



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

DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA
EMPRESA CEVALLOS & SILVA CEVSIL CÍA. LTDA.
RIOBAMBA, PROVINCIA CHIMBORAZO.

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTOR:

ALEX MAURICIO CANDO GAGÑAY

Riobamba – Ecuador

2023



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

DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA
EMPRESA CEVALLOS & SILVA CEVSIL CÍA. LTDA.
RIOBAMBA, PROVINCIA CHIMBORAZO.

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTOR: ALEX MAURICIO CANDO GAGÑAY

DIRECTORA: ING. ZONIA DEL ROCÍO CHÁVEZ HERNÁNDEZ

Riobamba – Ecuador

2023

© 2023, Alex Mauricio Cando Gagñay

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 Auto

Yo, Alex Mauricio Cando Gagñay, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados de este son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 26 de julio de 2023

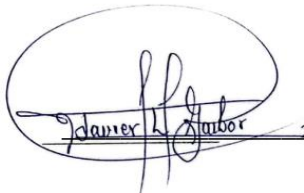




Alex Mauricio Cando Gagñay

C.I. 0605429190

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

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA CEVALLOS & SILVA CEVSIL CÍA. LTDA. RIOBAMBA, PROVINCIA CHIMBORAZO.**, realizado por el señor: **ALEX MAURICIO CANDO GAGÑAY**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Javier Lenin Gaibor PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-07-26
Ing. Zonia del Rocío Chávez Hernández DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2023-07-26
Ing. Edwin Roberto Naranjo Silva Ph.D. ASESOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2023-07-26

DEDICATORIA

La presente tesis va dedicada primeramente a Dios, porque gracias a él pude cumplir con este sueño, porque me dio las fuerzas y no desmayar en los problemas que se me han presentado durante todo mi estudio y, sobre todo, me dio salud para luchar por mis sueños. A mi abuelo, a mis tíos que siempre me apoyaron, a mis hermanos que fueron mi apoyo en el proceso de mi formación tanto personal como profesional. A mi abuelita, que, aunque no se encuentre aquí siempre me brindó su apoyo incondicional y sin ella no sería posible este sueño.

Alex

AGRADECIMIENTO

La presente tesis quiero agradecer a Dios por guiarme y darme sabiduría para culminar con esta tesis, así también por darme lo más importante la salud. A los miembros del trabajo de titulación por su apoyo y paciencia y brindarme los conocimientos para culminar con la realización de esta tesis mil gracias. A mis amigos que a lo largo de la carrera se convirtieron en familia, leales y honestos. A los docentes de la ESPOCH-Escuela de Contabilidad y Auditoría que impartieron su cátedra y ayudaron a mi formación profesional y personal.

Alex

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1.	Planteamiento del problema.....	3
1.2.	Limitación y delimitación.....	4
1.5.	Objetivos.....	5
1.5.1.	<i>Objetivo general.....</i>	<i>5</i>
1.5.2.	<i>Objetivos específicos.....</i>	<i>5</i>
1.6.	Justificación.....	6

CAPÍTULO II

2.	MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	7
2.2.	Control Interno.....	8
2.2.1.	<i>Definición.....</i>	<i>8</i>
2.2.1.1.	<i>Importancia control interno.....</i>	<i>8</i>
2.2.2.	<i>Objetivos del control interno.....</i>	<i>9</i>
2.3.	Control interno eficaz.....	10
2.4.	Componente COSO.....	10
2.4.1.	<i>Componentes del control interno.....</i>	<i>11</i>
2.5.	Informe COSO III.....	12
2.5.1.	<i>Principios del control interno de acuerdo con sus componentes COSO III.....</i>	<i>13</i>
2.6.	Clasificación del control interno.....	15
2.6.1.	<i>Control Administrativo.....</i>	<i>15</i>
2.6.2.	<i>Control Contable.....</i>	<i>16</i>
2.7.	Métodos de Evaluación del Control Interno.....	16

2.7.1.	<i>Método cuestionario</i>	16
2.7.2.	<i>Método narrativo</i>	17
2.7.3.	<i>Método de flujogramas</i>	17
2.8.	Manual	18
2.8.1.	<i>Definición</i>	18
2.8.2.	<i>Objetivos</i>	18
2.8.3.	<i>Clasificación de los manuales</i>	19
2.8.4.	<i>Ventajas y desventajas de un manual administrativo</i>	20
2.8.5.	<i>Elementos que integran los manuales de organización</i>	22
2.8.6.	<i>Diagrama de flujo</i>	26
2.9.	Marco conceptual	27
2.9.1.	Control interno	27
2.9.2.	Diseño	28
2.9.3.	Manual	28
2.9.4.	Políticas	28
2.9.5.	Administración	28
2.9.6.	Normativa	28
2.9.7.	Proceso	28
2.9.8.	Eficiencia	28

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	29
3.1.	Enfoque de la investigación	29
3.1.1.	<i>Enfoque cualitativo</i>	29
3.2.	Nivel de investigación	29
3.2.1.	<i>Investigación descriptiva</i>	29
3.3.	Diseño de la investigación	30
3.3.1.	<i>Investigación no experimental</i>	30
3.4.	Tipo de estudio	30
3.4.1.	<i>Investigación de campo</i>	30
3.4.2.	<i>Investigación bibliográfica</i>	31
3.5.	Población y Muestra	31
3.5.1.	<i>Población</i>	31
3.6.	Métodos, Técnicas e Instrumentos de investigación	32
3.6.1.	<i>Métodos de investigación</i>	32

3.6.1.1.	<i>Método inductivo</i>	32
3.6.1.2.	<i>Método Deductivo</i>	32
3.6.2.	<i>Técnicas de investigación</i>	32
3.6.2.1.	<i>Observación directa</i>	32
3.6.2.2.	<i>Entrevista</i>	33
3.6.2.3.	<i>Cuestionario de control interno</i>	33
3.6.3.	<i>Instrumentos de investigación</i>	34
3.6.3.1.	<i>Guía de observación</i>	34
3.6.3.2.	<i>Ficha de entrevista</i>	34

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	35
4.1.	Procesamiento, análisis e interpretación de resultados	35
4.1.1.	<i>Análisis de la entrevista al rector de la empresa Cevallos & Silva Cevsil Cia. Ltda. “Unidad Educativa Pensionado Americano”</i>	35
4.1.2.	<i>Diagnóstico del control interno bajo el método del Coso III</i>	37
4.2.	Comprobación de la idea a defender	48

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	50
5.1.	Manual de control interno	51
5.1.1.	<i>Introducción</i>	51
5.1.2.	<i>Objetivo general</i>	51
5.1.3.	<i>Alcance</i>	51
5.1.4.	<i>Reseña histórica</i>	51
5.1.5.	<i>Misión:</i>	52
5.1.6.	<i>Visión:</i>	52
5.1.7.	<i>Ubicación</i>	53
5.1.8.	<i>Organigrama estructural de la unidad Educativa Pensionado Americano internacional School</i>	54
5.2.	Código de Ética	55
5.2.1.	<i>Introducción</i>	55
5.2.2.	<i>Objetivo</i>	55
5.2.3.	<i>Alcance</i>	55

5.2.4.	<i>Valores Corporativos</i>	56
5.2.5.	<i>Principios</i>	56
5.2.6.	<i>Conductas requeridas</i>	57
5.2.6.1.	<i>Rector</i>	57
5.2.6.2.	<i>Conducta personal</i>	58
5.2.6.3.	<i>Conducta del docente</i>	58
5.2.6.4.	<i>Conducta del personal administrativo</i>	59
5.2.7.	<i>Prohibiciones</i>	59
5.3.	Manual de funciones	60
5.3.1.	<i>Objetivo del manual</i>	60
5.3.2.	<i>Alcance</i>	60
5.3.3.	<i>Estructura</i>	60
5.4.	Manual de procedimientos	76

CAPÍTULO VI

6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	87
6.1.	Conclusiones	87
6.2.	Recomendaciones	88

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1:	Componentes y sus Principios	13
Tabla 2-2:	Tipos de Manuales	19
Tabla 2-4:	Símbolos	27
Tabla 3-1:	Población de la Unidad Educativa Pensionado Americano International School- Administrativo Contable	31
Tabla 4-1:	Parámetro de evaluación del cuestionario del control interno	37
Tabla 4-2:	Evaluación del Ambiente de Control	38
Tabla 4-3:	Evaluación de Riesgos	41
Tabla 4-4:	Evaluación Actividades de Control.....	43
Tabla 4-5:	Evaluación de la Información y Comunicación	45
Tabla 4-6:	Evaluación Supervisión y Monitoreo.....	47
Tabla 4-7:	Análisis general.....	48
Tabla 5-1:	Estructura orgánica de la Unidad Educativa "Pensionado Americano"	60
Tabla 5-2:	Consejo ejecutivo.....	61
Tabla 5-3:	Rectorado	63
Tabla 5-4:	Secretaría general.....	65
Tabla 5-5:	Director/a financiero	67
Tabla 5-6:	Colecturía.....	68
Tabla 5-7:	Coordinador académica.....	69
Tabla 5-8:	Docentes.....	70
Tabla 5-9:	Inspector general	71
Tabla 5-10:	Consejería estudiantil.....	74
Tabla 5-11:	Gobierno estudiantil.....	75
Tabla 5-12:	Descripción de actividades.....	77
Tabla 5-13:	Descripción de actividades:	79

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2-1:	Relación entre Componentes y Principios.....	14
Ilustración 2-2:	Diagrama de flujo.....	26
Ilustración 5-1:	Ubicación Geográfica (exterior).....	53
Ilustración 5-2:	Ubicación Geográfica (mapa).....	53
Ilustración 5-3:	Organigrama estructural.....	54
Ilustración 5-4:	Valores Corporativos.....	56
Ilustración 5-6:	Proceso de compra.....	78
Ilustración 5-7:	Proceso de venta.....	80
Ilustración 5-8:	Proceso de admisión.....	82
Ilustración 5-9:	Proceso de matrícula.....	84
Ilustración 5-10:	Reclutamiento y selección.....	86

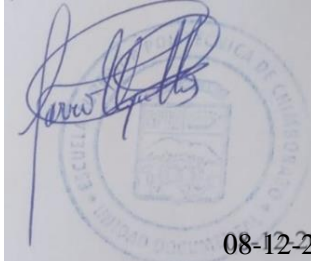
ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** ENTREVISTA DIRIGIDA AL RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA
PENSIONADO AMERICANO INTERNATIONAL SCHOOL
- ANEXO B:** CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO APLICADO A LA UNIDAD
EDUCATIVA PENSIONADO AMERICANO INTERNATIONAL SCHOOL
- ANEXO C:** RUC

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo el diseño de un manual de control interno para la empresa Cevallos & Silva Cevsil Cía. Ltda. En la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, mediante un diagnóstico con base en el COSO III, con el fin de establecer procedimientos, políticas y funciones que ayude al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Se aplicó diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación entre ellas: la entrevista, la observación y el cuestionario de control interno que fueron aplicados a la parte gerencial y personal administrativo contable, con el fin de conocer la situación real de la empresa. El desarrollo del manual de control interno se realizó mediante un análisis de la situación de la empresa donde se procedió a evaluar el control interno mediante el COSO III, identificando la inexistencia de un código de ética, la falta de un manual de procedimientos y funciones, inexistencia de un organigrama funcional, entre otros. Para dar solución a todas estas problemáticas se realizó un manual de control interno que contenga una descripción de los valores, principios y comportamientos que el personal de la empresa debe tomar en cuenta sus actividades, también una descripción de los procesos y funciones de cada puesto de trabajo, acompañados de flujogramas que describa el proceso, políticas que las regulen, entre otros aspectos. Se concluyó que la empresa al no contar con un documento que establezca funciones, procesos y comportamientos que debe tener el personal, omite responsabilidades, omite procesos, la información financiera no es actualizada, existe duplicidad de funciones, es por ello es diseño de este manual pues ayudará a cumplir a cabalidad la eficiencia y eficacia de las actividades que se llevan a cabo en el área contable y administrativo. Se solicita a los directivos de la Unidad Educativa Pensionado Americano International School” poner en ejecución inmediata los manuales diseñados para la ejecución de las diferentes actividades administrativas y operativas en la institución, de esta forma, lograr los objetivos propuestos.

Palabras clave: <CONTROL INTERNO>, <COSO>, <MANUAL DE FUNCIONES>, <PROCESOS>, <EFICIENCIA>, <DIAGRAMA DE FLUJO>.



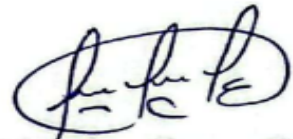
08-12-2023

2158-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The objective of this research work was the design of an internal control manual for Cevallos & Silva Cevsil Cía Ltda, company in Riobamba city, Chimborazo province, through a diagnosis based on COSO III, in order to establish procedures, policies and functions that help to achieve organizational objectives. Different research methods, techniques and instruments were applied, among them: interviews, observation and the internal control questionnaire, which were applied to the management and administrative accounting personnel, in order to know the real situation of the company. The development of the internal control manual was carried out through an analysis of the company's situation where the internal control was evaluated through COSO III, identifying the lack of a code of ethics, the lack of a procedures and functions manual, the lack of a functional organization chart, among others. To solve all these problems, an internal control manual was created containing a description of the values, principles and behaviors that the company's personnel must take into account in their activities, as well as a description of the processes and functions of each job position, accompanied by flow charts that describe the process, policies that regulate them, among other aspects. It was concluded that the company does not have a document that establishes functions, processes and behaviors that the personnel must have, omits responsibilities, omits processes, the financial information is not updated, there is duplication of functions, that is why this manual is designed to help to fully comply with the efficiency and effectiveness of the activities that are carried out in the accounting and administrative area. The directors of the "Unidad Educativa Pensionado Americano International School" are requested to immediately implement the manuals designed for the execution of the different administrative and operational activities in the institution, in order to achieve the proposed objectives.

Keywords: <INTERNAL CONTROL>, <COSO>, <FUNCTION MANUAL>, <PROCESSES>, <EFFICIENCY>, <FLOW CHART>.



Lic. Silvia Narcisa Cazar Costales
C.I: 0604082255

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como objetivo diseñar un manual de control interno para la empresa Cevallos & Silva Cevsil Cía. Ltda., o también conocida en dentro de su razón social como Unidad Educativa Pensionado Americano, ubicada en el cantón Riobamba desde 1986, pues una correcta ejecución del manual permitirá corregir las debilidades encontradas en el diagnóstico realizado. Mejorando su funcionalidad en cuanto a los procesos y manejo de recursos e información contable relevante para la empresa. Este manual propone una mejora en las funciones y procesos más relevantes, describiendo las principales responsabilidades que tiene cada cargo, los procesos que realizan en las principales actividades administrativas y contables, consiguiendo así que todo el personal de la empresa tenga en claro de su nivel jerárquico, sus funciones y responsabilidades.

Como resultado del diagnóstico realizado se identificó que no cuenta con un documento físico ni digital que indique cómo se deben realizar los diferentes procesos, las responsabilidades que conlleva cada cargo, esto desemboca en omitir pasos dentro de un proceso por falta de desconocimiento, provocando un mal registro de cobros, retenciones de manera equivocada, no contar con información contable actualizada, uso inadecuado de los recursos, además de esto dentro del diagnóstico indica que no cuenta con un código de ética, no tiene un organigrama que indique la jerarquía a la cual deben regirse. Es por esto por lo que se planteó el diseño de un manual de control interno que mitigue las debilidades encontradas, promoviendo una mejora en los procesos administrativos, contables y la funcionalidad del personal, por lo tanto, se desarrolló esto a través de seis capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: Muestra la problemática que presenta la Unidad Educativa Pensionado Americano en cuanto a la parte administrativa y contable relacionado con el control interno. De igual manera se establecen objetivos, tanto un general como específicos acordes al tema de investigación y se culmina con el desarrollo de la justificación.

Capítulo II: Contiene todo lo relacionado al marco teórico que sustenta el desarrollo de este proyecto investigativo partiendo con el control interno, el componente COSO, los métodos de evaluación del control interno, que es y que contiene un manual y otros temas relacionados con el tema principal de investigación.

Capítulo III: Da a conocer la parte metodología utilizada en el desarrollo de este trabajo, describiendo un enfoque, alcance, diseño, técnicas y herramientas de investigación aplicadas para obtener información y datos relevantes.

Capítulo IV: Presenta los resultados obtenidos de las diferentes técnicas y herramientas de investigación, como la entrevista y cuestionario dirigida al gerente y personal de la Unidad Educativa Pensionado Americano, la cual se plasma en tablas, gráficos y con su respectivo análisis.

Capítulo V: Contiene la propuesta del diseño del manual de control interno comenzando con una pequeña introducción, objetivo, una descripción breve de la empresa, misión, visión, el código de ética, manual de funciones y un manual de procesos.

Capítulo VI: Finaliza con las respectivas conclusiones y recomendaciones elaboradas acordes al desarrollo del trabajo de investigación, pudiendo ser utilizadas para mejorar a futuro la gestión empresarial.

CAPÍTULO I

1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

De acuerdo con Ballesteros (2019) las diferentes empresas alrededor del mundo están relacionadas entre el aspecto económico y administrativo, el crecimiento de las empresas en estos aspectos hace que sus funciones y procesos sean necesarias evaluarlos con más eficiencia para obtener eficacia, es así que dentro de este ámbito se da paso al establecimiento de controles internos que busca mejorar los procesos a seguir dentro de una organización, la falta de un manual de control interno genera incompreensión, errores y fallas en la producción que como consecuencia trae pérdida.

Actualmente, el término control interno es una herramienta efectiva utilizada en las empresas de la industria de servicios de los países latinoamericanos, teniendo en cuenta con la informalidad que trabajan, esta herramienta de gestión provino de la necesidad que las empresas tengan una gestión y control suficientes de sus diferentes áreas para evitar situaciones de riesgo, principalmente se enfocan en el comportamiento de las personas que tienen un cargo dentro de la empresa, así mismo está ligada con valores éticos, ya que es más que un sistema de documentación para lograr un buen gobierno, está encaminado a mejorar la manera de trabajar de los responsables de cada área, con el fin de lograr una buena gestión ya sea administrativa, operacional, contable, etc. (Cabrera Enrique & Cabrera Enrique, 2019, pág. 8)

Los riesgos a los que están expuestas las organizaciones hoy en día, promueven la aplicación de acertados controles, siendo uno de ellos el sistema de control interno que permite proporcionar una razonable seguridad en lo relacionado con la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Rivas Macias, 2022)

Luego de haber realizado un breve diagnóstico situacional, se establece que la empresa CEVALLOS & SILVA CEVSIL CIA. LTDA., viene atravesando una serie de problemáticas que dificultan sus actividades diarias, a saber:

- La empresa no dispone de un manual de control interno, que ayude a establecer y controlar las operaciones diarias y a disminuir los errores, provocando pérdida de recursos.

- La organización no cuenta con un manual de funciones que segregue y delimite las principales funciones de los diferentes puestos de trabajo, lo que provoca duplicidad, evasión y arrogación de funciones por parte del personal.
- Es evidente así mismo la falta de un manual de procedimientos que establezca la forma correcta de realizar las distintas actividades que competen a los diferentes puestos de trabajo, provocando pérdida de tiempo y recursos de la organización.
- También es notoria la falta de políticas internas que normen las actividades del personal de los distintos niveles jerárquicos, lo que ocasiona problemas al momento de resolver dificultades que se presentan a diario en la vida empresarial.
- Es evidente también la falta de un manual de servicio y atención al cliente, lo que provoca dificultades al momento de resolver problemas con los clientes y por ende la pérdida de varios de ellos.
- De otro lado, la empresa no cuenta con un organigrama estructural que delimite niveles jerárquicos, puestos de trabajo, niveles de autoridad y responsabilidad, líneas de comunicación, etc., lo que genera desorganización.
- Finalmente, la empresa no dispone de un código de ética que regule las relaciones entre el personal, lo que provocan problemas de conducta.

Todos los problemas citados anteriormente tienen su origen en la falta de un manual de control interno que incluya: manual de funciones, manual de procedimientos, políticas internas, manual de servicio y atención al cliente, un organigrama estructural y la falta de un código de ética., herramientas administrativas muy necesarias para regular el normal funcionamiento de la empresa.

Estableciendo así, dentro del manual de control interno funciones bien definidas, procedimientos bien estructurados, políticas internas que vayan acorde a las necesidades de la empresa, comportamientos que el personal de la empresa debe tomar en cuenta para sus actividades diarias, de esta manera aportar al cumplimiento de objetivos y metas empresariales que tiene la empresa.

1.2. Limitación y delimitación

Empresa: Cevallos & Silva Cevsil Cía. Ltda.
Provincia: Chimborazo
Ciudad: Riobamba
Dirección: Ciudadela la Cerámica sector norte (tras Autobamba)
Correo: admin@pensionadoamericano.edu.ec.
Teléfono: 032603042-032606429

1.3. Problema General de Investigación

¿De qué manera el diseño de un manual de control interno ayudará a realizar de mejor manera los procesos, cumplimiento de normas, políticas,

1.4. Problemas Específicos de Investigación

- ¿Cuáles son las falencias con respecto al control interno que viene arrastrando la empresa Silva Cevsil Cía. Ltda.?
- ¿Cómo afectado el desconocimiento de normas, procesos y políticas en el desarrollo de las actividades del personal?
- ¿Qué beneficios traerá consigo el diseño de un manual de control interno en la empresa Silva Cevsil Cía. Ltda.?

1.5. Objetivos

1.5.1. *Objetivo general*

Elaborar un manual de control interno a través de normas y procedimientos que garanticen el cumplimiento de los objetivos organizacionales dentro de la empresa CEVALLOS & SILVA CEVSIL CIA. LTDA.

1.5.2. *Objetivos específicos*

- Estructurar el marco teórico mediante la consulta de información bibliográfica tendiente a la obtención de información relevante y pertinente que sirva como guía para de la construcción del manual de control interno.
- Diseñar el marco metodológica, mediante el uso de métodos, técnicas y herramientas de investigación que permitan la recopilación de información verídica con el fin de que el resultado sea lo más real y objetivo posible.
- Diseñar un Manual de Control Interno mediante la descripción detallada de todos los procesos que se realizan, de tal forma que cubra con las necesidades actuales de la empresa CEVALLOS & SILVA CEVSIL CIA. LTDA.

1.6. Justificación

1.6.1. Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación se justificó teóricamente su emprendimiento, puesto que se aprovechó todo el marco teórico referencial, el cual se encuentra basado en conceptos y definiciones sobre control interno, modelo COSO, manual de procesos, entre otros, de reconocidos autores y tratadistas, adaptando este modelo COSO a la problemática que presenta la empresa y de esta manera alcanzar el objetivo presentado en esta investigación.

