



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA  
EMPRESA PRESERCOCA S.A. DEL CANTÓN FRANCISCO DE  
ORELLANA PROVINCIA DE ORELLANA.**

**Trabajo de Titulación**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**AUTORA:**

**ELSY YELENA SOLEDISPA ZAMBRANO**

Orellana – Ecuador

2022



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

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA**  
**EMPRESA PRESERCOCA S.A. DEL CANTÓN FRANCISCO DE**  
**ORELLANA PROVINCIA DE ORELLANA.**

**Trabajo de Titulación**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**AUTORA:** ELSY YELENA SOLEDISPA ZAMBRANO

**DIRECTOR:** ING. JAZMÍN ISABEL GARCÍA GUERRA

Orellana – Ecuador

2022

**©2022, Elsy Yelena Soledispa Zambrano**

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

Yo, Elsy Yelena Soledispa Zambrano, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 9 de diciembre de 2022



---

**Elsy Yelena Soledispa Zambrano**

**CC: 220007884-4**

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación, “**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA PRESERCOCA S.A. DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA PROVINCIA DE ORELLANA**”, realizado por la señora: **ELSY YELENA SOLEDISPA ZAMBRANO**, ha sido minuciosamente revisada por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

**FIRMA**

**FECHA**

Ing. Ángel Gerardo Castelo Salazar  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



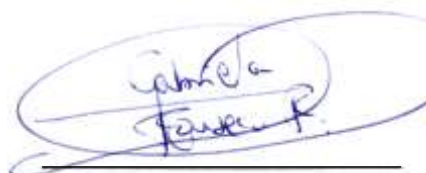
2022-12-09

Ing. Jazmín Isabel García Guerra  
**DIRECTORA DEL TRABAJO  
DE TITULACIÓN**



2022-12-09

Ing. Gabriela Natali Fonseca Romero  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**



2022-12-09

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación, lo dedico principalmente a Dios Todopoderoso por ser eje de inspiración para poder alcanzar uno de mis sueños más anhelados. A mi hija, familia, amigas y amigos que me han brindado su apoyo incondicional en los momentos más difíciles de mi vida y han depositado en mí la confianza necesaria para luchar por la meta propuesta. Finalmente quiero dedicar este trabajo a los docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por haber confiado en mis capacidades y haber compartido sus conocimientos a lo largo de mi preparación académica.

Elsy

## **AGRADECIMIENTO**

Me gustaría agradecer en estas líneas, la ayuda que muchos amigos y mi familia me brindaron en este proceso de investigación y redacción de este trabajo, de la misma manera agradezco infinitamente a mis tutores por la orientación brindada en todos los momentos requeridos. Por último y no menos importante deseo expresar mi reconocimiento a la Empresa Presercoca S.A del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana por toda la información brindada a lo largo de la indagación.

Elsy

## TABLA DE CONTENIDO

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

## CAPÍTULO I

<b>1</b>	<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1.</b>	<b>Planteamiento del problema.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1.1.</b>	<i>Formulación del problema.....</i>	<i>3</i>
<b>1.1.1</b>	<i>Delimitación del problema.....</i>	<i>3</i>
<b>1.1.1.1</b>	<i>Delimitación espacial.....</i>	<i>3</i>
<b>1.1.1.2</b>	<i>Delimitación temporal.....</i>	<i>3</i>
<b>1.2</b>	<b>Justificación.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3</b>	<b>Objetivos.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.1</b>	<i>Objetivo general.....</i>	<i>4</i>
<b>1.3.2</b>	<i>Objetivos específicos.....</i>	<i>4</i>
<b>1.4</b>	<b>Antecedentes investigativos.....</b>	<b>5</b>
<b>1.5</b>	<b>Marco teórico.....</b>	<b>7</b>
<b>1.5.1</b>	<i>Control Interno.....</i>	<i>7</i>
<b>1.5.1.1</b>	<i>Definición del control interno.....</i>	<i>7</i>
<b>1.5.1.2</b>	<i>Objetivos del control interno.....</i>	<i>9</i>
<b>1.5.2</b>	<i>Importancia del control interno en la reducción de riesgos de fraudes.....</i>	<i>9</i>
<b>1.5.3</b>	<i>Componentes de control interno.....</i>	<i>10</i>
<b>1.5.3.1</b>	<i>Ambiente de control.....</i>	<i>10</i>
<b>1.5.3.2</b>	<i>Evaluación de riesgos.....</i>	<i>12</i>
<b>1.5.3.3</b>	<i>Actividades de control.....</i>	<i>14</i>
<b>1.5.3.4</b>	<i>Información y comunicación.....</i>	<i>15</i>
<b>1.5.3.5</b>	<i>Actividades de monitoreo.....</i>	<i>16</i>
<b>1.5.4</b>	<i>Tipos de control interno.....</i>	<i>17</i>
<b>1.5.5</b>	<i>Componentes y principios del control interno COSO III.....</i>	<i>19</i>



1.5.6	<i>Evaluación del Control Interno</i> .....	20
1.5.6.1	<i>Método descriptivo</i> .....	21
1.5.6.2	<i>Método gráfico</i> .....	23
1.5.6.3	<i>Método de Cuestionarios</i> .....	24
1.5.7	<i>Detección de funciones incompatibles</i> .....	25
1.5.8	<i>Pruebas de cumplimiento</i> .....	26
1.5.9	<i>Documentación de examen y evaluación del Control Interno</i> .....	27
1.6	<b>Marco conceptual</b> .....	28
1.7	<b>Idea a defender</b> .....	28

## CAPÍTULO II

2	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	29
2.1	<b>Enfoque de la investigación</b> .....	29
2.1.1	<i>Cualitativo</i> .....	29
2.1.2	<i>Cuantitativo</i> .....	29
2.2	<b>Tipos de investigación</b> .....	30
2.2.1	<i>Investigación bibliográfica</i> .....	30
2.2.2	<i>Investigación de Campo</i> .....	30
2.3	<b>Población y muestra</b> .....	30
2.3.1	<i>Población</i> .....	30
2.3.2	<i>Muestra</i> .....	31
2.4	<b>Métodos, técnicas e instrumentación de investigación</b> .....	31
2.4.1	<i>Método analítico</i> .....	31
2.4.2	<i>Método sintético</i> .....	31
2.4.3	<i>Técnicas</i> .....	31
2.4.4	<i>Instrumentos</i> .....	32

## CAPÍTULO III

3	<b>MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	33
3.1	<b>Resultados</b> .....	33
3.1.1	<i>Resultados de la Entrevista</i> .....	33
3.1.2	<i>Resultados de la Encuesta</i> .....	34
3.2	<b>Verificación de la idea a defender</b> .....	45
3.3	<b>Propuesta</b> .....	45
3.3.1	<i>Título de la propuesta</i> .....	45

3.3.2	<i>Objetivos de la propuesta</i>	45
3.3.3	<i>Reseña histórica</i>	46
3.3.4	<i>Ubicación</i>	46
3.3.5	<i>Personas que laboran</i>	47
3.4	<b>Análisis y propuesta por componente</b>	48
3.4.1	<i>Ambiente de control</i>	48
3.4.1.1	<i>Visión</i>	48
3.4.1.2	<i>Misión</i>	48
3.4.1.3	<i>Objetivos Institucionales</i>	48
3.4.1.4	<i>Valores éticos</i>	48
3.4.1.5	<i>Código de ética</i>	49
3.4.1.6	<i>Organigrama Estructural</i>	53
3.4.1.7	<i>Delegación de responsabilidades</i>	54
3.4.1.8	<i>Análisis FODA</i>	56
3.4.1.9	<i>Matriz de estrategias</i>	57
3.4.2	<i>Evaluación de riesgos</i>	58
3.4.2.1	<i>Área Administrativa</i>	58
3.4.2.2	<i>Área financiera contable</i>	74
3.4.2.3	<i>Área Operativa</i>	85
3.4.3	<i>Actividades de control</i>	96
3.4.3.1	<i>Procesos y responsables</i>	96
3.4.3.2	<i>Hojas de Control</i>	117
3.4.4	<i>Información y comunicación</i>	124
3.4.5	<i>Actividades de monitoreo</i>	125
	<b>CONCLUSIONES</b>	126
	<b>RECOMENDACIONES</b>	127
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
	<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Análisis de los procedimientos de operación .....	21
<b>Tabla 2-1:</b>	Análisis de procedimientos de operación – Descriptivo .....	22
<b>Tabla 3-1:</b>	Análisis de procedimientos de operación - Gráfico .....	23
<b>Tabla 4-1:</b>	Ejemplo de cuestionario de Control Interno .....	24
<b>Tabla 5-1:</b>	Cédula de detección de funciones incompatibles base para la segregación de funciones .....	25
<b>Tabla 6-1:</b>	Cédula de análisis de observaciones .....	27
<b>Tabla 1-2:</b>	Matriz de Población.....	30
<b>Tabla 1-3:</b>	Misión visión y objetivos de la empresa. ....	35
<b>Tabla 2-3:</b>	Alcanzar los objetivos de la empresa a corto, mediano y largo plazo. ....	36
<b>Tabla 3-3:</b>	Conocimiento de un Organigrama .....	37
<b>Tabla 4-3:</b>	Funciones dentro de la empresa.....	38
<b>Tabla 5-3:</b>	Plan de Capacitación. ....	39
<b>Tabla 6-3:</b>	Las actividades comerciales que realiza la empresa son eficientes. ....	40
<b>Tabla 7-3:</b>	Controles. ....	41
<b>Tabla 8-3:</b>	Actividades de cada departamento. ....	42
<b>Tabla 9-3:</b>	Cuenta con un sistema de control interno. ....	43
<b>Tabla 10-3:</b>	Con el Control Interno se brindará mayor eficiencia, eficacia, proporcionándole más competitividad.....	44
<b>Tabla 11-3:</b>	Personas que laboran en la empresa. ....	47
<b>Tabla 12-3:</b>	Funciones .....	54
<b>Tabla 13-3:</b>	FODA.....	56
<b>Tabla 14-3:</b>	Estrategias .....	57
<b>Tabla 15-3:</b>	Control del horario de entrada salida de los empleados.....	117
<b>Tabla 16-3:</b>	Reporte de diario de Obra.....	118
<b>Tabla 17-3:</b>	Entrega recepción de herramientas .....	119
<b>Tabla 18-3:</b>	Orden de compra de materiales de trabajo.....	120
<b>Tabla 19-3:</b>	Hoja de recepción de mercadería a bodega.....	121
<b>Tabla 20-3:</b>	Hoja de reporte de existencias .....	121
<b>Tabla 21-3:</b>	Hoja de control de satisfacción al cliente .....	123
<b>Tabla 22-3:</b>	Información y comunicación .....	124
<b>Tabla 23-3:</b>	Información y comunicación .....	125

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-3:</b>	Misión visión y objetivos de la empresa. ....	35
<b>Gráfico 2-3:</b>	Alcanzar los objetivos de la empresa a corto, mediano y largo plazo. ....	36
<b>Gráfico 3-3:</b>	Conocimiento de un Organigrama. ....	37
<b>Gráfico 4-3:</b>	Funciones dentro de la empresa. ....	38
<b>Gráfico 5-3:</b>	Plan de Capacitación. ....	39
<b>Gráfico 6-3:</b>	Las actividades comerciales que realiza la empresa son eficientes. ....	40
<b>Gráfico 7-3:</b>	Controles. ....	41
<b>Gráfico 8-3:</b>	Actividades de cada departamento. ....	42
<b>Gráfico 9-3:</b>	Actividades de cada departamento. ....	43
<b>Gráfico 10-3:</b>	Con el Control Interno se brindará mayor eficiencia, eficacia, proporcionándole más competitividad.....	44
<b>Gráfico 11-3:</b>	Organigrama.....	53
<b>Gráfico 12-3:</b>	Diagrama de flujo selección y contratación del personal.....	96
<b>Gráfico 13-3:</b>	Diagrama de flujo capacitación del personal.....	98
<b>Gráfico 14-3:</b>	Diagrama de flujo evaluación del personal.....	100
<b>Gráfico 15-3:</b>	Diagrama de flujo Control de inventarios.....	102
<b>Gráfico 16-3:</b>	Pedido de mercadería.....	104
<b>Gráfico 17-3:</b>	Diagrama de flujo venta de servicios.....	106
<b>Gráfico 18-3:</b>	Diagrama de flujo pago de sueldos.....	108
<b>Gráfico 19-3:</b>	Diagrama de flujo pago a proveedores.....	110
<b>Gráfico 20-3:</b>	Diagrama de flujo pago a proveedores.....	112
<b>Gráfico 21-3:</b>	Diagrama de flujo conciliación bancaria.....	114
<b>Gráfico 22-3:</b>	Diagrama de flujo pago de impuestos.....	115

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-1:</b>	Componentes de control interno .....	10
<b>Figura 2-1:</b>	Principio del entorno de control .....	11
<b>Figura 3-1:</b>	Principio de evaluación de riesgos .....	13
<b>Figura 4-1:</b>	Principio de información y comunicación .....	15
<b>Figura 1-3:</b>	Ubicación .....	46

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

- ANEXO A:** ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA PRESERCOCA  
S.A.
- ANEXO B:** ENCUESTA APLICADA A LOS JEFES Y PERSONAL DE PRESERCOCA  
S.A.
- ANEXO C:** FOTOGRAFÍAS

## RESUMEN

El presente trabajo investigativo tuvo como objetivo diseñar un Sistema de Control Interno para la Empresa PRESERCOCA S.A del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, para el mejoramiento de la gestión de sus recursos, además de analizar su estructura actual, se utilizó el modelo COSO III y se encontró los riesgos a los que se encuentra expuesta. La metodología aplicada fue una modalidad cuali-cuantitativa, considerando que la información a analizarse fue cuantitativa y la propuesta a desarrollarse parte de métodos cualitativos como el análisis FODA, se realizó una encuesta a 25 personas que laboran en la institución encontrándose que la empresa no cuenta con una estructura organizacional, tampoco contaba con un manual de funciones que sirva de guía para todo el personal que labora en ella, se les facilitaba responsabilidades y orden, a la vez que maximicen sus recursos alcanzando la eficiencia; del análisis del ambiente de control se pudo ver la falta de un código de ética que rijan las actividades de la empresa, pocas oportunidades de incentivos al personal para que cumplan con las metas impuestas y la omisión de una evaluación periódica a los empleados. Se realizó un análisis exhaustivo de los componentes del control interno para así brindar a Presercoca S.A. una herramienta para maximizar los recursos, minimizar adecuadamente los riesgos y promover las mejores prácticas que certifiquen la confiabilidad de la información financiera dentro del cumplimiento de las normas y leyes.

**Palabras clave:** <CONTROL INTERNO>, <COSO III>, <AMBIENTE DE CONTROL>, <EVALUACIÓN DEL RIESGO>, <INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN>.



19-01-2023

0186-DBRA-UPT-2023

## **ABSTRACT**

The objective of this research work was to design an Internal Control System for PRESERCOCA S.A. in Francisco de Orellana canton, province of Orellana, to improve the management of its resources, in addition to analyzing its current structure, the COSO III model was used and the risks to which it is exposed were found. The methodology applied was a qualitative-quantitative modality, considering that the information to be analyzed was quantitative and the proposal to be developed was based on qualitative methods such as SWOT analysis. A survey was made to 25 people working in the institution and it was found that the company does not have an organizational structure, nor did it have a manual of functions that serves as a guide for all the personnel working in it, providing them with responsibilities and order, while maximizing their resources to achieve efficiency; The analysis of the control environment revealed the lack of a code of ethics that governs the company's activities, few opportunities for staff incentives to meet the goals set and the omission of a periodic evaluation of employees. An exhaustive analysis of the components of internal control was carried out in order to provide Presercoca S.A. with a tool to maximize resources, adequately minimize risks and promote best practices that certify the reliability of financial information in compliance with regulations and laws.

**Key words:** <INTERNAL CONTROL>, <COSE III>, <CONTROL ENVIRONMENT>, <RISK ASSESSMENT>, <INFORMATION AND COMMUNICATION>.



Lcda. Carina Vallejo Barreno

0603925611



## INTRODUCCIÓN

El control interno es un factor básico referente a los objetivos de la empresa pues es una parte importante en cuanto a los sistemas de gestión de las entidades y control que tiene para manejar el riesgo que se presenta. La elaboración y el diseño del sistema de control interno facilita a la entidad el de obtener y recopilar tantas oportunidades y evitar las presiones del mercado, lo que le permite ahorrar tiempo y dinero, esta herramienta del control interno dirige el cual monitorean y miden los recursos de las empresas. Representa un papel importante el cual consiste en la detección y prevención de fraudes que a sus ves facilitan la protección física; Además, conduce a una alta eficiencia operativa del negocio. Por lo tanto, si existe un sistema sólido de control interno la posibilidad de quiebra se reduce.

Para (COSO, 2013) el control interno es “un proceso, efectuado por el consejo de administración de una entidad, la dirección y otro personal, diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.” Por lo tanto, COSO ofrece una caracterización más detallada de los objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno que afectan muchos aspectos de las entidades de diferentes maneras y de alguna manera crea confusión entre los dueños de negocios y otras partes interesadas.

De acuerdo con (Estupiñán Gaitán, 2013), el control interno es "Un sistema de procedimientos implementado por la gerencia de la empresa". Está diseñado para seguir las políticas de la compañía, promover la eficiencia operativa para la contabilidad de datos confiable, estos deben estar basados en normas legales. "Sin embargo, la definición más ampliamente aceptada y utilizada en relación con el control interno, se encuentra en una publicación llamada Control Interno - Estructura Integrada (1994) y actualizada por la edición más reciente de 2013. Esta estructura integrada fue establecida por COSO que es una de las organizaciones que se crea para desarrollar recomendaciones para las empresas públicas y sus auditores independientes. Un elemento importante de los controles internos son los controles financieros efectivos, que incluyen la realización de registros contables adecuados.

El objetivo del trabajo de investigación consiste en un diseño para el control interno para la empresa Presercoca S.A que se encuentra ubicada en el cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana centrándose en la contabilidad en los controles internos, pues es una herramienta esencial y de importancia para la recolección de datos necesarios para el uso eficiente de los recursos y su administración.

## CAPÍTULO I

### 1 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 1.1. Planteamiento del problema

Bajo las condiciones actuales del desarrollo económico, la administración de las entidades requiere información para tomar decisiones económicas eficientes para lograr los objetivos asumiendo los riesgos respectivos. Para lograr este objetivo, entre otras cosas, es importante la organización de sistemas efectivos de control interno y contabilidad. Las pequeñas y medianas empresas representan actualmente la mejor parte de las actividades económicas en el país, brindando muchas oportunidades de empleo. Los procedimientos de control interno son una herramienta y una forma de monitorear las actividades de recursos humanos para las pequeñas empresas en donde representan un papel importante en la prevención y detección de fraudes, conduciendo a una alta eficiencia y al buen funcionamiento del negocio.

La empresa PRESERCOCA S.A. está constituida legalmente radicando en la ciudad del Coca, dicha empresa fue fundada con capital nacional cuya principal actividad es la prestación de servicios en operación de sistemas de transmisión y distribución de energía eléctrica (que constan de postes, medidores y cableados) que transportan la energía eléctrica desde las instalaciones de generación o transmisión hacia el consumidor de servicios de telecomunicaciones en el área de apuntamiento de antenas satelitales.

El principal problema es que la empresa no cuenta actualmente con una estructura orgánico funcional establecida de manera técnica, bajo parámetros, financiero – contables, acorde a sus necesidades, esto ocurre por cuanto desde su creación no se han establecido lineamientos que establezcan de forma clara métodos, procedimientos y políticas relacionadas con el control interno, lo que ha provocado problemas en el área administrativa, financiera y contable.

Uno de los problemas que presenta la empresa es de no contar con un registro contable con el cual nos facilita alcanzar los estados financieros contables los cuales deben ser de una manera oportuna para que garantice la administración adecuada en tanto a su manejo, recursos, con lo cual no existe un orgánico funcional, para las etapas no se ha seguido un lineamiento, con lo cual llegan a limitar los objetivos planteados por la gerencia en la organización, así generando riesgos los cuales se verían repercutidos en las actividades que realiza la empresa afectando la economía de la misma.

Actualmente no se lleva a cabo ningún proceso de control interno de manera formal o informal, es decir, que no se evalúan los resultados de sus procesos administrativos y procesos contables. Presercoca S.A necesita de un sistema de control interno así con ello pueda alcanzar los objetivos y por ende su marco normativo, con lo cual pueda lograr su desarrollo logrando eficacia, eficiencia y en sus operaciones una transparencia.

### **1.1.1. *Formulación del problema.***

¿Con el diseño de sistema de control interno la empresa Presercoca S.A., podrá tener una mejor gestión de sus procesos administrativos y financieros?

### **1.1.1 *Delimitación del problema***

#### **1.1.1.1 *Delimitación espacial***

El trabajo investigativo se realizó en la compañía Presercoca S.A, que se encuentra ubicada en las calles H SN B Y C de la ciudad de Coca provincia de Orellana.

#### **1.1.1.2 *Delimitación temporal***

Los datos que se tomó de referencia para el análisis de la información serán desde el 1 de enero al 31 de diciembre del año 2017.

## **1.2 Justificación**

Todas las empresas sean grandes o pequeñas tienen, o al menos deben tener procedimientos, planes y políticas para garantizar que la organización funcione de la manera más eficiente y efectiva posible. Estos planes o medidas operacionales están diseñados para monitorear los activos de la empresa, prevenir el fraude, minimizar errores, autenticar la precisión y confiabilidad de los datos contables y promover el funcionamiento eficiente. Estas medidas, conocidas como controles internos, son utilizadas por los contadores y auditores para probar la efectividad del cumplimiento continuo de la empresa con las prácticas financieras y administrativas establecidas implementadas por la empresa.

El deber de los objetivos gracias a la ayuda de los sistemas de control interno facilita la certificación que trazó la organización así promover la eficiencia, reduciendo los riesgos, asistir

a los procesos que permita garantizar la confiabilidad como los estados financieros conforme a las leyes y normas activas.

En la empresa Presercoca S.A no ha sido planteado ningún proyecto investigativo de esta naturaleza. Además, se debe considerar el alto interés que mantienen los socios en este proyecto, por los beneficios que proveerá a la gestión del negocio y los problemas de carácter administrativo que pretende resolver.

Para el desarrollo del sistema de control interno se tomará como base las técnicas de evaluación de control interno haciendo un estudio de los sistemas COSO I, II, III y las normativas legales vigentes que rigen a la empresa y lograr los objetivos de los sistemas de control interno como son:

- Metas organizacionales;
- Eficiencias operativas;
- Cumplimiento con leyes y regulaciones pertinentes;
- Proteger los activos contra el desperdicio, el fraude, el uso indebido y el uso no autorizado de los recursos; y
- Informes y registros precisos y adecuados de ingresos y datos.

Como investigadora pretendo aplicar todos los conocimientos adquiridos durante mis estudios universitarios y prácticas pre-profesionales, apoyándome en la investigación bibliográfica. Los resultados del presente proyecto investigativo podrán ser utilizados como marco de referencia para futuras investigaciones, así como para nuevos proyectos de la empresa Presercoca S.A.

### **1.3 Objetivos**

#### ***1.3.1 Objetivo general***

Diseñar un Sistema de Control Interno para la Empresa PRESERCOCA S.A del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, que permita el mejoramiento de la gestión de sus recursos para solucionar sus fallas administrativas como una alternativa de gestión de sus recursos.

#### ***1.3.2 Objetivos específicos***

- Realizar un marco teórico ordenado y sistemático que incluya toda la base teórica para la realización del trabajo de titulación

- Analizar la estructura actual de la empresa Presercoca S.A, utilizando el modelo COSO III y encontrar los riesgos a los que se encuentra expuesta.
- Establecer un ambiente de control para la empresa Presercoca S.A. manifestando los deberes y las obligaciones de los empleados, minimizando el riesgo que sus responsabilidades les resulte confusas en el desempeño de su trabajo.
- Realizar un Sistema de Control Interno para la empresa Presercoca S.A. proporcionando una herramienta para gestionar recursos, minimizar adecuadamente los riesgos y promover las mejores prácticas que certifique la confiabilidad de la información financiera dentro del cumplimiento de las normas y leyes.

#### **1.4 Antecedentes investigativos**

En la realización del proyecto de titulación se han empleado como referencias varias investigaciones realizadas por los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH, semejante al desarrollo de la investigación los cuales son:

En su trabajo de titulación (Rodríguez, 2017) denominado: Diseño de un sistema de control interno para la Empresa TIHERMAC Cía. Ltda., del cantón Santo Domingo, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, realizado en la facultad de Administración de empresas – ESPOCH, concluye: TIHERMAC CÍA. LTDA., no cuenta con una planificación corporativa en donde se definan los objetivos organizacionales, los planes y los programas que permitan coordinar adecuadamente las actividades a ejecutar, a más de orientar hacia una toma de decisiones certera.

La compañía no cuenta con una estructura orgánica adecuada que defina claramente las líneas de autoridad y responsabilidad, además de no tener un manual de funciones, procedimientos y una correcta asignación de recursos para llevar a cabo los objetivos de la entidad.

En TIHERMAC CÍA. LTDA., se presencia que relaciones interpersonales son regulares, debido a que el Gerente no administra de forma correcta el Talento Humano, es decir, no existe comunicación por parte de los subordinados, políticas que direccionen el manejo del personal y una adecuada motivación.

En TIHERMAC CÍA. LTDA., se evidenció además que no se han diseñado actividades que permitan controlar: la existencia y buen uso de las herramientas, repuestos, lubricantes y combustible, las rutas de trabajo, ubicación de la maquinaria, control de trabajo diario y otras que se consideran necesarias para la ejecución de ciertas actividades (p.132).

Para (Coronel, 2017) en su trabajo de investigación denominado: Diseño de un sistema de control interno para la “Estación de Servicio Luz Irene”, ubicada en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, realizado en la Facultad de Administración de Empresas ESPOCH, concluye: La ausencia de un Sistema de Control Interno en la Estación de Servicio “Luz Irene” ha producido que no se alcance los objetivos propuestos y que sus actividades no sean lo suficientemente eficaces, lo que no es beneficioso para la empresa porque presenta niveles de riesgo alto y niveles de confianza baja, esto hace que no exista un buen direccionamiento del negocio.

El Sistema de Control Interno disminuirá los riesgos, podrá identificar, las deficiencias y será utilizado como una herramienta para la toma de decisiones dentro de la estación de servicio.

También se ha concluido que en la estación de servicio no están definidas las responsabilidades y funciones de cada uno de sus colaboradores, originando una mala comunicación y un control deficiente en las tareas que se realice.

Existe desconocimiento de la filosofía empresarial de la estación es por eso que sus colaboradores no trabajan en equipo para la obtención de un bien común sino solo individual. (p.124)

Según (Rosana, 2017) en su trabajo de Titulación denominado Diseño de un sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera para la Librería y Papelería Aguilar de la ciudad de Loja, provincia de Loja, período 2015.concluye que:

Se realizó un análisis interno como la entrevista al gerente de Librería y Papelería Aguilar, así como también al personal administrativo, y el análisis externo que consistió en encuestar a los clientes del comercial, lo cual permitió conocer el comportamiento de los actores del problema.

El no contar con un sistema de control interno ha ocasionado que el comercial no aplica las normas de información financiera a sus estados financieros, lo que hace que el comercial no cumpla con la normativa vigente, generando que la información no sea confiable dentro de los parámetros de la realidad y ética.

Librería y Papelería Aguilar no cuenta con un Manual de Funciones y Procesos lo cual hace que el personal desconozca sus funciones y que las actividades no se realicen de manera eficiente (p.98).

## **1.5 Marco teórico**

### ***1.5.1 Control Interno***

Durante muchas décadas, el control interno se considera un elemento fundamental importante para una operación exitosa, no solo en la ejecución a largo plazo, sino también en la gestión diaria de una empresa, porque la responsabilidad clave de un gerente comercial es controlar las operaciones.

Con lo cual se manifiesta que evidentemente un sistema de control interno que posea una empresa debe incluir políticas y etapas correctas que ayuden conseguir los objetivos específicos.

#### ***1.5.1.1 Definición del control interno.***

Esta definición se puede expresar de diferentes formas por varios autores como:

De acuerdo con (COSO, 1994). El control interno se define como lo que afecta a muchos aspectos de las entidades de diversas maneras y crea algunas confusiones entre los dueños de negocios, regulaciones y otras partes interesadas.

Los registros contables se presentan de una forma clara y fidedignos donde se procura que los activos estén continuamente protegidos por una serie de métodos y procedimientos así con ello se pueda lograr que las actividades de la empresa de una forma clara enfocándose en los cumplimientos establecidos por la empresa (Baquero, 2013).

