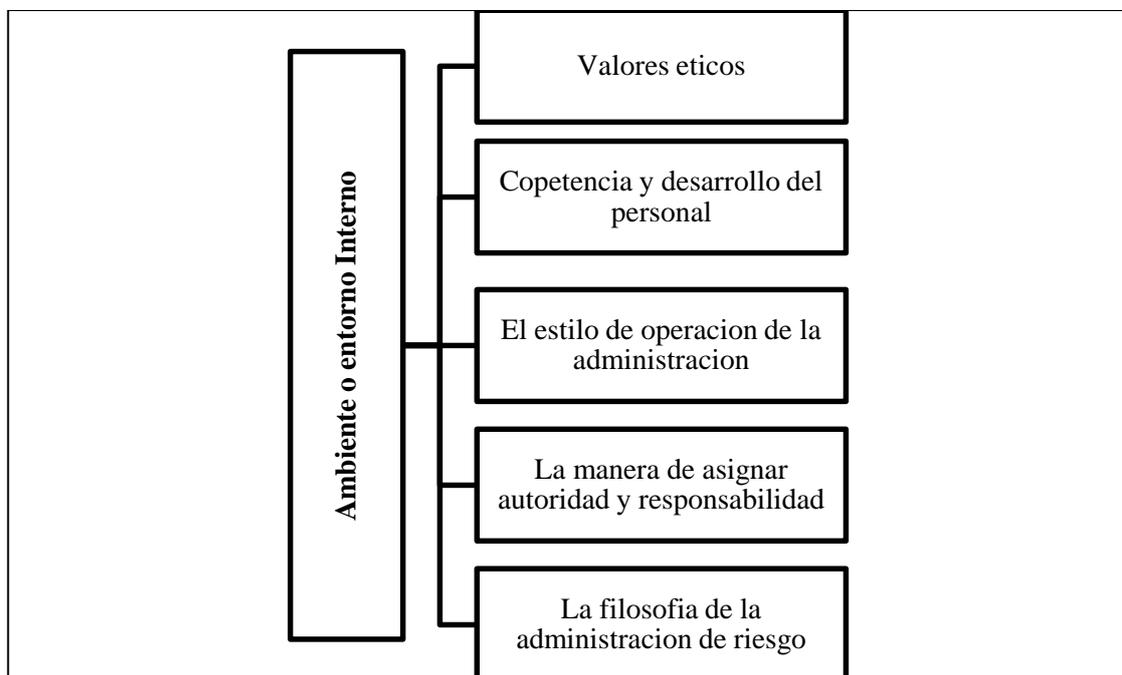
Las organizaciones sean esta con o sin ánimo de lucro buscan como propósito la creación de valor por parte de las autoridades máximas, dueños, accionistas, protectores, proveedores, socios y demás; que enfrentan con el propósito de estructurarse, mitigar la aparición de incertidumbre, prevenir riesgos, aprovechar oportunidades, generar rentabilidad, enriquecer su capacidad, generar valor (p.75).

#### 1.1.10.6. *Componentes del método COSO II – ERM*

Según Estupiñan G., (2015), expresa los siguientes componentes:

- **Ambiente o Entorno Interno**

Considerado como indispensable ante los demás componentes, es la base fundamental para la composición de los demás que consolidan el COSO ERM, expresa garantías de disciplina, organización, adecuación y estructuración de las empresas, determinando que los objetivos o estrategias que muestra la empresa se maneje con actividades eficientes que han sido identificadas, valoradas y actúan bajo estándares de prevención de riesgos; se considera como influyente en la identificación de los mismos; así como, en el análisis y funcionamiento de las actividades que se generan en la información, comunicación, seguimiento y monitoreo de las operaciones organizacionales (p.75).



**Gráfico 2-1.** Ambiente o entorno interno

Fuente: Estupiñan, G., (2015, p. 75)

Elaborado por: Jessica Alexandra Carrera Cedeño. (2022)

- **Definición o Establecimiento de Objetivos**

Se generan tomando como referencia la misión y/o visión de la entidad; estableciendo la presencia de objetivos estratégicos que se relacionan directamente con las necesidades empresariales es así que los objetivos y las estrategias se encuentran vinculados entre sí para aportar en la operatividad, eficiencia, efectividad de la entidad, ayudando en la estructuración de informes de carácter interno o externo de la entidad, sean estos financieros o no, para dar cumplimiento a las normas o leyes que regulan a las entidades (p.75).



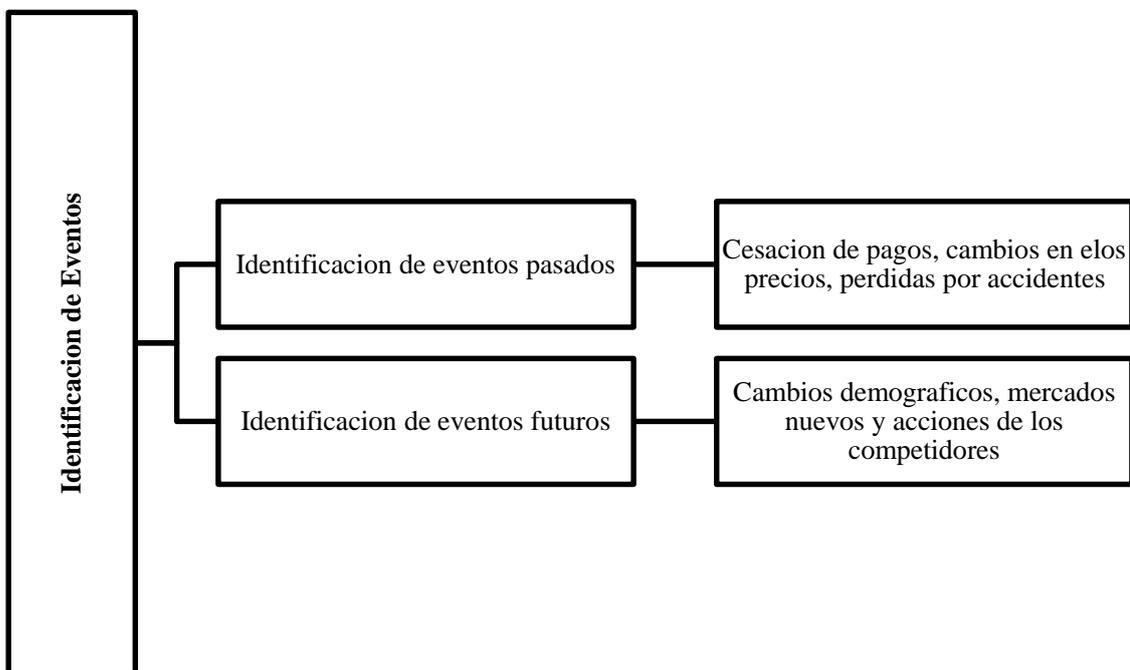
**Gráfico 3-1.** Esquema general de la definición de objetivos

Fuente: Estupiñan, G., (2015 p.77)

Elaborado: Jessica Alexandra Carrera Cedeño. (2022)

### ➤ Identificación de Eventos

Por su parte, en las empresas la Alta Gerencia es la encargada de reconocer los eventos que pueden suceder en la organización y que pueden influir en los resultados, generando un reporte de factores interno o externos que afectan en las actividades cotidianas de la entidad (p.77).



**Gráfico 4-1.** Esquema general de identificación de eventos

Fuente: Estupiñan, G., (2015, p. 77)

Elaborado por: Jessica Alexandra Carrera Cedeño. (2022)

Es necesario mencionar que entre las metodologías que se toman como referente para la identificación de estos eventos se aplican generalmente las matrices, las mismas que pueden ser mencionadas a continuación (p.77).

**ANÁLISIS PETS O GESI:** Analiza los factores relacionados con la política o el área gubernamental, enfocándose en aspectos: económicos, debilidades; así como, de factores externos como son los de oportunidades y amenazas.

**ANÁLISIS FODA O DOFA:** Examina la evaluación de factores internos como son las fortalezas y debilidades; y, a su vez, los factores externos, como son: oportunidades y amenazas.

**ANÁLISIS DE LAS CINCO FUERZAS:** el conocido Michael Porter estableció cinco factores dentro de la evaluación de la competencia, estos son: los proveedores, los clientes, los productos o servicios, sustitutos y la llegada de posibles competidores.

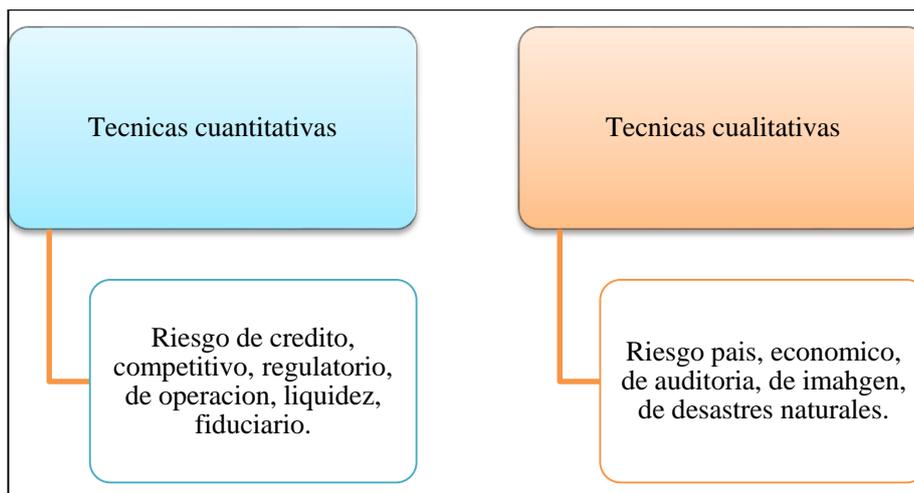
**MATRIZ DE CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS:** permite la determinación de misión y visión, consolidándolas como estrategias importantes en las empresas, ya se establezcan a corto, mediano o largo plazo; detallando el resumen de cada riesgo detectado.

- **Evaluación o Valoración de Riesgo**

Según Estupiñan G., (2015), habla sobre la evaluación de riesgo; y, señala:

Permite en las organizaciones que se considere como evento importante y potencial que afecte a la consecución de los objetivos, de esta forma la alta gerencia de una entidad puede valorar la aparición de eventos y conocer si son de bajo o alto impacto según la aceptación ante el cálculo de probabilidades y tomando como referencia información pasada.

Los métodos que normalmente se aplican se encuentran compuestos por una combinación de diversas técnicas de carácter cuantitativo y cualitativo, que se relacionan con hechos que se relacionan de forma directa con el área de contabilidad (pp. 77- 78).



**Gráfico 5-1.** Evaluación o valoración de riesgo

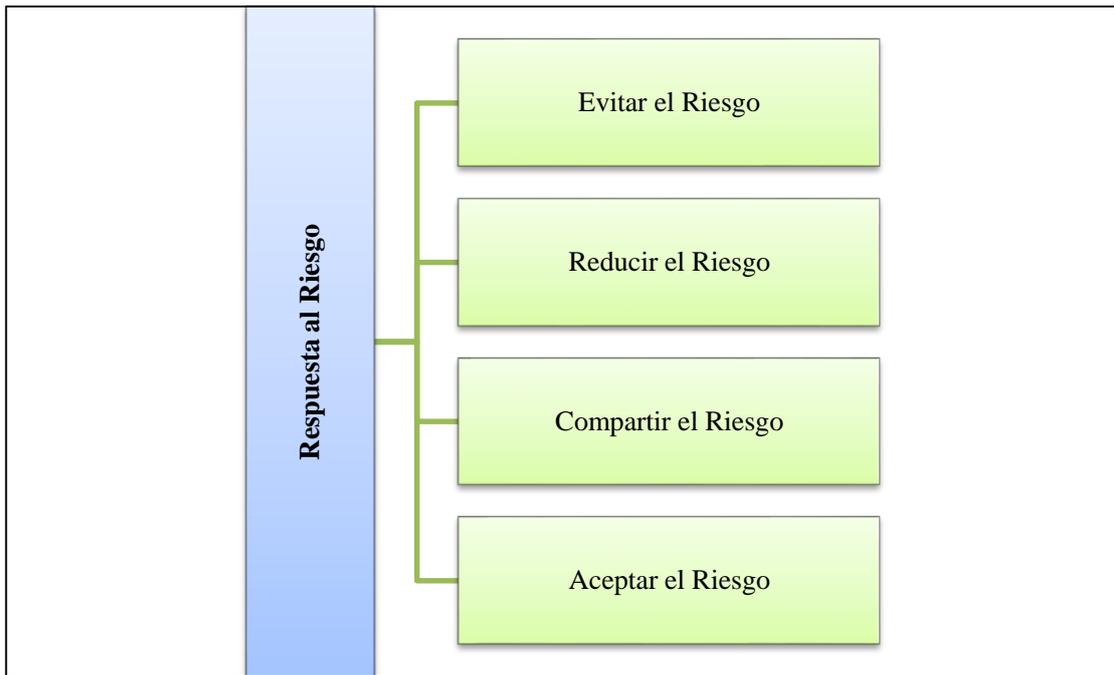
Fuente: Estupiñan, G., (2015, P.78)

Elaborado por: Jessica Alexandra Carrera Cedeño. (2022)

- **Respuesta al Riesgo**

Según Estupiñan. G., (2015), señala lo siguiente:

Es el componente que se encarga de identificar, evaluar y brindar respuestas ante la presencia de riesgos en la entidad, considerando como referencia cuál será su impacto o la probabilidad de que se den en la entidad, de esta forma se evalúan las posibles opciones a tomar que se relacionan con el riesgo, y se analiza la relación costo – beneficio ante la aparición de dicho riesgo potencial, el grado de reporte de las mismas y como consecuente la presentación de la respuesta, tomando como referencia las características: evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo (p.78).



**Gráfico 6-1.** Esquema general de las categorías de respuesta al riesgo

**Fuente:** Estupiñan, G., (2015, P.78)

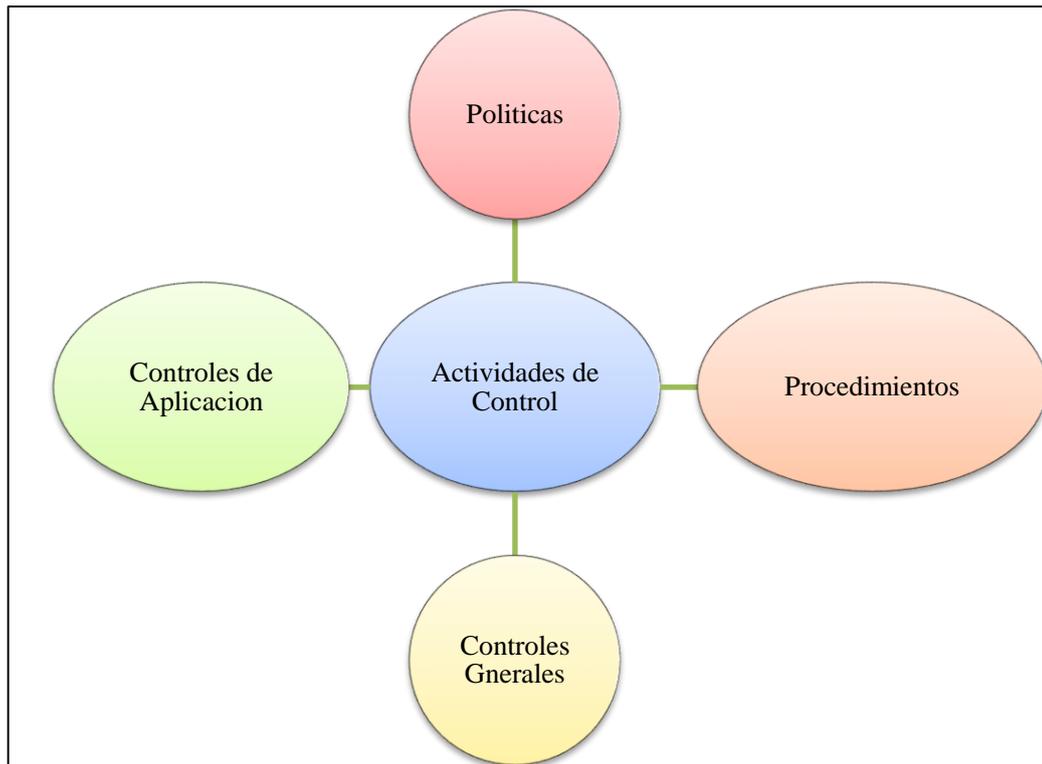
**Elaborado por:** Jessica Alexandra Carrera Cedeño (2022)

- **Actividades de Control**

Según Estupiñan, G., (2015), establece lo siguiente:

Este componente se estructura con el análisis y determinación de políticas que procedan a detallar los procesos o procedimientos a seguir con la finalidad de asegurar la ejecución de respuesta eficiente al riesgo, generando procesos que beneficien al logro de objetivos en la entidad, se clasifican en generales y controles de aplicación, los mismos que se expresan a continuación:

Los controles generales detallan el análisis de la infraestructura organizacional enfocada en características tecnológicas, de seguridad, adquisición de hardware y software, mantenimiento continuo y desarrollo de los softwares o sistemas, para garantizar principalmente al realizar controles que al ser aplicados se genere información transparente, exacta, segura, válida y la base de datos sea oportuna (p.78).



**Gráfico 7-1.** Esquema general de las actividades de control

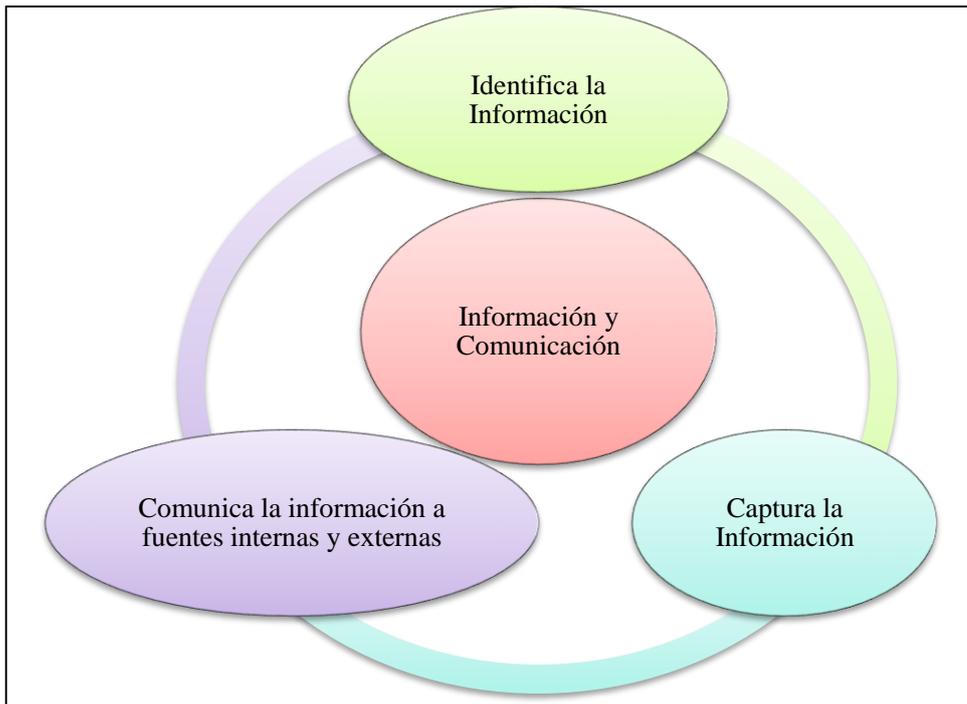
Fuente: Estupiñan, G., (2015, P78)

Elaborado por: Jessica Alexandra Carrera Cedeño (2022)

- **Información y Comunicación**

Según Estupiñan, G., (2015), manifiesta las siguientes características:

- Se debe generar un proceso de identificación, captura y comunicación de la información que se posee en la organización que provengan de fuentes internas o externas, tomando como referencia en forma y tiempo que son adquiridas por parte del personal y si permiten que ellos al adquirirlas puedan desarrollar sus responsabilidades.
- Si el proceso de comunicación se genera efectivamente se brinda un sentido amplio en la organización generando eficiencia en todo el ambiente laboral, ya sea de abajo hacia arriba o viceversa
- En los niveles de la organización se requiere que la información adquirida pase por un proceso de identificación, valoración respuesta y análisis del riesgo, para conocer cómo afrontarlo, como opera y señalar los objetivos que se desean lograr (p.79).