1.6.2. Justificación Metodológica

En la parte metodológica el presente trabajo investigativo se justificó su inicio dado que se utilizó una serie de métodos, técnicas y herramientas de investigación que fueron fundamentales para la recaudación de información real y confiable, entre ellos se manejó la entrevista, cuestionario y la observación, a fin de elaborar un Manual de Control Interno de acuerdo con la necesidad que presenta la empresa.

1.6.3. Justificación Practica - Social

En la parte práctica, la presente investigación se justificó su realización dado que se llevó a cabo el diseño del manual de control interno para la empresa Cevallos & Silva Cevsil Cía. Ltda., ubicada en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, el cual contiene un organigrama estructural, así como los principales valores y principios éticos que la empresa debe acatar, la descripción e identificación de las actividades, cargos y procesos que intervienen en la parte administrativa y contable, lo que permitirá mejorar el control interno al interior de esta organización.

1.7. Idea a defender

El diseño de un manual de control interno para la empresa CEVALLOS & SILVA CEVSIL CIA. LTDA., permitirá garantizar el cumplimiento de los objetivos organizaciones, logrando así que los procesos sean más eficientes y eficaces, además de que mejorará el desempeño laboral por parte del personal que labora en la empresa.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes de Investigación.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación es de suma importancia revisar los diversos estudios relacionados con el control interno, realizados por otros investigadores a nivel de instituciones de educación superior de la República del Ecuador, a saber:

Según Simbaña Diaz (2020) en su trabajo de titulación, denominado: Diseño de un manual de control interno en el área de cobranzas en el Colegio de Liga, basado en el COSO I, en el Distrito Metropolitano de Quito 2019, realizado en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera, carrera de administración bancaria y financiera, manifiesta que:

Dentro de cualquier organización, el control interno proporciona una revisión exhaustiva de los procesos administrativos, específicamente tiene como objetivo el resguardar todos los recursos que posee, para evitar así, pérdidas tanto por negligencia, malas prácticas o fraude, lo que trae a su vez la detención de todas las desviaciones de metas o actividades que afectan los objetivos planteados. (Simbaña Diaz, 2020, pág. 18)

En conclusión, Calle Guamán y Valdez Padilla (2016) en su trabajo de titulación, denominado: Diagnóstico y propuesta de mejoramiento del control interno en el área administrativa para el sector educativo caso práctico Unidad Educativa particular Santa Mariana de Jesús, realizado en la Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, sostiene que:

“En la actualidad independientemente del tamaño y a la actividad que desarrolle, debe mantener un control interno eficiente que permita obtener un grado de seguridad en el cumplimiento de los objetivos planteados por las Instituciones Educativa”. (Calle Guamán & Valdez Padilla, 2016, pág. 157)

De acuerdo con Vaca Arias (2018) en su trabajo de titulación, denominado: elaboración de un manual de control interno en el área contable para la Unidad Educativa Ecuatoriano Suizo, realizado en la Universidad Tecnológica Equinoccial, sostiene manifiesta que:

Un Manual de Control Interno, ha sido elaborado con el propósito de orientar y mejorar el cumplimiento de las funciones, en el desempeño de los puestos de trabajo, descripciones y perfiles del puesto, como parte de la modernización administrativa. Las funciones señaladas en el Manual son guías para el cumplimiento de las tareas que debe realizar cada empleado, proyectándose de esta manera una imagen positiva del área contable y de la Institución. (Vaca Arias, 2018)

En conclusión, Zabala Ramírez (2015) en su trabajo de titulación, denominado: diseño de un manual de control interno para los bienes de larga duración de las escuelas del circuito del Colegio Nacional Velasco Ibarra, cantón Guamote provincia de Chimborazo, manifiesta que:

Los manuales buscan entregar una descripción actualizada, concisa y clara de cómo se debe desarrollar las actividades contenidas en cada proceso. Esto no quiere decir que los controles se deben llevar de esta manera, sino que debe ir cambiando con el paso del tiempo según la evolución de la entidad y corrigiendo los posibles errores que se puedan presentar. (Zavala Ramírez, 2015, pág. 15)

Con base en las conclusiones citadas anteriormente, se establece que un manual de control interno permite resguardar los recursos, evitando así pérdidas, fraudes, desviación de sus objetivos. En este contexto, el manual de control interno se elabora con el objetivo de mejorar el cumplimiento de las funciones, desempeño laboral, descripción de los perfiles de cada puesto de trabajo, proyectando de esta manera una imagen positiva en cada área requerida por parte de la empresa.

2.2. Control Interno

2.2.1. Definición

2.2.1.1. Importancia control interno

“Las empresas forman parte de la estructura económica importante de cualquier país, es por ellos que dentro de las empresas deben establecer controles internos que les permita lograr el progreso financiero deseado para que puedan permanecer en el mercado y así contribuir a la economía nacional” (Quinaluisa et al., 2018), es por ello por lo que Acosta (2020) señala que el control interno permite “crea un plan estructurado que ayude a la alta gerencia a enfocarse en lograr sus objetivos operativos y financieros mientras impulsa el negocio y minimiza los riesgos.”

De acuerdo con los conceptos mencionados anteriormente, se puede concluir que las empresas son parte fundamental del crecimiento económico de cada país, independientemente de su actividad económica; además, se encuentran ligadas con el control interno, puesto que ayuda al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

2.2.2. Objetivos del control interno

Terreros (2021) al hablar de los objetivos del control interno, establece los siguientes:

a) Objetivos de negocios los cuales se esfuerzan por la eficiencia y eficacia operativa;
b) Metas financieras los cuales busca mantener un equilibrio financiero y evitar pérdidas, falsificaciones o fraudes; c) *Objetivos de cumplimiento se centra en cuestiones legales, es decir en el cumplimiento de las leyes, normas, prácticas y reglas que debe seguir las empresas; añadiendo a esto “los objetivos deben comprometer a todos los empleados mejorando la calidad de la gestión, creando estructuras flexibles y dinámicas que les permitan asumir los desafíos de la misión de la organización para mayores y mejores niveles de productividad.” (Valera et al., 2018, pág. 38)*

Isaza (2018, pág. 43) al referirse a los objetivos del control interno, señala:

El objetivo es proteger los recursos buscando una adecuada administración que sea efectiva ante la presencia de riesgos, un manejo adecuado de los recursos, los cuales deben estar estandarizados en un manual de procesos y procedimientos acompañado de un manual de funciones, garantizar la eficacia, la eficiencia y economía ejecutando de manera correcta las funciones y actividades operativas, asegurar la oportunidad de confiabilidad de la información de sus registros cumpliendo con los planes de gestión y los estándares que integran el componente de control.

Conforme a lo mencionado anteriormente, se puede concluir que existen diferentes tipos de objetivos dentro del control interno y cada uno con diferente meta, sin olvidar que el objetivo fundamental es trabajar en base a la eficiencia y eficacia, tanto operativa como financiera, a fin de evitar pérdidas en recursos humanos y financieros.

2.3. Control interno eficaz

Barreres (2020), menciona que para tener un control interno adecuado se necesita de:

- *Estructura definida: que sea reflejo de la disposición sistemática de los órganos que la integran, según criterios de jerarquía y especialización, y que indique cuáles son los recursos humanos disponibles.*
- *Estructura eficaz: diseñada para el logro de los fines de la entidad.*
- *Responsabilidades definidas: un elemento clave para un control interno adecuado es que cada integrante de la estructura organizativa conozca cuáles son sus tareas y responsabilidades y cuáles son las funciones y responsabilidades de las otras personas que integran el grupo.*
- *Rigor en sus actuaciones: que pretenda en todo momento el correcto funcionamiento de los procedimientos establecidos.*
- *Órganos de control: que ejercen, desde dentro de la propia organización, funciones de validación del control interno y de su cumplimiento.* (2020, pág. 29)

La eficacia del control interno se ve reforzada si los aspectos anteriores, juntamente con las descripciones de las políticas y los procedimientos que debe seguir la entidad, están debidamente documentados en manuales de organización y procedimientos, y suficientemente difundidos. Cabe hacer mención expresa de un aspecto fundamental para la eficacia del control interno, como es la asignación de funciones entre los diferentes integrantes para una adecuada segregación de funciones dentro de la organización. (Barreres Amores, 2020, pág. 30)

En concordancia con las definiciones anteriores, se llegó a concluir que, para poder mantener un control interno eficaz dentro de las organizaciones, es sumamente necesario tener una estructura bien definida, distribuir responsabilidades a los colaboradores de manera eficiente; y, finalmente, contar con un organismo de control de regule el control interno.

2.4. Componente COSO

“COSO es un acrónimo del *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*, es una organización privada de América del Norte dedicada a desarrollar e investigar sistemas de gestión y gobierno corporativo para proporcionar pautas u orientación que puedan ayudar a las empresas.” (Quiroga, 2020); A esto añade Córdova (2019, pág. 4) que “muchos de los aportes del COSO están relacionadas con ayudar a organizaciones de todo tipo a implementar controles

internos, optimización de recursos, rentabilidad, gestión de riesgos en todos los niveles organizacionales y de comunicación.”

Con base en las definiciones citadas, se concluye que el COSO es una organización norteamericana que se dedica a establecer normas de control interno para todas las empresas, a fin de que las mismas pueden llevar a cabo un buen manejo en cuanto a optimización de recursos, rentabilidad, gestión de riesgos, entre otras.

2.4.1. Componentes del control interno

Quinaluisa et al. (2018, págs. 7-8), al referirse a los componentes de control interno, menciona los siguientes:

El ambiente de control interno

Consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización.

La Evaluación de riesgo

Su función se basa en la descripción del proceso que sirve a los ejecutivos para identificar, analizar y administrar los riesgos de negocio que puede enfrentar una empresa y el resultado de ellos. Todas las instituciones, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o clase de industria, enfrentan riesgos en todos los niveles.

Actividades de control

son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen.

Información y comunicación

Son elementos esenciales en una estructura de control interno. La información acerca del ambiente de control, la evaluación de los riesgos, los procedimientos de control y la supervisión, resulta necesaria para que los administradores puedan dirigir las operaciones y garantizar el empleo de las normativas legales, reglamentarias y de información.

Monitoreo

Las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y la necesidad de su modificación según los cambios de las condiciones.

En conclusión, los componentes del control interno dependen del COSO que se va a utilizar, en el siguiente trabajo de titulación se utilizó el COSO III, mismo que cuenta con los siguientes componentes: El ambiente de control interno el cual se enfoca en generar un ambiente ético; La Evaluación de riesgo, donde su principal objetivo es determinar los riesgos y acciones necesarias para minimizar o eliminar sus impactos; Información y comunicación orientada a generar canales que faciliten la toma de decisiones y como componente final el Monitoreo o Control de actividades encaminadas a encontrar deficiencias en el momento en que sucedió.

2.5. Informe COSO III

Auditool (2022, pág. 8), al hablar del informe COSO III, menciona que:

Este modelo presentado por COSO ha enfocado la atención hacia el mejoramiento del control interno y del gobierno corporativo, y responde a la presión pública para un mejor manejo de los recursos públicos o privados en cualquier tipo de organización, como consecuencia de los numerosos escándalos, la crisis financiera y los fraudes presentados. El Marco Integrado de Control Interno abarca cada una de las áreas de la empresa, y engloba cinco componentes relacionados entre sí: el entorno de control, la evaluación del riesgo, el sistema de información y comunicación, las actividades de control, y la supervisión del sistema de control.

Por otra parte, Quinaluisa et al., (2018, pág. 5) menciona que:

A nivel organizacional, se realiza la necesidad de que la alta dirección y el resto de la organización comprendan cabalmente la trascendencia del control interno, su incidencia sobre los resultados de la gestión, el papel estratégico de la auditoría y, esencialmente, la consideración del control como un proceso integrado a las operaciones de la empresa y no como un conjunto de reglas

En lo citado anteriormente, se hace mención al informe COSO III, el cual es un documento donde se plasma las principales directrices en cuanto a la gestión de un sistema de control, debido a que es muy completo y tiene todas las fases necesarias para un control interno robusto, siempre y cuando sea implantada de manera correcta.

2.5.1. Principios del control interno de acuerdo con sus componentes COSO III

Tabla 2-1: Componentes y sus Principios

COMPONENTE	PRINCIPIOS
Entorno de control	1. La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.
	2. El Consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
	3. La Administración establece, con la aprobación del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.
	4. La organización demuestra un compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.
	5. La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.
Evaluación de riesgos	6. La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos.
	7. La organización identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse.
	8. La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.
	9. La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno.
	10. La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.

Actividades de control	11. La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos.
	12. La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen dichas políticas en acción.
Información y comunicación	13. La organización obtiene o genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
	14. La organización comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar funcionamiento del control interno
	15. La organización se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.
Actividades de monitoreo	16. La organización selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando
	17. La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la Alta Dirección y el Consejo de Administración, según sea apropiado.

Fuente: (Deloitte, 2015)

Realizado por: Cando, A. 2023.

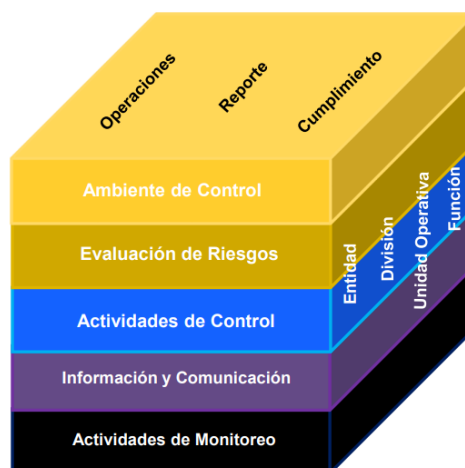


Ilustración 2-1: Relación entre Componentes y Principios

Fuente: (Deloitte, 2015)

De acuerdo con la tabla e ilustración anterior, se puede notar cada uno de los cinco principios del método COSO III, además de sus diecisiete principios que sirven como requerimientos necesarios para establecer un control interno apropiado, eficiente, eficaz, económico y suficiente conforme a la naturaleza, tamaño y disposiciones jurídicas.

2.6. Clasificación del control interno

2.6.1. Control Administrativo

Mantilla (2018, pág. 12), en referencia al control administrativo menciona que:

Este tipo de control incluye, pero no se limita al plan operativo de la empresa, los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión o aprobación de las transacciones por parte de la administración, tales aprobaciones han sido conexas a una función administrativa asociada con el cumplimiento de los objetivos de la organización y como punto de partida para el establecimiento de controles contables de las transacciones;

Por otra parte, Cabrera (2022, pág. 5), establece que el control administrativo es:

Un esfuerzo sistemático para establecer normas de desempeño con objetivos de planificación, para diseñar sistemas de reinformación, para comparar los resultados reales con las normas previamente establecidas, para determinar si existen desviaciones y para medir su importancia, así como para tomar aquellas medidas que se necesiten para garantizar que todos los recursos de la empresa se usen de la manera más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos de la empresa.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, el control administrativo es una de las etapas encargadas de evaluar los procedimientos y el rendimiento administrativo para identificar desviaciones o posibles anomalías. Este tipo de control interno permite actuar con rapidez, impulsando la eficiencia dentro de cualquier tipo de organización empresarial, garantizando la utilización adecuada de los recursos que la empresa dispone.

2.6.2. Control Contable

Díaz et al. (2018, pág. 3) al hablar del control contable, mencionan que:

Es un sistema de control contable interno que establece procesos para recopilar, clasificar y registrar las actividades de una organización con el fin de brindar información para evaluar, planificar y tomar decisiones sobre resultados que contribuyan al logro de los objetivos de la organización;

En el mismo tema, Navarro (2022, pág. 1), señala que existen dos tipos de control contables: “los preventivos y los detectivos, la combinación de éstos dos permite tener un control interno eficaz, pues cada uno de ellos tiene un propósito diferente.”

En el contexto de las definiciones anteriores, se puede inferir que un sistema de control interno contable busca establecer un proceso para recolectar, clasificar y registrar las operaciones de la organización, proporcionando información para evaluar resultados, planificar y tomar decisiones que contribuyan al logro de las metas de la organización.

2.7. Métodos de Evaluación del Control Interno

2.7.1. Método cuestionario

Meléndez (2018, pág. 1), al hablar del método cuestionario, menciona que:

Este método implica el uso de un cuestionario prediseñado como herramienta de investigación, que incluye preguntas sobre: cómo se manejan las transacciones u operaciones, involucrando a las personas que se manejan, cómo el flujo de operaciones a través de puestos o ubicaciones determina o identifica los procedimientos de control a ser realizado.

Además, Meran y Ruiz (2018, pág. 2), sostienen que estos cuestionarios también deben estar “enfocados a los procedimientos que los auditores vayan a establecer, ya que definen las áreas en las que debe centrarse la auditoría”;

En el mismo tema, Calle Álvarez (202, pág. 18), agrega que un cuestionario de evaluación de control interno “cubre todas las áreas de las actividades de una organización y su aplicación puede

utilizarse como guía para identificar y definir de manera uniforme las áreas clave, lo que facilita la elaboración de informes.”

De acuerdo con lo expuesto por los diferentes autores, se puede concluir que el método del cuestionario hace referencia a un conjunto de preguntas relacionadas entre sí, además de ser ordenadas de manera cronológica, permiten obtener información confiable y pertinente.

2.7.2. Método narrativo

Meléndez (2018, pág. 1), refiriéndose al método narrativo, menciona que:

Como su nombre indica, se trata de una descripción o narración de las diversas actividades y registros de departamentos, funcionarios y empleados, en pocas palabras aquí se suele describir procedimientos, registros, formularios, archivos de los departamentos a evaluar, este método muestra la desventaja es que muchas personas son incapaces de expresar sus ideas por escrito de forma clara, precisa y concisa, dando como resultado debilidades en su control.

Además, Flores (2020, pág. 4), deduce que “el enfoque descriptivo, también conocido como "narrativa", implica descripciones escritas de las acciones tomadas y los controles realizados en los departamentos, el personal, las operaciones, la contabilidad y la información financiera.”

De acuerdo con lo expuesto por los diferentes autores, se puede concluir que este método sirve para poder conocer de una manera narrativa cada una de las funciones de los colaboradores además de describir cada uno de los procesos administrativos que se ejecutan dentro de la empresa.

2.7.3. Método de flujogramas

Meléndez (2018, pág. 5), al hablar del método de flujogramas, menciona que:

Este método incluye la presentación y uso de tablas o gráficos, si los auditores desarrollan diagramas de flujo de control interno, es necesario visualizar el flujo de información y documentos procesados, los diagramas de flujo deben crearse utilizando símbolos estándar para que quienes estén familiarizados con ellos puedan obtener información útil sobre el sistema.

Por su lado, Villalobos (2020, pág. 5) sostiene que:

Los diagramas de flujo brindan una visualización rápida y metódica del sistema de control interno de un cliente, lo que ayuda a brindar una comprensión clara de cómo funciona el sistema, así mismo los gráficos tienen varias ventajas sobre otros métodos de evaluación como son las narrativas, en primer lugar, los gráficos son ideales para mostrar la dinámica de los sistemas de control interno y, en segundo lugar, son más fáciles de actualizar.

Se concluye que, los flujogramas definen cronológicamente los pasos a seguir; y deben ser fáciles de entender, porque de ello depende la creación de controles y la adaptación de los empleados en su implementación.

2.8. Manual

2.8.1. Definición

Bustos (2022, pág. 4), menciona que el manual “es una publicación que ayuda a entender cómo funciona algo y educa a quienes lo leen sobre un tema en específico” por otro parte, Bravo (2022, pág. 16) menciona que “los manuales generalmente son creados por la administración para conectar varias actividades y funciones realizadas dentro de una organización y los usan tanto los gerentes como el personal, para brindar orientación sobre cómo realizar las funciones.”

En el contexto anterior, los manuales son documentos generados con un fin determinado, en éste se incluyen procesos claros, personas responsables y medidas a tomar cuando se presenten inconvenientes; entre los tipos más comunes de manuales, tenemos:

2.8.2. Objetivos

Según López (2019, pág. 12) menciona que los principales objetivos son:

- *Estimular la uniformidad*
- *Eliminar la confusión*
- *Reducir la incertidumbre y la duplicación de las funciones*
- *Reducir la carga de monitoreo*
- *Servir como guía para los empleados*

- *Evitar dar pasos en falso*
- *Presentar de forma clara y concisa el trabajo realizado en cada departamento.*

Por otra parte, Palacios y Quimiz (2020, pág. 3), menciona que el objetivo de una manual es: “conseguir que las empresas cumplan sus funciones departamentales sin error alguno y de esta forma cumplir las expectativas planteadas al inicio de cada una de ellas”.

Según lo mencionado anteriormente, se concluye que el fin principal de los manuales es ayudar a entender el funcionamiento de algún tipo de proceso, además de educar a los lectores acerca de un tema de forma ordenada y concisa.

2.8.3. Clasificación de los manuales

Tabla 2-2: Tipos de Manuales

Manual organizacional	Son elaborados de manera general y resumida sobre las funciones, áreas y papel de cada miembro de la empresa, un ejemplo de este tipo de manuales es donde está plasmado su visión, misión, su estructura, etc.
Manual departamental	Son elaborados de manera específica, detalla de mejor manera el funcionamiento de cada área, registrando cada proceso, y norma que debe seguir la empresa garantizando de esta manera su correcta funcionalidad operativa, un ejemplo de este tipo de manuales es la descripción de cada puesto de trabajo, sus objetivos, etc.
Manual de políticas	Está enfocado en las funciones y desempeño de los administradores, pues detalla las instrucciones de los altos cargos para que puedan llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos plasmados por la empresa.
Manual de procedimientos	Este manual es mucho más específico, describe de cada tarea exponiendo puntualmente los pasos a seguir, un ejemplo de esto son los diagramas de procesos, objetivos generales, específicos, etc.
Manual de técnicas	Este manual es aún más específico que los anteriores detallando procedimientos y procesos de la organización, ejemplo de esto es que plasma las tareas de un área específica, puede estar acompañado de diagramas, glosario, sus objetivos, etc.
Manual de bienvenida	Este manual es elaborado de una manera general que busca conocer de manera rápida como se desenvuelve un nuevo empleado, aquí plasma la historia de empresa, misión, visión de manera resumida.

Manual de puesto de trabajo	Específicamente detalla las funciones exactas de los empleados especificando sus tareas y responsabilidades, este tipo de manual describe el área, al empleado, sus cargos y funciones.
Manual múltiple	Este manual abarca todos los anteriores, pues exponen información de otros manuales y lo registra.
Manual Finanzas	Se describe la parte financiera de la empresa, describiendo las áreas de tesorería, área contable y área de cobranzas, planteando normas y procesos a seguir.
Manual sistema	Describe las actividades y tareas de un nuevo sistema integrando a todos los departamentos que los conforman.
Manual de calidad	Muestra cómo se debe realizar los procesos de calidad, importante para poder medir y que sirva como estándar para medir la productividad, su servicio y calidad de la empresa

Fuente: (Mejía Jervis, 2021)

Realizado: Cando A., (2023)

En relación con los conceptos anteriores, se puede concluir que existen diferentes tipos de manuales y se clasifican según su alcance; los manuales desempeñan un papel importante en los negocios porque recopilan y registran información para ayudar a reducir los errores que pueden ocurrir debido a acciones inapropiadas.