Para (Blanco, 2012) Es un proceso orientado proveer seguridad razonable a las organizaciones respecto al logro de sus objetivos, de la eficiencia y efectividad de sus operaciones, confiabilidad de su información financiera y el cumplimiento de la normativa legal vigente y aplicable.

En toda empresa se llevan a cabo ciertas actividades básicas, relacionadas al reconocimiento, cálculo, clasificación, registro, resumen y reporte de operaciones (Estupiñán Gaitán, 2013). Según (De la Peña, 2011) donde argumentó y mostró su opinión concluida en la definición de control interno, que es como "un sistema de procedimientos implementado por la gerencia de la empresa. Está diseñado para seguir la política de la compañía, promover la eficiencia operativa, garantizar registros de contabilidad precisos y confiables y cumplir con los requisitos legales".

Además, en el control interno la definición más utilizada se la puede encontrar en una publicación llamada control interno- Marco integrado (1994), el mismo que fue elaborado y ejecutado por un Comité de Patrocinio de Organizaciones de la Comisión Treadway (COSO), realizada para

empresas públicas con sus respectivos auditores independientes que fue formada por organizaciones sobresalientes establecidas para efectuar su desarrollo.

Es considerado como una etapa que realiza el consejo de administración conjuntamente con la gerencia y personal de entidad, creado para facilitar un seguro razonable relacionado a sus objetivos:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (COSO, 1994) .

De lo mencionado anterior en relación al concepto de control interno considerado como una etapa de mejora continua en una empresa. Para conseguir ese objetivo los controles son rigurosamente necesarios para contenerse al proceso de revisión periódica o una supervisión continua para garantizar el funcionamiento continuo y eficiente de la empresa. COSO define el control interno como:

Un proceso, efectuado por el consejo de administración, la gerencia y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar un seguro razonable con respecto al logro de los objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (COSO, control interno - Marco integrado 1994, p.13).
- 

De la definición anterior, en primer lugar, se nota que el control interno es un proceso de mejora dentro de una empresa. Para lograr esa mejora, los controles son estrictamente necesarios para someterse a un proceso de revisión periódica o una supervisión continua para garantizar el funcionamiento continuo y eficiente de la empresa.

El segundo elemento clave señala que el control interno esencialmente necesita la participación de personas líderes dentro de la organización. En otras palabras, COSO establece de manera directa e importante el papel y la responsabilidad de la junta directiva en el éxito del proceso de control interno.

En tercer lugar, la definición de control interno dada por COSO también demuestra que los controles internos están diseñados para proporcionar una seguridad razonable. Esto significa que los controles internos posiblemente no pueden establecerse para proporcionar un sistema de aseguramiento absoluto para todos los riesgos y fraudes que pueden ocurrir en una organización.



Un sistema de control interno que este bien diseñado limita los riesgos, aunque no los elimina por completo pues estos se pueden mostrar como errores humanos, en algunas áreas de la compañía proporciona una seguridad considerable como errores materiales, fraudes entre otros, pero no de eliminar al cien por ciento y con ello que la compañía pueda alcanzar sus objetivos y misión.

#### *1.5.1.2 Objetivos del control interno.*

Los objetivos del control interno se agrupan en las siguientes tres categorías:

- **Objetivos de operaciones:** con estos objetivos se compromete a alcanzar la existencia de la operación y así con ello alzar su misión y visión, consideradas como fundamentales en alcanzar la existencia de las entidades “Los objetivos operativos incluyen objetivos operativos y de desempeño, y salvaguardar los activos y recursos de la pérdida con detección oportuna”. (COSO, 1994)
- **Objetivos de informes confiables:** Estos se refieren a la preparación de informes financieros internos y externos y no financieros con confiabilidad, puntualidad, transparencia y establecedores de estándares reconocidos. Estos informes, obviamente, son muy esenciales para demostrar el estado financiero de una entidad con el propósito de proporcionar información a todas las partes interesadas; por lo tanto, se requiere informe con confiabilidad y relevancia. (COSO, 1994)
- **Objetivos de cumplimiento:** Estos tienen como objetivo cumplir con las leyes y regulaciones aplicables a las que está sujeta la organización. Específicamente, la organización debe comprender qué leyes y regulaciones deben cumplir en su totalidad y, en la medida de lo posible, deben incorporar las regulaciones en sus objetivos. (COSO, 1994)

#### *1.5.2 Importancia del control interno en la reducción de riesgos de fraudes.*

Un control interno deficiente y una anulación del control interno son los dos factores principales que ayudan a que los fraudes se produzcan con mayor facilidad. Además, un sistema de control interno sólido será la mejor protección contra el fraude en organizaciones, especialmente las entidades de pequeñas empresas que son víctimas de fraudes, establecer y diseñar un sistema de control interno sólido puede ayudar a las empresas a prevenir y disminuir el riesgo de fraude. Además, la aplicación de control interno para una entidad grande en comparación con una pequeña sin duda tiene las diferencias en términos de componentes del control interno debido a su diversidad en la estructura organizativa, el número de empleados, etc. (Cepeda, 2002).

### 1.5.3 Componentes de control interno

Según (COSO, 1994), Menciona que está conformado principalmente por cinco componentes que se relacionan donde además consideran criterios para determinar y conseguir un sistema de control interno eficiente. Estos componentes se derivan en correspondencia con el estilo de gestión y la filosofía con diferencia de entidades a entidades, y son inseparables con el proceso de gestión.



**Figura 1-1:** Componentes de control interno

**Fuente:** COSO, Control interno - Marco 1994.

**Realizado por:** Soledispa, E. 2019.

#### 1.5.3.1 Ambiente de control

Según (Estupiñán Gaitán, 2013) el entorno de control es la base más importante de una entidad, no solo en términos de control interno, sino también en todas las disciplinas de operación, objetivos y evaluación de riesgos.

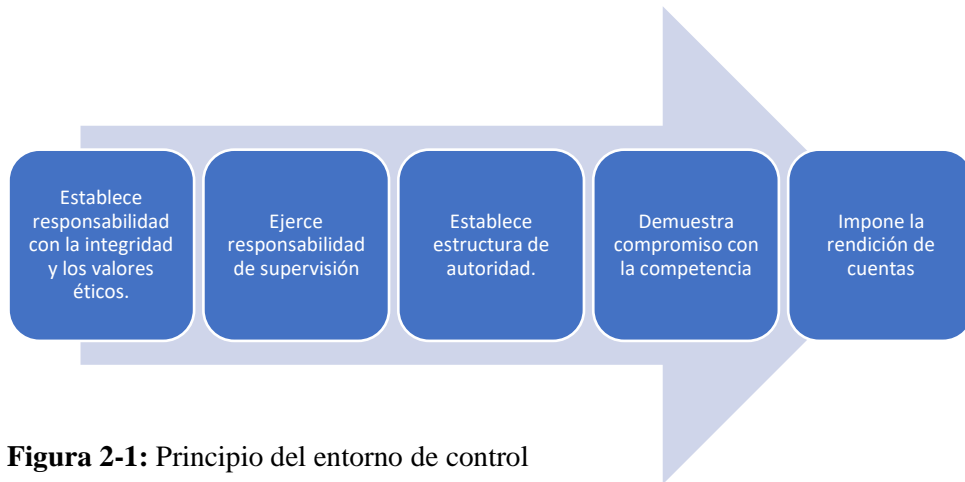
Además, el entorno de control "establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia de control de su gente" (COSO, 1994). El ambiente de control también refleja los matices comunes, así como las características de una organización, dominan las perspectivas de control de los empleados y luego establece la estructura para las entidades, así como una rutina ética en el trabajo para las personas que trabajan allí.

Se ha acordado que "el núcleo de cualquier negocio es su gente" (COSO 1994). En detalle, los recursos humanos de la compañía con su integridad, valores éticos y competencia se consideran como el activo más valioso para impulsar y ayudar a la compañía a lograr sus objetivos. Además, "el ambiente de control influye en la conciencia de control de su gente"; por lo tanto, la mayoría

de las grandes corporaciones hacen un gran esfuerzo para reclutar personas con competencia, mentalidad empresarial de conciencia de control.

### Cinco principios del ambiente de control

Hay cinco factores que construyen un entorno de control para una organización. Cinco de ellos son ciertamente tan cruciales como los cimientos de una casa y no pueden faltar en un solo factor. Sin embargo, cada uno de ellos puede ser variado en extensión y prioridad en diferentes entidades. Esos factores o principios se mostrarán en la siguiente figura.



**Figura 2-1:** Principio del entorno de control

**Fuente:**(COSO 1994, p. 53). 2022.

**Realizado por:** Soledispa, E. 2022.

- Para formar un compromiso que vincule la integridad con los valores éticos, la junta directiva se encargará de establecer las normas de conducta y el mecanismo que deben seguir los empleados. y determinar el procedimiento y todos los recursos de la organización para señalar las desviaciones a tiempo.
- Considerar la responsabilidad de supervisión donde se debe basar principalmente en entender claramente su negocio por medio del consejo de la administración y las expectativas de las partes interesadas internas y externas de la empresa, que incluyen a los empleados, clientes, inversores y otros requisitos legales del gobierno. Significa que la junta directiva debe asumir la responsabilidad de supervisión del desarrollo y desempeño del control interno en su preocupación.
- Establecimiento de la estructura y la autoridad: la responsabilidad de la supervisión no solo viene junto con la junta directiva, sino que también lo es el gerente principal. Juntos, establecerán una estructura de autoridad en correlación con cada personal dentro de la empresa. Esto hará que la operación de la compañía sea más clara y fluida.
- Demostrar el compromiso con la competencia, lo que significa que dentro de la empresa, los objetivos deben revisarse y mejorarse periódicamente. Las organizaciones también deben preocuparse por los preparativos del plan para la sucesión en el futuro.

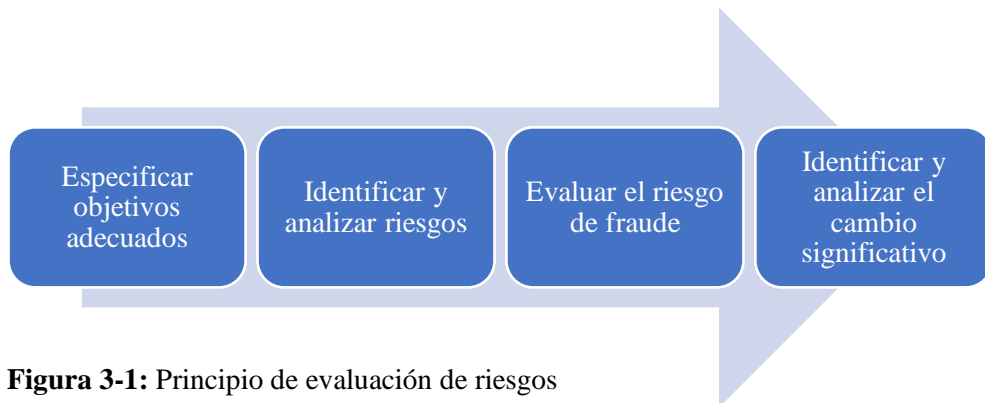
- Hacer cumplir la responsabilidad: COSO mencionó que, en este principio, la responsabilidad se hará cumplir a través de la autoridad. Además, las organizaciones deben tener una política muy clara hacia la medición del rendimiento de la rendición de cuentas y un sistema de recompensas.

#### *1.5.3.2 Evaluación de riesgos*

Los hechos muestran que, independientemente de la variedad de tamaños, estructuras, industrias, etc. Cualquier entidad comercial no podría evitar el efecto del riesgo. Los riesgos pueden provenir de empresas dentro o fuera. El hecho indica que hacer negocios siempre conlleva riesgos. Cuanto mayor sea el riesgo, mayor será la ganancia. Sin embargo, no existe ninguna medida que pueda reducir totalmente todos los riesgos a cero cuando el beneficio aún existe. (Galaz, & Ruiz, , 2015)

De acuerdo con el marco de COSO, la evaluación de riesgos se considera como los riesgos de determinación y análisis relacionados con el logro de los objetivos comerciales de las entidades, la confiabilidad de los estados financieros y la obediencia a las leyes. Por lo tanto, la evaluación de riesgos puede verse como una base básica para determinar la gestión de riesgos de esas entidades. Más específicamente, la evaluación e identificación de riesgos es un requisito previo para el reconocimiento de soluciones de riesgos. Para tener las decisiones correctas para el negocio de la compañía, los gerentes deben conocer el nivel de riesgo de cada actividad y, por lo tanto, pueden saber qué decisión de la actividad se puede aceptar en correspondencia con ese nivel de riesgo (Vanbaren, 2010).

## Principios de evaluación de riesgos



**Figura 3-1:** Principio de evaluación de riesgos

**Fuente:** (COSO, 1994). 2022.

**Realizado por:** Soledispa, E. 2022.

El contenido de la evaluación de riesgos incluye cuatro principios.

- **Objetivos relevantes específicos:** establecer objetivos de negocios no es realmente un componente del control interno, pero esta actividad es un requisito previo o una base importante para la evaluación de riesgos. Un evento se considera un riesgo para la empresa si afecta o incluso amenaza las metas de la empresa. Por lo tanto, el primer objetivo de la evaluación de riesgos es establecer objetivos comerciales, luego los gerentes pueden identificar los riesgos en relación con los objetivos y tomar las medidas necesarias para administrarlos más adelante en su capacidad.
- **Identificar y analizar riesgos:** la identificación de riesgos se realiza a través de la consideración de factores externos e internos a la empresa que pueden afectar directamente el funcionamiento de la empresa. El análisis de riesgos es la consideración de la importancia y la posibilidad de los riesgos, lo que ayuda a los gerentes a lidiar con los riesgos, administrar y mitigar sus efectos. El método de análisis de riesgos es muy diverso ya que muchos tipos de riesgos son difíciles de cuantificar. Sin embargo, los expertos concluyeron el método de análisis de riesgo con tres etapas básicas: evaluar y medir el daño del riesgo, luego evaluar la probabilidad de riesgo y, finalmente, encontrar una solución para enfrentar los riesgos.
- **Riesgo de fraude de acceso:** el fraude potencial puede crear peligros para los objetivos de las entidades; por lo tanto, el fraude debe estar en la cuenta de alta consideración. Los puntos de enfoque para esta sección son la atención de diversos tipos de fraude que pueden ocurrir, como la información financiera fraudulenta, la apropiación indebida de activos, la corrupción, etc .; acceder a los incentivos y oportunidades del fraude; Por último, pero no menos importante, la motivación de acceso y la racionalización, como se menciona en el modelo de triángulo de fraude.

### 1.5.3.3 Actividades de control

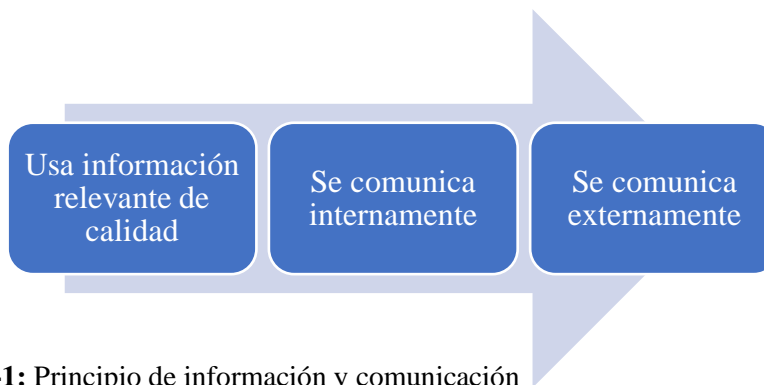
Como se indica en el Marco de Control Interno de COSO, para garantizar que las directivas de gestión se llevan a cabo las actividades de control deben ser control de políticas. Estas políticas y procedimientos tienen como objetivo apoyar otras actividades necesarias para minimizar el riesgo comercial y permitir que los objetivos de ayuda se implementen con seriedad y eficiencia en toda la empresa. Una vez que los gerentes son responsables de identificar los riesgos, también tienen la responsabilidad principal de diseñar, implementar y monitorear las actividades de control para prevenir o reducir los riesgos identificados (Estupiñán Gaitán, 2013).

#### Tipos de actividades de control.

- Revisiones de nivel superior: la revisión es una comparación entre los resultados reales con datos de diferentes fuentes. Gracias a la revisión, los gerentes pueden determinar y manejar la diferencia de interés. El propósito de este procedimiento es detectar fluctuaciones anormales, aprender rápidamente las causas fundamentales y proponer soluciones correctivas a tiempo. Algunos métodos analíticos de revisión son, por ejemplo, la verificación periódica de los datos o la recopilación de datos del inventario real y los registros contables, etc. (COSO, 1994).
- Segregación de deberes: la separación de responsabilidades o deberes se denomina asignación de tareas a diferentes miembros de la organización. Esto significa que, al mismo tiempo, una persona debe realizar tareas en diferentes trabajos para reducir errores y fraudes. Por ejemplo, el vendedor sería responsable de vender el producto, pero él no tendría autoridad para cambiar el precio de los productos. El propósito de la división de responsabilidades es crear control mutuo durante la operación, detectar rápidamente errores y reducir el fraude en el proceso de implementación. Sin embargo, esta actividad de control puede estar deshabilitada debido a la colusión entre los empleados; por lo tanto, los gerentes deben examinar y evaluar regularmente las actividades de control y la relación entre los empleados que trabajan juntos para realizar la tarea (COSO, 1994).
- Procesamiento de la información: para obtener información contable confiable, los gerentes deben realizar múltiples acciones de control para verificar la autenticidad, la integridad y la aprobación de las transacciones (COSO, 1994).
- Controles físicos: los activos de una empresa pueden incluir efectivo, bienes, equipos, inventarios e información. La protección de activos es muy importante ya que evita la pérdida, la corrupción, el desperdicio o el uso indebido. Las reglas y procedimientos para proteger los activos pueden comprender restringir el acceso a los activos, usar dispositivos para mejorar la seguridad, verificar el Inventario de los activos periódicamente y preservar los documentos y registros de manera segura (COSO, 1994).

#### 1.5.3.4 Información y comunicación.

Se cree que la información y la comunicación del entorno de control, los riesgos, las actividades de control y su implementación deben informarse a los superiores y moverse de arriba a abajo, así como de forma horizontal en una empresa. La información y la comunicación constan de dos componentes unidos entre sí. Son un sistema de adquisición que procesará y registrará la información y la comunicación que permiten a la entidad de ayuda compartir información relevante interna y externamente (Fonseca L., 2011).



**Figura 4-1:** Principio de información y comunicación

**Fuente:** (COSO, 1994). 2022.

**Realizado por:** Soledispa, E. 2022.

#### Información

No hay duda de que la información necesita que todos los niveles de negocios respalden sus operaciones y cumplan sus objetivos en términos de información financiera y cumplimiento. Toda la información se utiliza en negocios estrechamente relacionados entre sí. Por ejemplo, la información financiera no solo se utiliza para las partes interesadas externas y el público, sino que también desempeña un papel en lo que respecta a las decisiones comerciales o al presupuesto. Además, la calidad de la información afecta la capacidad de los gerentes en términos de tomar decisiones y controlar su operación comercial, también indica la idoneidad de los datos apropiados en los informes.

La calidad de la información incluye de:

- Información adecuada.
- La información se proporciona cuando sea necesario.
- La información se actualiza oportunamente.
- Información precisa.
- La información puede ser fácilmente accesible por personas autorizadas.

#### Comunicación

La comunicación es una de las propiedades inherentes de los sistemas de información. La comunicación se define como la provisión de información al exterior y en las organizaciones, que

comprende diferentes formas, como de arriba abajo a niveles más bajos, de niveles más bajos a niveles más altos, o entre unidades relacionadas horizontalmente. El control interno parece ser efectivo cuando la honestidad y confiabilidad y el proceso de comunicación se realizan de manera precisa y oportuna. Los métodos de comunicación son muy diversos, por ejemplo, guía de implementación de los gerentes a sus empleados, boletines mensuales, anuncios, videos, sesiones, seminarios, reuniones. Las acciones de los gerentes también pueden considerarse como un método sólido en la comunicación que tiene un impacto directo y sólido en los empleados.

Como se mencionó anteriormente, la comunicación incluye dos partes principales, a saber, la comunicación dentro de la empresa y la comunicación fuera de la empresa.

- Comunicación dentro de la empresa: la responsabilidad de la administración financiera y otras actividades operativas importantes siempre requieren información clara y precisa de los niveles gerenciales superiores. Las tareas importantes deben dividirse responsabilidades específicas. Cada individuo debe comprender el rol, sus responsabilidades, cómo realizar el trabajo para reducir tanto como sea posible los riesgos y fraudes que pueden ser causados por comunicaciones poco claras. Al mismo tiempo, cada individuo también necesita comprender las asociaciones entre su trabajo con otras personas para poder ajustar el trabajo mutuo de una manera adecuada. Junto con la comunicación de arriba a abajo, los gerentes, por el contrario, también deben escuchar los comentarios de los empleados para operar con eficacia su negocio.
- Comunicación externa: se cree que la comunicación no solo es necesaria dentro de la empresa sino también fuera de su negocio. Los accionistas, los analistas financieros, los inversionistas y el gobierno que proveen requisitos legislativos entenderían las dificultades que las empresas deben enfrentar a través de la comunicación con el exterior. Con lo cual, los clientes y proveedores pueden proporcionar información empresarial importante en el proceso de producción o demandas modernas que ayudan mucho a la empresa en relación así con ello poder conseguir capacidad requerida para satisfacer las necesidades del mercado.

#### *1.5.3.5 Actividades de monitoreo*

El monitoreo es la última parte del control interno que se conoce como un proceso que evalúa la calidad del desempeño del sistema a lo largo del tiempo. Esto se logra a través de actividades de monitoreo continuo, evaluaciones separadas o una combinación de las dos. El monitoreo desempeña, por supuesto, un papel importante en el sistema de control interno, ya que ayuda al control interno a mantener su efectividad durante diferentes períodos. Las actividades de supervisión son conducidas por aquellos que tienen responsabilidades con respecto a revisar el establecimiento y la implementación de los procedimientos de control. El monitoreo se realiza en



todas las actividades en la empresa y de dos maneras: monitoreo continuo y evaluación separada (Santillana, 2015).

### Monitoreo continuo

Las actividades de monitoreo continuo se llevan a cabo durante la operación del negocio por parte de los gerentes y empleados. El monitoreo regular a menudo se aplica a los elementos importantes del control interno. Este tipo de monitoreo tiene como objetivo principal el de determinar el desempeño de las actividades rutinarias, además el de revisar la eficiencia del sistema de control interno. Los criterios de evaluación para el monitoreo empresarial incluyen:

- Recopilar información dentro y fuera de la empresa para aclarar los problemas que surgen de la información interna o de otro tipo a través de la organización de sesiones de capacitación, seminarios u otras formas de encuentro para proporcionar comentarios al gerente.
- Comparar los datos reales con los datos de contabilidad.
- Auditoría interna y auditores independientes: se centran en las recomendaciones para mejorar el control interno de los auditores independientes y los auditores internos.

### Evaluación separada

Se recomienda realizar una evaluación separada para que esta actividad se lleve a cabo periódicamente mediante la función de auditoría interna y auditores independientes. Gracias a esto, la detección de las debilidades en el sistema podría reconocerse oportunamente y, por lo tanto, tomar medidas de mejora para esas debilidades. El alcance y la frecuencia del monitoreo dependen del nivel de riesgos y de la importancia de los controles para minimizar los riesgos. La capacidad de mayor riesgo es la supervisión más frecuente que se llevará a cabo. Además, el rango de monitoreo depende de los objetivos operacionales, informes financieros en cumplimiento (COSO, 1994).

La evaluación del propio sistema de control interno es un proceso. La persona a cargo de la evaluación debe tener conocimiento de todas las actividades de control interno y también saber cómo determinar la mejor manera para el sistema. Existen muchos métodos y herramientas de evaluación para la evaluación, como listas de verificación, cuestionarios, diagramas de flujo o comparaciones con otras empresas similares en la misma industria.

#### ***1.5.4 Tipos de control interno***

Los usos de control se pueden dividir en tres categorías diferentes de la siguiente manera:

- Controles de la directiva: son aquellos establecidos para el resultado deseado de la compañía con una dirección clara y un fuerte impulso para lograr sus objetivos. Este tipo de control

interno está asociado a un alto nivel de direcciones con arreglos positivos para alentar a los empleados, así como una dirección clara para guiarlos. El control de la directiva puede involucrar a las leyes y regulaciones estatales, las políticas y los estándares de la compañía, incluso algunos programas de capacitación, etc.

- **Controles preventivos:** se consideran procedimientos de control diseñados para intentar prevenir la violación o las condiciones indeseables que llevan a la aparición de irregularidades y fraudes. En otras palabras, este control evita la pérdida o daño antes de que ocurran para minimizar el riesgo de fraude. El control preventivo generalmente se aplica en el trabajo diario de los empleados de acuerdo con sus diferencias en funciones y responsabilidades, como la división de responsabilidades y obligaciones; supervisión mutua; Comprobando la validez y la exactitud del trabajo. El ejemplo puede incluir evitar a la misma persona que está a cargo de los dos procedimientos anteriores de trabajo contable, como registrar transacciones y también realizar compras. Otro ejemplo, tal como un empleado envía un pago por la compra de la compañía, es mejor tener otra persona para autorizar ese pago.
- **Controles de detección:** el propósito de este tipo de control es identificar o reconocer los errores que ya hayan ocurrido, fuera de prevención. Los expertos afirmaron que el control de la detección es, en cierta medida, costoso en comparación con otros métodos, pero aún se lo considera una herramienta de control necesaria, ya que puede medir la efectividad del control preventivo. La auditoría es uno de los ejemplos brillantes para este tipo de uso de control. Además, hay otros ejemplos de controles de detectives, como la revisión del supervisor, las verificaciones internas, la revisión de la cuenta y las conciliaciones, etc.

El control de detección y el control preventivo son complementos estrechamente relacionados. Como se mencionó anteriormente, la fortaleza del control preventivo es prevenir los errores o errores antes de que puedan existir; Por lo tanto, el daño puede estar en la esperanza de reducir y ahorrar muchos costos de riesgo de fraude. Sin embargo, el hecho muestra que no hay un solo control que pueda reducir todos los riesgos de fraude a cero o que ninguna entidad puede ser totalmente inmune a los errores y los fraudes, existe una solución altamente recomendada que cualquier organización debe diseñar tal combinación de usos de control desde 2 de los 3 tipos de controles anteriores. Por ejemplo, una asociación entre el control preventivo y el control de la detección generalmente se usa más en el mundo de los negocios debido a sus avances. En más detalle, el control preventivo es responsable de evitar tanto como las violaciones, y luego los controles de detección ayudarán a detectar los errores que se conceden mediante el control de la prevención y, lo que es más importante, aumentarán la atención y la responsabilidad del personal en el proceso de implementación del control preventivo.

### ***1.5.5 Componentes y principios del control interno COSO III***

En 2013, COSO actualizó y emitió Control interno — Marco integrado. El informe actualizado no cambió a los componentes básicos del control interno, pero, entre otras cuestiones aclaratorias, el Marco establece diecisiete principios para aplicar estos componentes. Estos principios del informe de COSO se presentan a continuación y se aplican a estos componentes.

#### **Ambiente de control**

1. La organización demuestra un compromiso con la integridad y los valores éticos.
2. El consejo de administración demuestra independencia de la administración y ejerce supervisión del desarrollo y desempeño del control interno.
3. La gerencia establece, con supervisión de la junta, estructuras, líneas de reporte y autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.
4. La organización demuestra un compromiso para atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.
5. La organización responsabiliza a los individuos por sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.

#### **Evaluación de riesgos**

1. La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados con los objetivos.
2. La organización identifica los riesgos para el logro de sus objetivos en toda la entidad y analiza los riesgos una base para determinar cómo deben gestionarse los riesgos.
3. La organización considera el potencial de fraude al evaluar los riesgos para el logro de los objetivos.
4. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.

#### **Actividades de control**

1. La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.
2. La organización y desarrolla actividades de control general sobre tecnología para apoyar el logro de objetivos.
3. La organización implementa actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen en acción las políticas.

### **Información y comunicación**

1. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para respaldar el funcionamiento del control interno.
2. La organización comunica internamente la información, incluidos los objetivos y responsabilidades de control interno, necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno.
3. La organización se comunica con partes externas sobre asuntos que afectan el funcionamiento del control interno.

### **Actividades de monitoreo**

1. La organización desarrolla y realiza evaluaciones continuas y / o separadas para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento.
2. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a las partes responsables de tomar medidas correctivas, incluida la administración superior y la junta directiva, según corresponda.

El control interno siempre es relevante para la naturaleza, el tamaño y la dificultad de cada empresa. Entidades más pequeñas normalmente tendrán controles más informales que se llevan a cabo por una o unas pocas personas. Si bien los componentes básicos del control interno deben estar presentes en las entidades pequeñas y medianas, los 17 principios serán incluidos subjetivamente en el diseño y operación de controles internos de una entidad.