**Gráfico 8-1.** Esquema general de las actividades de control

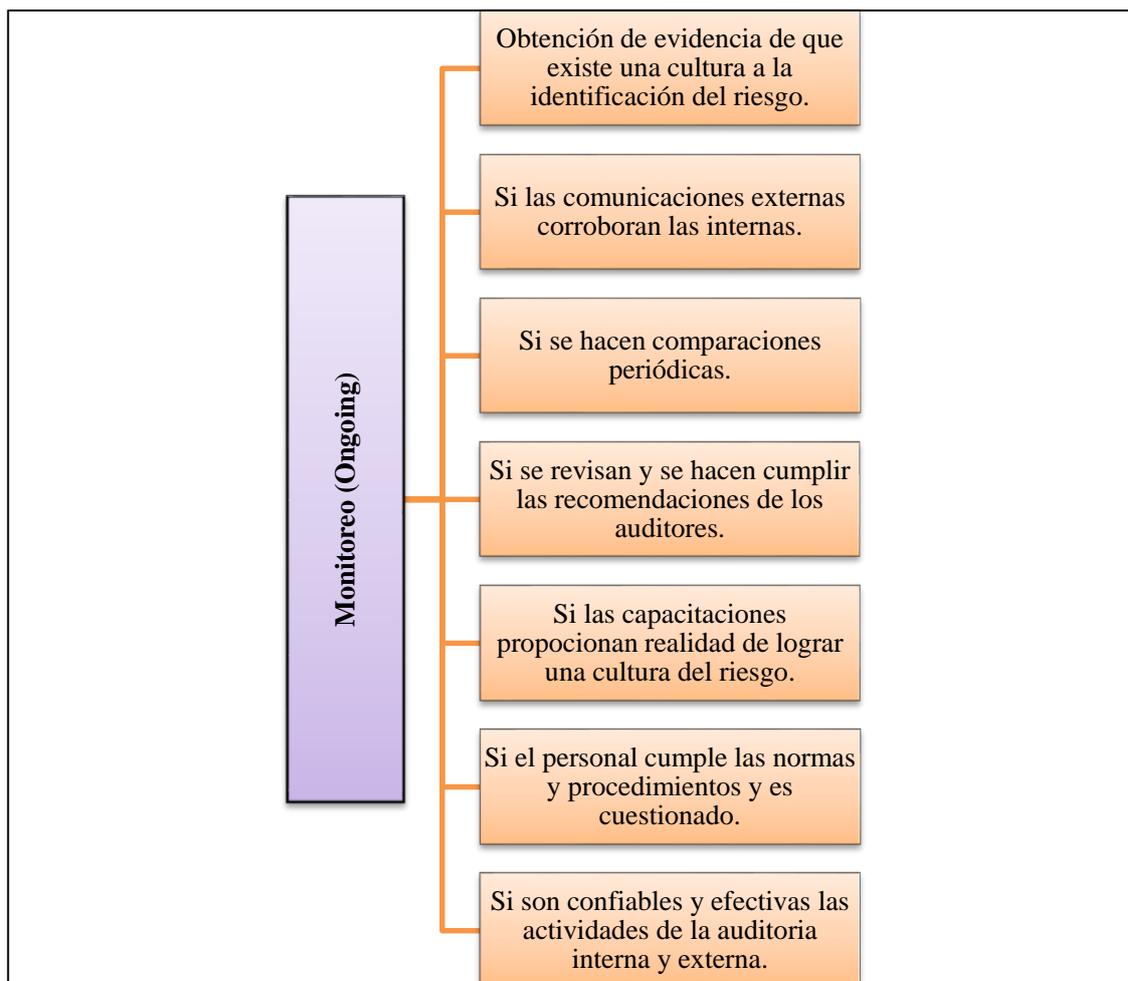
Fuente: Estupiñan, G., (2015, p78)

Elaborado por: Jessica Alexandra Carrera Cedeño (2022)

- **Monitoreo (Onngoing)**

Según Estupiñan, G., (2015) establece que el monitoreo es:

Una etapa importante que permite el seguimiento del funcionamiento de los componentes analizados con anterioridad, gracias al presente componente se puede determinar con que efectividad se desempeñan en el tiempo, la optimización de recursos, análisis del desempeño de los empleados, entre otros. Considerando actividades como Ongoing o simplemente evaluaciones individuales ejecutadas en los diferentes niveles administrativos de la organización que permiten evaluar la presencia de los riesgos en cada nivel y a través de esta evaluación periódica y continua se detalla la eficiencia operativa de la entidad, conociendo si la estructuración del sistema de control interno es adecuada para la identificación de los riesgos, si es necesario replantear estrategias para mitigarlos, planificar, modificar o detallar cualquier proceso que se requiere (p.79).



**Gráfico 9-1.** Esquema general de reglas de monitoreo

Fuente: Estupiñan, G., (2015, p.79)

Elaborado por: Jessica Alexandra Carrera Cedeño. (2022)

En base a lo establecido anteriormente se puede definir que el control interno es de gran importancia ya que se conforman por procesos que son efectuados por la dirección y del personal de la empresa, en el cual está diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable para el logro de los objetivos los cuales son: Eficacia y eficiencia de las operaciones.

## 1.2. Idea a defender

El diseño de un sistema de control interno de la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES, del Cantón Shushufindi, Provincia de Sucumbíos, permite disminuir riesgos, lograr una mayor eficiencia, eficacia, y transparencia, proporcionando a la vez una herramienta para la toma de decisiones.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO METODOLÓGICO**

#### **2.1. Enfoque de la investigación**

Para diseñar el sistema de control interno para la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES se aplicó el enfoque cualitativo, porque fue necesario realizar encuestas y entrevistas al personal de la empresa para obtener sus respectivas tabulaciones e identificar y evidenciar las causas que generaron la problemática de la empresa.

#### **2.2. Niveles de investigación**

Para poder llevar a cabo el presente trabajo se utilizaron los siguientes niveles de investigación: nivel descriptivo que facilitó conocer las situaciones y hechos en la empresa a través del detalle de las actividades y funciones que se desarrollan dentro de la misma; el nivel explicativo se utilizó para identificar la problemática dentro de la empresa; finalmente, se utilizó el nivel de investigación exploratorio para levantar información en cada área de la empresa.

#### **2.3. Diseño de investigación**

En cuanto al diseño de investigación, se realizó en base a fuentes secundarias; también se elaboró un estudio longitudinal en el tiempo que ayudo a realizar un análisis en el presente, tomando datos del pasado; y, es un diseño de carácter transversal, ya que se estudió datos de diversas variables recolectadas que ayudo a identificar la problemática de la empresa y con ello a proponer soluciones para el mejoramiento de las actividades dentro de la empresa.

#### **2.4. Tipo de investigación**

Aplicada: El estudio es de tipo aplicada, ya que el objetivo principal de la investigación es resolver problemas de la empresa “COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES”, sobre el control y administración interna que afectan a la organización y se requiere dar soluciones factibles para su buen funcionamiento a través de la aplicación de procesos.

Documental: El diseño del sistema de control interno es de tipo documental porque se va a extraer información de los artículos científicos, normas, libros, tesis de grado, entre otras fuentes, acerca

de la gestión tanto en el área administrativa, operacional y contable para profundizar acerca del problema de la organización objeto de estudio y así poder emitir las debidas conclusiones.

De campo: Esta investigación es de campo ya que se debe realizar visitas a la empresa para poder recopilar datos sobre la situación actual e identificar el problema que existe, a través de los diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación aplicados a funcionarios o inclusive al propietario ya que son las fuentes más confiables de las que podemos obtener la información más real posible.

## 2.5. Población

Para el presente trabajo investigativo se consideró como población de estudio a todos los trabajadores de la empresa, tal como lo detalla la siguiente tabla:

**Tabla 3-2:** Población de la empresa Copiermaster C&G Soluciones Digitales

ÁREA	No DE PERSONAS
Gerencia	1
Secretaría	1
Departamento de Contabilidad	1
Departamento de Administración	1
Departamento de Comercialización y Ventas	4
TOTAL	8

Fuente: Copiermaster C&G Soluciones Digitales. (2021)

Elaborado por: Jessica Alexandra Carrera Cedeño. (2022)

Tomando en cuenta que la población objeto de estudio no es extensa, se trabajó con todos los trabajadores para la recolección de información sobre los procesos administrativos y operativos de la empresa.

## 2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

### 2.6.1. *Métodos de la investigación*

Los métodos de investigación que se utilizaron en la presente investigación, son: el método deductivo donde se pudo analizar del ámbito general al particular, el método inductivo que permitió reconocer las deficiencias de la empresa y poder determinar su eficiencia, eficacia y transparencia de la empresa.

### **2.6.2. Técnicas de investigación**

En las técnicas de investigación se aplicaron: como primera instancia la entrevista al gerente general de la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES con la finalidad de recolectar información para identificar las dificultades y falencias que tiene la empresa; por otro lado; se aplicó la encuesta, compuesta por un grupo de preguntas específicas para los trabajadores; y, finalmente, la técnica de investigación de la revisión bibliográfica, que permitió la recopilación de información para la elaboración del marco teórico.

### **2.6.3. Instrumentos de investigación**

Dentro de los instrumentos de investigación que se aplicaron en el presente trabajo de investigación está la guía de entrevista, que ayudó a planificar de forma secuencial las interrogantes que se realizó a los trabajadores, también se utilizó el cuestionario con un conjunto de preguntas personalizadas según el contexto de la empresa; y, por último; se utilizó material concreto como: textos de libros, artículos científicos y publicaciones para elaborar el marco teórico y conceptual del presente proyecto.

## **2.7. Análisis e interpretación de resultados**

Al aplicar la encuesta a los trabajadores de la empresa se recolecto la siguiente información:

## ENCUESTA AL PERSONAL DE COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES

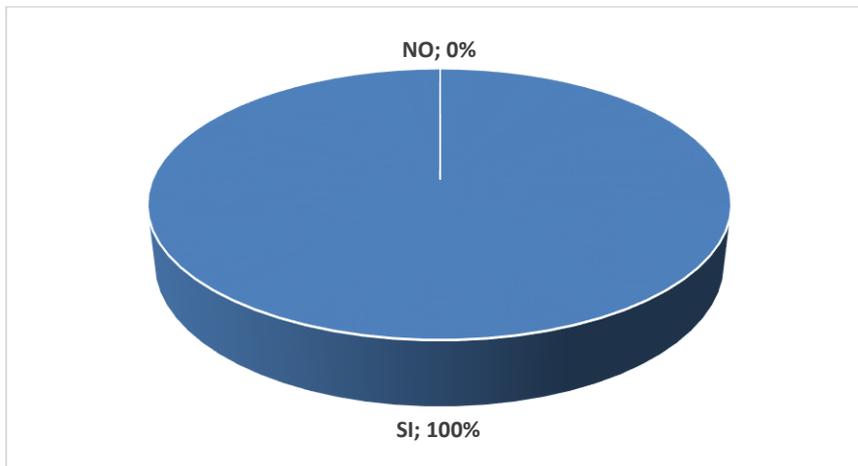
### 1. ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES?

**Tabla 4-2:** Conocimiento de misión y visión

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
SI	8	100 %
NO	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)



**Gráfico 10-2.** Conocimiento de la misión y visión

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)

**Interpretación:** De los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa, el 100% menciona que sí conocen la misión, visión de la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES, lo cual es de suma importancia para el desarrollo y el buen desempeño de sus actividades.

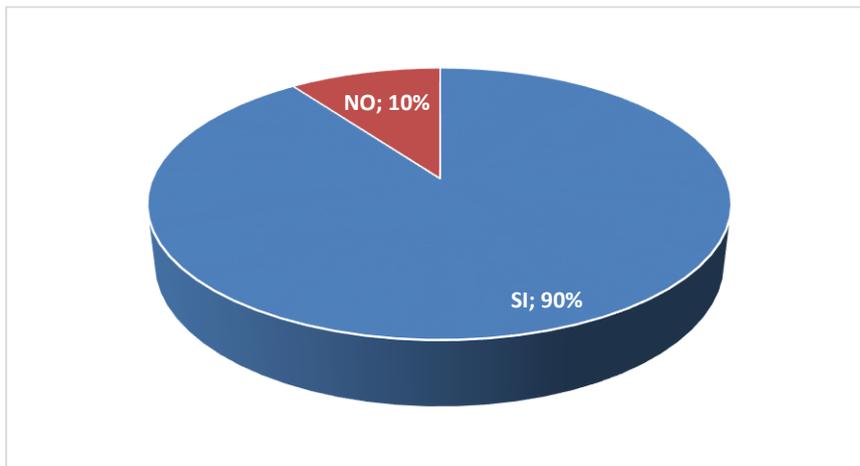
## 2. ¿Conoce usted las políticas y los valores corporativos de la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES?

**Tabla 5-2:** Conocimiento de políticas y valores corporativos

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
SI	7	90%
NO	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)



**Gráfico 11-2.** Conocimiento de políticas y valores corporativos

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)

**Interpretación:** De los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa, el 90% de ellos mencionan que si conocen los valores corporativos de la empresa; mientras que el 10% restante no conoce resultados, se evidencia que no se socializa las políticas y valores empresariales a todo el personal.

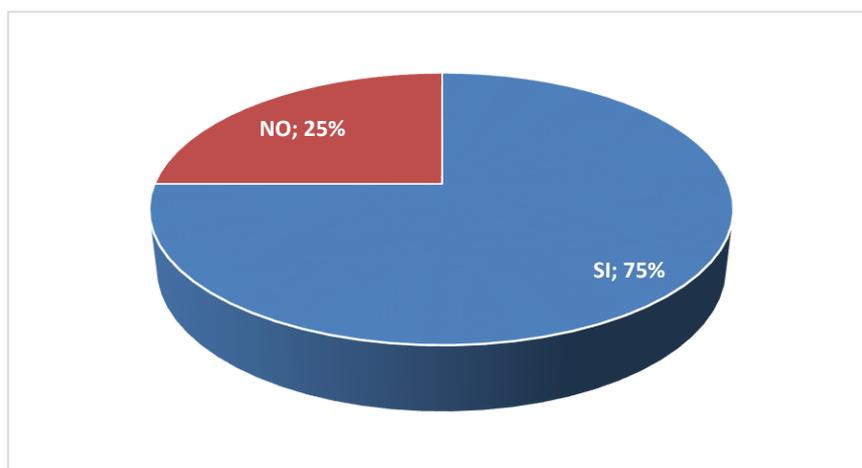
### 3. ¿Conoce usted la estructura organizacional de COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES?

**Tabla 6-2:** Conocimiento de la estructura organizacional de la empresa

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	6	75%
NO	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)



**Gráfico 12-2.** Conocimiento de la estructura organizacional de la empresa

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)

**Interpretación:** De los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa, el 75% de ellos mencionan que si conocen la estructura organizacional de la empresa; mientras que el 25% no conocen, debido a que uno de ellos no se ha interesado en conocer la estructura organizacional y el otro trabajador es nuevo, es importante recalcar que toda empresa debe tener un organigrama estructural porque ayuda a definir funciones.

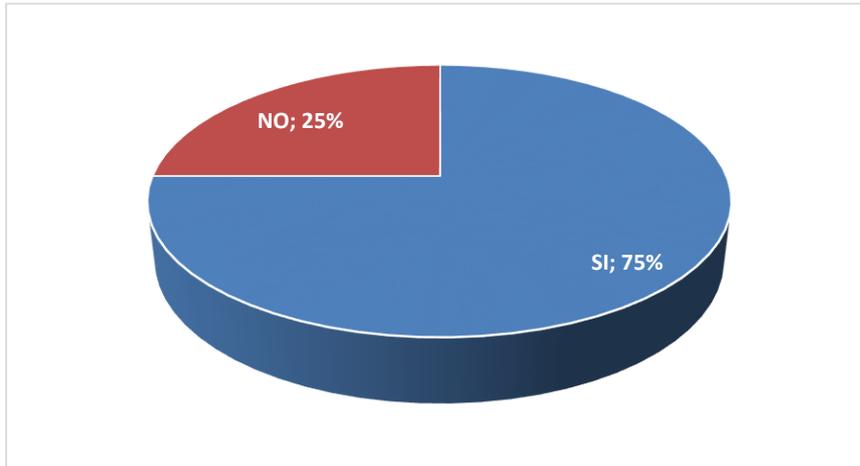
#### 4. ¿Existe una adecuada comunicación y coordinación entre el personal de la empresa?

**Tabla 7-2:** Comunicación y coordinación entre el personal

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
SI	6	75%
NO	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)



**Gráfico 13-2.** Comunicación y coordinación entre el personal

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)

**Interpretación:** De los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa, el 75% de ellos mencionan que existe una adecuada comunicación y coordinación entre el personal, mientras que el 25% refleja que no existe una adecuada comunicación y coordinación ya que existe duplicación de funciones entre el personal.

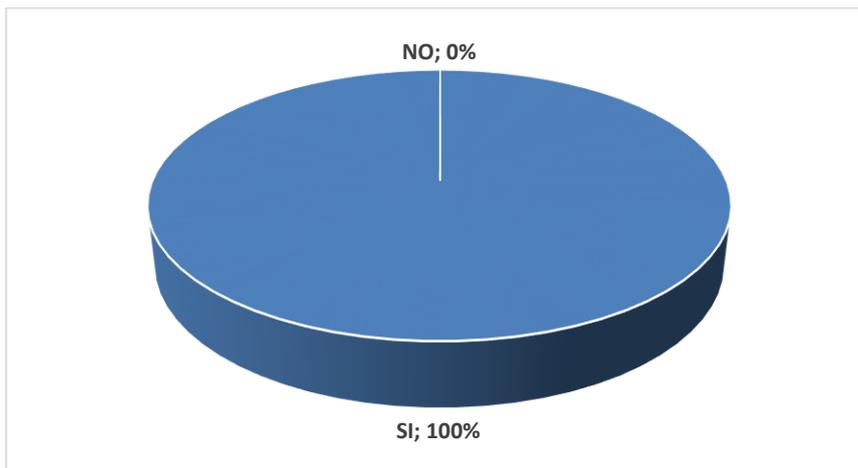
**5. ¿Conoce usted las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo?**

**Tabla 8-2:** Conocimiento de funciones y responsabilidades del puesto de trabajo

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
SI	8	100 %
NO	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)



**Gráfico 14-2.** Conocimiento de funciones y responsabilidades del puesto de trabajo

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)

**Interpretación:** De los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores se evidencia que el 100% de ellos saben sus obligaciones dentro de la empresa; pero sería primordial designar específicamente las funciones y responsabilidades que tiene cada trabajador dentro de la empresa a través de un manual de funciones.