2.8.4. Ventajas y desventajas de un manual administrativo

López (2019, pág. 3), al hablar de las ventajas y desventajas de un manual, menciona las siguientes:

Ventajas

- *Son una fuente constante de información sobre el trabajo a realizar.*
- *Ayudan a institucionalizar y definir objetivos, políticas, procedimientos, funciones, normas, etc.*
- *Evitan discusiones y malas interpretaciones de las operaciones.*
- *Garantizan la continuidad y consistencia del programa a lo largo del tiempo.*
- *Han fortalecido la coordinación de trabajo.*
- *Permiten una delegación efectiva, ya que el seguimiento por parte de los supervisores puede limitarse a excepciones y verificaciones si hay instrucciones escritas.*

Desventajas

- *Si no se hacen bien, habrá serios problemas en el desarrollo empresarial.*
- *Pueden ser costosos de producir y actualizar.*
- *Si no se actualizan periódicamente, pierden su validez.*
- *Se limitan a los aspectos formales de la organización e ignoran los aspectos informales igualmente importantes.*
- *Si hay demasiadas conexiones, son inútiles; pero si hay demasiados detalles, las cosas pueden complicarse.*

Por otra parte, Palacios y Quimiz (2020, pág. 8), menciona las siguientes ventajas y desventajas:

Ventajas

- *Elimina inquietudes y malentendidos*
- *Ayuda a establecer objetivos, políticas, procesos y funciones*
- *Amplifica la organización del trabajo*
- *Permite transmitir en forma efectiva*
- *Sirve como base para las capacitaciones*
- *Se presenta de manera clara el funcionamiento de cada departamento*
- *Plasma artículos dónde indica las obligaciones, sanciones y beneficios*

Desventajas

- *El costo de actualización y realización suelen ser altos*
- *Si se elabora de forma parcial se producen serios inconvenientes en el desarrollo de las funciones/actividades*
- *Si un manual dispone de información sobreexplotada en detalles, pierde atención y pueden volverse complicados*
- *Si no se actualiza periódicamente pierde eficacia*

Mediante lo expuesto anteriormente, se determina que existen diferentes ventajas al elaborar un manual, como son: Colabora en la correcta ejecución de las actividades encomendadas al personal y vela por el desarrollo uniforme de dichas actividades, además, permite ahorrar tiempo y esfuerzo en la ejecución de funciones y evita la repetición de instrucciones y pautas, mientras que una de las desventajas más comunes es el costo de su creación y la falta de actualización.

2.8.5. Elementos que integran los manuales de organización

De acuerdo con la Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos (2021, pág. 8) menciona que un manual debe contener.

Portada

Identificación principal del manual, las indicaciones técnicas corresponden a la primera hoja del documento.

Contenido

Relación de capítulos, títulos o apartados que componen el manual. Es esencial para la organización, orientación y ubicación de temas, permite conocer los contenidos y paginación.

Introducción

Texto breve y claro, que permite al lector conocer el panorama general del contenido del manual, mediante una explicación sobre su ámbito de aplicación que agrega el fundamento legal por el cual se ha elaborado.

Marco jurídico y normativo

Conjunto de disposiciones jurídico-administrativas que dan legalidad a las acciones de las unidades administrativas del Poder.

Nombre del procedimiento, objetivo y políticas

Procedimiento: Nombre de la actividad a realizarse, todo procedimiento debe contar con un número progresivo en su caso.

Objetivo: Se deberá describir, de manera clara y precisa, el resultado que se desea alcanzar con cada procedimiento. Deberá reflexionarse con los cuestionamientos: ¿Cuál es el propósito?, ¿Para qué? y ¿Para quién?; la redacción deberá iniciar con verbo infinitivo

Políticas: Son lineamientos de conducta que deben cumplirse antes, durante o después del desarrollo del procedimiento, su redacción tiene carácter imperativo para su observancia y cumplimiento. Los verbos implicados en la redacción deberán estar en tiempo futuro, toda vez que la política es aplicable al sujeto para regular la conducta o decisiones que deberá asumir.

Desarrollo del procedimiento.

Este apartado deberá describir actividades u operaciones que se ejecutan en el procedimiento, así como las unidades administrativas que intervienen en su realización.

Diagrama de flujo del procedimiento

Una vez descrito el procedimiento se continúa con la representación gráfica; para ello, se elaborará un diagrama de bloque que simbolice el flujo de la información y las interacciones entre las unidades administrativas que intervienen en el procedimiento. Un bloque es un recuadro donde se describe brevemente la actividad y se ubica en la columna que corresponda a la unidad administrativa.

Anexos

Documentos de comunicación administrativa, los cuales están diseñados para cubrir una necesidad de control y registro de información.

Por otra parte, el Instituto Politécnico Nacional Dirección de Planeación y Organización (2022, pág. 9), menciona que un manual debe contener:

- a) Acta de expedición*
- b) Portada*
- c) Control de emisión*
- d) Control de cambios (hoja de modificaciones)*
- e) Contenido*
- f) Introducción*
- g) Propósito*
- h) Marco Jurídico-Administrativo*
- i) Relación de procedimientos*
- j) Procedimientos específicos*

Ya su vez cada procedimiento específico estará integrado por:

- 1. Portada*
- 2. Propósito*
- 3. Alcance*
- 4. Documento de referencia y normas de operación*
- 5. Políticas de operación*
- 6. Descriptivo*
- 7. Diagrama de flujo*

De acuerdo a las definiciones citadas sobre los elementos que contiene un manual, se concluye que éste debe contener toda la información necesaria para llevar a cabo una determinada actividad,

su estructura es extensa y se encuentra compuesta por diferentes pasos a seguir de manera sistemática y secuencial.

2.8.6. Diagrama de flujo

Torres (2019, pág. 6), menciona que un diagrama de flujo “es una representación gráfica de un proceso. Se trata de representar los pasos que toma un proceso de principio a fin, y para esto, se utilizan una serie de elementos visuales para ayudar a mapear cada paso del proceso”.

De su lado, (Fiorella, 2022, pág. 12), argumenta que: “la ayuda de esta herramienta gráfica permite simplificar la información y especifica el alcance, facilita la observación y estudio de los procesos, facilita la asignación de responsabilidades, sirve como guía de capacitación para los nuevos empleados”.

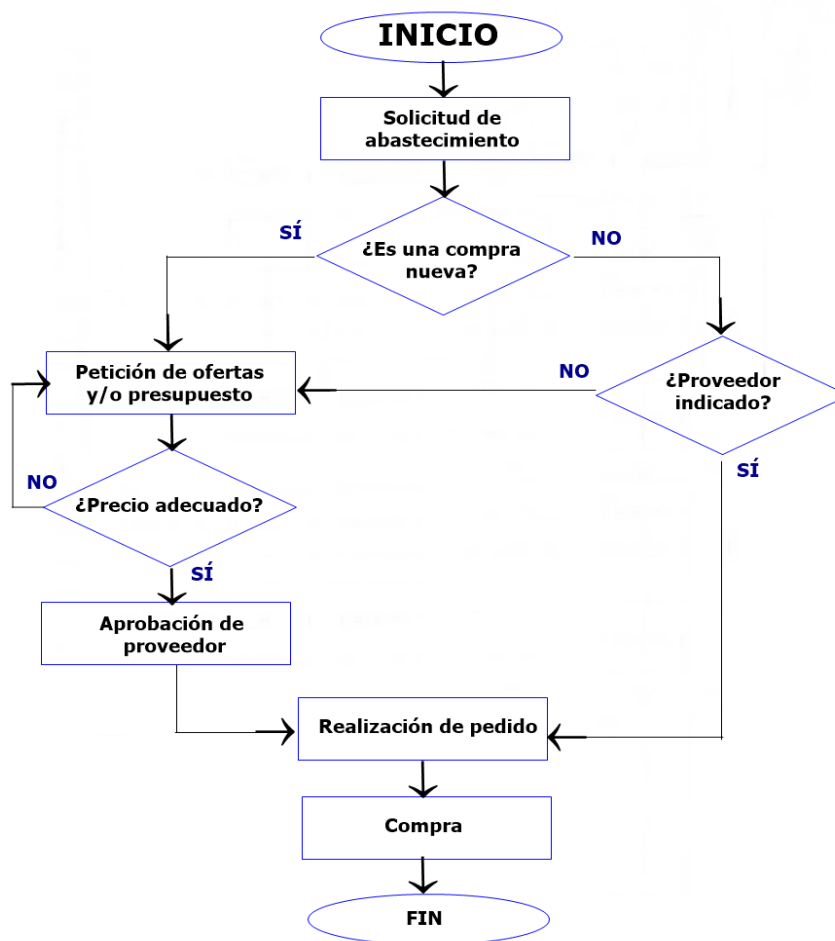








Ilustración 2.8.6-1: Diagrama de flujo

Fuente: Cárdenas Fiorella

Según la Universidad Veracruzana de México (2020) menciona el significado de los símbolos del diagrama de flujo de la siguiente manera.

Tabla 2.8.6-1: Símbolos

	<p>Se utiliza para representar el inicio o el fin de una teoría, también puede representar una parada o una interrupción programada que sea necesaria realizar en un programa.</p>
	<p>Se utiliza para un proceso determinado, es el que se utiliza comúnmente para representar una instrucción o cualquier tipo de operación que originen un cambio de valor.</p>
	<p>Es utilizado en la toma de decisiones, ramificaciones, para la indicación de operaciones lógicas o de comparación entre datos.</p>
	<p>Es utilizado para representar la salida de información por medio de la impresora</p>
	<p>Es utilizado para presentar una entrada o salida de información que sea procesada o registrada por medio de un periférico.</p>
	<p>Es utilizado para indicar la secuencia del diagrama de flujo, es decir para indicar el sentido de las operaciones dentro del mismo.</p>

Realizado por: Cando, A. 2023.

En conclusión, los diagramas de flujo son representaciones gráficas de un proceso donde se definen los pasos que se deben seguir en forma cronológica; y, deben ser de fácil comprensión, pues de esto depende la generación de controles y la adaptación de los empleados en su aplicación.

2.9. Marco conceptual

2.9.1. Control interno

Orellana (2020), define al control interno como: “un procedimiento que se enmarca en el control de recursos y activos de una empresa, y sirve para llevar un registro sobre su actividad y trazabilidad”.

2.9.2. Diseño

Tilio A. (2020), define el diseño como: “un proceso donde se configura mentalmente algo para cumplir una función determinada. Este proceso se utiliza a la hora de crear algo, es la acción de bosquejar cómo sería lo que se quiere crear.”

2.9.3. Manual

Olvera D. (2021), afirma que un manual es: “un libro o folleto en el cual se recopilan los aspectos básicos y esenciales de una actividad de la organización. Nos permiten comprender el funcionamiento de algo o acceder de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia”.

2.9.4. Políticas

Fernández J. (2023), al hablar de políticas, las define como aquellas que: “constituyen principios, pautas a seguir, formas de pensar y de actuar que emanan de la dirección de la empresa.”

2.9.5. Administración

Quirola M. (2020), en referencia a administración menciona que: “es el proceso que busca por medio de la planificación, la organización, ejecución y el control de los recursos darles un uso más eficiente para alcanzar los objetivos de una institución.”

2.9.6. Normativa

Trujillo E. (2021), considera que una normativa es: “el conjunto de leyes que regula un tema o ámbito determinado. Es una recopilación de las normas que se encuentran vigentes.”

2.9.7. Proceso

Westreicher G. (2020), en referencia a proceso menciona que: “es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado.”

2.9.8. Eficiencia

Sánchez J. (2008), menciona que la eficiencia: “Hace referencia a la necesidad de menores asignaciones de factores para la producción de un determinado nivel de bienes y servicios.”

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la investigación

3.1.1. *Enfoque cualitativo*

Cortez y Neil (2018, pág. 19), al hablar del enfoque cualitativo menciona que “la investigación cualitativa permite la recopilación de descripciones utilizando métodos y herramientas como la observación, entrevistas, etc., para obtener información en forma de narraciones, grabaciones de audio, notas de campo, registros escritos, transcripciones audiovisuales, fotografías, etc.”

Con base en la definición anterior, se utilizó un enfoque cualitativo para analizar, describir y comprender las funciones y características requeridas para desarrollar el manual de control interno, el cual fue realizado con precisión, objetividad y de manera sencilla.

3.2. Nivel de investigación

3.2.1. *Investigación descriptiva*

Niño (2019, pág. 169), con relación a la investigación descriptiva, menciona que:

El propósito de esta investigación es describir la realidad en estudio, su aspecto, sus partes, clases, categorías o relaciones que se pueden establecer entre diferentes objetos para ilustrar una verdad, justificar un enunciado o probar una hipótesis. Se entiende como la representación de fenómenos, hechos, situaciones, cosas, personas y las características de otros seres vivos con palabras, evocándolas en la mente del lector o intérprete.

El desarrollo de este trabajo de investigación hizo énfasis en este tipo de investigación, puesto que se detalló toda la información recopilada, determinando las características que identifican a los diferentes componentes que limitan la investigación, la cual buscó establecer parámetros de control a través de un manual de control interno.

3.3. Diseño de la investigación

3.3.1. Investigación no experimental

Montano (2021, pág. 15), al referirse a la investigación no experimental menciona que:

Se hace observando sin intervenir ni manipular a los sujetos ni intentar controlar las variables en la situación observada, su objeto de estudio es observado en su entorno habitual y ambiente natural, se registran variables y procesos sin sumar ni restar para no interferir ni perturbar con el proceso de evaluación.

Con base en lo anterior, se utilizó este diseño, pues para la investigación que se realizó a la empresa CEVALLOS & SILVA CEVSIL CIA. LTDA., se aplicó un trabajo de campo y la información fue recolectada sin manipular ni cambiar las variables de investigación, es decir, los datos e información fueron recolectados directamente de la empresa para su posterior análisis e interpretación, asegurando de esta forma que la información sea real, confiable y objetiva.

3.4. Tipo de estudio

3.4.1. Investigación de campo

Guzmán (2019, pág. 2), al hablar de la investigación de campo, establece que:

Se aplican directamente a las personas y lugares donde ocurre el fenómeno en estudio. El objetivo es recopilar datos de fuentes primarias a través de la observación estructurada y la aplicación de diversas herramientas desarrolladas previamente: encuestas, entrevistas, estudios de casos, prácticas de campo, etc.”

La investigación de campo se llevó a cabo en la empresa CEVALLOS & SILVA CEVSIL CIA. LTDA., cuya actividad principal es brindar un servicio educativo integral e incluyente de calidad y calidez, en Educación General Básica y Bachillerato General Unificado, actualmente ubicada en las calles Dolores Veintimilla No.840, en la ciudad de Riobamba.

Con el fin de obtener información veraz y oportuna de acuerdo con el objetivo de la investigación, se verificó de primera mano la situación y manejo de los procesos tanto contables como administrativos de la empresa, asimismo se aplicaron encuestas con el fin de obtener información

necesaria y veraz con respecto a la situación actual de la empresa, finalmente, se realizaron observaciones y entrevistas al personal contable y administrativo de la empresa.

3.4.2. Investigación bibliográfica

González (2022, pág. 14), al hablar de la investigación documental, señala: “es un método de investigación e interpretación basado en reseñas de libros, artículos, videos y documentales. También se puede definir como el proceso de recopilar, organizar y analizar datos relacionados con un tema específico.”

Con base en la anterior definición, se recolectó información bibliográfica para la construcción del marco teórico a través de: libros, artículos científicos, monografías, leyes y reglamentos, blogs, páginas web y demás fuentes de información confiables publicadas con relación al tema investigado; simultáneamente, se revisó la documentación emitida por la empresa CEVALLOS & SILVA CEVSIL CIA. LTDA.

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

Chávez (2019, pág. 104), define a la población, como: “está formado por individuos y sumas de elementos que pueden tener ciertas propiedades que son fáciles de estudiar.”

Para el diseño del presente manual de control interno para la empresa CEVALLOS & SILVA CEVSIL CIA. LTD., de la ciudad de Riobamba, dado que su población es reducida, se aplicaron las diferentes técnicas de recolección de datos a todo el personal que conforma esta unidad productiva, evaluando las actividades que realizan, mediante la observación, entrevistas y la aplicación de un cuestionario de control interno.

Tabla 3-1: Población de la Unidad Educativa Pensionado Americano International School-Administrativo Contable

Estructura	
Rectorado	1
Secretaría general	1
Dirección financiera	1
Colecturía	1
Admisión y coordinación académica	1
Inspección general	1
Total	6

Realizado por: Cando, A. 2023.

3.6. Métodos, Técnicas e Instrumentos de investigación

3.6.1. Métodos de investigación

3.6.1.1. Método inductivo

Monroy y Nava (2018, pág. 62), en referencia al método inductivo, señalan: “es una forma de razonamiento en la que se establecen criterios generales mediante el análisis de hechos o fenómenos específicos.”

Con base en la definición anterior, este estudio aplicó el método inductivo para identificar y analizar los problemas existentes en los procesos de la empresa Cevallos & Silva Cevsil y el posterior desarrollo del manual de control interno, que servirán como referencia para empresas en situaciones similares.

3.6.1.2. Método Deductivo

Monroy y Nava (2018, pág. 67), al hablar del método deductivo, establecen: “es un procedimiento racional para explicar ciertos hechos a partir de la integración o clasificación del sentido común, como teorías probadas, leyes, postulados o hipótesis. A diferencia del anterior, este conocimiento se obtiene de lo general a lo específico.”

A partir del concepto anterior, se utilizó el enfoque deductivo para la construcción del manual de control interno, a partir del análisis y aplicación de leyes, reglamentos y cuanta normativa le es aplicable a la empresa CEVALLOS & SILVA CEVSIL CIA. LTDA.

3.6.2. Técnicas de investigación

3.6.2.1. Observación directa

Arias (2021, pág. 87), en relación a la observación directa, manifiesta: “por el hecho de que los investigadores observan fenómenos o sujetos en su estado natural, es decir, no participan en el estudio. Los investigadores se separan físicamente de la población de estudio y permiten que la población realice sus propias actividades comunes.”

El uso de este método de investigación en el estudio permitió recopilar datos e información real e importante sobre los aspectos y problemáticas más importantes de los procesos administrativos y financieros que se llevan adelante en la empresa CEVALLOS & SILVA CEVSIL CIA. LTDA., lográndose determinar las principales debilidades de la empresa y construir el manual de control interno.

3.6.2.2. *Entrevista*

Niño (2019, pág. 65), en referencia a la técnica de la entrevista, sostiene que:

Es una técnica esencialmente una forma verbal basada en sesiones de preguntas y respuestas entre el investigador y los participantes, que permite recoger las opiniones y puntos de vista de dichos participantes o, en definitiva, comunicarse con ellos en determinadas áreas o campos del conocimiento dependiendo del propósito.

Con base en la anterior definición, la técnica de la entrevista permitió obtener información directamente del gerente de la empresa, especialmente sobre los principales problemas de la empresa en cuanto a los procesos internos, tanto administrativos como contables y los problemas que éstos han causado en la rentabilidad de la empresa.

3.6.2.3. *Cuestionario de control interno*

Ortega (2020, pág. 11), refiriéndose al cuestionario de control interno, argumenta que: “la recolección de datos de una empresa que ayuda a conocer los procesos internos y medirlos para poder mejorarlos; incluye preguntas que analizan la parte operacional de la empresa, el riesgo, la existencia de control, eficiencia y eficacia.”

La aplicación de esta técnica de investigación se realizó con la aplicación del Coso III, la cual está conformada por cinco componentes con sus respectivos principios; en total son 17 principios que se enfocan en varios puntos de la funcionalidad de la empresa, como el ambiente de control, la evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, monitoreo y seguimiento.

3.6.3. Instrumentos de investigación

3.6.3.1. *Guía de observación*

Monroy y Nava (2018, pág. 109), al hablar de la guía de observación, señalan: “consiste en indicadores de interés que definen qué observar sin ser rígidos. Se utiliza como herramienta de control, el diario de campo se utiliza como herramienta de registro”

Con base en lo anterior, se utilizó esta herramienta de investigación para el registro de los principales procedimientos observados dentro la empresa como: el proceso de cobro de las pensiones estudiantiles, compra de insumos de oficina, autorización de una compra, la comunicación interna, entre otras actividades.

3.6.3.2. *Ficha de entrevista*

Arias (2021, pág. 103), sostiene que la ficha de entrevista es:

Una herramienta documentada cuyo propósito principal es recolectar información de los encuestados con fines de investigación, se puede realizar de forma manual o computarizada, y solo puede ser editada por el investigador, por lo que el entrevistado no debe sentirse libre de actuar.

Para esta investigación fue necesario utilizar la guía de entrevista, en un formato de preguntas abiertas o tipo opinión, con tendencia a definir las variables objeto de estudio y con énfasis al por qué es necesario un control interno, donde se lograron plasmar los principales procesos de las diferentes actividades que realiza la empresa.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados

4.1.1. *Análisis de la entrevista al rector de la empresa Cevallos & Silva Cevsil Cia. Ltda. “Unidad Educativa Pensionado Americano”*

Entrevista dirigida al rector de la Unidad Educativa Pensionado Americano

Objetivo:

Conocer y recopilar información de la percepción del rector respecto al funcionamiento de la Unidad Educativa Pensionado Americano con un enfoque administrativo.

Pregunta 1. ¿Cuál es la situación actual de la Unidad Educativa Pensionado Americano, en el ámbito administrativo?

Legalmente, está constituida como una compañía limitada, sus socios es la directora Angelita, Lorena Cevallos y mi persona (Carlos Cevallos), nosotros somos los propietarios de la empresa, está conformado por departamentos, en primer lugar, tiene la junta de socios o como se la conoce internamente la junta consultiva, luego de eso viene el rectorado, un poquito más abajo del rectorado o de gerencia, vendría el departamento financiero, departamento del departamento de consejería estudiantil, departamento de coordinación académica y departamento de inspección. Después de los cuatro niveles habría un nivel auxiliar donde están todos los servicios auxiliar, donde está lo que es servicios complementarios como transporte, bar , eso estaría al mismo nivel de cada uno de ellos, los docentes están en un aspecto bajo la coordinación académica, lo que tienen que ver al comportamiento es inspección, académico, coordinación académica y orientación vocacional, lo que es aspectos psicológicos, pedagógicos, eso tiene que ver con él con el departamento de inspección.

Pregunta 2. ¿La empresa cuenta con un manual de control interno que ayude al cumplimiento de las tareas responsabilidades de cada uno de los miembros de la organización o con algún otro manual?