En general, los controles internos basados en la información financiera incluyen aquellos que están diseñados para garantizar que los datos financieros se registran, procesan, resumen y reportan de manera consistente con las representaciones (aseveraciones) de la administración en los estados financieros. La administración de una entidad tiene la responsabilidad principal del control interno. Las responsabilidades de un auditor incluyen la evaluación de si los cinco componentes están diseñados y operan de manera efectiva, dada la naturaleza, el tamaño y la complejidad de la entidad.

#### ***1.5.6 Evaluación del Control Interno***

Hay varios métodos que se presentan para el examen y evaluación de control interno entre los cuales son método descriptivo, detección de funciones incompatibles, método de cuestionario además los formatos y las figuras son necesarios para el proceso, donde el control interno se asegura de las pruebas para su cumplimiento, a continuación, se describen dichos métodos.

1.5.6.1 Método descriptivo

Es detallar los procedimientos y actividades, basado en una solo sentido procesal, que esta es desarrollada por el personal de la unidad administrativa, con lo cual va ser sujeto auditoria, centrándose en los sistemas administrativos y por ende en el de operaciones en sus registros contables, con el cual la descripción se debe efectuar de una manera continua que siga las operaciones de una forma normal, así estas operaciones se efectuaran en el área o si es el caso en la unidad administrativa.(Santillana, 2015) A continuación, se presenta un formato de ejemplo.

**Tabla 1-1:** Análisis de los procedimientos de operación

Procedimientos de operación		Función: Crédito y cobranzas Procedimiento: Colaboradores, recepción y entrega de cobranza		
Inicia en: La preparación del reporte de cobranza por el auxiliar de cobranza		Termina: Al informar cada cobrador al jefe de cobranza el resultado de su gestión.		
Objetivo del procedimiento : Controla la cobranza que se realiza vía cobrador				
Políticas y disposiciones de control		Prueba de cumplimiento. Observaciones		
El jefe de cobranzas debe plantear las rutas de cobro de los cobradores.  El reporte de cobranzas debe ser elaborado con apoyo en la tecnología de la información; si se elabora manualmente, debe ser llenado con tinta.  Los renglones no utilizados deben ser cancelados.  El cobrador debe de firmar el recibido por las facturas que le entregan para el cobro.  El cobrador diariamente debe regresar a las oficinas de la entidad a rendir cuentas.  El cobrador debe recabar firmar y el sello de recibido, tanto del cajero por el dinero entregado, como del auxiliar de cobranza por las factura no cobradas que le devuelve.				
Forma Núm. 1	Fecha:	Recopiló:	Revisó	página 1 de 1

Fuente: (Santillana, 2015, pág. 453).

**Tabla 2-1:** Análisis de procedimientos de operación – Descriptivo

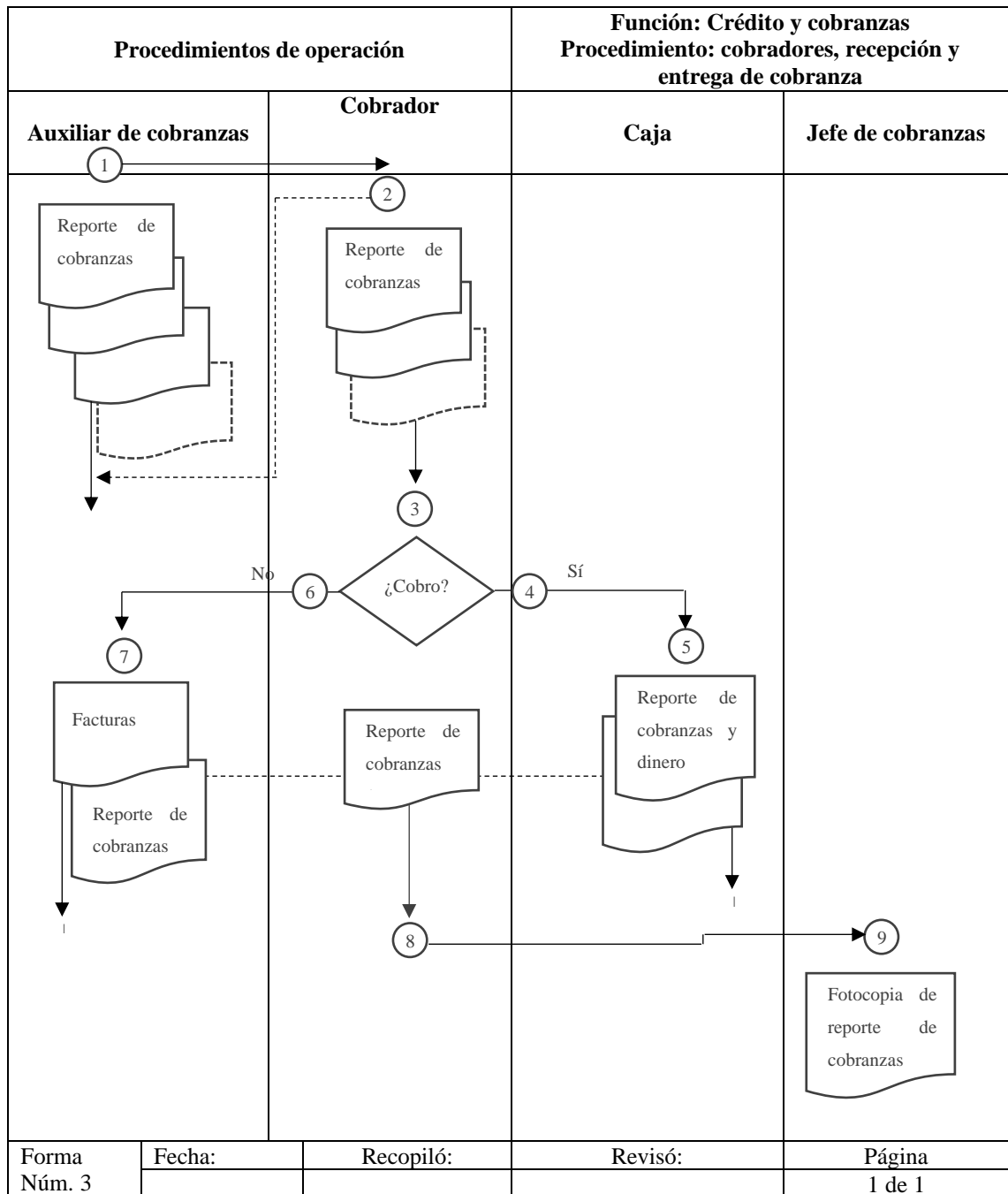
<b>Procedimiento de operación</b>		<b>Función:</b> Crédito y cobranzas		
		<b>Procedimiento:</b> Cobradores, recepción y entrega de cobranza		
<b>Núm.</b>	<b>Unidad de Trabajo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Prueba de cumplimiento. Observaciones:</b>	
1	Auxiliar de cobranza	Con base en los cobros del día y las rutas de cobro previamente definidas por el jefe de cobranzas, prepara un repone de cobranzas (original y dos copias) para cada cobrador		
2		Entrega al cobrador facturas relacionadas en el reporte, así como el original y primera copia de este, recaba la firma de revivido en la segunda copia, misma que se conserva.		
3	Cobrador	Sale a cobrar, anotando en el reporte el resultado de su gestión. Si cobró, entrega la(s) factura(s) correspondientes y anota con que se le pagó. Si no cobró, anota las razones de ello		
4		Al finalizar el día, acude a la caja de la empresa donde entrega el dinero cobrado junto con el reporte de cobranza original.		
5	Caja	Recibe el efectivo cobrado anexo el reporte de cobranza original, el cual conserva. Firma y sello de recibido en la primera copia del reporte.		
6	Cobrador	Acude con el auxiliar de cobranza a quien devuelve las facturas no cobradas		
7	Auxiliar de cobranza	Recibe las facturas no cobradas. Firma y sella de recibida en la copia del reporte		
8	Cobrador	Acude a informar al jefe de cobranzas el resultado de su gestión.		
9	Jefe de cobranza	Obtiene una fotocopia de la primera copia del reporte de cobranza, misma que conserva para su control.		
Forma Núm. 2	Fecha:	Recopiló:	Revisó:	Página
				1 de 1

Fuente: (Santillana, 2015, pág. 454).

1.5.6.2 Método gráfico

El método gráfico contempla, mediante cuadros o gráficos, reproducir el flujo de las operaciones a través de los puestos de trabajo donde se encuentran establecidas las acciones de control para su ejecución. Este método permite identificar con mayor facilidad los riesgos o aspectos que presenten debilidades de control. Su utilización requiere más tiempo, ya que la elaboración de flujogramas requiere de ciertas habilidades. En la Tabla 3-2, se presenta un formato y ejemplo de la aplicación del método gráfico. (Santillana, 2015)

**Tabla 3-1:** Análisis de procedimientos de operación - Gráfico



Fuente: (Santillana, 2015, pág. 456).

Antes de emprender en su desarrollo, debe considerarse que la entidad puede tener estos flujogramas o descripciones, entre los cuales se basa en los manuales administrativos o también llamados de operaciones. El auditor puede apoyarse en éstos para evaluar los riesgos y así con ello las medidas de control, su oportunidad y apego de parte de los usuarios, así como si es un documento actual o no.

### 1.5.6.3 Método de Cuestionarios

Este método consiste en la utilización de cuestionarios donde este es elaborado previamente, donde incluyen preguntas relacionadas con el manejo de cada una de sus operaciones, así como por ende con el de las transacciones, esta deberá ser elaboradas de una manera clara, veras y entendible así con lo cual se pueda obtener una existencia de una adecuada acción de control. El método del cuestionario es el más usado por su rapidez en su aplicación. Se presenta un ejemplo en la tabla 4-2, respecto al proceso caja y bancos.

**Tabla 4-1:** Ejemplo de cuestionario de Control Interno

Cuestionario de control interno		Proceso caja y bancos		
Concepto	Si	No	N/A	Prueba de cumplimiento. Observaciones
1. ¿Los ingresos se depositan y contabilizan diariamente”, ¿se identifica claramente el origen del ingreso? 2. ¿Los ingresos recibidos vía transferencia bancaria se contabilizan diariamente?, ¿se identifica plenamente el origen del ingreso? 3. ¿Se tienen instaurados controles de operación que aseguren que se cobren las mercancías vendidas o los servicios prestados? 4. ¿Se asegura que las contrapartidas de ingresos se contabilicen oportuna y adecuadamente? 5. ¿Se depositan intactos los ingresos? ¿Se tiene instaurada una política que prohíba disponer de ingresos en efectivo para efectuar gastos?, se respeta estrictamente esa política?				
Forma Núm. 5	Fecha:	Recopiló:	Revisó:	Página 1 de 4

Fuente: (Santillana, 2015, pág. 458).



### 1.5.7 *Detección de funciones incompatibles*

En la conformidad de la NIA 315 en los riesgos de la incorrección material se debe efectuar en una debida identificación y a su vez en su respectiva valoración pues debe estar centrado en su entidad y de su entorno, además NIA en otros casos usa frases como lo el de “segregación de funciones” donde estas deben ser consideradas por el auditor en su examen con su respectiva evaluación del control interno.

Con respecto a la segregación se entiende que son funciones de procesos donde los empleados puedan ejecutar y se presente como incompatibles con otras, con lo cual provocarían una anulación de controles, provocando riesgos que podrían implicar (Santillana, 2015)

Obteniendo una adecuada segregación al momento de verificar, donde el auditor habrá detectado incompatibilidades que puedan estar dar lugar a unificación o debilitamiento en los respectivos controles. La utilización de cuestionarios se puede utilizar para efectuar esta tarea o en otros casos la utilización de graficas de procedimientos de operaciones a la unidad administrativa o función sujeto a la auditoria.(Santillana, 2015).

**Tabla 5-1:** Cédula de detección de funciones incompatibles base para la segregación de funciones

<b>Cédula de detección de funciones incompatibles</b>		<b>Función principal Núm. 1</b> Nombre delos empleados que manejan ingresos por cobradores vendedores, transferencias electrónicas, etc. antes de su caja, correo, registro inicial:  _____ _____ _____		
<b>Otras funciones</b>		<b>Prueba de cumplimiento. Observaciones</b>		
1. Nombre de los empleados que preparan y manejan documentos base para facturar:  _____				
2. Nombre de los empleados que manejan registros iniciales de ventas  _____				
3. Nombre de los empleados que autorizan motes de crédito y manejan la documentación soporte:  _____				
4. Nombre de los empleados que aprueban las rebajas y devoluciones sobre ventas  _____				
Forma Núm. 5	Fecha:	Recopilo:	Revisó:	Página 1 de 8

Fuente: (Santillana, 2015, pág. 463).

Además, con referente a la cedula de detección de funciones incompatibles se deben aplicar donde estas se encuentran divididas en cinco funciones principales, estas operaciones deben ser realizadas por una sola persona.

#### **1.5.8 Pruebas de cumplimiento**

Las respuestas dependerán del auditor se le ha impuesto por el PAI donde se considera que los cuatro métodos que fueron mencionados anteriormente en donde el auditor tendrá que depender de las repuestas otorgadas por el entrevistado para efectuar la evaluación de control interno, la información proporcionada puede ser cuestionada su veracidad. La protección por naturaleza es buscada por el ser humano y así por ende las respuestas que proporcione no sean de una forma veraz es ahí donde el auditor interviene y se cerciora, por medio de las pruebas de cumplimiento en los términos que fueron estipuladas (Santillana, 2015).

Se puede definir una prueba de cumplimiento como “el medio de comprobación de que los procedimientos o medidas de control interno estuvieron operando con efectividad durante el periodo auditado y verificar, asimismo, si prevalecen en la operación durante la ejecución de la auditoría” (Santillana, 2015).

Además, para la efectuación no es necesaria la comprobación o sus respectivas medidas de control interno a través de los memorandos descriptivos. En la aplicación de las pruebas de cumplimiento se recomienda considera los siguientes factores (Santillana, 2015):

La *frecuencia*: con que fueron aplicados los procedimientos o medidas de control. Tales procedimientos o medidas se deben cumplir de manera consistente.

La *calidad*: con que se aplican los procedimientos o medidas de control. La calidad de la ejecución puede ser probada mediante discusiones con el entrevistado sobre el criterio seguido con respecto a las decisiones adoptadas sobre el particular.

El *ejecutor* (compatible, incompatible) del procedimiento o medida de control, indicando su nombre y cargo. Las actividades asignadas al responsable o ejecutor del procedimiento o medida de control deben ser compatibles con otras tareas o responsabilidades encomendadas (p.475).

### 1.5.9 Documentación de examen y evaluación del Control Interno

Al momento de examinar y evaluar independientemente del método que se aplique al control interno este resultado tendrá que ser debidamente registrado conjuntamente con los papeles de trabajo resultante e independientemente (Santillana, 2015).

Dicho expediente puede complementarse con cédulas de análisis de observaciones, como el de la figura 9. Su contenido se describe a continuación:

1. *Unidad administrativa, proceso o función sujeto a auditoría.* Nombre de la unidad administrativa, proceso o función cuyo control interno objeto del examen.
2. *Observación.* Oportunidad de mejora o inconsistencia detectada. Cada observación deberá estar debidamente soportada con evidencia documental, testimonial o de otra naturaleza, como es el caso de grabaciones de audio o video.
3. *Riesgos.* Riesgos presentes, probables, inherentes o residuales provocados o que puede provocar la observación.
4. *Criterios.* Son los conceptos ideales cuya inobservancia, parcial o total, contribuyó a que se materializara la observación.
5. *Causas.* Causas que dieron origen a la observación, oportunidad de mejora o inconsistencia.
6. *Consecuencias.* Efectos de la observación, oportunidad de mejora o inconsistencia.
7. *Opciones de solución.* Proponer probables opciones de solución.
8. *Beneficios.* Beneficios probables o potenciales que se esperan en cada opción.
9. *Comentado con y sus comentarios:* Persona o personas con quienes se se comentó la observación, oportunidad de mejora o inconsistencia, así como su reacción o comentarios. Nunca se deberá pasar por alto este punto. De ser posible recabar la firma de la persona o personas con quienes se comentó la observación, oportunidad de mejora o inconsistencia.

**Tabla 6-1:** Cédula de análisis de observaciones

<b>Análisis de observaciones</b>		<b>Unidad administrativa, proceso o función sujeto de auditoría:</b>		
Observación				
Riesgos:				
Criterios				
Causas:				
Consecuencias:				
Opciones de solución			Beneficios	
Comentado con:		Sus comentarios:		
Forma	Fecha:	Recopiló:	Revisó.	Página
Núm. 6				1 de 1

Fuente: (Santillana, 2015, pág. 456).

## **1.6 Marco conceptual**

Control interno: son aquellos procedimientos y métodos que permiten observar la eficiencia y eficacia de los procedimientos de una empresa.

Entorno de control: es la base más importante de una entidad, no solo en términos de control interno, sino también en todas las disciplinas de operación, objetivos y evaluación de riesgos.

Evaluación de riesgos: se considera como los riesgos de determinación y análisis relacionados con el logro de los objetivos comerciales de las entidades, la confiabilidad de los estados financieros y la obediencia a las leyes.

Actividades de control: Estas políticas y procedimientos tienen como objetivo apoyar otras actividades necesarias para minimizar el riesgo comercial y permitir que los objetivos de ayuda se implementen con seriedad y eficiencia en toda la empresa.

Información y comunicación: las actividades de control y su implementación deben informarse a los superiores y moverse de arriba a abajo, así como de forma horizontal en una empresa

Monitoreo: se conoce como un proceso que evalúa la calidad del desempeño del sistema a lo largo del tiempo.

Controles de la directiva: son aquellos establecidos para el resultado deseado de la compañía con una dirección clara y un fuerte impulso para lograr sus objetivos.

Controles preventivos: se consideran procedimientos de control diseñados para intentar prevenir la violación o las condiciones indeseables que llevan a la aparición de irregularidades y fraudes.

Controles de detección: el propósito de este tipo de control es identificar o reconocer los errores que ya hayan ocurrido, fuera de prevención.

## **1.7 Idea a defender**

Diseñar un Sistema de Control Interno para la Compañía Presercoca S.A, que mejorará su gestión administrativa y financiera.

- Variable independiente: Sistema de Control Interno
- Variable dependiente: Gestión de la empresa Presercoca S.A.

## CAPÍTULO II

### 2 MARCO METODOLÓGICO.

#### 2.1 Enfoque de la investigación

##### 2.1.1 *Cualitativo*

Los métodos de investigación cualitativa incluyen la recopilación e interpretación de datos no numéricos. Las siguientes son algunas fuentes de datos cualitativos:

- Entrevistas
- Grupos de enfoque
- Documentos
- Cuentas o papeles personales
- Registros culturales (Hernandez, 2014 p. 4).

##### 2.1.2 *Cuantitativo*

Los estudios cuantitativos, por el contrario, requieren diferentes métodos de recopilación de datos. Estos métodos incluyen la compilación de datos numéricos para probar las relaciones causales entre las variables. Algunas formas de recopilación de datos para este tipo de estudio incluyen:

- Experimentos
- Cuestionarios
- Encuestas
- Informes de base de datos (Hernandez, 2014).

Los métodos de recopilación anteriores producen datos que se prestan al análisis numérico. Los cuestionarios en este caso tienen un formato de opción múltiple para generar respuestas contables, como sí o no, que pueden convertirse en datos cuantificables.

La presente investigación corresponde a la modalidad mixta, considerando que la información a analizarse es cuantitativa como la encuesta aplicada al personal de la empresa y la propuesta desarrollarse parte de métodos cualitativos extraídos de la encuesta y análisis. Como, por ejemplo, el análisis FODA.

## 2.2 Tipos de investigación

### 2.2.1 Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica puede definirse como cualquier investigación que requiera que se recopile información de materiales publicados. Estos materiales pueden incluir recursos más tradicionales, como libros, revistas, diarios, periódicos e informes, pero también pueden consistir en medios electrónicos, como grabaciones de audio y video, y películas, y recursos en línea, como sitios web, blogs y bases de datos bibliográficas. (Hernandez, 2014).

Esta investigación es documental o bibliográfica, ya que se requirió acudir a libros, artículos de revistas, informes de tesis para realizar el marco teórico y realizar la evaluación del control interno.

### 2.2.2 Investigación de Campo

La investigación de campo se define como un método cualitativo de recopilación de datos que tiene como objetivo observar, interactuar y comprender a las personas mientras se encuentran en un entorno natural. (Hernandez, 2014).

Además, la presente investigación es de campo, ya que requirió la observación directa de los empleados, una encuesta con el administrador de la entidad, además de la observación general de sus procesos.

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población

La población de estudio está integrada por un total de 25 personas. A continuación, se detalla el personal que conforma la población de estudio:

**Tabla 1-2:** Matriz de Población

<b>CARGO</b>	<b>POBLACIÓN</b>
Gestión administrativa	5
Gestión Operativa	20
<b>Total</b>	<b>25</b>

**Fuente:** Presercoca S.A. 2019.

**Realizado por:** Soledispa, E. 2022.

### **2.3.2 Muestra**

Tomando en cuenta que la población reducida, no se considera la aplicación de ninguna técnica de muestreo.

## **2.4 Métodos, técnicas e instrumentación de investigación**

### **2.4.1 Método analítico**

El método analítico es aquel método que consiste en la desintegración, separación o desmembramiento de un todo en cada una de las partes que lo componen, con el objetivo de analizar cada una, la relación que cada una tiene con el todo, y lograr una comprensión. Del funcionamiento del todo (Hernandez, 2014).

### **2.4.2 Método sintético**

La síntesis es la reconstrucción de las partes de un todo hasta formarlo. Como parte fundamental implica un conocimiento de la operación para lograr la reconstrucción. Por tanto, se afirma que para lograr la síntesis se requiere un análisis previo del fenómeno (Hernandez, 2014).

Para esta investigación se utilizó el método Analítico-Sintético, que como su nombre lo indica es la combinación de los dos métodos, con el método analítico se buscó descomponer cada una de las áreas de la empresa para buscar todas las falencias en sus procesos, para luego utilizar el método sintético al integrar y visualizar la empresa como un solo objeto, que quiere cumplir con sus objetivos, visión y misión de la empresa, en este punto se utilizó el método sintético.

### **2.4.3 Técnicas**

**Observación:** En el curso de un estudio cualitativo, el investigador puede realizar entrevistas o grupos focales para recopilar datos que no están disponibles en documentos o registros existentes. Para permitir la libertad de respuestas variadas o inesperadas, las entrevistas y los grupos focales pueden ser no estructurados o semiestructurados. Un formato no estructurado o semiestructurado permite al investigador plantear preguntas abiertas y seguir a dónde conducen las respuestas. Las respuestas brindan una perspectiva integral de las experiencias de cada individuo, que luego se comparan con las de otros participantes en el estudio.

Esta observación se realizó a los empleados para percibir el desenvolvimiento directo en sus puestos de trabajo. Y la entrevista se la realizó al gerente de la empresa a fin de conocer la normalización de los procesos internos.

**Encuestas:** A todos los empleados de la compañía, incluida la gerencia, con la finalidad de conocer si las actividades que desarrollan se guían bajo las normas y procesos de control interno.

**Técnicas Bibliográficas:** Consiste en la revisión de fuentes de información como internet y libros, con la finalidad de encontrar información referencial de estudio, comparación y análisis.

#### ***2.4.4 Instrumentos***

Cuestionarios base: Para entrevistas y encuestas a los empleados de la empresa, durante la verificación de la idea a defender.

Papeles de Trabajo: Para la verificación de procesos, durante el análisis de la estructura y procedimientos vigentes de la empresa.



## CAPÍTULO III

### 3 MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 Resultados

##### 3.1.1 Resultados de la Entrevista

**Investigador:** Elsy Yelena Soledispa Zambrano

**Dirigida:** La Entrevista fue dirigida al Gerente de la empresa Presercoca S.A, Ing. William Solórzano

**Objetivo:** Realizar una evaluación de las fortalezas y debilidades que tiene la empresa, además saber cuáles son sus principales actividades y la predisposición que tiene el gerente de la empresa para colaborar con la investigación

1. ¿Cuál es la principal actividad a la que se dedica la empresa?  
Provee suministros y servicios en el sector eléctrico como: corte y reconexión de energía eléctrica, lectura e instalación de medidores, desbroce de línea de media y alta tensión.
2. ¿La empresa cuenta con una misión y visión establecida?  
Sabemos cuál es nuestra misión y visión, pero no ha sido socializada a todos los integrantes de la empresa.
3. ¿Cuáles son los objetivos de Presercoca S.A. a mediano y largo plazo?  
Ser una empresa líder en proveer servicios eléctricos tanto a nivel del cantón Francisco de Orellana como a nivel Nacional.
4. ¿La empresa cuenta con un organigrama institucional?  
Si contamos con un organigrama, pero éste fue desarrollado en función al criterio de quienes somos socios de la empresa.
5. ¿Qué clase de controles a los procesos se realizan en el área administrativa - financiera?  
En algunos procesos, sí se realiza. En el área financiera, hemos depositado nuestra total confianza en la actual contadora y en los procesos que ella efectúa. En cuanto al área administrativa, se efectúan los controles generales de cualquier empresa.
6. ¿Existen algunos controles en el área de adquisiciones, ventas e inventarios?  
Para realizar las adquisiciones un socio se encarga de ellas; la contadora le solicita las facturas y verifica que la información colocada es adecuada. Por lo demás, no se realiza ningún control.  
De igual manera, para el área de ventas, la contadora verifica el adecuado llenado de las facturas y retenciones por parte de la recepcionista. En cuanto al control de caja, la

repcionista entrega diariamente el valor recaudado a la contadora y realizan juntas la verificación requerida. Por lo demás, no se realiza ningún control.

Existe un inventario de mercaderías muy pequeño, pero jamás se ha realizado ningún control o cierre de inventarios debido a su tamaño.

7. ¿La empresa cuenta con algún documento escrito en donde se describa las funciones que tiene que realizar sus empleados?

Se efectúan controles de asistencia y se realiza una verificación visual de que cada uno de los empleados está en sus puestos de trabajo. Esto se realiza para el cálculo de descuentos.

8. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones?

Las capacitaciones se realizan cuando necesitamos implementar nuevos integrantes en el equipo, o nueva tecnología.

9. ¿Existe un Sistema de control interno instituido en Presercoca S.A.?

Como es una empresa que se está recién conformando estamos realizando algunos controles de acuerdo a las necesidades que se nos presenta.

10. ¿Considera Ud. que es de gran importancia establecer un sistema de Control Interno para mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones administrativas y financieras?

Por supuesto que sí considero que con un sistema de control interno nos brindará un mejor uso de los recursos.

### **3.1.2 Resultados de la Encuesta**

**Investigador:** Elsy Yelena Soledispa Zambrano

**Dirigida:** La encuesta de investigación fue aplicada a 25 personas que laboran en Presercoca S.A.

**Objetivo:** Saber si los trabajadores de la empresa tienen conocimiento de las funciones que deben realizar e información primordial de la empresa.

1. ¿Sabe Ud. como empleado de Presercoca cuál es la misión, visión y objetivos de la empresa?

**Tabla 1-3:** Misión visión y objetivos de la empresa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	16%
No	21	84%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Presercoca. 2022.

Realizado por: Soledispa, E. 2022.



**Gráfico 1-3:** Misión visión y objetivos de la empresa

Fuente: Encuesta Presercoca.2022.

Realizado por: Soledispa, E. 2022.

### Interpretación:

El 84% de los encuestados manifiesta no saber cuál es la misión, visión y objetivos que persigue la empresa siendo un factor indispensable para mostrar nuestra ideología y metas. Solo el 16 % de los encuestados sabe o dice saber que conoce la misión, visión y objetivos de la empresa Presercoca.

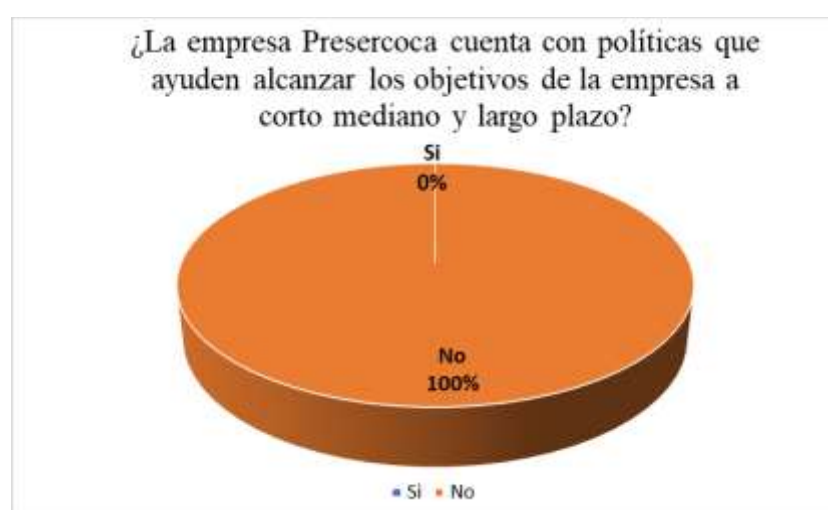
2. ¿La empresa Presercoca cuenta con políticas que ayuden alcanzar los objetivos de la empresa a corto mediano y largo plazo?

