

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA:

“El control interno y el manejo de los recursos humanos y financieros en la empresa Interamericana de Rotulación del cantón Ambato”.

Trabajo de Investigación:

Previa a la Obtención del Título en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría
CPA

Autora: Cristina Jeannette Chato Achachi

Tutor: Dr. Luis Marcelo Mantilla F. Mg.

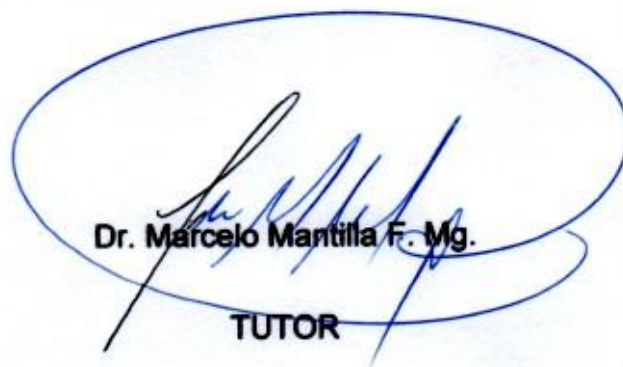
AMBATO – ECUADOR

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Luis Marcelo Mantilla F con cédula de ciudadanía N° 0501648521 en mi calidad de tutor del trabajo de investigación sobre el tema: **“EL CONTROL INTERNO Y EL MANEJO DE LOS RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS EN LA EMPRESA INTERAMERICANA DE ROTULACIÓN DEL CANTÓN AMBATO”** desarrollado por Cristina Jeannette Chato Achachi, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica De Ambato, considero que el informe investigativo se encuentra listo para la evaluación de conformidad con el Art. 15 del Capítulo II Sistema Tutorial, del Reglamento de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Abril del 2015



Dr. Marcelo Mantilla F. Mg.
TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Cristina Jeannette Chato Achachi, con cedula de ciudadanía N° 180448503-3, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación: “EL CONTROL INTERNO Y EL MANEJO DE LOS RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS EN LA EMPRESA INTERAMERICANA DE ROTULACIÓN DEL CANTÓN AMBATO”, es original, autentico y personal en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta investigación para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad de la autora y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato; por lo que autorizo a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Ambato, Abril del 2015.



Cristina Jeannette Chato Achachi
AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema: “EL CONTROL INTERNO Y EL MANEJO DE LOS RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS EN LA EMPRESA INTERAMERICANA DE ROTULACIÓN DEL CANTÓN AMBATO”, presentado por la estudiante Cristina Jeannette Chato Achachi, de acuerdo al Art. 15 del Reglamento de Graduación para obtener el título terminal del tercer nivel de la Universidad Técnica de Ambato; por lo que remite el presente trabajo para uso y custodia en las dependencias de la Facultad y la Universidad.


Ambato, Abril del 2015.

Para constancia Firma



Lic. Ruth Zamora

DOCENTE CALIFICADOR



Ing. Mario Rubio

DOCENTE CALIFICADOR



Eco. Diego Proaño

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

*Mi más sincero agradecimiento a Dios,
por permitirme culminar una etapa más en mi vida,*

*A mi familia,
por haber depositado su confianza en mí,
por estar siempre pendiente y brindando su apoyo
incondicional, en cada instante de mi vida.*

*A mi amado esposo Julio Cesar,
por su paciencia, confianza, y comprensión
hemos alcanzado esta meta,
tu ayuda ha sido fundamental en todo momento.*

*Agradezco a todas las personas,
que incondicionalmente me apoyaron e hicieron
posible la culminación de este trabajo,
a todos ellos mi gratitud y eterno agradecimiento.*

DEDICATORIA

*Este trabajo va dedicado a ese ser que
llego a cambiar mi vida, mi hijo Ian
Ariel que ha sido la fuente de
motivación e inspiración para
culminar con éxito este proyecto.*

*Por ser la razón más grande para
superarme, por soportar largas horas
sin tu madre a tan corta edad, espero
que algún día te des cuenta del gran
significado que tienes para mí.*

Todos mis logros son por ti y para ti.

Te ama mamá.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDOS	Pág.
Página de título o portada	i
Página de aprobación por el Tutor	ii
Página de autoría de la Tesis	iii
Página de aprobación del tribunal de grado	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Índice general de los contenidos	vii
Índice de Tablas	xii
Índice de Gráficos	xvi
Resumen Ejecutivo	xix
Introducción	1
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
1.1. Tema	3
1.2. Planteamiento del problema	3
1.2.1. Contextualización	3

1.2.2. Análisis Crítico	8
1.2.3. Prognosis	10
1.2.4. Formulación del Problema	10
1.2.5. Preguntas directrices	11
1.2.6. Delimitación	11
1.3. Justificación	11
1.4. Objetivos	12
1.4.1. General	12
1.4.2. Específicos	13
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes investigativos	14
2.2. Fundamentación filosófica	18
2.3. Fundamentación legal	21
2.4. Categorías fundamentales	25
2.4.1. Descripción de la variable independiente	27
2.4.2. Descripción de la variable dependiente	41
2.5. Hipótesis	51

2.6. Señalamiento de variables	52
--------------------------------	----

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque investigativo	53
3.2. Modalidad básica de la investigación	53
3.2.1. Investigación de campo	54
3.2.2. Investigación bibliográfica – documental	55
3.3. Nivel o tipo de investigación	56
3.3.1. Investigación exploratoria	56
3.3.2. Investigación descriptiva	56
3.4. Población y muestra	57
3.4.1. Población	57
3.4.2. Muestra	58
3.5. Operacionalización de las variables	58
3.6. Recolección de información	60
3.6.1. Plan para la recolección de información	60
3.7. Procesamiento y análisis	62
3.7.1. Plan de procesamiento de información	62

3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados	63
CAPITULO I V	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
4.1. Análisis de datos	64
4.2. Interpretación de resultados	110
4.3. Verificación de la hipótesis	111
CAPITULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	115
5.2. Recomendaciones	116
CAPITULO VI	
LA PROPUESTA	
6.1. Datos informativos	117
6.2. Antecedentes	118
6.3. Justificación	119
6.4. Objetivos	120
6.4.1. General	120
6.4.2. Específicos	120

6.5. Análisis de factibilidad	120
6.5.1. Política	120
6.5.2 Organizacional	121
6.5.3. Económico – Financiero	121
6.5.4 Legal	121
6.6. Fundamentación	121
6.7. Modelo operativo	129
6.8. Administración de la propuesta	152
6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta	154
BIBLIOGRAFÍA	155
ANEXOS	162

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1. Población Interamericana de Rotulación	57
Tabla 3.2. Operacionalización de la variable independiente	59
Tabla 3.3. Operacionalización de la variable dependiente	60
Tabla 3.4. Procedimiento de recolección de información	62
Tabla 4.1. Integridad y valores éticos	65
Tabla 4.2. Compromiso por la competencia	66
Tabla 4.3. Consejo de directores o comité de auditoría	67
Tabla 4.4. Filosofía y estilo operativo de la gerencia	68
Tabla 4.5. Asignación de autoridad y responsabilidades	69
Tabla 4.6. Políticas y procedimientos de recursos humanos	70
Tabla 4.7. Misión, objetivos y políticas	71
Tabla 4.8. Objetivos a nivel de proceso o actividad	72
Tabla 4.9. Identificación de riesgos	73
Tabla 4.10. Estimación de riesgos	74
Tabla 4.11. Manejo del cambio	75
Tabla 4.12. Identificación de procedimientos de control	76
Tabla 4.13. Oposición de intereses	77

Tabla 4.14. Coordinación de áreas	78
Tabla 4.15. Documentación	79
Tabla 4.16. Niveles definidos de autorización	80
Tabla 4.17. Registro adecuado de las transacciones	81
Tabla 4.18. Acceso restringido a los recursos, activos y registros	82
Tabla 4.19. Rotación del personal en las tareas sensibles	83
Tabla 4.20. Control del sistema de información	84
Tabla 4.21. Control de la tecnología de la información	85
Tabla 4.22. Indicadores de desempeño	86
Tabla 4.23. Manual de procedimientos	87
Tabla 4.24. Información y responsabilidad	88
Tabla 4.25. Flujo de información	89
Tabla 4.26. Sistema de información integrado	90
Tabla 4.27. Flexibilidad al cambio	91
Tabla 4.28. Compromiso de la autoridad superior	92
Tabla 4.29. Comunicación, valores organizacionales y estrategias	93

Tabla 4.30. Canales de comunicación	94
Tabla 4.31. Evaluación del sistema del control interno	95
Tabla 4.32. Eficacia del sistema de control interno	96
Tabla 4.33. Validación de los supuestos asumidos	97
Tabla 4.34. Deficiencias detectadas	98
Tabla 4.35. Dotación del personal	99
Tabla 4.36. Clasificación y valoración de cargos	100
Tabla 4.37. Subsistema de remuneración	101
Tabla 4.38. Subsistema de desarrollo de la carrera	102
Tabla 4.39. Subsistema de bienestar social	103
Tabla 4.40. Subsistema de higiene, seguridad y salud ocupacional	104
Tabla 4.41. Subsistema de registro y control	105
Tabla 4.42. Planeación	106
Tabla 4.43. Dirección	107
Tabla 4.44. Organización	108
Tabla 4.45. Control	109
Tabla 4.46. Datos del consolidado de la encuesta	113

Tabla 6.1 Modelo operativo de la propuesta	129
Tabla 6.2 Presupuesto	152
Tabla 6.3 Flujo de Caja de Interamericana de Rotulación	153
Tabla 6.4 Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta	154

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.1. Árbol del Problema	8
Gráfico 2.1. Inclusión de categorías fundamentales	25
Gráfico 2.2. Constelación de ideas	26
Gráfico 4.1. Integridad y valores éticos	65
Gráfico 4.2. Compromiso por la competencia	66
Gráfico 4.3. Consejo de directores o comité de auditoría	67
Gráfico 4.4. Filosofía y estilo operativo de la gerencia	68
Gráfico 4.5. Asignación de autoridad y responsabilidades	69
Gráfico 4.6. Políticas y procedimientos de recursos humanos	70
Gráfico 4.7. Misión, objetivos y políticas	71
Gráfico 4.8. Objetivos a nivel de proceso o actividad	72
Gráfico 4.9. Identificación de riesgos	73
Gráfico 4.10. Estimación de riesgos	74
Gráfico 4.11. Manejo del cambio	75
Gráfico 4.12. Identificación de procedimientos de control	76
Gráfico 4.13. Oposición de intereses	77
Gráfico 4.14. Coordinación de áreas	78

Gráfico 4.15. Documentación	79
Gráfico 4.16. Niveles definidos de autorización	80
Gráfico 4.17. Registro adecuado de las transacciones	81
Gráfico 4.18. Acceso a los recursos, activos y registros	82
Gráfico 4.19. Rotación del personal en las tareas sensibles	83
Gráfico 4.20. Control del sistema de información	84
Gráfico 4.21. Control de la tecnología de la información	85
Gráfico 4.22. Indicadores de desempeño	86
Gráfico 4.23. Manual de procedimientos	87
Gráfico 4.24. Información y responsabilidad	88
Gráfico 4.25. Flujo de información	89
Gráfico 4.26. Sistema de información integrado	90
Gráfico 4.27. Flexibilidad al cambio	91
Gráfico 4.28. Compromiso de la autoridad superior	92
Gráfico 4.29. Comunicación, valores organizacionales y estrategias	93
Gráfico 4.30. Canales de comunicación	94
Gráfico 4.31. Evaluación del sistema del control interno	95

Gráfico 4.32. Eficacia del sistema de control interno	96
Gráfico 4.33. Validación de los supuestos asumidos	97
Gráfico 4.34. Deficiencias detectadas	98
Gráfico 4.35. Dotación del personal	99
Gráfico 4.36. Clasificación y valoración de cargos	100
Gráfico 4.37. Subsistema de remuneración	101
Gráfico 4.38. Subsistema de desarrollo de la carrera	102
Gráfico 4.39. Subsistema de bienestar social	103
Gráfico 4.40. Subsistema de higiene, seguridad y salud ocupacional	104
Gráfico 4.41. Subsistema de registro y control	105
Gráfico 4.42. Planeación	106
Gráfico 4.43. Dirección	107
Gráfico 4.44. Organización	108
Gráfico 4.45. Control	109
Gráfico 6.1. Contratación	133
Gráfico 6.2. Compras	134
Gráfico 6.3. Ventas	135

RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis tiene por objetivo evaluar el manejo de los recursos humanos y financieros en la empresa Interamericana de Rotulación ubicada en la Provincia de Tungurahua del Cantón Ambato, su actividad es la elaboración, colocación e instalación de vallas y rótulos publicitarios entre otros productos, con el transcurso del tiempo la empresa se ha desarrollado exitosamente por la diversidad de productos que ofertan al consumidor final. La calidad y precios de sus productos han caracterizado a la empresa, y por tanto han logrado incluirse en el mercado alcanzando cierto posicionamiento en el mismo, más aun el del sector público. Sin embargo pese a la superación empresarial que han obtenido a pesar de no ser tan antigua, acumulado falencias en la administración de todos sus recursos, porque el problema radica en que no cuenta con la información adecuada y en el tiempo requerido provocando pérdidas a la empresa y alterando los resultados en cada periodo. El hecho de no existir algún tipo de control para cuidar los activos ha provocado el mal e inadecuado uso de sus recursos, generando pérdidas económicas y un pésimo ambiente laboral porque no existe algún tipo de compromiso por parte del personal con la empresa. Con el fin de remediar los inconvenientes que atraviesa la empresa se planteó la ejecución de auditorías de gestión, esta se encargara de dotar a la administración los parámetros adecuados para la toma de decisiones, esperando que los resultados actuales de la empresa cambien y así se pueda disminuir las debilidades que actualmente tiene la empresa. El propósito de este proyecto es facilitarle a la dirección a cumplir con todas sus obligaciones y ser una herramienta para la toma de decisiones para manejar sus recursos eficientemente.

Palabras clave: Auditoria de gestión, Control Interno, manejo de recursos, talento humano, recursos financieros.

INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de este proyecto es de ser una herramienta de apoyo para la administración en la toma de decisiones, con el fin de controlar y organizar los recursos humanos y financieros eficientemente.

La Auditoría de Gestión surgió de la necesidad para medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un período de tiempo determinado. Surge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño y productividad.

La auditoría de gestión en una entidad es de gran utilidad, ya que su propósito es de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan la utilización de sus recursos en forma económica y eficiente, y verificar que los empleadores cumplan con las normas jurídicas involucradas para cada uno de los casos que se puede presentar; además, actualmente las empresas se desenvuelven en un medio muy competitivo que exige una gran precaución de sobrevivencia y este tipo de auditoría es la indicada para ofrecer los parámetros necesarios para toda organización, debido a que todas las características estructurales y funcionales del objeto de estudio.

La auditoría de gestión ayuda al sistema de control interno a mejorar la eficiencia y eficacia de la empresa, la misma que proporciona las facilidades para la toma oportuna de decisiones, lo cual es de gran utilidad para la gerencia; por lo mismo, se propone realizar una auditoría de gestión la cual esta examinará y valorará los métodos de desempeño de todas las áreas y recursos que posee la empresa y, con esto, una vez que se cumplan las indicaciones que expulsa la auditoría de gestión se podría elevar la rentabilidad, evitar sanciones con organismos de control por existir desconocimiento de algún factor que posee la empresa, cumplir con los

objetivos esperados, crecer la cartera de clientes y lograr un mejor posicionamiento del mercado.

De manera general, la investigación se ha organizado en seis capítulos. En el Capítulo I, se hace referencia al entorno global de la empresa en la contextualización macro se hace referencia al problema a nivel global, en la contextualización micro a nivel nacional, y en la contextualización meso refiriéndose al problema en la empresa, y como la afecta internamente, además comprende la formulación del problema que incluye el análisis crítico, prognosis, desarrollo de preguntas directrices, delimitaciones del problema, justificación y objetivos de la empresa.

El Capítulo II, comprende el marco teórico, en los cuales incluye los antecedentes investigativos, el establecimiento de fundamentaciones para la investigación y el desarrollo del marco conceptual de las variables para establecer la hipótesis.

EL Capítulo III, abarca la metodología aplicada durante el trabajo investigativo, modalidades aplicadas a la investigación, descripción de población y muestra, procedimientos aplicados para la recolección de la información y el plan de análisis e interpretación de resultados.

El Capítulo IV, se detalla el análisis e interpretación de resultados obtenidos de las encuestas que fueron aplicados a la población de la empresa, en los cuales se presentan en cuadros y gráficos estadísticos que permitirán la verificación o el rechazo de la hipótesis planteada.

El Capítulo V, se detallan las conclusiones y recomendaciones obtenidas en base a los resultados de la investigación. Finalmente está el Capítulo VI, en el cual se detalla todos los pasos para la ejecución de la propuesta.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema de Investigación

El control interno y el manejo de los recursos humanos y financieros en la empresa Interamericana de Rotulación del Cantón Ambato.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

Macrocontextualización

El ser humano siempre ha tenido la necesidad de controlar y tener en orden todas sus pertenencias, para evitar de una u otra manera la pérdida de sus bienes. Desde ese instante nace el control interno para él y con el transcurso del tiempo se ha hecho necesario y primordial en una organización. Como lo menciona Rivas (2011), *“El control interno desde hace mucho tiempo ha sido reconocido como fundamental e indispensable en la actividad empresarial y en la práctica de la auditoría”*.

Hoy en día, el control interno existe en innumerables organizaciones, impulsado en gran medida por la gerencia, facilitando y mejorando todo proceso interno de las sociedades para alcanzar sus objetivos y metas, como lo expresan Koontz & Wehrich (1994) *“El control interno tiene por cometido procurar el progreso de la organización hacia sus objetivos, a través de los planes diseñados para alcanzarlos.”*

Por tanto *“El control interno comprende el plan de organización, por todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos. Verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la*

adhesión a la práctica ordenada por la gerencia". (Viloria, 2005)

Además, hay que considerar que un gran volumen de las decisiones administrativas están basadas en la información que proporciona el área contable recalcando la importancia del control interno para el cumplimiento de los objetivos. De acuerdo con Rivas (2011): *"El control es un factor clave en el logro de los objetivos generales de las organizaciones por ello debe ser oportuno, económico, seguir una estructura organizada, debe tener una ubicación estratégica, revelar tendencias y situaciones"*.

Otra definición de control interno es la siguiente:

"El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tan confiable es su información financiera, frente a los fraudes, eficiencia y eficacia operativa. En todas las empresas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos, y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas." (Aguirre Choix, 2012).

Por tanto, *"El control interno es una herramienta útil mediante la cual la administración logra asegurar, la conducción ordenada y eficiente de las actividades de la empresa"* (Preibel & Reckling, 2010).

Se debe considerar que para alcanzar un correcto manejo del control interno en la organización, no solo basta con la implantación del mismo, sino que también intervienen otros factores del control interno para la optimización de los recursos, como su constante evaluación y seguimiento para alcanzar los objetivos previstos. Según Koontz & Weihrich (1994) *"Se debe considerar que al implementar un sistema de control interno se debe a su vez garantizar el seguimiento del mismo, para llegar al objetivo deseado"*.

Al control interno se lo debe considerar como un sistema, que trabaja en forma integrada para alcanzar los objetivos de la organización; ésto debe ser fundamental para su correcta dirección. De acuerdo con Vilorio (2005) *“El sistema de control interno debe estar interrelacionado con todas las actividades de la organización, debido a que debe incluir las medidas necesarias para que la gerencia pueda realizar un seguimiento eficaz de los recursos”*.

El sector empresarial se encuentra en un medio muy competitivo, y al no poseer buenas estructuras, podrá fracasar como organización en el mercado. Un adecuado control interno origina una empresa coordinada, es decir, que ésta no trabajaría por intuición en la toma de decisiones para el manejo de sus recursos. El control interno proporciona información razonable, disminuirá la probabilidad de riesgo dentro de la organización.

De esta manera también se considera al control interno como:

“Una serie de acciones concatenadas y realizadas por todos los miembros de la entidad, orientados a la consecución de las metas organizacionales, a prevenir la pérdida de recursos, a asegurar información financiera confiable y que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones aplicables” (Rivas Márquez, 2011).

Mesocontextualización

En los últimos años, Ecuador ha mostrado un crecimiento económico vertiginoso. Este es el resultado de tener una población que se encuentra en un proceso de emprendimiento y que se siente capacitada para hacerlo; esta situación nos ha catalogado a nivel internacional como un país con elevados niveles de emprendimiento, pero existen pequeñas deficiencias que se deberían corregir.

El crecimiento del comercio y cambios legales constantes que se están generando en el Ecuador, por el desarrollo económico que está alcanzando, ha ocasionado que las empresas adquieran una herramienta primordial como lo es el control interno, pues del correcto manejo dependen las decisiones que se tomen para alcanzar sus metas.

“El control interno es de importancia para la estructura administrativa de una empresa, es un proceso que constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo; es ejecutado por personas, no solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización” (Mazariegos, 2006).

En la mayoría de las organizaciones se cuentan con procesos de control, pero en varios casos se los eluden por cuestiones de desconocimiento, de tiempo y, en varios casos, por inexperiencia total de un sistema de control interno.

“Las organizaciones, para lograr sus objetivos, deben establecer un mínimo de reglas de operatividad, a las que se puede denominar control interno” (Viloria, 2005).

Se debe contar con un sistema de ordenamiento al momento de realizar cualquier transacción ya sea interna o externa. Las empresas necesitan de un sistema de apoyo y ayuda que trabaje de la mano con la gerencia, para que ésta tome decisiones sobre problemas que se presenten con el día a día, tanto económicos y sociales que ayuden al dinamismo de la organización.

“El control interno contiene controles que se pueden considerar como contables o administrativos, donde los primeros comprenden el plan de organización y a todos los métodos y procedimientos, cuya misión es salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros y deben diseñarse de tal manera que brinde la seguridad razonable,

que las operaciones se realicen según las autorizaciones de la administración, facilitando la preparación de los estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados para asegurar de la existencia contable de bienes” (Cepeda, 1997).

Microcontextualización

La empresa Interamericana de Rotulación está ubicada en la ciudad de Ambato, dedicada a la elaboración de rótulos, colocación de publicidad y actividades afines al negocio, y trabaja tanto para el sector público como para el sector privado. Esta empresa no es tan antigua, apenas se está fortaleciendo en el mercado, y con su crecimiento la toma de decisiones se ha complicado.

En la empresa existe un sistema de control interno, pero por situaciones de desorganización de recursos, no se lo está llevando a cabo correctamente. El sistema de control interno ayuda a mejorar la eficiencia y eficacia de la empresa, el mismo que proporciona facilidades para la toma oportuna de decisiones, lo cual es de gran utilidad para la gerencia.

La razón por la que se propone realizar una evaluación intensa, es establecer cambios o nuevos parámetros para el sistema del control interno y, así, cumplir con los objetivos deseados, crecer la cartera de clientes y lograr un mejor posicionamiento en el mercado.

Además, se considera que con un correcto manejo del sistema de control interno se podrá encaminar de mejor manera el manejo de los recursos que posee la empresa.

1.2.2. Análisis Crítico



Gráfico 1.1. Árbol del problema
Elaborado por: Chato; C. (2014).

El control interno es inherente a una entidad y llega a cada proceso que conforma la empresa, ya sea éste interno o externo.

En el área del personal, el control interno está dirigido a alcanzar la eficiencia y elevar su productividad para el logro de los objetivos, ocasionando que éstos vayan de la mano con el manejo adecuado del recurso financiero.

Además, si existe un eficiente sistema de control interno en Interamericana de Rotulación; esto conlleva a un mejor manejo de todos los recursos de la empresa, no se enfoca en uno solo y, como resultado de esto, se eleva la productividad y optimización en todas las áreas.

Esto ayudará a obtener una mejor rentabilidad y un manejo adecuado del recurso financiero, el cual elevaría el nivel de liquidez del que posee hasta

ahora la empresa. El sistema del control interno es un conjunto de acciones y procedimientos que lo llevan a cabo las autoridades e integrantes de la empresa para prevenir riesgos que podrían perjudicar a la entidad.

Una empresa tiene desafíos cada día. Ésta realiza sus operaciones a un mundo cambiante, competitivo y complejo; he ahí la importancia de la efectividad de la administración, ya que de esta depende el realce o decadencia de una empresa.

El manejo de un negocio no debe hacerse empíricamente sino debe ir de acuerdo a la necesidades que tenga la entidad para, así, alcanzar sus objetivos sin perjudicar a ningún recurso que posee la misma y tomar decisiones acertadas que ayuden a encaminar a la empresa hacia el éxito.

Interamericana de Rotulación posee excelentes recursos, entre ellos, los humanos, que constituyen la piedra angular de la empresa, la misma que al carecer de una verdadera gestión administrativa y bajos niveles de control, subutiliza al recurso humano y no aprovecha su capacidad para generar elevados niveles de producción y productividad y, por tanto, mejorar su competitividad.

Para ser un directivo capacitado y competitivo se debe considerar la herramienta del conocimiento, a través de la capacitación profesional, así mismo para la optimización del desempeño de una empresa es la constante capacitación a todo el personal.

De la misma manera, si no se lo aplica esto perjudica a toda la organización ya que un personal no apto se relaciona con la deficiente productividad, como resultado perjudica la liquidez y rentabilidad de la empresa. En la mayoría de organizaciones se sigue una cadena de prosperidad o pérdida, lo cual depende de cómo se realicen las cosas dentro de una organización; mientras más grande es la empresa mayor es la complejidad en la toma de

decisiones, para lo cual se debe tener una coordinación de los departamentos conformantes de la empresa.

1.2.3. Prognosis

En la actualidad, una correcta aplicación del sistema de control interno se ha hecho indispensable para una empresa sin importar su tamaño o magnitud; por la misma razón, en el caso de no realizarse un adecuado control interno enfocado al correcto manejo de los recursos de Interamericana de Rotulación, ésta no contaría con los parámetros necesarios para realizar una apropiada toma de decisiones ni alcanzarían los objetivos deseados.

Interamericana de Rotulación posee lineamientos para llevar a cabo cada actividad dentro de ella debido al desconocimiento de varios empleados o por la inexistencia de un control, por lo que estas actividades no se las llevan a cabo como es debido, provocando falencias dentro de la empresa.

El inadecuado manejo del sistema de control interno entorpece el manejo adecuado de los recursos, tanto financieros como humanos. Al momento de no contar con un adecuado sistema de control interno en la toma de decisiones no se sabrá si son las adecuadas, es decir, que se trabajaría solo por intuición o empíricamente, y no siempre son las más acertadas, más aún cuando se trata del manejo de los recursos provocando, así, pérdidas significativas a la empresa.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Cómo incide el control interno en el manejo de los recursos humanos y financieros en la empresa Interamericana de Rotulación del cantón Ambato?

1.2.5. Preguntas directrices

- ¿Se aplica el modelo COSO como metodología en la evaluación del control interno en la empresa Interamericana de Rotulación del cantón Ambato?
- ¿Cómo se manejan los recursos humanos y financieros en la empresa Interamericana de Rotulación del cantón Ambato?
- ¿Qué alternativa de solución es la más efectiva para el mejoramiento del control interno del recurso humano como del financiero en la empresa Interamericana de Rotulación del cantón Ambato?

1.2.6. Delimitación

Campo: Contabilidad y Auditoría

Área: Auditoría

Aspecto: Control interno y el manejo de los recursos humanos y financieros.

Temporal: Período 2014

Espacial: Interamericana de Rotulación Ubicado en la Parroquia La Península, Av. Indoamerica y Arica.

1.3. Justificación

Este proyecto ofrece la oportunidad de aplicar conocimientos adquiridos y de proporcionar una solución al problema que presenta la empresa para, así, retribuir el apoyo extendido a la investigación; además, permite proporcionar herramientas de solución o ayuda para que se dé un correcto manejo del sistema de control interno en el manejo del recurso humano y financiero.

El presente proyecto es importante y factible puesto que se presta a la solución de un problema. Se cuenta con la proporción de toda la información requerida para su realización; además, se cuenta con el apoyo absoluto de los propietarios y altos mandos de la empresa.

Se han encontrado estudios anteriores realizados de acuerdo al problema presentado en este proyecto, ya que éste es de gran relevancia dentro de una empresa. El problema a solucionarse es de gran utilidad no solo para Interamericana de Rotulación sino también para otras entidades que tengan la misma complejidad en el manejo del sistema de control interno.

El tema de investigación es muy amplio, por lo que se cuenta con la suficiente factibilidad para la consecución del mismo, considerando, además, que se posee de los medios económicos y con el tiempo suficiente para la consecución del mismo. La autora es integrante de la empresa, lo que hace que conozca a profundidad los problemas que posee la empresa para una consecución adecuada del problema.

Un buen manejo del sistema de control interno podría encaminar de mejor manera a una entidad para que ésta se fortalezca, logre una estabilidad empresarial y maneje de mejor manera sus recursos que son los principales pilares de la entidad. Además, servirá como herramienta en la toma de decisiones, las cuales tendrán una base más fiable que al azar si son tomadas por intuición.

Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la incidencia del Control Interno en el manejo de los recursos humanos y financieros en la empresa Interamericana de Rotulación del cantón Ambato para el mejoramiento de la gestión administrativa.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la aplicación del control interno en la empresa Interamericana de Rotulación del cantón Ambato para la toma de decisiones.
- Evaluar el manejo de los recursos que posee la empresa para la optimización y mejora de los mismos.
- Proponer una auditoría de gestión para mejorar el manejo de los recursos humanos y financieros de la empresa Interamericana de Rotulación del cantón Ambato.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Luego de la identificación y análisis de algunas investigaciones en distintas fuentes, respecto al control interno se ha encontrado lo siguiente:

En el trabajo de Mera (2011) denominado “Control interno crediticio y su impacto en los resultados financieros del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato durante el segundo semestre del año 2010”, se planteó como objetivos:

a) Establecer el control interno crediticio determinando el impacto de los resultados financieros del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato durante el segundo semestre del año 2010.; b) Evaluar los procesos que se implican en el control interno crediticio del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato.; c) Comprobar los niveles de los resultados financieros en la institución. Esta investigación utilizó un trabajo de campo para la recolección de la información, utilizando como instrumento la entrevista y la encuesta aplicadas a 35 personas. Estos fueron tabulados, codificados y procesados a través de Microsoft Excel que le permitió aplicar la estadística pertinente para la verificación de la hipótesis, además le permitieron analizar la situación de la empresa y llegar a las siguientes conclusiones: a) Se concluye que el proceso del control interno que existe para otorgar un crédito no se realiza debido a que no se sigue la secuencia que esta determina para los créditos, desde que el cliente solicita un préstamo hasta el destino de dicha inversión razón por la cual los funcionarios manifiestan que muchas de las veces que no se estudia al cliente y el crédito que se concede es por la falta de recursos operativos.; b) Se concluye que los resultados financieros alcanzados en la institución no son los que se espera debido a que la recuperación en plazos de tiempo e intereses no son los más oportunos que se manejan en las diferentes líneas de créditos con capitales pequeños para cinco años y con tasas

de interés de un dígito que para el banco resulta una lenta recuperación por el lapso de tiempo que se aplica, resultados que son revelados año tras año en los respectivos estados financieros.; c) Según resultados obtenidos, se concluye que los parámetros que existen para evaluar el control interno crediticio que nos permita obtener mayores resultados financieros, no se están aplicando, variable importante y de gran análisis que se da por falta de la inaplicación de procedimientos y políticas bien establecidas en la institución.