No cuenta con manual de control interno, con lo que cuenta es con un manual de los del Ministerio de Educación y otro en el manual de calidad (ISO),

Pregunta 3. ¿Se socializa con los colaboradores de la empresa el manual de control interno existente para el adecuado desempeño de sus funciones?

Como no se cuenta con un manual de control interno, no se lo ha venido haciendo, pero sí hemos socializado otros manuales como el manual de convivencia, el cual se socializó a los alumnos, a los padres de familia y a los compañeros docentes. En el aspecto administrativo, más de las funciones, se ha trabajado internamente, no se lo ha hecho una socialización sino de manera general sin un documento que nos respalde,

Pregunta 4. ¿La Empresa cuenta con un plan estratégico, que le permita conocer los objetivos y metas a seguir?

Nosotros tenemos un plan estratégico institucional (PEI), lo hemos hecho, lo hemos realizado cada año, ajustándonos a las exigencias actuales con respecto a la educación, en la parte administrativa, atención al cliente, parte contable no se lo ha realizado.

Pregunta 5. ¿Qué estrategias de control interno se aplica a los colaboradores de la empresa para que cumplan a cabalidad sus responsabilidades laborales en el área asignada?

Al final de cada año se realiza una evaluación de desempeño, se realiza un Google forms, donde se evalúa a los docentes, al personal de servicio, al personal administrativo, al personal de inspección, y al personal financiero, esto se realizaba antes de la pandemia, hoy en día ya no se ha retomado esa evaluación, la evaluación específicamente era en la satisfacción al cliente.

Pregunta 6. ¿Qué aspectos considera importantes para delegar funciones y responsabilidades a los colaboradores de empresa?

La capacidad de cada una de las personas, tener en cuenta para que trabajo fue contratado, tener en claro la funciones que va a desempeñar, esto ya lo queremos realizar de manera técnica.

Pregunta 7. ¿Se supervisa si los responsables de cada área de la empresa están cumpliendo con las respectivas funciones que se les han sido asignadas?

Si, se lo hace a partir de los estándares del ministerio, esto por parte de los docentes, por otra parte, no existe una supervisión directa en la parte administrativa y financiera.

Pregunta 8. ¿Se realizan reconocimientos o existen incentivos para los trabajadores de la empresa que cumplen con los objetivos de la entidad?

Se lo ha hecho de manera general, uniformes, canastas, cena.

Pregunta 9. ¿Se imponen sanciones a los colaboradores de la empresa en caso de incumplimiento de las actividades que les fueron asignadas?

La decisión de la junta consultiva es que se empiece a imponer, entonces lo primero que se hace se emite un llamado de atención verbal, y luego si es recurrente sancionar, pero hasta el momento no se ha llegado a esas instancias.

Pregunta 10. ¿Considera indispensable el diseño de un manual de control interno para la empresa Cevallos & Silva Cevsil Cía. Ltda., que ayude a la mejora de la gestión administrativa y financiera a nivel institucional?

Totalmente, considero que la creación de este manual va a brindarnos seguridad en las diferentes actividades, tener un documento de respaldo, y de manera general a la eficiencia y eficacia de los procesos, funciones y comportamiento.

Análisis:

La mayoría de los aspectos relacionados con el control interno dentro de la empresa son de índole negativa, especialmente en la parte administrativa, desde no tener un organigrama bien definido a manejarse la mayor parte de manera empírica sin un documento que respalde y sirva como guía en la realización de las diferentes actividades.

4.1.2. Diagnóstico del control interno bajo el método del Coso III

Parámetro de evaluación para la aplicación del cuestionario de control interno

Para la evaluación del control interno se utiliza la siguiente escala:

Tabla 4-1: Parámetro de evaluación del cuestionario del control interno

Parámetro	Calificación
Muy Bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
No existe	1

Realizado por: Cando, A. 2023.

Cuestionario de Control Interno

Tabla 4-2: Evaluación del Ambiente de Control

UNIDAD EDUCATIVA "PENSIONADO AMERICANO INTERNATIONAL SCHOOL"			CCI 1/5
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-MÉTODO COSO III			
AMBIENTE DE CONTROL			
PRINCIPIO 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos			
N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿La empresa posee misión y visión?	5	
2	¿La empresa tiene un código de ética?	1	D: no cuenta con un Código de ética
3	¿La empresa cuenta con una estructura organizacional definida de forma adecuada?	4	
PRINCIPIO 2: Ejerce responsabilidad de supervisión			
N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
4	¿El Rector supervisa las actividades que ejecutan los trabajadores de la empresa?	4	
5	¿Los trabajadores acatan con las disposiciones emitidas por la máxima autoridad?	4	
6	¿Existen políticas a las que se sujetan las diferentes áreas de trabajo?	4	
PRINCIPIO 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad			
N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
7	¿Existen requisitos de conocimientos y habilidades para el nuevo personal?	4	
8	¿La empresa tiene definido por escrito los perfiles de los puestos de trabajo de sus empleados?	1	D: no cuenta con ningún documento que describa cada perfil de trabajo

9	¿La empresa cuenta con una estructura organizacional de acuerdo con sus funciones?	2	D: no cuenta con un organigrama
PRINCIPIO 4: Demuestra compromiso para la competencia			
N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
10	¿El proceso de selección del personal se prioriza las habilidades y conocimiento que requiere el área de trabajo?	4	
11	¿Hay capacitaciones constantes para los trabajadores de la entidad?	2	D: últimamente no se han realizado capacitaciones
12	¿Se evalúa el rendimiento del personal en forma periódica?	4	
PRINCIPIO 5: Hace cumplir con la responsabilidad			
N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
13	¿Existe un manual detalle los procesos de la organización?	1	D: No existe ningún manual de procesos
14	¿Se cumplen con las disposiciones legales?	5	
15	¿Se presentan estados financieros Superintendencia de compañías?	5	
TOTAL		50	

Realizado por: Cando, A. 2023.

Calificación

$$Promedio = \frac{Sumatoria\ Total}{Total\ de\ preguntas}$$

$$Promedio = \frac{50}{15} = 3,33$$

Parámetro	Calificación
Muy Bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
No existe	1

Interpretación:

Dentro del componente Ambiente de Control el resultado de la evaluación del control interno está dentro del rango 3.33, abarcando los primeros cinco principios, lo cual significa que se encuentra en la valoración regular, dando a conocer que la entidad aún posee falencias por mejorar; para alcanzar una valoración muy buena.

Debilidades**No cuenta con un código de ética:**

Provocando que el personal no cuente con una herramienta que les ayude a comprender los principios morales y profesionales para el ejercicio de sus actividades, de esta manera desempeñar mejor su trabajo, aunque este código no es coactivo, supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio.

No cuenta con ningún documento que describa cada perfil del puesto de trabajo:

Para la contratación del personal dentro de la empresa se lo realiza de manera empírica y verbal pues no cuenta con un documento que establezca las funciones y preparación académica que son necesarios para ocupar el cargo, esto ocasiona un retraso en la selección del personal.

No cuenta con un organigrama estructural:

Su estructura organizacional no está bien definida es por ello, que existe problemas en definir las funciones, el cumplimiento de metas, problemas de comunicación a nivel jerárquico, procesos demasiado largos, entre otros.

Últimamente no se han realizado capacitaciones orientadas al personal administrativo y contable:

No se han realizado ningún tipo de capacitación al personal administrativo y contable.

No existe un manual de procesos:

Los procesos son realizados de acuerdo con las indicaciones hechas al momento de ser contratados y en base a la experiencia como profesional, afectando el cumplimiento, rapidez y eficacia de las actividades que realiza cada profesional.

Tabla 4-3: Evaluación de Riesgos

UNIDAD EDUCATIVA "PENSIONADO AMERICANO INTERNATIONAL SCHOOL"			CCI 2/5
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-MÉTODO COSO III			
EVALUACIÓN DE RIESGOS			
PRINCIPIO 6: Especifica objetivos relevantes			
N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿Existe una planificación estratégica y operativa que determine los objetivos a lograr?	4	
2	¿Las actividades administrativas y operativas van acorde al cumplimiento de los objetivos?	4	
3	¿Existe una divulgación de objetivos y estrategias?	3	
PRINCIPIO 7: Identifica y analiza los riesgos			
N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
4	¿Se encuentran bien segregadas las funciones para minimizar los riesgos en las operaciones del área administrativa?	1	D: No existe una segregación de funciones bien definidas
5	¿Se considera importante tomar acciones para disminuir los riesgos administrativos a los que se expone el área?	5	
PRINCIPIO 8: Evalúa el riesgo de fraude			
N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
6	¿Si existe fraude, se comunica a gerencia?	5	
7	¿Se realizan controles para evitar los diferentes riesgos de fraude?	3	El mecanismo que se utiliza es la observación en áreas específicas
PRINCIPIO 9: Identifica y analiza cambios importantes			

N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
8	¿Se los analiza y aplica los cambios en leyes y reformas?	5	
9	¿Existen políticas del adecuado manejo de recursos financieros y talento humano?	3	
TOTAL		33	

Realizado por: Cando, A. 2023.

Calificación

$$Promedio = \frac{Sumatoria\ Total}{Total\ de\ preguntas}$$

$$Promedio = \frac{33}{9} = 3,66$$

Parámetro	Calificación
Muy Bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
No existe	1

Interpretación:

El componente de Evaluación de Riesgo refleja una calificación de 3.66, ubicándose en la valoración regular, este componente abarca los siguientes cuatro principios que conforman el COSO III, dando a conocer las principales falencias para poder establecer una propuesta de mejora con base a este diagnóstico.

Debilidades

No existe una adecuada segregación y delimitación de funciones:

Esta debilidad está ligada a la falta de un manual de funciones, pues el conocimiento de las actividades y responsabilidad que tiene cada cargo solo está dado de manera verbal, de manera empírica y no cuenta con un documento donde respalde su accionar.

Tabla 4-4: Evaluación Actividades de Control

UNIDAD EDUCATIVA "PENSIONADO AMERICANO INTERNATIONAL SCHOOL"			CCI 3/5
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-MÉTODO COSO III			
ACTIVIDADES DE CONTROL			
PRINCIPIO 10: Selecciona y desarrolla actividades de control			
N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿Existe socialización sobre las responsabilidades a cada empleado?	3	Se lo realiza de manera verbal.
2	¿Existe una manual de funciones dentro de la entidad?	1	D: No existe un manual de funciones
3	¿Se rotan las tareas de los servidores?	3	Se lo realiza de acuerdo con los requerimientos de la empresa.
PRINCIPIO 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología			
N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
4	¿Cuentan con sistemas tecnológicos que ayuden al desarrollo de la empresa?	4	
5	¿Se da actualizaciones y mantenimiento adecuado al software utilizado en la entidad?	5	
6	¿Existen equipos de cómputo suficientes en el área administrativa?	5	
PRINCIPIO 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos			
N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
7	¿Existe documentación que respalde la integridad y veracidad del trabajo contable y administrativo?	4	
8	¿El sistema contable es confiable y evita la alteración de información una vez realizada la transacción?	4	
9	¿Existe un control adecuado al momento de los cobros?	2	D: Existe inconvenientes en el cobro de matriculas
10	¿Los informes, reportes se encuentran con las respectivas firmas de respaldo; elaborado, revisado y aprobado?	4	
PRINCIPIO 13: Usa información Relevante			
N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
11	¿El manejo de la información financiera se lo realiza con adecuada confidencialidad?	4	
12	¿Cuenta con la información financiera actualizada, si requiere de la misma?	4	
TOTAL		44	

Realizado por: Cando, A. 2023.

Calificación

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Sumatoria Total}}{\text{Total de preguntas}}$$

$$\text{Promedio} = \frac{43}{12} = 3,58$$

Parámetro	Calificación
Muy Bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
No existe	1

Interpretación:

El componente de Actividades de Control refleja una calificación de 3,58, ubicándose en una valoración regular que abarca desde el principio diez al trece, muestra debilidades encontradas en la parte de selección y desarrollo de las actividades, así como también en la implementación de políticas y procedimientos que la empresa debe implementar y mejorar para lograr un mejor desenvolvimiento empresarial.

Debilidades

No existe un manual de funciones:

Al no tener este documento, provoca que las actividades de control y verificación no se puedan realizar pues no se cuenta con un documento que respalde el desarrollo de cada función.

Existe inconvenientes en el cobro de matrículas

Esta debilidad surge en el proceso de matrícula, el inconveniente principal es el pago, pues este proceso se realiza en varios departamentos de la empresa y requiere de un proceso más eficiente y eficaz, evitando así que la matrícula no sea cancelada.

Tabla 4-5: Evaluación de la Información y Comunicación

UNIDAD EDUCATIVA "PENSIONADO AMERICANO INTERNATIONAL SCHOOL"		CCI 4/5	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-MÉTODO COSO III			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
PRINCIPIO 14: Comunica internamente			
N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿Se considera segura a la información emitida los empleados?	4	
2	¿Se comunica los resultados obtenidos en el área operativa y área administrativa?	2	D: No se comunica los resultados obtenidos.
3	¿El sistema operativo utilizado en la organización permite generar informes de manera eficiente?	4	
PRINCIPIO 15: Comunica externamente			
N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
4	¿La empresa cuenta con un sitio web donde publica comunicados relevantes para sus clientes?	5	
5	¿Existen canales de comunicación con los clientes?	5	
6	¿Existen canales de comunicación con los proveedores?	4	
TOTAL		24	

Realizado por: Cando, A. 2023.

Calificación

$$Promedio = \frac{Sumatoria\ Total}{Total\ de\ preguntas}$$

$$Promedio = \frac{24}{6} = 4$$

Parámetro	Calificación
Muy Bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
No existe	1

Interpretación:

El componente de información y comunicación refleja una calificación de 4, ubicándose en una valoración buena, abarca desde el principio catorce al quince, muestra que la empresa tiene inconvenientes leves, pero que es necesario mejorarlos en el ámbito de la comunicación interna para lograr una solidez empresarial.

Debilidades

No se comunica los resultados obtenidos:

Los resultados en el área administrativa y operativa no son socializados con los empleados, pues solo son manejados por el rectorado y quienes han obtenido los resultados, esto provoca la falta de motivación en caso de ser favorables los resultados y en caso de ser desfavorables, pues la falta de compromiso por mejorar.

Tabla 4-6: Evaluación Supervisión y Monitoreo

UNIDAD EDUCATIVA "PENSIONADO AMERICANO INTERNATIONAL SCHOOL"			CCI 5/5
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-MÉTODO COSO III			
SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
PRINCIPIO 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes			
Nº	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿Se evalúa cuál es el posicionamiento de la empresa respecto a la competencia?	4	
2	¿Se verifica un seguimiento periódico del plan estratégico?	3	
3	¿La empresa verifica que se cumpla las normativas vigentes a las que se sujeta?	4	
PRINCIPIO 17: Evalúa y comunica deficiencias			
Nº	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
4	¿Las irregularidades existentes en la empresa se comunican directamente a gerencia?	5	
5	¿Existen medidas correctivas frente a las deficiencias encontradas de forma inmediata?	3	
TOTAL		19	

Realizado por: Cando, A. 2023.

Calificación

$$Promedio = \frac{Sumatoria\ Total}{Total\ de\ preguntas}$$

$$Promedio = \frac{18}{5} = 3.8$$

Parámetro	Calificación
Muy Bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
No existe	1

Interpretación

El componente de supervisión y comunicación refleja una calificación de 3,8, ubicándose en una valoración regular, abarca el principio dieciséis y diecisiete, muestra que la empresa tiene inconvenientes y es necesario mejorarlos sobre todo en la verificación del cumplimiento del plan estratégico y la corrección inmediata de las deficiencias.

Tabla 4-7: Análisis general

Componentes	Calificación	Valoración
Ambiente de control	50	3,33
Evaluación de riesgo	33	3,66
Actividades de control	44	3.58
Información y comunicación	24	4
Supervisión y monitoreo	18	3.8
Total	169	

Realizado por: Cando, A. 2023.

Calificación

$$Promedio = \frac{Sumatoria\ Total}{Total\ de\ preguntas}$$

$$Promedio = \frac{170}{47} = 3,61$$

Parámetro	Calificación
Muy Bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
No existe	1

El resultado final después de aplicar el cuestionario de control interno demuestra que se encuentra en una calificación de 3,61 ubicándose en una valoración regular, dando a conocer que el componente ambiente de control y la evolución de riesgos presenta una valoración menor a los demás componentes.

4.2. Comprobación de la idea a defender

En base a los resultados obtenidos dentro del cuestionario de control interno realizado a la empresa Cevallos & Silva Cevsil Cía. Ltda., se puede determinar que no se ha realizado ningún diagnóstico de control interno recientemente en la empresa, lo que denota la ausencia de herramientas de control sobre las actividades internas, específicamente en la pregunta 2 dentro del componente ambiente de control. ¿La empresa tiene un código de ética? El resultado fue que no existe un código de ética, la pregunta 8. ¿La empresa tiene definido por escrito los perfiles de

los puestos de trabajo de sus empleados? El resultado fue que no cuenta con ningún documento que describa cada perfil de trabajo, pregunta 9. ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional de acuerdo con sus funciones? Aquí se menciona que no cuenta con un organigrama estructural bien definido, pregunta 13. ¿Existe un manual que detalle los procesos de la organización? Se afirma que no cuenta con un manual de procesos. Dentro del componente de actividades de control, pregunta 2. ¿Existe una manual de funciones dentro de la entidad? No existe un manual de funciones, además, la ausencia de conocimiento con respecto a ciertos temas que son importantes, permite comprobar el enunciado de la idea a defender propuesta, es decir que el diseño de un manual de control interno permite garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales dentro de la empresa CEVALLOS & SILVA CEVSIL CIA, pues los objetivos organizacionales están ligados al funcionamiento eficiente y eficaz de los departamentos que conforman la empresa, es por ello que un manual de control interno servirá como una herramienta guía para realizar de manera más efectiva y eficiente las operaciones, provocando fiabilidad en la información financiera generada y mejorando la organización y comunicación en pro de los objetivos organizacionales.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

MANUAL DE CONTROL INTERNO
CEVALLOS & SILVA CEVSIL CIA. LTDA.,
“Pensionado Americano International School”



U.E. PENSIONADO
AMERICANO
~ SINCE 1986 ~ *International School*

5.1. Manual de control interno

5.1.1. Introducción

El manual de control interno pretende en ser una herramienta de apoyo para el desarrollo adecuado de las actividades que realiza la entidad, describiendo las actividades diarias a través de procedimiento, designación de funciones y estableciendo políticas que regulen cada accionar. Este manual se fundamentó en la información recopilada mediante documentación, entrevista, observación al personal de la institución, el objetivo de este manual es gestionar de manera adecuada el área administrativa y financiera que tiene relación directa con el servicio de educación que brinda la empresa, detallando de manera clara los procesos y funciones que se desarrolla dentro de la empresa.

La implementación y su respectiva actualización en un futuro de este manual de control interno es responsabilidad de los funcionarios de la empresa, pues cabe recalcar que las acciones a seguir dentro de este documento se podrán optimizar a medida que los procesos sean actualizados, permitiéndose así ser flexible para alcanzar una gestión administrativa eficiente, eficaz y transparente.

5.1.2. Objetivo general

Establecer funciones, procedimientos y políticas idóneas mediante una descripción clara fundamentada en la información recopilada mediante documentación, entrevista, observación al personal de la institución que permitan una correcta ejecución de sus actividades a nivel empresarial, garantizando el cumplimiento de los objetivos planteados.

5.1.3. Alcance

El presente Manual de control interno está dirigido para el personal de la Unidad Educativa “Pensionado Americano”

5.1.4. Reseña histórica

La empresa CEVALLOS & SILVA CEVSIL CIA. LTDA., “Pensionado Americano International School”, fue creado en el año de 1986 y funciona desde entonces en la Ciudadela la cerámica, tras gasolinera Arcentales.

Esta institución se ha caracterizado por brindar una educación integral en los niveles Educación Inicial: Nursery (3 años), Prekínder (4 años) Escuela de Educación Básica: Preparatoria y de 2do al 10mo Grado Básico. En búsqueda de la excelencia Académica, adaptamos el modelo Abeka Book y el modelo Internacional Cosquillas a los requerimientos curriculares de la Actualización a la Reforma 2010.

Con respecto a la planta física, a más de contar con una infraestructura construida exclusivamente para nuestro objetivo académico, contamos con laboratorios de computación, Física Química, Zona Wifi, comedor escolar. El complejo deportivo que cuenta con 2 canchas múltiples y una cancha de césped natural, permiten el desarrollo físico de nuestros educandos. Complementando con actividades extracurriculares de: Tenis, Origami Aerodelismo, Natación, Danza Baile, Fútbol, Modelaje y Protocolo, Básquet, Gastronomía, Teatro y programas informáticos.

El campus deportivo, ubicado a pocos metros del control integrado de San Andrés en el sector San Antonio, son 60.000 metros cuadrados que permiten impartir la educación con una metodología investigativa, creativa y generadora del conocimiento.

5.1.5. Misión:

Brindar servicios educativos en los niveles de Educación Inicial, Educación General Básica y Bachillerato General Unificado; considerando fundamentalmente la construcción del conocimiento y el aprendizaje significativo en nuestros estudiantes, sustentados en los principios y fines de la educación; cuyos conocimientos científicos y valores permitan liderar la construcción un mundo mejor para ellos mismos, los demás y la naturaleza; Aplicando en todas las actividades el amor, el respeto, la responsabilidad y la disciplina; resumiéndola en la frase “Formamos para liderar”.

5.1.6. Visión:

Ser reconocidos como un referente educativo de la ciudad de Riobamba, por las innovaciones pedagógicas, académicas y formativas; con una infraestructura física y tecnológica adecuada; lo cual nos permitirá cumplir con los estándares de calidad educativa, lo que posibilitará que los bachilleres de la UE-PAÍS sean líderes, personas autocríticas, innovadoras, emprendedoras, gestoras de su felicidad, realización personal y profesional; a través de la aplicación de Buenas Prácticas Pedagógicas, Ambientales y Sociales.

5.1.7. Ubicación

La empresa CEVALLOS & SILVA CEVSIL CIA. LTDA., “Pensionado Americano International School”, está ubicada en ciudadela la Cerámica, sector norte (tras Autobamba)



Ilustración 5-1: Ubicación Geográfica (exterior)

Fuente: <https://n9.cl/wfq03>, 2023.