**Tabla 2-3.** Alcanzar los objetivos de la empresa a corto, mediano y largo plazo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	25	100%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Presercoca. 2022.

Realizado por: Soledispa, E. 2022.



**Gráfico 2-3:** Alcanzar los objetivos de la empresa a corto, mediano y largo plazo

Fuente: Encuesta Presercoca. 2022.

Realizado por: Soledispa, E. 2022.

### Interpretación:

El 100% de los trabajadores de Presercoca encuestados no tiene idea de si la empresa cuenta con políticas para alcanzar los objetivos a corto, mediano y largo plazo, ocasionando que no haya una meta fija que cumplir y restándole competitividad a la empresa.

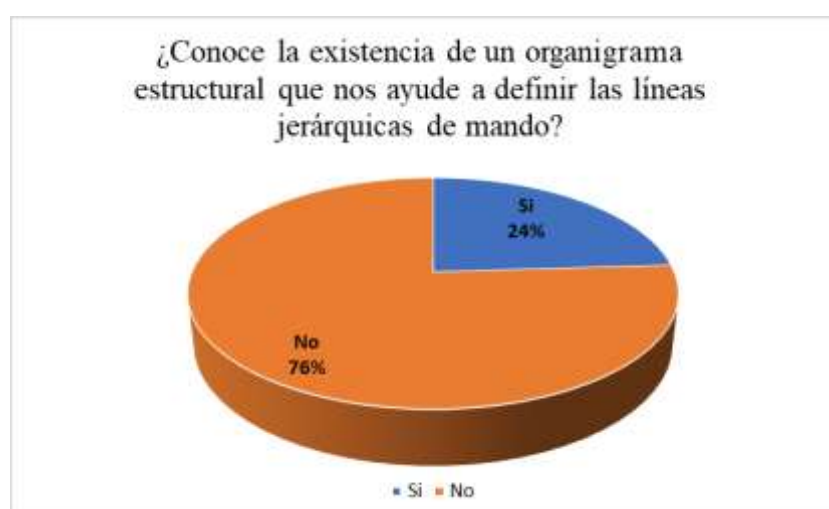
3. ¿Conoce la existencia de un organigrama estructural que nos ayude a definir las líneas jerárquicas de mando?

**Tabla 3-3.** Conocimiento de un Organigrama

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	24%
No	19	76%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Presercoca. 2022.

Realizado por: Soledispa, E. 2022.



**Gráfico 3-3:** Conocimiento de un Organigrama

Fuente: Encuesta Presercoca. 2022.

Realizado por: Soledispa, E. 2022.

### Interpretación:

El 76% de los encuestados menciona que no conoce la existencia de un organigrama estructural que brinde una adecuada comunicación y organización entre los niveles jerárquicos de la empresa, quitándole competitividad, tan solo el 24 % conoce cuál es el correcto proceso de comunicación y distribución de funciones.

4. ¿Está al tanto de cuáles son sus funciones dentro de la empresa?

**Tabla 4-3:** Funciones dentro de la empresa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	40%
No	15	60%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Presercoca. 2022.

Realizado por: Soledispa, E. 2022.



**Gráfico 4-3:** Funciones dentro de la empresa

Fuente: Encuesta Presercoca. 2022.

Realizado por: Soledispa, E. 2022.

#### **Interpretación:**

Solo el 40 % de los empleados tiene claro las funciones específicas que tienen que realizar dentro de su cargo en la empresa, y la mayoría que es el 60% de los empleados no sabe cuáles son sus ocupaciones concretas dentro del puesto que desempeña dentro de la empresa ocasionando una pérdida de recursos.

5. ¿En el tiempo que Ud. está en Presercoca ha recibido capacitación?

**Tabla 5-3.** Plan de Capacitación

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	60%
No	10	40%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Presercoca. 2022.

Realizado por: Soledispa, E. 2022.



**Gráfico 5-3:** Plan de Capacitación

Fuente: Encuesta Presercoca. 2022.

Realizado por: Soledispa, E. 2022.

### **Interpretación:**

El 60 % de los encuestados dice que si han recibido capacitación y el 40 % de los empleados de Presercoca expresa que no ha recibido capacitación afectando al desarrollo de sus habilidades que pueden ser aprovechadas dentro de la empresa, talvez porque la capacitación no se realiza de manera periódica sino en forma esporádica lo que puede repercutir en la productividad de la empresa.

6. ¿Cree Ud. que las actividades comerciales que realiza la empresa son eficientes?

**Tabla 6-3.** Las actividades comerciales que realiza la empresa son eficientes

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	80%
No	5	20%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Presercoca. 2022.

**Realizado por:** Soledispa, E. 2022.



**Gráfico 6-3:** Las actividades comerciales que realiza la empresa son eficientes

**Fuente:** Encuesta Presercoca. 2022.

**Realizado por:** Soledispa, E. 2022.

### **Interpretación:**

El 80 % de los empleados de la empresa afirma que las actividades comerciales son eficientes ya que están alcanzando sus metas con menor cantidad de recursos, tan solo el 20% piensa que no está alcanzando sus metas o que se está desperdiciando los recursos, con esto vemos que tenemos empleados comprometidos con la empresa.



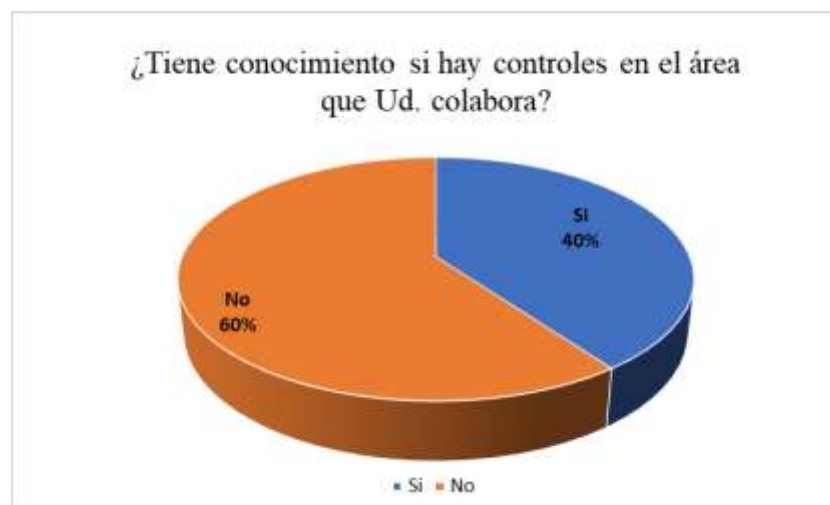
7. ¿Tiene conocimiento si hay controles en el área que Ud. colabora?

**Tabla 7-3.** Controles

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	40%
No	15	60%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Presercoca. 2022.

Realizado por: Soledispa, E. 2022.



**Gráfico 7-3:** Controles

Fuente: Encuesta Presercoca. 2022.

Realizado por: Soledispa, E. 2022.

### Interpretación:

El 60 % de los empleados informa que no hay controles en el área que el labora, lo que puede derivar en una pérdida de recursos y desviación de la meta de la empresa, el 40 % de los encuestados menciona que, si tiene controles, por lo que se puede notar que los controles no se están aplicando al 100% en las actividades de la empresa y repercutir en un impacto financiero.

8. ¿Se le ha entregado por escrito cuales son las actividades de cada departamento?

**Tabla 8-3.** Actividades de cada departamento

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	25	100%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Presercoca. 2022.

Realizado por: Soledispa, E. 2022.



**Gráfico 8-3:** Actividades de cada departamento

Fuente: Encuesta Presercoca. 2022.

Realizado por: Soledispa, E. 2022.

### Interpretación:

El 100% de los encuestados dice no haber recibido las actividades que tiene cada departamento de la empresa, y volvemos a caer en la pérdida de recursos que puede influir financieramente a nuestra empresa.

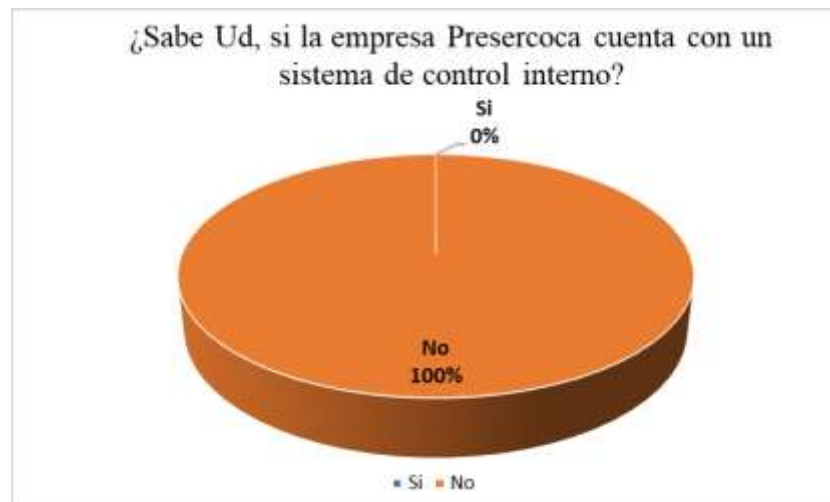
9. ¿Sabe Ud, si la empresa Presercoca cuenta con un sistema de control interno?

**Tabla 9-3.** Cuenta con un sistema de control interno

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	25	100%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Presercoca. 2022.

Realizado por: Soledispa, E. 2022.



**Gráfico 9-3:** Actividades de cada departamento

Fuente: Encuesta Presercoca. 2022.

Realizado por: Soledispa, E. 2022.

### Interpretación:

El 100% de los empleados de Presercoca no tiene conocimiento si la empresa cuenta con un sistema de control interno, lo que puede incurrir en fraudes, pérdida de recursos, por lo que se propone el Diseño de un sistema de Control interno en la Empresa Presercoca que salvaguarde los activos, impulse la eficiencia y eficacia operativa además de evitar los riesgos financieros.

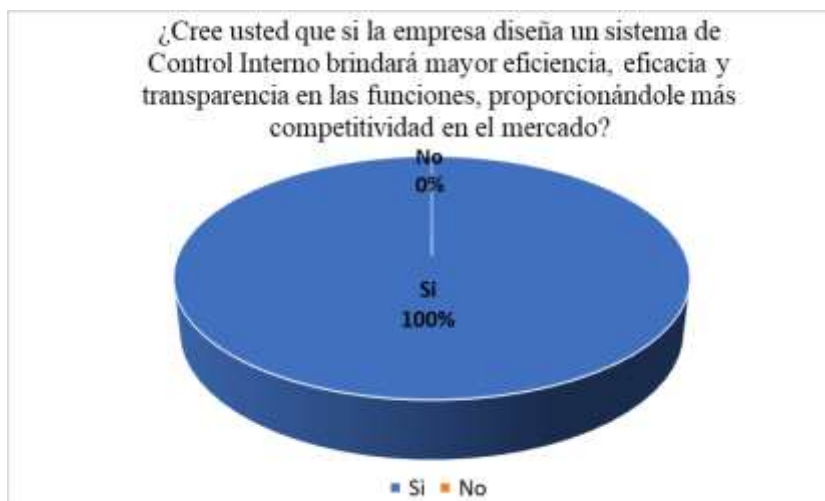
10. ¿Cree usted que si la empresa diseña un sistema de Control Interno brindará mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las funciones, proporcionándole más competitividad en el mercado?

**Tabla 10-3.** Con el Control Interno se brindará mayor eficiencia, eficacia, proporcionándole más competitividad

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Presercoca. 2022.

Realizado por: Soledispa, E. 2022.



**Gráfico 10-3:** Con el Control Interno se brindará mayor eficiencia, eficacia, proporcionándole más competitividad

Fuente: Encuesta Presercoca. 2022.

Realizado por: Soledispa, E. 2022.

### Interpretación:

El 100% de los empleados de Presercoca están convencidos que con el diseño de un Sistema de Control Interno la empresa aumentará su eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones Administrativas dotándoles de una herramienta para mejorar la competitividad de la empresa.

### **3.2 Verificación de la idea a defender**

Una vez completado el trabajo de campo con la entrevista al señor Gerente de la empresa Presercoca S.A., Ing. William Solórzano y la encuesta a los empleados de la empresa se demuestra que en primer lugar no existe un Sistema de control interno que brinde la seguridad que las actividades se están desarrollando para la consecución de sus objetivos institucionales con la admisión de una filosofía institucional.

No existe una estructura organizacional y manual de funciones que sirva de guía para todo el personal que labora en la empresa, dotando de responsabilidades y orden a la vez que maximicen sus recursos alcanzando la eficiencia.

Y se confirma la necesidad de diseñar un sistema de Control Interno para la empresa Presercoca que salvaguarde los activos, impulse la eficiencia y eficacia operativa y evite riesgos financieros.

### **3.3 Propuesta**

#### ***3.3.1 Título de la propuesta***

Diseño de un sistema de Control Interno para la empresa Presercoca S.A. del cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana.

#### ***3.3.2 Objetivos de la propuesta***

Diseñar un Sistema de Control Interno enfocados en la metodología COSO III, para mejorar la gestión administrativa - financiera de la Empresa PRESERCOCA S.A. utilizando los principios y componentes de este modelo emitido y actualizado en 2013 que consta de los siguientes componentes:

- Ambiente de Control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Actividades de monitoreo

En esta propuesta serán incluidos los 17 principios que presenta la metodología para la operación y diseño del control interno.



### 3.3.5 Personas que laboran

**Tabla 11-3:** Personas que laboran en la empresa.

N° de personas	CARGO	NOMBRE
5	Junta de accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Byron Soledispa</li> <li>➤ William Solórzano</li> <li>➤ Alfredo Ponce</li> <li>➤ Diego Casco</li> <li>➤ Carlos Coquinche</li> </ul>
1	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ William Solórzano</li> </ul>
2	Dpto. Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alejandro Soledispa</li> <li>➤ Byron Casco</li> </ul>
4	Dpto. Financiero – Contable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jhon Soledispa</li> <li>➤ Wilson Cuji</li> <li>➤ Wilson Salinas</li> <li>➤ Eduardo Cabrera</li> </ul>
3	Dpto. Comercialización	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Michael Coquinche</li> <li>➤ Andrés Delgado</li> <li>➤ Fernando Guevara</li> </ul>
10	Dpto. Distribución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Francisco Alvear</li> <li>➤ Carlos Ramos</li> <li>➤ Pablo Aveiga</li> <li>➤ Jonathan Saltos</li> <li>➤ Mario Aveiga</li> <li>➤ Sebastian Guerrero</li> <li>➤ Dennise Catota</li> <li>➤ Gonzalo Huatatoca</li> <li>➤ Fausto Andy</li> <li>➤ Jaime Tandazo</li> </ul>

**Fuente:** Presercoca.

**Realizado por:** Soledispa, E. 2022.

## **3.4 Análisis y propuesta por componente**

### **3.4.1 Ambiente de control**

#### *3.4.1.1 Visión*

Convertimos en una empresa representativa tanto a nivel local como a nivel nacional, que brinde servicios integrales de mantenimiento, reparaciones y soluciones eléctricas siendo un sinónimo de servicio y calidad, con trabajo confiable superando las expectativas de nuestros clientes.

#### *3.4.1.2 Misión*

Ser una empresa líder en el mercado que brinde equipos y servicios de alta calidad comprometidos con la satisfacción del cliente y el medio ambiente. Cumpliendo y superando las expectativas del cliente a través de nuestro amplio espectro de diseño eléctrico, servicios de construcción y mantenimiento con el dominio de nuevas tecnologías.

#### *3.4.1.3 Objetivos Institucionales*

- Ofrecer servicios electromecánicos de alta calidad, abasteciendo la demanda del mercado nacional.
- Apoyar al desarrollo del Cantón Francisco de Orellana y del país
- Innovar con soluciones tecnológicas
- Mantener a nuestro personal capacitado sabiendo que es nuestro principal activo.
- Garantizar la satisfacción del cliente

#### *3.4.1.4 Valores éticos*

**Honestidad.** - Nuestro objetivo es ofrecer nuestros servicios con honestidad e integridad. La honestidad está presente en todas las actividades de la empresa como:

- Comunicar y presentar información de manera veraz y sin engaños.
- Ofrecer total transparencia en su conocimiento de su experiencia
- Asegurarnos de que todos los datos y la información se registren con precisión, de manera oportuna y se adhieran a las leyes de confidencialidad y protección de datos.



**Integridad.** - Nuestros clientes, contratistas, y proveedores podrán contar que es nuestro deber cumplir con los códigos morales y éticos más estrictos. Nos esforzamos por hacer lo correcto y cumplir con lo que decimos que haremos.

**Seguridad.** - Promover prácticas de seguridad en los sitios de trabajo del proyecto y la cultura de seguridad dentro de la industria de la construcción eléctrica en general.

**Calidad.** – Brindar servicios y materiales de excelencia con innovación tecnológica y mano de obra calificada con los estándares más altos de la industria.

**Servicio al cliente.** - Estamos comprometido con la satisfacción total del cliente, cumpliendo y superando las expectativas de los clientes en cada proyecto.

**Empleados.** - Presercoca reconoce que su mayor activo es su gente. Tratamos a cada empleado con integridad y honestidad, proporcionando las mejores herramientas, equipos y capacitación. Mantendremos una cultura corporativa donde las nuevas ideas y el pensamiento innovador sean bienvenidos.

**Innovación.** - Como empresa líder en la industria de servicios eléctricos nuestros clientes pueden confiar que nos mantendremos un paso adelante en los avances de seguridad industrial y la capacitación de la fuerza laboral, aplicando las últimas tecnologías en sus proyectos.

**Versatilidad y adaptabilidad.** - Garantizamos capacidad de respuesta y adaptabilidad al cambio y a las nuevas tecnologías.

#### *3.4.1.5 Código de ética*

El código de ética y conducta está diseñado para promover el cumplimiento por parte de los directores, funcionarios y empleados. Este Código ha sido diseñado para funcionar en conjunto con otras políticas de la empresa, no se pretende tener todo incluido y talvez no aborde todas las situaciones a las que se pueda enfrentar, si tiene alguna duda sobre si es compatible con nuestros estándares éticos o las leyes aplicables, póngase en contacto con su Gerente o jefe de área. Es responsabilidad de todos los empleados, funcionarios y miembros de la junta de socios cumplir con el Código.

#### **Accionistas y Propietarios**

En el ejercicio de sus derechos de propiedad, deberán cumplir:

- Configurar su empresa como un instrumento al servicio de la creación de riqueza, logrando su objetivo indiscutible de obtener un beneficio compatible con un desarrollo social sostenible y ambientalmente racional, asegurándose de que todas las actividades se lleven a cabo de una manera ética y responsable.
- Alinear su empresa como una entidad a medio y largo plazo, sin comprometer su continuidad a través de un interés en el enriquecimiento a corto plazo.

- Ejercer los derechos de voto en la Junta de Accionistas de manera informada y responsable y, al hacerlo, siempre exigir a la empresa un comportamiento ético, incluida la aprobación del Código de Ética y la orquestación de su aplicación efectiva.
- Buscar un equilibrio justo entre el capital y el trabajo, de tal manera que, a través de sus salarios, los trabajadores reciban una justa compensación por su trabajo.
- Nombrar como directores y personas de gestión a quienes cumplan con los requisitos establecidos en cuanto a la preparación y experiencia adecuadas, y que desempeñen funciones de gestión de manera profesional, ética y responsable.
- Definir y defender la misión y los valores de la empresa de acuerdo con su Código de Ética.

### **Gerencia y jefes de Área**

En el ejercicio de sus funciones administrativas y de gestión, se comprometerán:

#### **A) En relación con las funciones de gestión:**

- ✓ Llevar a cabo sus actividades de manera profesional, ética y responsable.
- ✓ Cumplir y exigir el cumplimiento del Código de ética de la empresa y, para ello, dar a conocer el Código y establecer los mecanismos adecuados para garantizar la aplicación. En particular, debería haber un cuerpo, idealmente un Comité de Ética, formado por personas con suficiente poder para aplicar el Código y corregir las infracciones.
- ✓ Informar a los propietarios o accionistas de forma periódica y precisa sobre la situación y las perspectivas de la empresa.
- ✓ Promover la participación efectiva de los accionistas en las juntas generales, especialmente facilitando el ejercicio de la información y los derechos de voto.
- ✓ Cumplir y exigir el cumplimiento de los estándares y principios de contabilidad generalmente aceptados, y establecer sistemas de control y gestión de riesgos internos y externos de acuerdo con las características de la empresa.
- ✓ Mantener libros de contabilidad de la compañía de manera precisa y honesta, para permitir que se obtenga la información y que las decisiones se tomen de manera informada y responsable.
- ✓ Proporcionar a los auditores externos e internos de la empresa toda la información y las explicaciones que sean necesarias para llevar a cabo su trabajo.
- ✓ Subordinar sus propios intereses a los de la empresa cuando actúen en representación de los mismos y no utilizar los activos corporativos en su propio beneficio, excepto con la debida transparencia, la autorización previa del organismo corporativo pertinente y, a cambio de la consideración que se considere apropiada en el mercado.

- ✓ Notificar inmediatamente al órgano administrativo sobre cualquier evento o situación que represente o pueda generar un conflicto entre los intereses de la empresa y los intereses individuales del director o gerente, y abstenerse de intervenir en la resolución.
- ✓ Facilitar la transparencia y el control de su remuneración de tal manera que se garantice que sea apropiado para su nivel de responsabilidad y rendimiento y para las características de la empresa.
- ✓ Mantener como confidencial datos y documentos a los que tienen acceso en virtud de sus funciones en la empresa, incluso cuando ya no desempeñan dichas funciones.
- ✓ Realizar el pago y cumplir con las deudas contraídas por la empresa sin demoras injustificadas o incumplimientos, y cobrar los saldos adeudados con la diligencia requerida en cada caso.
- ✓ Preparar y mantener en su lugar un plan de sucesión para los puestos clave dentro de la empresa, para garantizar que la continuidad de la empresa no dependa de la presencia de un jefe de área o gerente determinado.
- ✓ Elegir a sus colaboradores y subordinados de acuerdo con los principios de mérito y capacidad, buscando solo satisfacer los intereses de la empresa.
- ✓ Entregar incentivos a los colaboradores que se destaquen por su trabajo.

**B) En relación a proveedores y clientes de la Compañía:**

- ✓ Mantener relaciones éticas y lícitas con proveedores de bienes y servicios.
- ✓ Buscar y seleccionar solo proveedores cuyas prácticas comerciales respeten la dignidad humana, no violen la ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa.
- ✓ Seleccionar proveedores sobre la base de la adecuación de sus productos o servicios, así como de sus precios, condiciones de entrega y calidad, no aceptar u ofrecer regalos o comisiones, en efectivo o en especie, lo que podría alterar las reglas de libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios.
- ✓ Aspirar a la excelencia en los bienes y servicios de la empresa de tal manera que los clientes y consumidores obtengan una satisfacción total.
- ✓ Garantizar los productos y servicios de la empresa
- ✓ Tratar de forma rápida y eficiente las reclamaciones de los consumidores y los usuarios, con miras a lograr la satisfacción más allá del mero cumplimiento de la legislación vigente.

**C) En relación a los competidores de la Compañía:**

- ✓ No abusar de una posición de mercado dominante o privilegiado.
- ✓ Compitar de buena fe con otras compañías que cooperan para lograr un mercado libre basado en el respeto mutuo entre competidores y abstenerse de participar en prácticas desleales.
- ✓ En particular, no aceptar clientes de otros competidores que emplean métodos no éticos.

**D) En relación a los empleados de la Compañía:**

- ✓ Tratar a los empleados con dignidad, respeto y justicia, teniendo en cuenta sus diferentes sensibilidades culturales.
- ✓ No discriminar a los empleados por motivos de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo o cualquier otra condición personal o social diferente de las condiciones de mérito y capacidad.
- ✓ No permitir ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el lugar de trabajo.
- ✓ Reconocer los derechos de asociación, afiliación sindical y negociación colectiva.
- ✓ Promover el desarrollo profesional, la formación y la promoción de los empleados.
- ✓ Vincular la remuneración y la promoción de los empleados a sus condiciones de mérito y capacidad.
- ✓ Establecer y comunicar criterios y reglas claras que mantengan un equilibrio entre los derechos de la empresa y los de los empleados en los procesos de contratación y en la separación de los mismos, incluso en el caso de un cambio voluntario en el empleado.
- ✓ Garantizar la salud y la seguridad en el trabajo, tomando las medidas que se consideren razonables para maximizar la prevención del riesgo laboral.
- ✓ Buscar conciliar el trabajo en la empresa con la vida personal y familiar de los empleados.
- ✓ Buscar lograr la integración laboral de personas con discapacidades o discapacidades, eliminando barreras de todo tipo en el ámbito de la empresa para lograr su inserción.
- ✓ Facilitar la participación de los empleados en los programas de acción social de la empresa.
- ✓ Proporcionar a los empleados

**E) En relación con la sociedad civil:**

- ✓ Respetar los derechos humanos y las instituciones democráticas, y promoverlos siempre que sea posible.
- ✓ Mantener el principio de neutralidad política, sin interferir políticamente en aquellas comunidades donde realizan sus actividades, también como una demostración de respeto por las diferentes opiniones y sensibilidades de las personas relacionadas con la empresa.
- ✓ Mantener relaciones lícitas y respetuosas con las autoridades e instituciones públicas, no aceptar u ofrecer regalos o comisiones en efectivo o en especie.
- ✓ Colaborar con entidades públicas y entidades no gubernamentales y organizaciones dedicadas a mejorar los niveles de atención social para personas desfavorecidas.

**Empleados**

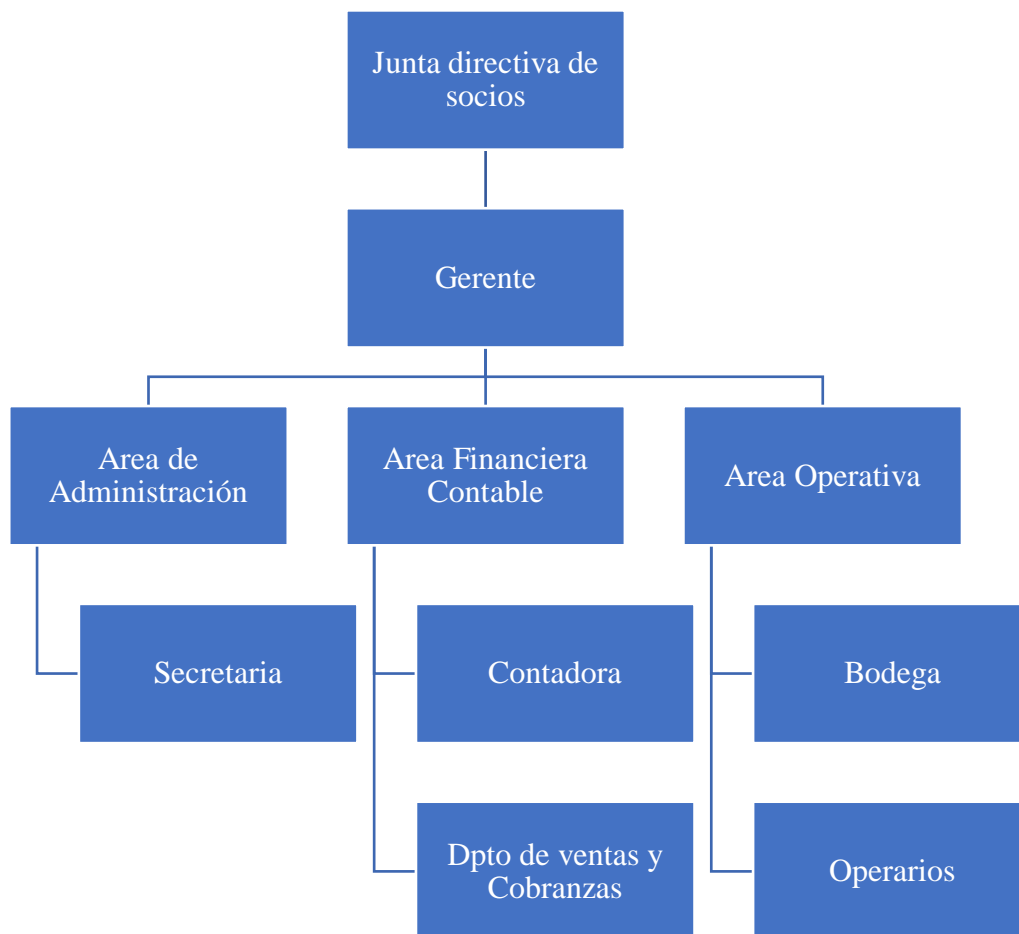
- ✓ Los empleados deben cumplir a cabalidad todas las funciones para los que fueron contratados.
- ✓ Si fuere necesario los empleados deben trabajar en equipo sin anteponer sus preferencias personales.
- ✓ Cumplir con todo el trabajo eficientemente, utilizando los recursos con responsabilidad.