Por otra parte, en el trabajo de investigación de Rom (2011) denominado “Un marco de referencia para garantizar un control interno adecuado de una PyME argentina” se planteó como objetivo general “Diseñar un marco conceptual que permita identificar y gestionar los puntos críticos más importantes que pueden afectar significativamente el esquema de control interno relacionado con los aspectos patrimoniales a lo largo de la evolución de una PyME industrial argentina”; y como objetivos específicos:

a) Justificar la importancia del control interno como una de las funciones básicas de la administración; b) Establecer cuál de las primeras teorías de administración y gestión de proyectos o de mejora continua se adecua mejor para el proceso de revisión y adaptación del esquema de control interno; c) Identificar los controles prioritarios para cada uno de los puntos o hitos anteriores dependiendo el grado de evolución. El autor luego de una investigación de campo, en la que utilizó instrumentos como la encuesta y análisis de informes, llega a las siguientes conclusiones: a) Si bien el contexto macroeconómico del país influye en forma general en el desempeño de las PyMEs industriales argentinas y en el nivel de emprendedorismo, que si es exitoso seguramente se transformará en una PyME y en el futuro próximo, a los efectos prácticos del trabajo el punto relevante es la situación particular de cada empresa y la etapa evolutiva en la que se encuentre; b) El control interno es indudablemente muy importante, sobre todo para las PyMEs industriales argentinas puesto que sirve como una red de seguridad para el cumplimiento de sus objetivos puesto que le permite a la cumbre estratégica poner foco en los objetivos del negocio y la generación de un valor agregado a los clientes; c) No existe una teoría o metodología o herramienta dentro de las

analizadas que mediante la realización de pequeños cambios o agregados permitan producir el proceso de implementación de un ERP y la adecuación de una ECI sin cambiar su naturaleza y esencia.

Además, en el estudio realizado por Cárdenas (2012) denominado “Evaluación del impacto del modelo estándar de control interno (MECI) como herramienta de gestión para algunas entidades públicas de Palmira” se planteó los siguientes objetivos:

- a) Evaluar los impactos de la implementación del MECI, como herramienta de gestión útil en algunas entidades públicas de la ciudad de Palmira.; b) Describir como fue el proceso de implementación del MECI en algunas entidades públicas de la ciudad de Palmira.; c) Analizar su proceso de adopción y de implementación del MECI para compararlo con la estructura normativa del mismo.;*
- c) Evaluar los resultados de gestión que vienen desarrollando desde la implementación del MECI.*

Esta investigación se la realizó mediante un profundo trabajo de campo puesto que se aplicó la entrevista para la recolección de la información, además se basó en la metodología exploratoria descriptiva, llegando así a las siguientes conclusiones:

- a) Es muy importante tener presente que los cambios en la cultura organizacional son relativamente lentos y que no se logran por la simple expedición de los actos administrativos que demanden nuevas actitudes y prácticas de los servidores públicos.; b) Los cambios requieren de procesos de maduración y consolidación, en donde confluyen múltiples acciones que los viabilizan a través de la toma de conciencia, la afectación emocional, la apropiación y construcción cotidiana de nuevas formas de realizar el trabajo que deben convertirse en hábitos.; c) El compromiso de la Alta Dirección con la implementación del MECI es un factor muy decisivo para que este sea exitoso. La alta dirección debe ser promotora y orientadora del proceso que también se comprometan los demás servidores.; d) El proceso de implementación del MECI demanda acciones en el corto, mediano y largo plazo. Es recomendable que el equipo de*

trabajo coordinador sea formado por servidores de carrera, para garantizar que el proyecto permanezca a pesar de los posibles cambios administrativos. Este equipo a su vez, debe estar conformado por líderes de la organización que logren identificarse con los objetivos de la Gestión en la entidad, con la voluntad y la capacidad de poner a disposición sus habilidades personales en la consecución de los objetivos institucionales.

Según Paiva (2013), en su investigación sobre el control interno denominada “Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Cobros de Norte S.A. en el periodo 2011”, se planteó aportar recomendaciones con las cuales pueden mejorar. El tipo de estudio es descriptivo y de corte transversal que se está evaluando un periodo siendo este el 2011. El enfoque que aplica en esta investigación es cualitativo con técnicas cuantitativas y cualitativas. Además se aplicaron entrevistas y encuestas, y se reforzó la investigación documental para confirmar la veracidad de la información brindada; y mediante estos métodos, la autora llegó a las siguientes conclusiones:

- a) En lo que respecta al ambiente de control se encuentra una mala segregación de funciones, la que provoca que se detecten errores involuntarios, omisiones y exponiéndose a actos ilícitos, debido a que la misma persona realiza la recepción de los pagos de las facturas por parte de los clientes, es la encargada de realizar los depósitos, no se realizan arqueos sorpresivos.; b) La asignación y responsabilidad cada quien sabe cuáles son sus funciones que tiene asignada, las decisiones más importantes se hacen en conjunto y quedan registrada, sin embargo no tiene un manual de funciones escrito.*

Esto es fundamental para lograr un compromiso mayor en las personas que se desempeñan en una organización.

Finalmente, en la investigación de Gámez (2010) denominada “Control interno en las áreas aprovisionamiento de la empresas públicas sanitarias de Andalucía”, se planteó el siguiente objetivo: “Conocer si las áreas de Aprovisionamiento de las Empresas Públicas Sanitarias de la Junta de

Andalucía se adecuan a las recomendaciones de control interno contenidos en el informe COSO en relativo a sus cinco componentes fundamentales”. Al finalizar la investigación la autora llegó a las siguientes conclusiones:

a) En los últimos años, las empresas han mostrado una creciente preocupación por conseguir un buen sistema de control interno capaz de disminuir los riesgos a los que se expone en su actividad, anticipándose en la medida de lo posible a los efectos de estos riesgos. Ambos factores han supuesto un desarrollo y un perfeccionamiento de las técnicas e instrumentos de control que se aplican no solo en el tema contable sino en todos los ámbitos de la empresa.; b) Si bien el origen del control interno estuvo ligado a un control contable, posteriormente la complejidad de las empresas y el constante dinamismo en el ámbito de los negocios, han favorecido el hecho de que las direcciones de las empresas necesiten apoyarse en instrumentos que, más allá del control contable, le permitan una gestión más eficiente y el logro de los objetivos previstos.; c) Los sistemas de control interno de las organizaciones son evaluados mediante las correspondientes auditorías, como forma de comprobar la efectividad de los mecanismos. Así el control de la actividad económica del sector se evalúa mediante las Auditorías realizadas por los órganos de control interno.

Las investigaciones antes mencionadas dan a conocer el control interno y su importancia en diferentes áreas, por lo mismo, presentan lineamientos para el desarrollo del presente proyecto, aportando con conceptos y varias metodologías para el desarrollo del problema a investigar.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El paradigma que alinea la presente investigación es el Crítico – Propositivo; crítico por cuanto analiza y cuestiona la realidad referente al control interno y el manejo de los recursos humanos y financieros de la empresa Interamericana de Rotulación del cantón Ambato; y propositivo porque a través de él busca plantear una alternativa de solución a la problemática de estudio.

De acuerdo con Herrera, Medina, & Naranjo (2010) *“Este enfoque privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales en perspectiva de totalidad”*.

Dicho paradigma en la investigación, se ha concebido últimamente como aquel tipo de investigación en el cual participan los actores involucrados, para solucionar sus propias necesidades y problemas. Este tipo de paradigma permite tomar las opiniones de los involucrados para, así, facilitar las alternativas de solución y que vayan más acordes a sus necesidades.

FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA

Para Ceberio y Watzlawick (1998, Pág. 45) *“el término epistemología deriva del griego episteme que significa conocimiento, y es una rama de la filosofía que se ocupa de todos los elementos que procuran la adquisición de conocimiento e investiga los fundamentos, límites, métodos y validez del mismo”*.

En este contexto, el fundamento epistemológico de la presente investigación se enfoca en la ejecución de un trabajo de campo sistemático, controlado y empírico, en el sentido de que sus resultados deben ser comprobados científicamente.

Por consiguiente, se puede afirmar que el presente trabajo no solo busca solucionar una problemática de estudio, sino también contribuir a la generación de nuevo conocimiento por medio del proceso dialéctico entre las variables: El control interno y el manejo de los recursos humanos y financieros en la empresa Interamericana de Rotulación del Cantón Ambato.

FUNDAMENTACIÓN ONTOLÓGICA

A la ontología se la ha definido como *“Aquella ciencia del ser como tal y de las propiedades que le pertenecen, estudia el ser en general, es decir el fundamento de todo lo que es”*.(Gilson, 1962, Pág. 32).

La presente investigación está orientada a la determinación de las causas que originan el problema en base a las variables: El control interno y el manejo de los recursos humanos y financieros en la empresa Interamericana de Rotulación del Cantón Ambato.

La fundamentación ontológica se refiere a la razón de ser del proyecto, que consiste en el hallazgo de los factores que generaron el problema a fin de hallar una posible solución.

FUNDAMENTACION AXIOLÓGICA

El presente proyecto desde el aspecto axiológico se desarrollará desde el punto de vista de los valores del investigador puesto que, en términos de Longino (1990) *“ninguna práctica de investigación puede efectuarse totalmente fuera del sistema de valores del investigador”*.

Por tanto, el trabajo se desarrollará tomando en cuenta la rectitud, la honestidad científica, la exactitud numérica y la verdad concluyente sea cual fuere sus resultados. De esta forma se garantiza una investigación que contribuya al descubrimiento de la verdad de los hechos, proporcionando así conocimientos válidos y confiables sobre la temática aplicables al desarrollo del sector en estudio.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Esta investigación se fundamenta en la siguiente base legal:

Norma Ecuatoriana de Auditoría (NEA), Número 10 sobre la Evaluación de Riesgo y Control Interno que describe lo siguiente:

1. El propósito de esta Norma Ecuatoriana sobre Auditoría (NEA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.
2. El auditor deberá obtener una comprensión suficiente de los sistemas de contabilidad y de control interno para planificar la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo.
3. “Riesgo de auditoría” significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría, no apropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.
4. “Riesgo inherente” es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una exposición errónea que pudiera ser de carácter significativo, individualmente o cuando se agrega con exposiciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

5. “Riesgo de control” es el riesgo de que una exposición errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que individualmente pudiera ser de carácter significativo o cuando se agrega con exposiciones erróneas en otros saldos o clases, no sea evitado o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.
6. “Riesgo de detección” es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una exposición errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de carácter significativo, individualmente o cuando se agrega con exposiciones erróneas en otros saldos o clases.
7. “Sistema de contabilidad” significa la serie de tareas y registros de una entidad por medio de las cuales se procesan las transacciones como un medio de mantener registros financieros. Dichos sistemas identifican, reúnen analizan, calculan, clasifican, registran, resumen, e informan transacciones y otros eventos.
8. El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:

a) “el ambiente de control” significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestarios estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:

- La función del consejo de directores y sus comités.
- Filosofía y estilo operativo de la administración.
- Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad.
- Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, y procedimientos de segregación de funciones.

b) “Procedimientos de control” significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad.

Los procedimientos específicos de control incluyen:

- Reportar, revisar y aprobar conciliaciones
- Verificar la exactitud aritmética de los registros
- Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre:

- Cambios a programas de computadora
- acceso a archivos de datos
- Mantener y revisar las cuentas de control y los balances de comprobación.

Aprobar y controlar documentos.

- Comparar datos internos con fuentes externas de información.
- Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
- Limitar el acceso físico directo a los activos y registros
- Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas.

9. En la auditoría de estados financieros, el auditor está interesado sólo en aquellas políticas y procedimientos dentro de los sistemas de contabilidad y de control interno que son relevantes para las aseveraciones de los estados financieros. La comprensión de los aspectos relevantes de los sistemas de contabilidad y de control interno, junto con las evaluaciones del riesgo inherente y de control y otras consideraciones, harán posible para el auditor:

- a) identificar los tipos de potenciales exposiciones de carácter significativo que pudieran ocurrir en los estados financieros;
- b) considerar factores que afectan el riesgo de exposiciones erróneas substanciales; y
- c) diseñar procedimientos de auditoría apropiados

10. Al desarrollar el enfoque de auditoría, el auditor considera la evaluación preliminar del riesgo de control (conjuntamente con la evaluación del riesgo inherente) para determinar el riesgo de detección apropiado por aceptar para las aseveraciones del estado financiero y para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos para dichas aseveraciones.

2.4. GATEGORÍAS FUNDAMENTALES

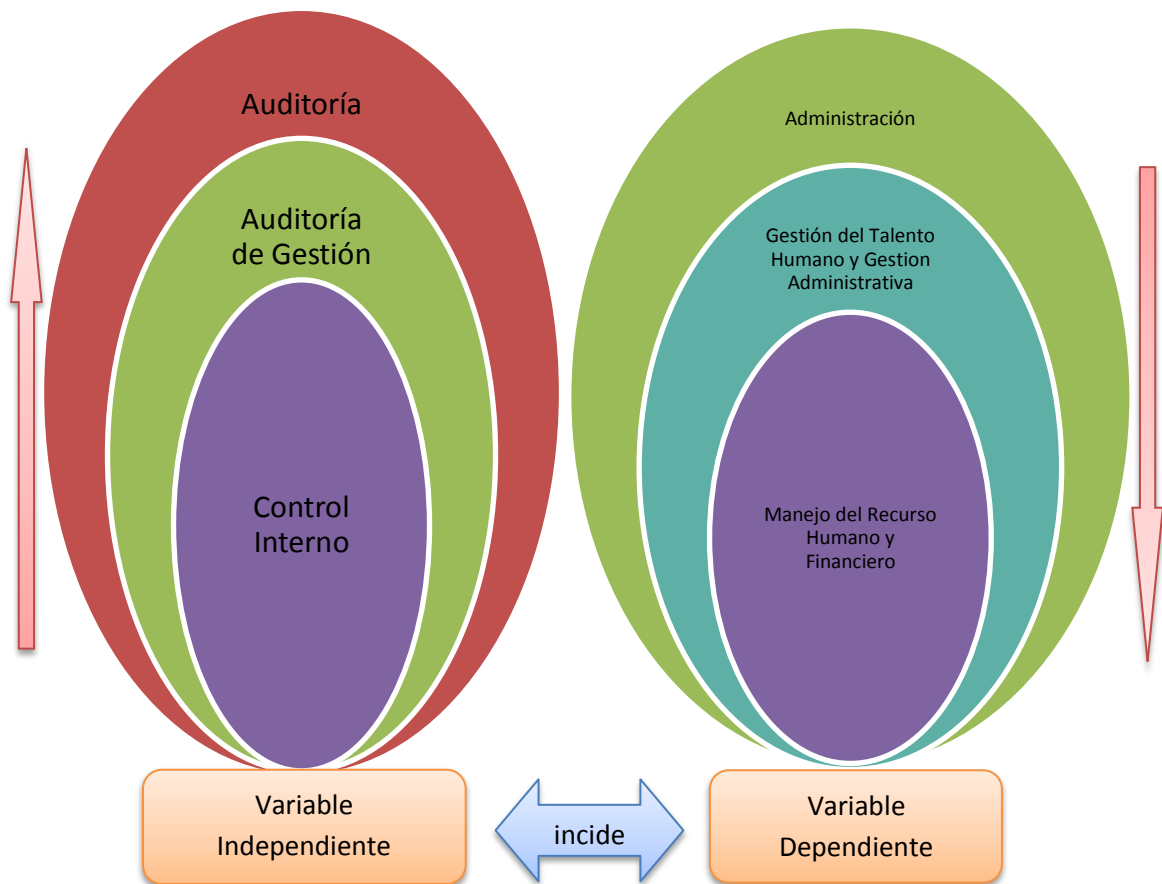


Gráfico 2.1. Inclusión de categorías fundamentales
Elaborado por: Chato; C. (2014)

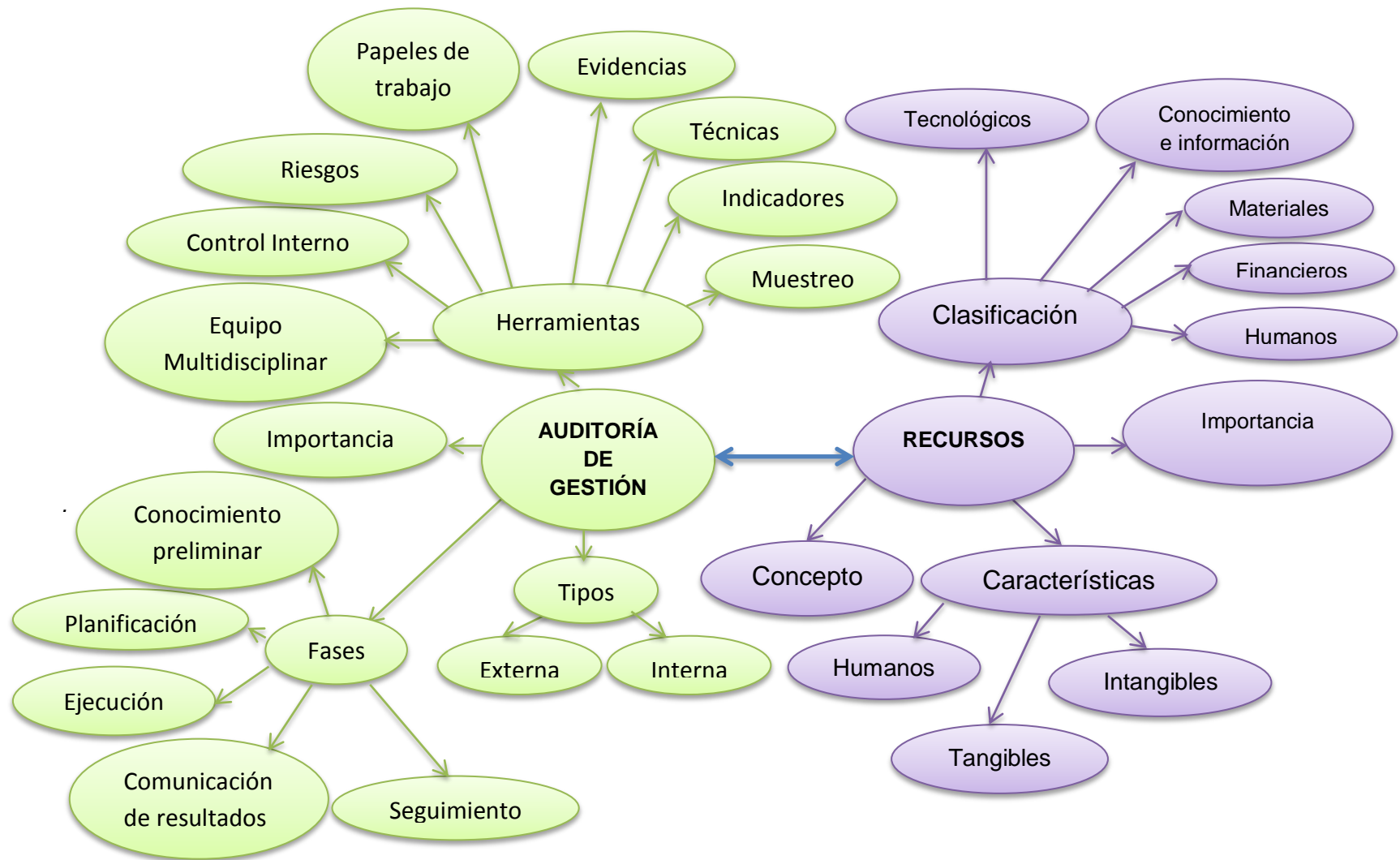


Gráfico 2.2. Constelación de ideas
Elaborado por: Chato; C. (2014)

2.4.1. Descripción de la variable independiente

Auditoría

Al hablar de auditoría se encuentra que es un tema muy amplio, se hallan varias definiciones y puntos de vista por lo cual hacemos un breve recorrido a estas conceptualizaciones.

En términos de (Slosse, 2004, pág. 32) *“Una auditoría es el examen de información por parte de una tercera persona, distinta de aquel que la preparó y del usuario. Tiene la intención de establecer la razonabilidad de esta información dando a conocer los resultados de su examen a fin de aumentar la utilidad que ella posee.”*

Para Villardefrancos Álvarez & Rivera (2006, pág. 54) *“Auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización”.*

Al igual que Montilla Galvis & Herrera Marchena (2006, pág. 96) define a la auditoría desde su concepto tradicional de la siguiente manera:

“La auditoría es un proceso sistémico de investigación que obedece a una planeación estratégica y a un enfoque detallado, debiendo dicha planeación estratégica anticipar todo el conjunto de fases y actividades por realizar, al igual que los recursos a utilizar tales como personal, tiempo, implementos, espacio, entre otros que sean necesarios para realizar la auditoría”.

El concepto común o profesional de la auditoría, está ligado a su origen en la contabilidad y a los cambios que ha sufrido durante su proceso histórico. *“La auditoría es la verificación de estados financieros y de la contabilidad que los produce, para determinar si ellos representan fielmente la realidad económica de la empresa”* (Montilla Galvis & Herrera Marchena, 2006, pág. 95).

Importancia de la auditoría

La importancia de la auditoría se da en diversas direcciones, se concentra de manera amplia en la fe pública también en que se ostenta como una segunda opinión imparcial e idónea, del mismo modo su importancia se reconoce en la representación y defensa de los intereses sociales y societarios.

Dicho valor recae en las calidades que debe poseer el contador público y la manera en que debe proceder para la ejecución del trabajo, es decir, en las características de la labor de auditoría.

En el análisis de los diferentes enfoques del término auditoría se percibe una constante alusión implícita a la información, ya que los documentos que muestran los hechos y procesos auditados no son más que la información que los refleja. Eso permite aseverar que toda auditoría es un proceso informacional: su entrada, realización y salida (resultados) se basan en la información que puede variar en dependencia de los objetos que se auditan.

Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión no es tan desarrollada como la Financiera, pero esta auditoría es considerada con igual importancia dentro de una organización puesto que sus efectos tienen consecuencias que mejoran en forma apreciable el desempeño de la organización.

El Consejo Técnico de la Contaduría Pública en su Declaración Profesional No. 7 presenta la siguiente definición de Auditoría de Gestión:

“La auditoría de gestión es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el Ente” (Consejo Técnico de la Contaduría Pública, 1999)

Los programas de auditoría de gestión específicos para cada área funcional mayor, proporciona al auditor una guía con respecto a los tipos de controles, condiciones y circunstancias que probablemente logre encontrar; igualmente, presentan preguntas específicas para hacer resaltar elementos de control significativos. En éste generalizado enfoque, el auditor se siente comprometido para revisar y evaluar los controles operacionales haciendo notar que el objetivo primario de la auditoría de gestión, es dar relevancia a aquellas áreas en donde haya reducción de costos, las mejorías en operación, o la mayor productividad, pueden lograrse mediante la introducción de modificaciones en los controles administrativos y operacionales, o en los instructivos de políticas, o por la acción correctiva correspondiente.

La ventaja de ver a la empresa como una totalidad permite al auditor ofrecer sugerencias constructivas y recomendaciones a un cliente para mejorar la productividad global de la compañía. Es así como la implantación con éxito de la auditoría de gestión puede representar un aporte valioso a las relaciones del cliente.

Control Interno

Generalidades

Se realiza un breve recorrido a lo que se refiere el control interno, con diversos puntos de vista y variadas apreciaciones. Castromán Diz & Porto Serantes (2005, pág. 94), establece que:

El control interno se aplica a toda la organización, en cada nivel y unidad, a todos los miembros de la organización todas las personas que integran la organización deben tomar conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles. Todas las unidades, deben conocer sus responsabilidades y los límites de su autoridad, pues su importancia en el proceso de control es absoluta.

El control interno proporciona una seguridad razonable trata de identificar acontecimientos potenciales que, de acontecer, afectarían a la entidad y para gestionar los riesgos dentro de un nivel de riesgo aceptado. No se pueden producirse problemas en el funcionamiento del sistema como consecuencia de fallos humanos, aunque se deban a un simple error o equivocación. Cada empresa tiene que valorar los controles a implantar en función de los resultados que espera obtener de los mismos (generalmente la desaparición de un riesgo) y los costes de su implantación. Los controles pueden esquivarse si dos o más personas se lo proponen. Cuando las personas actúan de forma colectiva para cometer y encubrir un acto, los datos financieros y otras informaciones de gestión pueden verse alterados de un modo no identificable por el sistema de control, con el objetivo de encubrir actos fraudulentos directos como falsificaciones de documentos (cheques, facturas, pedidos, etc.), desvíos de dinero, etc.”

Responsabilidad del Control Interno

El control interno está comprendido por varios factores y sujetos de control, delegando responsabilidades en ellos y, al mismo tiempo, el incumplimiento de un adecuado manejo del control interno, ocasiona varias dificultades en su administración; por lo tanto, se vuelve completa la toma de decisiones, considerando que la responsabilidad de la adecuada conducción del sistema de control interno está en los altos mandos corporativos, tal como lo dice Pirela (2005, pág. 488)

“El control interno es fundamentalmente una responsabilidad gerencial, desarrollada en forma autónoma que, para que rinda verdaderos frutos, debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización. Además el control

interno se lleva a cabo por personas de la empresa, encargados expresadamente por ello, por lo cual revisa y comprueba, en forma permanente los servicios contables, estadísticos, de inspección y similares de la empresa, sirviéndose de ellos para controlar la situación dentro de ella.”

De la misma manera, el autor Pirela (2005, pág. 488) realiza un énfasis en la responsabilidad del correcto manejo del control interno:

“La responsabilidad por las actuaciones recae en el gerente y sus funcionarios delegados, por lo cual es necesario establecer un sistema de control interno que les permita tener una seguridad razonable de que sus actuaciones administrativas se ajusten en todo a las normas legales y estatutarias aplicables a la organización.”

Se debe recalcar que la administración no sólo se debe encargar de la formulación de objetivos y del cumplimiento de metas, éste para que se lleven a cabo debería estar en constante evaluación y verificación de cómo y en cuánto se está avanzando con los sistemas establecidos.

“Así que, el sistema de control interno debe ser un conjunto armónico conformado por el sistema de planeación, las normas, los métodos, los procedimientos utilizados para el desarrollo de las funciones de la organización y los mecanismos e instrumentos de seguimiento y evaluación que utilicen para realimentar su ciclo de operaciones.” (Pirela, 2005, pág. 489)

Esto es fundamental para una organización, puesto que permite que todos los elementos participen activamente a través de la evolución global, que muestran los resultados con dependencias de apoyo que presenta la gerencia para alcanzar al logro de los objetivos.

Concepto

Existen diversas definiciones sobre el control interno:

Para Casals & Associates Inc. (2004, pág. 51):

“El sistema de Control Interno está integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, procesos, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realice de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos”.

Para Castromán Diz & Porto Serantes (2005, pág. 94) el control interno:

“Es un proceso que debe reunir una serie de acciones coordinadas e integradas que se extienden por todas las actividades de la empresa. Estas acciones son omnipresentes a la gestión del proceso empresarial de creación de valor. El control interno es más efectivo cuando forma parte de dicho proceso, está integrado como parte inseparable de él, permitiendo su funcionamiento adecuado y supervisando su comportamiento y aplicabilidad en cada momento. De acuerdo a Hierro, citado por Castromán Diz & Porto Serantes “deben ser incorporados y no añadidos. No deben entorpecer, sino favorecer la consecución de los objetivos de la entidad”.

Coopers & Lybrand (1997, pág. 04) Define al control interno desde el punto de vista del modelo COSO así:

“Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías; Efectividad y eficiencia de las operaciones; Confiabilidad en la información financiera; Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.”

Con base a esta definición, el control interno es una serie de acciones concatenadas y realizadas por todos los miembros de la entidad, orientados

a la consecución de las metas organizacionales, a prevenir la pérdida de recursos, a asegurar información financiera confiable y que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones aplicables.

Lazcano (2006, pág. 47; citado por Quevedo y Ramírez) define el control interno, desde el punto de vista de este modelo, así:

“El control incluye aquellos elementos de una organización (recursos, sistemas, procesos, cultura, estructura y metas) que tomadas en conjunto apoyan al personal en el logro de los objetivos de la entidad. Estos objetivos pueden referirse a una o más de las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones; Confiabilidad de los reportes internos o para el exterior; Cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables así como con las políticas internas”.

Subsistemas del Control Interno

Subsistema de Control Estratégico

“Proporciona a la organización un entorno favorable al control, los parámetros estratégicos que definen su operación y la protección de los recursos ante los posibles riesgos que los afecten”. (Mejía Quijano, 2005, pág. 87)

Subsistema de Control de Gestión

“Su operación orienta las acciones hacia los resultados, las metas y los objetivos, mediante el uso racional de los recursos, la estandarización de las operaciones, la generación de la información oportuna y confiable para la toma de decisiones, el cumplimiento de obligaciones legales, y el desarrollo de procesos de comunicación internos y externos”. (Mejía Quijano, 2005, pág. 88).

Subsistema de Evaluación a la Gestión

“Proporciona a la organización las metodologías para realizar la autoevaluación del sistema de control y de la gestión de la entidad, así como los mecanismos para ejecutar la evaluación independiente. Además permite la configuración de acciones de corrección, mejoramiento y seguimiento por parte de todos los niveles administrativos, producto de las evaluaciones realizadas”. (Mejía Quijano, 2005, págs. 89-90).

Elementos del Control Interno

Siguiendo la explicación de Durand (2004, pág. 97) de acuerdo al modelo COSO, contempla los siguientes elementos:

- “Entorno o ambiente del Control: Aspectos que marcan la pauta del funcionamiento de la organización y su sensibilidad hacia el control.
- Valoración de Riesgos: procesos desarrollados por la empresa para identificar, medir y gestionar los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.
- Actividades de Control: conjunto de políticas, procedimientos, y mecanismos de control orientados al cumplimiento de los objetivos.
- Información y comunicación: mecanismos que permiten disponer de la información adecuada, en tiempo y forma, para el desarrollo de las responsabilidades de los gestores.
- Supervisión y monitoreo: proceso de valoración de la calidad del sistema de control interno por medio de actividades de seguimiento de evaluación, o de ambas”.

Ambiente de Control

Ambiente de control de una empresa es la actitud general de sus administradores y empleados hacia la importancia del 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, tiene gran influencia en la manera como se estructuran las actividades de una empresa, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Es por ello, que es considerado el fundamento o la base del resto de los componentes de control interno.