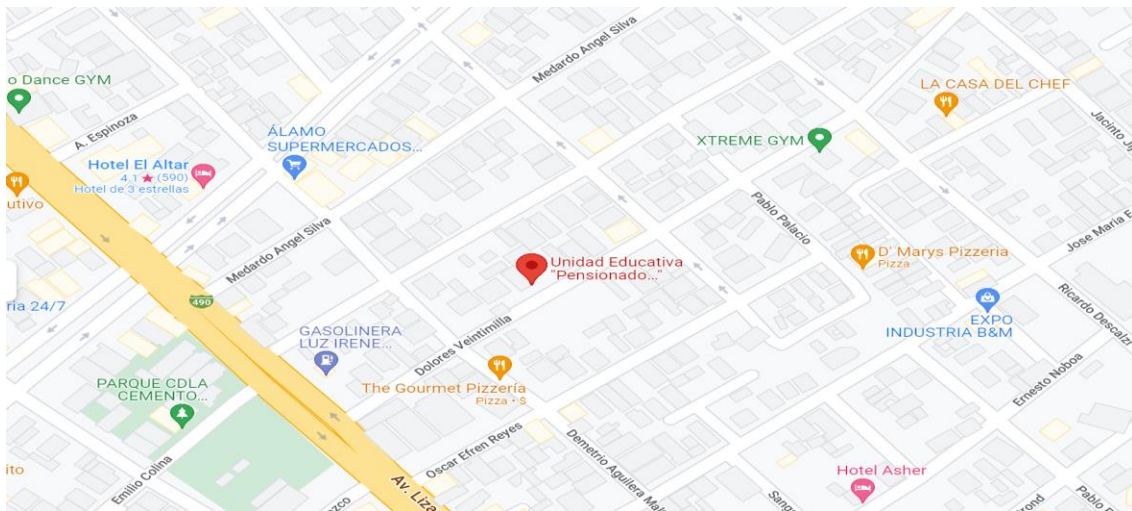


Ilustración 5-2: Ubicación Geográfica (mapa)

Fuente: <https://urlzs.com/QbFTv>, 2023.

5.1.8. Organigrama estructural de la unidad Educativa Pensionado Americano internacional School

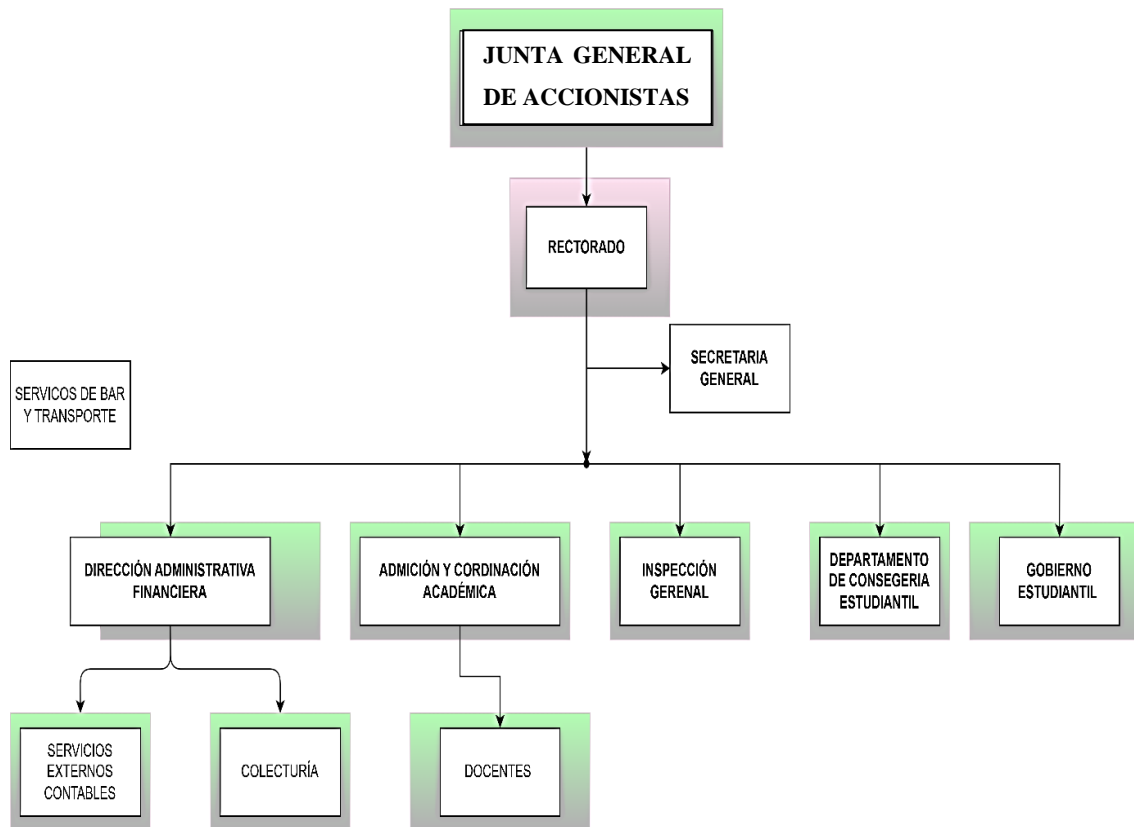



Ilustración 5-3: Organigrama estructural

Realizado por: Cando, A. 2023.

Este organigrama se estructuró de manera lineal, pues su estructura parte de arriba hacia abajo, describe de manera sencilla la jerarquía la cual tiene relación con los demás departamentos de manera escalonada.

5.2. Código de Ética

	UNIDAD EDUCATIVA “PENSIONADO AMERICANO” CÓDIGO DE ÉTICA	Pág. 1/45
---	--	------------------

5.2.1. *Introducción*

El presente código de ética contiene valores, principios, comportamientos que debe tener el personal que labora dentro de la empresa, además prohibiciones, este código tiene como objetivo que todos los profesionales, independientemente de su cargo o responsabilidad, tengan plena conciencia de las implicaciones, privilegios y responsabilidades que conlleva ser parte de una organización, manteniendo así una imagen empresarial que garantice el servicio, seguridad, compromiso y responsabilidad con sus clientes y la sociedad.

5.2.2. *Objetivo*

Establecer normas, principios y valores éticos que ayuden a mantener una conducta adecuada entre los miembros que conforman la Unidad Educativa.

5.2.3. *Alcance*

El presente código de ética va dirigido a todos los miembros que conforman la Unidad Educativa.

5.2.4. Valores Corporativos



Ilustración 5-4: Valores Corporativos

Realizado por: Cando, A. 2023.

5.2.5. Principios

✓ Responsabilidad

Conocer y cumplir con todas las tareas, políticas y normas internas asignadas en el tiempo establecido.

✓ Honestidad

Evitar cualquier accionar que conlleve fraude o cualquier otro riesgo empresarial que se pueda evitar.

✓ Liderazgo

Ser ejemplo ante los demás poniendo en práctica los valores

✓ Eficiente

Realizar las tareas encomendadas de una manera ágil aprovechando los recursos sin inducir al desperdicio o pérdida de tiempo.

✓ Confidencialidad

La información que se maneje dentro de su cargo será tratada con total discreción y será revelado solo al personal necesario.

✓ Actitud de servicio

Ayudar oportunamente a nuestros alumnos, padres de familia y empleados.

✓ Transparencia

Crear confianza, respeto y credibilidad entre todo el personal.

✓ Elegancia

Cuidar la imagen personal, pues es la carta de presentación de la unidad educativa.

✓ Participación

Todo el personal de la Unidad Educativa tiene la libertad de emitir sugerencias e ideas en cualquier ámbito.

✓ Flexibilidad

Estar dispuestos a adaptarse a cualquier cambio dependiendo las circunstancias.

✓ Equidad de género

Tratar con igualdad sin importar la raza, sexo o edad.

✓ Justicia

Acatar con las normas vigentes tanto en lo educativo como financiero, cumpliendo con las leyes y reglamentos emitidos por las entidades reguladoras.

5.2.6. Conductas requeridas

5.2.6.1. Rector

- a. Adherirse siempre a los valores y principios.
- b. Promover los beneficios del código de ética.
- c. Reconocer los logros alcanzados por sus colaboradores.
- d. Desarrollar la autoestima y el compromiso del personal en los cargos que desempeñen.
- e. Ser emprendedor, mentor, apoyo, cumplir con sus funciones y tomar decisiones lo más acertadas posibles.

- f. Animar a los empleados a hacer cambios positivos y mejorar las deficiencias identificadas.
- g. Crear un ambiente de trabajo favorable.
- h. Actuar como mediador para resolver las cuestiones planteadas.
- i. Ser responsable y transparente su gestión.

5.2.6.2. *Conducta personal*

- a. Mantener una conducta que no dañe la reputación de la institución educativa tanto dentro como fuera de la institución educativa.
- b. Ser paciente tanto dentro como fuera de la institución educativa.
- c. Llegar a tiempo a cualquier evento al que debas asistir.
- d. Evite divulgar información confidencial a la que tenga acceso
- e. Ser puntual, solidario y educado.
- f. Respetar los derechos de las demás personas, escuchando sugerencias del personal.
- g. No debe mentir, robar o ignorar sus responsabilidades.
- h. Tratar con respeto y cuidado, manteniendo un comportamiento impecable.
- i. La función realizada debe ser ordenada.
- j. Seguir las órdenes de las autoridades competentes.
- k. Utilizar correctamente el uniforme formal o deportivo de acuerdo con cada actividad programada.

5.2.6.3. *Conducta del docente*

- a. Mantener un comportamiento impecable tanto dentro como fuera de la institución educativa.
- b. Evitar actitudes racistas dentro y fuera de la Unidad educativa.
- c. Con respecto a la información que maneja y sus diferentes aspectos que tiene conocimiento sobre la Unidad Educativa debe tener absoluta confidencialidad.
- d. Las relaciones entre docente y alumno deben ser cordial, tratarse como iguales, comunicarse bien, ser justo, y no debe haber excepciones.
- e. Cumplimiento total de todas las funciones enumeradas en el manual orgánico de funciones.
- f. Tener disposición de ayuda incondicionales hacia los estudiantes en sus necesidades.
- g. Evita hacer comentarios desfavorables, burlarte de tus compañeros o alumnos por cualquier motivo.


5.2.6.4. *Conducta del personal administrativo*

- a. Evitar actitudes racistas dentro y fuera de la Unidad educativa.
- b. Dar a conocer la información, requisitos y dudas con amabilidad y respeto a cualquier persona que lo solicite.
- c. La información que brinde debe ser precisa y concreta
- d. Utilizar términos adecuados de comunicación, ya sea técnicos o vulgares para una mejor comprensión de la información emitida.
- e. Debe mantener una absoluta confidencialidad de la información que maneja.
- f. Acatar las disposiciones del nivel directivo

5.2.7. *Prohibiciones*

- ✘ No se tolerará ningún acto de acoso sexual por parte del personal que labora en la institución hacia los estudiantes, en caso de darse este tipo de acción inmediatamente se dará por terminado la relación laboral y el comunicado respectivo a las autoridades competentes.
- ✘ Cualquier acto de violencia y maltrato dentro de la unidad educativa será inaceptable, poniendo en conocimiento a la autoridad competente para su respectiva sanción.
- ✘ El personal tanto administrativo como educativo no podrá realizar sus funciones en estado etílico o con síntomas de haber ingerido droga o cualquier otro tipo de estupefaciente.
- ✘ Está prohibido recibir regalos o dinero que involucren ir en contra de los principios y valores éticos que mantiene la Unidad Educativa.
- ✘ Está prohibido realizar acciones que comprometan a la Unidad Educativa de manera perjudicial y fraudulenta.

5.3. Manual de funciones

	UNIDAD EDUCATIVA “PENSIONADO AMERICANO” MANUAL DE FUNCIONES	Pág. 1/45
---	--	------------------

5.3.1. *Objetivo del manual*

Describir de manera clara y detallada las funciones de cada miembro, especificando las actividades y responsabilidades que ejecutan aportando a una gestión administrativa eficaz y efectiva.

5.3.2. *Alcance*

Aplicable a todo el personal de la Unidad Educativa “Pensionado Americano”

5.3.3. *Estructura*


Va acorde al organigrama estructural previamente definido:

Tabla 5-1: Estructura orgánica de la Unidad Educativa "Pensionado Americano"

Niveles	Estructura
Nivel directivo	Junta general de socios
	Rectorado
Nivel administrativo y financiero	Secretaría general
	Dirección financiera
	Colecturía
	Admisión y coordinación académica
	Inspección general
Nivel académico	Docentes
	Consejería estudiantil
	Comité estudiantil

Realizado por: Cando, A. 2023.


Tabla 5-2: Consejo ejecutivo

	<p>UNIDAD EDUCATIVA “PENSIONADO AMERICANO”</p> <p>MANUAL DE FUNCIONES</p>
NOMBRE DEL CARGO	CONSEJO EJECUTIVO
NIVEL JERÁRQUICO:	DIRECTIVO
N° EMPLEADOS EN EL CARGO:	4
REPORTA A:	JUNTA DE SOCIOS
MISIÓN DEL CARGO:	Gestionar la operatividad de la institución educativa
REQUISITOS:	<p>El Consejo Ejecutivo está conformado por:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Rector o Director; 2. El Vicerrector o subdirector, según el caso, y; 3. Tres (3) vocales principales, elegidos por la Junta General de Directivos y Docentes y sus respectivos suplentes. <p>Requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Ser docente en el establecimiento respectivo; b) Haber laborado en el plantel un mínimo de dos (2) años, excepto en las instituciones educativas de reciente creación; y, c) No haber sido sancionado con suspensión en el ejercicio docente <p>El secretario del Consejo Ejecutivo debe ser el secretario de la institución educativa, el secretario tiene voz informativa, pero no voto</p>
FUNCIONES:	<p>Según el Art 53 de la LOEI menciona las siguientes funciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el Plan Educativo Institucional del establecimiento y darlo a conocer a la Junta General de Directivos y Docentes; 2. Evaluar periódicamente el Plan Educativo Institucional y realizar los reajustes que fueren necesarios; 3. Elaborar el Código de Convivencia del establecimiento, aprobar sus reformas y remitirlo a la Dirección Distrital correspondiente para su aprobación; 4. Conformar las comisiones permanentes establecidas en el Código de Convivencia del

establecimiento;	
5. Diseñar e implementar estrategias para la protección integral de los estudiantes;	
6. Promover la realización de actividades de mejoramiento docente y de desarrollo institucional;	
7. Crear estímulos para los estudiantes, de conformidad con la normativa que para el efecto expida el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional;	
8. Conocer y aprobar los informes presentados por los responsables de los departamentos, organismos técnicos y comisiones del establecimiento;	
9. Controlar la correcta conservación y cuidado de los bienes institucionales y aprobar y ejecutar los planes para su mantenimiento, así como controlar el buen uso de la infraestructura física, mobiliario y equipamiento de la institución;	
10. Conocer y aprobar el Plan Didáctico Productivo, en caso de que el establecimiento contare con Unidad Educativa de Producción;	
11. Servir de instancia para resolver los conflictos que se presentaren entre miembros de la comunidad del establecimiento educativo;	
12. Formular las políticas que guíen las labores de atención integral de los estudiantes del establecimiento, en concordancia con lo previsto en el Código de Convivencia del establecimiento. Las acciones de atención integral de los estudiantes se implementarán por medio del Departamento de Consejería Estudiantil;	
13. Aprobar el Plan Operativo Anual del Departamento de Consejería Estudiantil;	
14. Evaluar los programas implementados por el Departamento de Consejería Estudiantil;	
15. Apoyar al jefe del Departamento de Consejería Estudiantil para que las acciones programadas que requirieran de la participación del personal docente, directivo, administrativo, de representantes legales y de estudiantes se lleven a cabo;	
16. Impulsar y potenciar la conformación de redes interinstitucionales que apoyen las acciones del Departamento de Consejería Estudiantil;	
RELACIÓN DE COORDINACIÓN INTERNA:	Rector
RELACIÓN DE COORDINACIÓN EXTERNA:	Distrito de educación

Realizado por: Cando, A. 2023.

Tabla 5-3: Rectorado


	UNIDAD EDUCATIVA “PENSIONADO AMERICANO” MANUAL DE FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	RECTORADO
NIVEL JERÁRQUICO:	DIRECTIVO
N° EMPLEADOS EN EL CARGO:	1
REPORTA A:	JUNTA DE SOCIOS, CONSEJO EJECUTIVO
MISIÓN DEL CARGO:	Dirigir y Coordinar con todas las dependencias internas y externas para asegurar la sostenibilidad institucional.
PERFIL PARA EL PUESTO	
EDUCACIÓN REQUERIDA:	Cuarto Nivel-Título Profesional en: Administración educativa o carreras afines
EXPERIENCIA.	2 años
HABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimientos del reglamento ✓ Facilidad para dirigirse a otro personal ✓ Trabajo en equipo ✓ Manejo de paquetes informáticos ✓ Liderazgo ✓ Iniciativa
FUNCIONES:	
<p>Según el Art 44 de la LOEI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir y hacer cumplir los principios, fines y objetivos del Sistema Nacional de Educación, las normas y políticas educativas, y los derechos y obligaciones de sus actores; 2. Dirigir y controlar la implementación eficiente de programas académicos, y el cumplimiento del proceso de diseño y ejecución de los diferentes planes o proyectos institucionales, así como participar en su evaluación permanente y proponer ajustes; 3. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial del establecimiento; 4. Administrar la institución educativa y responder por su funcionamiento; 5. Fomentar y controlar el buen uso de la infraestructura física, mobiliario y equipamiento de la institución educativa por parte de los miembros de la comunidad educativa, y responsabilizarse por el mantenimiento y la conservación de estos bienes; 6. Autorizar las matrículas ordinarias y extraordinarias, y los pases de los estudiantes; 7. Legalizar los documentos estudiantiles y responsabilizarse, junto con el secretario del plantel, de la custodia del expediente académico de los estudiantes; 	

8. Promover la conformación y adecuada participación de los organismos escolares;
9. Dirigir el proceso de autoevaluación institucional, así como elaborar e implementar los planes de mejora sobre la base de sus resultados;
10. Fomentar, autorizar y controlar la ejecución de los procesos de evaluación de los aprendizajes de los estudiantes;
11. Controlar la disciplina de los estudiantes y aplicar las acciones educativas disciplinarias por las faltas previstas en el Código de Convivencia y el presente reglamento;
12. Aprobar el distributivo de trabajo de docentes, dirigir y orientar permanentemente su planificación y trabajo, y controlar la puntualidad, disciplina y cumplimiento de las obligaciones de los docentes;
13. Elaborar, antes de iniciar el año lectivo, el cronograma de actividades, el calendario académico y el calendario anual de vacaciones del personal administrativo y de los trabajadores;
14. Aprobar los horarios de clases, de exámenes, de sesiones de juntas de docentes de curso o grado y de la junta académica;
15. Establecer canales de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa para crear y mantener tanto las buenas relaciones entre ellos como un ambiente de comprensión y armonía, que garantice el normal desenvolvimiento de los procesos educativos;
16. Ejecutar acciones para la seguridad de los estudiantes durante la jornada educativa que garanticen la protección de su integridad física y controlar su cumplimiento;
17. Remitir oportunamente los datos estadísticos veraces, informes y más documentos solicitados por la Autoridad Educativa Nacional, en todos sus niveles;
18. Asumir las funciones del Vicerrector, subdirector o Inspector general en el caso de que la institución no cuente con estas autoridades;
19. Recibir a asesores educativos, auditores educativos y funcionarios de regulación educativa, proporcionar la información que necesiten para el cumplimiento de sus funciones e implementar sus recomendaciones;
20. Encargar el rectorado o la dirección en caso de ausencia temporal, previa autorización del Nivel Distrital, a una de las autoridades de la institución, o a un docente si no existiere otro directivo en el establecimiento; y,
21. Las demás que contemple el presente reglamento y la normativa específica que para el efecto expida el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.

RELACIÓN DE COORDINACION INTERNA:	Consejo directivo, vicerrector, inspector general, otros.
RELACIÓN DE COORDINACION EXTERNA:	Ministerio de educación, Distrito de educación, medios de comunicación, otros.

Realizado por: Cando, A. 2023.

Tabla 5-4: Secretaria general


	UNIDAD EDUCATIVA “PENSIONADO AMERICANO” MANUAL DE FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	SECRETARIA GENERAL
NIVEL JERÁRQUICO:	NIVEL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
Nº EMPLEADOS EN EL CARGO:	1
REPORTA A:	RECTOR
MISIÓN DEL CARGO:	Proporcionar un apoyo institucional velando por el cumplimiento de los libros reglamentarios, registros y controles de tipo académico tanto a nivel interno como externo.
PERFIL PARA EL PUESTO	
EDUCACIÓN REQUERIDA:	Secretaria/o ejecutiva/o carreras afines
EXPERIENCIA.	2 años
HABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organización de la información ✓ Redacción clara ✓ Manejo conocimiento de paquetes informáticos ✓ Compresión escrita ✓ Conocimiento y manejo de acuerdos reglamentos y leyes ✓ Fidelidad institucional
FUNCIONES:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar a los Docentes el cumplimiento de la documentación que se requiere en la Secretaría de la Institución. 2. Recepción los documentos de los estudiantes en sus respectivas carpetas 3. Atender el proceso de vinculación y desvinculación a la institución de un estudiante. 4. Expedir constancias y certificaciones académicas. 5. Organizar la documentación requerida para ceremonias de grado. 6. Realizar la redacción de documentos con sus debidos respaldos y documentación. 7. Trabajar con el apoyo de todos los integrantes educativos 8. Receptar y registrar las notas de los estudiantes. 9. Subir al sistema del ministerio de educación a los estudiantes nuevos y antiguos 10. Responder a solicitudes, reportes y oficios entrantes de manera oportuna 	
RELACIÓN DE COORDINACIÓN INTERNA:	Rector, inspector general, otros

**RELACIÓN DE
COORDINACIÓN EXTERNA:**

Ministerio de educación, Bomberos,
Policía, Ecu 911 y otros


Realizado por: Cando, A. 2023.

Tabla 5-5: Director/a financiero

	UNIDAD EDUCATIVA “PENSIONADO AMERICANO” MANUAL DE FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	DIRECTOR/A FINANCIERO
NIVEL JERÁRQUICO:	NIVEL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
N° EMPLEADOS EN EL CARGO:	1
REPORTA A:	RECTOR
MISIÓN DEL CARGO:	Es responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar las tareas, pero especialmente de los recursos financieros de la organización.
PERFIL PARA EL PUESTO	
EDUCACIÓN REQUERIDA:	Tercer nivel/cuarto nivel: Título en finanzas o similares
EXPERIENCIA.	2 años
HABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Habilidades de liderazgo y trabajo en equipo. ✓ Ser un comunicador eficaz. ✓ Tiene habilidades analíticas y numéricas. ✓ Conocimientos en gestión de riesgos financieros. ✓ Debe ser capaz de negociar las posibilidades técnicas del uso de programas informáticos y estimaciones presupuestarias. ✓ Conocimiento del paquete contable “Confítico”.
FUNCIONES:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el Plan Operativo Anual 2. Revisión y aprobación de los procesos y transacciones de Colecturía 3. Velar por la utilización de los recursos financieros de la Unidad Educativa 4. Gestión y Control del Efectivo. 5. Gestionar el inventario de bienes. 6. Supervisar y actualizar las cuentas en la base de datos – “Confítico”. 7. Analizar los estados financieros de la empresa y comprobar el nivel de desempeño. 8. Consultar las declaraciones de renta de un periodo de tiempo determinado. 9. Preparar y desarrollar el presupuesto. 10. Desarrollar e implementar políticas y regulaciones de gestión de activos financieros. 11. Solucionar problemas de pagos y cobro a proveedores, empleados y clientes. 	
RELACIÓN DE COORDINACIÓN INTERNA:	Rector, Inspector general, Admisión y coordinación académica, otros
RELACIÓN DE COORDINACIÓN EXTERNA:	Padres de familia, estudiantes, Confifacil y otros


Realizado por: Cando, A. 2023.