- ✓ Brindar una atención oportuna, cumpliendo con todas las normas establecidas y asegurando la satisfacción total del cliente
- ✓ Velar por dejar en buen nombre de la institución en el más alto nivel.
- ✓ Tratar con respeto a las autoridades, compañeros y clientes de la empresa
- ✓ Establecer un ambiente propicio sin discriminación a sus compañeros y clientes.

**Sanciones y multas**

El gerente junto con la junta directiva será el encargado de sancionar a quien incurriere en alguna falta primeramente con un llamado de atención verbal, en caso de repetirse en una segunda ocasión se le aplicará una sanción económica no mayor al 10 % de su salario según fuera el caso, en caso de reincidir una tercera vez podrá ser separado de la empresa, previo a la presentación de la debida documentación en el ministerio de relaciones laborales.

*3.4.1.6 Organigrama Estructural*



**Gráfico 11-3:** Organigrama

Fuente: Presercoca. 2022.

Realizado por: Soledispa, E. 2022.

### 3.4.1.7 Delegación de responsabilidades

La delegación de responsabilidades mejorara su efectividad organizativa de cualquier empresa. Por tanto, esto implica trabajar con y a través de otros para lograr los resultados deseados, sabemos que las habilidades de delegación efectivas son importantes.

Los departamentos o áreas de la empresa tienen la responsabilidad de cumplir con las siguientes funciones:

**Tabla 12-3.** Funciones

PERSONAL	FUNCIONES
<b>Gerente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ser la representante legal de la empresa en todos los asuntos de formalidad, legal y social.</li><li>• Alcanzar los objetivos de la organización mediante la motivación orientada a la satisfacción de las necesidades de los empleados.</li><li>• Buscar información relacionada con la actividad de la empresa, necesarios para tomar decisiones</li><li>• Analizar las posibilidades de desarrollo de la compañía e implementa cambios sistemáticos,</li><li>• Mejora las estructuras de la organización</li><li>• Negocia en nombre de la organización para acuerdos externos o internos.</li><li>• Contratar al personal calificado para laborar en la empresa</li><li>• Cumplir y hacer cumplir las leyes</li><li>• Sancionar a quien incurriere en alguna falta.</li></ul>
<b>Secretaria</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contribuir con él gerente para planificar reuniones.</li><li>• Agendar las reuniones o compromisos del gerente</li><li>• Mantener datos actualizados de los clientes y personas que laboran en la empresa</li><li>• Presentación de actas e informes.</li><li>• Llevar la correspondencia de la empresa</li><li>• Preparar un informe de las actividades de la organización para el año, para la Junta de accionistas.</li></ul>
<b>Contadora</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recopilación y el mantenimiento de datos financieros de la compañía.</li><li>• Asegurar que los registros financieros se mantengan de acuerdo con los procedimientos y políticas legales y aceptadas a nivel corporativo.</li><li>• Establecer y monitorear procedimientos de control.</li><li>• Análisis y asesoramiento para ayudar a tomar decisiones de negocios.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar datos con las tendencias de ingresos y gastos, los compromisos financieros y las expectativas futuras de ingresos.</li> <li>• Preparación del informe financiero que incluyan cuentas mensuales y anuales basadas en la información financiera que se compila y analiza.</li> <li>• Asegurarse de que todos los empleados reciban un pago preciso y oportuno.</li> <li>• Realizar los pagos de impuestos a tiempo con las agencias gubernamentales.</li> </ul>
<b>Bodega</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener las operaciones de recepción, almacenamiento y distribución</li> <li>• Proteger los contenidos de la bodega mediante el establecimiento y la supervisión de protocolos de seguridad.</li> <li>• Controla el inventario realizando conteos físicos</li> <li>• Emisión de compra de equipo para mantener la existencia.</li> <li>• Notificar por escrito las ordenes de trabajo con los materiales utilizados</li> </ul>
<b>Ventas y Cobranzas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir y gestionar la atención oportuna al cliente</li> <li>• Establecer estrategias para generar más ventas o realizar más servicios</li> <li>• Recomendar modificar o eliminar productos o servicios o agregar nuevos productos a la empresa, según lo que los clientes quieran.</li> <li>• Reemitir los productos o servicios con su respectiva factura</li> </ul>
<b>Operarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el servicio de manera inmediata a la notificación de la orden de trabajo</li> <li>• Buscar siempre la satisfacción del cliente</li> <li>• Notificar por escrito el uso de recursos empleados en la orden de trabajo</li> </ul>

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

### 3.4.1.8 Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta poderosa para ayudar a desarrollar estrategias de negocios. Las fortalezas y debilidades son internas a la empresa, cosas sobre las que se tiene algún control y que pueden cambiar. Las oportunidades y las amenazas son externas: cosas que suceden fuera de su empresa, en un mercado más grande.

**Tabla 13-3.** FODA

AMBIENTE INTERNO		AMBIENTE EXTERNO	
FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
✓ La empresa está comprometida con la satisfacción del cliente.	✓ Cuenta con una alta cobertura en su área de servicio.	✓ Su nombre está posicionado en el mercado.	✓ Opera con personal técnico calificado.
✓ Todas las actividades de la empresa están dentro de la responsabilidad ambiental y social.	✓ Los empleados tienen sensibilidad con el ahorro y control de los gastos.	✓ Cuenta con una infraestructura adecuada.	
DEBILIDADES		AMENAZAS	
✓ Canales de comunicación cerrados.	✓ Inexistencia de reglamentos que regulen las actividades de la empresa.	✓ Ausencia de logística.	✓ Baja efectividad en los procesos de capacitación al personal.
✓ Procesos y procedimientos desactualizados.	✓ Inexistencia de control interno.	✓ Incumplimiento en los plazos establecidos en varios contratos.	✓ El personal carece de pertinencia institucional.
		✓ Desastres naturales.	✓ Cambios permanentes en la normativa que regula el sector eléctrico.
		✓ Desconformidad de los usuarios.	✓ Incertidumbre en el ambiente laboral.
		✓ Alta competencia del mercado.	✓ Proveedores que incumplen con las especificaciones y calidad de los productos.
		✓ Inestabilidad política.	✓ Incumplimiento de las normas internas establecidas.

Realizado por: Soledispa, E. 2019.



### 3.4.1.9 Matriz de estrategias

**Tabla 14-3.** Estrategias


<b>ESTRATEGIAS</b>	
<b>FORTALEZAS/OPORTUNIDADES</b>	<b>DEBILIDADES/OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La empresa está comprometida con la satisfacción del cliente.</li> <li>✓ Cuenta con una alta cobertura en su área de servicio.</li> <li>✓ Su nombre está posicionado en el mercado.</li> <li>✓ Opera con personal técnico calificado.</li> <li>✓ Todas las actividades de la empresa están dentro de la responsabilidad ambiental y social.</li> <li>✓ Los empleados tienen sensibilidad con el ahorro y control de los gastos.</li> <li>✓ Cuenta con una infraestructura adecuada.</li> <li>✓ Invertir en la capacidad del personal con el fin de mejorar el servicio a los usuarios.</li> <li>✓ Impulsar la innovación tecnológica.</li> <li>✓ Fortalecer la imagen empresarial, con el fin de atraer nuevos clientes.</li> <li>✓ Invertir en publicidad de la Compañía y sus productos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mejorar los procesos de venta.</li> <li>✓ Mejorar los procesos de publicidad.</li> <li>✓ Elaborar planes de capacitaciones relacionados a la buena atención al cliente.</li> <li>✓ . Incrementar el nivel ventas de ventas.</li> <li>✓ Efectuar manuales de funciones y responsabilidades e implementar sistemas de control en cada departamento para identificar el nivel de desempeño.</li> <li>✓ Diseñar la estructura organizacional de la Compañía para aplicar evaluaciones periódicas a las diferentes áreas</li> <li>✓ Incentivar un ambiente de fidelidad en los empleados para que se involucren en el crecimiento de la compañía. .</li> </ul>
<b>FORTALEZAS/AMENAZAS</b>	<b>DEBILIDADES/AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Medir el nivel de satisfacción del cliente.</li> <li>✓ Buscar nuevos proveedores para obtener más descuentos de las gafas y lentes de contacto y así optimizar recursos económicos.</li> <li>✓ Mantener la calidad de los productos</li> <li>✓ Mantener e incentivar a la cartera de clientes permanentes que posee la Compañía acerca de las últimas tendencias tecnológicas para aportar al desarrollo empresarial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disminuir la centralización de funciones.</li> <li>✓ Implementar un plan de capacitación.</li> <li>✓ Difundir mediante los medios de comunicación los productos y servicios que ofrecen la empresa.</li> <li>✓ Utilizan medios tecnológicos para impulsar el crecimiento de la Empresa.</li> <li>✓ Motivar al personal involucrado en el crecimiento de la Empresa y aportando al país con estabilidad laboral.</li> <li>✓ .Mantener un precio de mercado acorde al de los ofertantes de productos similares</li> </ul>

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

### 3.4.2 Evaluación de riesgos

Para determinar y evaluar los riesgos a los que esta expuesta la empresa se ha utilizado la metodología COSO III y sus 17 principios que se utilizarán en las distintas áreas de la empresa.

#### 3.4.2.1 Área Administrativa

		<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b> <b>EMPRESA PRESERCOCA S. A.</b> <b>ÁREA: ADMINISTRATIVA</b>		<b>AC /A.A</b>
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1. La organización demuestra un compromiso con la integridad y los valores éticos.				
1	¿La empresa ha establecido un código de ética al que se rijan los trabajadores?		X	La empresa no posee por el momento un código de ética al que se rijan sus actividades
2	¿La cultura de la empresa es desarrollarse con compromiso y honestidad?	X		
2. El consejo de administración demuestra independencia en la administración y ejerce la supervisión del desarrollo y el desempeño del control interno.				
3	¿Se realiza evaluaciones del desempeño del personal independientemente de la administración?		X	No se realizan evaluaciones del personal, ni por parte del consejo de administración, ni por parte de la gerencia.
4	¿Se supervisa el desarrollo y desempeño del control interno de una manera adecuada?	X		
3. La gerencia establece, con supervisión de la junta, estructuras, líneas de reporte y autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.				
5	¿Se cuenta con un organigrama estructural y funcional donde se designe funciones y responsables?		X	La empresa cuenta con un organigrama estructural, pero no con un organigrama

				funcional en donde se asigne sus funciones y responsables.
6	¿Los puestos de trabajo están organizados de tal forma que las actividades contribuyan a los objetivos de la empresa?	X		
4. La organización demuestra un compromiso para atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.				
7	¿La empresa realiza capacitaciones periódicamente para todo el personal que labora en ella?	X		
8	¿Se evalúa las destrezas de los empleados en el cumplimiento de sus funciones?		X	No se realiza evaluaciones del personal en donde se demuestre la capacidad para ejercer el cargo que tienen en la empresa
5. La organización responsabiliza a los individuos por sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.				
9	¿Existe incentivos para los empleados que cumplan con sus metas de acuerdo con los objetivos de la empresa?		X	No existe incentivos para los empleados que cumplan a cabalidad con las labores en la empresa
10	¿Existen sanciones o multas para los empleados que incumplan sus funciones?	X		
<b>RESPUESTAS POSITIVAS</b>		<b>5</b>		
<b>RESPUESTAS NEGATIVAS</b>			<b>5</b>	
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>		<b>10</b>		
		<b>Fecha: 05/20</b>		

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

### Calificación del riesgo

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total (SI)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{5 * 100}{10}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 50\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{\text{Calificación Total (NO)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{5 * 100}{10}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 50\%$$

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

### Resultados.

Los resultados del cuestionario aplicado al ambiente de control muestran un nivel de riesgo moderado del 50% y un nivel de confianza del 50% lo que se traduce en un nivel confiable, según la tabla de valoración de riesgo.


## **Análisis.**

Del cuestionario y los resultados mostrados se puede ver la falta de un código de ética que rijan las actividades de la empresa, un código de ética brinda los principios para ayudar a los profesionales a realizar negocios con honestidad e integridad. Existe la misión y los valores de la empresa u organización, pero cómo se supone que los profesionales deben abordar los problemas, los principios éticos basados en los valores fundamentales de la organización, para esto es necesario un código de ética, que abarque todas las áreas como la ética empresarial, un código de práctica profesional y un código de conducta de los empleados, y establezca las pautas éticas de la organización y las mejores prácticas a seguir para trabajar con honestidad, integridad y profesionalismo.

Existe un organigrama estructural, pero no un organigrama funcional, que muestre la relación entre los departamentos y el gerente. Servirá para tener una representación visual de la segmentación de empleados basada en habilidades y especialidades, además puede ser de gran ayuda al gerente para asignar las tareas.

También existe una falta de incentivos al personal que cumplen con las metas impuestas. Los incentivos brindan a los empleados una razón para creer en la empresa y sentirse parte de algo más grande, por lo tanto, un plan de incentivos adecuado asegurará de que todos se sientan valorados, consecuentemente habrá mejor productividad.

La empresa omite una evaluación periódica a los empleados. La evaluación regular a los empleados ayuda a recordar a los trabajadores lo que su gerente espera en el lugar de trabajo y ayuda a tomar decisiones de empleo, como promociones, aumentos salariales y despidos. En una evaluación al empleado, el gerente o supervisor escribe y presenta las contribuciones y deficiencias para luego discutir sus mejoras.

		<b>EMPRESA PRESERCOCA S. A.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b> <b>ÁREA: ADMINISTRATIVA</b>		<b>ER /A.A</b>
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
6. La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados con los objetivos.				
1	¿La empresa cuenta con objetivos claros que permitan identificar los riesgos a los que están expuestos dichos objetivos?		X	Los objetivos de la empresa no son socializados correctamente para identificar los riesgos a los que están expuestos.
2	¿Los objetivos de la empresa están enfocados al cumplimiento de metas?	X		
7. La organización identifica los riesgos para el logro de sus objetivos en toda la entidad y analiza los riesgos una base para determinar cómo deben gestionarse los riesgos.				
3	¿Los objetivos de cada departamento están alineados a los objetivos generales de la empresa?	X		
4	¿Se han implementado a las áreas de la empresa controles para determinar los riesgos a los que están expuestos?		X	No se tiene controles en ningún área de la empresa para ver los riesgos a los que están expuestos
8. La organización considera el potencial de fraude al evaluar los riesgos para el logro de los objetivos.				
5	¿La empresa ha establecido reportes en las distintas áreas para evitar el fraude?		X	No se tiene reportes en todas las áreas solo en algunas
6	¿Se realiza periódicamente evaluaciones a los procesos y al personal en busca de posibles malversaciones?		X	No se realiza evaluaciones en busca de fraudes por parte de la administración.
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.				
7	¿Es una política de la empresa evaluar los riesgos internos y externos?	X		
8	¿Se supervisa cambios en las políticas que puedan afectar el control interno y se cuenta con un plan de contingencia para minimizar los riesgos?		X	No se supervisan políticas y no se cuenta con un plan de contingencia para mitigar riesgos que puedan afectar el control interno
<b>RESPUESTAS POSITIVAS</b>		<b>3</b>		
<b>RESPUESTAS NEGATIVAS</b>			<b>5</b>	
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>		<b>8</b>		
		<b>Fecha: 05/2019</b>		

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

## Calificación del riesgo

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total (SI)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{3 * 100}{8}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 37,5$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{\text{Calificación Total (NO)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{5 * 100}{8}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 62,5$$

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

NIVEL DE RIESGO

## Resultados

Los resultados del cuestionario aplicado al componente de evaluación de riesgos muestran un nivel de riesgo es alto con el 62,5% y el nivel de confianza es bajo con el 37,5% de acuerdo con la tabla de valoración de riesgo.

## **Análisis**


Los objetivos de la empresa no son socializados correctamente, los objetivos describen hacia dónde quieren los accionistas que vaya la empresa. Los objetivos definen cómo llegar allí. Las empresas que no identifican sus metas a largo plazo y no crean objetivos de trabajo, crecerán y se desarrollarán más lentamente que otras empresas. Los objetivos son importantes para comunicar y asignar responsabilidades de desempeño a los empleados, por todos estos motivos se debe crear objetivos que sean realistas y socializar de la mejor manera a sus empleados.

Tampoco se tiene controles en ningún área de la empresa para ver los riesgos a los que están expuestos. Los controles son uno de los elementos más esenciales dentro de cualquier organización. Los controles se implementan para permitir que la empresa logre sus objetivos y misión. La gerencia es responsable de identificar medidas sensatas para controlar los riesgos en su lugar de trabajo.

En algunas las áreas de la empresa se omiten los reportes, no se realiza evaluaciones en busca de fraudes por parte de la administración ni tampoco se supervisan políticas. Precisamente para esto se realizó el control interno en la empresa, para que permita lograr los tres objetivos principales: informes financieros precisos y fiables, cumplimiento de las leyes y reglamentos, y eficacia y eficiencia de las operaciones de la organización.

Además, la empresa no se cuenta con un plan de contingencia para mitigar riesgos que puedan afectar el control interno, por lo que la empresa debe buscar poner en marcha un plan de contingencia cuyo propósito sea disminuir el daño del riesgo cuando ocurra. Sin un plan implementado, el impacto total del riesgo podría afectar en gran medida a la empresa. El plan de contingencia es la última línea de defensa frente al riesgo. Para un gerente, es mejor tener la contingencia lista para la implementación que tener que desarrollar una ya que el riesgo está pasando factura.



		<b>EMPRESA PRESERCOCA S. A.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b> <b>ÁREA: ADMINISTRATIVA</b>		<b>AcC /A.A</b>
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
10. La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos.				
1	¿La empresa cuenta con acciones de control que se efectúan para atenuar los niveles de riesgo?		X	No se cuenta con un plan de mitigación de riesgo
2	¿Se han implementado estudios en donde se muestre por escrito controles para los procesos clave de la empresa?	X		
11. La organización y desarrolla actividades de control general sobre tecnología para apoyar el logro de objetivos				
3	¿Se realiza acciones de control sobre la plataforma tecnológica para verificar la veracidad de los datos?		X	No se ha realizado ningún control sobre la veracidad de los datos en el sistema informático
4	¿Existen claves de acceso para la manipulación de los datos en el sistema informático?	X		
12. La organización implementa actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen en acción las políticas.				
5	¿Se han establecido políticas para verificar si el personal cumple con sus tareas?		X	No tiene un control en donde se muestre si el personal está cumpliendo íntegramente con sus funciones
6	¿Se ha revisado y actualizado últimamente los procedimientos y políticas para conseguir los objetivos institucionales?		X	Se han establecido cuales son sus metas, pero no se ha hecho ninguna modificación desde que se fundó la empresa
<b>RESPUESTAS POSITIVAS</b>		<b>2</b>		
<b>RESPUESTAS NEGATIVAS</b>			<b>4</b>	
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>		<b>6</b>		
		<b>Fecha: 05/2019</b>		

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

## Calificación del riesgo

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total (SI)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{2 * 100}{6}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{200}{6}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 33,3$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{\text{Calificación Total (NO)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{4 * 100}{6}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{400}{6}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 66,6$$

**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**

## Resultados


Los resultados del cuestionario aplicado al componente de actividades de control muestran un nivel de riesgo alto con el 66,6% y un nivel de confianza de 33,3% que es bajo de acuerdo con la tabla de ponderación.

## **Análisis**

La empresa no ha realizado ningún plan de contingencia para mitigar riesgos que puedan afectar el control interno, un plan de contingencia es un plan definido y accionable que se debe promulgar si un riesgo identificado se convierte en realidad. Es esencialmente un "Plan B", que se implementará cuando las cosas salgan de manera diferente a lo esperado, los planes de contingencia no solo se implementan para anticiparse cuando las cosas van mal, sino que también se pueden crear para aprovechar las oportunidades estratégicas.

Además, la empresa no cuenta con políticas para gestionar correctamente los riesgos. Cada negocio enfrenta una variedad de riesgos, algunos comunes a muchas empresas y otros específicos a un entorno. Los planes de mitigación de riesgos y los planes de contingencia de riesgos tienen en cuenta los riesgos asociados con la empresa y protegen a las empresas de las consecuencias que siguen a los eventos problemáticos, sino se cuenta con ninguno de ellos no se podrá gestionar correctamente los riesgos.

Presercoca debe implementar un plan de mitigación de riesgos que es un conjunto de pautas para proteger sus intereses al realizar operaciones o actividades. La organización debe evitar el riesgo para defender su bienestar financiero, sus activos físicos y digitales, la salud de sus empleados y su situación legal. Este plan de mitigación de riesgos debe definir los riesgos internos (los que están bajo su control) y los riesgos externos (los que están fuera de él) y desarrollar estrategias para limitar los riesgos al máximo, también se debe analizar los diferentes riesgos para determinar si son evitables o deben tolerarse hasta cierto punto.

		<b>EMPRESA PRESERCOCA S. A.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> <b>ÁREA: ADMINISTRATIVA</b>		<b>IC /A.A</b>
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para respaldar el funcionamiento del control interno.				
1	¿El área administrativa genera informes que ayuden a respaldar la toma de decisiones?	X		
2	¿La información es procesada oportunamente de una manera que se cumpla con los objetivos de la empresa?		X	Solo se genera informes generales de la empresa, no se contrasta con los objetivos institucionales
14. La organización comunica internamente la información, incluidos los objetivos y responsabilidades de control interno, necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno.				
3	¿La administración comunica abiertamente información relevante para el funcionamiento del control interno de una manera clara y en sentido ascendente y descendente?		X	No se comunica la información necesaria a los niveles más bajos de la empresa.
4	¿Existe una retroalimentación de la información para cumplir con los objetivos y control interno de la empresa?		X	No hay una retroalimentación, ni canales de comunicación oportunos.
15. La organización se comunica con partes externas sobre asuntos que afectan el funcionamiento del control interno.				
5	¿La comunicación de la empresa hacia personas externas es el adecuado y fortalecen el funcionamiento del control interno?	X		
6	¿La administración recibe y gestionan oportunamente quejas y sugerencias de proveedores y clientes?		X	No se cuenta con un canal de comunicación con personas externas a la empresa
<b>RESPUESTAS POSITIVAS</b>		<b>2</b>		
<b>RESPUESTAS NEGATIVAS</b>			<b>4</b>	
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>		<b>6</b>		
		<b>Fecha: 05/2019</b>		

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

### Calificación del riesgo

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total (SI)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{2 * 100}{6}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{200}{6}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 33.33$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{\text{Calificación Total (NO)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{4 * 100}{6}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{400}{6}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 66,66$$

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

### Resultados

Los resultados del cuestionario aplicado al componente de información y comunicación muestran un nivel de riesgo alto con el 66,6% y un nivel de confianza del 33,3% que es un nivel bajo, según la tabla de valoración de riesgo.

## **Análisis**

No existen canales bidireccionales de comunicación tanto a nivel interno como externo a la empresa.

La comunicación bidireccional es crucial para generar confianza entre los empleados, alinear los objetivos de la empresa y mantener la productividad. Para maximizar los beneficios de la comunicación bidireccional en el lugar de trabajo, el diálogo debe ser continuo. En otras palabras, el flujo de información entre el emisor y el receptor debe ser consistente. Las herramientas, los métodos y los canales de comunicación interna eficaces son vitales para facilitar este proceso.

Algunas de las formas en que las comunicaciones bidireccionales pueden manifestarse en el lugar de trabajo son:


Comunicación bidireccional horizontal: la comunicación entre empleados del mismo rango se conoce como comunicación bidireccional horizontal.

Comunicación bidireccional vertical: este tipo de comunicación bidireccional se da entre un superior y sus empleados.

Comunicación asincrónica bidireccional: el diálogo no se trata solo de una conversación cara a cara. Incluir una pregunta o encuesta en sus comunicaciones asincrónicas es una excelente manera de iniciar el diálogo.

Comunicación bidireccional instantánea: esto puede incluir elementos como enviar mensajes de texto al personal a través de comunicaciones internas por SMS a los empleados.

Para mejorar la comunicación bidireccional en la empresa Presercoca se tiene que implementar estas formas de comunicación.

		<b>EMPRESA PRESERCOCA S. A.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE MONITOREO</b> <b>ÁREA: ADMINISTRATIVA</b>		<b>AM /A.A</b>
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
16. La organización desarrolla y realiza evaluaciones continuas y / o separadas para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento.				
1	¿Se realizan actividades de monitoreo y supervisión continuas para evaluar los componentes del control interno?		X	No se supervisan ni monitorean las actividades claves de la empresa.
2	¿La empresa cuenta con políticas de evaluación externa para asegurar el correcto funcionamiento del control interno?	X		
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a las partes responsables de tomar medidas correctivas, incluida la administración superior y la junta directiva, según corresponda.				
3	¿Se comunica oportunamente las deficiencias encontradas a los jefes de área para que tome las medidas correctivas necesarias?	X		
4	¿La administración da prioridad a las deficiencias encontradas y se busca soluciones con un completo seguimiento?		X	No se da un debido seguimiento a las deficiencias encontradas
<b>RESPUESTAS POSITIVAS</b>		<b>2</b>		
<b>RESPUESTAS NEGATIVAS</b>			<b>2</b>	
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>		<b>4</b>		
		<b>Fecha: 05/2019</b>		

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

## Calificación del riesgo

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total (SI)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{2 * 100}{4}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 50\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{\text{Calificación Total (NO)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{2 * 100}{4}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 50\%$$

**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**

## Resultados

Los resultados del cuestionario aplicado al componente de actividades de monitoreo muestran un nivel de riesgo alto con el 50% y un nivel de confianza del bajo con el 50%, según la tabla de valoración de riesgo.




## **Análisis.**

No existe una oportuna supervisión y monitoreo a las actividades claves de la empresa con un debido seguimiento a las deficiencias encontradas.

La supervisión es un proceso que implica que el gerente se reúna regularmente e interactúe con los trabajadores para revisar su trabajo. El propósito es monitorear las tareas claves de la empresa y la carga de trabajo, resolver problemas, apoyar a los trabajadores en el manejo de situaciones complejas y dilemas morales y éticos y promover el desarrollo del personal. La supervisión tiene como objetivo proporcionar responsabilidad tanto para el supervisor como para el supervisado que explora la práctica y el desempeño.

La importancia de la supervisión proporciona apoyo a los trabajadores individuales, asegurándose de que no trabajan aislados, sino que tengan acceso al asesoramiento y la orientación de un director o un colega experimentado. Esto es importante para los empleados nuevos o recientemente cualificados, pero la oportunidad de probar ideas, revisar decisiones y reflexionar sobre la práctica es valiosa para todo el personal, independientemente de su función y nivel de experiencia. Se puede utilizar la supervisión para asegurarse de que los riesgos se consideren cuidadosamente y se tomen las mejores decisiones posibles.

3.4.2.2 Área financiera contable

		<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b> <b>EMPRESA PRESERCOCA S. A.</b> <b>ÁREA: FINANCIERA CONTABLE</b>		<b>AC /F.C.</b>
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1. La organización demuestra un compromiso con la integridad y los valores éticos.				
1	¿El contador guía sus actividades basados en un código de ética?	X		
2	¿Las otras dependencias del área financiera contable se basan en un código de ética?		X	Loa subalternos no conocen la existencia de un código de ética.
2. El consejo de administración demuestra independencia en la administración y ejerce la supervisión del desarrollo y el desempeño del control interno.				
3	¿Se supervisa que las acciones del departamento de contabilidad se rijan a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados?		X	No se supervisa si cumplen con los PCGA.
4	¿La contadora aplica normas y procedimientos establecidos por la ley?	X		
3. La gerencia establece, con supervisión de la junta, estructuras, líneas de reporte y autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.				
5	¿Se tiene una adecuada delegación de funciones en el área financiera contable?		X	No tienen delegación de funciones, se realiza las actividades como sobrevenga el trabajo
6	¿El jefe de contabilidad tiene definido los cargos de acuerdo al perfil de sus colaboradores?		X	No hay una asignación de cargos de acuerdo al perfil del colaborador
4. La organización demuestra un compromiso para atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.				