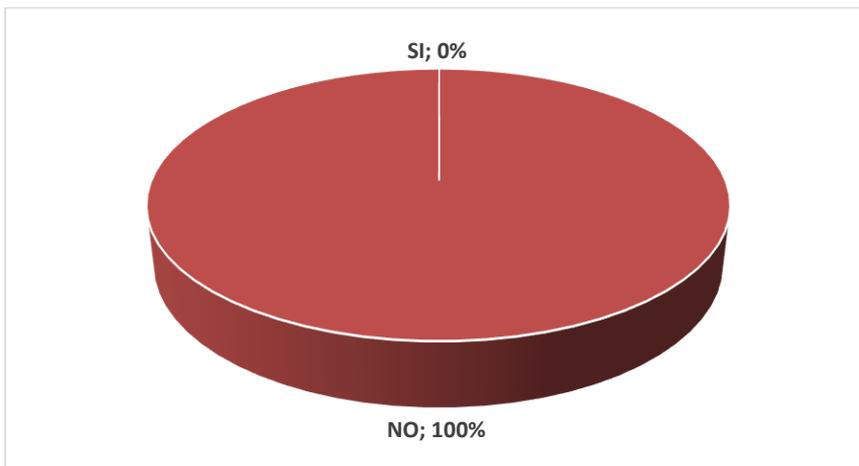
**6. ¿Conoce usted si, COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES ha definido las reglas dentro de la empresa a través de un reglamento interno?**

**Tabla 9-2:** Existencia de un reglamento interno

<b>OPCIONES</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
SI	0	0%
NO	8	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)



**Gráfico 15-2.** Existencia de un reglamento interno

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)

**Interpretación:** De los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa el 100% de ellos mencionan que no conocen el reglamento interno de la empresa, ya que la empresa no cuenta con un reglamento interno, cabe mencionar que el reglamento forma parte de un sistema de control interno que la empresa debe diseñar para establecer las políticas, normas y reglas conductuales que se deben cumplir dentro de la empresa.

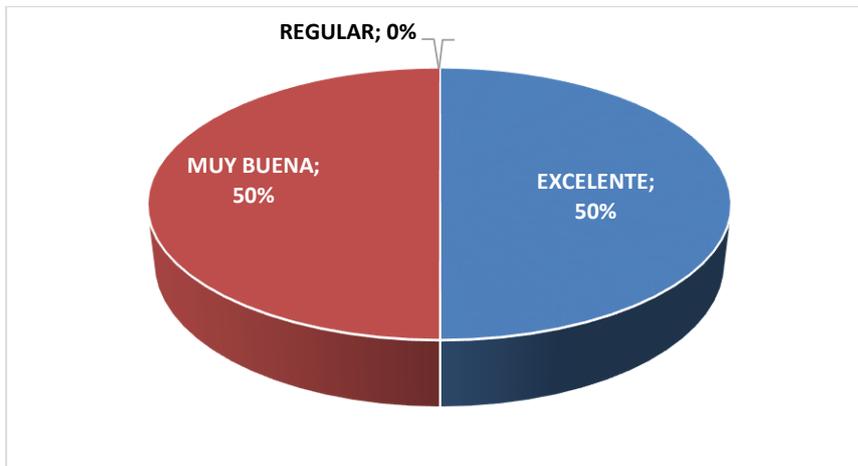
**7. ¿Considera que los procesos internos de carácter administrativo son los más adecuados?**

**Tabla 10-2:** Procesos administrativos adecuados

<b>OPCIONES</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
EXCELENTE	4	50%
MUY BUENA	4	50%
REGULAR	0	0%
MALA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)



**Gráfico 16-2.** Procesos administrativos adecuados

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)

**Interpretación:** De los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa, el 50% de ellos mencionan que los procesos de carácter administrativo son excelentes, mientras que el restante correspondiente al 50% manifiesta que los procesos administrativos son muy buenos.

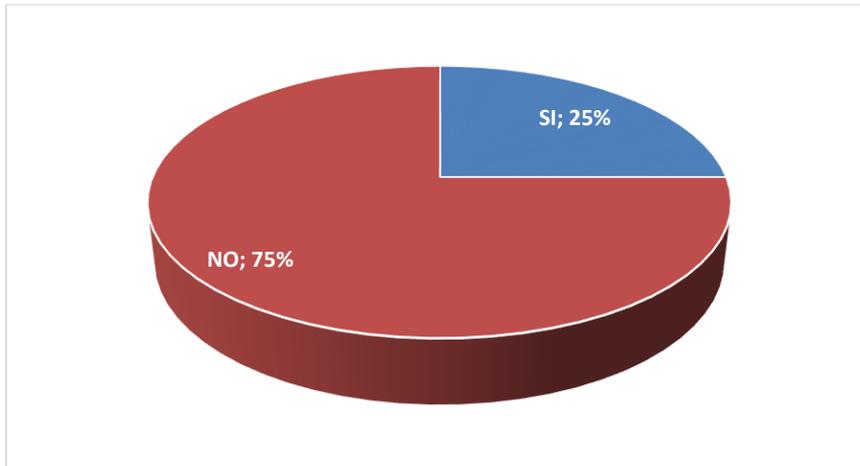
**8. ¿Considera que existe un sistema de control interno adecuado dentro de la empresa?**

**Tabla 11-2:** Sistema de control interno adecuado

<b>OPCIONES</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
SI	2	25%
NO	6	75%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)



**Gráfico 17-2.** Sistema de control interno adecuado

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)

**Interpretación:** De los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores, el 25% de ellos mencionan que el sistema de control interno es adecuado, mientras que el 75% restante advierten que no, ya que la empresa no cuenta con un sistema de control interno establecido.

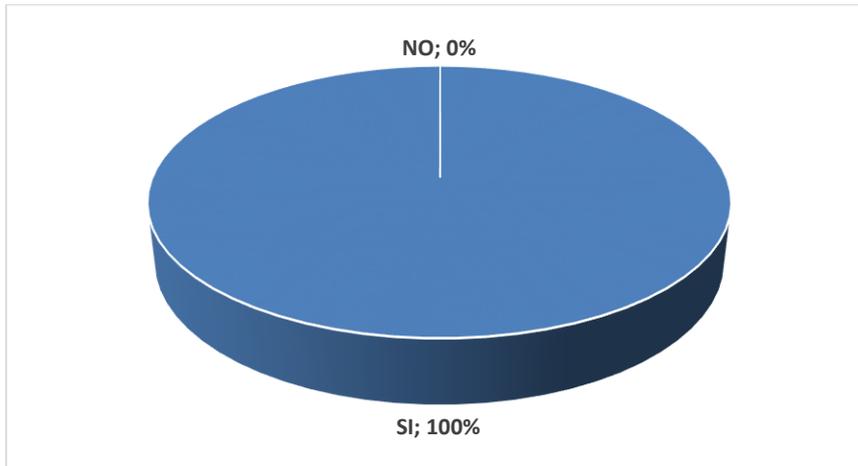
**9. ¿Considera necesario realizar una evaluación al sistema de control interno?**

**Tabla 12-2:** Evaluación al sistema de control interno

<b>OPCIONES</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
SI	8	100 %
NO	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)



**Gráfico 18-2.** Evaluación al sistema de control interno

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)

**Interpretación:** De los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa, el 100% de ellos mencionan que es necesario realizar una evaluación al sistema de control interno.

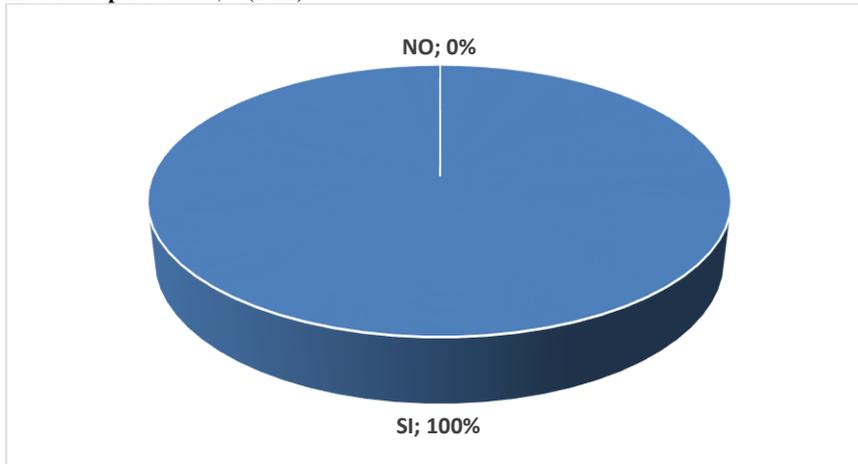
**10. ¿Considera necesario e indispensable que la empresa diseñe un manual de roles y responsabilidades al igual que un reglamento interno?**

**Tabla 13-2:** Diseño de manual de roles y responsabilidades y reglamento interno

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
SI	8	100 %
NO	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)



**Gráfico 19-2.** Diseño de manual de roles y responsabilidades y reglamento interno

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)

**Interpretación:** De los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa, el 100% de ellos mencionan que es necesario el diseño de un manual de roles y responsabilidades al igual que la elaboración de un reglamento interno para la empresa.

## **2.8. Comprobación de la idea a defender**

Después de haber realizado el análisis e interpretación de cada respuesta, se establece que la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES no dispone de un sistema de control interno, que ayude a la ejecución eficiente de las actividades, se evidencia la inadecuada delimitación y segregación de funciones al personal y la ausencia de políticas y procedimientos en las distintas áreas; administrativa, contables, y operaciones lo que ocasiona una mala gestión y distorsión de la información por lo que comprueba mi idea a defender del tema propuesto de diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES, que permita disminuir riesgos y lograr una mayor eficiencia, eficacia, y transparencia, proporcionando a la vez una herramienta para la toma de decisiones.

## CAPITULO III

### 3. MARCO DE RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1. Título

Diseño de un sistema de control interno para la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES, del cantón Shushufindi, provincia de Sucumbíos.

#### 3.2. Objetivo de la evaluación

Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES, del Cantón Shushufindi, Provincia de Sucumbíos, que permita disminuir riesgos y lograr una mayor eficiencia, eficacia, y transparencia, proporcionando a la vez una herramienta para la toma de decisiones.

#### 3.3. Antecedentes de la Empresa “Copiermaster C&G Soluciones Digitales”

##### 3.3.1. *Reseña histórica*

La empresa fue creada en el cantón de Shushufindi en la provincia de Sucumbíos el 18 de mayo de 2010, como una empresa ecuatoriana que ofrece soluciones de implementación y automatización en sistemas de impresión para las principales empresas del país, siendo su representante legal el Sr. Cristian Lombeida y su esposa.

En la actualidad la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES, está ubicada en el cantón de Shushufindi en la provincia de Sucumbíos en la calle Avenida Unidad Nacional n°22 su objetivo es brindar atención al cliente garantizando la calidad de sus equipos modernos, soporte técnico y su servicio de backups.

##### 3.3.2. *Filosofía empresarial*

#### **Visión**

Ser una empresa competitiva, reconocida por su liderazgo en la prestación de servicios de outsourcing de impresión, manteniendo un compromiso integral con la calidad, innovación y la

excelencia en el servicio. Desarrollar una organización ágil, eficiente y flexible que asegure el desarrollo humano y el compromiso de nuestros colaboradores con los objetivos y valores de la empresa.

### **Misión**

Brindar a nuestros clientes soluciones personalizadas para sus necesidades de impresión, brindando un servicio de “outsourcing” de impresión eficiente, económica y de calidad. Somos una empresa formal y confiable, apostamos por el desarrollo de nuestros colaboradores y actuamos de manera responsable frente al medio ambiente y nuestra comunidad.

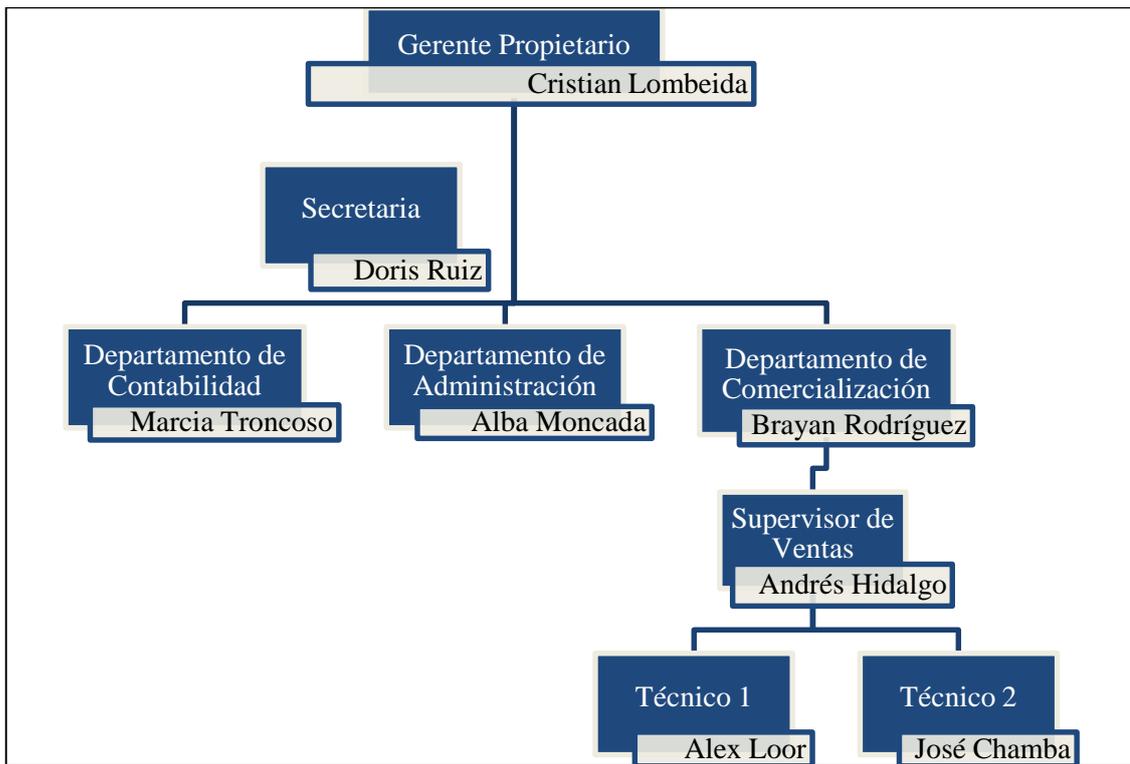
### **Valores corporativos**

- Actitud de servicio
- Compromiso
- Responsabilidad
- Integridad
- Honestidad
- Trabajo en equipo

#### **3.3.3. *Objetivos empresariales***

- Generar posicionamiento en el mercado, consolidando a la empresa como una de las mayores distribuidoras a nivel local y nacional.
- Elaborar una cadena de sucursales en la localidad.
- Establecer estrategias que potencien la imagen del negocio generando vínculos asertivos con los clientes.
- Realizar productos de calidad.
- Visionar mejorar continuas en los procesos de la entidad, generando una visibilidad que estructure canales de información de la entidad de forma online a través de paginas web, redes sociales, etc
- Brindar un servicio de atención al cliente personalizado y de calidad
- Estudiar los gustos y preferencias de los clientes para generar estrategias que brinden servicios de calidad y que se sientan satisfechos con la presentación de nuestro proceso.

### 3.3.4. Organigrama estructural



**Gráfico 20-3.** Organigrama estructural de Copiermaster C&G Soluciones Digitales

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)

### 3.4. Evaluación administrativa

Para evaluar el área administrativa de la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES, se diseñó y aplicó cuestionarios de Control interno basados en el método COSO II con su respectivo análisis de resultados.

### 3.4.1. Evaluación del control interno

#### 3.4.1.1. Cuestionarios de control interno

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
<b>EMPRESA:</b> COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES					
<b>COMPONENTE:</b> AMBIENTE DE CONTROL					
<b>ENTREVISTADOS:</b> TRABAJADORES DE LA EMPRESA					
No	PREGUNTAS	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Dispone la Empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES de un código de ética?		8		
2	¿Dispone la Empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES de un manual de funciones?		8		
3	¿En la Empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES se fomenta una actitud de confianza mutua entre el nivel directivo y los empleados?	8			
4	¿Se evalúa periódicamente al personal de la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES a través de una evaluación de desempeño?		8		
5	¿La Empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES se preocupa por la formación profesional de su personal?	8			
6	¿Los funcionarios demuestran deseos de superación para contribuir con los objetivos de empresariales?	8			
7	¿Existen un plan de capacitación anual que contribuya al mantenimiento y mejoramiento de las competencias del personal en sus distintas áreas de gestión?		8		Se capacita a los trabajadores solo cuando existe cambio de manuales o procedimientos en el equipo de impresión y copiado.

8	¿Los directivos de COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES delegan entre el personal subalterno niveles de autoridad y responsabilidad?	8			
9	¿Las decisiones sustantivas de la Empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES se adoptan luego de un análisis riguroso de los riesgos asumidos?	8			
10	¿Cuenta la COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES con una planificación estratégica?		8		
11	¿La misión, visión, objetivos y valores empresariales son consistentes con el desarrollo de la empresa?	7	1		
	<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>41</b>		
Preguntas Positivas:		47			
Preguntas Negativas:		41			
Total		88			
Respuestas:					

#### Cálculo de Confianza

$$\text{Confianza} = \frac{\text{Preguntas positivas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Confianza} = \frac{47}{88} = 0.53 * 100\% = 53\%$$

#### Cálculo de Riesgo

$$\text{Riesgo} = \frac{\text{Preguntas negativas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Riesgo} = \frac{41}{88} = 0.47 * 100\% = 47\%$$

**Tabla 14-3:** Nivel de confianza – riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)

#### Interpretación:

Al analizar el componente de ambiente de control de la Empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES, se evidencia un nivel de confianza del 53%, considerado

moderado; y, un riesgo del 47%, considerado moderado, debido a que la empresa no tiene un código de ética, no existe un manual de funciones, asimismo, no existe un plan específico de capacitación al personal, se debe tomar en cuenta que este componente se caracteriza por brindar a la empresa un eje disciplinario para incentivar el orden dentro de las actividades de la empresa.

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>EMPRESA: COPIERMASTER C&amp;G SOLUCIONES DIGITALES</b>					
<b>COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS</b>					
<b>ENTREVISTADOS: TRABAJADORES DE LA EMPRESA</b>					
<b>No</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES cuenta con los enunciados de misión y visión?	8			
2	¿La Empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES tiene planteados objetivos empresariales?	8			
3	¿Se ha socializado al personal de la empresa los objetivos empresariales?	8			
4	¿Existe la comunicación oportuna y suficiente para comunicar los objetivos a los empleados?	8			
5	¿Se evalúa periódicamente la consecución de los objetivos empresariales?	8			
6	¿Existen evaluaciones periódicas para medir el nivel de riesgo?	8			
7	¿Existe supervisión para medir el nivel de riesgo aceptado y su tolerancia?	6	2		El riesgo se mide según los equipos de impresiones y copiados que son alquilados o vendidos en el mes.
	<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>2</b>		
	Preguntas Positivas:	54			
	Preguntas Negativas:	2			
	Total Respuestas:	56			

### Cálculo de Confianza

$$\text{Confianza} = \frac{\text{Preguntas positivas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Confianza} = \frac{54}{56} = 0.96 * 100\% = 96\%$$

### Cálculo de Riesgo

$$\text{Riesgo} = \frac{\text{Preguntas negativas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Riesgo} = \frac{2}{56} = 0.04 * 100\% = 4\%$$

**Tabla 15-3:** Nivel de confianza – riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)

### Interpretación:

Al analizar las respuestas del componente de establecimiento de objetivos de la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES, se evidencia que existe un nivel de confianza del 96%, considerada alta; y, un nivel de riesgo de 4%, considerado bajo, debido a que la empresa supervisa de manera leve el nivel de riesgo; es importante mencionar que la empresa tiene una base de datos de los clientes que por falta de tiempo no se ha realizado una actualización.