Tabla 5-6: Colecturía

	UNIDAD EDUCATIVA “PENSIONADO AMERICANO” MANUAL DE FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	COLECTURÍA
NIVEL JERÁRQUICO:	NIVEL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
N° EMPLEADOS EN EL CARGO:	1
REPORTA A:	RECTOR
MISIÓN DEL CARGO:	Realizar actividades de contabilidad, análisis y generación de informes para procesos contables, como matrícula, cobro de pensiones, paga salarios, pago proveedores.
PERFIL PARA EL PUESTO	
EDUCACIÓN REQUERIDA:	Tercer nivel: Título de contadora, finanzas, administración o áreas relacionadas.
EXPERIENCIA.	2 años
HABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo de recursos financieros ✓ Planificación y gestión ✓ Manejo de sistemas contables ✓ Toma de decisiones
FUNCIONES:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cobro de diferentes conceptos: matrículas, pensiones y otros gastos. 2. Recibir y custodiar dinero y otros objetos de valor. 3. Ingrese a la institución por una variedad de razones. 4. Proponer y recomendar políticas de pago de los estudiantes y monitorearlas. 5. Registro de facturas. 6. Depósitos en varios bancos. 7. Registro de los movimientos contables en el sistema contable “Contifico” 	
RELACIÓN DE COORDINACIÓN INTERNA:	Rector, inspector general, Admisión y coordinación académica, otros
RELACIÓN DE COORDINACIÓN EXTERNA:	Padres de familia, SRI, IESS, bancos, proveedores, Contifacil


Realizado por: Cando, A. 2023.

Tabla 5-7: Coordinador académica

	UNIDAD EDUCATIVA “PENSIONADO AMERICANO” MANUAL DE FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	COORDINADOR ACADÉMICA
NIVEL JERÁRQUICO:	NIVEL ACADÉMICO
N° EMPLEADOS EN EL CARGO:	1
REPORTA A:	RECTOR
MISIÓN DEL CARGO:	Responsable de la planificación del plan de estudios, instrucción y el control de enseñanza educativo.
PERFIL PARA EL PUESTO	
EDUCACIÓN REQUERIDA:	Tercer nivel: Título en Licenciado/a en Ciencias de la Educación
EXPERIENCIA.	2 años
HABILIDADES:	
FUNCIONES:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirige y controla la labor de los docentes. 2. Participa en el proceso de admisión y matriculación del aspirante. 3. Planificar semanalmente el contenido académico y recibiendo de informes de cumplimiento por parte de los docentes. 4. Preparar y enviar un informe de aprendizaje al rector. 5. Brindar a los estudiantes apoyo en el estudio y consejería académica de acuerdo con sus necesidades. 6. Preparación del POA. 7. Participar en las reuniones del comité ejecutivo 8. Participar en la creación de programas educativos y código de convivencia. 	
RELACIÓN DE COORDINACIÓN INTERNA:	Rector, inspector general, Admisión, departamento consejería estudiantil, otros
RELACIÓN DE COORDINACIÓN EXTERNA:	Padres de familia

Realizado por: Cando, A. 2023.


Tabla 5-8: Docentes

	<p>UNIDAD EDUCATIVA “PENSIONADO AMERICANO”</p> <p>MANUAL DE FUNCIONES</p>
<p>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</p>	
<p>NOMBRE DEL CARGO</p>	<p>DOCENTES</p>
<p>NIVEL JERÁRQUICO:</p>	<p>NIVEL ACADÉMICO</p>
<p>Nº EMPLEADOS EN EL CARGO:</p>	<p>1</p>
<p>REPORTA A:</p>	<p>RECTOR, COORDINACIÓN ACADÉMICA</p>
<p>MISIÓN DEL CARGO:</p>	<p>Desarrollar e implementar actividades educativas basadas a la filosofía de la unidad educativa y las disposiciones del ministerio de educación que motiven aprendizajes importantes en los estudiantes a través de estrategias adecuadas.</p>
<p>PERFIL PARA EL PUESTO</p>	
<p>EDUCACIÓN REQUERIDA:</p>	<p>Tercer nivel: Título en Licenciado en el área específica</p>
<p>EXPERIENCIA.</p>	<p>2 años</p>
<p>HABILIDADES:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo de sistemas educativos ✓ Ser organizado ✓ Facilidad para hablar ✓ Liderar ✓ Espíritu emprendedor ✓ Gestión de los planes de clases
<p>FUNCIONES:</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Alentar a los estudiantes a participar activamente en el salón de clases. 2. Planificar lecciones diarias utilizando técnicas y herramientas relevantes para el tema que se está discutiendo. 3. Cumplir con el horario designado 4. Utilizar y aprovechar los recursos didácticos de la institución. 5. Supervisar la asistencia de los estudiantes. 6. Entregar las notas respectivas en la fecha especificadas a la autoridad competente. 7. Informar al representante legal sobre el desempeño del estudiante. 	

8. Elaborar informes semanales sobre el rendimiento y la disciplina de los estudiantes se envían a inspección. 9. Participar activamente de las actividades y proyectos realizados por la unidad educativa. 10. Promover el desarrollo del proceso de aprendizaje del grupo de trabajo. 11. Asistir a las reuniones del curso si es notificado por la autoridad competente. 12. Informar a los estudiantes sobre las próximas actividades académicas. 13. Mantener limpias las aulas institucionales.	
RELACIÓN DE COORDINACIÓN INTERNA:	Rector, inspector general, Colecturía, departamento consejería estudiantil, otros
RELACIÓN DE COORDINACIÓN EXTERNA:	Padres de familia

Realizado por: Cando, A. 2023.

Tabla 5-9: Inspector general


	UNIDAD EDUCATIVA “PENSIONADO AMERICANO” MANUAL DE FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	INSPECTOR GENERAL
NIVEL JERÁRQUICO:	NIVEL ACADÉMICO
Nº EMPLEADOS EN EL CARGO:	1
REPORTA A:	RECTOR, COORDINACIÓN ACADÉMICA
MISIÓN DEL CARGO:	Dirigir, administrar e implementar las políticas, normas y procesos de la Administración del Talento Humano, coordinar las acciones académicas y disciplinarias planificadas para todos los clientes internos.
PERFIL PARA EL PUESTO	
EDUCACIÓN REQUERIDA:	Tercer nivel: Título en talento humano, administración educativa o licenciado en educación
EXPERIENCIA.	2 años

HABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo de sistemas educativos ✓ Habilidad para monitorear y controlar ✓ Ser organizado ✓ Facilidad para hablar ✓ Liderar ✓ Espíritu emprendedor ✓ Manejo de código de trabajo, leyes y acuerdos educativos.
FUNCIONES:	
<p>Las señaladas en el Reglamento General de la LOEI Art. 46:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar a los inspectores de grado o curso; 2. Registrar la asistencia y puntualidad de docentes y estudiantes; 3. Gestionar el clima organizacional, y promover y controlar el cumplimiento de las normas de convivencia y de la disciplina en el plantel; 4. Publicar los horarios de clases y exámenes; 5. Organizar la presentación del estudiantado en actos sociales, culturales, deportivos y de otra índole; 6. Conceder el permiso de salida a los estudiantes para ausentarse del plantel durante la jornada educativa; 7. Aprobar la justificación de la inasistencia de los estudiantes, cuando sea de dos (2) a siete (7) días consecutivos; 8. Llevar los siguientes registros: archivo documental de cada docente, distributivo de trabajo docente, horarios de clase, asistencia de estudiantes, solicitudes de justificación por inasistencia a clases de los estudiantes debidamente firmada por su representante legal, control de días laborados y novedades en caso de que las hubiere, calificaciones de disciplina de los estudiantes, comunicaciones enviadas y recibidas, control de comisiones y actividades docentes y estudiantiles que se llevan a cabo dentro y fuera del plantel, y otros de similar naturaleza; 9. Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad educativa emitidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional; y, 10. Las demás que le delegue el Rector o director. 	
RELACIÓN DE COORDINACIÓN INTERNA:	Rector, inspector general, colecturía, departamento consejería estudiantil, otros

RELACIÓN COORDINACIÓN EXTERNA:	DE	Padres de familia, Ministerio de Educación
---	-----------	--

Realizado por: Cando, A. 2023.

Tabla 5-10: Consejería estudiantil

	UNIDAD EDUCATIVA “PENSIONADO AMERICANO” MANUAL DE FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	CONSEJERÍA ESTUDIANTIL
NIVEL JERÁRQUICO:	NIVEL ACADÉMICO
N° EMPLEADOS EN EL CARGO:	1
REPORTA A:	RECTOR, COORDINACIÓN ACADÉMICA
MISIÓN DEL CARGO:	Brindar atención psicológica a los estudiantes, realizar evaluaciones clínicas, diagnosticar sus problemas para brindarles soluciones y brindarles orientación vocacional y profesional
PERFIL PARA EL PUESTO	
EDUCACIÓN REQUERIDA:	Tercer nivel: Título: Psicología y carreras afines
EXPERIENCIA.	2 años
HABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación. ✓ Honestidad. ✓ Prudencia. ✓ Compromiso ✓ Toma de decisiones ✓ Proactividad.
FUNCIONES:	
<p>Las actividades señaladas en el Reglamento General de la LOEI Arts. 58,59 y 60</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar las reuniones de trabajo multidisciplinario para el estudio y solución de casos especiales. 2. Asesorar al personal del Departamento sobre los aspectos inherentes a orientación y consejería estudiantil. 3. Contribuir al mantenimiento de las relaciones humanas positivas. 4. Velar por la provisión, mantenimiento y uso adecuado de los recursos del Departamento. 5. Receptar y reportar los casos especiales. 6. Diálogo con los padres de familia o representantes de los estudiantes. 7. Establecer vínculos con instituciones públicas y privadas. 8. Presidir y asesorar al Consejo Estudiantil. 	
RELACIÓN DE COORDINACIÓN INTERNA:	Rector, inspector general, colecturía, departamento consejería estudiantil, otros
RELACIÓN DE COORDINACIÓN EXTERNA:	Padres de familia, Ministerio de Educación

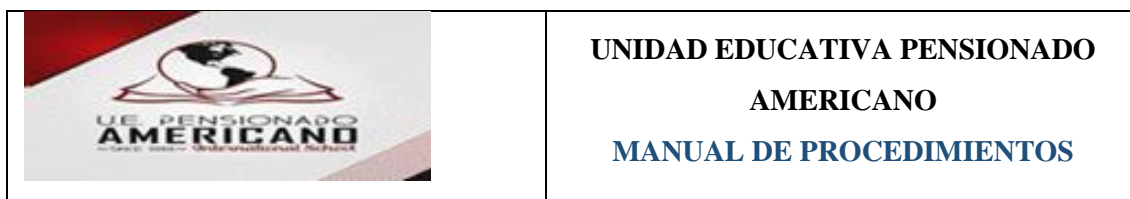
Realizado por: Cando, A. 2023.

Tabla 5-11: Gobierno estudiantil

	UNIDAD EDUCATIVA “PENSIONADO AMERICANO” MANUAL DE FUNCIONES
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	GOBIERNO ESTUDIANTIL
NIVEL JERÁRQUICO:	NIVEL ACADÉMICO
Nº EMPLEADOS EN EL CARGO:	1
REPORTA A:	RECTOR, COORDINACIÓN ACADÉMICA, INSPECCIÓN GENERAL
MISIÓN DEL CARGO:	Representa a todos los estudiantes del sector educativo y es responsable de recomendar trabajos para mejorar asuntos internos que promuevan el bienestar estudiantil.
PERFIL PARA EL PUESTO	
EDUCACIÓN REQUERIDA:	Estudiante de la Unidad Educativa
EXPERIENCIA.	no requiere
HABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo de personal ✓ Manejo sistemas informáticos ✓ Organizar y controlar ✓ Manejo de proyectos educativos
FUNCIONES:	
<p>Según el Reglamento General de la LOEI Arts. 74</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Promover el cumplimiento de los derechos y deberes de los estudiantes; 2. Presentar, ante las autoridades del establecimiento educativo, las solicitudes de oficio o a petición de parte que considerare necesarias para proteger los derechos de los estudiantes y facilitar el cumplimiento de sus deberes; 3. Canalizar, ante las autoridades pertinentes, las quejas y reclamos que fueren presentados por los miembros de la comunidad estudiantil sobre supuestas transgresiones a los derechos de los estudiantes; 4. Canalizar, ante las autoridades pertinentes, el trámite a sanciones a las que hubiere lugar cuando los estudiantes incumplieren sus deberes y responsabilidades; y, 5. Apelar, ante el Consejo Ejecutivo, las decisiones del Rector o Director respecto de las peticiones que fueren presentadas por su intermedio 	
RELACIÓN DE COORDINACIÓN INTERNA:	Rector, inspector general, colecturía, departamento consejería estudiantil, otros
RELACIÓN DE COORDINACIÓN EXTERNA:	Padres de familia, Ministerio de Educación

Realizado por: Cando, A. 2023.

5.4. Manual de procedimientos



Objetivo

Describir y crear una herramienta de trabajo que muestra instrucciones para los procesos financieros y administrativos mediante la identificación de actividades para mejorar la gestión administrativa interna.

Alcance:

Estará al alcance de todo el personal que labora dentro de la Unidad Educativa “Pensionado Americano.

Proceso de Compra

Responsable: Colecturía

Base legal:

En el artículo 66 de la Constitución de la República, Numerales 15, 25 y 26, garantiza el derecho a desarrollar actividades económicas conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental; el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, el derecho a la propiedad en todas sus formas, con función y responsabilidad social y ambiental.

Documentos: Documento de requerimiento, proformas, factura, documento de autorización.

Políticas:

- Elaborar una base de datos actualizada de los proveedores, comprobando principalmente los nombres y apellidos completos, Ruc y dirección domiciliaria para asegurar que no se cometan errores al momento de emitir las retenciones a través del sistema.
- Realizar una calificación de proveedores acorde al servicio, calidad, garantía y de los productos que proveen.
- Para la compra de bienes y servicios que deberán exigir el análisis de por lo menos 3 proformas de diferentes proveedores.

- Establecer montos de aprobación en las compras de bienes y servicios donde estas adquisiciones recaiga la responsabilidad en la dirección administrativa directamente.
- Todas las compras deben ser a crédito y con un plazo mínimo de pago de 30 días.
- Solicitar y exigir un documento legal debidamente autorizado a todos los proveedores de bienes y servicios.

Tabla 5-12: Descripción de actividades

ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. Emitir el documento de requerimiento	Cualquier departamento que requiera
2. Recepción de documentación, se acepta como mínimo 3 proformas de diferentes proveedores.	Colecturía
3. Después del análisis se procede a seleccionar el más adecuado, que cumpla con los estándares requeridos.	Colecturía
4. Se procede a emitir el documento para la aprobación de la compra y respectivamente su aprobación.	Colecturía Directora financiera Rector
5. Verificación de la factura, que cumpla con los requerimientos que designa el SRI, verificar que no exista ningún daño que lleve a su anulación, revisar el monto de la compra, verificar lo solicitado.	Colecturía
6. Pedir al proveedor la copia de la cedula, copia de ruc y un certificado bancario si es la primera vez.	Colecturía
7. Ingreso de la factura mediante el sistema contable Confitico con su respectiva cuenta contables y revisión de las retenciones correspondientes.	Colecturía
8. Realizar el pago correspondiente verificando la forma de pago, o algún convenio de pago y respectivamente la emisión del comprobante de egreso.	Colecturía
9. Firma por parte del jefe financiero, rectorado, y el proveedor, y se procede a archivar.	Proveedor Rector Directora financiera

Realizado por: Cando, A. 2023.

Flujograma del proceso de compra

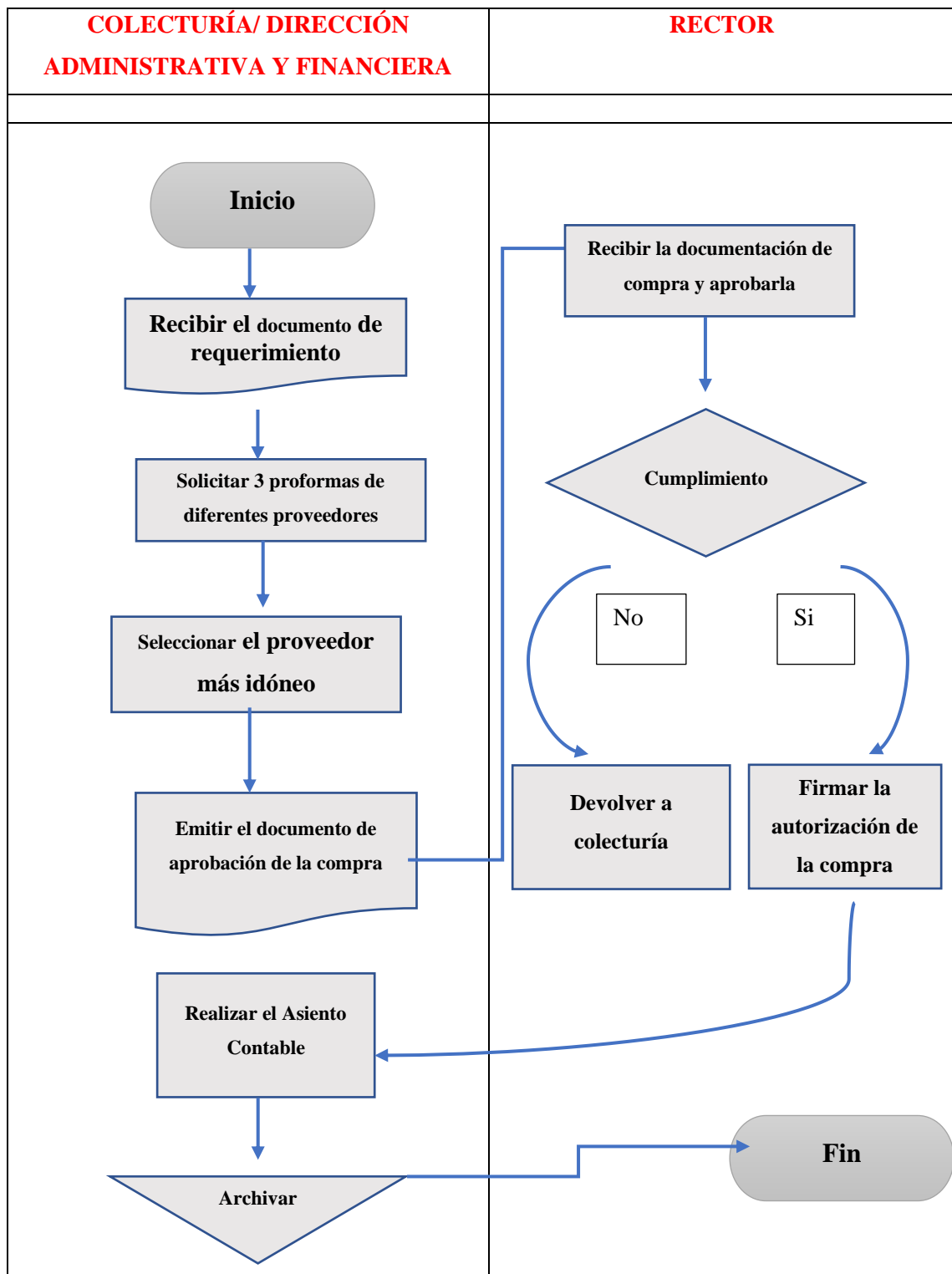


Ilustración 5-5: Proceso de compra

Realizado por: Cando, A. 2023.

Proceso de Venta (servicio educativo)

Responsable: Colecturía

Base legal:

Según el reglamento para el cobro de matrículas y pensiones artículo 56, inciso tercero, de esta Ley prescribe que las instituciones educativas particulares están autorizadas a cobrar pensiones y matrículas de conformidad con la ley y los reglamentos que, para el efecto, dicte la Autoridad Educativa Nacional; y en su artículo 57," literal a), establece como un derecho de estas instituciones el "cobrar las pensiones y matrículas de conformidad con el reglamento que emita la Autoridad Educativa Nacional";.

Documentos: Factura, base de datos de los alumnos relacionados directamente con sus representantes.

Políticas:

- Elaborar una base de datos de los alumnos la cual debe tener una relación directa con sus representantes para facilitar la identificación y facturación.
- Los descuentos por concepto de becas, por pronto pago, por referencia a familiares o amigos, deberán ser aprobados por la administración y registrados dentro de la factura.
- Revisar diariamente el movimiento bancario de la cuenta corriente del Banco Central e identificar los pagos realizados por parte de los representantes de cada estudiante.
- Realizar el pago de las pensiones en colecturía o a través de un banco
- El plazo máximo para cancelar es hasta el 30 de cada mes.

Tabla 5-13: Descripción de actividades:

Actividades	Responsable
1. Adquirir el estado de cuenta del banco central para identificar los pagos realizados de pensiones escolares de los diferentes representantes y relacionarlo con cada estudiante.	Colecturía
2. Registrar el movimiento contable dentro del sistema confitico, verificando las reducciones y el monto a pagar sea el correcto.	Colecturía
3. Emitir la factura a aquellas personas que han realizado el pago y proceder a archivar el documento.	Colecturía

Realizado por: Cando, A. 2023.