7	¿Se han realizado capacitaciones de acuerdo con el trabajo que tienen que desempeñar?	X		
8	¿Los empleados de contabilidad son evaluados para conocer si cumplen con las actividades y destrezas para desempeñar su trabajo?		X	No se realiza evaluaciones del personal que labora en esta área
5. La organización compromete a los individuos por sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.				
9	¿Se tiene una política de incentivos y multas en busca del logro los objetivos planteados?	X		
10	¿El departamento de contabilidad sabe que la información debe ser responsable, confiable y sigilosamente cuidada?	X		
<b>RESPUESTAS POSITIVAS</b>		<b>5</b>		
<b>RESPUESTAS NEGATIVAS</b>			<b>5</b>	
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>		<b>10</b>		
		<b>Fecha: 05/2019</b>		

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

## Calificación del riesgo

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total (SI)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{5 * 100}{10}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 50\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{\text{Calificación Total (NO)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{5 * 100}{10}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 50\%$$


← 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 →		

### Resultados.

Los resultados del cuestionario aplicado al área financiera contable en el ambiente de control se tienen que existe un 50% de confianza como un 50% de riesgo.

### Análisis.

El nivel de riesgo es alto porque no todos los empleados saben de la existencia de un código de ética, no existe controles sobre si se está cumpliendo con los objetivos y no hay una adecuada delegación de funciones. Al igual que en el área administrativa se encuentra los mismos riesgos debido a la falta de existencia de un código de ética en el análisis del área administrativa se dio a conocer por qué, debe existir un código de ética para que el gerente implemente y socialice en la empresa.

		<b>EMPRESA PRESERCOCA S. A.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b> <b>ÁREA: FINANCIERA CONTABLE</b>		<b>ER /F.C.</b>
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
6. La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados con los objetivos.				
1	¿Se aplica estándares para la elaboración de estados financieros?		X	No se tiene ningún estándar para la elaboración de estados financieros
2	¿El área de contabilidad respalda sus datos para minimizar los riesgos en caso de una infiltración?	X		
7. La organización identifica los riesgos para el logro de sus objetivos en toda la entidad y los analiza para determinar cómo deben gestionarse.				
3	¿Los objetivos del área están alineados al cumplimiento de metas organizacionales?		X	No cuenta con objetivos propios del área solo con objetivos institucionales.
4	¿Se han implementado financieros para saber a qué riesgos están expuestos?		X	No se tiene controles en esta área de la empresa para ver los riesgos a los que están expuestos
8. La organización considera el potencial de fraude al evaluar los riesgos para el logro de los objetivos.				
5	¿Se realizan reportes que garanticen la transparencia de los datos y prevenir el fraude o desviaciones de dinero?	X		
6	¿Se realiza un seguimiento periódico a las cuentas por pagar y cobrar de la empresa?	X		
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.				
7	¿Se han implementado nuevos controles para identificar cambios que afecten al sistema de control interno?		X	No se han implementado nuevos cambios solo los usualmente utilizados en esta área.
8	¿Se cuenta con un análisis de impacto debido a los cambios que puede sufrir esta área?		X	No cuenta con un análisis de impacto debido a cambios.
<b>RESPUESTAS POSITIVAS</b>		<b>3</b>		
<b>RESPUESTAS NEGATIVAS</b>			<b>5</b>	
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>		<b>8</b>		
		<b>Fecha: 05/2019</b>		

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

### Calificación del riesgo

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total (SI)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{3 * 100}{8}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 37,5$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{\text{Calificación Total (NO)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{5 * 100}{8}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 62,5$$


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

### Resultados

Los resultados del cuestionario aplicado al área financiera contable en el ambiente de riesgos se tienen que existe un 50% de confianza como un 50% de riesgo.

### Análisis

Los riesgos a los que está expuestos esta área son altos debido a que se realiza controles básicos. Como se mencionó anteriormente los controles son uno de los elementos esenciales dentro de la empresa, estos se implementan para permitir que la empresa logre sus objetivos y misión. La gerencia es responsable de identificar medidas sensatas para controlar los riesgos en su lugar de trabajo, por lo tanto, se recomienda que se realice estos controles.

		<b>EMPRESA PRESERCOCA S. A.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b> <b>ÁREA: FINANCIERA CONTABLE</b>		<b>AcC /F.C.</b>
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
10. La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos.				
1	¿La empresa actualiza periódicamente, si fuera necesario el plan de cuentas?		X	Tiene un plan de cuentas, pero no actualizado.
2	¿La información del departamento contable se encuentra debidamente respaldada?	X		
11. La organización y desarrolla actividades de control general sobre tecnología para apoyar el logro de objetivos				
3	¿Todas las operaciones transaccionales de la empresa como pagos y transferencias son debidamente autorizadas?	X		
4	¿Los empleados del área contable tienen con una clave de acceso con restricciones de uso para manipular la información?		X	Si se cuenta con claves de acceso, pero no hay restricción de uso.
12. La organización implementa actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen en acción las políticas.				
5	¿Se han realizado últimamente auditorias de verificación física de los activos fijos de la empresa e inventarios en bodega?		X	Existe un registro de activos fijos e inventario en bodega, pero no se ha verificado físicamente.
6	¿El área financiera contable posee políticas trazadas (Manuales escritos) para los procesos que están a su cargo?		X	Posee para algunas cosas, pero no para todas las actividades que está a su cargo
<b>RESPUESTAS POSITIVAS</b>		<b>2</b>		
<b>RESPUESTAS NEGATIVAS</b>			<b>4</b>	
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>		<b>6</b>		
		<b>Fecha: 05/2019</b>		

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

### Calificación del riesgo

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total (SI)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{2 * 100}{6}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{200}{6}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 33,3$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{\text{Calificación Total (NO)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{4 * 100}{6}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{400}{6}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 66,6$$

← 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 →		


### Resultados

Los resultados del componente de actividades de control al área financiera contable muestran un nivel de riesgo alto con el 66,6% y un nivel de confianza de 33,3% que es bajo de acuerdo con la tabla de ponderación.

### Análisis

La empresa no se realiza los controles necesarios para el área financiera contable que mitigue los riesgos a los que está expuesta. Se debe proveer de un plan de cuentas actualizado, además cada empleado debe tener su código de acceso único para evitar los fraudes, realizar un registro físico del inventario en bodega.



		<b>EMPRESA PRESERCOCA S. A.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> <b>ÁREA: FINANCIERA CONTABLE</b>		<b>IC /F.C.</b>
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para respaldar el funcionamiento del control interno.				
1	¿El área financiero – contable entrega informes oportunos y confiables de los estados financieros para la toma de decisiones en la empresa?	X		
2	¿Se genera reportes los pagos o conciliaciones tributarias y políticas gubernamentales a tiempo?	X		
14. La organización comunica internamente la información, incluidos los objetivos y responsabilidades de control interno, necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno.				
3	¿El departamento financiero contable comunica ágilmente a su inmediato superior cuando se registra posibles errores en el ejercicio contable?	X		
4	¿Existe canales de comunicación en el área contable para que la información fluya de una manera efectiva?	X		
15. La organización se comunica con partes externas sobre asuntos que afectan el funcionamiento del control interno.				
5	¿Posee canales de comunicación con otras empresas para optimizar el funcionamiento del control interno?		X	No se cuenta políticas de comunicación externas
6	¿Se tiene conocimiento de las actividades que realiza otras empresas y puede afectar al control interno?		X	No se conoce sobre actividades externas que afecten el control interno
<b>RESPUESTAS POSITIVAS</b>		<b>4</b>		
<b>RESPUESTAS NEGATIVAS</b>			<b>2</b>	
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>		<b>6</b>		
		<b>Fecha: 05/2019</b>		

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

## Calificación del riesgo

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total (SI)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{4 * 100}{6}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{400}{6}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 66.66\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{\text{Calificación Total (NO)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{2 * 100}{6}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{200}{6}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 33,33\%$$


← 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 →		

## Resultados

Los resultados obtenidos al componente de información en el área financiera revelan un nivel de riesgo bajo con el 33,33% y un nivel de confianza de 66,66% que es un nivel alto, según la tabla de valoración de riesgo.

## Análisis

En el área financiera contable si se ha implementado una buena comunicación interna de la información y posibles riesgos han los que están expuesto el control interno. Pero no existe ninguna comunicación externa que afecte el funcionamiento del control interno.

		<b>EMPRESA PRESERCOCA S. A.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE MONITOREO</b> <b>ÁREA: FINANCIERA CONTABLE</b>		<b>AM /F.C.</b>
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
16. La organización desarrolla y realiza evaluaciones continuas y / o separadas para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento.				
1	¿Se supervisa que los pagos se realicen a tiempo para evitar multas e intereses?	X		
2	¿Se evalúa frecuentemente el estado de las cuentas?	X		
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a las partes responsables de tomar medidas correctivas, incluida la administración superior y la junta directiva, según corresponda.				
3	¿El jefe de departamento comunica oportunamente las deficiencias de control interno para que se tome las medidas correctivas necesarias?	X		
4	¿se da un seguimiento a las soluciones que se tomar para aplicar las acciones correctivas?		X	No se da un debido seguimiento a las deficiencias encontradas
<b>RESPUESTAS POSITIVAS</b>		<b>3</b>		
<b>RESPUESTAS NEGATIVAS</b>			<b>1</b>	
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>		<b>4</b>		
		<b>Fecha: 05/2019</b>		

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

## Calificación del riesgo

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total (SI)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{3 * 100}{4}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 75\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{\text{Calificación Total (NO)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{1 * 100}{4}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 25\%$$

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


## Resultados

Los resultados del cuestionario aplicado al componente de actividades de monitoreo muestran un nivel de riesgo bajo con el 25% y un nivel de confianza del alto con el 75%, según la tabla de valoración de riesgo.

## Análisis

En esta área si existe una monitorización de las actividades y de control interno, pero no se da un debido seguimiento a las deficiencias encontradas, en este apartado existe una buena calificación porque se evalúa y comunica las deficiencias de control interno, solo se necesita dar un seguimiento oportuno.

### 3.4.2.3 Área Operativa

		<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b> <b>EMPRESA PRESERCOCA S. A.</b> <b>ÁREA: OPERATIVA</b>		<b>AC /A.O</b>
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
La organización demuestra un compromiso con la integridad y los valores éticos.				
1	¿El departamento de bodega y los empleados de campo trabajan en un ambiente de armonía y acatando los valores de la empresa?	X		
2	¿Se ha establecido normas de conducta que regule comportamientos indebidos?		X	La empresa no posee al momento un código de ética al que se rijan sus actividades
2. El consejo de administración demuestra independencia en la administración y ejerce la supervisión del desarrollo y el desempeño del control interno.				
3	¿el equipo de trabajo de campo es evaluado por los clientes luego de los trabajos realizados?		X	No se tiene una hoja escrita en donde el cliente evalué su trabajo.
4	¿Se supervisa si el trabajo de área operativa cumple con los lineamientos de control interno?	X		
3. La gerencia establece, con supervisión de la junta, estructuras, líneas de reporte y autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.				
5	¿Cada miembro del equipo operativo sabe sus responsabilidades y competencias y reporta a su inmediato superior?		X	Si se reporta al Jefe operativo pero cada persona es responsable de su trabajo.

6	¿Se supervisa que todos los empleados para que cumplan con sus actividades asignada?	X		
4. La organización demuestra un compromiso para atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.				
7	¿Los trabajadores de campo son capacitados continuamente para desempeñar sus funciones de una manera eficiente?		X	Si son capacitados en el proceso de inducción al personal, no periódicamente.
8	¿Los trabajadores son asignados a su cargo luego de un análisis de aptitudes y destrezas?		X	No se realiza evaluaciones del personal para saber si puede ejercer algún cargo en la empresa
5. La organización responsabiliza a los individuos por sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.				
9	¿Los trabajadores del área que cumplen a cabalidad con su trabajo son dotados de incentivos?		X	No existe incentivos para los empleados que cumplan a cabalidad con las labores en la empresa
10	¿Son sancionados o multados los trabajadores que hagan mal uso de las herramientas?	X		
<b>RESPUESTAS POSITIVAS</b>		<b>4</b>		
<b>RESPUESTAS NEGATIVAS</b>			<b>6</b>	
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>		<b>10</b>		
		<b>Fecha: 05/2019</b>		

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

### Calificación del riesgo

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total (SI)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{4 * 100}{10}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 40\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{\text{Calificación Total (NO)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{6 * 100}{10}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 60\%$$


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

### Resultados

Los resultados del cuestionario aplicado al componente ambiente de control al área operativa muestran un nivel de riesgo alto con el 60% y un nivel de confianza bajo con el 40%, según la tabla de valoración de riesgo.

### Análisis

En el área operativa como ocurre en las demás áreas de la empresa, la valoración del riesgo es alta ya que la empresa no tiene un código de ética establecido que rijan todas las acciones del personal, por lo que se recomienda la implementación inmediata de un código de ética, para mejorar la puntuación en el ambiente de control, tampoco existe incentivos para los colaboradores de la empresa y como se mencionó las bondades de tener un plan de incentivos en el área administrativa se debería contar con este plan para toda la empresa.

		<b>EMPRESA PRESERCOCA S. A.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b> <b>ÁREA: OPERATIVA</b>		<b>ER /A.O</b>
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
6. La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados con los objetivos.				
1	¿Los empleados del área operativa saben y cumplen con los objetivos institucionales?		X	Los objetivos de la empresa no han sido socializados.
2	¿El Dpto. posee políticas para alcanzar los objetivos de la empresa y sus metas?		X	No saben cómo contribuir para alcanzar las metas
7. La organización identifica los riesgos para el logro de sus objetivos en toda la entidad y analiza los riesgos una base para determinar cómo deben gestionarse los riesgos.				
3	¿Se realiza periódicamente el control de existencias de bodega y estado de maquinaria para cumplir con las obras?	X		
4	¿Se ha dotado a todos los trabajadores de esta área equipo de seguridad industrial?	X		
8. La organización considera el potencial de fraude al evaluar los riesgos para el logro de los objetivos.				
5	¿Se capacita al personal para evitar posibles accidentes laborales?		X	No se informa sobre los accidentes laborales que pueden suceder
6	¿Se ha educado al personal para que utilice las herramientas y el equipo de trabajo de manera responsable?	X		
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.				
7	¿Se cuenta con un seguro para la maquinaria clave de la empresa?	X		
8	¿Los trabajadores están asegurados al IESS?	X		
<b>RESPUESTAS POSITIVAS</b>		<b>5</b>		
<b>RESPUESTAS NEGATIVAS</b>			<b>3</b>	
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>		<b>8</b>		
		<b>Fecha: 05/2019</b>		

Realizado por: Soledispa, E. 2019.



### Calificación del riesgo

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total (SI)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{5 * 100}{8}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 62,5$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{\text{Calificación Total (NO)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{3 * 100}{8}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 37,5$$


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

### Resultados

Los resultados del cuestionario aplicado al componente de evaluación de riesgos al área operativa revelan un nivel de riesgo es bajo con el 67,5% y un nivel de confianza es alto con el 62,5% de acuerdo con la tabla de valoración de riesgo.

### Análisis

En el Área Operativa el nivel de confianza es alto y se ha tratado de minimizar el riesgo asegurando la maquinaria y a sus trabajadores, pero a más de esto se debería realizar una evaluación general de riesgos laborales en la empresa, para sentar un precedente y adoptar las medidas necesarias para mitigar los riesgos. Además de ello se debe socializar en toda la empresa los objetivos y metas de cada área, para lograr el rendimiento deseado.

		<b>EMPRESA PRESERCOCA S. A.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b> <b>ÁREA: OPERATIVA</b>		<b>AcC /A.O</b>
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
10. La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos.				
1	¿Se realiza un control para acceder a bodega?	X		
2	¿Se tiene un responsable para evaluar el estado de la maquinaria?	X		
11. La organización y desarrolla actividades de control general sobre tecnología para apoyar el logro de objetivos				
3	¿Se cuenta con herramientas actualizadas para realizar el trabajo de una manera confiable?	X		
4	¿Son identificadas y documentadas posibles fallas en el material y herramientas de trabajo?		X	No se documenta las posibles fallas que puedan ocasionar ciertos materiales.
12. La organización implementa actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen en acción las políticas.				
5	¿Se realizan inspecciones diarias sobre el estado en el que se entrega la maquinaria al momento de salir y volver a la empresa?		X	No se tienen un control diario de entrega recepción de maquinaria
6	¿Existe un adecuado control para el uso eficiente de los recursos dotados a los trabajadores?	X		
<b>RESPUESTAS POSITIVAS</b>		<b>4</b>		
<b>RESPUESTAS NEGATIVAS</b>			<b>2</b>	
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>		<b>6</b>		
		<b>Fecha: 05/2019</b>		

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

## Calificación del riesgo

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total (SI)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{4 * 100}{6}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{400}{6}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 66,66$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{\text{Calificación Total (NO)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{2 * 100}{6}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{200}{6}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 33,33$$


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

## Resultados

Los resultados del cuestionario aplicado al componente de actividades de control en el área operativa muestran un nivel de riesgo bajo con el 33,3% y un nivel de confianza de 66,6% que es alto de acuerdo con la tabla de ponderación.

## Análisis

Es esta área el nivel de confianza es alto, ya que al ser el área operativa de la empresa si se establece controles en cuanto a maquinaria y recursos de la empresa ya que es su principal activo para ponerla en marcha, pero se debe documentar la entrega y recepción de la maquinaria para evitar posibles malos usos. También se anotar todas las fallas que pueden causar los materiales.

		<b>EMPRESA PRESERCOCA S. A.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> <b>ÁREA: OPERATIVA</b>		<b>IC /A.O.</b>
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para respaldar el funcionamiento del control interno.				
1	¿Se reporta oportunamente sobre las reservas en bodega de los materiales para mantener siempre un inventario en existencias?	X		
2	¿Los obreros comunican de manera oportuna sobre algunas irregularidades ocurridas en sus obras?		X	A veces si lo hacen, pero no existe una cultura de comunicación.
14. La organización comunica internamente la información, incluidos los objetivos y responsabilidades de control interno, necesarios para apoyar el funcionamiento.				
3	¿Se comunica abiertamente desde el área operativa hacia las otras áreas de la empresa sobre los posibles riesgos que pueden afectar sus actividades?		X	No se comunica la información necesaria a todas las áreas
4	¿La información proporcionada por la empresa permite cumplir con sus funciones y responsabilidades?	X		
15. La organización se comunica con partes externas sobre asuntos que afectan el funcionamiento del control interno.				
5	¿El departamento recibe información importante que afecte el funcionamiento del control interno?	X		
6	¿Los trabajadores de campo entregan diariamente informes de avance de obra?		X	No se realiza informes de avances de la obra a realizarse
<b>RESPUESTAS POSITIVAS</b>		<b>3</b>		
<b>RESPUESTAS NEGATIVAS</b>			<b>3</b>	
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>		<b>6</b>		
		<b>Fecha: 05/2019</b>		

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

### Calificación del riesgo

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total (SI)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{3 * 100}{6}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{300}{6}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 50\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{\text{Calificación Total (NO)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{3 * 100}{6}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{300}{6}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 50\%$$


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

### Resultados

Los resultados del cuestionario aplicado al componente de información y comunicación al área operativa muestra un nivel de riesgo alto con el 50% y un nivel de confianza del 50% que es un nivel bajo, según la tabla de valoración de riesgo.

### Análisis

En el área operativa el riesgo es alto en información y comunicación, se debería mejorar este componente, ya que al ser un área crucial de la empresa los canales de información y comunicación pueden provocar una detención de las actividades lo cual sería un retroceso para lograr el desempeño óptimo de la empresa.

		<b>EMPRESA PRESERCOCA S. A.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE MONITOREO</b> <b>ÁREA: OPERATIVA</b>		<b>AM /A.O</b>
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
16. La organización desarrolla y realiza evaluaciones continuas y / o separadas para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento.				
1	¿Se realiza visitas sorpresa para supervisar al personal que está cumpliendo con una obra?		X	No se realiza supervisiones sorpresa al personal cuando se encuentra laborando
2	¿Se controla que los empleados usen debidamente los equipos de seguridad industrial?	X		
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a las partes responsables de tomar medidas correctivas, incluida la administración superior y la junta directiva, según corresponda.				
3	¿Se hace un seguimiento sobre la satisfacción total del cliente, o sus quejas y sugerencias?	X		
4	¿Se documenta los resultados obtenidos para encontrar posibles fallas que afecta el control interno?		X	No se documenta los resultados en busca de deficiencias encontradas
<b>RESPUESTAS POSITIVAS</b>		<b>2</b>		
<b>RESPUESTAS NEGATIVAS</b>			<b>2</b>	
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>		<b>4</b>		
		<b>Fecha: 05/2019</b>		

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

### Calificación del riesgo

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Total (SI)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{2 * 100}{4}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 50\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{\text{Calificación Total (NO)} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{2 * 100}{4}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 50\%$$

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

### Resultados

Los resultados del cuestionario aplicado al componente de actividades de monitoreo al área operativa muestran un nivel de riesgo alto con el 50% y un nivel de confianza del bajo con el 50%, según la tabla de valoración de riesgo.

### Análisis

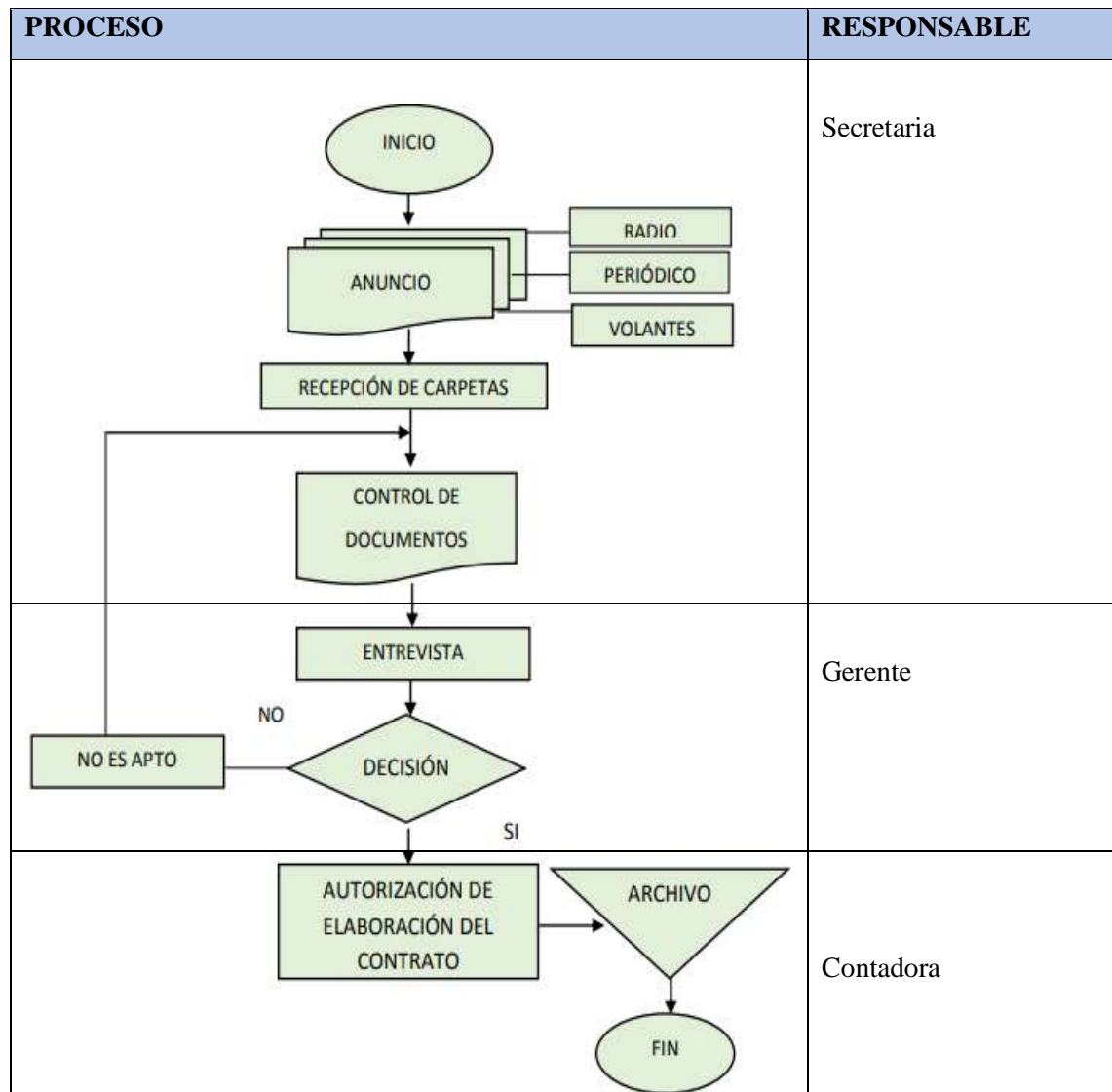
Al igual que las otras áreas de la empresa existe algunas actividades de monitoreo, pero hace falta documentar los resultados de las fallas encontradas y realizar las supervisiones al personal para poder llegar a la excelencia que busca la empresa.

### 3.4.3 Actividades de control

Para establecer actividades de control a la empresa Presercoca se instituirá políticas, procedimientos y mecanismos que garanticen que las actividades se lleven correctamente. Estas son acciones tomadas para abordar los riesgos de alcanzar objetivos. Las actividades de control que se van a abordar son: segregación de funciones, autorización adecuada de transacciones y actividades, depósito diario de recibos de efectivo, acceso limitado al control de existencias, control físico y registros. Estas acciones evitan actividades de fraude o robo que podrían llevar a pérdidas.

#### 3.4.3.1 Procesos y responsables

##### Selección y contratación del personal



**Gráfico 12-3:** Diagrama de flujo selección y contratación del personal

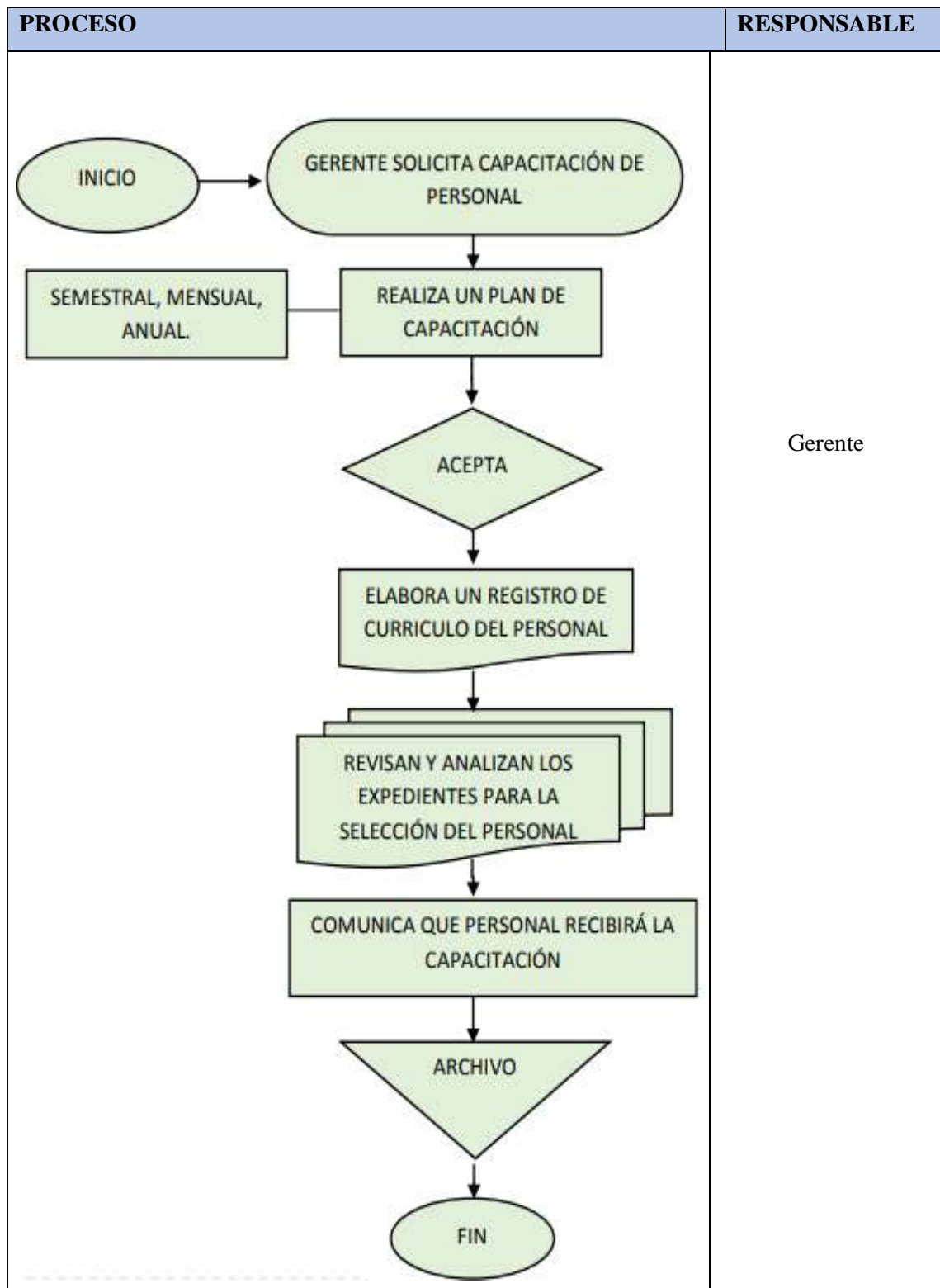
Realizado por: Soledispa, E. 2019.