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>EMPRESA: COPIERMASTER C&amp;G SOLUCIONES DIGITALES</b>					
<b>COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS</b>					
<b>ENTREVISTADOS: TRABAJADORES DE LA EMPRESA</b>					
<b>No</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES cuenta con el apoyo de la Administración para determinar los factores de riesgos externos?	8			
2	¿La empresa cuenta con el apoyo de la Administración para determinar los factores de riesgos Internos?	8			
3	¿Los trabajadores participan en la identificación de eventos?	8			
4	¿Se toma en cuenta la opinión del personal para la identificación de eventos?	8			
5	¿Se cuenta con una metodología específica para priorizar los eventos identificados?	8			
6	¿Se considera adecuado el sistema de comunicación utilizado para comunicar la identificación de eventos?	6	2		
7	¿Se ha identificado eventos que afecten directamente los objetivos de la empresa?	8			
	<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>2</b>		
Preguntas Positivas:		54			
Preguntas Negativas: Total		2			
Respuestas:		56			

#### **Cálculo de Confianza**

$$\text{Confianza} = \frac{\text{Preguntas positivas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Confianza} = \frac{54}{56} = 0.96 * 100\% = 96\%$$

#### **Cálculo de Riesgo**

$$\text{Riesgo} = \frac{\text{Preguntas negativas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Riesgo} = \frac{2}{56} = 0.04 * 100\% = 4\%$$

**Tabla 16-3:** Nivel de confianza – riesgo

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)

**Interpretación:**

Al analizar el componente de identificación de eventos de la COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES, se determina un nivel de confianza del 96%, considerado alto; y, un nivel de riesgo del 4%, considerado bajo, debido a que la empresa mantiene la comunicación de eventos solo de forma verbal, es decir no existen documentos de respaldo con los informes de eventos de riesgos porque no se lleva un control.

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>EMPRESA: COPIERMASTER C&amp;G SOLUCIONES DIGITALES</b>					
<b>COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>					
<b>ENTREVISTADOS: TRABAJADORES DE LA EMPRESA</b>					
<b>No</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿La misión y visión de la COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES son conocidas y comprendidas por la alta dirección y el resto de funcionarios de la misma?	8			
2	¿Los objetivos empresariales son concordantes con los enunciados de la misión y visión establecidos?	8			
3	¿Existe una clara definición del fin empresarial por parte de la alta dirección para alcanzar los objetivos empresariales?	8			
4	¿Se encuentran identificados los riesgos, tanto internos como externos, que podrían afectar a la consecución de los objetivos empresariales?	7	1		
5	¿Se han establecido mecanismos para la identificación de los riesgos internos y determinar si los mismos funcionan adecuadamente?	8			
6	¿Existe un plan de prevención y mitigación de riesgos empresariales?	2	6		
7	¿Se ha establecido un sistema de información que capture, procese; y, ¿reporte información sobre hechos o cambios operados en la empresa?	8			
8	¿Se comunica al personal sobre los posibles riesgos que puedan afectar el desarrollo de sus actividades habituales?	8			
9	¿La empresa ha diseñado algún mecanismo que permita anticiparse a los cambios que puedan afectar al desarrollo de sus actividades?	8			

	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>7</b>		
Preguntas Positivas:	65				
Preguntas Negativas:	7				
Total Respuestas:	72				

#### Cálculo de Confianza

$$\text{Confianza} = \frac{\text{Preguntas positivas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Confianza} = \frac{65}{72} = 0.90 * 100\% = 90\%$$

#### Cálculo de Riesgo

$$\text{Riesgo} = \frac{\text{Preguntas negativas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Riesgo} = \frac{7}{72} = 0.10 * 100\% = 10\%$$

**Tabla 17-3:** Nivel de confianza – riesgo

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
<b>ALTO</b>	<b>MOERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)

#### Interpretación:

Después de analizar el componente de evaluación de riesgos de la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES, se determina un nivel de confianza del 90%, considerado alto; y, un riesgo del 10%, considerado bajo, respuestas que demuestran que existe un conocimiento claro y conciso sobre los objetivos empresariales de la empresa, a su vez se identifican los riesgos, pero no en su totalidad.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
EMPRESA: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES					
COMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGOS					
ENTREVISTADOS: TRABAJADORES DE LA EMPRESA					
No	PREGUNTAS	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES ha determinado la forma de evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos empresariales identificados?	8			
2	¿Los resultados obtenidos en la empresa están vinculados con el cumplimiento de los objetivos?	6	2		
3	¿La alta dirección ha establecido mecanismos para la toma de decisiones empresariales?	8			
4	¿El gerente socializa entre el personal los riesgos empresariales identificados?	8			
5	¿Se consideran las opiniones del personal para mitigar los riesgos?	8			
6	¿Se tiene establecido una metodología para responder a los riesgos?	8			
7	¿El Gerente, directores y el personal tienen los conocimientos y experiencia necesarios para tomar las mejores decisiones?	8			
	<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>2</b>		
Preguntas Positivas:		54			
Preguntas Negativas:		2			
Total Respuestas:		56			

#### Cálculo de Confianza

$$\text{Confianza} = \frac{\text{Preguntas positivas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Confianza} = \frac{54}{56} = 0.96 * 100\% = 96\%$$

#### Cálculo de Riesgo

$$\text{Riesgo} = \frac{\text{Preguntas negativas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Riesgo} = \frac{2}{56} = 0.04 * 100\% = 4\%$$

**Tabla 18-3:** Nivel de confianza – riesgo

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
<b>ALTO</b>	<b>MOERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)

### **Interpretación:**

Al analizar el componente de la respuesta al riesgo de la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES, se evidencia un nivel de confianza del 96%, considerado alto; y un nivel de riesgo del 4%, considerado bajo, resultados consecuencia de que existen eventos y acciones que ayudan a identificar la forma de evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos empresariales dentro de COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES.

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>EMPRESA: COPIERMASTER C&amp;G SOLUCIONES DIGITALES</b>					
<b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
<b>ENTREVISTADOS: TRABAJADORES DE LA EMPRESA</b>					
<b>No</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿El tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones financieras son realizadas por funcionarios distintos?	8			
2	¿La documentación sobre transacciones y hechos significativos es exacta y completa y son el fiel reflejo de los hechos?	8			
3	¿Los procedimientos contables existentes son comprendidos y aplicados por todos los funcionarios involucrados?	8			
4	¿Cada área de trabajo opera de manera coordinada e interrelacionada con las otras áreas de la empresa?	8			
5	¿Existe un adecuado flujo de información entre las distintas áreas operativas de la empresa?	8			
6	¿Los funcionarios son conscientes del impacto de sus acciones en el cumplimiento de los objetivos organizacionales?	8			
7	¿Las operaciones económicas de ingreso y egreso son registradas en el tiempo y forma adecuada?	8			
8	¿Los procedimientos de control establecidos aseguran que solo las personas autorizadas tienen acceso a los registros y datos financieros de la entidad?	8			
9	¿Se han establecido políticas de revisión periódica de los bienes muebles?		8		
10	¿Se realizan cruces periódicos de los saldos que arrojan los registros contables y los arqueos, conciliaciones, recuentos físicos?	8			

12	¿La empresa cuenta con manuales de procedimientos para llevar a cabo los procesos sustantivos?		8		
<b>TOTAL</b>		<b>80</b>	<b>16</b>		
Preguntas Positivas:	80				
Preguntas Negativas:	16				
Total	96				
Respuestas:					

### Cálculo de Confianza

$$\text{Confianza} = \frac{\text{Preguntas positivas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Confianza} = \frac{80}{96} = 0.83 * 100\% = 83\%$$

### Cálculo de Riesgo

$$\text{Riesgo} = \frac{\text{Preguntas negativas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Riesgo} = \frac{16}{96} = 0.17 * 100\% = 17\%$$

**Tabla 19-3:** Nivel de confianza – riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
<b>ALTO</b>	<b>MOERADO</b>	<b>BAJO</b>

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)

### Interpretación:

Al analizar el componente de las actividades de control, se pudo evidenciar un nivel de confianza del 83%, considerado alto; y, un nivel de riesgo del 17%, considerado bajo, resultados consecuencia de que existe un control en las transacciones financieras, cada área opera de manera coordinada e interrelacionada con las otras áreas de la empresa; y, finalmente, se establece que es necesario diseñar un manual de procedimientos donde especifique las actividades de cada trabajador.

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>EMPRESA: COPIERMASTER C&amp;G SOLUCIONES DIGITALES</b>					
<b>COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>ENTREVISTADOS: TRABAJADORES DE LA EMPRESA</b>					
<b>N o</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿La información interna y externa generada por la empresa es remitida previamente a los niveles directivos para su análisis y aprobación?	8			
2	¿El contenido de la información interna y externa generada es apropiada y confiable?	8			
3	¿Se utiliza reportes periódicos para generar información en los distintos niveles de la entidad?	8			
4	¿Posee la empresa un software confiable para el registro y resguardo de la información?	8			
5	¿El sistema informático cuenta con medidas de seguridad que resguarden las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?	7	1		
6	¿El sistema informático ayuda a registrar, supervisar las acciones y eventos en el momento de su ocurrencia?	8			
7	¿El acceso a los módulos y utilización del sistema informático es restringido solo a personas autorizadas?		8		
8	¿El personal de COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema informático?	8			
9	¿La información que se genera a nivel empresarial se expresa con total claridad, efectividad y responsabilidad?	8			

10	¿Se han establecido canales de comunicación abiertos de doble vía tanto vertical como horizontal?	8			
11	¿Se comunica al personal de la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES aspectos relevantes del control interno?	7	1		
<b>TOTAL</b>		<b>78</b>	<b>10</b>		
		<b>L</b>			
Preguntas Positivas:		7			
Preguntas Negativas: Total		8			
Respuestas:		1			
		0			
		8			
		8			

#### Cálculo de Confianza

$$\text{Confianza} = \frac{\text{Preguntas positivas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Confianza} = \frac{78}{88} = 0.89 * 100\% = 89\%$$

#### Cálculo de Riesgo

$$\text{Riesgo} = \frac{\text{Preguntas negativas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Riesgo} = \frac{10}{88} = 0.11 * 100\% = 11\%$$

**Tabla 20-3:** Nivel de confianza – riesgo

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)

#### Interpretación:

Al analizar el componente de información y comunicación de la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES, se determina un nivel de confianza del 89%, considerado alto; y, un nivel de riesgo del 11%, considerado bajo, resultados, que evidencian que la información interna y externa es remitida a los niveles directivos para su análisis y aprobación; además, el contenido de la información es apropiado y confiable y asimismo, posee la empresa un software confiable para el registro y resguardo de la información.

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>EMPRESA: COPIERMASTER C&amp;G SOLUCIONES DIGITALES</b>					
<b>COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>					
<b>ENTREVISTADOS: TRABAJADORES DE LA EMPRESA</b>					
<b>No</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿Se supervisa al personal al momento de ejecutar sus actividades?	8			
2	¿Se monitorea permanentemente las mejoras emprendidas en los sistemas de información de la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES?	6	2		
3	¿La irregularidades identificadas en el desarrollo de los diferentes procesos de la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES son comunicadas oportunamente al gerente?	8			
4	¿Se ha realizado con anterioridad una auditoría de gestión que permita evaluar el nivel de gestión y cumplimiento de los objetivos institucionales?		8		
5	¿Se ha evaluado al personal con guía de un manual de roles y responsabilidades para medir el nivel de su desempeño?		8		
6	¿Se realiza una evaluación periódica de control interno al área administrativa de la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES?		8		
	<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>26</b>		
Preguntas Positivas:		22			
Preguntas Negativas:		26			
Total Respuestas:		48			

### Cálculo de Confianza

$$\text{Confianza} = \frac{\text{Preguntas positivas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Confianza} = \frac{22}{48} = 0.46 * 100\% = 46\%$$

### Cálculo de Riesgo

$$\text{Riesgo} = \frac{\text{Preguntas negativas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Riesgo} = \frac{26}{48} = 0.54 * 100\% = 54\%$$

**Tabla 21-3:** Nivel de confianza – riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
<b>ALTO</b>	<b>MOERADO</b>	<b>BAJO</b>

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)

### Interpretación:

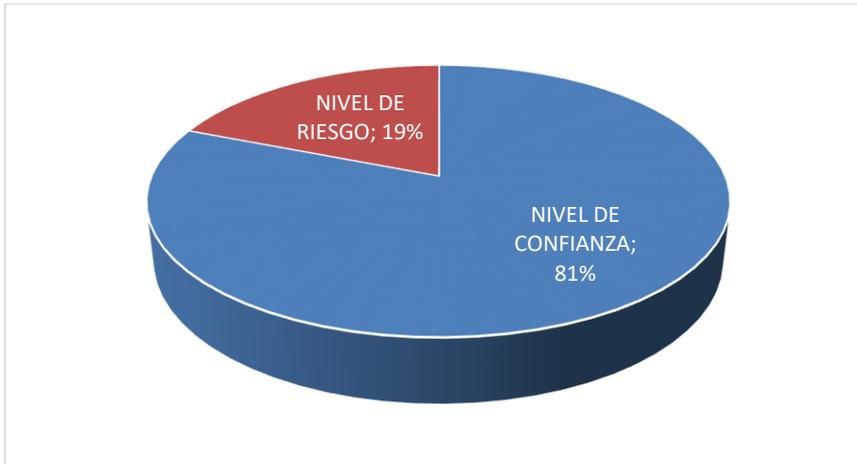
Como resultado al analizar el componente de supervisión y monitoreo de la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES, se determina un nivel de confianza del 46%, considerado bajo; y, un nivel de riesgo del 54%, considerado alto, debido a que la empresa no ha evaluado al personal a través de un manual de roles y responsabilidades para medir el desempeño de cada trabajador, a su vez no se ha realizado una evaluación periódica de control interno al área administrativa de la empresa.

**Tabla 22-3:** Interpretación general de cada componente

N.º	COMPONENTE	CONFIANZA	RIESGO
1	Ambiente de control	53.00%	47.00%
2	Establecimiento de objetivos	96.00%	4.00%
3	Identificación de eventos	96.00%	4.00%
4	Evaluación de riesgo	90.00%	10.00%
5	Respuesta al riesgo	96.00%	4.00%
6	Actividades de control	83.00%	17.00%
7	Información y comunicación	89.00%	11.00%
8	Supervisión y monitoreo	46.00%	54.00%
<b>TOTAL</b>		<b>649%</b>	<b>151%</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>81%</b>	<b>19%</b>

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)



**Gráfico 21-3.** Interpretación general de cada componente

Fuente: COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES. (2021)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)

### **Interpretación de resultados:**

Al analizar minuciosamente cada componente del Sistema de Control de la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES, se determina un nivel de confianza del 81%, considerada alta; y, un nivel de riesgo de 19%, considerado bajo, resultados que se consideran aceptables, dentro de los componentes que han tenido como resultado un nivel de confianza favorable, se destaca el establecimiento de objetivos con el 96%, identificación de eventos con el 96%; y, la respuesta al riesgo con el 96%, motivo por el cual se establece que la empresa cuenta con una comunicación fluida y suficiente, acompañado con la ejecución de actividades que permiten medir el nivel de riesgo; a su vez se resalta que la empresa tiene el apoyo del personal para trabajar e identificar los factores de riesgos Internos y externos.

Con respecto a los resultados que han determinado un nivel de riesgo alto, se debe analizar y dar solución a las debilidades o falencias que tiene la empresa, el componente con mayor nivel de riesgo es la supervisión y monitoreo con el 54%, debido a que la empresa no ha evaluado el desempeño del personal a través de un manual de roles y responsabilidades, a su vez no realiza una evaluación periódica de control interno al área administrativa.

### 3.5. Matriz FODA

<p><b>Fortaleza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación sólida en el mercado.</li> <li>• Capital y rentabilidad disponible.</li> <li>• Prestación de servicio de calidad.</li> <li>• Disponibilidad de recursos.</li> <li>• Base de datos de clientes potenciales</li> </ul>	<p><b>Oportunidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escasez de empresas que presten el mismo servicio.</li> <li>• Disponibilidad en mercado nacional para la prestación de servicios de esa naturaleza.</li> <li>• Rehabilitación del sector económico e impulso para emprendimientos.</li> <li>• Accesibilidad a créditos de emprendimiento.</li> </ul>
<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No dispone de un Sistema de Control Interno, que ayude a la ejecución eficiente de los procedimientos dentro del mismo.</li> <li>• La empresa no delimita y segrega adecuadamente las funciones que ejerce el personal, generando duplicidad y evasión de las actividades que deben desarrollar.</li> <li>• La empresa no ejerce adecuadamente los procesos de ejecución cotidiano; por ende, evaluar el desempeño de las personas es imposible y afecta en el cumplimiento de los objetivos planteados.</li> <li>• Ineficientes procesos y métodos del control interno.</li> <li>• Se genera confusión en los registros de las actas con respecto a la entrega y/o recepción de documentación.</li> <li>• La empresa no cuenta con normas, procesos, políticas y procedimientos en las áreas de la organización; entre ellas, las áreas de: gestión, contabilidad, administración, finanzas, operativas; ocasionando que los procesos de la gestión organizacional sean ineficientes y exista distorsión de la información.</li> <li>• Inexistencia de procesos de capacitación los mismos que impiden que el personal de la empresa; tanto, administrativos, contables, financieros y operativos; con respecto a la prestación de su servicio y la atención que brindan a los clientes; ocasionan reclamos repetitivos y continuos por parte de estos hacia las máximas autoridades.</li> </ul>	<p><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas económicas cambiantes en el país.</li> <li>• Inestabilidad de gobierno y políticas de propuestas.</li> <li>• Inseguridad y aumento de crímenes y violencia en el país.</li> <li>• Disminución de inversión extranjera al país por el riesgo país.</li> </ul>

Elaborado por: Carrera, J. (2022)

### 3.6. Manual de roles y responsabilidades

<b>ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL GERENTE GENERAL</b>	
<p><b>Objetivo:</b> Administrar la Empresa velar por su eficiencia y eficacia y dar seguimiento a los resultados de la gestión de aplicación de las políticas y de los resultados de los programas, planes, planificaciones, proyectos o presupuestos presentados, en los procesos de ejecución o de ser el caso cuando se han ejecutado.</p>	
<p><b>Funciones del Gerente General:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y conducir el trabajo de la empresa.</li><li>2. Detallar la preparación de una planificación general sobre los negocios con visión a la expansión y que garantice que la inversión presupuestaria sea óptima para la empresa.</li><li>3. Dirigir la elaboración del Plan Estratégico, Planes Operativos y Presupuesto de la Empresa para su posterior aprobación.</li><li>4. Generar coordinación y como consecuencia controlar los procesos de ejecución de la planificación estratégica y dar un seguimiento para verificar su cumplimiento</li><li>5. Realizar la planificación previa de los objetivos de carácter general o específicos en la entidad a corto, mediano y largo plazo.</li><li>6. Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.</li><li>7. Participar en reuniones con el personal, para analizar y coordinar las actividades de la empresa en general.</li><li>8. Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.</li><li>9. Elaborar y coordinar los contratos empresariales con el propósito de generar vínculos y que aumente el número y calidad de los clientes, detallando los procedimientos al generar las compras de los materiales, suministros y demás, resolviendo las reparaciones o desperfectos en la empresa.</li><li>10. Tomar decisiones con respecto a la contratación, selección, capacitación e inducción del personal.</li><li>11. Analizar y resolver los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.</li><li>12. Realizar cálculos matemáticos, algebraicos y financieros.</li></ol>	

13. Generar conclusiones o deducciones pertinentes sobre el análisis de lo efectuado con anterioridad.
14. Realizar aprobaciones, modificaciones con respecto a las normas presentadas por la empresa internamente.
15. Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa.
16. Analizar estados financieros.
17. Garantizar el cumplimiento de las normas, reglamentos, políticas e instructivos internos y los establecidos por las entidades de regulación y control.
18. Establecer un control sobre los costos, la rentabilidad, los ingresos y gastos de la empresa.
19. Establecer horarios de trabajo.

**Habilidades y Destrezas:** Las principales, se muestran ennumeradas a continuación,

- Visión empresarial.
- Capacidad de liderazgo.
- Alto dominio de la expresión oral y escrita.
- Instintos empresariales.
- Compromiso con la empresa.
- Pensamiento crítico.
- Autocontrol.
- Creatividad.
- Capacidad de planificar.
- Capacidad de negociación.
- Trabajo en equipo.
- Confiable y leal.