De acuerdo con Whittington & Pany (2005, pág. 214), el ambiente de control *“crea el tono de la organización al influir en la coincidencia de control. Puede verse como el fundamento del resto de componentes”*. Es por ello, que se puede decir que, un efectivo ambiente de control puede ayudar a mitigar la probabilidad de irregularidades, así como un ambiente de control débil puede reducir la efectividad de otros componentes de control interno.

En el ambiente de control se distingue siete factores a considerar:

1. Integridad y valores éticos;
2. Compromiso por la competencia;
3. Consejo de directores o comité de auditoría;
4. Filosofía y estilo operativo de la gerencia;
5. Estructura organizacional;
6. Asignación de autoridad y responsabilidades y;
7. Políticas y procedimientos de recursos humanos.

Evaluación de los Riesgos

La evaluación de los riesgos sirve para describir el proceso con que los ejecutivos identifican, analizan y administran los riesgos de negocio que puede enfrentar una empresa y el resultado de ello.

Mantilla B. & Blanco (2005, pág. 39) comentan que el significado de la valoración de riesgos se orienta en la siguiente idea:

“La valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrárselos riesgos. Dado que las condiciones económicas, industriales, reguladoras y de operación continuaran cambiando, se necesitan mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio”.

Por tanto, la evolución de los riesgos comprende los siguientes puntos:

1. Misión, objetivos y políticas
2. Objetivos a nivel de proceso o actividad
3. Identificación de riesgos.
4. Estimación de riesgos
5. Manejo del cambio.

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” (Rivas Márquez, 2011, pág. 121).

“Las actividades de control son generadas por la dirección de la organización, con el propósito de poner en práctica un conjunto de políticas que le permitan asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización”. (Rivas Márquez, 2011, pág. 121).

Las actividades de control están comprendidas por:

1. Identificación de procedimientos de control.
2. Oposición de intereses
3. Coordinación de áreas
4. Documentación

5. Niveles definidos de autorización
6. Registro adecuado de las transacciones
7. Acceso restringido a los recursos, activos y registros
8. Relación del personal en las tareas sensibles
9. Control del sistema de información
10. Control de tecnología de la información
11. Indicadores de desempeño
12. Manual de procedimientos

Información y Comunicación

“Es necesario identificar, recoger y comunicar información relevante de forma y en el plazo que permita a cada persona que labora en la empresa asumir sus responsabilidades” (Rivas Márquez, 2011, pág. 124).

La información y la comunicación son los elementos esenciales en una estructura de control interno. La información acerca del ambiente de control, la evaluación de los riesgos y los procedimientos de control y la supervisión son necesarios para que los administradores puedan dirigir las operaciones y garantizar que sean puesto en práctica las normativas legales, reglamentarias y de información.

Este componente de control se refiere a los métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de la entidad para conservar la contabilidad de los activos relacionados.

En relación a este componente Mantilla (2005, pág. 71) comenta que

“...El sistema de información produce documentos que tienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio. Ella se relaciona no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información

sobre sucesos, actividades y condiciones externas necesaria para la toma de decisiones y la información externa de negocios. También debe darse una comunicación efectiva en un sentido amplio, que fluya hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Toso el personal debe recibir un mensaje claro por parte de la alta administración respecto a que responsabilidades de control deben reunirse seriamente.”

Por lo que los elementos a tener en cuenta son:

1. Información y responsabilidad
2. Flujo de información
3. Sistemas de información integrado
4. Flexibilidad al cambio
5. Compromiso de la autoridad superior
6. Canales de comunicación

Supervisión y Monitoreo

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

Según (Rivas Márquez, 2011, pág. 125). *“Este componentes de control interno permite evaluar si la estructura de control interno de la organización está funcionando de manera adecuada, o si es necesario introducir cambios para mejorar su efectividad”.*

“Los sistemas de control interno cambian con el tiempo. La manera como se aplican los controles tiene que evolucionar. Debido a que los procedimientos pueden tomarse efectivos, o quizás no se desempeñan ampliamente, ello puede ocurrir a causa de la llegada de personal nuevo, la variación de la efectividad del entrenamiento y la supervisión, la reducción

de tiempo y recursos u otras precisiones adicionales”
(Mantilla B. & Blanco, 2005, pág. 83).

Por tanto, comprende:

1. Evaluación del sistema de control interno
2. Eficacia del sistema de control interno
3. Validación de los supuestos asumidos
4. Deficiencias detectadas.

Características del Control Interno

Según Cepeda (1997, pág. 62), el control interno se ejecuta dentro de la empresa tomando en consideración las siguientes características, las cuales son las siguientes:

1. “Corresponder a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura y la misión de la organización.
2. La auditoría interna, o quien funcione como tal, es la encargada de evaluar de forma independiente la eficacia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del sistema de control interno de la organización y propone a la máxima autoridad de la respectiva organización las recomendaciones para mejorarlos.
3. El control interno debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
4. Los mecanismos de control se deben encontrar en la redacción de todas las normas de la organización.
5. El control interno no tiene como objetivo medir desviaciones sino que permite identificarlas, considerando que su ausencia es una causa de las desviaciones.

6. El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización.”

Técnicas de Control Interno

- Inspección.

La inspección consiste en examinar registros, documentos, o activos tangibles, la inspección de registros y documentos proporciona evidencia de variados grados de confiabilidad dependiendo de su naturaleza y de la efectividad de los controles internos sobre su procesamiento.

- Observación.

La observación mira un proceso o procedimiento realizado por otros, estos pueden ser la observación del conteo de inventarios por personal de la entidad o el desarrollo de procedimientos de control.

- Investigación y confirmación:

Investigación.- Consiste en buscar información de personas dentro o fuera de la entidad, pueden tener un rango desde investigaciones formales por escrito dirigidas a terceros hasta investigaciones orales informales dirigidas a personas dentro de la entidad.

La confirmación.- Es la respuesta a una investigación para corroborar información contenida en los registros contables.

2.4.2. Descripción de la Variable Dependiente

Administración

Al hablar de administración se refiere al proceso de conseguir que se realicen las actividades de una empresa de la mejor manera posible con eficiencia y eficacia. Se dan varias definiciones por diferentes autores de acuerdo al tema de estudio:

“La administración es el proceso de trabajar con las personas y con los recursos para cumplir con los objetivos organizacionales. Los buenos administradores llevan a cabo estas funciones de forma eficaz y eficiente” (Bateman & Snell, 2009, pág. 107).

Para Jones & George (2010, pág. 53) “La administración es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización”.

Al igual que las definiciones citadas por Reyes Ponce (2004), dadas por los principales autores en Administración, podremos deducir sus elementos básicos:

E.F.L. Brech: “Es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado”.

J.D. Mooney: “Es el arte o técnica de dirigir e inspirar a los demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana”.

Peterson and Plowman: “Una técnica por medio de la cual se determinan, clarifican y realizan los propósitos y objetivos de un grupo humano particular”.

Koontz and O'Donnell: consideran la Administración como: “la dirección de un organismo social y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes”.

G.P. Terry: “Consiste en lograr un objetivo predeterminado, mediante el esfuerzo ajeno”.

F. Tannenbaum: “El empleo de la autoridad para organizar, dirigir y controlar a subordinados responsables (y consiguientemente, a los grupos que aquellos comandan), con el fin de todos los servicios que se prestan sean debidamente coordinados en el logro del fin de la empresa”.

Henry Fayol (considerado por muchos como el verdadero padre de la moderna Administración), dice que “Administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar”.

Y finalmente, para Reyes Ponce (2004), la administración es “la función de lograr que las cosas se realicen por medio de otros” u “obtener resultados a través de otros”.

Gestión del talento humano

La gestión del talento humano ha sido estudiada y definida por diversos autores en las distintas etapas de su desarrollo, a continuación se menciona la definición de gestión humana;

García, Sánchez & Zapata (2008, pág. 178) definen la gestión humana como:

“La actividad estratégica de apoyo y soporte a la dirección, compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades, con el objeto de obtener, formar, motivar, retribuir y desarrollar al personal requerido para generar y potencializar, el management, la cultura organizacional y el capital social, donde se equilibran los diferentes intereses

que convergen en la organización para lograr los objetivos de manera efectiva”.

La importancia del área se centra en posibilitar la consecución de los intereses personales de los empleados y de los intereses de las organizaciones, por supuesto.

Otra definición es la de Chiavenato (2002, pág. 52) , quien establece que:

“La gestión del talento humano requiere la utilización de diversas bases de datos interconectadas que permitan obtener y almacenar datos de diferentes niveles de complejidad, entre las bases de datos más importantes que se requieren están: registro de personal, registro de cargos, registro de secciones, registro de remuneración, registro de beneficios, registro de entrenamiento, registros de candidatos, registros médicos y otros que requiera la organización”.

Gestión administrativa

Para Muñoz (2010), la gestión administrativa consiste “en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”.

Propósitos de la Gestión Administrativa.

- Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.
- Gestionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica).

- Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente

Manejo del recurso humano

Recursos:

Los recursos de una empresa son el conjunto de elementos indispensables para su funcionamiento.

Son todos los activos, elementos, insumos, bienes tangibles e intangibles, que conjugados armónicamente contribuyen al funcionamiento adecuado de una empresa.

Antecedentes

Para Acosta (2008, pág. 82) *“El término recursos humanos tuvo su origen en el área de economía política y ciencias sociales, donde se utilizaba para identificar a uno de los tres factores de producción, el trabajo”*.

Durante muchos años se consideró como un recurso más: predecible y poco diferenciable.

El concepto moderno de recursos humanos surge en la década de 1920, como una reacción al enfoque de eficiencia de Taylor. Los psicólogos y expertos en empleo iniciaron el movimiento de recursos humanos, que comenzó a ver a los trabajadores en términos de su psicología y adecuación a la organización, más que como partes intercambiables. Este movimiento creció a lo largo del siglo XX, poniendo cada día mayor énfasis en cómo el liderazgo, la cohesión y la lealtad jugaban un papel importante en el éxito de la organización.

A medida que el mundo empresarial se daba cuenta que un empleado era mucho más que trabajo, y que podía aportar más que eso a la empresa y a la sociedad, se creó el concepto de capital humano, que engloba la complejidad de este recurso.

Cuando se utiliza en singular el recurso humano, generalmente se refiere a las personas empleadas en una empresa u organización, es sinónimo de personal. En plural, recursos humanos, suele referirse al área de la administración que se ocupa de gerenciar al personal de la empresa.

Esto incluye contratar, desarrollar, adiestrar y despedir, entre otras funciones.

Según Acosta (2008, pág. 89), los recursos humanos comprenden una serie de subsistemas, tales como:

“Subsistema de Dotación de Personal

- Reclutamiento
- Selección e ingreso
- Nombramiento y designación
- Periodo de prueba

Subsistema de Clasificación y Valoración de Cargos

Clasificación de cargos

Valoración de cargos

Subsistema de Remuneración

Subsistema de Desarrollo de la Carrera

Evaluación de desempeño

Capacitación

Ascenso

Subsistema de Bienestar Social

Subsistema de Registro y Control

Subsistema de Higiene, Seguridad y Salud Ocupacional.

Subsistema de Dotación de Personal

El subsistema de Dotación de personal es el conjunto de Actividades tendientes a garantizar la incorporación de personal idóneo a la institución, acorde a la estructura organizativa y de cargos de la empresa. El subsistema de Dotación de Personal lo integran los procesos de reclutamiento, selección e ingreso de personal.

El proceso de Reclutamiento: es el conjunto de procedimientos orientados a captar candidatos que posean requisitos mínimos para ocupar determinado cargo de carrera dentro de la organización.

El proceso de Selección e Ingreso:

Consiste en la escogencia del aspirante idóneo entre varios oferentes para ocupar un determinado cargo en la empresa. Se configura como un proceso de comparación y decisión entre las especificaciones del cargo y los perfiles de los aspirantes.

El proceso de Nombramiento y Designación: los nombramientos de las personas seleccionadas para que ingresen en los cargos de carrera aduanera y tributaria y las designaciones de los de libre nombramiento y remoción serán efectuados por el gerente de Recursos Humanos.

El Periodo de Prueba: las personas que ingresen en los cargos de carrera aduanera y tributaria, quedan sujetas a un periodo de prueba cuya duración no excederá de tres meses. Dicho periodo constituye la última etapa del proceso de selección, condicionándose el ingreso definitivo del aspirante a los resultados de la evaluación correspondiente.

Subsistema de Clasificación y Valoración de Cargos

El Subsistema de Clasificación y Valoración de Cargos tiene como principal objeto diseñar y mantener actualizado los perfiles, roles, competencias de los cargos descritos en el Manual Descriptivos de Cargos del SENIAT asociados a las áreas ocupacionales.

Proceso de Clasificación de Cargos: es el proceso sistemático para la descripción y determinación de los contenidos y exigencias de los cargos, así como las competencias genéricas y técnicas que deben poseer los funcionarios para la correcta ejecución de los mismos. Los cargos se organizan por áreas ocupacionales, niveles de profesionalización y grados de complejidad, de acuerdo con el Manual Descriptivo de Cargos del SENIAT.

Dicho manual es el instrumento básico y obligatorio para la administración del sistema de clasificación de cargos del Servicio.

Proceso de Valoración de los Cargos: la valoración de cargos está orientada a establecer el valor cualitativo y cuantitativo de cada uno de los mismos, resguardando el principio de equidad dentro del SENIAT. Las pautas que rigen el proceso de valoración de cargos están contenidas en el Manual Descriptivo de Cargos del SENIAT. Corresponde a la Gerencia de Recursos Humanos efectuar la valoración de los cargos.

Subsistema de Remuneración

El subsistema de remuneración es el conjunto de principios, políticas, objetivos, normas, técnicas, procesos y procedimientos que regulan el pago de sueldos, compensaciones, asignaciones y cualesquiera otras prestaciones pecuniarias o de otra índole que reciban los funcionarios del SENIAT por sus servicios, así como todos los beneficios contemplados en la normativa vigente y aplicable en la institución.

El subsistema de remuneración desarrolla una estructura de sueldos dividida por niveles, grados y pasos, la cual es diseñada por la Gerencia de Recursos Humanos y está sujeta a la aprobación del Superintendente del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria.

La remuneración base debe ser justa y equitativa y se determina con fundamento en la valoración de cada cargo, las políticas que en materia de sueldos y salarios fije el Ejecutivo Nacional, la disponibilidad presupuestaria y el mercado de trabajo.

Subsistema de Desarrollo de la Carrera Aduanera y Tributaria

El desarrollo de la carrera aduanera y tributaria es el conjunto de actividades planificadas para mejorar la capacitación de los funcionarios de carrera aduanera y tributaria y su desempeño, vinculada a las oportunidades de crecimiento y progreso de éstos dentro del SENIAT.

La Gerencia de Recursos Humanos concerniente al sistema de evaluación de desempeño, se rige por las debe diseñar las políticas, lineamientos, estrategias y programas de desarrollo de la carrera aduanera y tributaria, atendiendo criterios de justicia y equidad, de acuerdo con la naturaleza y complejidad de los cargos, en función de las necesidades organizativas del SENIAT y de las vacantes existentes. Estas políticas, lineamientos,

estrategias y programas son sometidas a la aprobación por el Superintendente del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria a través de la Gerencia General de Administración.

El desarrollo de la carrera aduanera y tributaria en el SENIAT, se implementará mediante acciones de desplazamiento horizontal o vertical en la escala de sueldo, capacitación y adiestramiento, las cuales serán el resultado de la evaluación del desempeño, de la detección de necesidades de capacitación y de la estimación del potencial de los funcionarios, en concordancia con la planificación financiera y presupuestaria.

Proceso de Evaluación de Desempeño: La evaluación de desempeño es el proceso que permite apreciar de manera sistemática, periódica y objetiva el desempeño de los funcionarios del SENIAT en un cargo y en un período determinado. Todo lo concerniente al sistema de evaluación de desempeño, se rige por las normas establecidas en la Providencia Administrativa dictada al efecto. Los resultados de la evaluación sirven de insumo para los planes de capacitación, desarrollo e incentivo de los funcionarios del SENIAT.

El recurso humano: un activo estratégico

El recurso humano posee atributos singulares que lo distinguen de otros recursos de la empresa. *“A diferencia de los activos tangibles, el activo humano no es propiedad de la empresa y no puede ser comprado ni vendido. Las empresas contratan los servicios de sus empleados, pero éstos pueden abandonarlas y colocarse en otras”* (Álvarez Pérez & Castro Casal, 2001, pág. 2).

Además, el recurso humano tiene capacidad para:

- 1) Apropiarse de un porcentaje elevado de la rentabilidad generada, demandando una retribución mayor;

2) Oponerse a la autoridad; y

3) Canalizar sus energías en una dirección opuesta a los intereses de la empresa.

Todas estas singularidades pueden hacer pensar que el recurso humano presenta desventajas con respecto a otro tipo de recursos. Sin embargo, mientras que los activos tangibles (máquinas, edificios, instalaciones, etc.) se desgastan con el uso, el capital humano, con la dirección adecuada, puede mejorar y desarrollarse. El aprendizaje y la aplicación de nuevos conocimientos provocan un aumento del stock de conocimiento y una mayor motivación para su adquisición. El capital humano puede ser compartido sin que se agote; su difusión provoca la adquisición de nuevos conocimientos y la modificación y ajuste de los actuales. Según la teoría de los recursos, el activo humano posee atributos que le confieren la consideración de activo estratégico, ya que puede ser valioso, escaso, inimitable y no sustituible.

“Para que los recursos humanos constituyan una fuente de ventaja competitiva deben ser valiosos. Los individuos se diferencian en el tipo y en el nivel de los conocimientos poseídos, así como en sus habilidades cognoscitivas. Los puestos de las empresas presentan distintos perfiles en los que, como consecuencia, se establecen diferencias en la contribución individual” (Steffy & Maurer, 1988).

“Un recurso humano es valioso en la medida en que le permita a la empresa desarrollar estrategias que mejoren su eficiencia y eficacia, explotar las oportunidades del entorno o neutralizar las amenazas potenciales”. (Barney, 1991, pág. 102)

Una segunda condición es la escasez. Una de las dimensiones que más incide en el rendimiento en el puesto es la habilidad cognoscitiva (Hunter & Hunter, 1984). Existe evidencia de que esta habilidad está distribuida normalmente entre la población, por lo que los recursos humanos con

elevadas habilidades cognoscitivas son escasos (Wright, McMahan, & MCWilliams, 1994). Además, los conocimientos y las habilidades específicas dificultan la movilidad del recurso humano, favoreciendo su retención y provocando que la condición de escasez se mantenga a largo plazo.

Para que el capital humano pueda ser fuente de ventaja competitiva, además de valioso y escaso, debe ser inimitable y no sustituible. La contribución del recurso humano a la ventaja competitiva, al estar sujeta a la ambigüedad causal y a la complejidad social, supone una restricción para la imitación y la sustitución.

Como podemos observar en la figura 1, si juxtaponemos las dimensiones de valor y unicidad del capital humano, observamos que puede recibir el calificativo de estratégico el personal del cuadrante dos; es decir, aquél que posee conocimientos, habilidades y capacidades valiosas y específicas, y el situado en el cuadrante tres valioso y genérico cuando es escaso.

Manejo del recurso financiero

Recursos financieros

Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, pueden ser: Dinero en efectivo, aportes de los socios (acciones), utilidades, préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores (bonos).

2.5. HIPOTESIS

El control interno incide significativamente en el manejo de los Recursos Humanos y Financieros en la empresa Interamericana de Rotulación del Cantón Ambato.

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable Independiente: Control Interno

Variable Dependiente: Manejo de Recursos Humanos y Financieros

Unidad de Observación: Interamericana de Rotulación

Términos de relación: Incidencia

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque investigativo

El presente estudio está enmarcado en el enfoque cuali-cuantitativo.

Se considera a los dos enfoques para que orienten la investigación puesto que el enfoque cualitativo consiste en *“la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección de datos”* (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 7).

Mientras que el enfoque cuantitativo que es el que *“usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”*. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 4)

Los dos enfoques usan fases similares y relacionadas entre sí:

1. Observación y evaluación de fenómenos.
2. Establecimiento de ideas como resultados de (1)
3. Pruebas que demuestren el fundamento de (2)
4. Revisión de ideas con base en (3)
5. Proposición de nuevas observaciones para cimentar las ideas originales o generar otras.

Este tipo de investigación es de índole interpretativa y las personas participan activamente durante todo el proceso con el propósito de participar en el transformar de la realidad.

Es importante que en el proceso de investigación se vaya considerando estos aspectos debido a que se realizó encuestas al personal de la empresa y esto permitió comprobar la hipótesis presentada con anterioridad y los resultados de este proyecto, serán detallados e interpretados para poder determinar cuál es la verdadera situación en la que se encuentra la empresa, lo cual permitirá obtener conclusiones y emitir recomendaciones que ayuden a mejorar el desarrollo económico y social de la empresa razón por la cual se dará mayor importancia a la parte cualitativa de la investigación.

3.2. Modalidad básica de la investigación

3.2.1. Investigación de campo

La investigación de campo o directa “*es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objetos de estudio*” (Elizondo, 2002, pág. 346). En otras palabras, este tipo de investigación constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación.

La importancia de realizar una investigación de campo es identificar los factores de riesgos en el que se encuentra el trabajador en el lugar que labora, esto se hace a través de una evaluación de campo y análisis de la situación actual, con la finalidad de obtener la información necesaria que ayude a que los factores de riesgos se minimicen, así como también mejorar la eficacia y eficiencia el desempeño del trabajador y la productividad de la empresa, lo cual impacta positivamente en la salud y bienestar del personal involucrado.

En el presente estudio la modalidad básica de investigación es la de campo, ya que se investigó en el lugar mismo de los acontecimientos con el afán de

entender la naturaleza del problema así como lograr determinar sus causas y efectos y poder predecir su ocurrencia.

3.2.2. Investigación bibliográfica-documental

La investigación documental se caracteriza por la utilización de documentos: recolecta, selecciona y presentan resultados coherentes para garantizar la calidad de los fundamentos teóricos de la investigación.

Como lo menciona Bernal (2006, pág. 18), la investigación documental *“consiste en un análisis de la información escrita sobre determinado tema con el propósito de establecer relaciones, diferencias, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio”*

La investigación bibliográfica y documental es un proceso sistemático y secuencial de recolección, selección clasificación, evaluación y análisis de contenido del material empírico impreso y gráfico, físico y virtual que servirá de fuente teórica, conceptual o metodológica para una investigación científica determinada.

Este tipo de investigación es *“(…) aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, etc.)”* (Zorrilla Arena, 1993, pág. 43)

Es una investigación que se realiza en forma ordenada y con objetivos precisos, con la finalidad de ser base para la construcción de conocimientos de investigación científica, mucho más amplio y acabado.

Se hará uso de este tipo de investigación, basándose en la revisión de las diferentes fuentes bibliográficas referentes al control interno y el manejo de los recursos humanos y financieros de la empresa Interamericana de Rotulación.

3.3. Nivel o tipo de investigación

3.3.1. Investigación exploratoria

“La investigación exploratoria es aquella en la que se intenta obtener una familiarización con un tema del que se tiene conocimiento general, para plantear posteriores investigaciones u obtener hipótesis” (Llopis, 2004, pág. 40).

Esta investigación está enmarcada, en su primera etapa, en un nivel exploratorio o preliminar debido a que es necesario realizar la observación inmediata del área, los elementos y relaciones que se desarrollan entre los diferentes componentes de Interamericana de Rotulación, puesto que se tratará de establecer efectivamente el problema que origina el inadecuado manejo de los recursos humanos y financieros de la empresa.

En este nivel se procura un avance en el conocimiento de un fenómeno, ya que tiene como propósito el precisar mejor un problema de investigación. No se plantean preguntas que conduzcan a problemas precisos, se exploran áreas problemáticas para así llegar al fondo del problema de la empresa.

3.3.2. Investigación descriptiva

Como segundo nivel de investigación se utilizó un nivel de tipo descriptivo.

Como afirman Hernández, Fernández y Baptista (2010, pág. 62) *“(...) se centra en recolectar datos que muestren un evento, una comunidad, un fenómeno, hecho, contexto o situación que ocurre, en sus diferentes aspectos”; además, añade, “(...) la descripción puede ser más o menos profunda, aunque en cualquier caso se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito, o en la recolección de datos sobre éste y su contexto”.*

Este tipo de investigación se ocupa en la descripción de fenómenos sociales.

Además, esta investigación fue descriptiva porque permitió estar al tanto del entorno de la empresa, puesto que se logró detallar los fenómenos que propenden a la ocurrencia del inadecuado manejo de los recursos humanos y financieros de la entidad.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Grande & Abascal (2011, pág. 38) definen a la población como *“una colección finita o infinita de unidades (individuales o elementos) de las cuales se desea obtener información”*.

En el caso particular de Interamericana de Rotulación, la población está constituida por todos los colaboradores de la misma. Para el desarrollo de la investigación se trabajará con la población que se detalla en la siguiente tabla.

TABLA 3.1. Población Interamericana de Rotulación.

Nº	CARGOS	NÚMERO
1	Administrativos	5
	• Socios	2
	• Gerente	1
	• Contador	1
	• Auxiliar de Contabilidad	1
2	Producción	7
	• Soldadores	3
	• Auxiliares de metalmecánica	2
	• Instalación	2
TOTAL:		12

Fuente: Interamericana de Rotulación

3.4.2. Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, pág. 236), una muestra “*es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos, y que tienen que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población*”.

Existen diferentes tipos de muestreo; el tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuan representativo se quiera que sea el estudio de la población.

Para la ejecución del trabajo que se presenta debido a que la población a investigarse es pequeña no se establece ningún proceso de muestreo y se trabajó con toda la población.

3.5. Operacionalización de las variables

Según Gallardo y Moreno (1999) la operacionalización de variables:

“Consiste en hacer deliberadamente un manejo operativo de cada variable, es decir, definir los indicadores e índices con los cuales se va a expresar concretamente la variable con base en los conceptos y elementos que intervienen en el problema de investigación”

Es un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores.

El proceso obliga a realizar una definición conceptual de las variables para romper el concepto difuso que ella engloba y así darle sentido concreto dentro de la investigación, luego en función de ello se procede a realizar la definición operacional de la misma para identificar los indicadores que permitirán realizar su medición de forma empírica y cuantitativa, al igual que cualitativamente llegado el caso.

Tabla 3.2. Operacionalización de la variable independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
<p><u>Es un proceso</u> que debe reunir una serie de acciones coordinadas e integradas <u>que se extienden por todas las actividades de la empresa.</u> Estas acciones son omnipresentes a la gestión del proceso empresarial de creación de valor. El control interno es más efectivo cuando forma parte de dicho proceso, está integrado como parte inseparable de él, permitiendo su funcionamiento adecuado y supervisando su comportamiento y aplicabilidad en cada momento.</p>	Ambiente del control	<ul style="list-style-type: none"> -Integridad y valores éticos. -Compromiso por la competencia; -Comité de auditoría; -Filosofía y estilo operativo de la gerencia; -Estructura organizacional; -Asignación de autoridad y responsabilidades y; -Políticas y procedimientos de recursos humanos. 	Ver anexo	Entrevista al Gerente de Interamericana de rotulación. (Ver Anexo).
	Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> -Misión, objetivos y políticas -Objetivos a nivel de proceso o actividad -Identificación de riesgos. -Estimación de riesgos -Manejo del cambio. 	Ver anexo	Entrevista al Gerente de Interamericana de rotulación.(ver Anexo)
	Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> -Identificación de procedimientos de control. -Oposición de intereses -Coordinación de áreas -Documentación -Niveles definidos de autorización -Registro adecuado de las transacciones -Acceso restringido a los recursos, activos y registros -Relación del personal en las tareas sensibles -Control del sistema de información -Control de tecnología de la información -Indicadores de desempeño -Manual de procedimientos. 	Ver anexo	Entrevista al Gerente de Interamericana de rotulación.(ver Anexo)
	Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> -Información y responsabilidad -Flujo de información -Sistemas de información integrado -Flexibilidad al cambio -Compromiso de la autoridad superior -Canales de comunicación 	Ver anexo	Entrevista al Gerente y Contador de Interamericana de rotulación.(ver Anexo)
	Supervisión y monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> -Evaluación del sistema de control interno -Eficacia del sistema de control interno -Validación de los supuestos asumidos -Deficiencias detectadas. 	Ver anexo	Entrevista al Gerente y Contador de Interamericana de rotulación.(ver Anexo)

Fuente: Interamericana de Rotulación

Tabla 3.3. Operacionalización de la variable dependiente

VARIABLE INDEPENDIENTE: MANEJO RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
Los recursos de una empresa son el conjunto de elementos indispensables para su funcionamiento. Son todos los activos, elementos, insumos, bienes tangibles e intangibles, que conjugados armónicamente contribuyen al funcionamiento adecuado de una empresa.	Humanos	-Reclutamiento -Selección e ingreso -Nombramiento y designación -Periodo de prueba -Clasificación de cargos -Valoración de cargos -Evaluación de desempeño -Capacitación -Ascenso	Ver anexo	Entrevista al Gerente y Contador de Interamericana de rotulación.(ver Anexo)
	Financieros	-Planeación -Dirección -Organización -Control	Ver anexo	Entrevista al Gerente y Contador de Interamericana de rotulación.(ver Anexo)

Fuente: Interamericana de Rotulación

Elaborado por: Cristina Chato

3.6. Recolección de información

Metodológicamente para Herrera, Medina y Naranjo (2002) la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

3.6.1. Plan para la recolección de información

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido y considerando los siguientes elementos:

- Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.

Personal directivo, administrativo y operativo.

- Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.

Las técnicas a emplear en los procesos de recolección de la información para la elaboración del presente proyecto se la efectuaran mediante la aplicación de la entrevista, la observación y la encuesta a todo el personal que está vinculado con la empresa.

Con la colaboración de Interamericana de Rotulación se podría encaminar de mejor manera a la empresa haciendo que se fortalezca, logre una estabilidad empresarial y maneje de mejor manera sus recursos que son los principales pilares de la entidad y, como ya es conocido, ésto hará que en el momento de la toma de decisiones vayan de la mano con la mejora evidente de la rentabilidad de la empresa, haciendo que exista rapidez en la adopción de criterios que se transformaran en excelentes oportunidades de cambio para bienestar de todos los integrantes de la organización tanto internos como externos.

- Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.

Los instrumentos que se utiliza en el presente proyecto de investigación son las entrevistas y encuestas a los empleados y la observación a los documentos de Interamericana de Rotulación.

- Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).
- Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.

Para la recolección de información del proyecto de investigación se aplicó los instrumentos en condiciones de tiempo y espacio.

TABLA 3.4. Procedimiento de recolección de información

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTO
Encuesta	¿Cómo? Mediante el método descriptivo
	¿Dónde? En la empresa Interamericana de Rotulación.
	¿Cuándo? En las semanas establecidas para la encuesta
Entrevista	¿Cómo? Mediante el método descriptivo
	¿Dónde? En la empresa Interamericana de Rotulación.
	¿Cuándo? En las semanas establecidas para la entrevista
Observación	¿Cómo? Mediante el método descriptivo
	¿Dónde? En la empresa Interamericana de Rotulación.
	¿Cuándo? En la primera etapa del proyecto de investigación, en un nivel exploratorio o preliminar debido a que es necesario realizar la observación inmediata de área, los elementos y relaciones que se desarrollan entre diferentes componentes de la empresa.