Para la selección y contratación del personal se realizará los siguientes pasos:

1. Secretaría realizará un anuncio en los medios de comunicación, sean estos: radio, periódico o mediante volantes.
2. Luego de esto viene la recepción de carpetas con los respectivos papeles.
3. Se realizará el control de la documentación pertinente de los oferentes cuidando que estén todos y cada uno de los papeles solicitados.
4. Una vez hecha la recepción de las carpetas con toda la documentación el gerente puede realizar la entrevista y tomar la decisión respecto a los candidatos.
5. Si el aspirante no es apto se devolverá la carpeta.
6. Una vez realizado el análisis y tomado una decisión sobre quien llena las características solicitadas, se enviará a la contadora los papeles para la elaboración del contrato.
7. Luego al final se hace los papeles respectivos, así como también se guardará en archivo la carpeta.

### Capacitación del personal



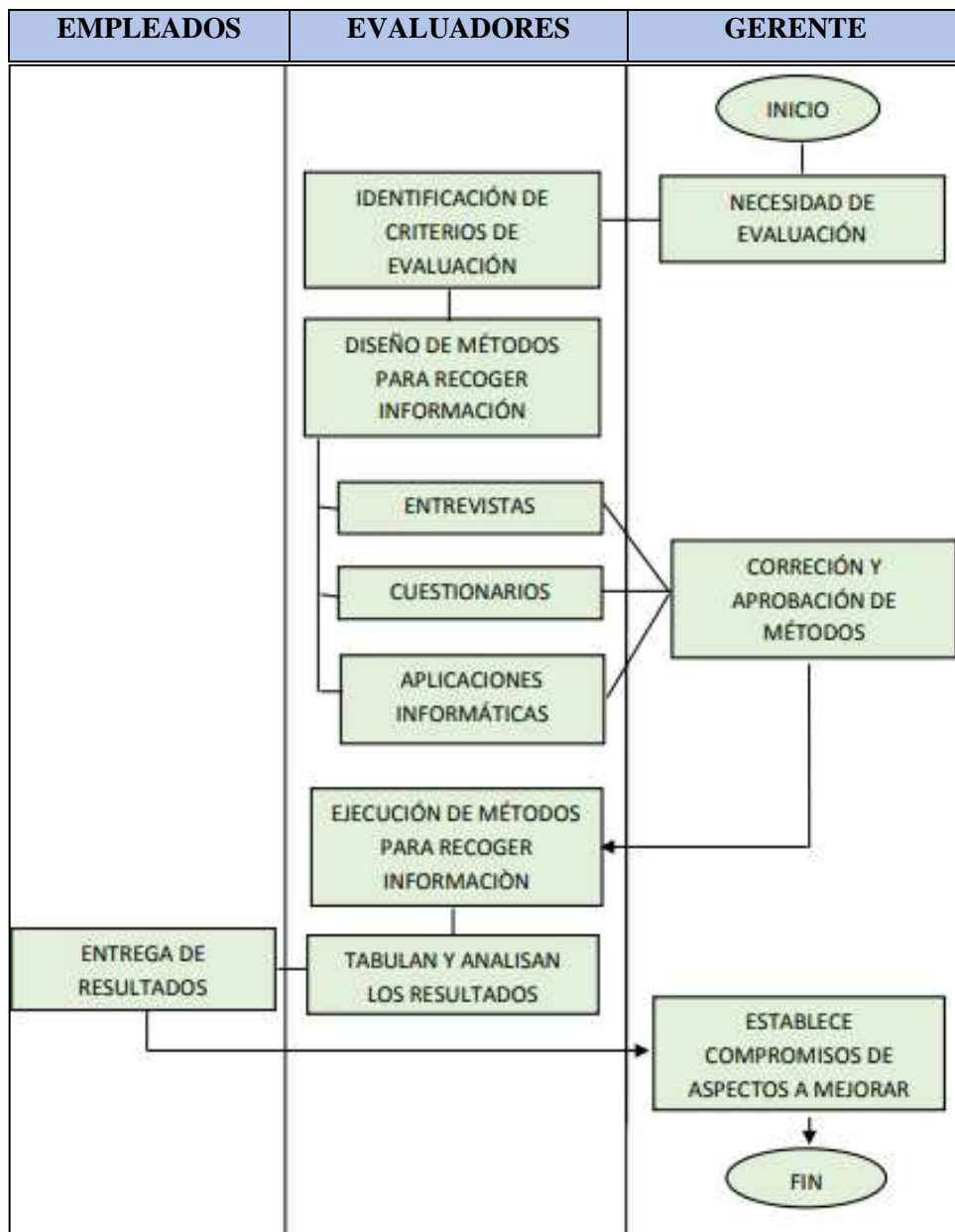
**Gráfico 13-3:** Diagrama de flujo capacitación del personal

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

Para la capacitación del personal se recomienda los siguientes puntos:

1. El Gerente solicitará la realización de la capacitación del personal.
2. Se debe organizar un plan de capacitación de forma mensual, semestral y anual.
3. Una vez organizado, el plan el pedido es aceptado.
4. Tiene que elaborarse un registro de todo el personal con sus currículos actualizados.
5. Se revisan y analizan todos los expedientes para la selección del personal.
6. Se comunicará los resultados de estos análisis al personal que ha sido seleccionado para recibir la capacitación correspondiente.
7. Los papeles de la capacitación de los empleados tienen que archivar.

## Evaluación del personal



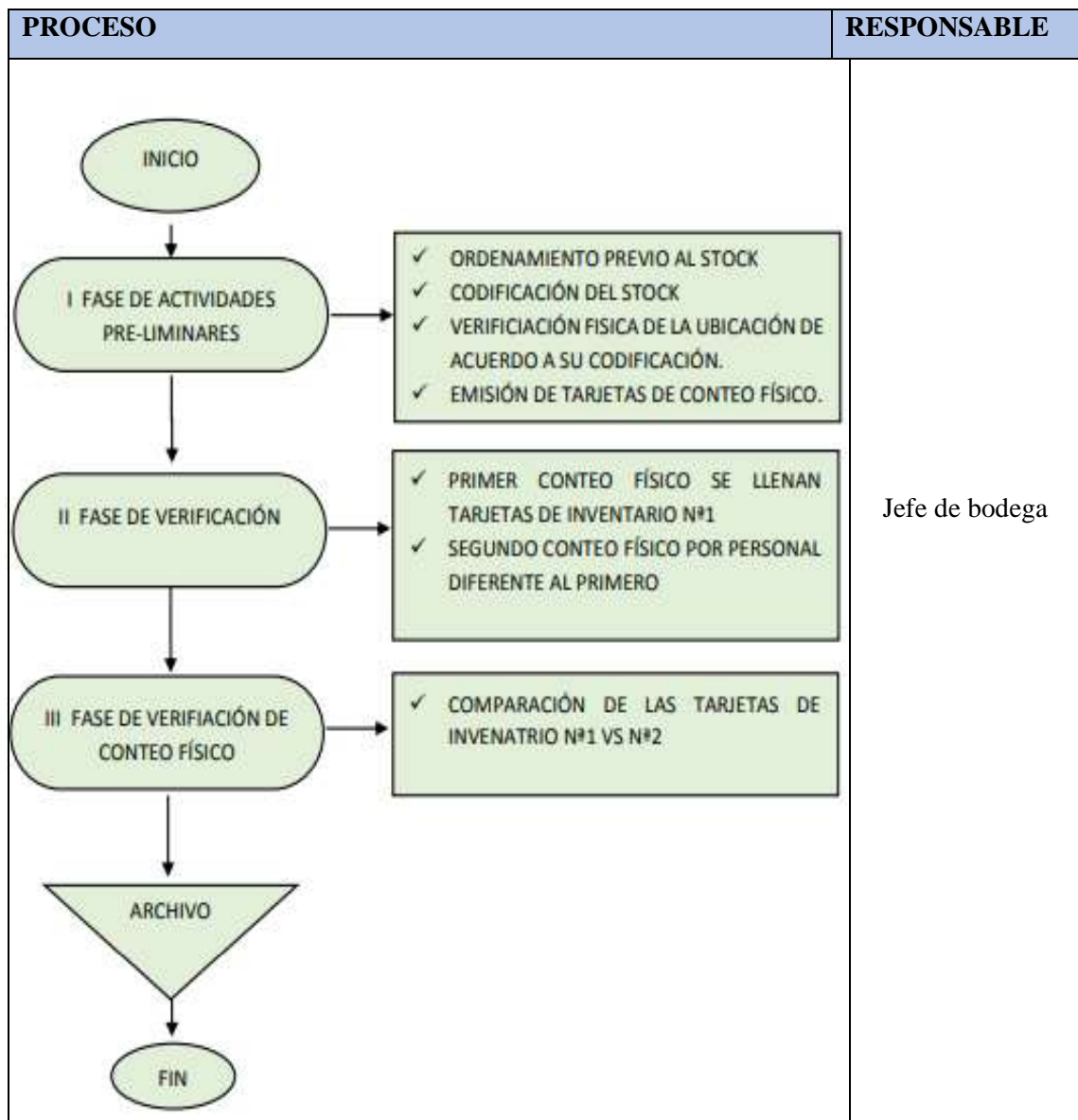
**Gráfico 14-3:** Diagrama de flujo evaluación del personal

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

En la evaluación del personal tenemos los siguientes pasos:

1. En un principio el gerente debe analizar la necesidad de la realización de la evaluación a los integrantes de la empresa.
2. Desde este punto los evaluadores se harán cargo de la identificación de los criterios de evaluación de empleados.
3. Los evaluadores diseñarán los métodos a escoger para recoger la información necesaria.
4. Entre los métodos a realizarse están la entrevista a los empleados con sus cuestionarios y aplicaciones informáticas.
5. Luego de analizar los métodos empleados se harán las correcciones necesarias para que se puedan aprobar los métodos sugeridos.
6. Ya una vez aprobado los métodos se hace necesario la ejecución de estos para realizar el análisis de la información recogida.
7. En este punto se tabulan los resultados obtenidos mediante los distintos métodos aplicados.
8. Con los resultados ya establecidos se entregará los resultados a los empleados.
9. Conocidos ya los resultados, se debe establecer los compromisos necesarios para mejorar en los puntos débiles.

## Control de inventarios



**Gráfico 15-3:** Diagrama de flujo Control de inventarios

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

Para el control de inventarios tenemos lo siguiente:

1. En un inicio debemos tener la fase de actividades preliminares donde se observan los siguientes aspectos:
  - Ordenamiento previo al stock
  - Codificación del stock
  - Verificación física de la ubicación de acuerdo a su codificación
  - Emisión de tarjetas de conteo físico
2. En una segunda fase se realiza la verificación de los ítems anteriores:
  - Primer conteo físico, donde se llenan las tarjetas de inventario N°1
  - Debe realizarse el segundo conteo físico pero esta vez lo realizará personal distinto al que efectuó el primer inventario.
3. Para la tercera fase de verificación del conteo físico se debe tener en cuenta lo siguiente:
  - Se efectuará la comparación de las tarjetas de inventario N°1 y N°2 que fueron hechas en los numerales anteriores
4. Ya realizadas las operaciones anteriores se archivará los resultados obtenidos.

## Pedido de mercadería

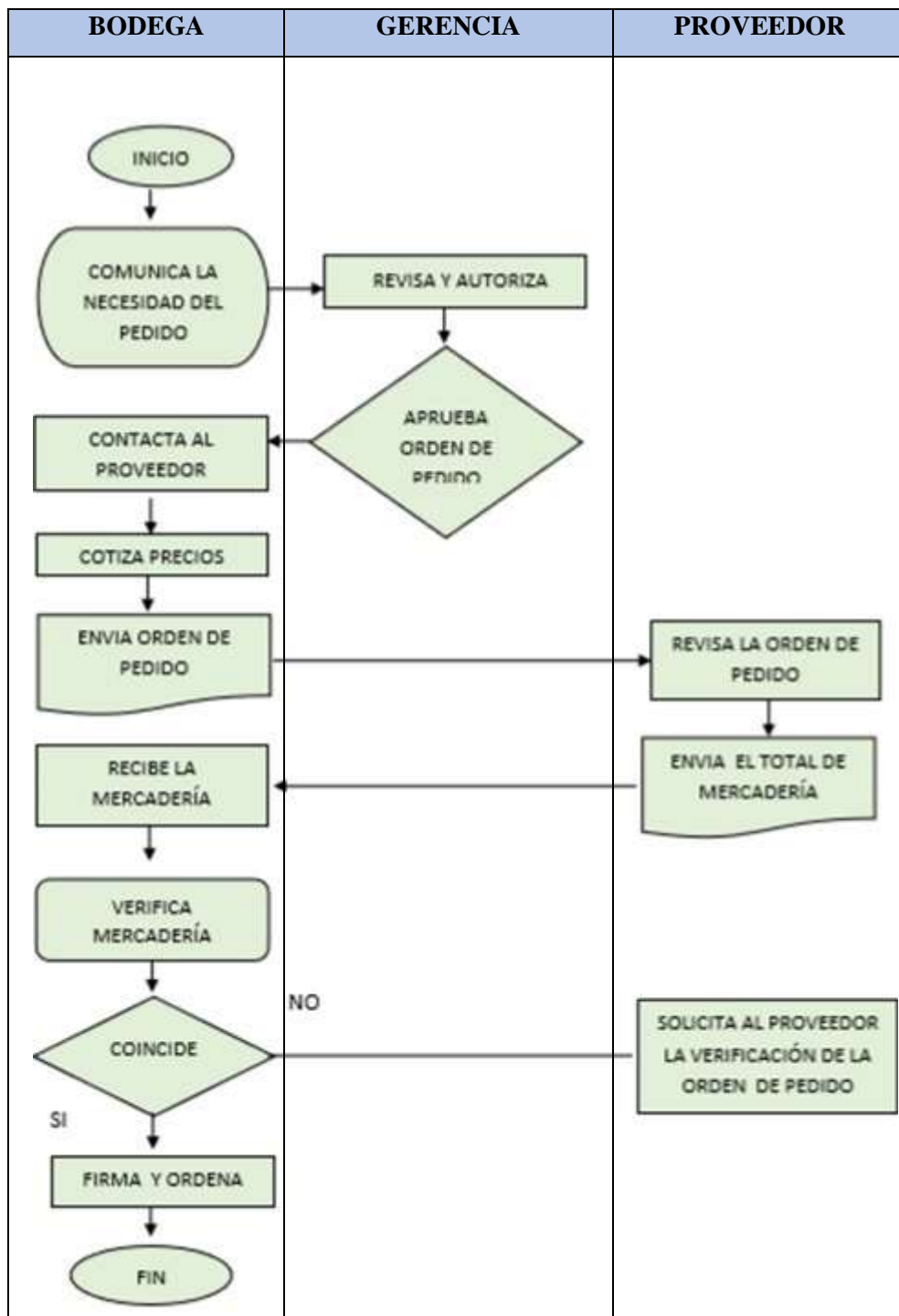


Gráfico 16-3: Pedido de mercadería

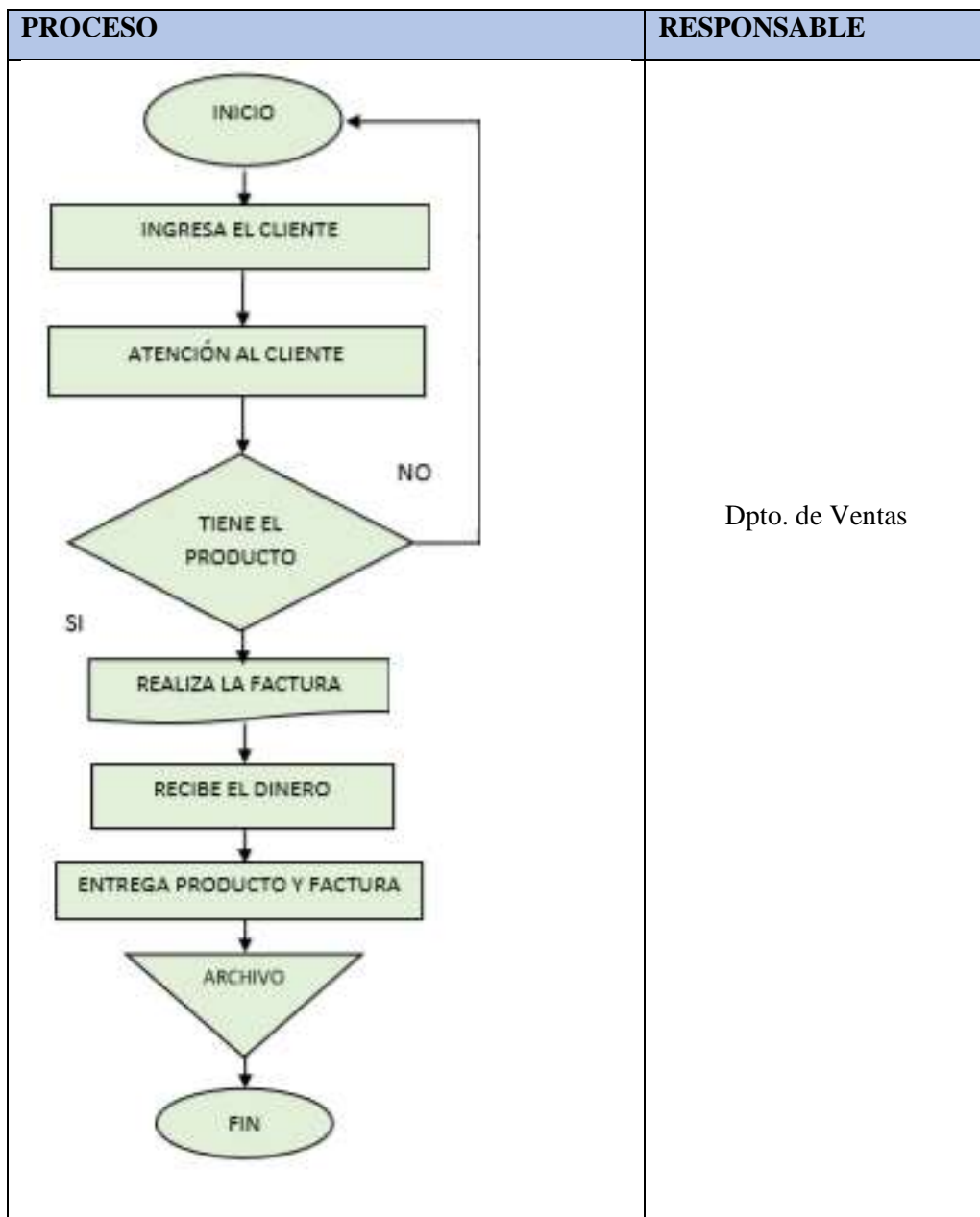
Realizado por: Soledispa, E. 2019.



Para el pedido de mercadería se lo realizará de la siguiente manera:

1. En bodega ante una necesidad de algún producto se comunicará para la realización del pedido.
2. El pedido se revisará y autorizará en Gerencia analizando si es procedente o no.
3. Si procede la orden de pedido se aprueba.
4. Ya aprobado, en bodega se contacta con los vendedores y se envía la orden de pedido al proveedor
5. El proveedor enviará la totalidad de la mercadería solicitada.
6. En bodega una vez recibida la mercadería se procederá a su respectiva verificación a fin de

## Venta de servicios



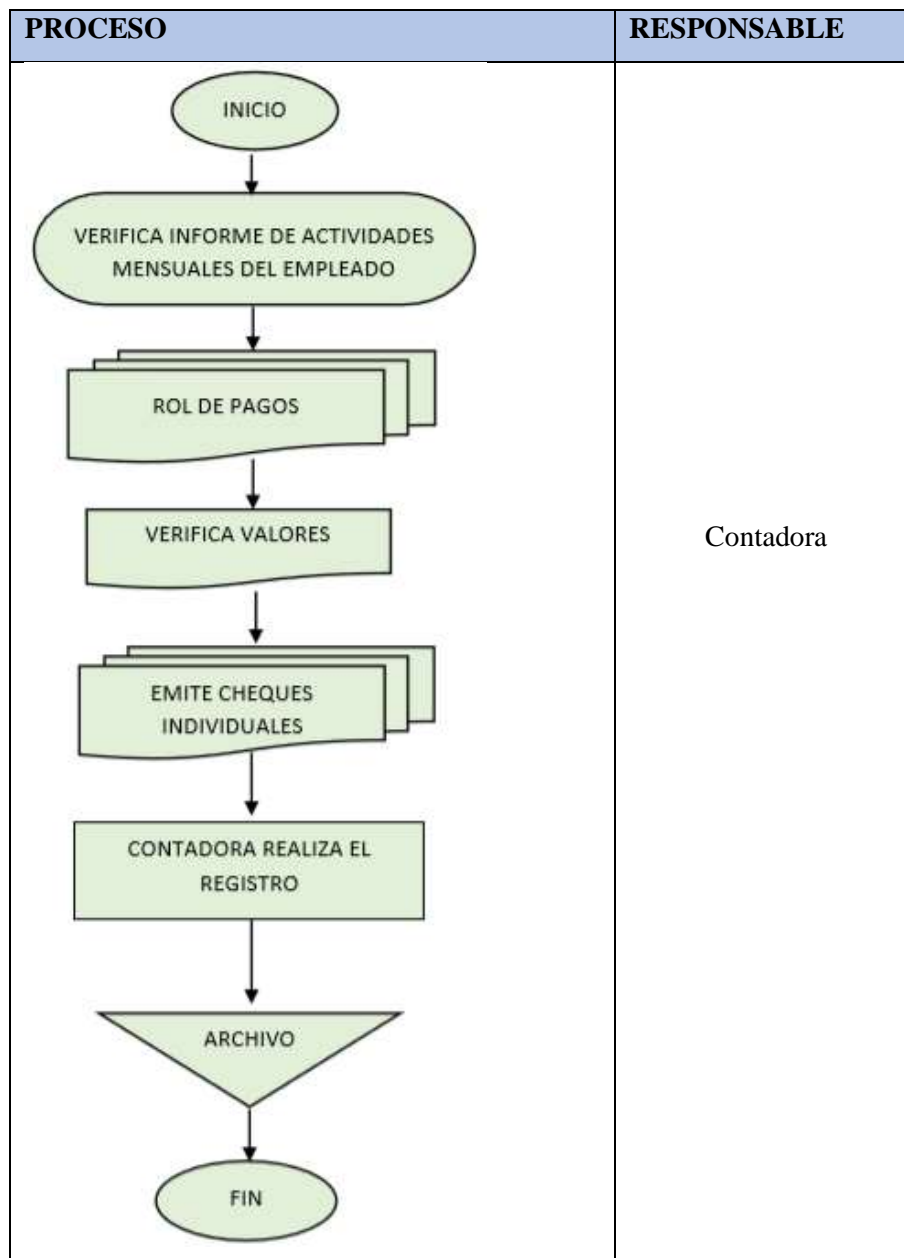
**Gráfico 17-3:** Diagrama de flujo venta de servicios

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

Para la venta de servicios:

1. En este punto de venta de servicios se hará cargo el departamento de ventas, donde en un inicio el cliente ingresa.
2. Cuando el cliente haya ingresado recibirá la atención necesaria en el departamento de ventas
3. Una vez que este siendo atendido el cliente se verificará si tiene o no el producto solicitado por éste, si no es así, el cliente se retirará.
4. Si hay el producto solicitado por el cliente, entonces pagará el precio estipulado y se le hará su factura para que pueda cancelar el producto.
5. Ya entregado la factura en ventas se le entregará el producto.
6. Se archivará el documento habilitante para la venta.

## Pago de sueldos



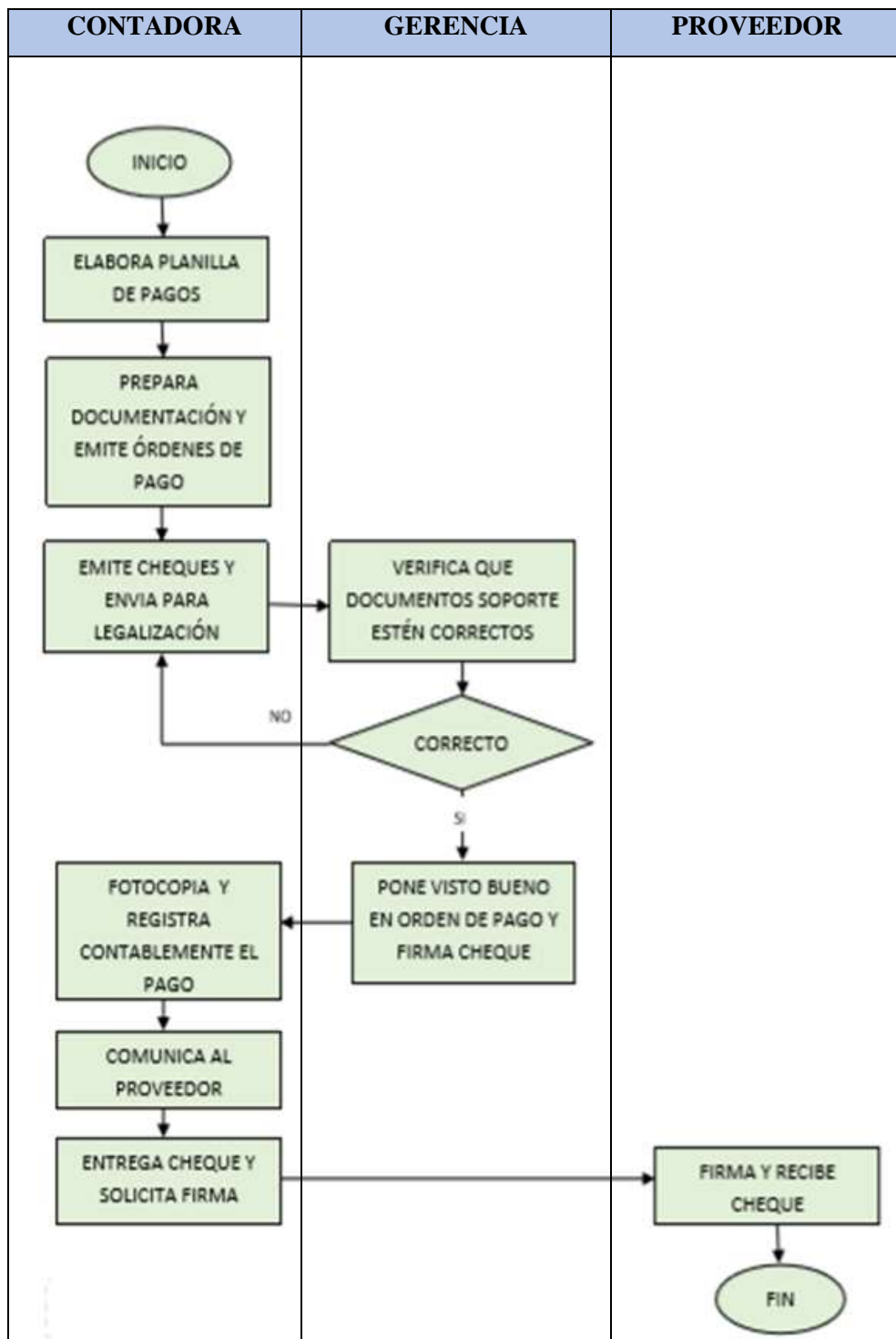
**Gráfico 18-3:** Diagrama de flujo pago de sueldos

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

Con el pago de sueldos tenemos los siguientes puntos:

1. Primero se verificará el informe de actividades mensuales realizadas de los empleados de la empresa.
2. Después de analizar el informe se hará el rol de pagos del empleado
3. Con el rol de pagos listo se verificará los valores de pago.
4. Ya con todos los datos listo se procederá a emitir los cheques respectivos de cada empleado
5. La contadora deberá realizar el registro de estos procesos.
6. Se procederá al archivo de documentos.