**Elaborado por:** Carrera, J. (2022)



**MATRIZ DE PROCESOS**

**PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
EN GERENCIA.**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>
1. El gerente propietario designa a los jefes de área la labor de implementar el diseño de un sistema de control interno	Gerente general	15 minutos
2. Realización de un de un análisis del área previo a la organización.	Jefe de área	3 días
3. Determinar el tiempo de implementación para el sistema de control interno por área	Jefe de área	1 día
4. Elaboración de cronograma	Jefe de área	3 horas
5. Diseñar en primer plano y con base al organigrama de funciones los controles internos de cada área y las responsabilidades que debe cumplir cada empleado	Jefe de área	2 días
6. En base a la información anterior diseñar los procesos y procedimientos empresariales de control.	Jefe de área	3 días
7. Analizar, estructurar e incorporar toda la información en referencia al control	Jefe de área	1 día
8. Creación de informe final para la presentación de información al gerente propietario.	Jefe de área	1 día
9. Aprobación del informe por el gerente propietario	Jefe de área	60 minutos
10. Socialización de la información con el grupo de trabajo	Jefe de área	1 día
11. Evaluar continuamente el control interno y desempeño de los empleados	Jefe de área	De manera periódica

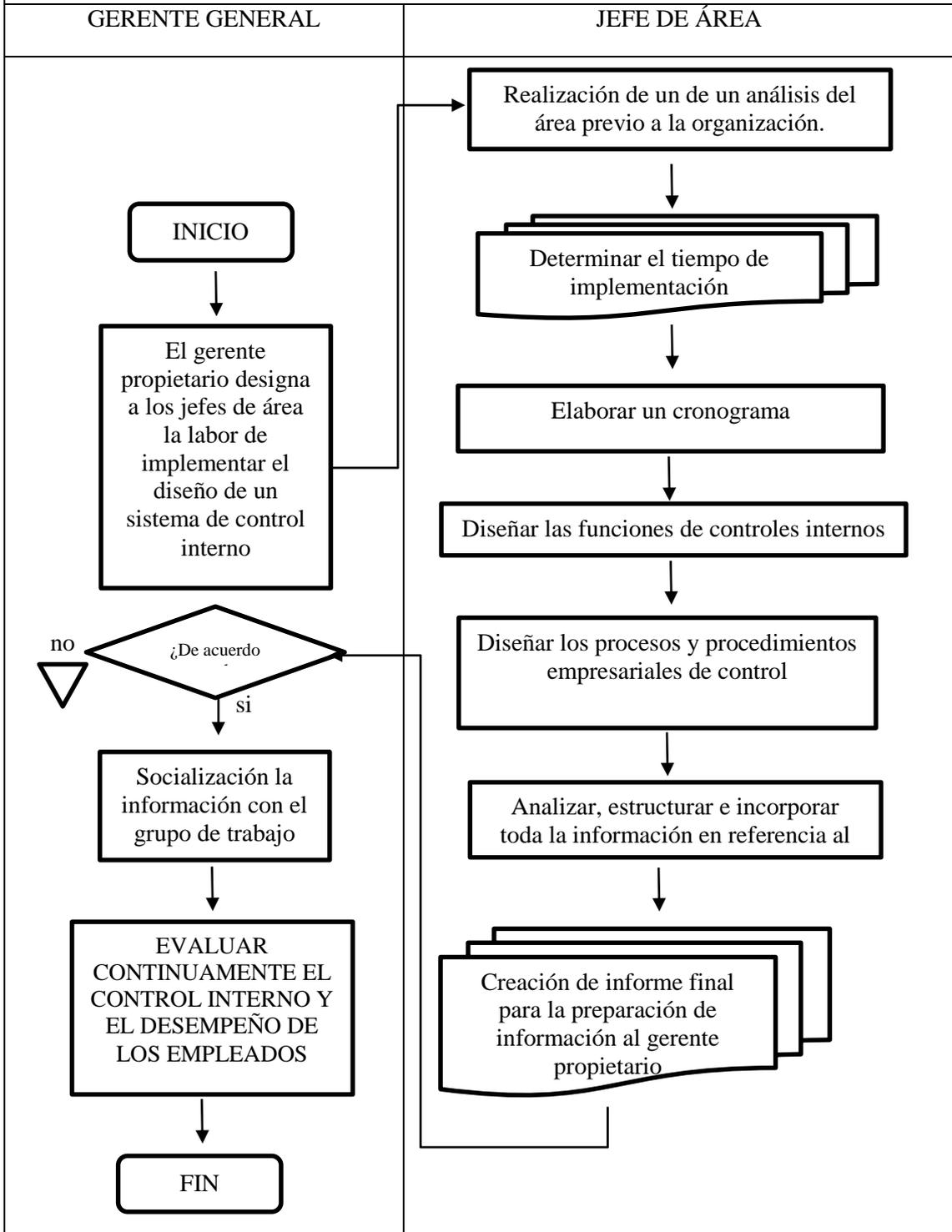
Elaborado por: Carrera, J. (2022)



COPIERMASTER C&G  
**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO**  
PERIODO 2022

**FP**  
**1/1**

**FLUJO DE PROCESO**



Elaborado por: Carrera, J. (2022)

## ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL ÁREA DE SECRETARIA



**Objetivo:** Servir de soporte al desarrollo interno de la empresa y ser un apoyo en la prestación de los servicios de carácter administrativo, desarrollo del talento humano; a la gestión de bienes y servicios; al mejoramiento de los objetivos empresariales.

### **Funciones de secretaria**

1. Revisar la correspondencia de la gerencia de la empresa y comunicarse de manera efectiva con otros empleados y proveedores y/o clientes.
2. Asegurarse que la empresa cumpla con ciertas obligaciones legales comprobando la adecuación de una gran variedad de documentos.
3. Generar un registro detallado de forma efectiva de las reuniones establecidas por su jefe inmediato para que no interfiera con otras diligencias
4. Realizar reportes, informes y agendas
5. Verificar todas las acciones que se realizan en la entidad
6. Detallar las actividades en una agenda, la misma que debe estar siempre actualizada con respecto a clientes, proveedores y a la empresa

### **Habilidades y Destrezas:**

- Comunicación eficiente
- Dominio alto con respecto a la expresión escrita u oral.
- Instintos empresariales.
- Compromiso con la empresa.
- Pensamiento crítico.
- Autocontrol.
- Creatividad.
- Responsabilidad
- Capacidad de organizar y archivar.
- Trabajo en equipo.

Elaborado por: Carrera, J. (2022)



COPIERMASTER C&G  
**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO**  
PERIODO 2022

**MPCI**  
**1/1**

**MATRIZ DE PROCESOS**

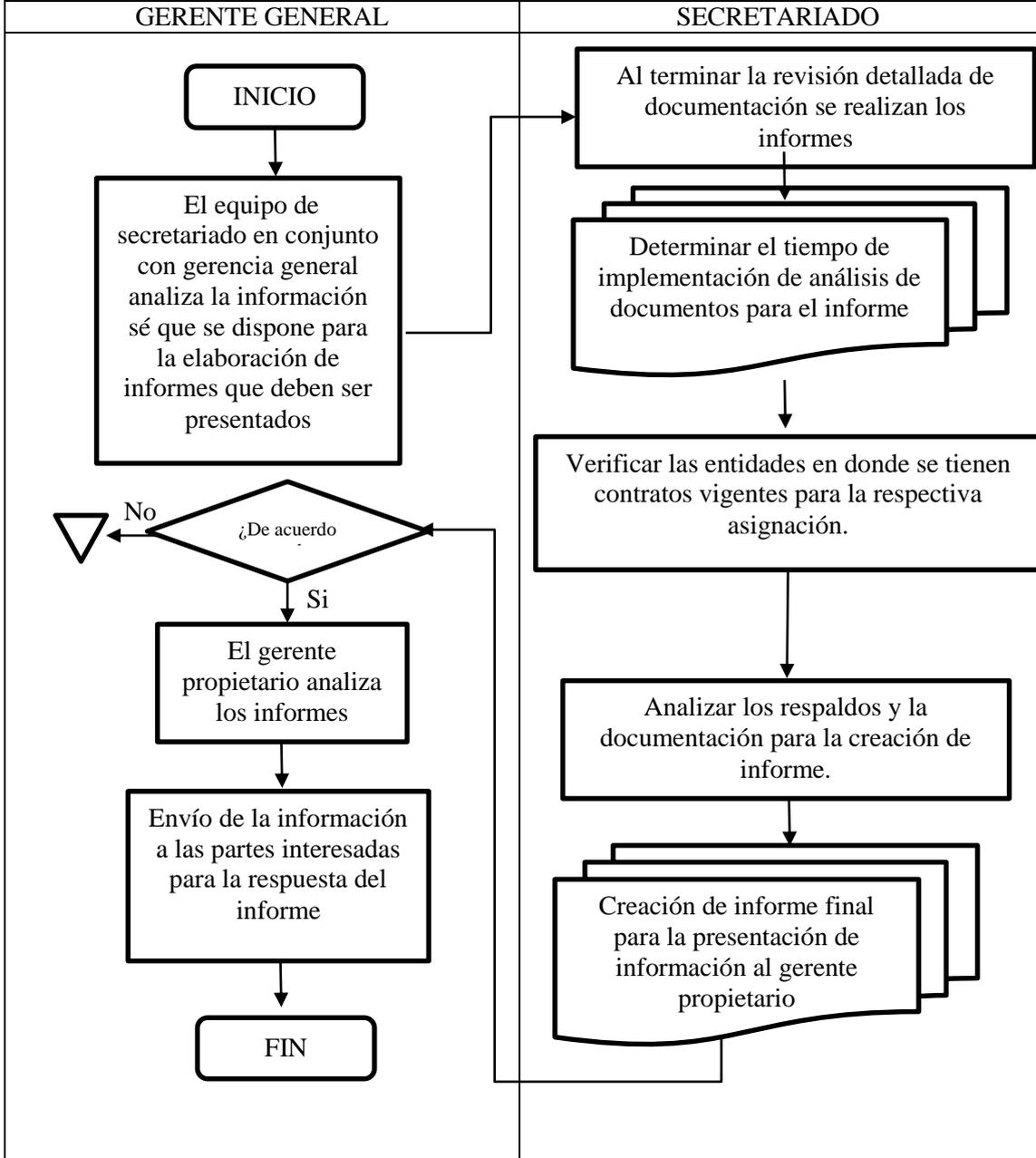
**PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL PROCESO DE SECRETARIADO**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>
1. El equipo de secretariado en conjunto con gerencia general analizan la información sé que se dispone para la elaboración de informes que deben ser presentados	Secretaría	2 días
2. Al terminar la revisión detallada de documentación se realizan los informes que se debe presentar en las entidades que se mantienen contrato	Secretariado	1 día
3. Revisión de informe por parte de responsable principal y máxima autoridad	Gerencia General	1 día
4. El gerente propietario analiza los informes finales	Gerente General	2 horas
5. Al tener dudas el gerente tiene el tiempo de verificar los datos ingresados en el informe	Gerente General	3 horas
6. Envío de la información a las partes interesadas para la respuesta del informe realizado.	Secretariado	Espera Pendiente

Elaborado por: Carrera, J. (2022)



FLUJO DE PROCESO



Elaborado por: Carrera, J. (2022)

**ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL ÁREA  
DE CONTABILIDAD  
Y ÁREA ADMINISTRATIVA**



**Objetivo:** Generar datos e información relevante con respecto a las actividades económicas, sociales y financieras, de la empresa las mismas que deben ser presentadas de forma ordenada, sistémica y continua con respecto a su desenvolvimiento y tomando como referencia la filosofía empresarial para entrelazarse con el cumplimiento de objetivos, generando que la alta gerencia pueda tomar decisiones acertadas.

**Funciones del Área de Contabilidad y Área Administrativa**

1. Adquirir en cualquier momento la información; de hecho, debe ser presentada de forma oportuna, en orden y sistemáticamente con respecto a cada movimiento de la entidad.
2. Generar información en términos monetarios tomando como referencia los datos recopilados, analizando el activo, pasivo y patrimonio de la empresa.
3. Llevar un registro de las cuentas por cobrar y las transacciones.
4. Preparar y presentar informes analíticos.
5. Colaborar en auditorías y depuraciones de cuentas mensuales y trimestrales.
6. Registrar en forma clara y precisa, todas las operaciones de ingresos y egresos.
7. Proporcionar, en cualquier momento, una imagen clara de la situación financiera de la empresa
8. Servir como comprobante fidedigno, ante terceras personas de todos aquellos actos de carácter jurídico en que la contabilidad puede tener fuerza probatoria conforme a Ley.
9. Proporcionar oportunamente información en términos de unidades monetarias, referidas a la situación de las cuentas que hayan tenido movimiento hasta la fecha de emisión.
10. Suministrar información requerida para las operaciones de planeación, evaluación y control, salvaguardar los activos de la institución y comunicarse con las partes interesadas y ajenas a la empresa.
11. Generar participación adecuada para tomar decisiones con respecto al área estratégica, táctica y en actividades operacionales para coordinar las actividades efectuadas por la organización
12. Responsable del uso correcto de los fondos de caja chica, justificar salida con facturas.
13. Gestión de nómina.
14. Brindar soporte en cualquier actividad laboral que sea asignada por su superior.
15. Administración del personal.
16. Mantener el orden y limpieza de su área de trabajo.

**Habilidades y Destrezas:**

- Adaptarse al cambio
- Encontrar soluciones
- Mejorar el conocimiento
- Desarrollar habilidades y direcciones
- Reducir pagos fiscales legalmente.
- Asumir responsabilidades
- Trabajar en equipo
- El uso de la tecnología, softwares, apps, etc.
- Manejo del paquete Office (Excel, Word, Power Point) Nivel Intermedio en adelante.
- Habilidad para cumplir plazos de entrega ajustados.
- Excelentes habilidades comunicativas
- Expresión escrita

Elaborado por: Carrera, J. (2022)



COPIERMASTER C&G  
**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO**  
PERIODO 2022

**MPCI**  
**1/1**

**MATRIZ DE PROCESOS**

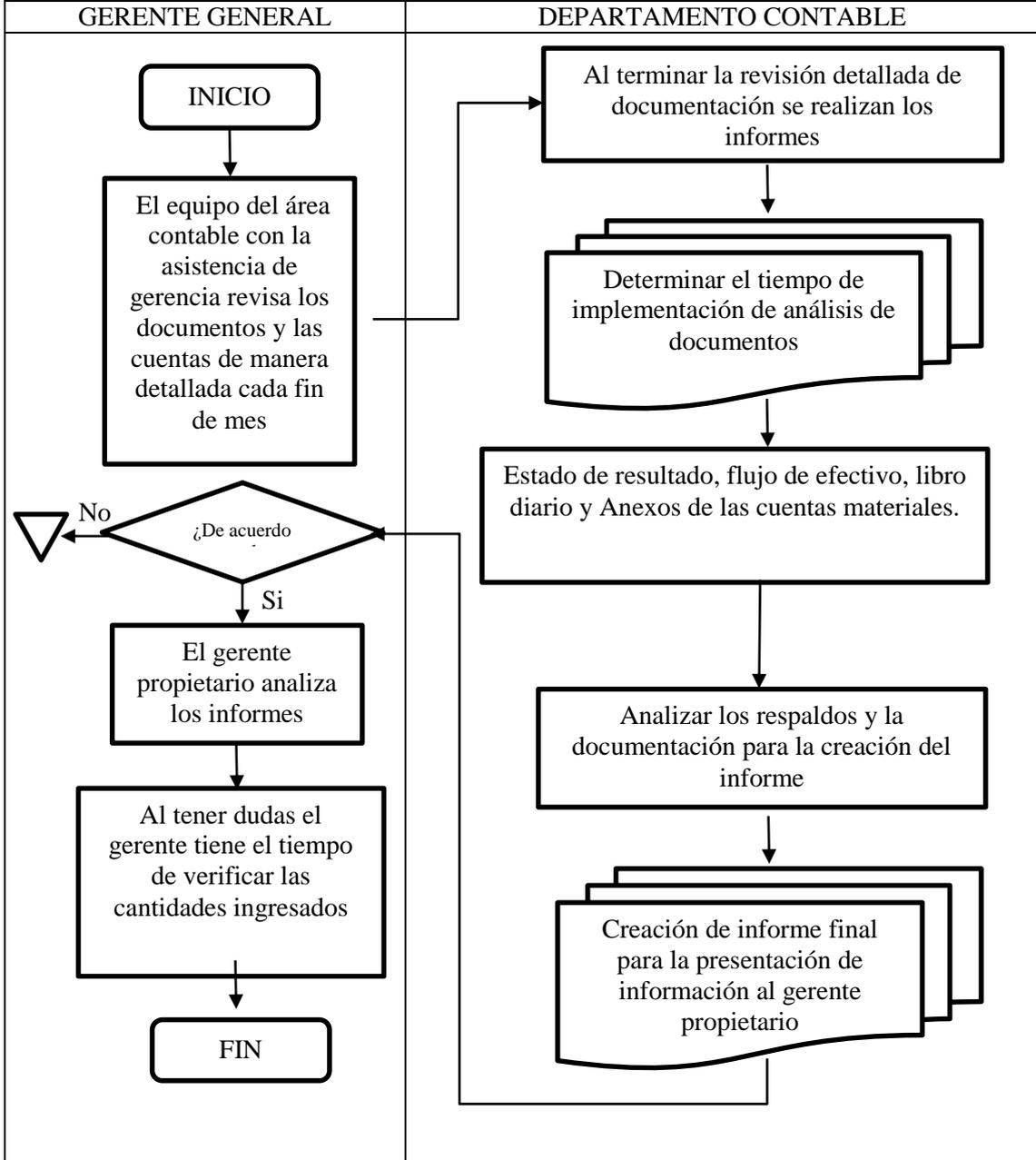
**PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL PROCESO CONTABLE**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>
1. El equipo del área contable con la asistencia de gerencia revisan los documentos y las cuentas de manera detallada cada fin de mes	Departamento contable	3 días (Antes de Cierre De Mes)
2. Al terminar la revisión detallada de documentación se realizan los informes	Departamento contable	1 día
3. Estado de resultado, flujo de efectivo, libro diario y Anexos de las cuentas materiales.	Departamento contable	1 día
4. El gerente propietario analiza los informes finales	Gerente General	2 horas
5. Al tener dudas el gerente tiene el tiempo de verificar las cantidades ingresados.	Gerente General	2 días
6. El proceso para la recolección de documentos, verificación y creación de informes finales de cierre de mes termina.	Departamento contable	1 día (Cierre de mes)

Elaborado por: Carrera, J. (2022)



FLUJO DE PROCESO



Elaborado por: Carrera, J. (2022)

## ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS



**Objetivo:** Mantener permanentemente actualizado el Sistema de Administración y Control de los contratos que tienen el objetivo de generar información adecuada ante el cumplimiento de los compromisos que ha generado la organización con terceros. Brindar asesoría a Gerencia, respecto del cumplimiento a la legislación aplicable, en cada negocio.

### **Funciones del Área de Comercialización y ventas**

1. Responsable de analizar y dar seguimiento los contratos, por vencer, vigentes y nuevos.
2. Buscar y analizar nuevos contratos.
3. Gestionar toda la documentación, requisitos, acorde a lo establecido en los TDRs, documentos o requerimientos de los clientes para la ejecución de los nuevos contratos.
4. Dar seguimiento a los contratos en proceso.
5. Generar reportes mensuales de contadores para la facturación.
6. Colaborar con otros departamentos para garantizar la exactitud de la facturación
7. Realizar la preparación, mantenimiento y comunicación de los registros, datos, informes o documentación que son necesarios presentar en los requisitos de la empresa al gestionar los contratos.
8. Visitar clientes.
9. Velar por la legalidad de los contratos y convenios que redacte.
10. Mantener registros, archivos físicos y digitales de los contratos, convenios y documentación relacionada o anexa a todas las ventas que se materializan por contrato en la Empresa.
11. Asesorar en la preparación de propuestas de equipos.
12. Mantener actualizada en la base de datos, toda la información requerida sobre los contratos vigentes.
13. Brindar soporte en cualquier actividad laboral que sea asignada por su superior.
14. El área de trabajo debe mantenerse limpia y ordenada para cumplir con la higiene y ambiente laboral adecuado.