Fuente: Interamericana de rotulación
Elaborador por: Cristina Chato (2014)

3.7. Procesamiento y análisis

3.7.1. Plan de procesamiento de información

- Revisión crítica de la información recogida, es decir, limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

Una vez realizadas las encuestas y entrevistas correspondientes se procede a la tabulación de cada una de las encuestas y entrevistas para su respectivo conteo, los resultados estadísticos se presentarán mediante un modelo de tablas. La tabulación se la realizara de forma computarizada, mediante Microsoft Office Excel 2010.

3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

- Análisis de los resultados estadísticos. Una vez realizadas las encuestas se analiza los resultados destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados. Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis. En la presente investigación se efectúa la respectiva comprobación de hipótesis mediante la estadística que mejor requiera.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

En el proceso de la investigación se realizó sus respectivas conclusiones y recomendaciones luego de los análisis y la interpretación correspondientes de los datos obtenidos en las entrevistas y las observaciones realizadas.

Se tomaron los objetivos planteados en el Capítulo I, por lo cual se tendrá por lo menos una conclusión y una recomendación por cada objetivo específico.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de datos

Una vez concluida con la recolección de la información, se han obtenidos todos los datos necesarios para el desarrollo de la investigación. La siguiente etapa es la de procesamiento y análisis de los mismos, tal como lo indica Cabero & Hernández (1995) *“Tras la recogida de información y previo a la presentación de resultados, aparece el proceso de análisis de los datos que consiste en convertir los textos originales en datos manejables para su interpretación”*.

La técnica empleada para la recolección de datos en la presente investigación fue la encuesta; por lo mismo, se cuenta con datos numéricos y se desarrollará un análisis cuantitativo.

El análisis cuantitativo, de acuerdo con Sabino (1992), *“Se efectúa con toda la información numérica resultante de la investigación, que luego, del procesamiento se presentará como un conjunto de cuadros y tablas a las cuales se les han calculado sus porcentajes y presentado convenientemente”*.

Para la presentación de la información fue utilizado como ayuda el programa informático Excel, mismo que permitió la elaboración de tablas con frecuencias y porcentajes, obtener gráficas de barras sobre los diferentes componentes a estudiar y evaluar en la presente investigación.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos una vez aplicada la encuesta (Anexo 2):

1. Ambiente de control: Esta primera parte de la encuesta va dirigida a todo el personal de la empresa Interamericana de Rotulación, quienes han aportado satisfactoriamente para el desarrollo de la investigación.

1.1. Integridad y valores éticos:

Tabla 4.1. Integridad y valores éticos

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	37	38,54%
No	59	61,46%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta

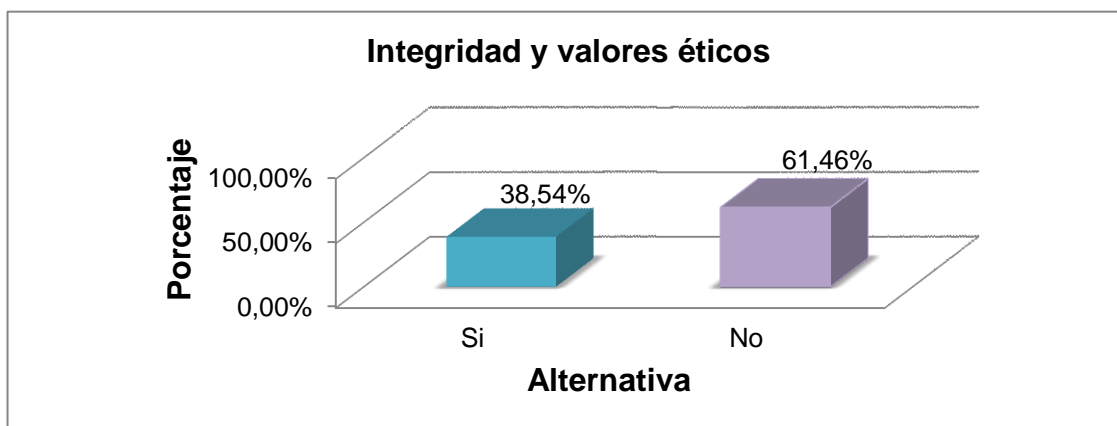


Gráfico 4.1. Integridad y valores éticos
Elaborado por: Chato, C. (2014)

Análisis: El 38.54% de los encuestados están enmarcados dentro de la integridad y valores éticos de la empresa y quienes no lo están representan el 61.46%.

Interpretación: Respecto a la integridad y valores éticos del ambiente de control, se puede notar que la mayoría del personal no están enmarcados dentro de los valores, esto puede ser debido a que no tienen conocimiento de los valores y principios que promueve la empresa por la débil comunicación que existe dentro de la misma y, tan solo una minoría,

responde que si conócela normativa, y por tanto, realizan sus funciones de acuerdo a la rectitud exigida en su área laboral.

1.2. Compromiso por la competencia:

Tabla 4.2. Compromiso por la competencia

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	23	38,33%
No	37	61,67%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta

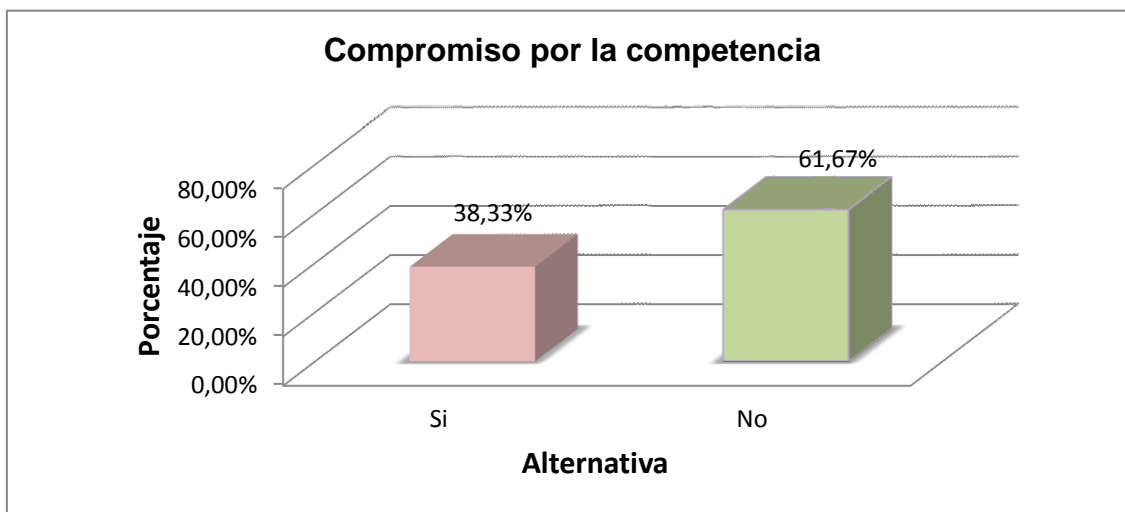


Gráfico 4.2. Compromiso por la competencia

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: La mayoría del personal con un 61.67% se enfoca en que no existe un compromiso por la competencia y solo un 38.33% está de acuerdo que si existe dicho compromiso.

Interpretación: Es evidente que una minoría del personal está de acuerdo que existe un adecuado análisis de la competencia dentro de la empresa, la mayoría de los colaboradores de la empresa opina que no existe un análisis o que no hay un adecuado estudio y adecuación de la competencia.

1.3. Consejo de directores o comité de auditoría:

Tabla 4.3. Consejo de directores o comité de auditoría

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	38	52,78%
No	34	47,22%
TOTAL	72	100%

Fuente: Encuesta

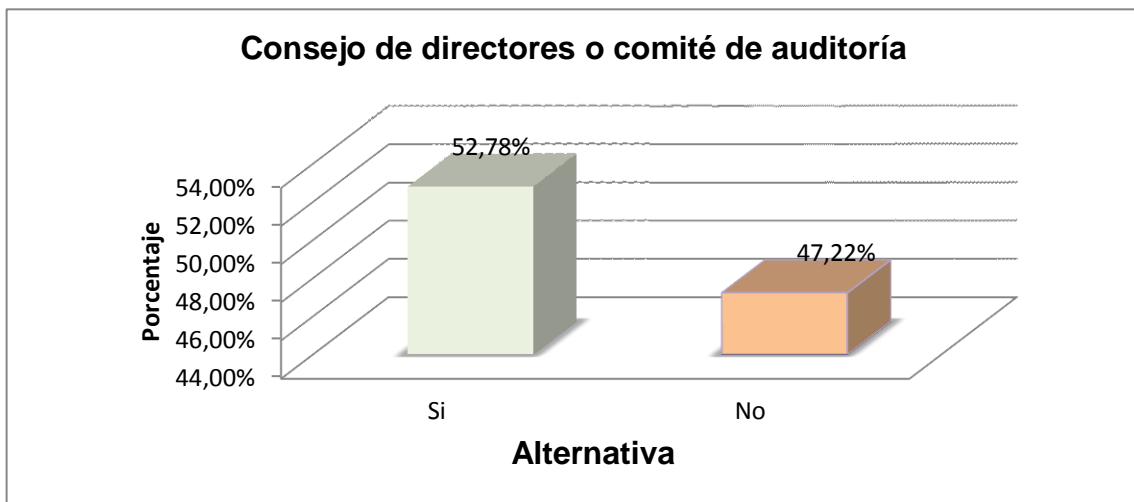


Gráfico 4.3. Consejo de directores o comité de auditoría

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: El 52.78% asevera que existe un adecuado consejo de directores o comité de auditoría y tan solo un 47.22% de las encuestas demuestra lo contrario; no existe mucha diferencia entre las dos respuestas, la negativa de las encuestas puede ser porque el personal de la empresa no conoce al consejo de directores.

Interpretación: Un alto porcentaje evidencia que si existe un consejo de directores o comité de auditoría, por el compromiso que hay con el sistema de control interno; sin embargo, es notorio que muchos de los empleados no tiene cierto compromiso con el sistema implantado por la empresa o también puede ser ocasionado a que no existe disponibilidad para la rendición de cuentas, y dando así a los directivos a darse a conocer a todo el personal.

1.4. Filosofía y estilo operativo de la gerencia:

Tabla 4.4. Filosofía y estilo operativo de la gerencia

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	28	46,67%
No	32	53,33%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta

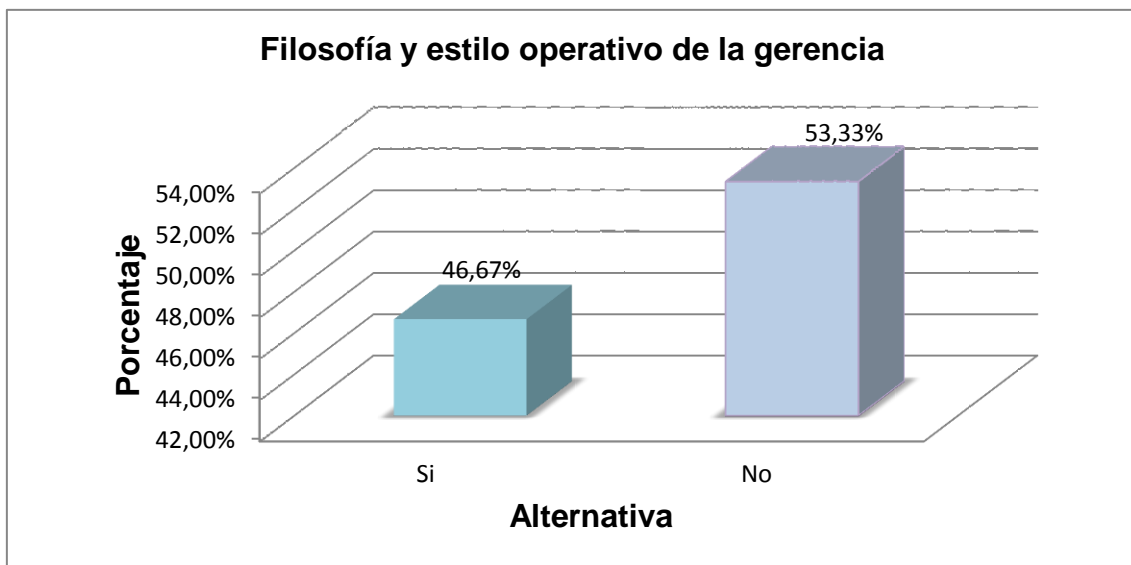


Gráfico 4.4. Filosofía y estilo operativo de la gerencia

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: El 46.67% de las personas encuestadas, mientras que aseveran que el estilo operativo de la gerencia y su filosofía es la adecuada un 53.33% opina que la forma de manejo no es el adecuado.

Interpretación: El establecimiento de objetivos a colaborado para que varios funcionarios de la empresa sientan que la filosofía y el estilo operativo de la gerencia es el indicado; sin embargo, la mayoría de los encuestados opinan que el estilo operativo no es adecuado por la escasas de incentivos que hay dentro de la empresa, ya sea para el cumplimiento de los objetivos como para alcanzar las metas que plantea la gerencia.

1.5. Asignación de autoridad y responsabilidades:

Tabla 4.5. Asignación de autoridad y responsabilidades

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	42	58,33%
No	30	41,67%
TOTAL	72	100%

Fuente: Encuesta

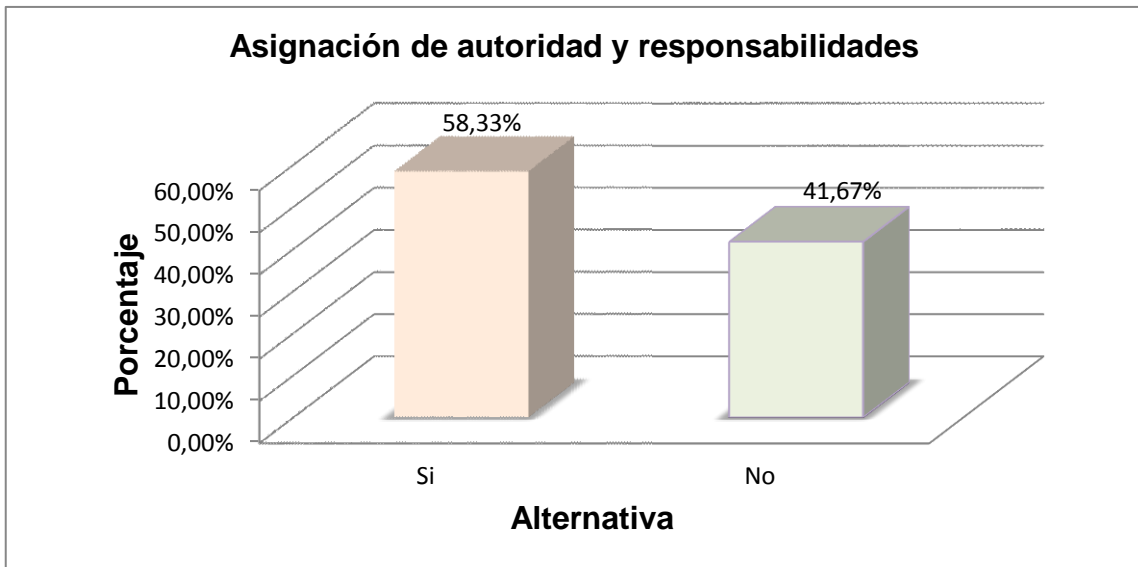


Gráfico 4.5. Asignación de autoridad y responsabilidades

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Del total de los encuestados un 58.33% indica que la asignación de responsabilidades es la adecuada y tan solo un 41.67% opinan lo contrario.

Interpretación: La mayoría de los encuestados opinan que la asignación de autoridad es la adecuada, puesto que existe una clara asignación de responsabilidades y son monitoreados con frecuencia por la dirección; mientras que, otra parte de los encuestados opinan que la asignación del personal no es la adecuada porque no existe suficiente personal para llevar a cabo todas las responsabilidades asignadas a cada uno de ellos.

1.6. Políticas y procedimientos de recursos humanos:

Tabla 4.6. Políticas y procedimientos de recursos humanos

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	25	34,72%
No	47	65,28%
TOTAL	72	100%

Fuente: Encuesta

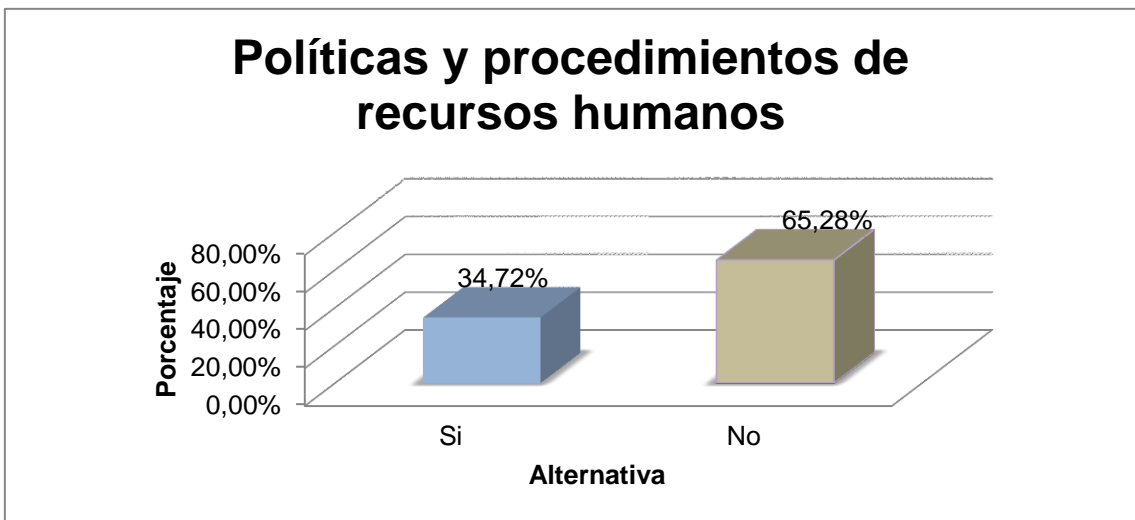


Gráfico 4.6. Políticas y procedimientos de recursos humanos

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: El 34.72% de los encuestados opinan que los procedimientos para el manejo de los recursos humanos es adecuado y el 65.28% muestra su desacuerdo.

Interpretación: De los encuestados, la mayoría opinan que las políticas y los procedimientos aplicados a los recursos humanos no son los adecuados, puesto que no describen correctamente las prácticas dentro de la empresa, mientras que una pequeña parte de los encuestados da a conocer que los procedimientos practicados dentro de la empresa sí son los indicados y acordes a la misma.

2. Evaluación de los riesgos: De igual manera esta encuesta responden todo el personal de la empresa.

2.1. Misión, objetivos y políticas:

Tabla 4.7. Misión, objetivos y políticas

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	26	36,11%
No	46	63,89%
TOTAL	72	100%

Fuente: Encuesta

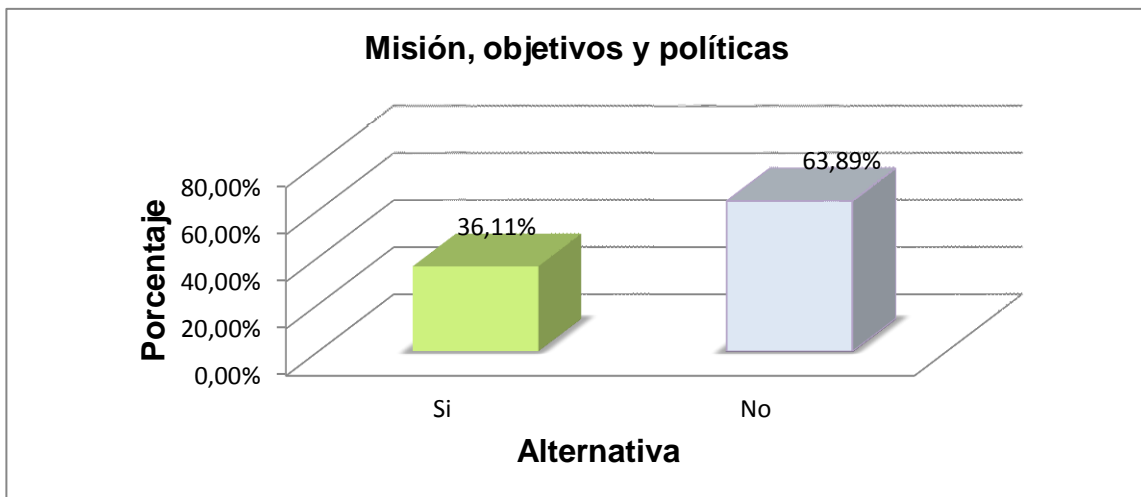


Gráfico 4.7. Misión, objetivos y políticas
Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: El 36.11% de los encuestados está de acuerdo con los objetivos y políticas que existe en Interamericana de Rotulación y el 63.89% muestra su desacuerdo.

Interpretación: La menor parte de los encuestados está de acuerdo con el compromiso por parte de la dirección y con la definición de sus políticas para alcanzar los objetivos empresariales, pero un alto porcentaje opinan que la misión, los objetivos y las políticas de la empresa no son los más adecuados por la falta de difusión de los mismos.

2.2. Objetivos a nivel de proceso o actividad:

Tabla 4.8. Objetivos a nivel de proceso o actividad

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	13	27,08%
No	35	72,92%
TOTAL	48	100%

Fuente: Encuesta

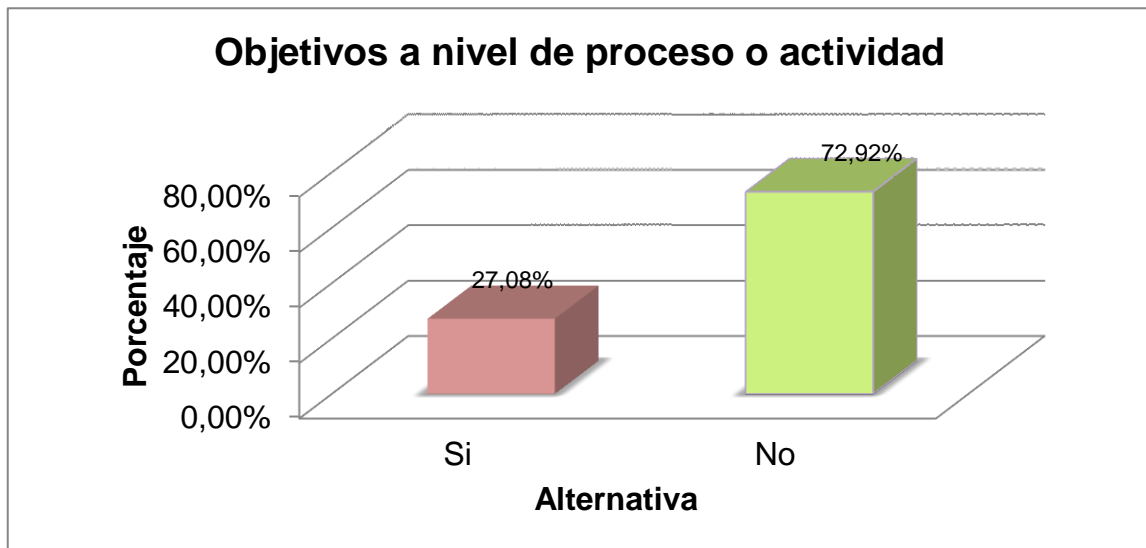


Gráfico 4.8. Objetivos a nivel de proceso o actividad
Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: La mayoría de los encuestados con un 72.92% responde que no existen objetivos particulares dentro de la empresa y un 27.08% concuerda que los objetivos particulares si van acorde a los objetivos generales de la empresa.

Interpretación: Una pequeña parte de la empresa opina que existen herramientas para verificar el cumplimiento de los objetivos y que estos se están cumpliendo en la realidad; mientras que, una gran mayoría está en desacuerdo debido a que no existen herramientas de medición para que los objetivos particulares vayan de la mano con lo deseado a nivel de toda la empresa.

2.3. Identificación de riesgos:

Tabla 4.9. Identificación de riesgos

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	13	27,08%
No	35	72,92%
TOTAL	48	100%

Fuente: Encuesta

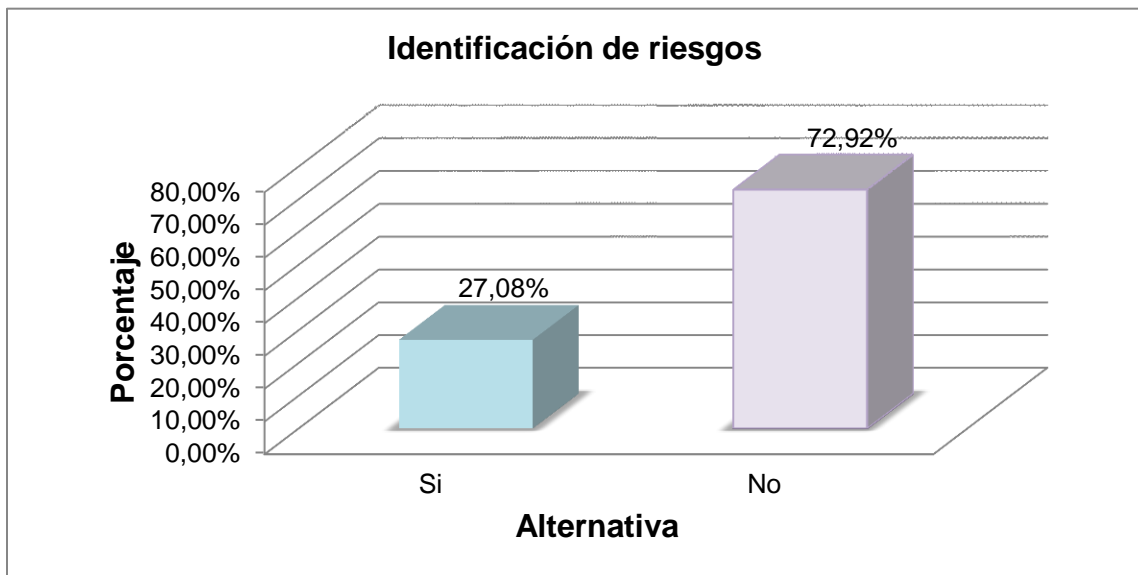


Gráfico 4.9. Identificación de riesgos

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: El 27.08% de los encuestados respondió que existen identificados los riesgos, mientras que el 72.92% de los integrantes de la empresa considera que no cuenta con la adecuada identificación de los riesgos de la empresa.

Interpretación: En Interamericana de Rotulación existe cierta identificación de los riesgos pero tiene muchas falencias por la falta de aplicación y difusión de los mismos, provocando que el personal de la empresa no sienta esa identificación y se considere sensible ante una situación de riesgo.

2.4. Estimación de riesgos:

Tabla 4.10. Estimación de riesgos

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	2	16,67%
No	10	83,33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta

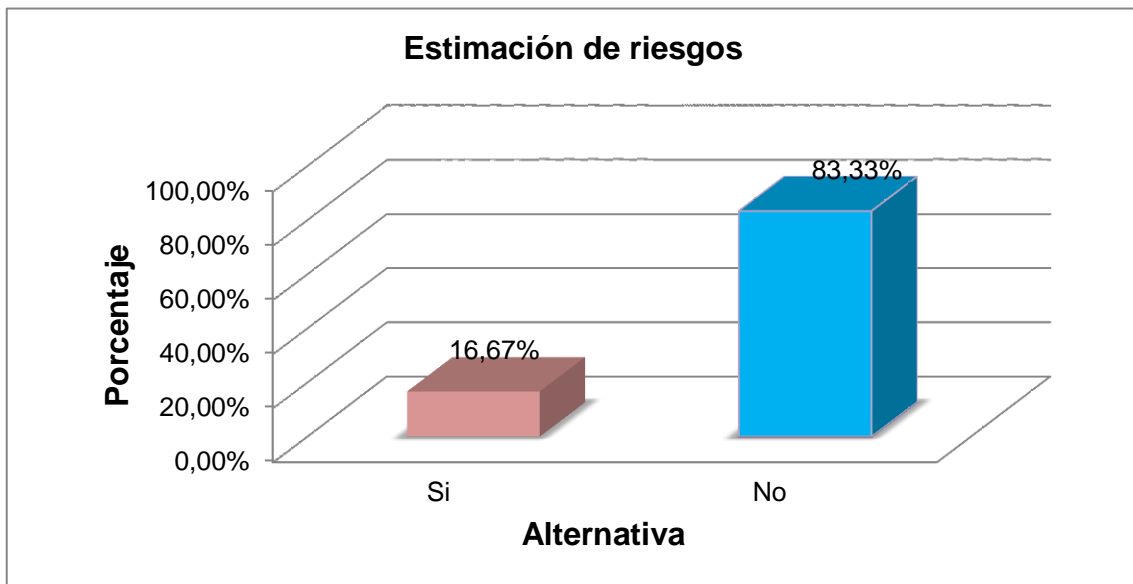


Gráfico 4.10. Estimación de riesgos
Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Con respecto a la estimación de los riesgos apenas el 16.67% de los encuestados dan a conocer que dicha estimación si existe en la empresa y un 83.33% considera que no existe ninguna estimación.

Interpretación: La estimación de riesgos es considerar la probabilidad de ocurrencia y el impacto que se produciría en la empresa, una minoría de las encuestas expulsan que si existe dicha estimación pero él no llevarla a la práctica ha ocasionado que la mayoría de los encuestados responda con una negativa y que no se sientan identificados con el procedimiento para la estimación de los mismos.

2.5. Manejo del cambio:

Tabla 4.11. Manejo del cambio

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	17	47,22%
No	19	52,78%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta

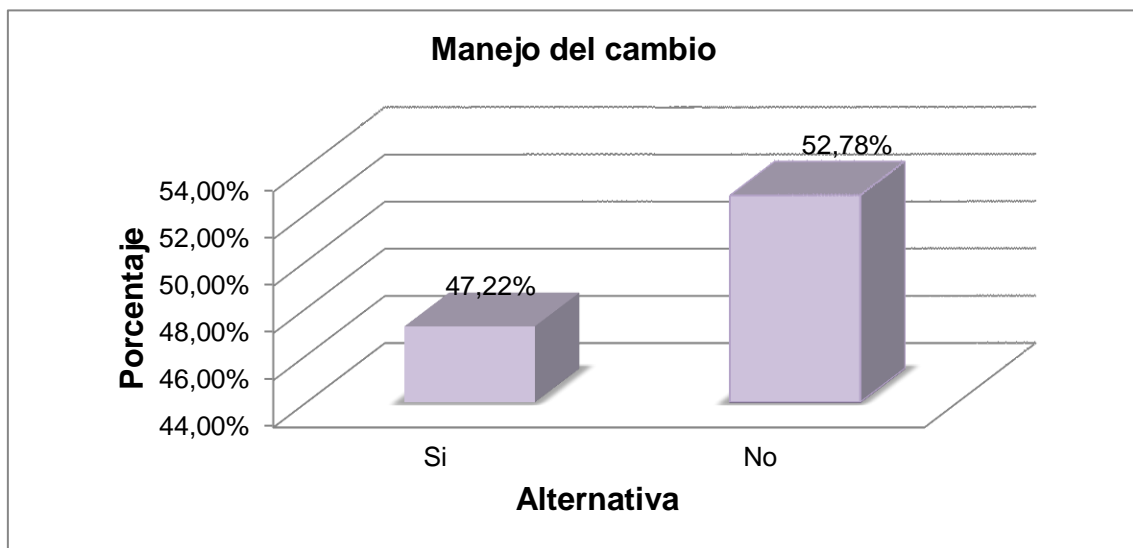


Gráfico 4.11. Manejo del cambio
Elaborado por: Chato C. (2014)+3

Análisis: El 47.22% de las encuestas está de acuerdo con los procedimientos para manejar los cambios y la manera de información cuando se da una variación en la empresa y el 52.78% muestran su desacuerdo.