Flujograma Proceso de venta

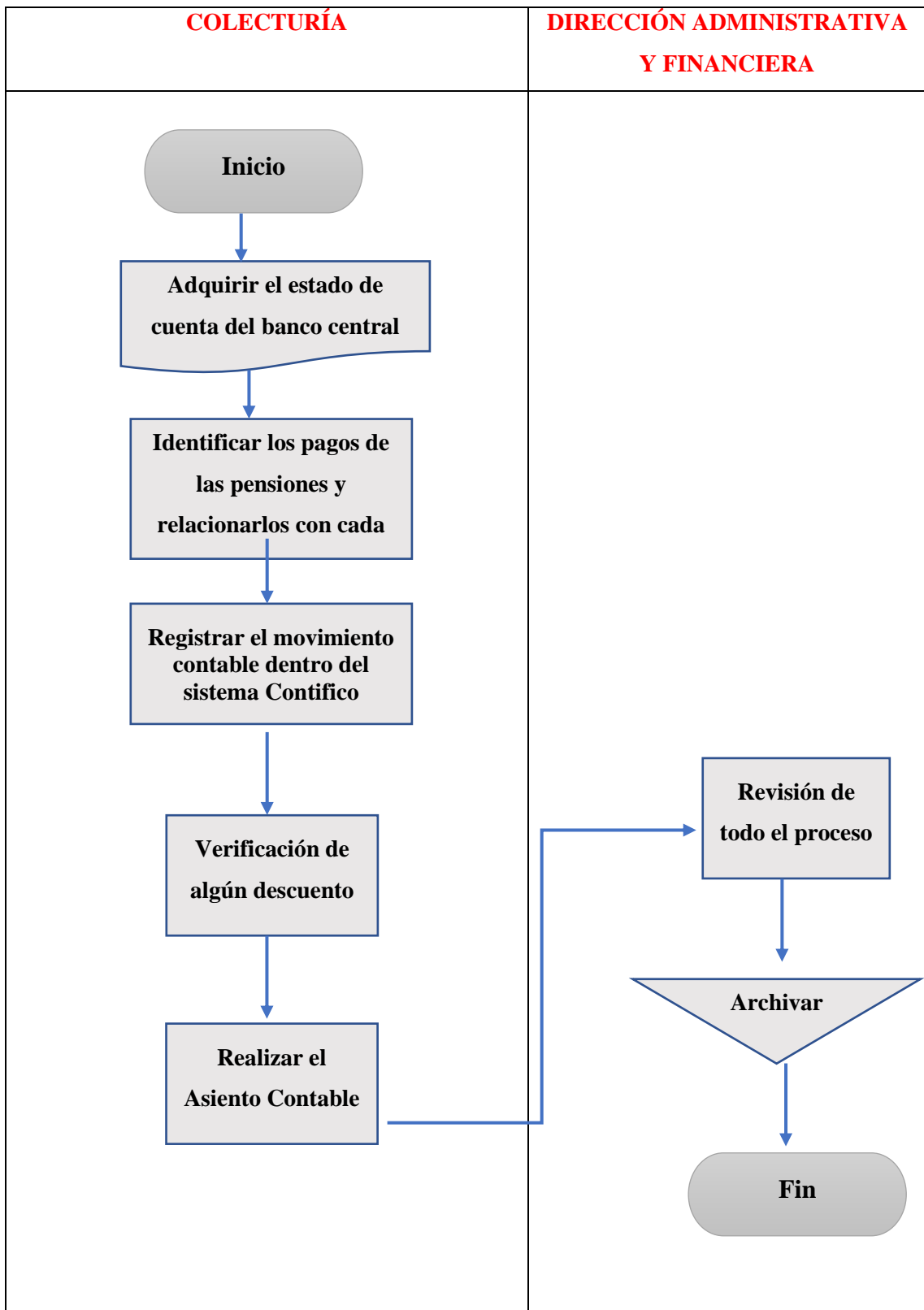


Ilustración 5-6: Proceso de venta

Realizado por: Cando, A. 2023.

Proceso de admisión

Responsable: Admisión y coordinación académica

Base legal:

Según el Reglamento para el cobro de matrículas y pensiones en Artículo 17.- Publicación del costo de la educación. - Para iniciar los procesos de admisión en cada año lectivo, los establecimientos educativos deberán publicar el rango en el cual hubieren sido ubicados, así como el costo de la educación y los valores para pensiones y matrículas, diferenciados por nivel, de ser el caso.

Según la LOEI en el Art. 153.- Requisitos de admisión. La admisión de estudiantes a los diversos niveles educativos para establecimientos públicos, fiscomisionales y particulares se sujeta al cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Nivel de Educación General Básica: tener al menos cinco (5) años a la fecha de ingreso, y
- b) Nivel de Bachillerato: presentar el certificado de aprobación de la Educación General Básica.

En los establecimientos públicos y fiscomisionales los procesos de admisión no pueden incluir

Página 46 de 119

Cuando un estudiante ingresa por primera vez a una institución educativa, debe presentar un documento oficial de identificación y entregar una copia de este documento al establecimiento

Políticas:

- Realizarlo el proceso de admisión dentro de las fechas establecidas por la unidad educativa.
- Llenar el formulario en línea de los datos e información correspondiente al aspirante.
- Dar a conocer las fechas de la evaluación psicológica y académica respectivamente si se trata de escuela o colegio y de si se trata de inicial se realiza una evaluación emocional y de funciones motrices.
- Los estudiantes deben obtener una nota mínima de 8/10

Procesos:

1. Se presenta un respectivo cuestionario al aspirante en página web, con esa información el departamento de consejería estudiantil se pone en contacto y pide una cita.
2. Se procede a analizar y verificar la información del aspirante que cumpla con los requisitos.
3. Se evalúa al aspirante de manera psicológico si se trata de escuela o colegio y si se trata de inicial se realiza una evaluación emocional y de funciones motrices.

4. El aspirante es evaluado de manera académica, donde los docentes evalúan las asignaturas básicas de acuerdo con la edad.
5. La emisión de un informe a rectorado sobre los resultados de las evaluaciones realizadas.
6. Entrevista a los padres de familia del aspirante por parte del rector donde se le da a conocer los costos de educación en la institución y las características del plan educativo que se maneja.
7. El rector analiza el caso y se le asigna un cupo o un certificado de cupo si viene de otra institución.
8. Se procede a la matricula.

Flujograma del proceso de admisión

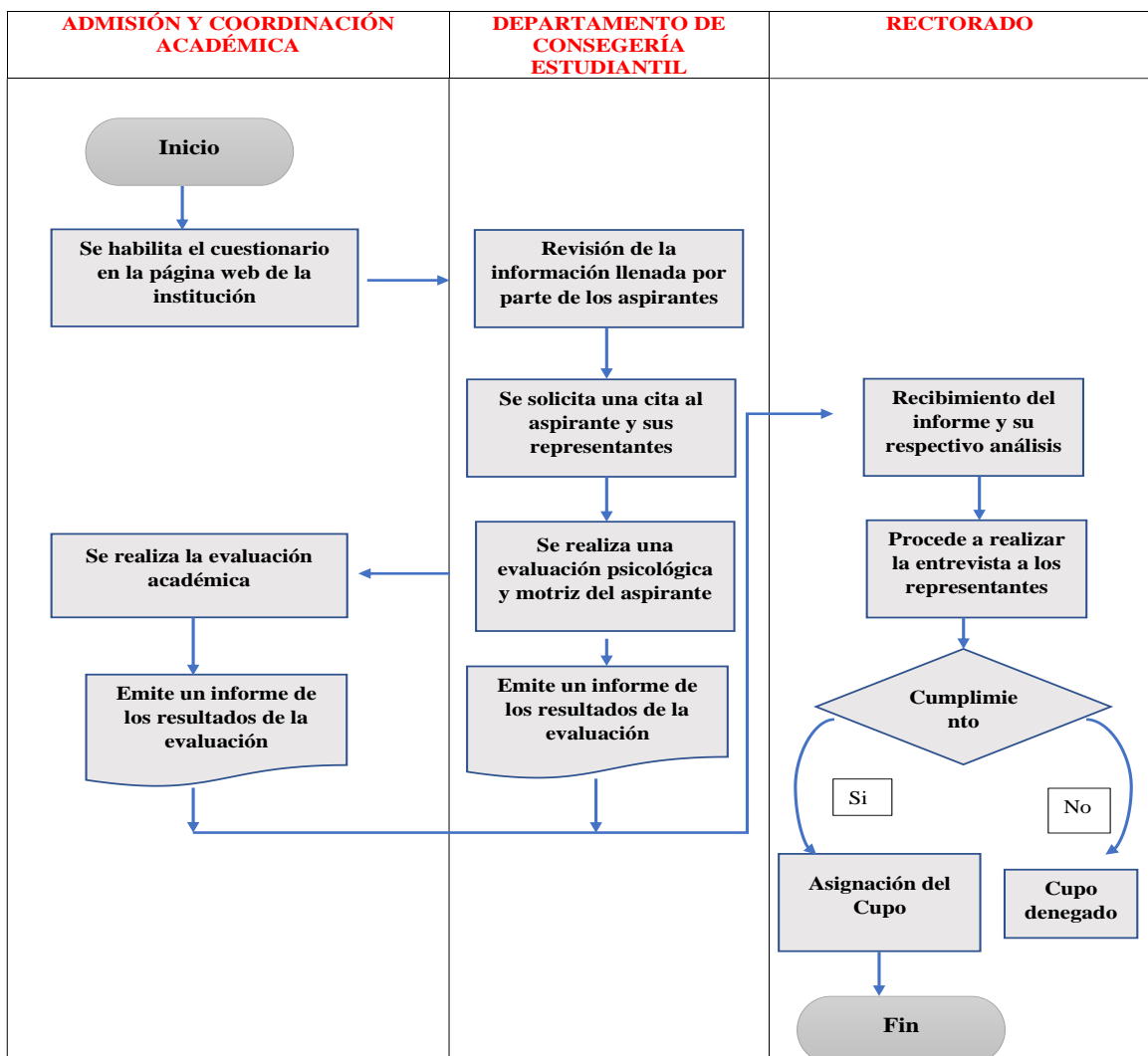


Ilustración 5-7: Proceso de admisión

Realizado por: Cando, A. 2023.

Proceso de matrícula

Responsable: Inspección, colecturía

Base legal:

Art. 158.- Matrícula. La matrícula es el registro mediante el cual se legaliza el ingreso y la permanencia del estudiante en un establecimiento educativo durante un año lectivo. Las instituciones educativas privadas deberán reportar al inicio de cada año lectivo a la Autoridad Educativa Nacional la nómina de estudiantes matriculados, que deberá ser actualizada cada vez que se registre un ingreso durante el año lectivo a través del sistema establecido por ésta para el efecto

Políticas:

- Realizarlo en los horarios establecidos por la Unidad Educativa.
- Presentar todos los requisitos preestablecidos para la matrícula.
- Aprobar el proceso de admisión
- Llenar la ficha socio económica.
- Firmar el contrato de servicios.
- Firmar el acta de compromiso.
- Cancelar el rubro de matrícula en efectivo.
- La falsificación de los documentos requeridos para la inscripción hace nulo el acto o, si ya se hubiere hecho, inmediatamente revocado.

Procedimiento:

1. Publicación de los requisitos de matrícula, costos y horarios de atención por cada nivel.
2. Revisión de los requisitos por parte del departamento de inspección previamente presentados por los aspirantes.
3. Se procede a la actualización de los datos, verificando la información ya registrada y con fotos tamaño carné.
4. Registro del alumno dentro del sistema de educación y asignación al nivel que cursa y paralelo.
5. Se procede al pago de matrícula.

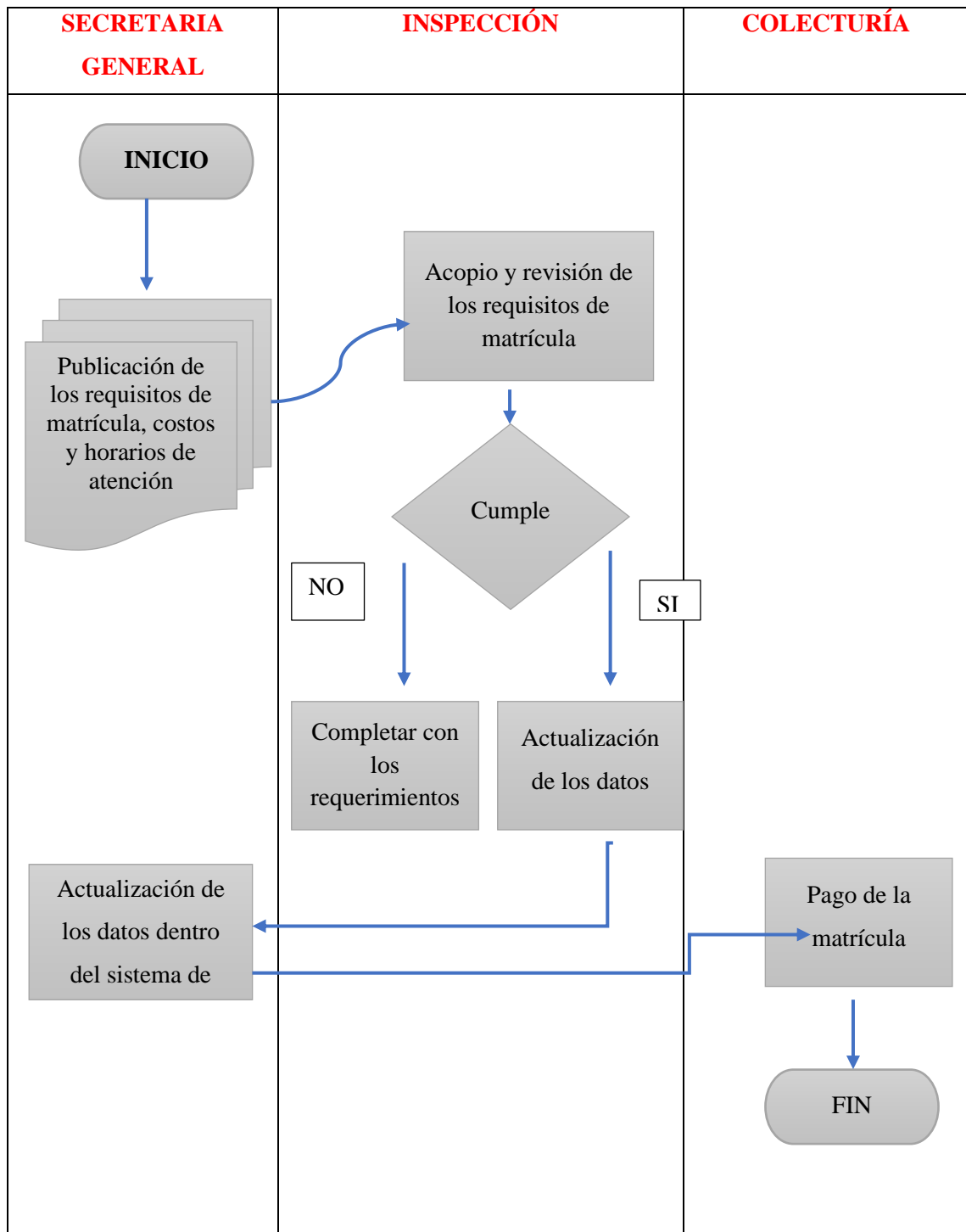


Ilustración 5-8: Proceso de matrícula

Realizado por: Cando, A. 2023.

Proceso de selección, reclutamiento e inducción del personal

Responsable: Rector, Inspección

Base legal:

Según el reglamento interno de la Unidad Educativa “Pensionado Americano Internacional Coll” en el capítulo IV, del artículo 9-13 menciona que la admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para cumplir vacantes o para llenar nuevas necesidades es potestad del representante legal o de la comisión de selección, además se podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos e incluso psicológicas de sus actitudes y tendencias sin que ello implique la existencia de relación laboral, el nuevo personal previo a la suscripción del contrato correspondiente deberá llenar un formulario de datos personales del trabajador entre los cuales será constar la dirección de su domicilio permanente los números telefónicos que faciliten su ubicación en números de contactos esenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

Políticas:

- ✓ Socializar la filosofía educativa y administrativa que maneja la unidad educativa
- ✓ Evaluar periódicamente al personal su desempeño
- ✓ Se realizar pruebas teóricas prácticas de su conocimiento de ser necesario.
- ✓ Establecer el perfil que ocupara la vacante
- ✓ Todos los miembros de la unidad educativa deben cumplir y basar su accionar en los valores y principios preestablecidos.

Proceso:

1. Identificar la vacante y comunicar a rectorado
2. Publicar el anuncio de empleo a través de los medios de comunicación.
3. Recibir la documentación de los aspirantes.
4. Entrevista y verificación de las referencias presentadas.
5. Seleccionar el candidato idóneo, concretar el contrato de trabajo.
6. Se procede a archivar los documentos del nuevo personal.

Flujograma

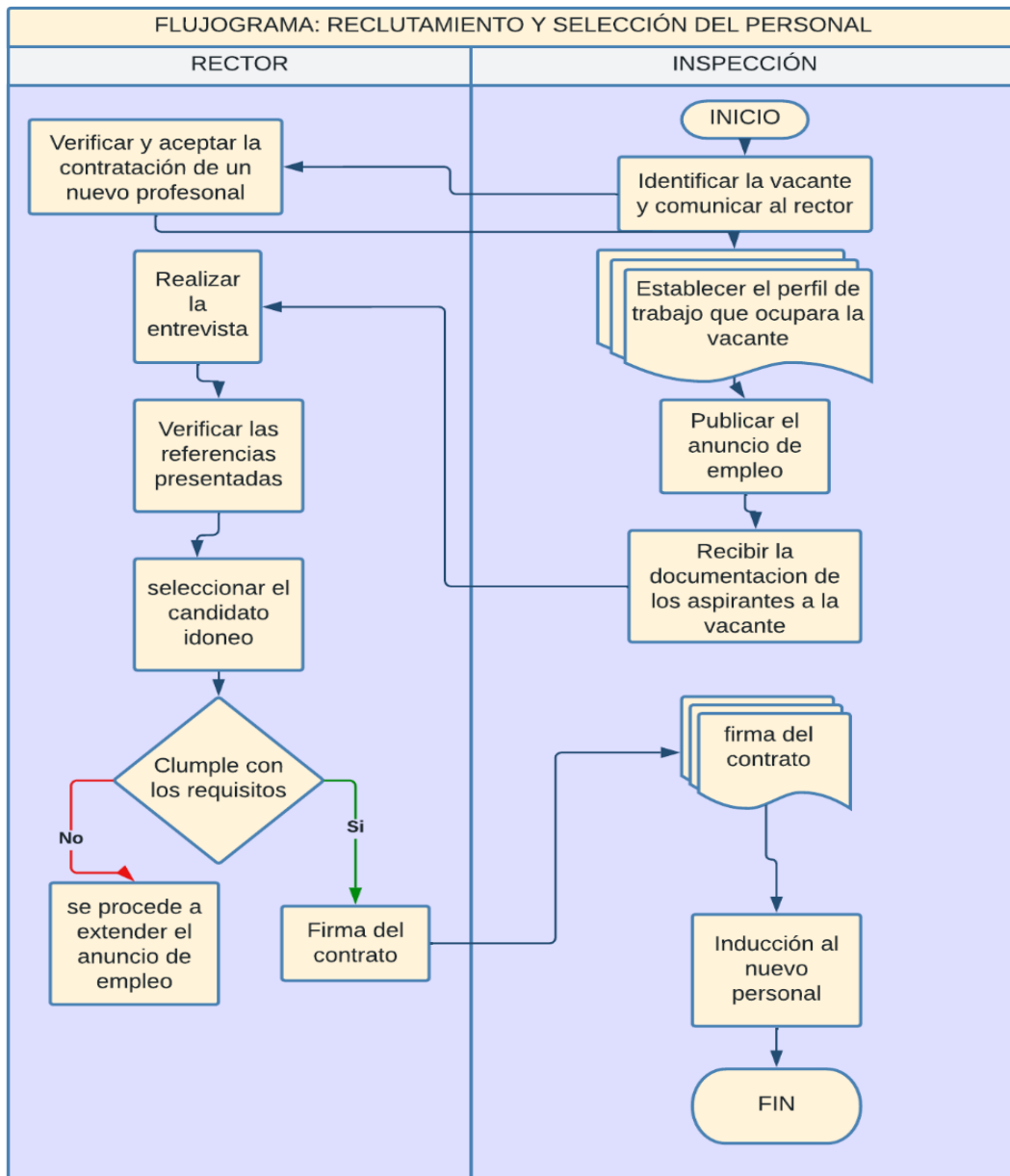


Ilustración 5-9: Reclutamiento y selección

Realizado por: Cando, A. 2023.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Al finalizar la investigación, se concluyó que:

- Para la elaboración de la investigación y el desarrollo del marco teórico se consultó una serie de referentes conceptuales basados en libros, revistas, artículos científicos, repositorios digitales, tesis de grado y posgrado en temas relacionados con el control interno, esta información ayudó a estructurar de manera correcta el marco teórico, dando a notarse varios criterios de diferentes autores.
- Mediante la aplicación de técnicas, métodos e instrumentos de investigación, como fueron la entrevista, cuestionario de control interno fue posible identificar las vulnerabilidades de la empresa, revelando debilidades en los departamentos administrativos y operativos por la falta de un control interno y un documento de respaldo.
- La "Unidad Educativa Pensionado Americano International School" no cuenta con un adecuado Sistema de Control Interno, razón por la cual los funcionarios de la entidad no tienen conocimiento de la forma adecuada de desarrollar y ejecutar sus actividades y operaciones diarias.