### **Habilidades y Destrezas:**

- Pensamiento estratégico
- Monitoreo y control
- Excelentes capacidades de organización y de gestión del tiempo
- Generación de ideas
- Orientación / asesoramiento
- Expresión escrita.
- Trabajo en equipo.
- Habilidad de cumplir los plazos para las entregas ajustados.
- Excelentes habilidades comunicativas
- Manejo del paquete Office (Excel, Word, Power Point) Nivel Intermedio en adelante.

Elaborado por: Carrera, J. (2022)



MATRIZ DE PROCESOS

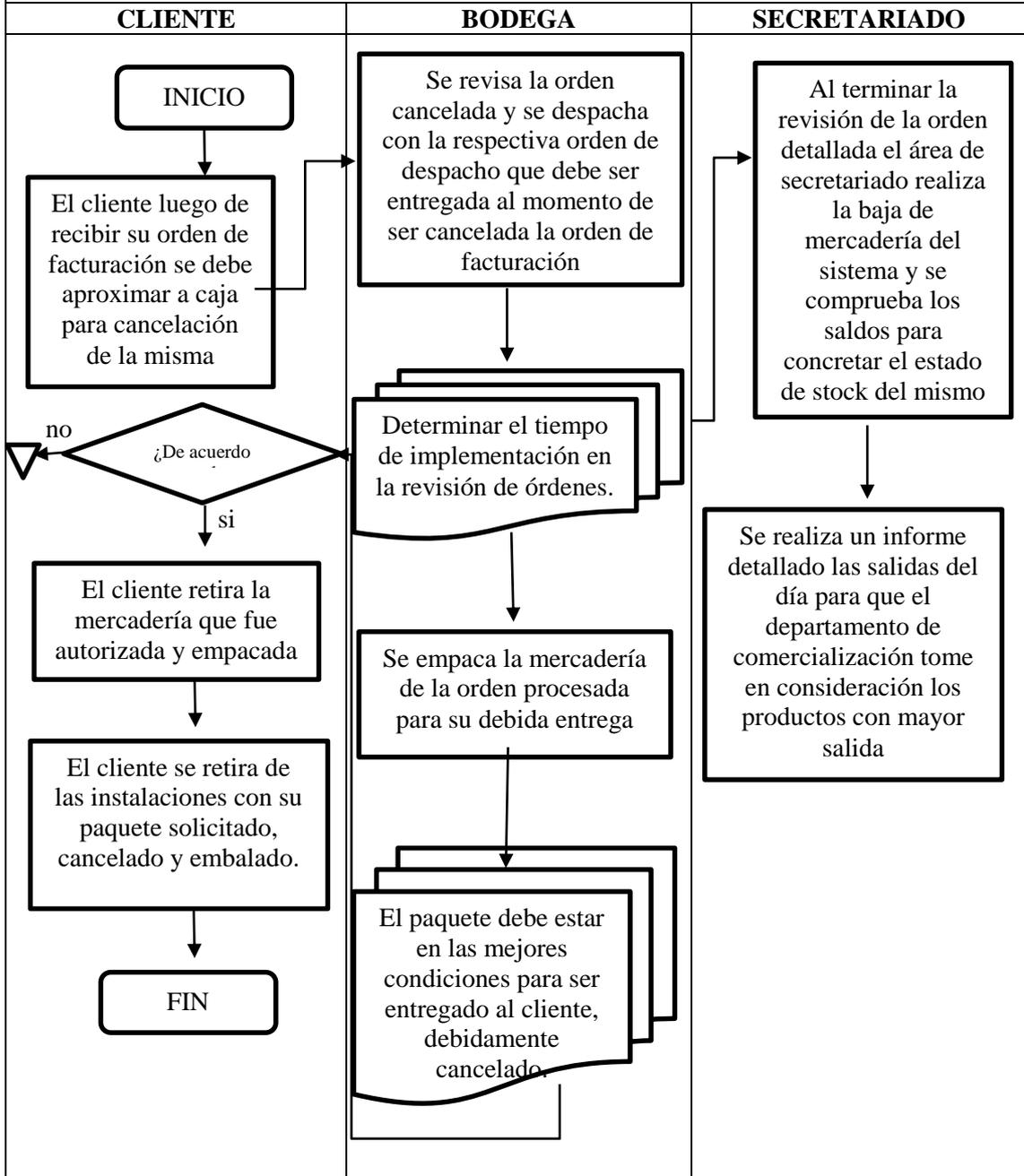
PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL PROCESO  
DE ÁREA VENTAS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1. El cliente luego de recibir su orden de facturación se debe aproximar a caja para cancelación de la misma.	Cliente	20 minutos
2. Se revisa la orden cancelada y se despacha con la respectiva orden de despacho que debe ser entregada al momento de ser cancelada la orden de facturación	Bodega	30 minutos
3. El cliente retira la mercadería que fue autorizada, y empaquetada para su entrega	Cliente	10 minutos
4. El cliente se retira de las instalaciones con su paquete solicitado. Cancelado y facturado	Cliente	10 minutos
5. Se realiza la baja de la mercadería del sistema y se comprueba los saldos para concretar el estado de stock del mismo	Secretaria	30 minutos
6. Se realiza un informe detallando las salidas del día para que el departamento de comercialización tome en consideración los productos con mayor salida.	Secretariado	Periódicamente

Elaborado por: Carrera, J. (2022)



FLUJO DE PROCESO



Elaborado por: Carrera, J. (2022)

## ROLES Y RESPONSABILIDADES DE TÉCNICOS



**Objetivo:** El personal técnico deberá estar a cargo de la ejecución de las tareas programadas de mantenimiento preventivo, correctivo, predictivo, en base a un protocolo de seguridad, calidad y demás actividades que se generan como prácticas en la operatividad de los equipos de trabajo.

### Funciones del Técnico

1. Bajo supervisión realizar el plan de mantenimiento mediante la ejecución de órdenes de trabajo para los diferentes tipos de mantenimiento implementados por la empresa.
2. Elabora informes de mantenimiento cuando se requiera.
3. Garantizar la calidad de los mantenimientos realizados.
4. Adherencia a los procedimientos técnicos y checklist de la empresa
5. Garantiza la calidad de los repuestos usados reutilizables.
6. Mantener y promover el mejoramiento continuo de los procesos de mantenimiento, como respuesta a las políticas de calidad de la empresa.
7. Uso adecuado de los repuestos ya sean de uso común o de tipo especializado
8. Generar reportes actualizados del historial y condición de cada una de las impresoras, que así lo requieran.
9. Determina prioridades para la ejecución del mantenimiento, según emergencias surgidas.
10. Generar orden y aseo en su espacio de trabajo.
11. Uso de EPP adecuado acorde a la actividad que realiza.
12. No asumir las cosas, en caso de inquietudes, dudas con temas referentes al trabajo consultar a su supervisor.
13. Elaborar las actividades inherentes que se relacionen con su cargo o que sean ordenadas por el jefe inmediato.
14. Conducir cumpliendo con las leyes de tránsito, criterio y cuidado necesario, siendo responsable por las infracciones que se imputen a su persona.
15. Mantener el inventario de equipos e insumos del vehículo.
16. Mantener el aseo y cuidado del vehículo y de su equipamiento.
17. Mantener el móvil con combustible.
18. Participar en forma activa en todas las actividades de capacitación ya sean Formales o informales
19. Mantener su documentación personal al día y portar su carnet de conductor Clase C o B.

### Habilidades y Destrezas:

- Trabajo en equipo.
- Capacidad de análisis.
- Habilidad para priorizar.
- Facilidad para redactar informes técnicos.
- Buenas relaciones interpersonales y humanas.
- Habilidades computacionales, Manejo del paquete Office, (Word, Excel, Power Point) Nivel Básico.

Elaborado por: Carrera, J. (2022)



COPIERMASTER C&G  
**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO**  
PERIODO 2022

**MPCI**  
**1/1**

**MATRIZ DE PROCESOS**

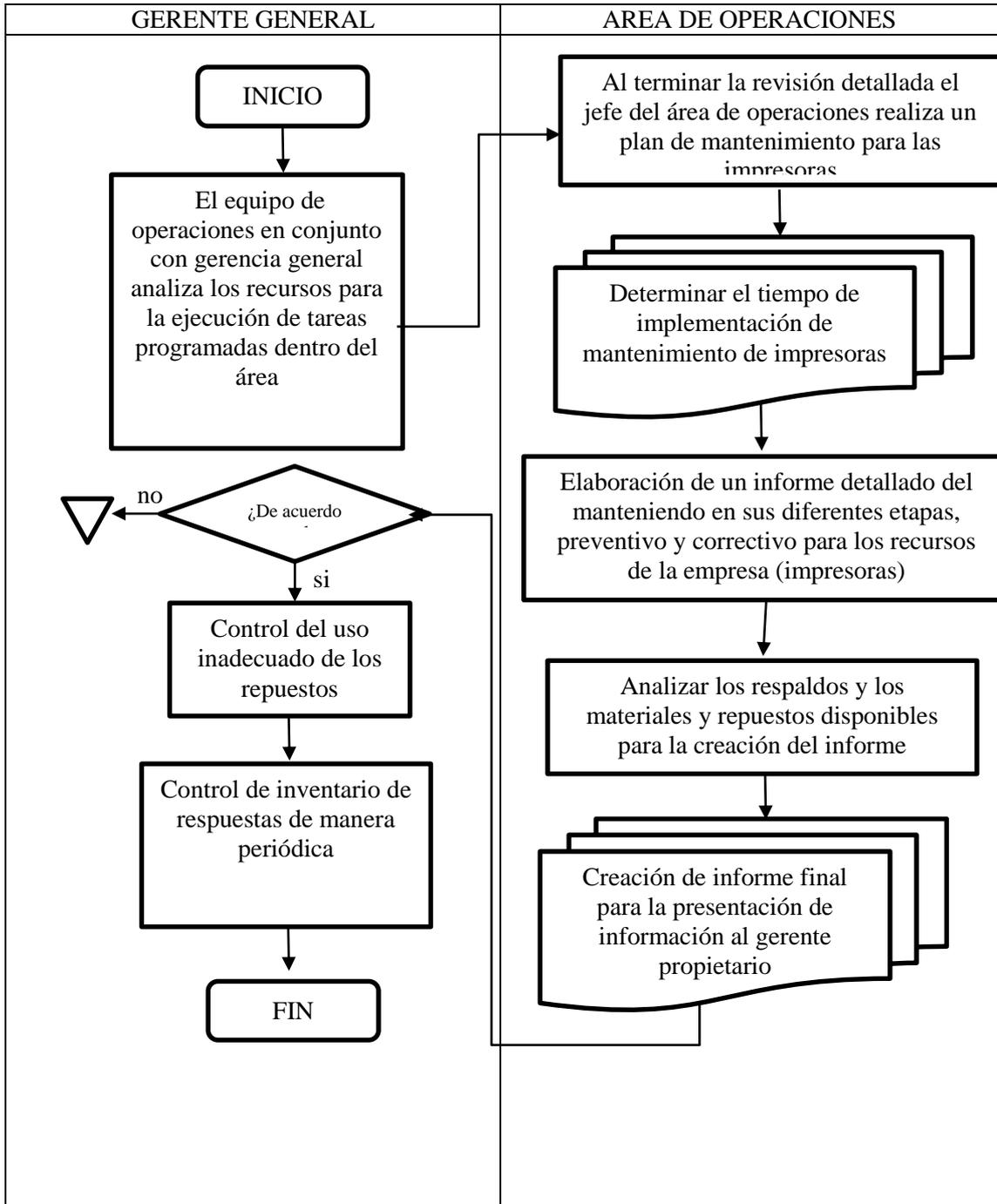
**PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL PROCESO  
DE ÁREA DE OPERACIONES (PERSONAL TÉCNICO)**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>
1. El equipo de operaciones en conjunto con gerencia general analizan los recursos para la ejecución de tareas programadas dentro del área.	Gerencia General	1 día
2. Al terminar la revisión detallada el jefe del área de operaciones realiza un plan de mantenimiento para las impresoras	Área de Operaciones	3 días
3. Elaboración de un informe detallado del manteniendo en sus diferentes etapas, preventivo y correctivo para los recursos de la empresa (impresoras)	Área de Operaciones	2 días
4. Implementación de tácticas detalladas en el informe de procedimientos para el mantenimiento de las impresoras.	Área de Operaciones	2 horas
5. Control del uso inadecuado de los repuestos y la falta de equipo para el mantenimiento.	Gerente General	Periódicamente
6. Control de inventario de repuestos de manera periódica	Gerente General	Periódicamente

Elaborado por: Carrera, J. (2022)



FLUJO DE PROCESO



Elaborado por: Carrera, J. (2022)

### **3.7. Reglamento interno**

#### **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES**

2021: Considerando: Que la Gerencia de COPIER MASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES en sesión del mes 20 diciembre del 2021 aprobó la revisión y reforma del Reglamento Interno de Trabajo para el personal de dicha Institución y en uso de sus atribuciones:

Resuelve: Expedir la resolución y la aprobación del respectivo Reglamento Interno de Trabajo de la Empresa.

Presentación: La empresa establece el presente “REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO” que determina los principales derechos y obligaciones que tienen LOS TRABAJADORES y COPIER MASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES mientras se mantenga el vínculo laboral. El presente reglamento señala todas las normas y disposiciones más importantes dentro del plano de comportamientos, derechos y obligaciones, lo cual permitirá el normal desenvolvimiento de sus colaboradores dentro de la Institución.

Dentro de este marco de desarrollo laboral prevalecerán la integridad, la identificación con la empresa, el trabajo en equipo y el servicio de calidad a los clientes de COPIER MASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES, competencias fundamentales para crear un ambiente de trabajo idóneo y a través de esto, lograr un desarrollo organizado tanto de nuestra empresa como de todos sus colaboradores.

El presente Reglamento es considerado como una herramienta necesaria que permite al colaborador de la organización cumplir con estas normas; así mismo, este documento será entregado conjuntamente con toda la información respectiva de los empleados a su ingreso y la aplicabilidad y el cumplimiento del mismo es de forma obligatoria.

En base a esto esperamos y agradecemos todo el apoyo de nuestros colaboradores, para que se comprometan y puedan participar activamente en el cumplimiento de todo lo dispuesto en esta norma reglamentaria propuesta en la entidad y el mismo se encuentra enmarcado y sujeto al régimen laboral de nuestro país.

## **CAPITULO PRIMERO.**

### **Finalidad y Alcance**

**Artículo 1.-** La palabra “EMPRESA” que se utiliza en este Reglamento se referirá a la empresa COPIER MASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES y el término “TRABAJADOR”, a todas las personas que trabajan en la empresa incluyendo el staff gerencial. En consecuencia, el ámbito de aplicación del presente Reglamento estará vigente para todos los trabajadores y su desconocimiento no será motivo de excusa para ningún incumplimiento.

**Artículo 2.-** Para conocimiento de todos los trabajadores la empresa entregará a cada uno de ellos, un ejemplar del presente Reglamento debidamente aprobado por la Gerencia.

**Artículo 3.-** Los trabajadores de la empresa deben tener presente que, con su trabajo, desempeñan un rol importante en su diario vivir y en el desarrollo de la organización y del país, especialmente por la confianza depositada no solamente por la Empresa, sino por sus clientes en general. Por lo enunciado, sus cualidades de delicadeza, honorabilidad, confidencialidad, educación, integridad, trabajo en equipo y buen servicio al cliente son esenciales en el desempeño de su trabajo.

**Artículo 4.-** La Empresa podrá suscribir contratos individuales de trabajo, sean estos ocasionales, eventuales, por obra cierta, de plazo fijo o indefinido o cualquier otro reconocido por las leyes laborales vigentes de nuestro país.

**Artículo 5.-** Todo contrato de trabajo se realizará por escrito y tendrá necesariamente un período de prueba con las limitaciones establecidas en la Ley.

**Artículo 6.-** Para la suscripción del contrato individual de trabajo, el trabajador que ha sido aceptado en el proceso de selección deberá presentar la documentación detallada en la Política de Selección y Contratación de Personal.

En caso de falsedad al proporcionar los datos solicitados en los documentos que anteceden y siempre que el trabajador se encuentre en período de prueba, la Empresa procederá a dar por terminado el Contrato de Trabajo. Si la falsedad se detecta posterior a la finalización del periodo de prueba, el Empresa dará por terminado el contrato de trabajo con notificación de Visto Bueno al trabajador y gestión del proceso en el Organismo de Control.

**Artículo 7.-** El Empresa podrá en cualquier tiempo modificar la distribución de labores entre el personal, tomando en cuenta su rendimiento y las necesidades de la Empresa. Se puede realizar la movilización de cada puesto dentro de la localidad o a nivel nacional, tomando como referencia la categoría que posee el trabajador, este requerimiento no debe generar un motivo de despido intempestivo, ya que debe contar con el consentimiento previo del mismo empleado para este procedimiento.

## **CAPITULO SEGUNDO**

### **De la Selección**

**Artículo 8.-** La empresa para contratar a los nuevos trabajadores de acuerdo a las posiciones que sean solicitadas, realizará el Reglamento Interno de Trabajo Reglamento Interno de Trabajo proceso de selección en base a pruebas psicológicas, pruebas técnicas y específicas de la posición, con candidatos internos o externos. Para que un trabajador de la empresa participe en un proceso de selección, deberá cumplir con el perfil requerido para la posición.

## **CAPITULO TERCERO**

### **De la Jornada de Trabajo**

**Artículo 9.-** Es obligación del trabajador de la empresa cumplir con su diaria y puntual asistencia y deberá encontrarse en su lugar de trabajo a la hora de inicio de las tareas establecidas por la empresa para su posición.

La jornada diaria de trabajo se la realizará de lunes a viernes de 07:30 am a 05:30 pm con una hora para la comida de medio día “almuerzo”.

El horario de trabajo puede ser modificado en función de los requerimientos de las operaciones, considerando siempre que la jornada de trabajo será de 8 horas diarias o 40 semanales como establece la ley, para los casos de cambios de horarios serán aprobados solo por el equipo de gerencia.

La Empresa podrá establecer modificaciones a los horarios en casos particulares o especiales, así como establecer turnos de trabajo, comunicando oportunamente a los colaboradores.

**Artículo 10.-** La Empresa sin cambiar de categoría ni de remuneración de un trabajador, podrá asignarle diferentes tareas de las que normalmente venía desempeñando, dentro de su ámbito de gestión, tomando como referencia las funciones que se requieran en el área.

La empresa podrá exigir el cumplimiento de la jornada laboral legal obligatoria señalada en la Ley, si así lo requieren las necesidades de la Empresa y se considerarán como extraordinarias o suplementarias únicamente las horas que excedan de dicha jornada.

Entre las horas importantes se detallan las suplementarias y extraordinarias deben considerarse como referente principal la autorización escrita de la gerencia y su respectiva línea de supervisión.

El trabajo de ejecución generado con horas suplementarias o extraordinarias sin la correspondiente orden escrita de la Línea de Supervisión designada por la Gerencia del Área no será reconocida por la Empresa.

No serán consideradas horas extraordinarias o suplementarias, las que tuvieren que laborar los trabajadores, para compensar por disposición de la autoridad competente o como consecuencia de sus propios errores, negligencias, permisos, postergación del trabajo o parte de su gestión normal.

**Artículo 11.-** El Área Gerencial, controlará vía reportes de ingresos y salidas de personal, la asistencia de los trabajadores y el cumplimiento del horario de trabajo.

**Artículo 12.-** Las faltas de puntualidad o inasistencia injustificadas serán sancionadas conforme a este reglamento y a lo prescrito en el Código del Trabajo y podrán dar lugar al descuento de la remuneración correspondiente.

Para este efecto, se considera falta de puntualidad al hecho de llegar al lugar de trabajo con atraso, es decir pasada la hora de entrada.