Interpretación: Por un lado, una parte representativa del personal en Interamericana de Rotulación que asegura que los procedimientos para informar oportunamente los cambios en la empresa son los adecuados. Por otro lado, existe una mínima diferencia entre el personal que asegura que está bien informado y el que no está de acuerdo con los procedimientos de la empresa para manejar el cambio debido a que algunos procedimientos no se poden en práctica en la realidad.

3. Actividades de control: Como los demás componentes esta sección va dirigida a todo el personal de la empresa.

3.1. Identificación de procedimientos de control:

Tabla 4.12. Identificación de procedimientos de control

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	10	27,78%
No	26	72,22%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta

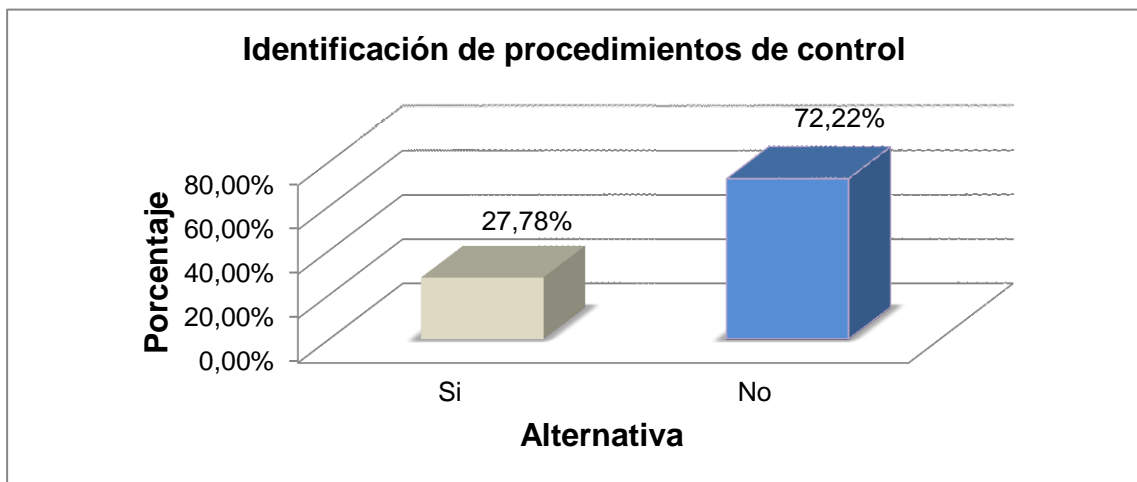


Gráfico 4.12. Identificación de procedimientos de control

Elaborado por: Chato C. (2014).

Análisis: El 27.78% de los encuestados se encuentran identificados con los procedimientos de control de la empresa y un 72.22% no lo está debido a que no son aplicados en la realidad.

Interpretación: De los encuestados una pequeña parte está identificado con los procedimientos y aplicación para el control de los recursos puesto que son comprendidos por ellos y los que en su gran mayoría no se identifican con los procedimientos de control es porque no existe una clara

comprensión, un motivo puede ser por la complejidad que represente para ellos dichos procedimientos.

Oposición de intereses:

Tabla 4.13. Oposición de intereses

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	15	62,50%
No	9	37,50%
TOTAL	24	100%

Fuente: Encuesta

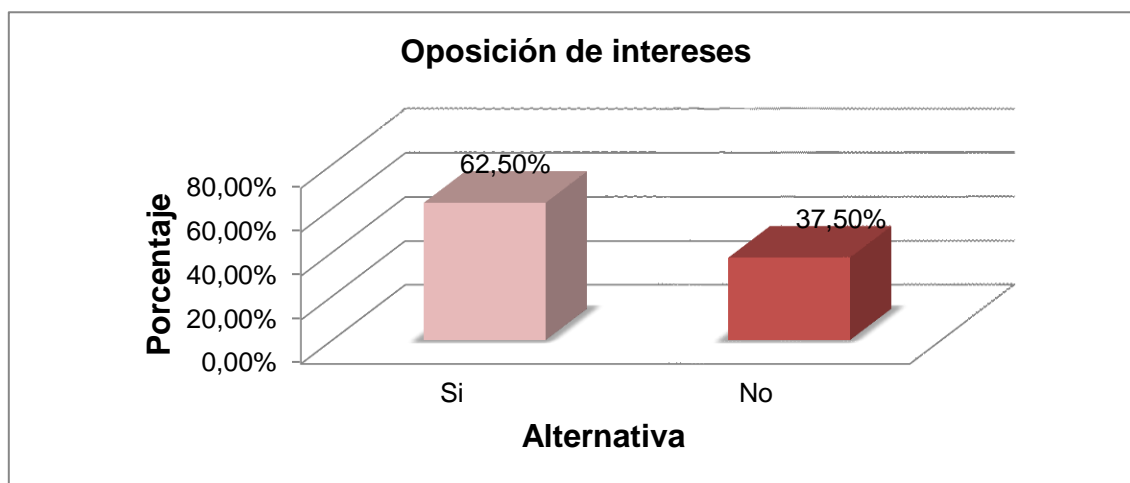


Gráfico 4.13: Oposición de intereses
Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: De la totalidad de las encuestas el 62.50% confirma que existe una clara asignación de tareas y responsabilidades que las mismas son ejecutas por diferentes personas y el 37.50% no está de acuerdo que las tareas acordadas a los recursos sean elaborados por diferentes personas.

Interpretación: Existe una clara asignación de responsabilidades y tareas para el manejo de los recursos financieros y los encuestados tienen perfecto conocimiento de ello y tan solo una pequeña parte de los encuestados no concuerda con esta situación esto puede ser ocasionado al desconocimiento de quien ponen están a cargo de cada responsabilidad.

3.3. Coordinación de áreas:

Tabla 4.14. Coordinación de áreas

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	7	29,17%
No	17	70,83%
TOTAL	24	100%

Fuente: Encuesta

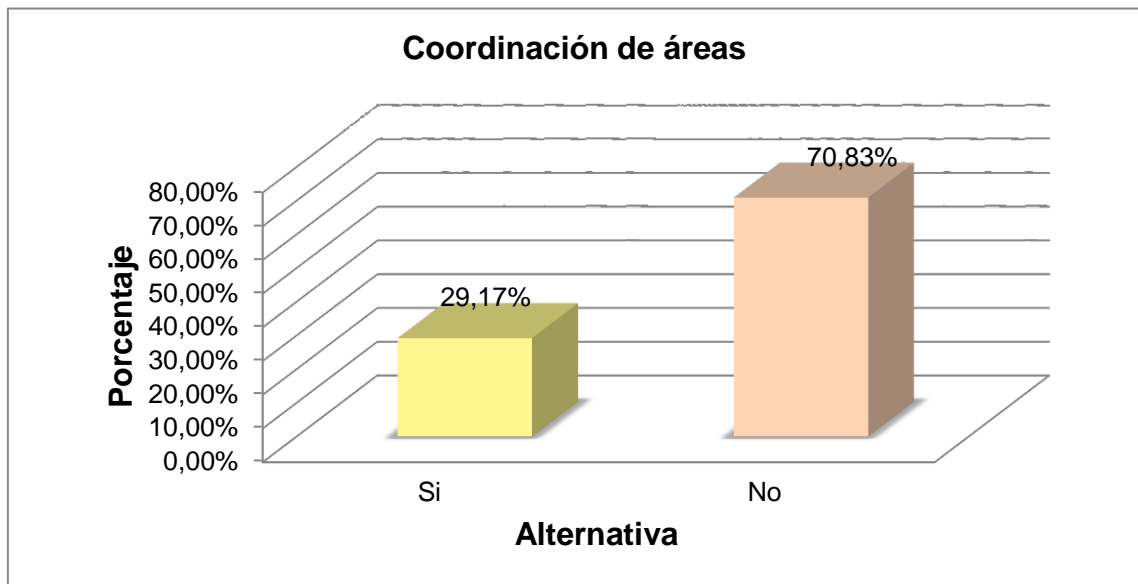


Gráfico 4.14. Coordinación de áreas
Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Un 29.17% de las encuestas está de acuerdo que la coordinación de las tareas son las adecuadas y un 70.83% opina lo contrario.

Interpretación: Una pequeña parte de los encuestados esta consiente de que sus acciones impactan en la empresa y de que tienen un consiste flujo de información y un gran parte de los encuestados opina lo contrario, puede ser que estén en desacuerdo con los demás integrantes de la empresa puesto que ellos consideran que no tienen la información suficiente.

3.4. Documentación:

Tabla 4.15. Documentación

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	7	29,17%
No	17	70,83%
TOTAL	24	100%

Fuente: Encuesta

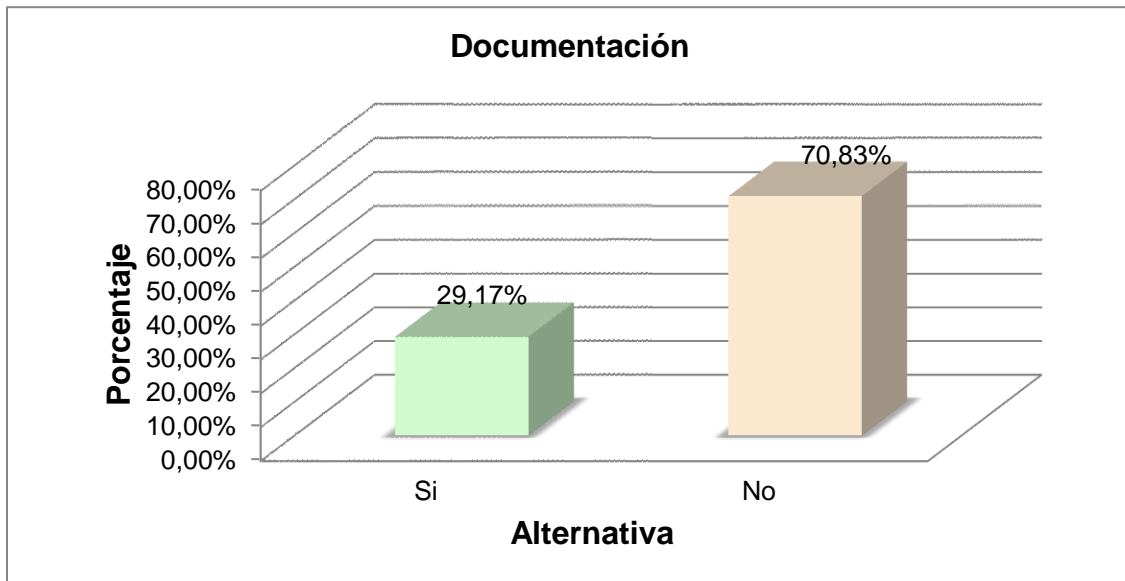


Gráfico 4.15. Documentación
Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Un 29.17% de los encuestados corrobora a que existe documentos acerca de la estructura del control interno pero un 70.83% opina lo contrario puesto a que esta estructura no está disponible para todos.

Interpretación: Existe conocimiento para algunos integrantes de la empresa de que hay documentación del sistema de control interno pero un alto porcentaje pone en conocimiento de que no ha sido proporcionado a todos y no tienen libre acceso al mismo ocasionando que varios de los empleados no tengan ni siquiera conocimiento del mismo.

3.5. Niveles definidos de autorización:

Tabla 4.16. Niveles definidos de autorización

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	16	66,67%
No	8	33,33%
TOTAL	24	100%

Fuente: Encuesta

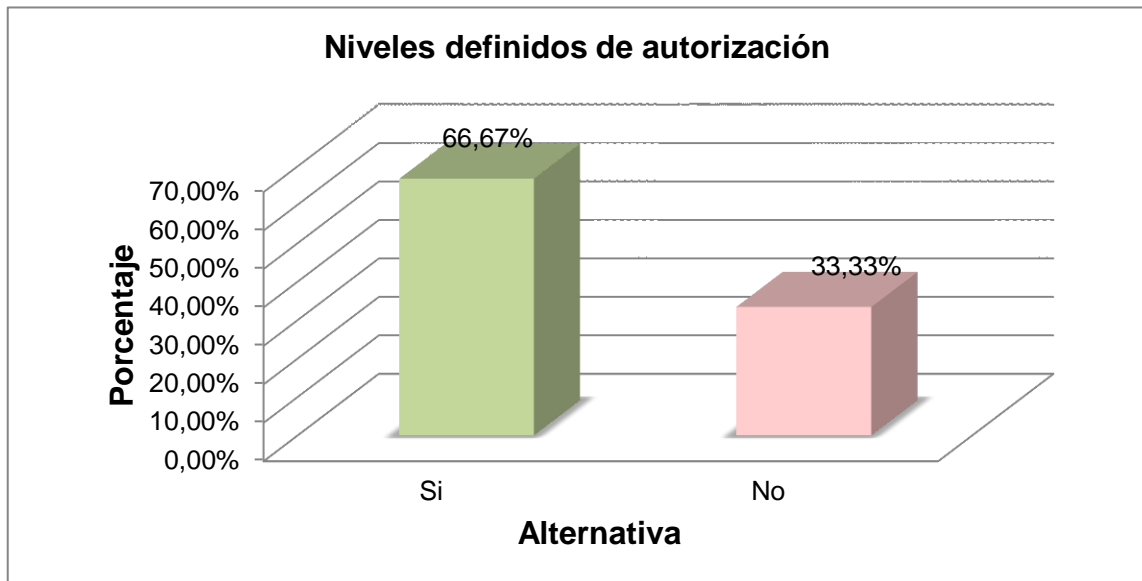


Gráfico 4.16. Niveles definidos de autorización

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Una gran cantidad de los encuestados con el 66.67% ha confirmado que los niveles de autorización son los adecuados y un 33.33% opina lo contrario.

Interpretación: Se había notado que existe procedimientos de control y asignación de responsabilidad con un alto porcentaje se puede notar que son alineados y cumplidos por los funcionarios de la empresa a cabalidad y las encuestas que no están de acuerdo con dicha situación es por su inconformidad con la asignación de responsabilidades.

3.6. Registro adecuado de las transacciones:

Tabla 4.17. Registro adecuado de las transacciones

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	23	95,83%
No	1	4,17%
TOTAL	24	100%

Fuente: Encuesta

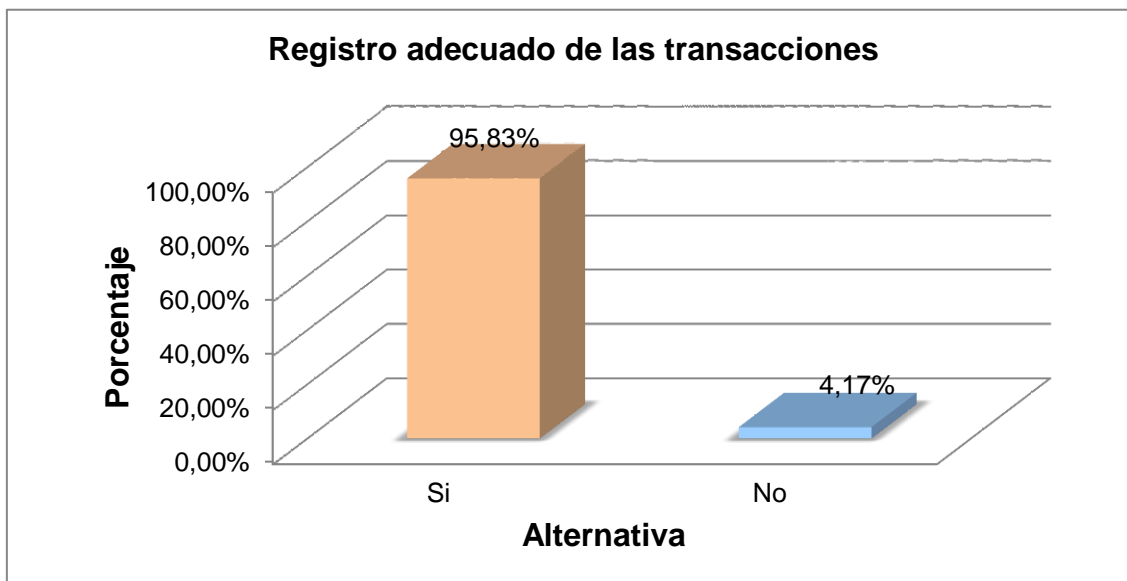


Gráfico 4.17. Registro adecuado de las transacciones

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: De la totalidad de los encuestados con un 95.83% afirma que el registro de las transacciones son adecuadas y un 4.17% da a conocer que no es así.

Interpretación: Un alto porcentaje de las encuestas da a conocer que el procedimiento para el registro de los ingresos y egresos son adecuados y elaborados a tiempo y tan solo una mínima parte de la empresa opina lo contrario debido al retraso de pagos en ciertas ocasiones.

3.7. Acceso restringido a los recursos, activos y registros:

Tabla 4.18. Acceso restringido a los recursos, activos y registros

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	74	77,08%
No	22	22,92%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta

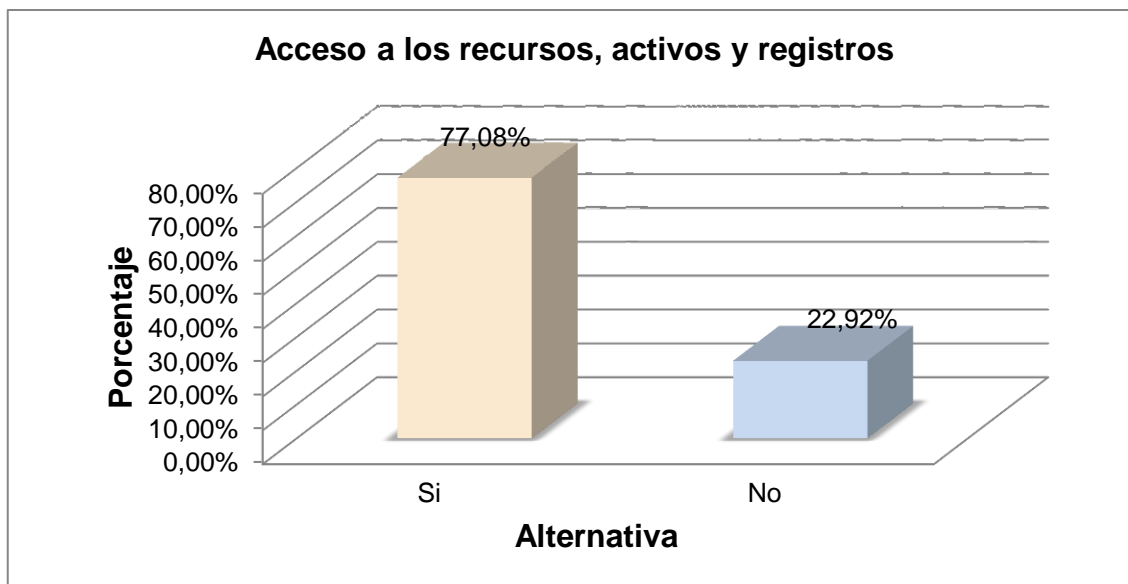


Gráfico 4.18. Acceso a los recursos, activos y registros

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Un 77.08% de los encuestados opinan que existe suficiente seguridad para el acceso de información los procesos para la custodia de los recursos son adecuados y el 22.92% declara que no son utilizados los procedimientos adecuadamente.

Interpretación: Una gran mayoría de las encuestas expulsan que los procedimientos para el acceso de los recursos, activos y registros son los más acertados y una pequeña parte da a conocer lo contrario ocasionado por que algunos de los procedimientos son los más adecuados y otros no se los lleva a la práctica.

3.8. Rotación del personal en las tareas sensibles:

Tabla 4.19. Rotación del personal en las tareas sensibles

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0,00%
No	12	100,00%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta

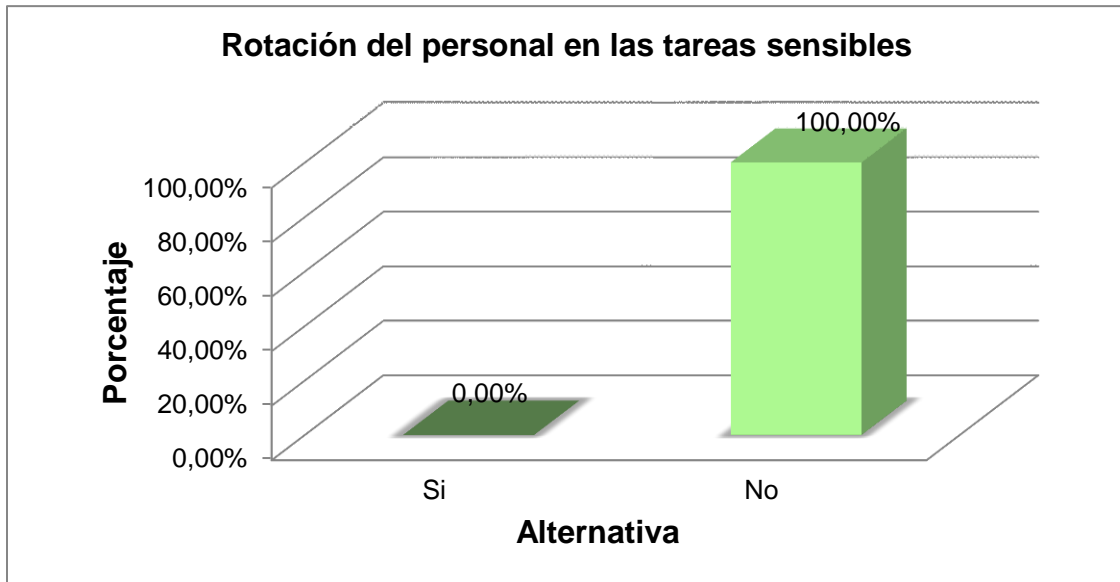


Gráfico 4.19. Rotación del personal en las tareas sensibles

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: El total de los encuestados responde que no existe rotación del personal en las tareas sensibles.

Interpretación: Todos los integrantes de la empresa dan a conocer que no existe rotación del personal en las diversas tareas sensibles de la entidad, esto puede ser debido a que no existe suficiente personal para ejecutar determinadas actividades y solo es distribuido entre los empleados existentes y de confianza, mostrando una inconformidad entre los demás integrantes de la organización, elevando el nivel de riesgo de fraude o actos de corrupción.

3.9. Control del sistema de información:

Tabla 4.20. Control del sistema de información

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	5	41,67%
No	7	58,33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta

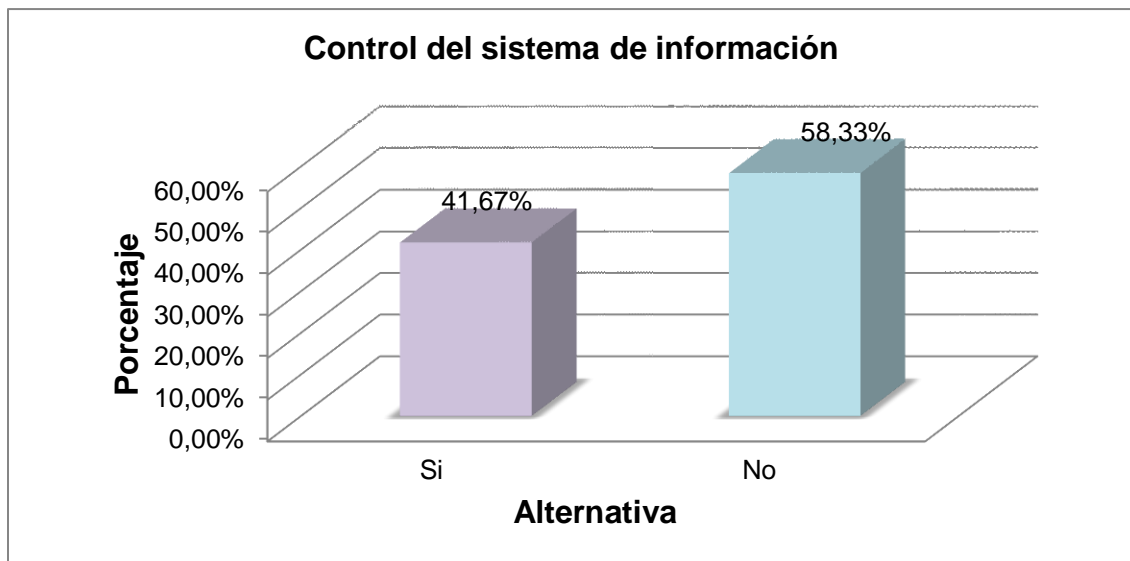


Gráfico 4.20. Control del sistema de información
Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: El 41.67% de la empresa expresa que si existe un control del sistema de información y el 58.33% opina lo contrario.

Interpretación: La diferencia no es tan significativa entre los encuestados pero en la elaboración de la encuesta tan solo el personal administrativo tenía conocimiento de esta área y la otra parte no contaba con el conocimiento suficiente de cómo es llevado a cabo el procedimiento para tener un mejor control de los sistema de información, lo que significa que la comunicación e información es deficiente en la empresa para todas las áreas, puesto que no es la primera etapa que muestra esta dificultad.

3.10. Control de la tecnología de la información:

Tabla 4.21. Control de la tecnología de la información

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	10	83,33%
No	2	16,67%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta

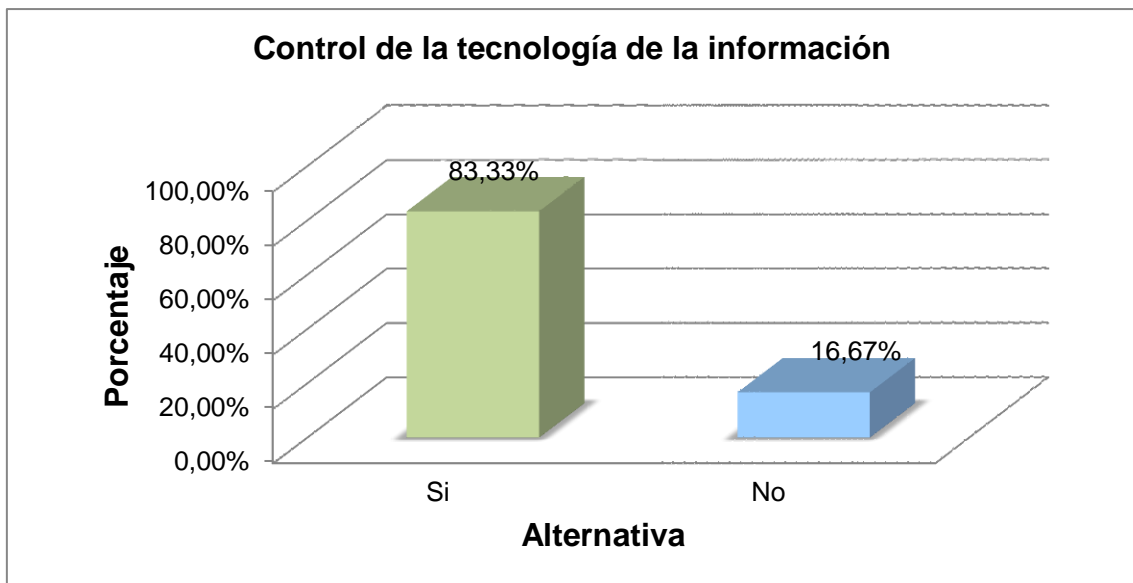


Gráfico 4.21. Control de la tecnología de la información

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: El 83.33% de las encuestas dan a conocer que solo determinadas personas tienen acceso a los sistemas de información y un 16.67% opina lo contrario por su falta de conocimiento.

Interpretación: En lo que respecta al control de la tecnología de la información se considera que el sistema que posee la empresa es constantemente testeado para comprobar si cumple con los demás sistemas de información y una minoritaria parte supo manifestar que no es así ocasionado a que no se da a conocer a todos lo que se elabora con los sistemas que posee la empresa.

3.11. Indicadores de desempeño:

Tabla 4.22. Indicadores de desempeño

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	20	33,33%
No	40	66,67%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta

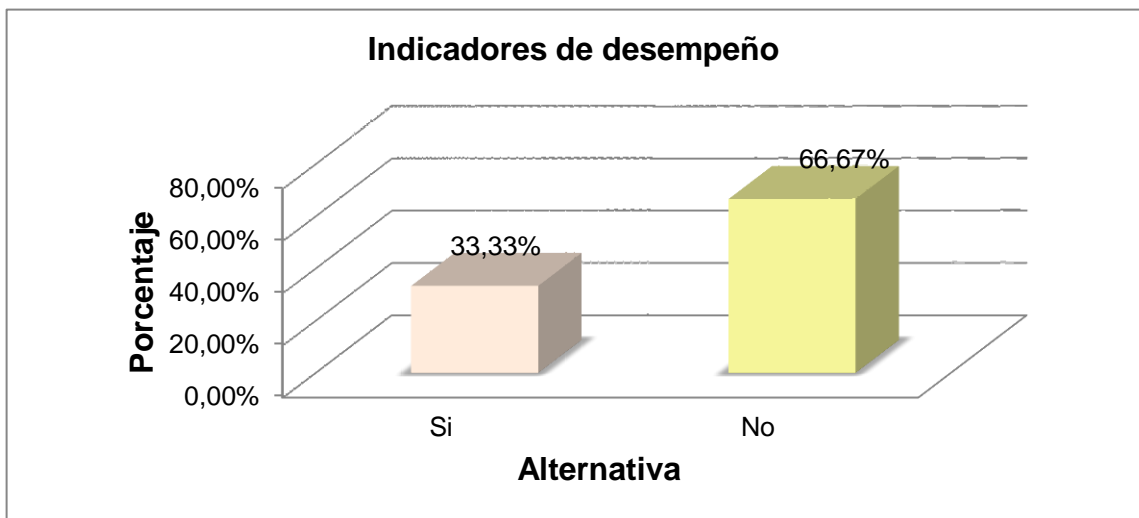


Gráfico 4.22. Indicadores de desempeño

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Con lo que respecta a los indicadores de desempeño solo un 33.33% de los encuestados opina que si existen dichos procedimientos y el 66.67% responde que no existen o que no son los procedimientos más adecuados de acuerdo a la situación de la empresa.