6.2. Recomendaciones

- Implementar el manual de control interno dentro de la "Unidad Educativa Pensionado Americano International School" para mejorar la operatividad de la institución, asegurando el correcto funcionamiento de los procesos, el cumplimiento de las funciones establecidas para cada cargo, respetando y aplicando las políticas, así mismo el comportamiento que deberían tener todos los miembros de la institución.
- La junta de socios y el rector deberán evaluar y revisar periódicamente y regularmente todas las actividades que se ejecutan en la institución, para mejorar el control de todas las operaciones y actividades que permita disminuir y detectar riesgos en el momento adecuado.
- Implementar actualizaciones y capacitaciones de manera regular al personal administrativo con el fin que puedan adquirir nuevos conocimientos, fortalecer sus destrezas y habilidades para mejorar su desempeño y calidad de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Accountants, I. (2012). *Evaluar y mejorar el control*. Recuperado de: <https://www.ifac.org/system/files/publications/files/Evaluar-y-mejorar-el-control-interno-en-las-organizaciones.pdf>
- Acosta, M. (2020). *Qué es el control interno y por qué es importante*. Recuperado de: <https://www.marsh.com/ve/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html>
- Agustini, H. (2018). *Guía de aplicación y evaluación del sistema de control interno (enfoque Coso)* Recuperado de: <https://rionegro.gov.ar/download/archivos/00002657.pdf>
- Andrade, J. (2019). *Estructura del control interno*. Recuperado de: <https://es.linkedin.com/pulse/estructura-del-control-interno-seg%C3%BAAn-coso-jes%C3%BAAs-rodolfo>
- Arias, J.. (2021). *Diseño y Metodología de la investigación*. Recuperado de: file:///C:/Users/LENOVO%202022/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Auditool. (2022). *Modelo coso iii marco integrado de control*. Recuperado de: <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-dr-rafael-belloso-chacin/seminario-de-investigacion-ii/modelo-coso-iii-marco-integrado-de-contr/35420259>
- Aular, M. (2019). *Control interno en las organizaciones*. Recuperado de: <https://www.emprendices.co/el-control-interno-en-las-organizaciones/>
- Ballesteros, E. (2019). *Manual de control interno del área de tesorería de la unidad. 1*. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42381/1/TESIS%20MANUAL%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>
- Barreres, E. (2020). *Manual de control interno de las entidades locales*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/esepoch/172619?page=29>
- Benito, B. (2022). *Definición de manual de usuario*. Recuperado de: <https://lacienciadejaun.com/definicion-de-manual-de-usuario/>
- Bravo, M. (2022). *Manual de control interno*. Recuperado de: https://issuu.com/pucesd/docs/6.tt_bravo_mariaalejandra
- Cabrera, M., & Cabrera, G. (2019). *El control interno, según modelo coso año 2013* Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23102/Cabrera%20Enrique%20Giovanna%20-%20Cabrera%20Enrique%20Margareth%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabrera, Y et al. (2020). *Aplicación del sistema de control interno basado en el modelo “Coso I” como herramienta didáctica que establece la metodología a aplicar para evaluaciones*

- de control interno. Caso de estudio: Unidad Contable de la Dirección Financiera de la Universidad T. *Universidad Técnica del Norte*, 13
- Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (202). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio de ciencias*, 37.
- Calle, B., & Valdez, E. (2016). “*Diagnóstico y propuesta de mejoramiento del control interno en el área administrativa para el sector educativo caso práctico Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús.*”. (Tesis de grado, UCUENCA) Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/26015>
- Calle, J. (2022). *Que elementos debe tener un ambiente interno de control.* Recuperado de <https://www.piranirisk.com/es/blog/que-elementos-debe-tener-un-ambiente-interno-de-control>
- Calle, J. (2022). *Componentes del control interno de una empresa.* Recuperado de: <https://www.piranirisk.com/es/blog/conozca-los-componentes-del-control-interno-de-una-empresa>
- Castro, J. (2022). *Empresas de servicios sus características y retos* Obtenido de <https://blog.corponet.com/empresas-de-servicios-sus-caracteristicas-y-retos>
- Chávez, C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil.* Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/98278>
- Contraloría General del Estado. (2009). *Información y comunicación.* Recuperado de: <https://capacitacion.contraloria.gob.ec/moodle/NCITIC/Manual%20sesi%C3%B3n%202.pdf>
- Córdova, S. (2019). *Coso-Control Interno.* Recuperado de: https://www.academia.edu/41437085/COSO_CONTROL_INTERNO_Historia_Evoluci
- Cortez, L., & Neill, D. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica.* Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Deloitte. (2015). *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>
- Díaz, J., Cruz, J., & Fernández, S. (2018). *El control interno contable, elemento para la emisión de información financiera relevante y confiable en las pymes. 13.* Recuperado de: <https://www.uv.mx/iic/files/2018/10/Num08-Art01-135.pdf>
- Dirección general de planificación del trabajo departamento de desarrollo organizacional. (2018). *guía técnica para el levantamiento de. Ministerio de trabajo y seguridad social.* Recuperado de:

- https://www.mtss.go.cr/perfiles/lineamientos_circulares_directrices_politicas_internas/lineamientos-circulares-directrices-politicas%20internas/guia_procedimientos_2018.pdf
- Diputados y diputadas locales Estado de México. (2021). *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos*. Recuperado de: <https://administracionyfinanzasplem.gob.mx/docs/ley/GT2019.pdf>
- El Consejo de la Judicatura del Estado de Tlaxcala. (2021). *Guía técnica para la elaboración de manuales de organización, procedimientos y lineamientos de poder judicial del estado de Tlaxcala*. Recuperado de: <https://periodico.tlaxcala.gob.mx/indices/Peri7-4a2021.pdf>
- Escobar, H. (2022). *Análisis comparativo de los Marcos COSO: 2013 y 2017*. Recuperado de: <https://heyddyescoabar.com/?p=2398>
- Fernández, J. (2023). *Como definir la política de empresa y por que es importante para tu negocio*. Recuperado de: <https://www.sage.com/es-es/blog/como-definir-la-politica-de-empresa-y-por-que-es-importante-para-tu-negocio/>
- Fiorella, C. (2022). *Manual de procedimientos*. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos-empresa#:~:text=El%20manual%20de%20procedimientos%20debe,facilita%20la%20comprensión%20del%20proceso.>
- Flores, G. (2020). *Que es el metodo descriptivo del control interno*. Recuperado de: <https://la-respuesta.com/preguntas-mas-frecuentes/que-es-el-metodo-descriptivo-del-control-interno/>
- García, D. (2021). *Lineamientos para la Elaboración e Integración del Manual de Procedimientos*. Recuperado de: https://www.uacm.edu.mx/Portals/0/Inicio/Institucion/planeacion/2021/GUIA_MANUAL_PROCEDIMIENTOS.pdf
- Gómez, C., & Lazarte, C. (2019). *Control interno*. Recuperado de: <http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/xmlui/bitstream/handle/123456789/766/Control%20Interno.pdf?sequence=1>
- González, G. (2022). *Investigación Documental*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-documental/>
- González, M. (2019). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Recuperado de: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Guzmán, J. (2019). *Unidades de Apoyo para el Aprendizaje*. Recuperado de: <https://uapa.cuaieed.unam.mx/sites/default/files/minisite/static/0fec888-6a3f-4b31-b704-a2d94e3eed72/U000308176506/index.html>
- Instituto Politécnico Nacional Dirección de Planeación y Organización. (2022). *Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos*. Recuperado de: <https://www.ipn.mx/assets/files/coplaneval/docs/Planeacion/GUIAMP2022.pdf>

- Isaza, A. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas*. (3ª ed.). Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA20&dq=+control+interno+&ots=zFqa0uoDlz&sig=1qi4epXpey8olKk8w6JxdR3Uvfs#v=onepage&q=control%20interno&f=false>
- López, Y. (2019). *Contable, Fiscal y de Seguridad Social*. Recuperado de: <https://contadormx.com/2019/01/10/ventajas-y-desventajas-de-los-manuales-administrativos/>
- Luna, G., Alcívar, F., Salazar, J., & Andrade, C. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial*. Recuperado de: <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.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>
- Mejía, T. (2021). *Tipos de manuales*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/tipos-de-manuales/>
- Meléndez, J. (2018). *Métodos de evaluación del sistema de control interno*. Recuperado de: http://files.uladech.edu.pe/docente/32888189/CONTROL_INTERNO/Sesion_8/Metodos_de_evaluacion_del_SCI_Contenido_Sesion_08.pdf
- Meran, F., & Ruiz, V. (2018). *Metodos para evaluar el control interno*. Recuperado de: https://www.academia.edu/31886154/M%C3%A9todos_para_evaluar_el_Control_Interno
- Monroy, M., & Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico:. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/172512?page=62>
- Montaño, J. (2021). *Investigación no experimental*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>
- Navarro, V. (2022). *Control Contable*. Recuperado de: <https://leyderecho.org/control-contable/>
- Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación: diselo, ejecucion e informe*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/127116>
- Olvera, D. (2021). *Que es y como hacer un manual de procedimientos*. Recuperado de: <https://coparmexjal.org.mx/entorno-empresarial/que-es-y-como-hacer-un-manual-de-procedimientos/>
- Orellana, P. (2020). *Definición de control interno* Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/control-interno.html>
- Ortega, C. (2020). *Cuestionario de control interno*. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/cuestionario-de-control-interno/>

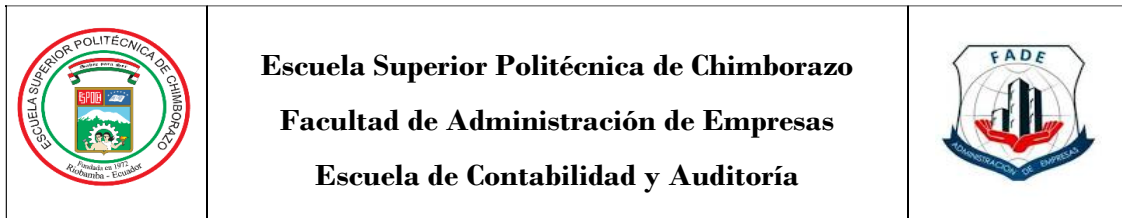
- Palomo, C. (2019). *Control Interno de las empresas*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/124953?page=21>
- Puchaicela, D. (2021). *Percepción del control interno en la empresa familiar*. Recuperado de: <https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/sathiri/article/view/1073>
- Quinaluisa et al. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 283. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612018000100018&script=sci_arttext&tlng=en
- Quintal, P. (2022). *Definición de empresas de servicios*. Recuperado de: <https://www.tiendanube.com/blog/empresas-de-servicios-ejemplos/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20las%20empresas%20de,definici%C3%B3n%20de%20empresas%20de%20servicios>.
- Quiroa, M. (2020). *Definición de administración*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>
- Quiroga, A. (2020). *COSO*. Recuperado de: <https://dianhoy.com/coso/>
- Ramos, W. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas*. Recuperado de: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/24281/PT-259.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rus, E. (2020). *Investigación de campo*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html>
- Sánchez, J. (2008). *Definiciones de Eficiencia control administrativo*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/eficiencia.html>
- Sánchez, J. (2021). *Definiciones de control administrativo*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/control-administrativo.html>
- Simbaña, N. (2020). *Diseño de un manual de control interno en el área de cobranzas en el colegio de liga, basado en el coso i, en el distrito metropolitano de quito 2019.*. Recuperado de: <https://apidspace.cordillera.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f32d5cd7-71e5-4b34-89f4-1e9f0b684fba/content>
- Terreros, D. (2021). *¿Qué es el control interno empresarial?*. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno#:~:text=EI%20control%20interno%20empresarial%20son,que%20puedan%20afectar%20su%20rentabilidad>.
- Tilio, A. (2020). *Significado de diseño*. Recuperado de: <https://designificados.com/disenio/>
- Torres, I. (3 2019). *Diagrama de flujo*. Recuperado de: <https://iveconsultores.com/diagrama-de-flujo/>
- Trujillo, E. (2021). *Definición de normativa*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/normativa.html>

- Universidad Autónoma de la Ciudad de México. (2021). *Lineamientos para la Elaboración e Integración del Manual de Procedimientos.*. Recuperado de: https://www.uacm.edu.mx/Portals/0/Inicio/Institucion/planeacion/2021/GUIA_MANUAL_PROCEDIMIENTOS.pdf
- Valera et al., R. (2018). *Sistema de control interno digitalizado para la administracion educativa en la U, E "Dr . Francisco Espejo"*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/123623>
- Vaca, M. (2018). *Elaboración de un manual de control interno en el área contable para la unidad educativa ecuatoriano suizo.* Recuperado de: https://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4044/1/45099_1.pdf
- Veracruzana, U. (2020). *Diagrama de Flujo.* Recuperado de: <https://www.uv.mx/personal/aherrera/files/2020/05/DIAGRAMAS-DE-FLUJO.pdf>
- Villalobos, J. (2020). *Metodos para la evaluacion del control interno.* Recuperado de: https://www.academia.edu/44234273/M%C3%A9todos_para_la_evaluaci%C3%B3n_del_control_interno
- Westreicher, G. (2020). *Definición de procesos.* Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>
- Zavala Ramírez, M. I. (2015). *Diseño de un manual de control interno para los bienes de larga duración de las escuelas del circuito del Colegio Nacional Velasco Ibarra, Cantón Guamate Provincia de Chimborazo.* (Trabajo de titulación, ESPOCH) Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5774/1/82T00563.pdf>

Contiene 73 referencias bibliográficas

ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA DIRIGIDA AL RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA PENSIONADO AMERICANO INTERNATIONAL SCHOOL



Objetivo:

Conocer y recopilar información de la percepción del rector respecto al funcionamiento de la “Unidad Educativa Pensionado Americano International School” con un enfoque administrativo.

Pregunta 1. ¿Cuál es la situación actual de la Unidad Educativa Pensionado Americano, en el ámbito administrativo?

Pregunta 2. ¿La empresa cuenta con un manual de control interno que ayuda a cumplimiento de las tareas responsabilidades de cada uno de los miembros de la organización o con algún otro manual?

Pregunta 3. ¿Se socializa con los colaboradores de la empresa el manual de control interno para el adecuado desempeño de sus funciones?

Pregunta 4. ¿La Empresa cuenta con un plan estratégico, que le permita conocer los objetivos y metas a seguir?

Pregunta 5. ¿Qué estrategias de control interno se aplica a los colaboradores de la empresa para que cumplan a cabalidad sus responsabilidades laborales en el área asignada?

Pregunta 6. ¿Qué aspectos considera importantes para delegar funciones y responsabilidades a los colaboradores de empresa?

Pregunta 7. ¿Se supervisa si los responsables de cada área de la empresa están cumpliendo con las respectivas funciones que se les han sido asignadas?

Pregunta 8. ¿Se realizan reconocimientos o existen incentivos para los trabajadores de la empresa que cumplen con los objetivos de la entidad?

Pregunta 9. ¿Se imponen sanciones a los colaboradores de la empresa en caso de incumplimiento de las actividades que les fueron asignadas?

Pregunta 10. ¿Considera indispensable el diseño de un manual de control interno para la “Unidad Educativa Pensionado Americano International School” que ayude a la mejora de la gestión administrativa y financiera a nivel institucional?

**ANEXO B: CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO APLICADO A LA UNIDAD
EDUCATIVA PENSIONADO AMERICANO INTERNATIONAL SCHOOL**

UNIDAD EDUCATIVA "PENSIONADO AMERICANO INTERNATIONAL SCHOOL"			CCI
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO-MÉTODO COSO III			
AMBIENTE DE CONTROL			
PRINCIPIO 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos			
Nº	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿La empresa posee misión y visión?		
2	¿La empresa tiene un código de ética?		
3	¿La empresa cuenta con una estructura organizacional definida de forma adecuada?		
PRINCIPIO 2: Ejerce responsabilidad de supervisión			
Nº	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
4	¿El Rector supervisa las actividades que ejecutan los trabajadores de la empresa?		
5	¿Los trabajadores acatan con las disposiciones emitidas por la máxima autoridad?		
6	¿Existen políticas a las que se sujetan las diferentes áreas de trabajo?		
PRINCIPIO 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad			
Nº	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
7	¿Existen requisitos de conocimientos y habilidades para el nuevo personal?		
8	¿La empresa tiene definido por escrito los perfiles de los puestos de trabajo de sus empleados?		
9	¿La empresa cuenta con una estructura organizacional de acuerdo con sus funciones?		
PRINCIPIO 4: Demuestra compromiso para la competencia			
Nº	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
10	¿El proceso de selección del personal se prioriza las habilidades y conocimiento que requiere el área de trabajo?		
11	¿Hay capacitaciones constantes para los trabajadores de la entidad?		
12	¿Se evalúa el rendimiento del personal en forma periódica?		
PRINCIPIO 5: Hace cumplir con la responsabilidad			
Nº	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
13	¿Existe un flujograma que detalle los procesos de la organización?		
14	¿Se cumplen con las disposiciones legales?		
15	¿Se presentan estados financieros Superintendencia de compañías?		
TOTAL			

EVALUACIÓN DE RIESGOS			
PRINCIPIO 6: Especifica objetivos relevantes			
Nº	PREGUNTAS	CALIF.	OBSERVACIÓN
1	¿Existe una planificación estratégica y operativa que determine los objetivos a lograr?		
2	¿Las actividades administrativas y operativas van acorde al cumplimiento de los objetivos?		
3	¿Existe una divulgación de objetivos y estrategias?		
PRINCIPIO 7: Identifica y analiza los riesgos			
Nº	PREGUNTAS	CALIF.	OBSERVACIÓN
4	¿Se encuentran bien segregadas las funciones para minimizar los riesgos en las operaciones del área administrativa?		
5	¿Se considera importante tomar acciones para disminuir los riesgos administrativos a los que se expone el área?		
PRINCIPIO 8: Evalúa el riesgo de fraude			
Nº	PREGUNTAS	CALIF.	OBSERVACIÓN
6	¿Si existe fraude, se comunica a gerencia?		
7	¿Se realizan controles para evitar los diferentes riesgos de fraude?		
PRINCIPIO 9: Identifica y analiza cambios importantes			
Nº	PREGUNTAS	CALIF.	OBSERVACIÓN
8	¿Se los analiza y aplica los cambios en leyes y reformas?		
9	¿Existen políticas del adecuado manejo de recursos financieros y talento humano?		
TOTAL			

ACTIVIDADES DE CONTROL			
PRINCIPIO 10: Selecciona y desarrolla actividades de control			
Nº	PREGUNTAS	CALIF.	OBSERVACIÓN
1	¿Existe socialización sobre las responsabilidades a cada empleado?		
2	¿Existe una manual de funciones dentro de la entidad?		
3	¿Se rotan las tareas de los servidores?		
PRINCIPIO 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología			
Nº	PREGUNTAS	CALIF.	OBSERVACIÓN
4	¿Cuentan con sistemas tecnológicos que ayuden al desarrollo de la empresa?		
5	¿Se da actualizaciones y mantenimiento adecuado al software utilizado en la entidad?		

6	¿Existen equipos de cómputo suficientes en el área administrativa?		
PRINCIPIO 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos			
N°	PREGUNTAS	CALIF.	OBSERVACIÓN
7	¿Existe documentación que respalde la integridad y veracidad del trabajo contable y administrativo?		
8	¿El sistema contable es confiable y evita la alteración de información una vez realizada la transacción?		
9	¿Existe un control adecuado al momento de los cobros?		
10	¿Los informes, reportes se encuentran con las respectivas firmas de respaldo; elaborado, revisado y aprobado?		
PRINCIPIO 13: Usa información Relevante			
N°	PREGUNTAS	CALIF.	OBSERVACIÓN
11	¿El manejo de la información financiera se lo realiza con adecuada confidencialidad?		
12	¿Cuenta con la información financiera actualizada, si requiere de la misma?		
TOTAL			

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
PRINCIPIO 14: Comunica internamente			
N°	PREGUNTAS	CALIF.	OBSERVACIÓN
1	¿Se considera segura a la información emitida los empleados?		
2	¿Se comunica los resultados obtenidos en el área operativa y área administrativa?		
3	¿El sistema operativo utilizado en la organización permite generar informes de manera eficiente?		
PRINCIPIO 15: Comunica externamente			
N°	PREGUNTAS	CALIF.	OBSERVACIÓN
4	¿La empresa cuenta con un sitio web donde publica comunicados relevantes para sus clientes?		
5	¿Existen canales de comunicación con los clientes?		
6	¿Existen canales de comunicación con los proveedores?		
TOTAL			

SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
PRINCIPIO 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes			
N°	PREGUNTAS	CALIF.	OBSERVACIÓN
1	¿Se evalúa cuál es el posicionamiento de la empresa respecto a la competencia?		
2	¿Se verifica un seguimiento periódico del plan estratégico?		

3	¿La empresa verifica que se cumpla las normativas vigentes a las que se sujeta?		
PRINCIPIO 17: Evalúa y comunica deficiencias			
N°	PREGUNTAS	CALIF	OBSERVACIÓN
4	¿Las irregularidades existentes en la empresa se comunican directamente a gerencia?		
5	¿Existen medidas correctivas frente a las deficiencias encontradas de forma inmediata?		
TOTAL			

ANEXO C: RUC



Certificado
Registro Único de Contribuyentes

Razón Social
CEVALLOS & SILVA CEVSIL CIA LTDA

Número RUC
0691764516001

Representante legal
• CEVALLOS SILVA CARLOS ALBERTO

Estado
ACTIVO

Régimen
REGIMEN GENERAL

Fecha de registro
12/12/2018

Fecha de actualización
07/01/2019

Inicio de actividades
12/12/2018

Fecha de constitución
24/10/2018

Reinicio de actividades
No registra

Cese de actividades
No registra

Jurisdicción
ZONA 3 / CHIMBORAZO / RIOBAMBA

Obligado a llevar contabilidad
SI

Tipo
SOCIEDADES

Agente de retención
SI

Contribuyente especial
NO

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: CHIMBORAZO **Cantón:** RIOBAMBA **Parroquia:** VELASCO

Dirección

Calle: DOLORES VEINTIMILLA **Número:** 840 **Intersección:** DEMETRIO AGUILERA MALTA **Código postal:** 060107 **Referencia:** A MEDIA CUADRA DE LA PIZZERIA GOURMET, EDIFICIO DE CUATRO PISOS COLOR VINO

Medios de contacto

Celular: 0983348907 **Email:** pensionadoamericano@gmail.com **Teléfono trabajo:** 023603042

Actividades económicas

- P85102101 - EDUCACIÓN PRIMARIA (DESARROLLA LAS CAPACIDADES, HABILIDADES, DESTREZAS Y COMPETENCIAS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES, ESTÁ COMPUESTA POR SIETE AÑOS DE ESTUDIOS, COMPRENDE EL IMPARTIR FORMACIÓN ACADÉMICA Y OTRAS TAREAS RELACIONADAS A LOS ESTUDIANTES DE PRIMERO HASTA SÉPTIMO DE BÁSICA, QUE PROPORCIONAN UNA SÓLIDA EDUCACIÓN PARA LECTURA, ESCRITURA Y MATEMÁTICAS, ASÍ COMO UN NIVEL ELEMENTAL DE COMPRENSIÓN DE DISCIPLINAS COMO: HISTORIA, GEOGRAFÍA, CIENCIAS, ETCÉTERA; PUEDE SER PROVISTA EN SALONES DE CLASES O A TRAVÉS DE RADIO, TELEVISIÓN, INTERNET, CORRESPONDENCIA O EN EL HOGAR, INCLUYE LAS ACTIVIDADES DE ESCUELAS UNIDOCENTES).
- P85101101 - LA EDUCACIÓN PREPRIMARIA O INICIAL (ES EL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO AL

Razón Social

CEVALLOS & SILVA CEVSIL CIA LTDA

Número RUC

0691764516001

• P85210101 - EDUCACIÓN SECUNDARIA (COMPRENDE SEIS AÑOS DE EDUCACIÓN A CONTINUACIÓN DE LA EDUCACIÓN PRIMARIA, DESDE OCTAVO DE BÁSICA HASTA TERCERO DE BACHILLERATO, CURSANDO UN TRONCO COMÚN DE ASIGNATURAS GENERALES, OPTANDO POR UN BACHILLERATO EN CIENCIAS O TÉCNICO. LA EDUCACIÓN PUEDE SER PROVISTA EN SALONES DE CLASES O A TRAVÉS DE RADIO, TELEVISIÓN, INTERNET, CORRESPONDENCIA O EN EL HOGAR.

Establecimientos**Abiertos**

1

Cerrados

0

Obligaciones tributarias

- 2011 DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES - ANUAL
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI



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

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación:

CATRCR2022001417034

Fecha y hora de emisión:

30 de junio de 2022 07:31

Dirección IP:

186.42.24.250

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.