Si un trabajador es reincidente en generar atrasos a su puesto de trabajo, deberá ser sancionado en función de lo descrito en el Capítulo Décimo Tercero Artículo 53 de este reglamento y podrá ser materia de solicitud de visto bueno, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Trabajo.

El área de Desarrollo Humano y Organizacional deberá gestionar la información, en función de la cual la línea de supervisión podrá determinar dichas reincidencias.

Es considerada como falta de asistencia en el caso de los hechos de que se presenten empleados, hechos concurrentes, injustificados, o llegue con retraso de hasta una hora después de iniciar las jornadas de labor.

Una falta de asistencia da lugar a que la Empresa pueda imponer al trabajador una multa que no excederá de la máxima legal. Si incurriera en más de tres faltas injustificadas de asistencia durante un mes, la empresa podrá pedir el visto bueno y dar por terminado el Contrato de Trabajo.

**Artículo 13.-** Los trabajadores que faltaran injustificadamente de forma parcial a una media jornada continua de trabajo en el curso de la semana, tendrá derecho a la remuneración de tan solo seis días, y el empleado que falta injustificadamente a una jornada completa de su trabajo en el periodo de una semana, sólo tendrá derecho a la remuneración de cinco jornadas, esto es sin perjuicio de la sanción en caso de atraso o abandono de su trabajo.

**Artículo 14.-** Con respecto a las ausencias imprevistas generadas por motivo de enfermedad, calamidad domestica u otro parecido, serán comunicadas por parte del empleado al respectivo supervisor o jefe inmediato, a más tardar en la primera hora de iniciadas sus labores en la organización, mencionándose la enfermedad y cuándo se estima el reingreso del trabajador a la Empresa. La enfermedad será debidamente comprobada preferentemente con el certificado médico del IESS.

**Artículo 15.-** El trabajador que faltare a su jornada de trabajo y tuviere motivos graves y suficientes para hacerlo, tales como: tratamientos médicos, intervenciones quirúrgicas etc., solicitará permiso con un mínimo de cinco días de anticipación, en primer lugar, a su jefe inmediato y con la recomendación de este, a Gerencia.

**Artículo 16.-** Cuando la inasistencia se deba a un caso fortuito o fuerza mayor, deberá hacer conocer lo antes posible a la empresa a quien deberá justificar el hecho.

**Artículo 17.-** En los casos que se indica a continuación, la empresa concederá al respectivo trabajador, los siguientes permisos con remuneración:

- Por matrimonio civil, se otorga al trabajador 1 día de vacaciones. Para hacer efectivo este beneficio, el trabajador deberá presentar el acta o partida de matrimonio, caso contrario el día será cargado a vacaciones.
- Fallecimiento de cónyuge y parientes:

- Por fallecimiento de padre, madre, hijo, hermanos o cónyuge la Empresa otorgará 5 días laborables.
- En el caso de fallecimiento de abuelos, nietos, suegros, yernos, nueras o cuñados, se otorgará tres días calendario de licencia remunerada.

Aquellos permisos generados por calamidad doméstica se cumplen en función a lo determinado en las políticas de los permisos y los ausentismos vigente en la organización. Siempre que estas políticas no vayan contra la Ley o Norma Constitucional.

Los permisos por estudios y licencia sin sueldo se establecen en la Política de Permisos y Ausentismos vigente.

En el caso de otras situaciones imprevistas, la línea de supervisión y Gerencia analizarán en conjunto la misma, para establecer el permiso que aplique en cada caso.

**Artículo 18.-** Los trabajadores que manejen dinero de caja chica de la Empresa, deberán justificar el uso con sus respectivas facturas, en caso de pérdidas o faltantes se procederá a descontar de su salario para la reposición del mismo.

**Artículo 19.-** Los trabajadores que tienen a su cargo valores o dinero, cuando por cualquier circunstancia deban abandonar su puesto, aunque sea por pocos minutos, deberán dejar que se generen procesos de seguridad para salvaguardar los valores de dinero con respecto al cargo que generan las funciones, responsabilidades y encargos del personal.

**Artículo 20.-** Son días de descanso además de los días sábados y domingos, los señalados en el Código de Trabajo, sin perjuicio de lo cual estos descansos, pueden sufrir modificaciones con aprobación de la Gerencia.

**Artículo 21.-** Todo trabajador de la Empresa tendrá derecho a 11 días laborables de vacaciones anuales, equivalentes a 15 días calendario, y los podrá tomar una vez cumplidos 6 meses de trabajo ininterrumpidos. Los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de 5 años en la Empresa, tendrán derecho a las vacaciones adicionales de Ley. Días de vacaciones adicionales podrán ser otorgados en función de la Política de Vacaciones vigente.

**Artículo 22.-** Durante el mes de octubre de cada año, los trabajadores harán conocer a su respectivo jefe inmediato, sus aspiraciones respecto a la fecha en que desean salir en goce de vacaciones en el próximo año. Durante el mes de noviembre de cada año, el supervisor o jefe

presentará al Área de Gerencia el calendario de vacaciones del próximo año de sus respectivos subalternos, buscando en lo posible armonizar los intereses de la Empresa con los deseos de los trabajadores.

En el mes de enero, Gerencia comunicará a los trabajadores el cuadro de vacaciones elaborado, por intermedio de los respectivos jefes y vigilará por su aplicación a partir de esta fecha.

Al menos cinco días antes de la fecha de vacaciones programadas en dicho cuadro, el trabajador interesado deberá presentar su solicitud de vacaciones a su supervisor inmediato para que a su vez lo autorice.

**Artículo 23.-** El Área de Gerencia y la línea de supervisión procurarán que anualmente todos los trabajadores hagan uso de su derecho a vacaciones, las mismas que no podrán ser negadas si no por necesidades imperiosas.

Los trabajadores en lo posible no deberán acumular sus vacaciones de un periodo a otro, excepto en los casos previstos por la Ley.

**Artículo 24.-** En caso de emergencia operacional, la Empresa podrá modificar los cuadros de vacaciones.

**Artículo 25.-** Finalizados los días de descanso obligatorio, de los permisos, de las vacaciones y de las ausencias debidas a enfermedad, los trabajadores deberán reintegrarse a sus labores, de no hacerlo se sujetarán a las sanciones que se explican en el Capítulo de Sanciones de este Reglamento, sin perjuicio de la pérdida de la remuneración correspondiente.

## **CAPITULO CUARTO**

### **Seguridad e Higiene**

**Artículo 26.-** Es responsabilidad de cada persona el velar por su seguridad y la de sus compañeros, cumplir con las normas de seguridad establecidas, cooperar y participar en los programas de prevención y formular sugerencias.

Además, toda persona deberá reportar a su supervisor inmediato o gerencia cualquier observación acerca de las instalaciones, que pueda poner en peligro la integridad física de los trabajadores, clientes o proveedores para evitar cualquier lesión, accidente o malestar.

**Artículo 27.-** El personal que sufra algún tipo de accidente por insignificante que sea, deberá notificar a la Línea de Supervisión para que se gestione el riesgo, implementación de herramientas, etc., con el fin de garantizar un lugar de trabajo seguro.

**Artículo 28.-** En caso de asalto a mano armada, se recomienda al personal la mayor prudencia y tranquilidad.

**Artículo 29.-** En caso de incendio o necesidad de evacuación para entrenamientos y simulacros, todo el personal de la empresa, sin excepción, se sujetará a los planes de emergencia establecidos por el Área de Seguridad de la Empresa.

## **CAPITULO QUINTO**

### **De las remuneraciones**

**Artículo 30.-** Remuneración es la retribución que recibe el personal por prestación de sus servicios a la Empresa y está constituida por:

- a) Sueldo, e,
- b) Ingresos complementarios

**Artículo 31.-** Sueldo es la retribución inmediata y directa que por su labor recibe el personal en función de su nivel, actividad, grado de responsabilidad, u otro aspecto que se acordare en el contrato de trabajo. Los incrementos salariales se realizarán en base a la equidad interna, por ningún motivo este sueldo sea inferior al mínimo legal establecido.

**Artículo 32.-** Los ingresos complementarios son los componentes adicionales que otorga la Empresa de manera voluntaria a sus trabajadores.

**Artículo 33.-** Se determina la cancelación en la remuneración de los beneficios de ley que incluyen los sueldos de décimo tercer sueldo, décimo cuarto sueldo, fondos de reserva y cualquier otro.

**Artículo 34.-** El pago al personal se lo hará mensualmente, cada día 25 del mes o el último día laborable anterior a esta fecha, con crédito directo a la cuenta de ahorros o corriente que el trabajador tendrá en el Banco. Este pago corresponde a la remuneración del mes completo.

## **CAPITULO SEXTO**

### **De Los Beneficios Sociales**

**Artículo 35.-** Son beneficios sociales aquellos que la persona recibe para mejorar su bienestar personal o el de su familia.

**Artículo 36.-** La Empresa proveerá la alimentación, a todo el personal que labora en la Empresa y proveerá el hospedaje a las personas que no residan en las ciudades en las que rotan para cumplir con los requerimientos operacionales y administrativos de la empresa.

## **CAPITULO SEPTIMO**

### **De la imagen y uso de uniformes**

**Artículo 37.-** Es responsabilidad de todos los trabajadores, presentarse aseado, correctamente vestido. Aquellos a quienes la empresa les asigne uniformes deberán usarlo siempre.

El personal técnico en todo momento debe usar el EPP de seguridad que la empresa les otorgará. El personal técnico bajo ninguna circunstancia no podrá vestir pantalones cortos, camisetas tipo DVD's, zapatos abiertos o sandalias.

**Artículo 38.-** En el área de la gerencia se detallan las responsabilidades con respecto al área respectiva, generando procesos de supervisión del cumplimiento de la normativa para generar procedimientos de sanción pertinentes en el caso de no ser observados en la implementación de las mismas.

**Artículo 39.-** Todo trabajador debe portar visiblemente la identificación emitida por la Empresa y de acuerdo a las normas establecidas durante su permanencia en el trabajo.

## **CAPITULO OCTAVO**

### **De la Seguridad de la Información y Uso de Claves**

**Artículo 40.-** Todos los trabajadores que tienen acceso a información clasificada de la Empresa (Interna, Confidencial y Crítica) son responsables de aplicar los lineamientos de tratamiento de la

información para garantizar la protección de la información frente a pérdida, divulgación no autorizada y uso indebido.

**Artículo 41.-** Los recursos informáticos que se ponen a disposición de los trabajadores de la Empresa deben ser utilizados exclusivamente para actividades autorizadas por la Alta Dirección encaminadas a la consecución de los objetivos institucionales.

**Artículo 42.-** Los trabajadores de la Empresa deben observar los lineamientos de la política de escritorios y pantallas limpios que minimicen el riesgo de acceso no autorizado, pérdida o daño de la información que se encuentra expuesta en documentos de papel, dispositivos de almacenamiento removibles y equipos informáticos especialmente cuando dichos activos están desatendidos.

**Artículo 43.-** Los empleados de la organización ya que tienen un acceso a los medios removibles, tales como: USB, CD/DVD, etc., es más, solo cuando la gerencia lo autorice, se habilite un exceso ante la ejecución de sus funciones o responsabilidades, las tareas que se encomiendan en su respectiva línea de supervisión, es prohibido el uso de dispositivos personales en los equipos y redes de la Empresa.

**Artículo 44.-** Los trabajadores de la empresa no autorizados no pueden ingresar a los centros de cómputo o a las áreas seguras donde se procesa información confidencial sin la debida autorización del responsable de dichas áreas que respalde el motivo de su presencia.

**Artículo 45.-** Los trabajadores de la empresa deben respetar los controles de seguridad informática actuales y futuros para apoyar a la obtención de un nivel de seguridad de información óptimo y garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la Empresa.

**Artículo 46.-** Las claves y códigos de usuario que le sean asignadas a los trabajadores deberán mantenerse reservadas y no podrán divulgarse ni registrarse por ningún mecanismo, serán modificadas cada vez que el sistema o los trabajadores que administren la seguridad del sistema lo requieran y solo podrán ser utilizadas para dar cumplimiento a las tareas asignadas respetando las políticas internas de la Empresa.

**Artículo 47.-** Todo trabajador que tenga o pudiera tener acceso a un sistema o sistemas de computación, programas, datos o información en cualquier medio, tiene la responsabilidad de proteger estos activos y de garantizar la seguridad, confiabilidad, disponibilidad, confidencialidad

e integridad de la información de la Empresa, de sus clientes y de las actividades que tienen que ver con el procesamiento de esa información.

**Artículo 48.-** Las violaciones a las políticas, las leyes o las obligaciones asumidas contractualmente relacionadas con la protección de la información y la propiedad intelectual son causa de acciones disciplinarias que pueden llegar a la terminación del contrato, previo Visto Bueno, sin perjuicio de las acciones legales civiles o penales que correspondan en los casos debidamente comprobados.

## **CAPITULO NOVENO**

### **Obligaciones de los Trabajadores**

**Artículo 49.-** Sin perjuicio de las obligaciones de los trabajadores señaladas en el Art. 45 del Código de Trabajo, las mismas que se entienden expresamente incorporadas a este Reglamento, todo trabajador estará especialmente obligado a:

- a) Realizar el trabajo asignado a su puesto de acuerdo a lo que establecen los Sistemas de Personal y Manuales de Procedimientos, con eficiencia y prontitud, concluyendo en el día, las labores que le corresponde.
- b) Acatar las normativas, instrucciones sobre las disposiciones establecidas por la autoridad de la organización, sea directamente o de forma circular en las instrucciones de la organización.
- c) Guardar consideración y respeto en el trato con sus superiores y compañeros. Mantener con el público un trato cortés y amable tanto en su relación personal como telefónica y atención esmerada y pronta.
- d) Permanecer durante la jornada de trabajo en el puesto o lugar donde lo desempeña.
- e) Ser ordenado y mantener limpia su espacio de trabajo.
- f) Cuidar sigilosamente la presentación de los equipos y la maquinaria respectivamente en el cargo del propósito para conservar cómo funcionan las actividades de la entidad se revisan técnicamente con respecto a cómo se compone.
- g) Proporcionar informes veraces a las autoridades de la Empresa.
- h) Generar procesos de cuidado con respecto al efectivo y como no los valores que se muestran en el cargo que desempeñan la responsabilidad de ejecución de la permanencia en la organización.
- i) Generar avisos con respecto al control y la línea de supervisión, para detectar cualquier deficiencia.
- j) Apagar las luces e instalaciones eléctricas, etc., al concluir la jornada de trabajo.

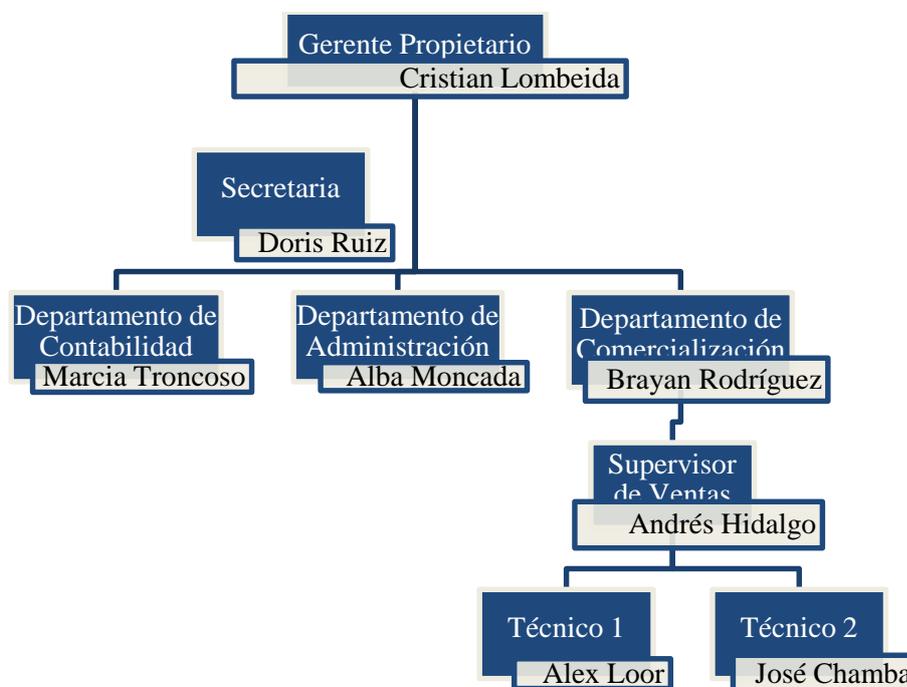
- k) Los trabajadores que tuvieren a su cargo la conducción de vehículos de la Empresa, serán responsables por su cuidado y conservación.
- l) Asistir con la debida puntualidad a los cursos de capacitación a los que le convoque la Empresa, en los días y horarios que los determine para el efecto.
- m) Manejar sus finanzas personales de manera tal que éstas no afecten los intereses de la Empresa, familiares, compañeros u otros. El no hacerlo así demuestra un mal manejo administrativo y perjudica su desempeño en el trabajo.
- n) Mantener al día el trabajo asignado, debiendo comunicar a su jefe inmediato toda circunstancia que le impida cumplir con el mismo. En ningún caso se admitirá justificación por el atraso de las tareas de importancia, salvo que se hubiese notificado con la debida anticipación conforme a lo señalado. En todo caso no se permitirá el pago de las horas extraordinarias o suplementarias por este motivo.
- o) Reembolsar a la Empresa, en caso de faltantes de caja chica, cuando la Empresa considere que esto se ha debido a dolo, negligencia o descuido debidamente comprobados, exceptuándose los casos fortuitos y de fuerza mayor.
- p) Generar indemnización sobre cada daño realizado en los bienes de la organización, sean activos, pasivos, patrimonios, ingresos, gastos, entre otros.
- q) Prestar toda la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminentes que amenacen a las personas o pertenencias de la Empresa.
- r) No promover o participar en suspensión ilegal de labores.
- s) No recibir dinero en efectivo como parte de su función, a excepción del personal del área de Cajas.
- t) Entregar su puesto y devolver identificaciones, tarjetas de presentación, manuales, uniformes y otros documentos al separarse de la Empresa.
- u) Dar cumplimiento a todas las políticas internas vigentes en la Empresa.
- v) Administrar adecuadamente los recursos de forma seria, segura, rentable y eficiente.
- w) Generar adecuadamente y de forma exclusiva con respecto a su trabajo y el análisis de los medios de tecnología con internet, teléfonos, fijos o celulares, equipos, herramientas y demás.
- x) Analizar los riesgos de su tarea y reportar cualquier desviación que pueda ir en contra de su salud o seguridad a su jefe inmediato, antes de iniciar sus labores.
- y) Abstenerse de participar en actividades ilegales.
- z) Abstenerse de asesorar personas involucradas con actividades ilegales.
- aa) Conocer y estar permanentemente actualizados en todas las normas, políticas y procedimientos que hacen parte de los diferentes procesos o subprocesos de la empresa. Verificar el cumplimiento de las normas de una empresa, garantizando sus procesos o subprocesos.

- bb) Usar los implementos y equipos de trabajo única y exclusivamente para labores de la Empresa. Si se le provee un equipo de comunicación móvil, deberá usarlo en asuntos laborales y personales, sin exceder el plan de consumo asignado.
- cc) Hacer buen uso de servicios sanitarios y baños, manteniéndolos limpios y cooperando con su conservación.
- dd) Firmar la copia de las comunicaciones que le suministre la empresa, en señal de recibo.

## CAPÍTULO DECIMO

### Orden Jerárquico.

**Artículo 50.-** El orden jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en la empresa es el siguiente:



De los cargos mencionados, el área Gerencial tiene facultades para imponer sanciones disciplinarias a los trabajadores que incumplan lo establecido en este reglamento.

Tomando como referencia el orden jerárquico que muestran a las autoridades y subordinados para dar a conocer los procesos que se generan principalmente.