## Pago a proveedores



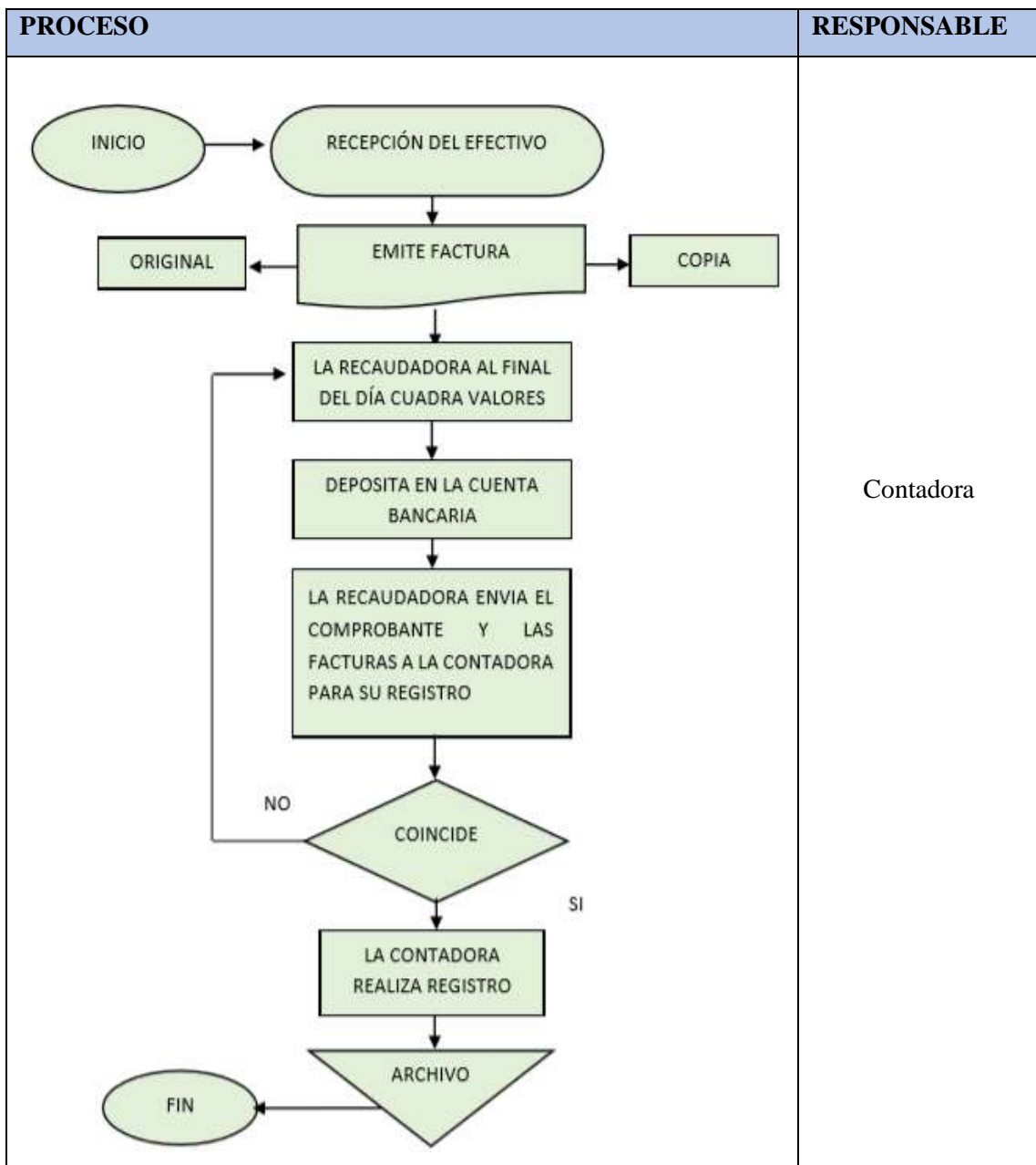
**Gráfico 19-3:** Diagrama de flujo pago a proveedores

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

Para el pago a proveedores:

1. La contadora elaborará la planilla de pagos
2. Después se preparará la respectiva documentación de los proveedores y entonces emitirá las órdenes de pago
3. Con las órdenes de pago listas se emitirán los cheques, para luego enviar a gerencia para su legalización
4. En gerencia se verificará los documentos y que estos tengan el soporte
5. Si no está correcto los documentos se devolverá a la contadora, si está bien se pondrá el visto bueno y se hará la firma del cheque.
6. En contabilidad se sacará una fotocopia y se registrará contablemente el pago
7. Luego del paso anterior se comunicará al proveedor
8. Se realizará a entrega del cheque además se solicitará la firma del proveedor
9. Una vez realizado todo el proceso y con la firma del proveedor se entregará el cheque.

## Flujo de caja



**Gráfico 20-3:** Diagrama de flujo pago a proveedores

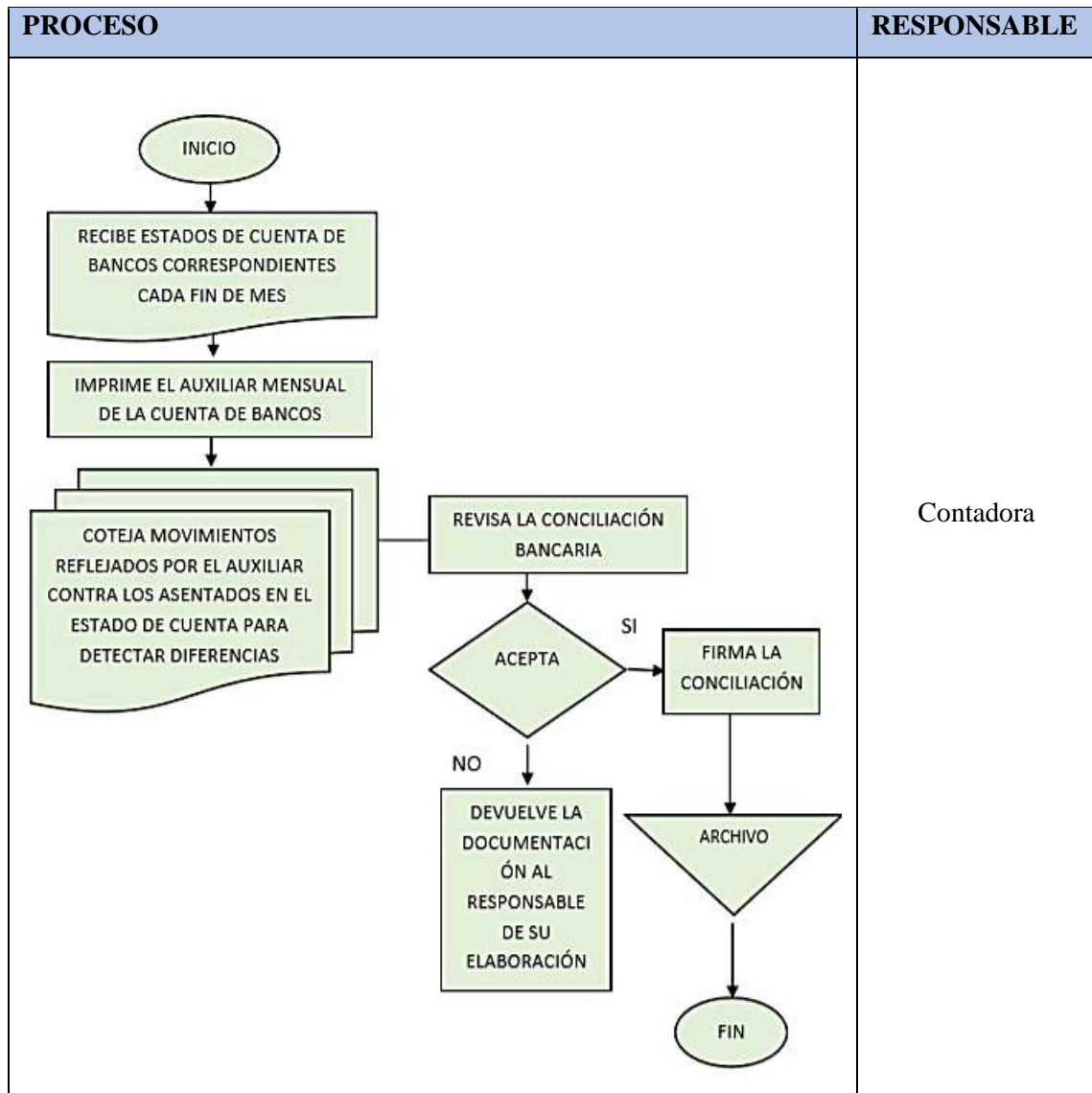
Realizado por: Soledispa, E. 2019.



En el proceso de flujo de caja tenemos que realizar los siguientes puntos:

1. En el principio la contadora hará la recepción del dinero en efectivo
2. Se emitirá la factura, sea esta con copia y también la original
3. Al final del día la persona encargada de recaudar el dinero deberá cuadrar todos los valores ingresados.
4. Se depositará el dinero en la cuenta bancaria destinada a estos rubros
5. La recaudadora enviará los comprobantes junto con las facturas a la persona encargada de contabilidad para el registro
6. Si no coinciden los valores entregados con los ya analizados se regresará a recaudación nuevamente
7. Aprobado el paso 5 la contadora realizará el registro del proceso y su archivo

## Conciliación bancaria



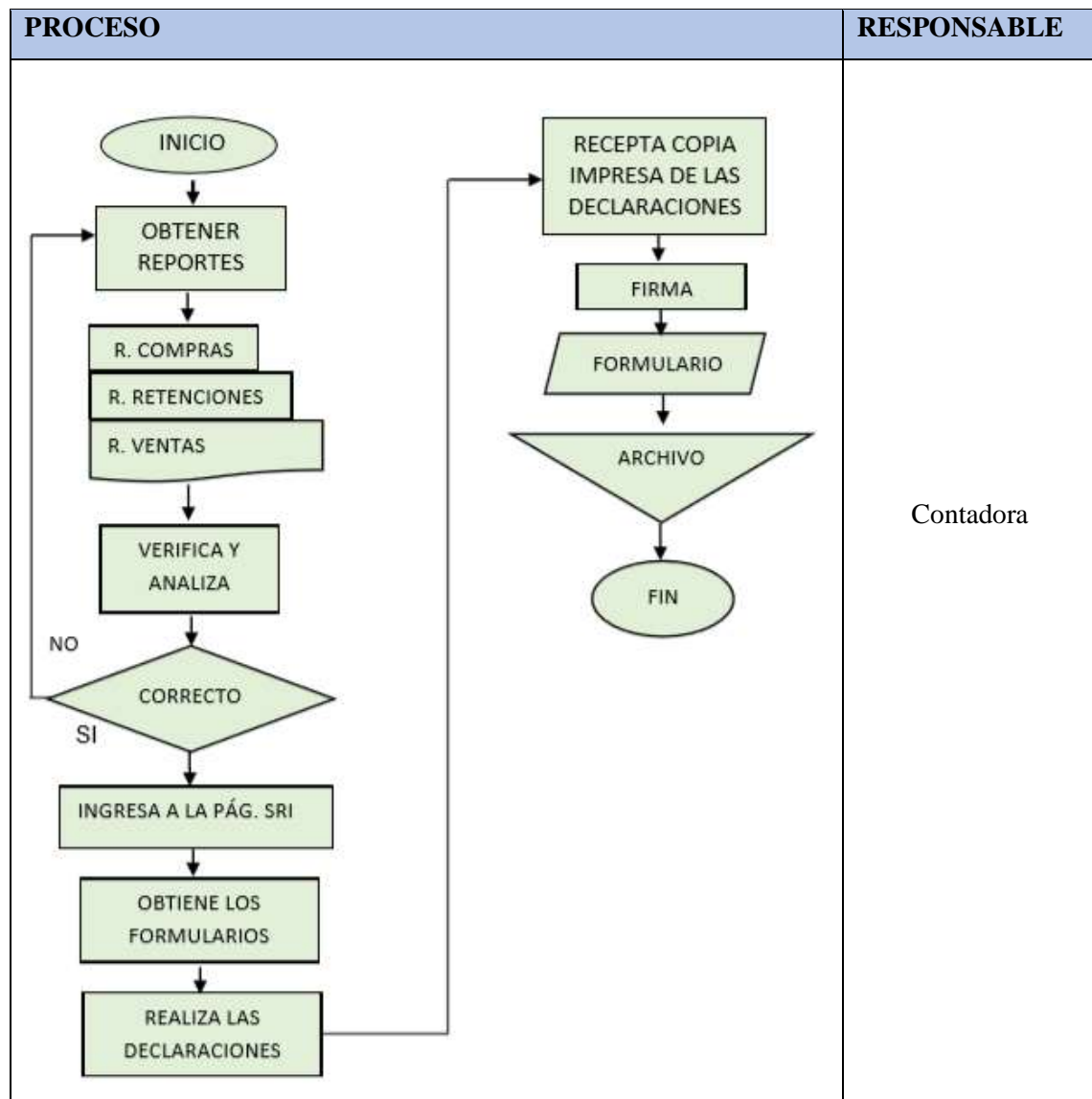
**Gráfico 21-3:** Diagrama de flujo conciliación bancaria

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

En el paso de conciliación bancaria tenemos que:

1. La contadora recibirá los estados de cuenta de los bancos utilizados para el fin de cada mes
2. Se imprimirá el informe auxiliar mensual de la cuenta de los bancos
3. Luego de los pasos 1 y 2 se cotejará todos los movimientos que se han reflejado hechos por el auxiliar y se comparará con el estado de cuenta para detectar cualquier diferencia entre estos.
4. Revisada la conciliación bancaria se decidirá si se acepta o no se acepta
5. De no aceptarse, se devolverá toda la documentación a quien estuvo a cargo de la operación y de la elaboración del informe.
6. Aceptado el paso 4 se realizará la firma de conciliación y su archivo

## Pago de impuestos



**Gráfico 22-3:** Diagrama de flujo pago de impuestos

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

Para el proceso de pago de impuestos seguimos los siguientes pasos:

1. La contadora debe disponer de todos los reportes correspondientes, como son:
  - Reporte de compras
  - Reporte de retenciones
  - Reporte de ventas
2. Con todos los reportes necesarios se verificará y analizará si están correctos.
3. Si faltan algunos reportes se volverá al ítem 1
4. Si están correctos los reportes, entonces se ingresará a la página del SRI, donde se obtendrá los formularios respectivos

5. Con los formularios correctos se realizarán las declaraciones
6. Se debe imprimir las declaraciones del SRI
7. Firmar las declaraciones del SRI
8. Ya teniendo todos los papeles y formularios con firmas se archivará estos documentos

3.4.3.2 Hojas de Control

Los controles son formatos que la empresa cuenta, pero no están estandarizados para su uso.

**Tabla 15-3:** Control del horario de entrada salida de los empleados


		<p><b>EMPRESA PRESERCOCA S.A.</b></p> <p>Teléfono:</p> <p>Email:</p> <p>Dirección: Barrio El moretal; Calle C y Calle H</p>				<p><b>Serie</b> <b>N° 001</b></p>
		<p><b>N°</b></p>	<p><b>Nombres y apellidos</b></p>	<p><b>Hora de Entrada</b></p>	<p><b>Firma</b></p>	<p><b>Hora de Salida</b></p>

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

---


Firma del responsable

**Tabla 16-3:** Reporte de diario de Obra

	<p align="center"><b>EMPRESA PRESERCOCA S.A.</b></p> <p align="center">Teléfono:</p> <p align="center">Email:</p> <p align="center"><b>Dirección: Barrio El Moretal; Calle C y Calle H</b></p>		<p align="center"><b>Serie</b> <b>N° 001</b></p>
Obra:			
Responsable:			
Cargo:			
Fecha:		N° de obreros a cargo	
Hora de inicio		Hora de finalización	
Dirección exacta de la obra -Croquis			
Observaciones	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
<hr/> <p align="center">Firma del responsable C.I.</p>		<hr/> <p align="center">Firma de jefe de área C.I.</p>	

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

**Tabla 17-3:** Entrega recepción de herramientas

 <p>Presercoca</p>		<p><b>EMPRESA PRESERCOCA S.A.</b></p> <p>Teléfono:</p> <p>Email:</p> <p>Dirección: Barrio El Moretal; Calle C y Calle H</p>								<p><b>Serie</b> <b>N° 001</b></p>
		<b>Fecha</b>	<b>Nombre del responsable</b>	<b>N° herramientas entregadas</b>	<b>Estado</b>	<b>Hora de Salida</b>	<b>Firma</b>	<b>N° herramientas recibidas</b>	<b>Estado</b>	<b>Hora de Entrega</b>

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

\_\_\_\_\_

Firma del responsable


**Tabla 18-3:** Orden de compra de materiales de trabajo

		<b>EMPRESA PRESERCOCA S.A.</b> Teléfono: Email: Dirección: Barrio El moretal; Calle C y Calle H			Serie <b>N° 001</b>
Área de pedido					
Solicitante responsable					
Cargo					
N°	Cantidad	Nombre de materiales	Proveedor sugerido	Marca	Observación
Observaciones		_____			
		_____			
		_____			
		_____			
FIRMA DEL SOLICITANTE		ESTADO DE APROBACIÓN		FIRMA DE APROBACIÓN	

Realizado por: Soledispa, E. 2019.




**Tabla 19-3:** Hoja de recepción de mercadería a bodega

		<b>EMPRESA PRESERCOCA S.A.</b> Teléfono: Email: Dirección: Barrio El moretal; Calle C y Calle H				Serie <b>N° 001</b>
<b>Fecha</b>						
<b>Proveedor</b>						
<b>Código</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Nombre</b>	<b>Factura N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Observación</b>	
<b>Observaciones</b>		_____				
		_____				
		_____				
		_____				
FIRMA DEL RESPONSABLE			FIRMA DE PROVEEDOR			

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

**Tabla 20-3:** Hoja de reporte de existencias

		<b>EMPRESA PRESERCOCA S.A.</b> Teléfono: Email: Dirección: Barrio El moretal; Calle C y Calle H			<b>Serie</b> <b>N° 001</b>
<b>Fecha</b>					
<b>Nombre del responsable</b>					
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cantidad existente</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio</b>	<b>Observación</b>
FIRMA DEL RESPONSABLE					

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

**Tabla 21-3:** Hoja de control de satisfacción al cliente

		<p><b>EMPRESA PRESERCOCA S.A.</b></p> <p><b>Teléfono:</b></p> <p><b>Email:</b></p> <p><b>Dirección: Barrio El moretal; Calle C y Calle H</b></p>		<p><b>Serie</b> <b>N° 001</b></p>
<b>Nombre del cliente</b>				
<b>Dirección</b>				
<b>Teléfono</b>				
<p>Preguntas</p> <p>Queremos mejorar para Usted, por favor responda lo más sincero posible el siguiente cuestionario La evaluación tendrá una calificación del 1 al 5 siendo el uno la calificación mas baja y el cinco la más alta</p>				
N°	Pregunta	Calificación	Observaciones	
1	La entrega del servicio fue a tiempo			
2	La experiencia que tuvo fue buena			
3	Como califica el profesionalismo con el que le atendieron			
4	La calidad del servicio			
5	Nos recomendaría			
SU RECOMENDACIÓN		<hr/> <hr/>		
FIRMA DEL CLIENTE		FIRMA DEL RESPONSABLE DEL EQUIPO		

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

### 3.4.4 Información y comunicación

Se necesita información para llevar a cabo las responsabilidades. Esto podría ser desde la administración (comunicación descendente) o hacia la administración, desde los empleados (comunicación ascendente), que podría generarse tanto interna como externamente.

La información y la comunicación influyen en la relación de trabajo dentro de la organización en todos los niveles. Por lo tanto, dicha información debe ser comunicada a toda la organización para permitir que el personal cumpla con sus responsabilidades con respecto al logro de los objetivos.

**Tabla 22-3:** Información y comunicación

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
MEDIO	ESTRATEGIA
Reuniones	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Efectuar reuniones para informar sobre el cumplimiento y las metas alcanzadas por la empresa por lo menos una vez al mes</li> <li>✓ Sustentar con actas documentando la información todo lo tratado en las reuniones.</li> <li>✓ Exponer todas las dificultades</li> <li>✓ Presentar los informes mensuales de todas las áreas</li> </ul>
Correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Notificar vía correo sobre las actividades en las que se encuentra actualmente la empresa para poder contribuir a lograr sus objetivos</li> <li>✓ Mantener una comunicación con los clientes y proveedores sobre ofertas o nueva tecnología y productos.</li> <li>✓ Se puede recibir denuncias o reclamos por parte de los proveedores o clientes</li> </ul>
Avisos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se utilizará notificaciones o avisos para comunicarse solamente con un empleado sobre información que le concierne solo a él como el caso de multas o sanciones.</li> </ul>
Tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Adquirir un software informático contable con licencia para poder acceder a todas sus funcionalidades</li> <li>✓ Guardar toda la información relevante para el buen funcionamiento de la empresa en medios magnéticos</li> <li>✓ Configurar una intranet para mantener una información en tiempo real sin necesidad de dirigirse al área que lo requiera.</li> </ul>

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

### 3.4.5 Actividades de monitoreo

El monitoreo de las operaciones garantiza el funcionamiento efectivo del sistema de control interno, este debe ser monitoreado adecuadamente para evaluar la calidad y la efectividad del desempeño del sistema a lo largo del tiempo. Por lo tanto, el monitoreo determina si las políticas y los procedimientos diseñados e implementados por la administración se llevan a cabo de manera efectiva por parte de los empleados.

**Tabla 23-3:** Información y comunicación

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
MEDIO	ESTRATEGIA
Evaluaciones	✓ Realizar evaluaciones continuas del personal y el desempeño de los componentes del control interno
Comunicación de deficiencias	✓ Establecer líneas de comunicación directas hacia el gerente o jefe de área, para la información oportuna de riesgos.
Revisiones	✓ Realizar revisiones aleatorias por parte de gerencia para conocer el grado de cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Realizado por: Soledispa, E. 2019.

## CONCLUSIONES

- Para realizar el marco teórico se buscó de una forma sistemática y organizada en libros, revistas, tesis y se pudo conocer cuáles eran los puntos clave que se debía analizar para realizar el diseño de control interno en la empresa Presercoca.
- Al analizar la estructura de la empresa Presercoca con el marco integrado COSO III, considerada por varios autores una de las mejores herramientas para realizar un diseño de control interno se puso en práctica los 17 principios en el área administrativa, financiera contable y operativa, y dió un resultado común en el nivel de confianza y riesgo en las áreas de la empresa.
- Al analizar el ambiente de control de la empresa Presercoca S.A. se pudo notar la falta de un código de ética, organigrama estructural, falta de incentivos, evaluaciones al personal, reportes, documentación y seguimiento de riesgos.
- El sistema de Control Interno realizado a la empresa Presercoca S.A. será una herramienta que le permita a la empresa gestionar mejor sus recursos, minimizar adecuadamente los riesgos y promover mejores prácticas que certifique la confiabilidad de la información financiera dentro del cumplimiento de las normas y leyes.

## **RECOMENDACIONES**

- Revisar la información citada en el marco teórico para tener una mejor comprensión del sistema de control interno
- Examinar el análisis realizado a la empresa Presercoca con el marco integrado COSO III, y sus 17 principios en las áreas de la empresa.
- Realizar de manera urgente un código de ética en donde se plasme principios éticos basados en los valores fundamentales de la organización, y abarque áreas como la ética empresarial, práctica profesional y conducta de los empleados
- Implantar a la brevedad posible el sistema de Control Interno para mejorar la gestión de los recursos, minimizar los riesgos y promover las mejores prácticas de las normas y leyes.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, R. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera para la Librería y Papelería Aguilar de la ciudad de Loja, provincia de Loja, período 2015*. (Trabajo de titulación, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/>
- Barquero, M. (2013). *Manual Práctico de Control Interno*. Recuperado de: [https://books.google.com.co/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral Normas y Procedimientos*. Recuperado de: [https://kupdf.net/download/auditoria-integral-normas-y-procedimientos-2a\\_5b92bcace2b6f5292ca57d92\\_pdf](https://kupdf.net/download/auditoria-integral-normas-y-procedimientos-2a_5b92bcace2b6f5292ca57d92_pdf)
- Cepeda, G. (2002). Auditoría y control interno. Bogotá: Nomos S.A.
- Coronel García, V. C. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la “Estación de Servicio Luz Irene”, ubicada en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo*. (Trabajo de Titulación, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6688>
- Coronel, V. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la “Estación de Servicio Luz Irene”, ubicada en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo*. (Trabajo de Titulación, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo), Riobamba. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6688>
- COSO. (2013). *Marco Integrado de Control Interno, Resumen Ejecutivo*. Recuperado de: [https://audidoresinternos.es/uploads/media\\_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf](https://audidoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf)
- De la Peña, A. (2011). *Auditoría. Un enfoque práctico*. Recuperado de: [https://books.google.com.pr/books?id=337WBN\\_QaBEC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pr/books?id=337WBN_QaBEC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false)
- Estupiñán Gaitán, R. (2013). *Control interno y fraudes, con base en los ciclos transaccionales análisis de informe COSO I,II Y III*. Recuperado de: <http://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2016/10/Control-Interno-y-Fraudes-Con-Base-en-Los-Ciclos-Transaccionales.pdf>
- Fonseca L., O. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones. Lima : Publicidad & Matiz*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Galaz, Y., & Ruiz, S. (2015). *COSO Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Recuperado de:



<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Mantilla, S. (2018). *Auditoría del control interno*. Recuperado de: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>

Rodríguez Jama, N. A. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la Empresa TIHERMAC Cía. Ltda., del cantón Santo Domingo, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas*. (Trabajo de titulación, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6217>

Rodríguez, N. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la Empresa TIHERMAC Cía. Ltda., del cantón Santo Domingo, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas*. (Trabajo de titulación, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6217>

Rosana, A. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera para la Librería y Papelería Aguilar de la ciudad de Loja, provincia de Loja, período 2015*. (Trabajo de titulación, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/>

Santillana, J. (2015). *Sistemas de Control Interno*. Recuperado de: [https://www.pearsonenespanol.com/docs/librariesprovider5/santillana/9786073231190\\_santillana\\_resolucion\\_pdf51e66e8b436366b1aea8ff00004a2a88.pdf](https://www.pearsonenespanol.com/docs/librariesprovider5/santillana/9786073231190_santillana_resolucion_pdf51e66e8b436366b1aea8ff00004a2a88.pdf)

Vanbaren, J. (2010). *Tipos de riesgos del control interno*. Recuperado de: [http://www.ehowenespanol.com/tipos-riesgos-del-control-interno-lista\\_323520/](http://www.ehowenespanol.com/tipos-riesgos-del-control-interno-lista_323520/)



## **ANEXOS**

### **ANEXO A: ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA PRESERCOCA S.A.**

1. ¿Cuál es la principal actividad a la que se dedica la empresa?
2. ¿La empresa cuenta con una misión y visión establecida?
3. ¿Cuáles los objetivos de Presercoca a mediano y largo plazo?
4. ¿La empresa cuenta con un organigrama institucional?
5. ¿Qué clase de controles a los procesos se realizan en el área administrativa - financiera?
6. ¿Existen algunos controles en el área de adquisiciones, ventas e inventarios?
7. ¿La empresa cuenta con algún documento escrito en donde se describa las funciones que tiene que realizar sus empleados?
8. ¿Con que frecuencia se realizan las capacitaciones?
9. ¿Existe un Sistema de control interno instituido en Presercoca?
10. ¿Considera Ud. que es de gran importancia establecer un sistema de Control Interno para mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones administrativas y financieras?

## ANEXO B: ENCUESTA APLICADA A LOS JEFES Y PERSONAL DE PRESERCOCA S.A.

### Encuesta

**Nota:** Esta encuesta será aplicada a todos los jefes y empleados de la empresa Presercoca S.A. del cantón Francisco de Orellana, la información que se nos brinde tendrá el carácter de reservada y nos permitirá hacer un análisis de la situación actual de la empresa con respecto al control interno. Por favor sea lo más sincero posible y escoja solo las opciones que se otorga en cada pregunta.

1. ¿Sabe Ud. como empleado de Presercoca cuál es la misión, visión y objetivos de la empresa?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
2. ¿La empresa Presercoca cuenta con políticas que ayuden alcanzar los objetivos de la empresa a corto mediano y largo plazo?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
3. ¿Conoce la existencia de un organigrama estructural que nos ayude a definir las líneas jerárquicas de mando?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
4. ¿Está al tanto de cuáles son sus funciones dentro de la empresa?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
5. ¿En el tiempo que Ud. esta en Presercoca ha recibido capacitación?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
6. ¿Cree Ud. que las actividades comerciales que realiza la empresa son eficientes?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
7. ¿Tiene conocimiento si hay controles en el área que Ud. colabora?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
8. ¿Se le ha entregado por escrito cuales son las actividades de cada departamento?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

9. ¿Sabe Ud, si la empresa Presercoca cuenta con un sistema de control interno?

Si \_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

10. ¿Cree usted que si la empresa diseña un sistema de Control Interno brindará mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las funciones, proporcionándole más competitividad en el mercado?

Si \_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



epoch

Dirección de Bibliotecas y  
Recursos del Aprendizaje

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y  
DOCUMENTAL**

**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 19 / 01 / 2023

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> ELSY YELENA SOLEDISPA ZAMBRANO
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
<b>Título a optar:</b> LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



0186-DBRA-UPT-2023