Interpretación: Interamericana de Rotulación posee indicadores de desempeño pero la mayoría de los encuestados opinó que no los más acertados, puesto que no va acorde a la situación ni al tamaño de la empresa, y tan solo una parte de los encuestados dio a conocer que está de acuerdo con dichos indicadores debido a que no son de gran influencia para ellos o en sus labores cotidianas.

3.12. Manual de procedimientos:

Tabla 4.23. Manual de procedimientos

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	11	45,83%
No	13	54,17%
TOTAL	24	100%

Fuente: Encuesta

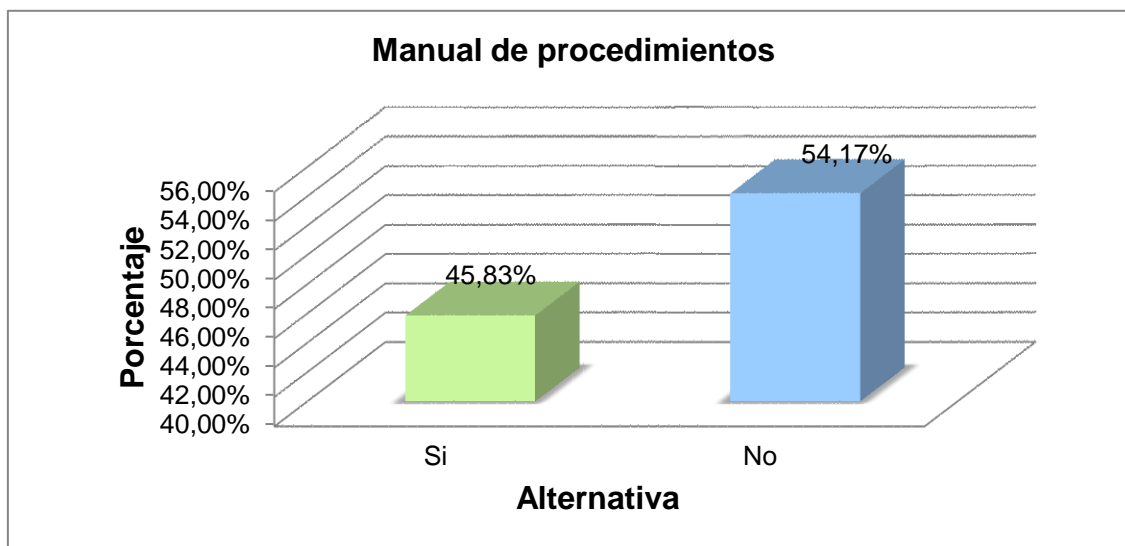


Gráfico 4.23. Manual de procedimientos

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: El 45.83 del total de los encuestados aseguran que existe un manual de procedimientos y que han tenido conocimiento del mismo y un 54.17% expresa que no han tenido conocimiento de la existencia de un manual de funciones.

Interpretación: El manual de procedimientos que tiene como objetivo proporcionar parámetros para llevar a cabo las acciones de una empresa adecuadamente y este debe ser de total conocimiento de todos los integrantes de la empresa, por lo cual una parte a respondido que si tienen conocimiento del mismo y que se está aplicando en ciertas etapas y la mayoría ha expresado lo contrario debido a la escasa difusión del mismo.

4. Información y comunicación;

4.1. Información y responsabilidad:

Tabla 4.24. Información y responsabilidad

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	10	41,67%
No	14	58,33%
TOTAL	24	100%

Fuente: Encuesta

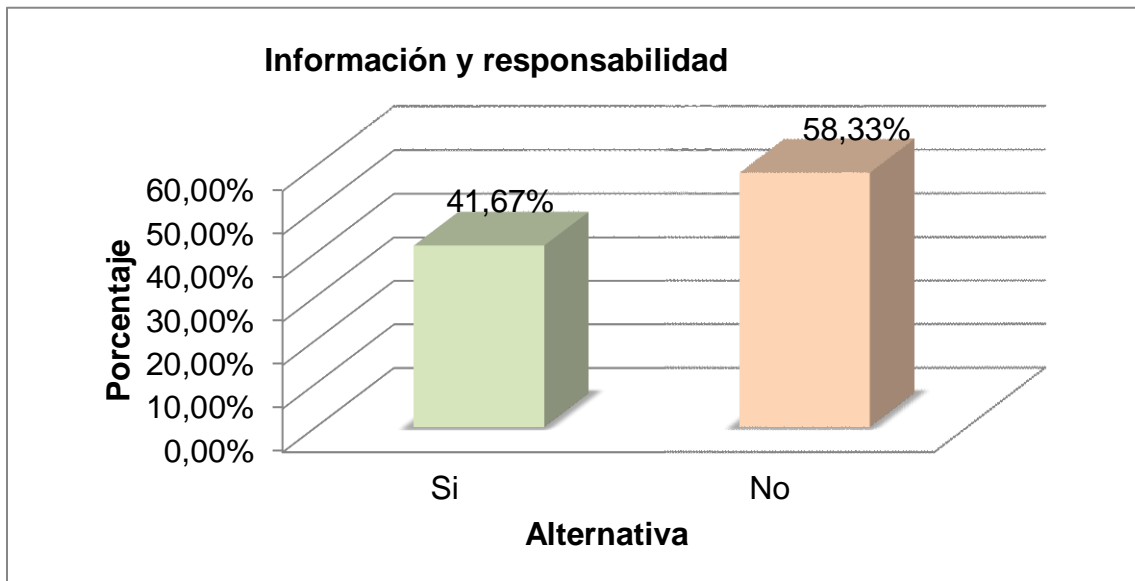


Gráfico 4.24. Información y responsabilidad
Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: De acuerdo a la opinión de los encuestados el 41.67% afirma que la información proporcionada por los distintos funcionarios es adecuada para la toma de decisiones y un 58.33% declara no estar de acuerdo.

Interpretación: Es evidente que la mayoría del personal no está de acuerdo con el sistema de información que se da en la empresa, los encuestado manifestaron que los procedimientos no son los más apropiados; y tan solo un 41.67% se siente conforme con el sistema de información.

4.2. Flujo de información:

Tabla 4.25. Flujo de información

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	3	25,00%
No	9	75,00%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta

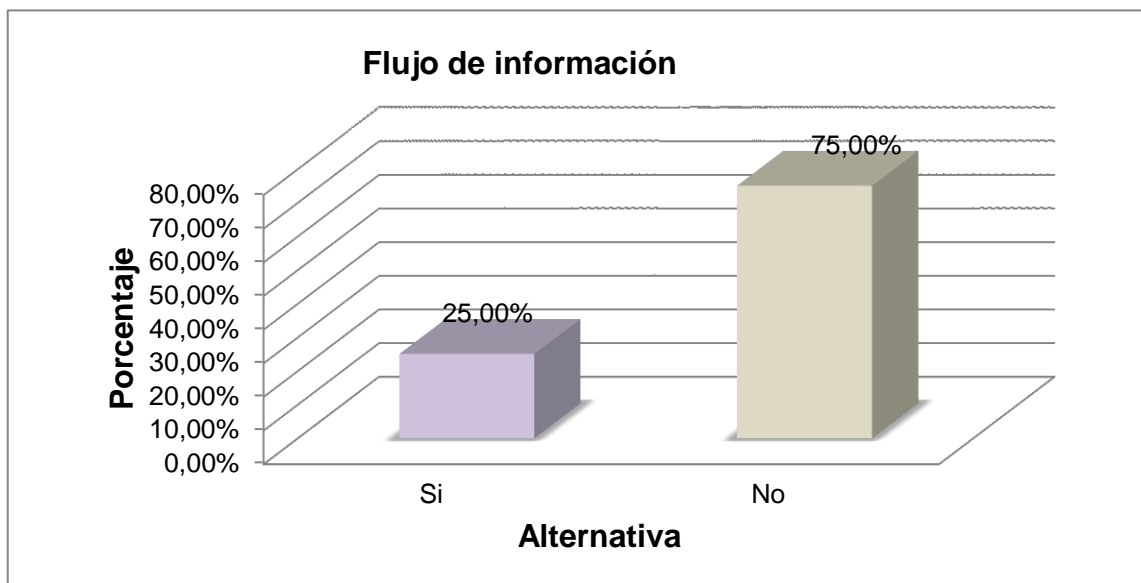


Gráfico 4.25. Flujo de información

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Para el 25% de los encuestados la información que circula dentro de la empresa es muy buena y un 75% de los encuestados opina lo contrario.

Interpretación: La información proporcionada por algunos integrantes de la empresa no es consistente por lo que existe un alto porcentaje que no se siente identificado con esta etapa, también puede ser de que no se toma en cuenta a todo el personal para comunicar un acontecimiento dentro de la empresa, no existe un adecuado sistema de información. No existe la disponibilidad suficiente a la hora de necesitarla.

4.3. Sistema de información integrado:

Tabla 4.26. Sistema de información integrado

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	4	33,33%
No	8	66,67%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta

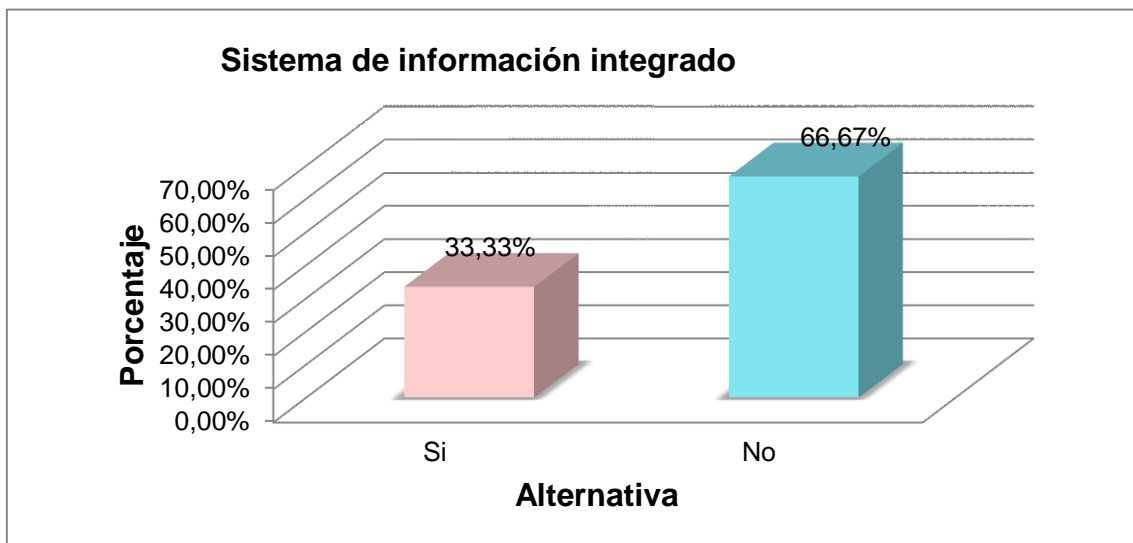


Gráfico 4.26. Sistema de información integrado

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Apenas el 33.33% de las encuestas constata que la información emitida por cada departamento esta enlazada con la información que proporcionan otros y se convierten en un solo instrumento para tomar decisiones y un 66.67% expone lo contrario.

Interpretación: La información consolidada es de gran importancia para una entidad en la toma de decisiones pero esta debe estar expuesta al conocimiento de quien la facilita para que tome en cuenta la importancia de la información que proporciona, cosa que no ha sido evidenciada en la empresa puesto que hay un alto porcentaje que no tenía conocimiento del destino y de lo que se busca con su información.

4.4. Flexibilidad al cambio:

Tabla 4.27. Flexibilidad al cambio

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	5	20,83%
No	19	79,17%
TOTAL	24	100%

Fuente: Encuesta

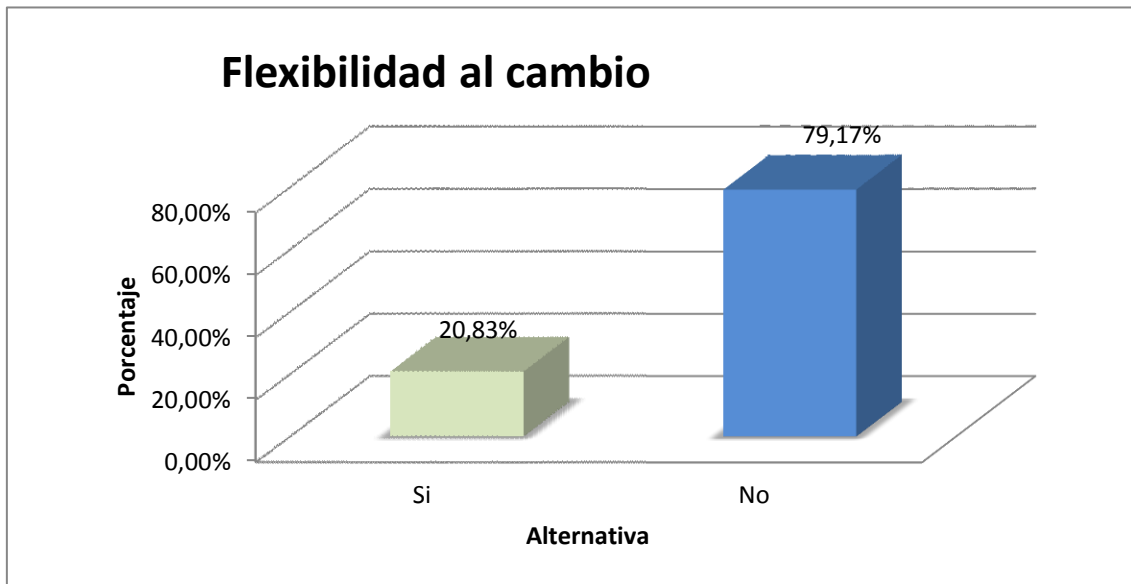


Gráfico 4.27 Flexibilidad al cambio
Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Apenas un 20.83% del total de los encuestados opina que existe un seguimiento al sistema de información una vez realizado algún cambio en su estrategia, misión y objetivos mientras que un 79.17% opinan lo contrario.

Interpretación: Una pequeña parte de la empresa opina que existe cierta flexibilidad en el sistema de información, por cada cambio que se realice y en su mayoría opinan lo contrario puesto que las evaluaciones al cambio hacia el sistema de información son esporádicas no son constantes, estas pueden ser motivo para alterar el cumplimiento de los objetivos o no pueden ser tan eficaces para los fines esperados por la empresa.

4.5. Compromiso de la autoridad superior:

Tabla 4.28. Compromiso de la autoridad superior

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	5	41,67%
No	7	58,33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta

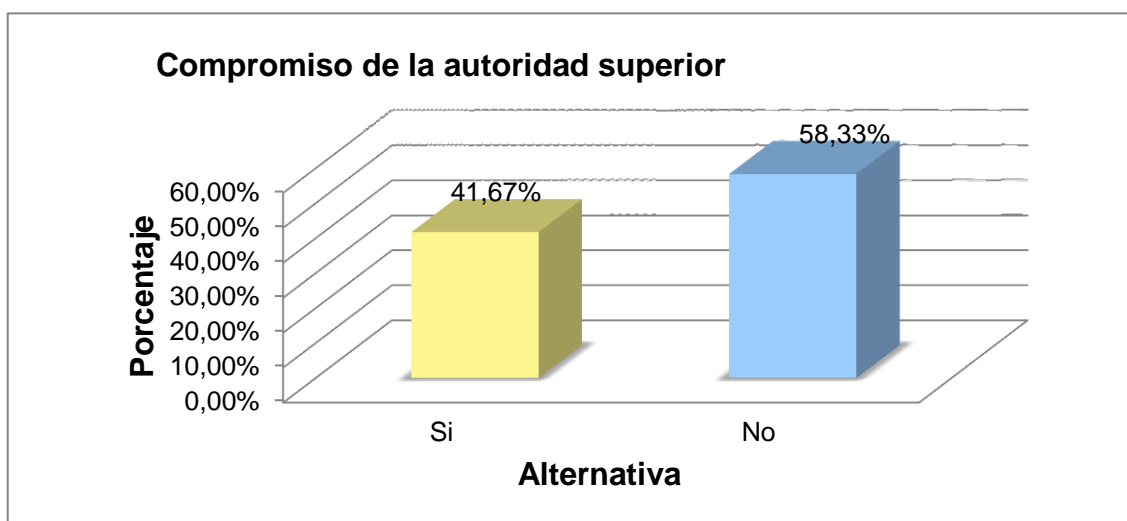


Gráfico 4.28. Compromiso de la autoridad superior
Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Según el criterio de los encuestados el 41.67% opinan que existe un compromiso de la autoridad superior y el 58.33% opina que no existe ninguna técnica para mejorar el sistema de información y que no existe dicho compromiso.

Interpretación: Según el criterio de las personas encuestadas existe un compromiso con el sistema de información por la asignación de los recursos que le han sido proporcionados para volverlo más eficaz o poder mejorarlo y en su mayoría los encuestados opinan lo contrario debido al tipo de información organizacional que proporciona la empresa dejando muy claro que no es el más adecuado.

4.6. Comunicación, valores organizacionales y estrategias:

Tabla 4.29. Comunicación, valores organizacionales y estrategias

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	9	37,50%
No	15	62,50%
TOTAL	24	100%

Fuente: Encuesta

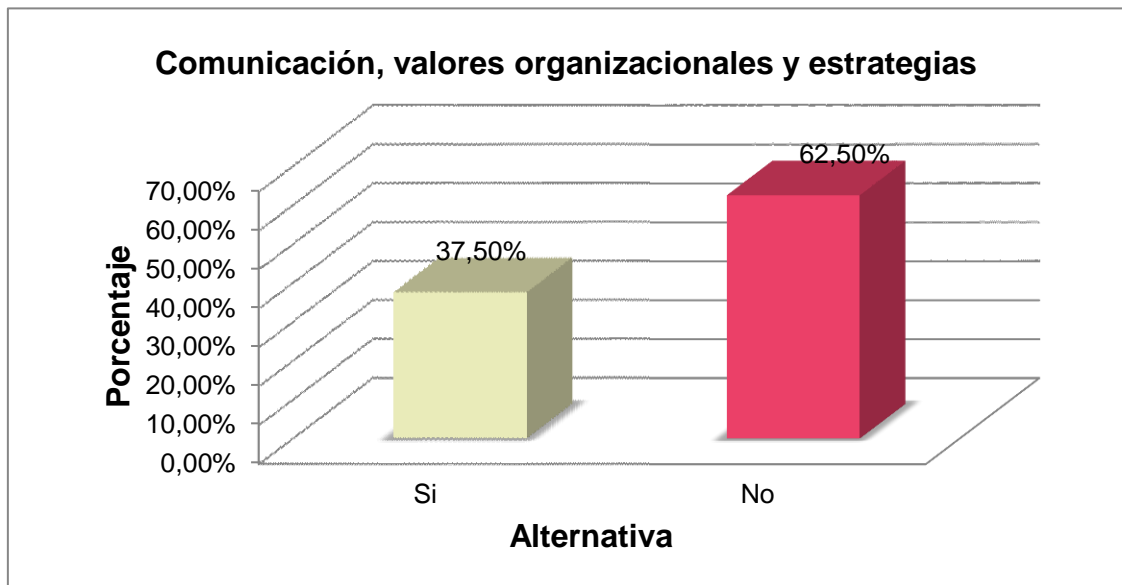


Gráfico 4.29. Comunicación, valores organizacionales y estrategias

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: En la opinión de los encuestados el 37.50% opina que existen los suficientes mecanismos para asegurar la comunicación dentro de la empresa y el 62.50% no comparte el mismo criterio.

Interpretación: Un pequeño porcentaje de la empresa tiene conocimiento de que existen mecanismos de comunicación dentro de la empresa y en su mayoría comparten el mismo criterio pero en su totalidad saben que estos mecanismos no proporcionan información oportuna a los funcionarios, debido a que en ocasiones por esta situación no han podido cumplir con sus responsabilidades a cabalidad.

4.7. Canales de comunicación:

Tabla 4.30. Canales de comunicación

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	4	33,33%
No	8	66,67%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta

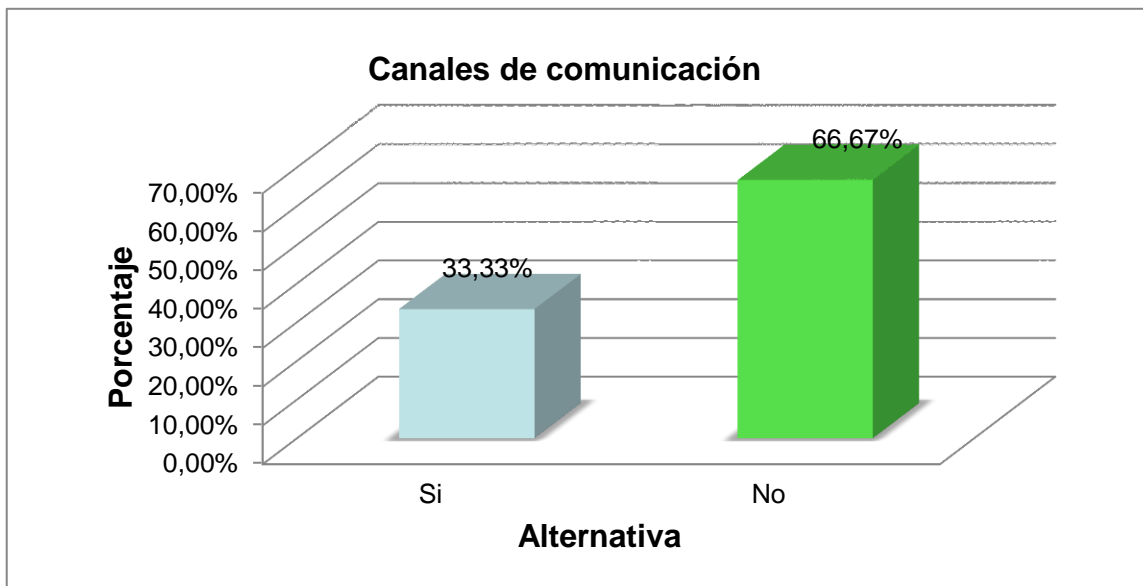


Gráfico 4.30. Canales de comunicación

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Tomando en consideración los aspectos evaluados el 33,33% considera que si existen canales de comunicación hacia terceros y el 66,67% consideró que no.

Interpretación: Una pequeña parte de los encuestados da a conocer que si existen canales de comunicación hacia terceros interesados de la empresa y una gran parte opinan lo contrario puede ser debido a su desconocimiento de esa área o a que si existen canales de comunicación no son tan representativos que sus integrantes no han podido notar esta situación.

5. Supervisión y monitoreo

5.1. Evaluación del sistema del control interno:

Tabla 4.31. Evaluación del sistema del control interno

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	7	29,17%
No	17	70,83%
TOTAL	24	100%

Fuente: Encuesta

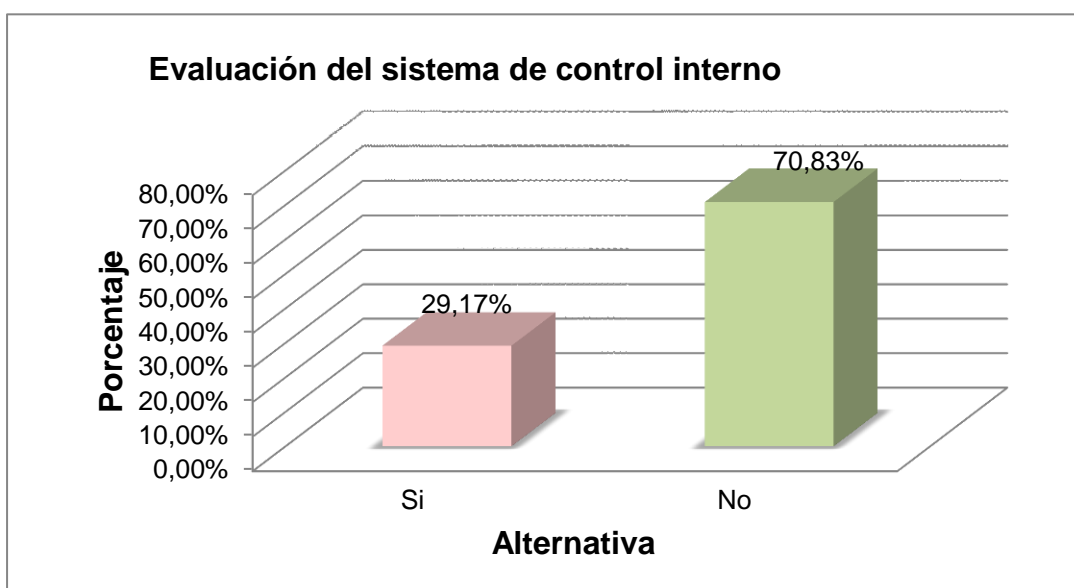


Gráfico 4.31. Evaluación del sistema de control interno

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Según los resultados obtenidos de las encuestas el 29.17% manifiesta que existe una evaluación del sistema de control y un 70.83% manifiesta lo contrario.

Interpretación: Para los que están más involucrados con el sistema de control interno de la empresa es notorio de que existe cierto tipo de evaluación mismo que no es llevado a cabo correctamente, pero en su mayoría manifiestan que no existe ningún tipo de evaluación por el desorden en el que se lleva a cabo las actividades de la empresa.

5.2. Eficacia del sistema de control interno:

Tabla 4.32. Eficacia del sistema de control interno

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	17	47,22%
No	19	52,78%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta

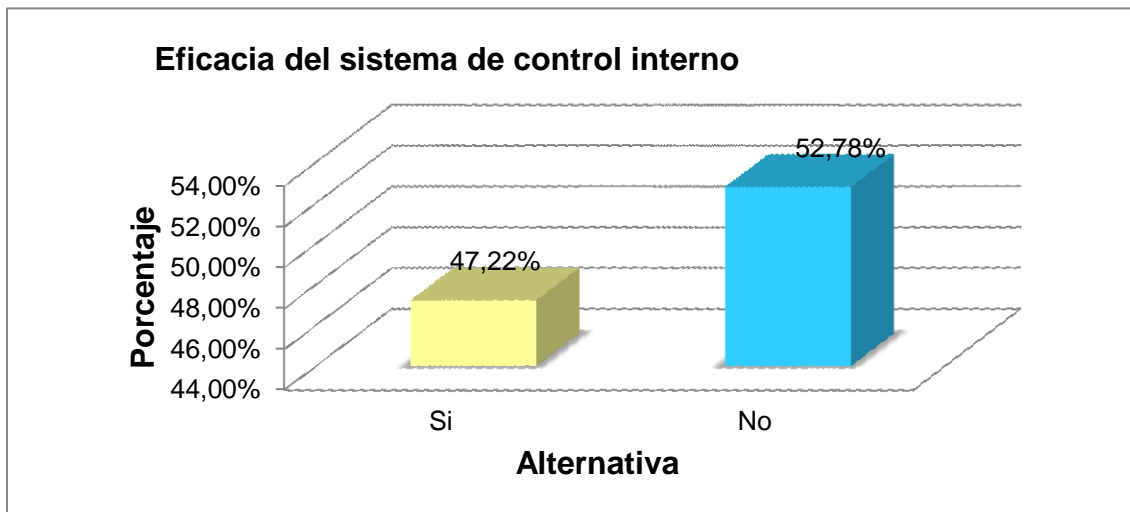


Gráfico 4.32. Eficacia del sistema de control interno

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Del total de las encuestas el 47.22% concuerda con la eficacia del sistema del control interno y el 52.78% no está de acuerdo con dicha eficacia.

Interpretación: En lo que concierne a la eficacia del sistema del control interno de la empresa no existe mucha diferencia entre las opiniones de los encuestados, pero de todas maneras tiene muchas inexactitudes por cubrir, el desacuerdo de la mayoría de los encuestados se refiere a que cumple con las leyes y demás normativas a las que está sujeta como empresa pero puede ser que tenga muchas deficiencias internas, y estas deberán ser cubiertas para que pueda proporcionar información fiable.

5.3. Validación de los supuestos asumidos:

Tabla 4.33. Validación de los supuestos asumidos

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0,00%
No	12	100,00%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta



Gráfico 4.33. Validación de los supuestos asumidos

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Ninguno de los encuestados opina que existe una validación de los supuestos asumidos para sustentar los objetivos de la empresa y el 100% de las encuestas expulsa que no existe ningún tipo de validación.

Interpretación: Todos los empleados opinan que no existe ningún tipo de validación para que sustenten el cumplimiento de los objetivos de la empresa; ésto puede ser debido a que no existe ningún tipo de valoración periódica en la empresa para verificar el cumplimiento de los objetivos.

5.4. Deficiencias detectadas:

Tabla 4.34. Deficiencias detectadas

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	1	8,33%
No	11	91,67%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta

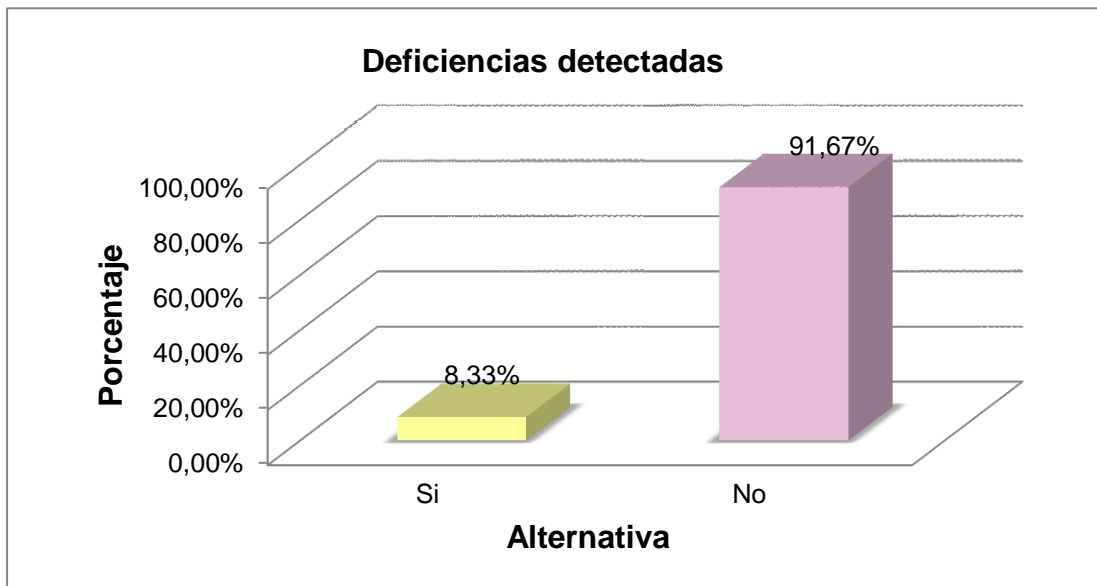


Gráfico 4.34. Deficiencias detectadas

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Tan solo un 8.33% de los encuestados opinan que existen procedimientos que aseguran que toda deficiencia detectada que afecte al Sistema de Control Interno o pueda llegar a afectarlo, pueda ser oportunamente informada y un 91.67% opinó lo contrario.