## CAPITULO DECIMO PRIMERO

### **Prohibiciones a los Trabajadores.**

**Artículo 51.-** Además de las prohibiciones que constan en el Código de Trabajo especialmente en los artículos 44 y 46, las mismas que se entienden incorporadas a este Reglamento, las demás disposiciones que constituyen prohibiciones para el trabajador de acuerdo a este reglamento, al trabajador le estará especialmente prohibido:

- a) Cometer cualquier acto que signifique abuso de confianza, fraude u otros que impliquen comisión de delito, contravención penal o constituirse en cómplice o encubridor de los mismos.
- b) Alterar los turnos de trabajo o encargar, sin autorización, a otra persona la realización de su labor o promover a participar en cualquier forma de suspensiones arbitrarias de trabajo durante la jornada respectiva de labores.
- c) Ocupar el tiempo de trabajo en asuntos personales y que no fueren inherentes a las labores de la empresa, recibir visitas amigos, desarrollo de tesis, etc., a excepción de aquellas autorizadas con carácter de emergentes.
- d) Transmitir, revelar o entregar datos o información que conozca por las funciones que desempeña o por ser trabajador de la Empresa.
- e) Alterar, suplantar, sustraer, destruir registros, comprobantes u otros documentos de la Empresa por mala fe.
- f) Firmar a nombre de la Empresa sin autorización, así como utilizar en asuntos personales papeles, sobres, etc., que lleven el sello o membrete del mismo.
- g) Ejecutar cualquier acto que cause daño a las pertenencias de la Empresa o ponga en peligro la seguridad o la integridad personal de quienes se encuentren en sus instalaciones.
- h) Introducir a la Empresa drogas, bebidas alcohólicas o estupefacientes, así como consumirlos en su interior o presentarse al trabajo en estado etílico o bajo los efectos de drogas.
- i) Hacer afirmaciones tendenciosas sobre la Empresa, sus trabajadores o sus actividades.
- j) Tomar arbitrariamente pertenencias de la Empresa o utilizar los vehículos del mismo en propósitos o fines diferentes a los que se haya destinado, sin estar expresamente autorizados por el superior jerárquico.
- k) Utilizar el teléfono en asuntos no relacionados con su trabajo; las llamadas particulares relacionadas con asuntos familiares, deben reducirse a los límites establecidos por la Administración de la Empresa.
- l) Utilizar sellos, rótulos, tarjetas de visita, etc. que no sean las proporcionadas por la Empresa.
- m) Vender, cambiar, prestar o negociar en cualquier forma algún objeto de propiedad de la Empresa.

- n) Utilizar los servicios de Internet para acceder a juegos, deportes, pornografía, así como también utilizar las aplicaciones de esta herramienta que no estén autorizados por la Empresa.
- o) Las armas que se encuentren en el trabajo para protección deben conservarse en la empresa.
- p) Originar riñas, discordias o discusiones con otro trabajador de la empresa, o tomar parte en tales actos dentro o fuera de la misma.
- q) Usar para fines distintos o contrarios a la forma indica, ropa o implementos de trabajo.
- r) Desacreditar o difamar en cualquier forma o por cualquier medio, las personas servicios o nombre de la empresa, o incitar a que no reciban sus servicios.

En el caso de que se violente alguna de estas por parte del empleador de las prohibiciones generadas especialmente enunciadas, considerando como una FALTA GRAVE, y dará lugar a la terminación inmediata al contrato de trabajo con justa causa por parte de la entidad.

## **CAPITULO DECIMO SEGUNDO**

### **Obligaciones del Empleador**

**Artículo 52.-** Son obligaciones del empleador:

- a) El pago de las cantidades que se entregan a los empleados se establece en el contrato y se ejecutan en el presente Código;
- b) Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 del Código del Trabajo;
- c) Proporcionar oportunamente a los trabajadores las herramientas manuales, equipo de protección personal, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;
- d) Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Estos permisos no perjudicaran en la reducción del sueldo empresarial.
- e) Deben sujetarse a las normas implementadas en este documento que se muestra como un reglamento interno que está legalmente aprobado.
- f) Los empleados deben ser tratados con la consideración respectiva, no pueden inferirse maltratos contra ellos,

- g) Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo
- h) Cuando el trabajador se separare definitivamente, conferir un certificado que acredite
  1. El tiempo de servicio;
  2. La clase de trabajo; y,
  3. Los sueldos percibidos;
- i) Atender las reclamaciones de los trabajadores;
- j) Generar proporción de un lugar seguro que sea adecuado para evidenciar que salvaguardar los recursos empresariales sean adecuados, en el caso de que los empleados retengan ilícitamente un bien de la entidad debe reponerlo de forma inmediata y será efectuado adecuadamente
- k) Pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional, hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso;
- l) En el caso de actividades extracurriculares fuera de la entidad la empresa va a cubrir los gastos de ida y vuelta, alimentación, alojamiento, y demás gastos concernientes.
- m) Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar los avisos generados de las salida, con respecto a las modificaciones que se generen con respecto a los sueldos y salarios, tomando como referencia los accidentes del empleo y las enfermedades profesionales; así como, cumplir con todas las obligaciones previstas en las leyes, normas, reglamentos y demás garantías de seguridad social;
- n) Contratar personas con discapacidad en labores permanentes, al menos, por el 4% del total de los trabajadores.
- o) El contrato laboral deberá ser escrito e inscrito en la Inspección del Trabajo correspondiente, que mantendrá un registro específico para el caso. Las personas que presentan discapacidad impedida con respecto a la suscripción de un contrato de trabajo, realizando que los medios de su representante legal o tutor. Estas condiciones se demuestran a través de la presentación de un carné expedido por el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS).
- p) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración mensual por concepto de multas;
- q) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;
- r) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración;

- s) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren.

## **CAPITULO DECIMO TERCERO**

### **Sanciones**

**Artículo 53.-** En el caso de infracción por parte de un trabajador, de las disposiciones de este Reglamento, LA EMPRESA atendiendo a la gravedad de las mismas, la reincidencia y las condiciones de cada caso, podrá aplicar una de las siguientes sanciones:

- a) Amonestación verbal
- b) Amonestación escrita
- c) Multa de hasta el 5% de la remuneración mensual
- d) Multa de hasta el 10% de la remuneración mensual
- e) Suspensión de 15 días de sus labores sin remuneración.
- f) Suspensión de 30 días de sus labores sin remuneración.
- g) Solicitud de Visto bueno para dar por terminado el contrato de trabajo.

Para el caso de pérdidas económicas que deban ser asumidas por el trabajador, se aplicará la Política de Sobrantes y Faltantes y la de Pérdidas Operativas y Fraudes las cuales serán aplicables en todo lo que no contraríe a la Ley, ni normas constitucionales. En todos los casos de pérdidas económicas, faltantes o perjuicios derivados de dolo o mala fe del trabajador, debidamente comprobadas, deberá indemnizar al empleador.

Toda sanción excepto la prevista en el literal e) deberá ser notificada por el jefe inmediato al empleado infractor en forma personal; en el caso de la amonestación escrita, una copia deberá archivarse en el área u oficina donde presta sus servicios y otra se enviará al Área de Desarrollo Humano y Gerencial.

**Artículo 54.-** Corresponde al Gerente General y Propietario remover o aceptar la renuncia del Gerente Operativo. Al Gerente de Operaciones la remoción o aceptación de la renuncia de los Supervisores de Áreas y a los Supervisores de cada área, la remoción o aceptación de la renuncia de sus trabajadores.

En caso de terminación de la relación de dependencia por decisión propia o por decisión de la Empresa, previo a su retiro deberá entregar a su superior inmediato un reporte de las tareas a su cargo y las que deja pendientes, así como suscribir un Acta de entrega - recepción de los bienes muebles bajo su responsabilidad, luego de lo cual suscribirá y recibirá su respectiva liquidación de haberes por parte del Área de Desarrollo Humano y Gerencial.

**Artículo 55.-** Para conocer y resolver pacífica y ecuanímente las quejas y reclamos que se suscitaren dentro de la Empresa, se observará el siguiente procedimiento:

- a) El trabajador que se sintiere con derecho a elevar una queja o reclamo podrá hacerlo verbalmente o por escrito directamente ante su jefe inmediato, quien dispondrá del término de tres días hábiles para resolver el reclamo.
- b) Si la resolución no satisface las aspiraciones del trabajador reclamante, podrá recurrir ante el responsable del Área de Desarrollo Humano o Gerencial, quien dispondrá de 10 días hábiles para conocer y resolver internamente su decisión.

#### **CAPITULO DECIMO CUARTO**

Justas causas para dar por terminado el contrato de trabajo.

- Por parte del Empleador:

**Artículo 56.-** Si un empleado genera un engaño perjudicial empresarial; por ejemplo, la presentación de certificados falsos, incompletos o adulterados para justificar su inasistencia, cuentan como un despido intempestivo.

**Artículo 57.-** Relacionar cobros de viáticos, gastos de viaje que no correspondan a la realidad, en beneficio propio o de terceros, y realizar el cobro subsidios inexistentes o dar a los mismos una destinación diferente.

**Artículo 58.-** Poner en peligro las instalaciones de la empresa o su puesto de trabajo o hacer mal uso de ellas.

**Artículo 59.-** Introducir, portar o conservar armas o explosivos en el sitio de trabajo o dentro de las instalaciones de la empresa.

**Artículo 60.-** La realización de los trabajos, actividades, procesos y sus procedimientos que no se le hayan asignado dentro de la empresa; así como, revelar información o datos confidenciales violenta la ética empresarial.

**Artículo 61.-** Destruir, dañar intencional o deliberadamente, objetos, elementos de trabajo, útiles, documentos asignados a su cargo o de los demás empleados o terceros, o hacer mal uso de ellas.

**Artículo 62.-** No comunicar oportunamente a sus jefes las observaciones que estime conducentes para evitar daños o perjuicios, brindar informes falsos, omitir o consignar datos inexactos en los informes, cuadros, balances, entre otros, que se presentan para tomar decisiones.

**Artículo 63.-** Propiciar acciones que puedan afectar la integridad y seguridad del personal, del trabajador, equipos, información, materiales, objetos o instalaciones utilizadas por la empresa.

**Artículo 64.-** Si los empleados se sustraen un objetos, dinero, información, recursos o los elementos del trabajo, generado por los empleados o terceros, realizando actividades de preparación, participación, ocultar o cometer varios actos de carácter delictuosos o de hecho una contravención que afecten o pongan en peligro las personas o los bienes de la empresa.

**Artículo 65.-** Cometer actos de violencia, malos tratos o indisciplina, dentro o fuera de las instalaciones de la empresa, en contra de los empleados, jefes, guardas de seguridad, clientes, proveedores o protagonistas de eventos como: riñas, coaccionar, desafiar, injuriar a los trabajadores o a terceros.

**Artículo 66.-** Engañar a la empresa en cuanto a la solicitud de permisos, licencias beneficios o auxilios monetarios.

**Artículo 67.-** Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover, incitar y mantener suspensiones intempestivas del trabajo, sea que se participe en ellas o no.

**Artículo 68.-** Desacreditar, hacer afirmaciones falsas o calumniosas sobre la empresa, sus servicios, sus jefes y sus empleados.

**Artículo 69.-** Cometer faltas contra la ética, las buenas costumbres, contra los valores y principios organizacionales, políticas y procedimientos establecidos por la empresa, en las relaciones con

sus superiores empleados, clientes, proveedores, socios y en general, con cualquier persona o entidad con la que la empresa tenga relación.

**Artículo 70.-** Negarse, sin justa causa, a cumplir órdenes de su jefe o suspender su ejecución.

**Artículo 71.-** El retardo de cualquier tiempo en la entrada sin excusa suficiente, por tercera vez en una misma semana y a juicio del empleador.

**Artículo 72.-** Recibir 3 amonestaciones por escritas al mes.

**Artículo 73.-** Faltar al lugar de trabajo durante parte de la jornada o la jornada completa, por tercera vez al mes sin excusa suficiente.

**Artículo 74.-** Cometer actos o acciones fuera de sus puestos de trabajo, fuera de las instalaciones de la empresa y en representación de la misma, que comprometan o afecten la imagen y el buen nombre de ésta.

**Artículo 75.-** Revelar los secretos y también datos considerados como reservados por parte de la organización, así como dar a conocer la clave individual de los empleados para generar el acceso a las instalaciones; así como, la prestación de llaves o dar a conocer claves de cajas de seguridad a terceros o a personal no autorizado.

**Artículo 76.-** Violar las normas del presente reglamento interno de trabajo.

**Artículo 77.-** Violar gravemente sus obligaciones.

- Por parte del Trabajador:

**Artículo 78.-** El haber sufrido engaño por parte del empleador, respecto de las condiciones de trabajo.

**Artículo 79.-** Los actos de violencia, malos tratamientos, golpes o amenazas que son graves se consideran como inferidas por el empleador contra el empleado o los miembros de su familia, dentro o fuera del servicio, o inferidas dentro del servicio por los parientes, representantes o dependientes de la empresa con el consentimiento o la tolerancia de éste.

**Artículo 80.-** Cualquier acto de la empresa o sus representantes que induzca al trabajador a cometer un acto contrario a sus convicciones políticas o religiosas.

**Artículo 81.-** Cualquier circunstancia que impida al trabajador que emplee lo establecido en el contrato detallando el peligro que puede sufrir físicamente o mentalmente puede ser modificada.

**Artículo 82.-** Todo perjuicio causado maliciosamente por el empleador al trabajador, en la prestación del servicio.

**Artículo 83.-** Al incumplir de forma sistemática previo a justificaciones consideradas como válidas en el presente reglamento.

**Artículo 84.-** La exigencia de la empresa, sin razones válidas, de la prestación de un servicio distinto o en lugares diversos de aquel para el cual se le contrató.

PARÁGRAFO PRIMERO. La falta grave dará lugar a la terminación del contrato de trabajo por justa causa.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Habrá lugar a la terminación del contrato de trabajo por justa causa cuando el empleado incumpla en forma grave cualquiera de sus obligaciones, o viole algunas de las prohibiciones establecidas en la Ley, en el presente reglamento, en contrato de trabajo o sus adicciones.

PARÁGRAFO TERCERO. Estas causales no se consideran como taxativas puesto que los motivos de despido se generan con evidencias y se consolidan por justa causa, pues también tendrán aplicación las que se desprendan de las normas legales.

## **CAPITULO DECIMO CUARTO**

### **Sujeción, exhibición y vigencia**

**Artículo 85.-** Todos los trabajadores de la Empresa estarán sujetos a lo dispuesto en el presente Reglamento y a las normas legales vigentes.

**Artículo 86.-** Se entregará un ejemplar del Presente Reglamento Interno de Trabajo a cada uno de los trabajadores y además se colocará en un lugar visible para conocimiento de todos los trabajadores.



.....  
Sr. Cristian Lombeida

**GERENTE GENERAL**

## CONCLUSIONES

Posteriormente de la observación, análisis y revisión de diversas referencias bibliográficas; se determina la importancia del sistema de control interno dentro de una empresa; ya que ayuda a optimizar recursos de forma eficiente, eficaz; y; transparente mejorando la productividad de la empresa y contribuyendo a una toma de decisiones acertada y efectiva.

Al analizar los componentes del Sistema de Control interno de la empresa, se establece que los resultados se consideran aceptables, debido a que la empresa cuenta con una comunicación fluida y suficiente, las actividades permiten medir el nivel de riesgo y la empresa tiene el apoyo del personal para trabajar e identificar los factores de riesgos Internos y externos, a su vez, se evidencia que el componente con mayor nivel de riesgo es la supervisión y monitoreo, porque la empresa no ha evaluado el desempeño del personal a través de un manual de roles y responsabilidades, no realiza una evaluación periódica del sistema de control interno. Como resultado se obtuvo que el nivel de confianza equivale al 81%, considerada alta; y, un nivel de riesgo de 19%, considerado bajo, lo que define un adecuado desarrollo de las actividades empresariales.

En cuanto; al diseño del manual de roles y responsabilidades; se determinó el objetivo de cada área de trabajo y las funciones de cada trabajador que consta en el organigrama estructural, cabe mencionar que al definir funciones aumentan los beneficios en la gestión del personal y mejora el clima laboral ya que ofrece una visión más amplia y completa de las necesidades de un puesto de trabajo, por otro lado, al ejecutar el reglamento interno de trabajo se convierte en una herramienta útil para incluir las normas, reglas, responsabilidades; y; comportamientos conductuales que el empleador y sus trabajadores deben cumplir y aplicar dentro de la empresa.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la Carrera de Contabilidad y Auditoría motivar a los estudiantes a investigar temas desde los primeros semestres; con el fin de que se utilice material bibliográfico sobre la importancia de un sistema de control interno en una empresa, a su vez; analizar y evaluar las actividades que se desarrollan en la misma con el objetivo de identificar problemas y brindar soluciones.

Se recomienda a la empresa COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES realizar de forma periódica y permanente evaluaciones al sistema de control interno, asimismo, evaluar el desempeño de los trabajadores utilizando como guía el manual de roles y responsabilidades para determinar el nivel de cumplimiento de cada área de trabajo.

Se sugiere a los directivos COPIERMASTER C&G SOLUCIONES DIGITALES, socializar con el personal el manual de roles y responsabilidades; al igual; que el reglamento interno de la empresa, de la misma forma se sugiere realizar un seguimiento a la evaluación de control interno con el fin de minimizar riesgos y mejorar el desempeño empresarial.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aban, G. (2010). *Metodos de auditoría*. Quito: Mundi-Prensa.
- Anderson, A. (1997). *Economía y Neocios*. España: Espasa Calpe.
- Blanco, L. (2010). *Auditoria Integral; normas y procedimientos*. Bogota : Eco Ediciones .
- Cante, M. B. (2005). *Auditoria del Control nterno*. Mexico: Eco Ediciones.
- Cepeda, G. (1997). *Auditoria y Control Interno*. Bogota: Mc, Graw Hill.
- Cepeda, G. (2002). *Auditoria y control inteno*. Bogota: Nomos S.A.
- Cepeda, G. (2014). *Auditoria del Control Interno* . Bogota : McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Planeación Estratégica Fundamentos y Aplicaciones*. Mexico : Mcgraw-Hill.
- Fernandez, A. (2005). *La evaluacion en un modelo de formacion basado en competencias*.  
Obtenido de: <http://red-u.net/redu/files/journals/1/articles/144/public/144-130-2-PB.pdf>
- Fernández, J. A. (2010). *Gestion por procesos* . Bogota: Esic.
- Gualinga, S. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la compañía AERO SARAYACU TAYJASARUTA S.A. Año 2017*. Obtenido de: <https://1library.co/document/y8grj94z-diseno-sistema-compania-sarayacu-tayjasaruta-parroquia-provincia-pastaza.html>
- Gutierrez, P. (2008). *Auditoria un Enfoque Practico*. Madrid : Paraninfo Cengage .
- Lerma, A. E. (2012). *Planificacion Estrategica por areas funcionales guia practica*. Mexico: Alfaomega.
- Mantilla. (2005). *Auditoria de Contol Interno*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- O., G. (2003). *Diccionario de Economía*. Argentina: Valleta Ediciones.
- Pina, J. A. (2012). *Auditoria*. Madrid: Francis Lefebvre.
- Polimeni, R. F. (1997). *Contabilidad de Costo*. Santa Fe de Bogota: Mc-Graw-Hill.
- Quispe, P. (2020). *Propuesta de Sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS MARAÑÓN S.R.L. JAÉN*. Obtenido de: (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sisipán). <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6657/Quispe%20Estela%20C%20Perla%20Edeli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodriguez, E. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Rodríguez, R., & Vega, L. (2016). *Diseño de un Control interno a la empresa A & B representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos. Año 2015*. Obtenido de: (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/753/1/TL\\_RodriguezdelaCruzRussell\\_VegaDavilaLucia.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/753/1/TL_RodriguezdelaCruzRussell_VegaDavilaLucia.pdf)

Stephen, G. T. (2010). *Principios de Administracion* . Mexico: Patria .

Valencia, R. (2009). *Control Interno*. Mexico: Trillas.

Whittington, P. (2005). *Principios de Auditoria*. Mexico: McGraw-Hill.