Interpretación: Las deficiencias detectadas deben ser comunicadas oportunamente para que sean rápidamente enmendadas, pero de acuerdo a las encuestas se nota que no es así ya que casi el total de los encuestados supo manifestar dicha situación y que no existe dicha importancia en este sentido.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en la encuesta (ANEXO 3):

1. Recursos Humanos: esta sección de igual manera está dirigida a todo el personal de Interamericana de Rotulación

1.1. Subsistema de dotación del personal

Tabla 4.35. Dotación del personal

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	60	67%
No	30	33%
TOTAL	90	100%

Fuente: Encuesta

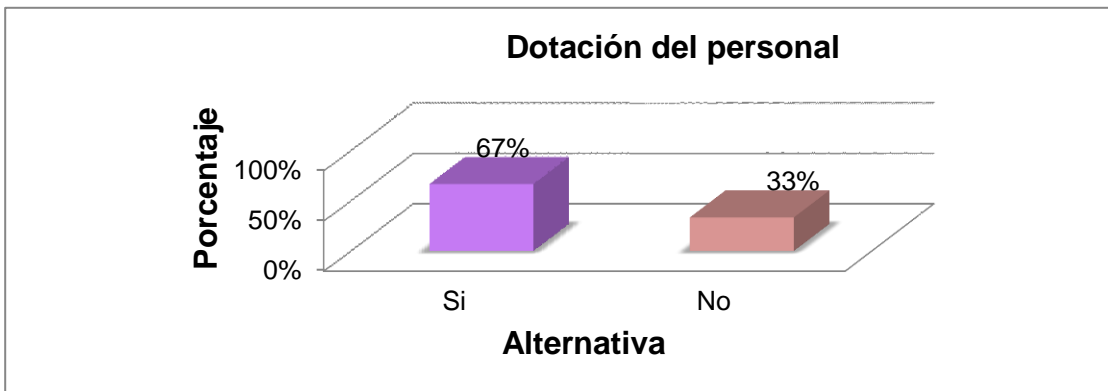


Gráfico 4.35. Dotación del personal
Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Un 67% de los encuestados opina que existen procedimientos adecuados al momento de seleccionar e incluir personal a la empresa y por otra parte el 33% opina lo contrario.

Interpretación: Existen procedimientos que son adecuados para la dotación del personal en la empresa; sin embargo, hay operaciones con las que se muestran inconformes ciertos integrantes de la empresa, ésto puede ser debido a que el tipo de comunicación de puestos y de ascensos no es la

más acertada porque en la sustitución de un puesto sienten no ser considerados.

1.2. Subsistema de clasificación y valoración de cargos

Tabla 4.36. Clasificación y valoración de cargos

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	28	58.33%
No	20	41.67%
TOTAL	48	100%

Fuente: Encuesta

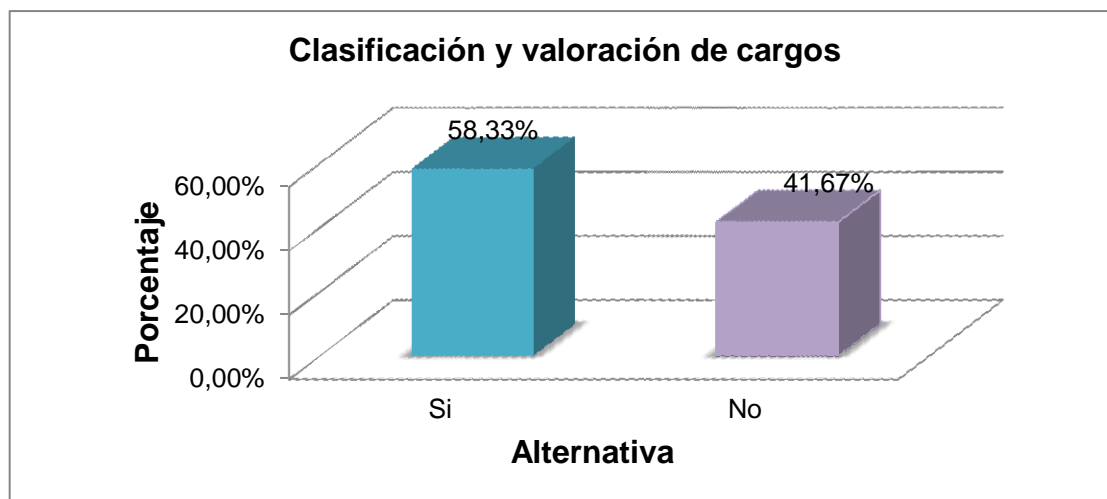


Gráfico 4.36. Clasificación y valoración de cargos

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: El 58.33% de los encuestados opina que las funciones que desempeña están acordes a sus conocimientos, mientras que el 41.67% no comparte el mismo criterio.

Interpretación: El personal de la empresa en su mayoría da a conocer que las funciones que desempeñan en cada área van acordes a sus conocimientos y la negativa del personal es debido a que existe un deficiente sistema de capacitación para el personal por tanto no existe muchas posibilidades de ascenso y superación para cada uno.

1.3. Subsistema de remuneración

Tabla 4.37. Subsistema de remuneración

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	37	61,67%
No	23	38,33%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta

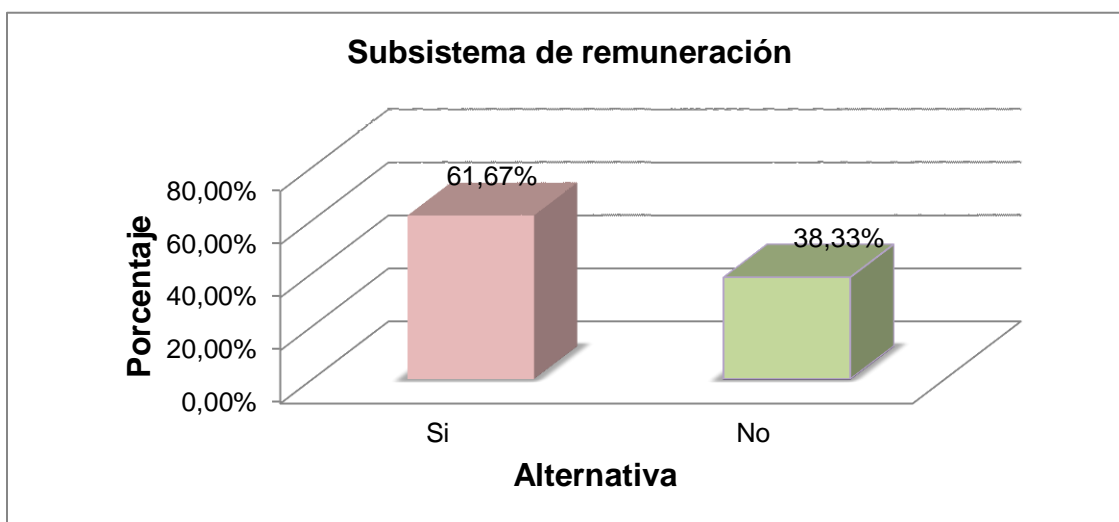


Gráfico 4.37. Subsistema de remuneración

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: El 61.67% muestra una clara aceptación al sistema de remuneración dentro de la empresa y un 38.33% muestra cierto desacuerdo en la forma que es remunerado todo el personal.

Interpretación: Con el sistema de remuneración de la empresa, el personal se siente satisfecho puesto a que si existe un adecuado método para controlar todo lo referente a las remuneraciones del personal, tienen puntualidad en los pagos, acorde a sus funciones y conocimientos, y una pequeña parte mostro cierto desacuerdo.

1.4. Subsistema de desarrollo de la carrera

Tabla 4.38. Subsistema de desarrollo de la carrera

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	19	31,67%
No	41	68,33%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta

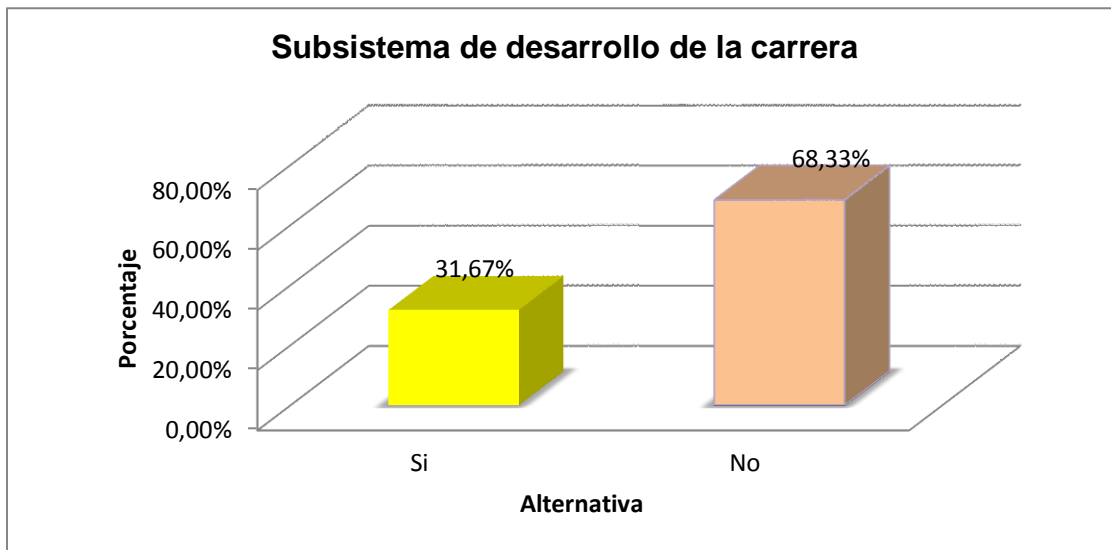


Gráfico 4.38. Subsistema de desarrollo de la carrera

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Un 31.67% de los encuestados opina que los medios para desarrollar al personal es adecuado y un 68.33% opina lo contrario esto puede ser debido a que no existen los procedimientos adecuados.

Interpretación: Un gran porcentaje de los encuestados opina que los procedimientos para desarrollar al personal no son los adecuados; puesto que el sistema de capacitación de la empresa no es apropiado; además no, hay algún tipo de preparación para un puesto futuro en el caso de haber una vacante. Una minoría de los encuestados se siente satisfecha con los procedimientos para la preparación de la carrera por la oportunidad prestada por la empresa, para terminar estudios académicos fuera de la misma.

1.5. Subsistema de bienestar social

Tabla 4.39. Subsistema de bienestar social

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	40	66,67%
No	20	33,33%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta

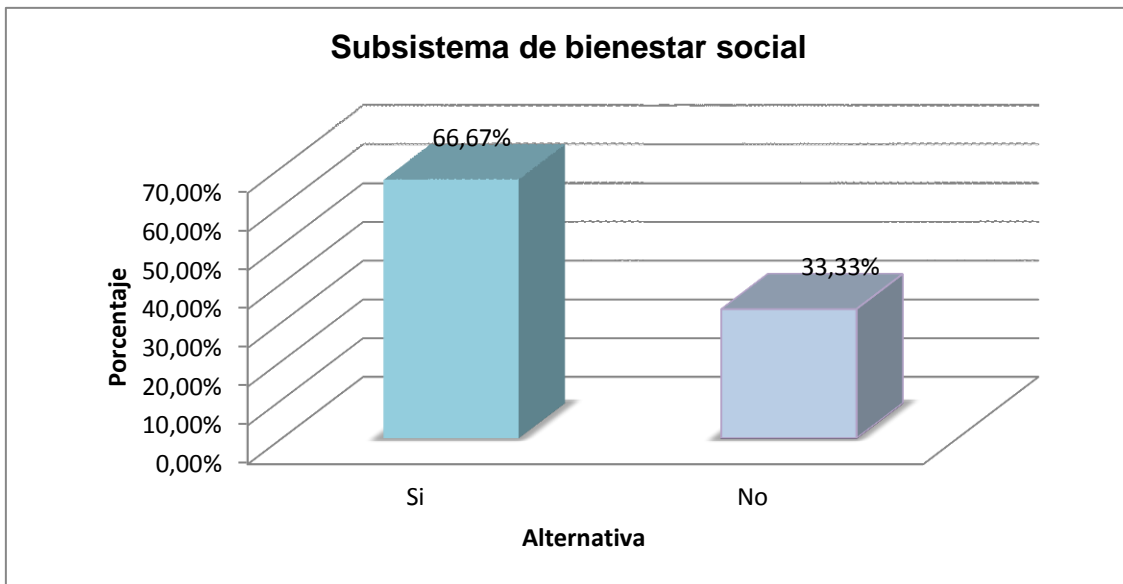


Gráfico 4.39. Subsistema de bienestar social

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Un 66.67% de los encuestados se siente satisfecho con los métodos de integración hacia la empresa y un 33.33% de los encuestados opina que no son adecuados los métodos para transmitir los valores de la empresa.

Interpretación: Un gran porcentaje de los encuestados opina que el tipo de organización que posee la empresa es adecuada porque traslada sus valores con facilidad hacia cada nuevo integrante y otra parte de los encuestados opina que no, debido a que sus reclamos o inquietudes no son atendidos con brevedad.

1.7. Subsistema de higiene, seguridad y salud ocupacional

Tabla 4.40. Subsistema de higiene, seguridad y salud ocupacional.

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	54	88,52%
No	7	11,48%
TOTAL	61	100%

Fuente: Encuesta

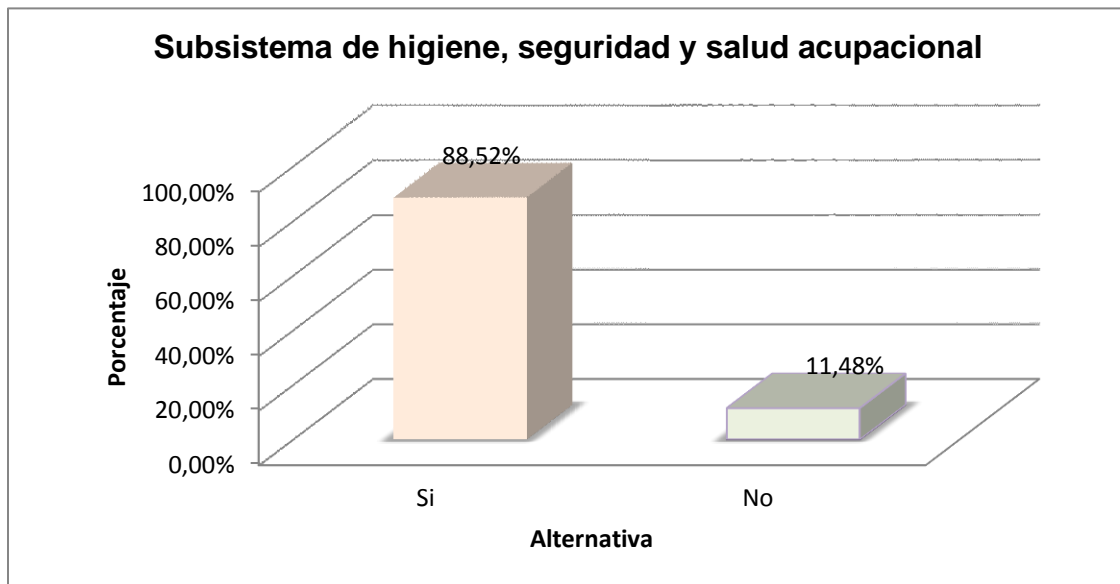


Gráfico 4.40. Subsistema de higiene, seguridad y salud ocupacional.

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Un 88.52% de los encuestados opina que los sistemas de higiene, seguridad y salud ocupacional dentro de la empresa es adecuado y un 11.48% opina que no son adecuados

Interpretación: La mayoría de los encuestados concuerda que los procedimientos aplicados para salvaguardar la salud y seguridad del personal son los más apropiados porque cuentan con todos los implementos necesarios para desarrollar sus labores adecuadamente y tan solo una pequeña parte no se siente satisfecha con los procedimientos aplicados en la actualidad.

1.7. Subsistema de registro y control

Tabla 4.41. Subsistema de registro y control

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	18	50.00%
No	18	50.00%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta

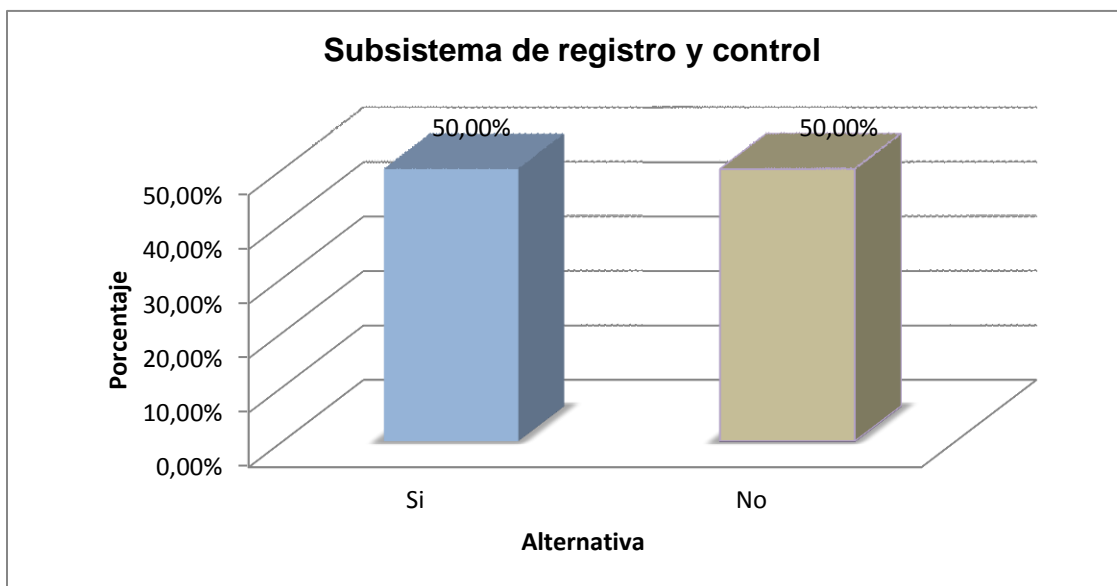


Gráfico 4.41. Subsistema de registro y control

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Del total de las encuestas un 50% se encuentra complacido con los procedimientos para el registro y control de asistencia y el otro 50% evidencia cierto desacuerdo con los procedimientos adoptados por la empresa.

Interpretación: Acerca del registro de control y asistencia entre los encuestados no hay diferencia entre su aprobación o insatisfacción de acuerdo con los procedimientos utilizados en la empresa, debido a que no son estimulados a cumplir a cabalidad con las políticas de la institución y no se sienten satisfechos con las sanciones impuestas por la alta dirección.

2. Recursos Financieros: Esta sección pretende determinar la eficiencia y eficacia del control interno para los recursos financieros, está dirigido al personal administrativo de la organización.

2.1. Planeación

Tabla 4.42. Planeación

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	17	60.71%
No	11	39.29%
TOTAL	28	100%

Fuente: Encuesta

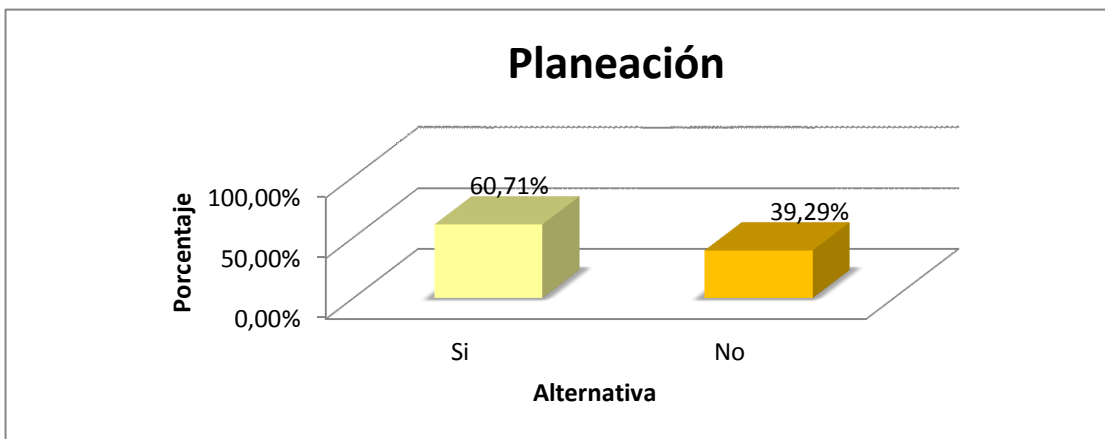


Gráfico 4.42. Planeación

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Un 60.71% de los encuestados siente conformidad con los procedimientos aplicados en la empresa para llevar a cabo una correcta planeación y organización de los recursos y un 39.29% opina lo contrario.

Interpretación: Un alto porcentaje de los encuestados opina que la empresa cuenta con una estructura organizacional acorde a la empresa y que los planes estratégicos son adecuados para su correcta trayectoria, mientras que una minoría de los entrevistados muestra su desacuerdo porque la empresa no cuenta con planes de contingencia y no se incentivan los compromisos con cada miembro de la empresa.

2.2. Dirección

Tabla 4.43. Dirección

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	10	62.50%
No	6	37.50%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta

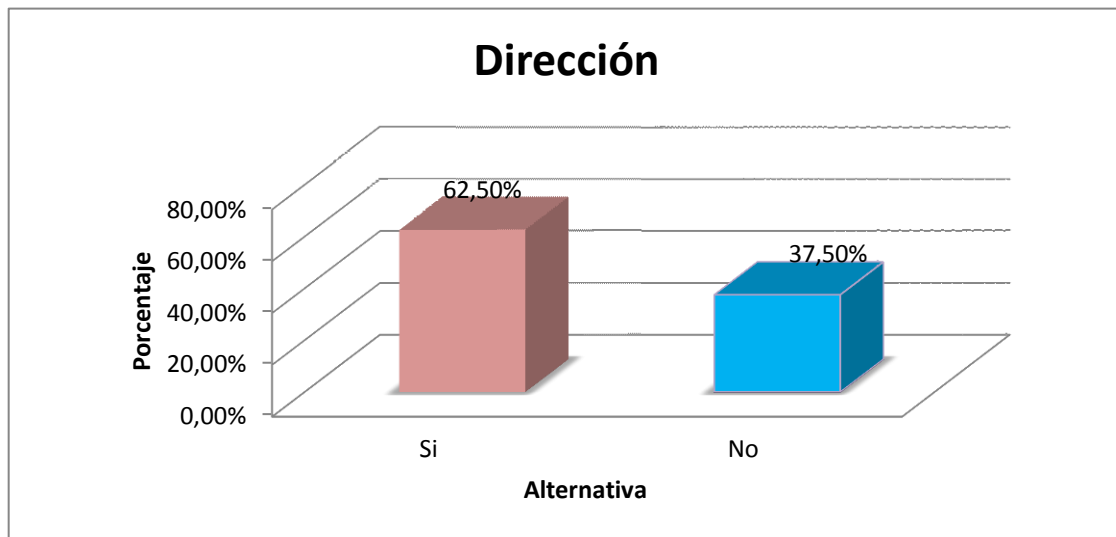


Gráfico 4.43. Dirección

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Referente a la dirección de la empresa un 62.50% de los encuestados opina que los procedimientos son adecuados y un 37.50% opina que no es así.

Interpretación: La alta gerencia considera que existen los recursos para modernizar su aparato productivo e incluirse a nuevos mercados, por tal motivo se da una gran acogida entre los encuestados a la forma de direccionar a la entidad; mientras que una pequeña parte de los entrevistados mostró su desacuerdo porque consideran que no existen recursos para la capacitación del personal, área importante en la empresa.

2.3. Organización

Tabla 4.44. Organización

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	12	75.00%
No	4	25.00%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta

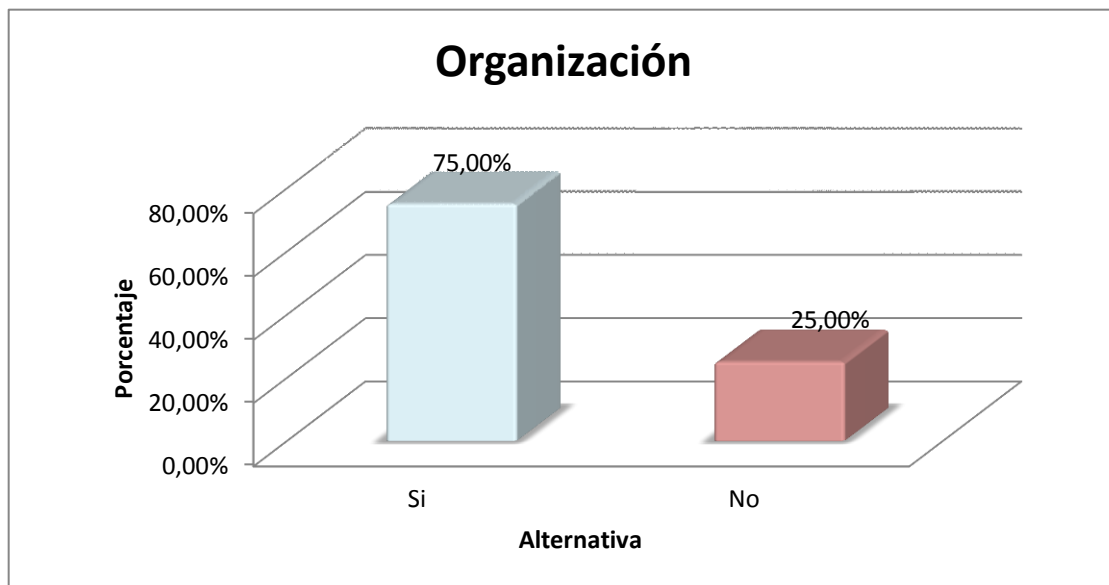


Gráfico 4.44. Organización

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: Un 75% de los encuestados opinan que existe organización en la empresa porque cuenta con los parámetros adecuados para su correcto manejo y un 25% opina lo contrario.

Interpretación: Existe un alto porcentaje de los encuestados, que están de acuerdo con el tipo de organización que mantiene la empresa y la negatividad en las encuestas puede ser debido a que existen ciertas falencias en sus departamentos como puede ser la falta de un sistema de seguimiento continuo al manejo de los recursos.

2.4. Control

Tabla 4.45. Control

ALTERNATIVA	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	11	68.75%
No	5	31.25%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta

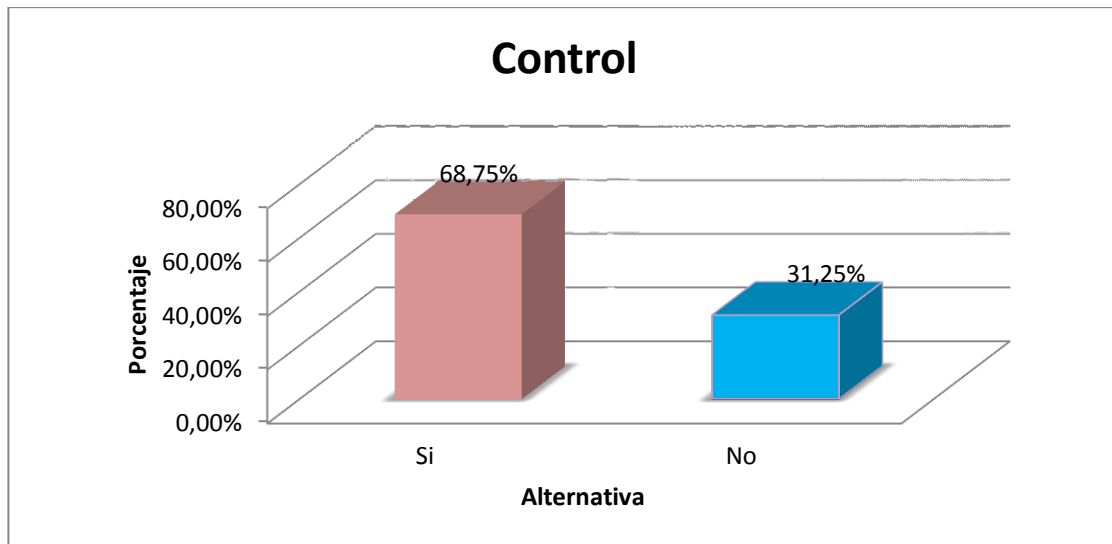


Gráfico 4.45. Control

Elaborado por: Chato C. (2014)

Análisis: En cuanto se refiere al sistema de control para los recursos financieros un 68.75% de los encuestados muestra su aceptación y un 31.25% opina lo contrario.

Interpretación: La mayoría de los encuestados opina que los sistemas de control son adecuados para la empresa porque existen evaluaciones constantes a los procedimientos y asignación de responsabilidades; mientras que la minoría de los encuestados opina de diferente manera porque, tal vez, no se estén llevando a cabalidad los procedimientos para salvaguardar los recursos de la empresa y no sientan seguridad en ciertos aspectos que ha tomado la empresa.

4.2 Interpretación de resultados

Por medio del trabajo de campo la interpretación de los resultados es la siguiente:

Una vez analizado e interpretado los resultados se ha notado que existe, en su gran mayoría, poca importancia a varias áreas y la aplicación deficiente de varios componentes del sistema de control interno perjudicando así a los recursos que posee la empresa. A continuación, se detalla aquellos elementos que mostraron incongruencias:

Ambiente de Control

En lo que se refiere al ambiente de control, en varios de sus componentes existen deficiencias. Interamericana de Rotulación posee los procedimientos y parámetros para llevar objetivamente el sistema de control interno, pero no se lo aplica en la realidad si se cubre estas deficiencias se podrá mejorar de cierta manera la situación dentro de la empresa.

Actividades de Control

En actividades de control existen ciertas falencias, pero la mayoría de departamentos que abarca este componente se lo están llevando adecuadamente, puede ser debido a que en su mayoría es un área más técnica que de monitoreo, la empresa cuenta con registro adecuado de transacciones y respaldos de las mismas; además cuenta con delegación de funciones en las áreas más sensibles, como la posición de claves, ciertas áreas de este componente no posee la empresa como lo es la rotación de personal y niveles definidos de autorización por ello el desacuerdo en los encuestados.

Evaluaciones del Riesgo

Existen procedimientos adecuados con este componente pero su aplicación no es llevada apropiadamente en la práctica, ya que existen lineamientos escritos para el correcto manejo de este componente pero por cuestiones de tiempo, o puede ser por otros factores, que no se los está llevando a cabo.

Información y comunicación

La información y comunicación es primordial en una empresa puesto que todos deben estar enmarcados en el correcto manejo del sistema de control interno. Mediante la aplicación de la encuesta se ha notado que la comunicación e información es muy débil en la empresa, ya que varios de los entrevistados muestran evidente desconocimiento de aspectos importantes que se trataba en cada uno de los componentes.

Supervisión y monitoreo

En lo que se refiere a este componente se puede notar que si existe una gran distancia entre lo que busca en sí el sistema de control interno y el cómo se está llevando a cabo el cumplimiento de este componente; ésto puede ser debido a que no existe parámetros establecidos con anterioridad que rijan la evaluación del sistema de control interno.

4.3 Verificación de la hipótesis

1.- Planteo de hipótesis

a) Modelo lógico

H_0 : No hay incidencia significativa entre los el Control Interno y el manejo de los Recursos Humanos y Financieros en la empresa Interamericana de rotulación de la ciudad de Ambato.

H₁: Si hay incidencia significativa entre el Control Interno y el manejo de los Recursos Humanos y Financieros en la empresa Interamericana de rotulación de la ciudad de Ambato.

b) Modelo matemático

H₀: p₁ = p₂

H₁: p₁ ≠ p₂

c) Modelo estadístico

$$z = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{(\hat{p} * \hat{q}) \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

De donde:

Z = estimador “z”

p₁ = Probabilidad de aciertos de la VI

p₂ = Probabilidad de aciertos de la VD

\hat{p} = Probabilidad de éxito conjunta

\hat{q} = Probabilidad de fracaso conjunta = (1 - p)

n₁ = Número de casos de la VI

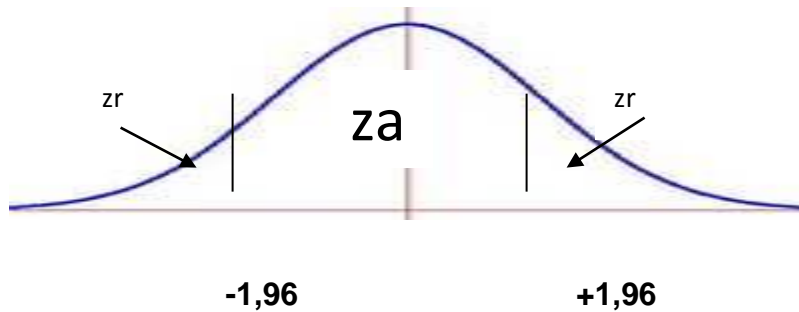
n₂ = Número de casos de la VD

2.- Regla de decisión

$1-0,05 = 0,95$; α de $0,05$

Z al 95% y con un α de $0,05$ es igual a $1,96$

Se acepta la hipótesis nula si, Z calculada (Z_c) está entre $\pm 1,96$ con un ensayo bilateral



3.- Cálculo de Z

Tabla 4.46. Datos del consolidado de la encuesta.

VI	SI	570
	NO	737
	TOTAL	1307
VD	SI	312
	NO	185
	TOTAL	497
	TOTAL GENERAL	1804

Fuente: Encuesta.

$$p_1 = 570/1307 = 0,4361$$

$$p_2 = 312/497 = 0,6277$$

$$\hat{p} = \frac{570+312}{1804} = 0,4889$$

$$\hat{q} = 1 - \hat{p} = 1-0,4889 = 0,5111$$

$$z = \frac{0,4361 - 0,6277}{\sqrt{(0,4889 * 0,5111) \left(\frac{1}{1307} + \frac{1}{497} \right)}} = -7,2753$$

4.- Conclusión

Como el valor del Z calculada es de -7,2753, que es un valor que está fuera de $\pm 1,96$, se RECHAZA la hipótesis nula (H_0) y se ACEPTA la alterna, (H_1) es decir, "Si hay incidencia significativa entre los el Control Interno y el manejo de los Recursos Humanos y Financieros en la empresa Interamericana de rotulación de la ciudad de Ambato".

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Por la aplicación del estadístico, se pudo verificar la hipótesis de investigación; es decir, se confirmó la relación existente entre el Control Interno y en el Manejo de los Recursos Humanos y Financieros en la empresa Interamericana de Rotulación del Cantón Ambato, ratificando que hay una incidencia importante entre las variables sometidas a estudio.
- En cuanto a la aplicación de control interno para el manejo de los recursos humanos y financieros en Interamericana de Rotulación se puede comprobar que su nivel de aplicación es muy bajo. La empresa tiene los procedimientos, pero en su mayoría no son llevados a la práctica.
- Mediante un análisis de la empresa se ha podido evaluar que el manejo de los recursos humanos y financieros no han sido los más acertados, puesto que no existe una correcta aplicación de los mismos. El control interno para estos recursos son empleados en forma empírica dejando fuera aspectos importantes e incompletos.
- Tomando como referencia la obtención de los datos se nota que existe una gran influencia entre el control interno y el manejo de los recursos humanos y financieros; por tanto la empresa se deberá enfocar en la correcta aplicación de sistema de control interno.
- Es notorio el desconocimiento de los empleados sobre las funciones que tienen en la empresa, y ésto ha provocado que no tengan presente sus

responsabilidades y deberes con la misma. Siendo este un factor importante para evaluar el control de este recurso.

5.2. Recomendaciones

Partiendo de las conclusiones antes mencionadas, se originan las siguientes recomendaciones:

- Una vez comprobada la relación entre el control interno y el manejo de los recursos humanos y financieros se considera oportuno la aplicación de una auditoría de gestión a los procesos humanos y financieros para que, de esta manera, oriente a la empresa y a otras entidades con situaciones similares al correcto manejo de sus recursos y así optimizar los mismos.
- Es fundamental que la dirección promueva el correcto manejo del sistema del control interno siguiendo las recomendaciones y conclusiones que emite el comité de auditoría luego de su correspondiente evaluación, ya que el control interno es muy importante para el manejo de los recursos humanos y financieros puesto que controla normas, procedimientos y técnicas a través de los cuales mide y corrige el desempeño de todas sus fases.
- Tomando como referencia la situación actual de la empresa se puede aplicar el informe COSO para darle una mayor amplitud al sistema de control interno actual para que este sea un proceso integrado efectuado por todo el personal de la empresa tanto administrativo como operativo para así mejorar el sistema de control interno actual.
- Se recomienda realizar capacitaciones al personal, puesto que muchos de ellos no están preparados para acatar sus funciones correctamente, con esto además del cumplimiento de los objetivos departamentales se busca crear una familia empresarial donde exista armonía laboral.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1. Datos informativos

Título:

Auditoria de Gestión a los recursos humanos y financieros de la empresa Interamericana de Rotulación.

Institución ejecutora:

Interamericana de Rotulación.

Beneficiarios:

Cliente interno y cliente externo.

Ubicación:

La empresa está ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, Parroquia La Península, Av. Indoamerica y Arica.

Tiempo estimado para la ejecución:

Fecha de inicio: Segundo Trimestre del 2015 **Fin:** Indeterminado

Equipo técnico responsable:

Alta gerencia de Interamericana de Rotulación.

Costo:

El costo aproximado del desarrollo de la propuesta basado en los gastos que se incurrirán es de \$1320,00 UDS.

6.2. Antecedentes

Interamericana de Rotulación nace en el 2003, siendo una empresa que se dedica a la creación y colocación de vallas publicitarias. Con la investigación se ha podido detectar que la empresa no ha implementado suficientes políticas para evaluar los procesos de control interno, que le permitan determinar el grado de eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos humanos y financieros.

Se plantea la aplicación de una auditoria de gestión puesto que, hoy en día, es un elemento vital para la gerencia, es decir que esta hace que la empresa se conduzca exitosamente hacia las metas propuestas.

Los resultados de la investigación permiten confirmar que los procedimientos para los recursos humanos y financieros son inadecuados, no se realizan evaluaciones a los procedimientos y, como resultado de eso, no se puede realizar una correcta optimización de recursos, ocasionando conflictos en los procesos, la conservación y buen uso de sus activos.

No existen investigaciones sobre el correcto manejo del sistema de control interno, peor aún aplicaciones de auditorías de gestión en la empresa Interamericana de Rotulación, pero si existen investigaciones en otras entidades, mismas que han presentado dificultades en las mismas áreas, dando a conocer los beneficios que obtendría la empresa al aceptar la propuesta. En la empresa es importante una auditoria de gestión como una auditoría financiera, puesto que ésta analiza los errores existentes para poder corregirlos y ayudar a la empresa al cumplimiento de sus objetivos.

6.3. Justificación

Con el estudio realizado a la empresa es notorio que la misma está siendo afectada por el manejo inadecuado de sus recursos; por lo tanto, se pretende contribuir al correcto manejo de los mismos mediante evaluaciones a los procedimientos y políticas que son aplicados en la entidad.

Se plantea aplicar una auditoría de gestión, puesto que ésta es una herramienta que permite evaluar y supervisar las normas, políticas y procesos que posee una entidad.

Se pudo concluir que la empresa tiene un sin número de deficiencias, tanto para el manejo de los recursos humanos como para el de los financieros. Además se detectaron errores significativos en el cumplimiento de procedimientos básicos en su desarrollo, mismos que han sido los gestores del trabajo investigativo desarrollado con antelación. No existen trabajos anteriores de evaluaciones al control interno en esta empresa, pero si evaluaciones efectuadas en otras entidades que pueden establecer un parámetro de comparación para una auditoría de gestión particular.

Con la aplicación de la propuesta se pretende mejorar los procedimientos y políticas aplicados a los recursos de la empresa, lo cuales deberán ser más eficientes y ayuden a mejorar la situación económica de la entidad y, así, proporcionarle un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de sus objetivos.

Mediante el examen realizado a la empresa se podría obtener una correcta aplicación del sistema de control interno, siendo los beneficiarios directos: el cliente interno, externo y creando grandes satisfacciones en ellos, ofreciendo a la empresa información oportuna y veraz de cada proceso, haciendo que esto se vea reflejado en la rentabilidad y estabilidad de la empresa.

Sin dejar de lado los esfuerzos realizados anteriormente por la gerencia de la empresa, se considera que el desarrollo de esta propuesta es factible puesto que su costo es moderado, la parte operativa es factible, y la empresa proporcionará la información requerida para el desarrollo de la propuesta planteada.

6.4. Objetivos

6.4.1 General

Elaborar una auditoria de gestión en la empresa Interamericana de Rotulación para mejorar los procedimientos del sistema de control interno a los recursos humanos y financieros.

6.4.2 Específicos

- Aplicar los procesos de control interno basado en el informe COSO.
- Mejorar los procedimientos y procesos de control interno en Interamericana de Rotulación mediante el modelo COSO.
- Evaluar la gestión administrativa y financiera de la empresa mediante cuestionarios de control interno.
- Emitir el informe a la gerencia con las respectivas conclusiones y recomendaciones para mejorar los procesos.

6.5. Análisis de factibilidad

6.5.1 Política

La empresa tiene como política el mejoramiento continuo de todos los procesos tanto administrativos como financieros, los mismos que no se ha aplicado con regularidad y frecuencia generando problemas directos con la gestión y administración de los recursos humanos y financieros; por tanto,

esta propuesta busca corregir dichas irregularidades para el bien de la empresa y su perdurabilidad a largo plazo.

6.5.2 Organizacional

Es factible puesto que se cuenta con un grupo directivo altamente organizado; además, la alta gerencia y todos los involucrados, tanto internos como externos de la empresa, interactúan entre sí para la aplicación de las políticas y procedimientos.

6.5.3 Económico – Financiero

La empresa cuenta con los recursos necesarios para la implementación de la propuesta y su aplicabilidad generará beneficios económicos directos y sustanciales, puesto que al mejorar la gestión y la administración, el resultado inmediato es mayor rentabilidad, utilidad y crecimiento económico en función del ahorro de recursos.

6.5.4 Legal

Dentro del ámbito legal se encuentra factible puesto que se sujetará a todas las normativas vigentes y disposiciones legales acerca del control interno.

6.6. Fundamentación

Control Interno

Coopers & Lybrand (1997, pág. 04), define al control interno como:

“Un proceso, efectuado por la por la junta directiva de la entidad, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Confiabilidad en la presentación de informes
- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”.

La definición de COSO del control interno hace énfasis en que el control interno es un proceso, o un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo. El proceso se efectúa por medio de individuos, no solamente a partir de manuales de políticas, documentos, y formas.

Manuales de procedimientos de control interno

Según Giovanni E. Gómez citado por (Achachi Guzmán, 2011):

“La empresa en el momento de implementar el sistema de control interno, debe elaborar un manual de procedimientos, en el cual debe incluir todas las actividades y establecer responsabilidades de los funcionarios, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales”.

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Medios de lograr el control interno

Para Ray Whittington (2000) el control interno varía significativamente entre una organización y otra, dependiendo de factores como su tamaño, la naturaleza de sus operaciones y los objetivos. Sin embargo, para un control interno satisfactorio en casi cualquier organización de gran tamaño, algunas características son esenciales. El control interno de una organización incluye cinco componentes o elementos:

- 1) El ambiente de control.
- 2) La evaluación del riesgo.
- 3) El sistema de información (contable) y de comunicación.
- 4) Actividades de control.
- 5) Monitoreo del sistema.

Ambiente de control

El ambiente de control fija el tono de una organización al influir en la concientización de personal de control. Este puede considerarse como la base de los demás componentes del control interno. Los factores del ambiente de control incluyen integridad y valores éticos; compromiso de ser competentes; junta directiva o comité de auditoría; filosofía y estilo operacional de la gerencia; estructura organizacional; asignación de autoridad y responsabilidad y políticas y prácticas de los recursos humanos.

Evaluación del Riesgo

El segundo componente importante del control interno es la evaluación del riesgo. La gerencia debe identificar y analizar cuidadosamente los factores que afectan el riesgo de que los objetivos de la organización no sean alcanzados, y luego tratar de manejar esos riesgos.

Sistema de Información Contable y de Comunicación

Para ayudar a la gerencia a cumplir con los objetivos de la organización se necesita información en todos sus niveles. El sistema de información contable, y la forma como se comunican a lo largo de la organización las responsabilidades del control interno en la presentación de informes financieros, son de gran importancia para los auditores.

Un sistema de información contable de una organización consiste en los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar las transacciones de una entidad y dar cuenta de los activos, pasivos y patrimonios relacionados. Por lo tanto, un sistema de información de contabilidad debe:

1. Identificar y registrar todas las transacciones válidas.
2. Describir oportunamente las transacciones, con suficiente detalle para permitir su clasificación apropiada de las transacciones en la presentación de informes financieros.
3. Medir el valor de las transacciones en una forma que permita registrar su valor monetario apropiado en los estados financieros.
4. Determinar el periodo en el cual ocurrieron las transacciones, para permitir el registro de las transacciones en el periodo de contabilidad apropiado.
5. Presentar apropiadamente las transacciones y las revelaciones relacionadas en los estados financieros.

El documento “Control Interno – Sistema integrado” (“Internal Control-Integrated Framework”) se refiere a este componente como el sistema de información y comunicación. Sin embargo, el sistema de información contable es de gran importancia para una auditoría de estados financieros.

Actividades de Control

Las actividades de control son políticas y procedimientos que ayudan asegurar que las directrices de la gerencia se llevan a cabo. Estas políticas y procedimientos promueven acciones relacionadas con los riesgos que enfrenta la organización. Aunque en una organización se realizan muchos tipos de actividades de control, solamente los siguientes son, generalmente, pertinentes en una auditoría de los estados financieros de la organización:

- Revisiones de desempeño.
- Procesamiento de la información.
- Controles físicos.
- Separación de funciones.

Monitoreo

El monitoreo, el último componente del control interno, es un proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante monitorear el control interno para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones. Puede lograrse el monitoreo realizando actividades permanentes o mediante evaluaciones separadas. Las actividades de monitoreo permanente incluyen actividades de supervisión y gerencia realizadas en forma regular, como el monitoreo continuo de quejas de clientes o la revisión de la razonabilidad de los informes de gerencia. Las evaluaciones separadas son actividades de monitoreo que se realizan en forma no rutinaria, como las auditorías periódicas efectuadas por los auditores internos.

Auditoría del Control Interno

Según Blanco (1998, pág. 322), “en la auditoría integral, la evaluación de los controles no es un medio para definir la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de la auditoría financiera, sino un fin en sí mismo mediante el cual se practica una auditoría a los controles internos para opinar o rendir un informe sobre ellos”.

Auditoría de Gestión

Para Blanco (2012, pág. 41) “auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y

posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y actuación de la dirección”.

Otro concepto más sencillo dice que la auditoria de gestión

“Es el examen sistemático y profesional efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados, así como la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, teniendo como relación a sus metas y objetivos, así también ayuda a determinar el grado de economía, efectiva y eficiente en el uso de recursos disponibles”. (Porras, 2003, pág. 14).

En conclusión la auditoria de gestión es un examen a la situación actual de una empresa que tiene por propósito evaluar la eficacia y eficiencia de la organización y sus procesos teniendo en cuenta las metas y objetivos de la entidad.

Concepto de Gestión

Para Porrás (2003), “la gestión es un proceso de coordinación de los recursos disponibles que se lleva a cabo para establecer y alcanzar objetivos y metas precisas. La gestión comprende todas las actividades organizacionales que implican:

- ❖ El establecimiento de metas y objetivos
- ❖ Análisis de recursos disponibles
- ❖ La evaluación de su cumplimiento y desempeño institucional
- ❖ Una adecuada operación que garantice el funcionamiento de la organización”.

Examen de Gestión

Según el mismo autor, Porrás C., (2003, pág. 15) es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar

una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento de una empresa, programa o actividad planificadas con anterioridad, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones corrientes y mejorar su rendimiento.

Alcance y enfoque del trabajo

Para Blanco (2012) la auditoría de gestión examina las prácticas de gestión. Los criterios de evaluación de la gestión de diseñarse para cada caso específico, pudiéndose extender a casos similares:

Las recomendaciones sobre la gestión han de ser extensas y adaptadas al área examinada, analizando las causas de las ineficacias e ineficiencias y sus consecuencias.

En la auditoría de gestión, el desarrollo concreto de un programa de trabajo depende de las circunstancias particulares de cada entidad. Sin embargo, se señalan a continuación los enfoques que se le pueden dar al trabajo, dentro de un plan general, en las áreas principales que conforman una entidad:

a) Auditoría de la gestión global del ente:

- Evaluación de la posición competitiva.
- Evaluación de la estructura organizativa
- Balance social
- Evaluación del proceso de la dirección estratégica

b) Auditoría de gestión del sistema comercial

- Análisis de la estrategia comercial
- Oferta de bienes y servicios.
- Sistema de distribución física
- Política de precios

- Función publicitaria
- Función de ventas
- Promoción de ventas

c) *Auditoría de gestión del sistema financiero:*

- Capital de trabajo
- Inversiones
- Financiación a largo plazo
- Planeación financiera
- Área internacional

d) *Auditoría de gestión del sistema de producción:*

- Diseño del sistema.
- Programación de la producción
- Control de calidad
- Almacén e inventarios
- Productividad técnica y económica
- Diseño y desarrollo de productos

e) *Auditoría de gestión del sistema de los recursos humanos:*

- Productividad
- Clima Laboral
- Políticas de promoción e incentivos
- Políticas de selección y formación
- Diseño de tareas y puestos de trabajo

f) *Auditoría de gestión de sistemas administrativos*

- Análisis de proyectos y programas
- Auditoría de la función de procesamiento de datos
- Auditoría de procedimientos administrativos y formas de control interno en las áreas funcionales.

6.7. Modelo operativo

Tabla 6.1 Modelo operativo de la propuesta

FASES	ETAPAS	OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABILIDADES	TIEMPO	INDICADORES DE LOGRO
Previa	Analizar Situación actual de la empresa	Conocer a fondo la situación actual de la empresa	Conocer los procedimientos actuales para los recursos humanos y financieros de la Interamericana de Rotulación.	Realizar entrevistas para un conocimiento previo.	Investigadora	10 días	Nuevas encuestas
Inicial	Diagnosticar los procedimientos de los recursos humanos y financieros de Interamericana de Rotulación.	Obtener los puntos críticos de los procedimientos de la empresa	Revisión y análisis de los procedimientos de la empresa	Identificar los puntos críticos de los procedimientos de los recursos humanos y financieros	Investigadora	5 días	Listado de puntos críticos de la empresa
Operativa	Desarrollo de la Auditoría de Gestión	Mejorar los procedimientos de los recursos humanos y financieros.	Mejorar los procedimientos de los recursos humanos y financieros de Interamericana de Rotulación.	Desarrollo de la Auditoría de Gestión a los recursos Humanos y Financieros	Investigadora	45 días	Conclusiones y recomendaciones para la alta gerencia
Seguimiento y evaluación	Diseñar un cronograma de seguimiento	Evaluar los logros alcanzados Verificar el progreso en la rentabilidad de empresa	Alcanzar un 15% de incremento en optimización de los recursos	Vigilar las acciones en varias etapas	Investigadora	Indefinido	*Balances de la empresa. *Libros contables. *Satisfacción del cliente interno y externo. *Nuevas entrevistas

Análisis de la situación actual de la empresa

La empresa Interamericana de Rotulación es una empresa dedicada a la creación y colocación de vallas publicitarias como: gigantografías, rótulos sin luz, luminosos tipo cajón o luminaria, con letras corpóreas de metacrilato, vallas reguladoras de tráfico, señales viales, etc.

El servicio que brinda la empresa, está enfocada a cubrir las necesidades de sus clientes, que requieren productos de calidad para su negocio u otros.

Dentro de su estructura organizativa cuenta con un departamento de producción, ventas, financiero y administrativo mismas que en conjunto contribuyen a la dirección y manejo de los objetivos generales de la empresa.

La empresa cuenta con un manual de control interno implantado en los primeros años de la empresa pero con el transcurrir del tiempo y el cambio constante de personal este se ha quedado en desuso.

Descripción de los procedimientos de Interamericana de Rotulación

Procedimientos de los recursos humanos

- Publicación del puesto de trabajo por varios medios de información además se realizan anuncios en las oficinas de la empresa.
- Recepción de carpetas de aspirantes
- Evaluación del mejor prospecto.
- Entrevista con el aspirante
- Para el área de producción y el departamento contable se realizan evaluaciones de conocimientos.
- Ingreso del nuevo empleado
- Se procede a la afiliación del empleado.

Procedimientos de adquisiciones y pagos.

- Las compras y pedidos de materia prima son realizadas por la gerencia previa solicitud del área de producción.
- La recepción de mercadería la realiza el jefe de producción.
- Las compras se realizan a crédito.

Procedimientos de ventas, créditos y cobranzas.

- Se realiza un contrato por escrito detallando las especificaciones deseadas por el cliente las mismas que son: tipo de material, medidas, especificaciones logotipos, leyendas, etc.
- Las ventas se realizan con el 50% de anticipo y la diferencia a la terminación de contrato.
- No existen créditos para clientes del sector privado.
- Se entrega una factura por el anticipo y otra en la finalización del contrato.
- La recepción de retenciones son realizadas en los cinco días hábiles de la fecha de emisión de la factura.

Puntos críticos de los procedimientos en Interamericana de Rotulación

❖ Recursos humanos

Existen parámetros y procedimientos establecidos para el personal la dificultad es que no se los cumplen a cabalidad.

No se realizan capacitaciones permanentes al personal

Los procedimientos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción del personal no son conocidos por todos los funcionarios

Existe desconocimiento por parte del personal acerca de normas básicas de la empresa.

Existen pérdidas de tiempo por la falta de stock en materia prima

❖ **Recursos financieros**

✓ Compras.

No existen copias de los comprobantes de pago de las compras realizadas.

Los comprobantes de retención no son entregados a tiempo.

Existe incumplimiento en las fechas de pagos a proveedores.

No se realizan cotizaciones previas a los proveedores

✓ Ventas

Atención al cliente inadecuada.

No existen canales de comunicación entre el personal de la empresa provocando insatisfacción del cliente.

No se realizan estimaciones de riesgos empresariales.

✓ Bodega

No realizan órdenes de compras que sustente la necesidad de la adquisición.

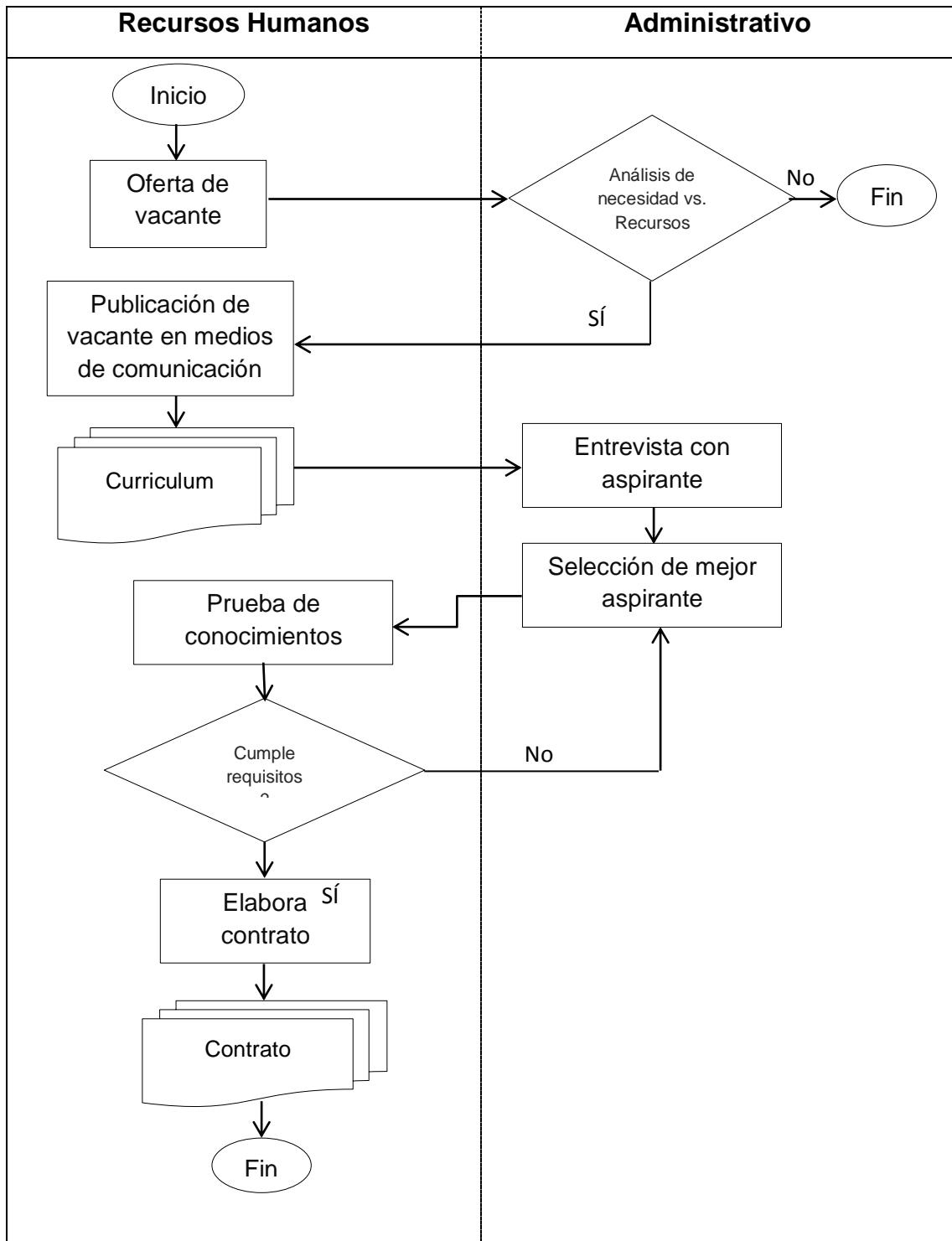
No se cuenta con formularios de recepción de mercaderías.

No se realizan inventarios periódicos.

Los canales de comunicación internos son deficientes.

Propuesta de flujograma para recursos humanos.

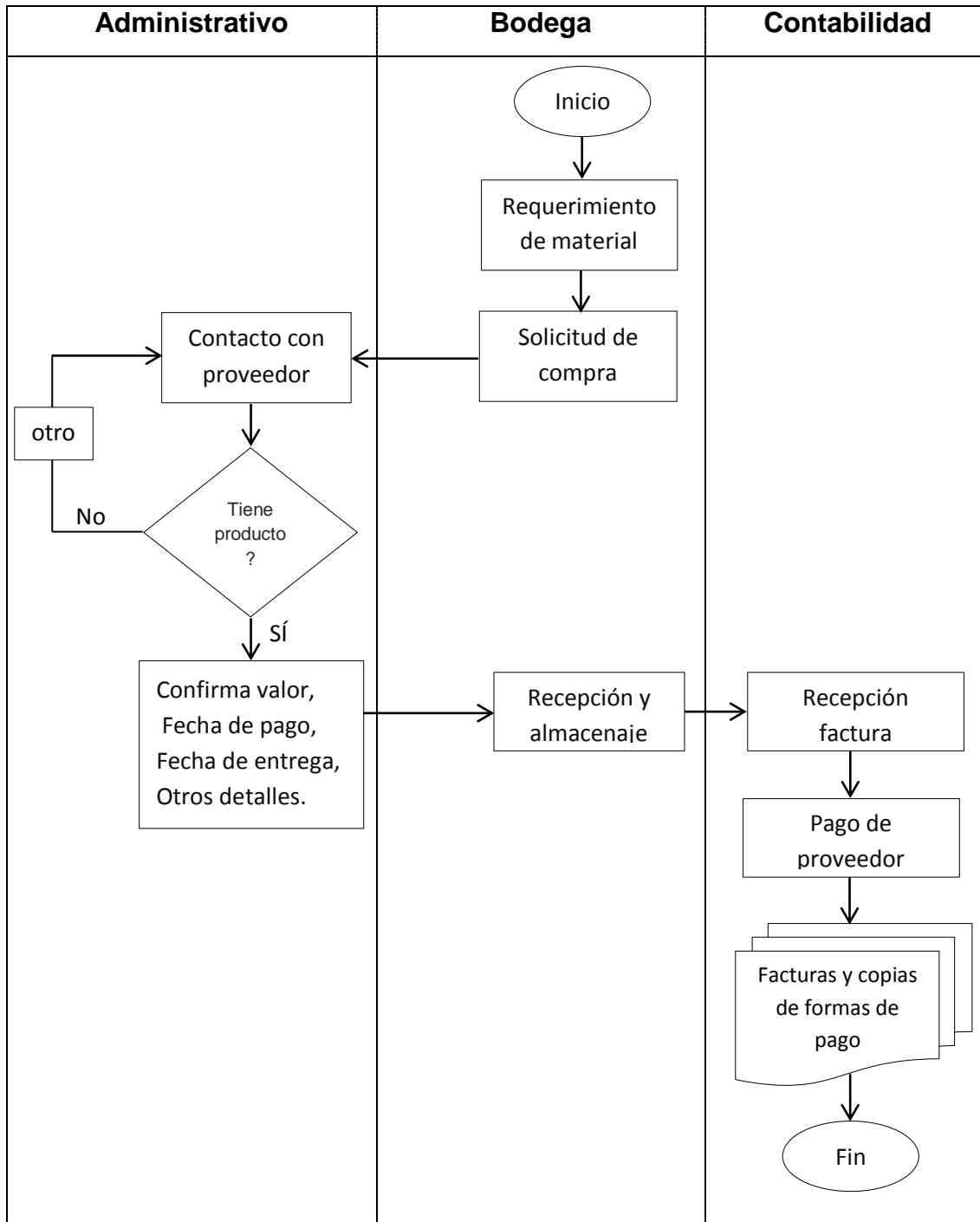
Grafico 6.1. Contratación



Elaborado por: Chato C. (2014)

Propuesta de flujograma para compras.

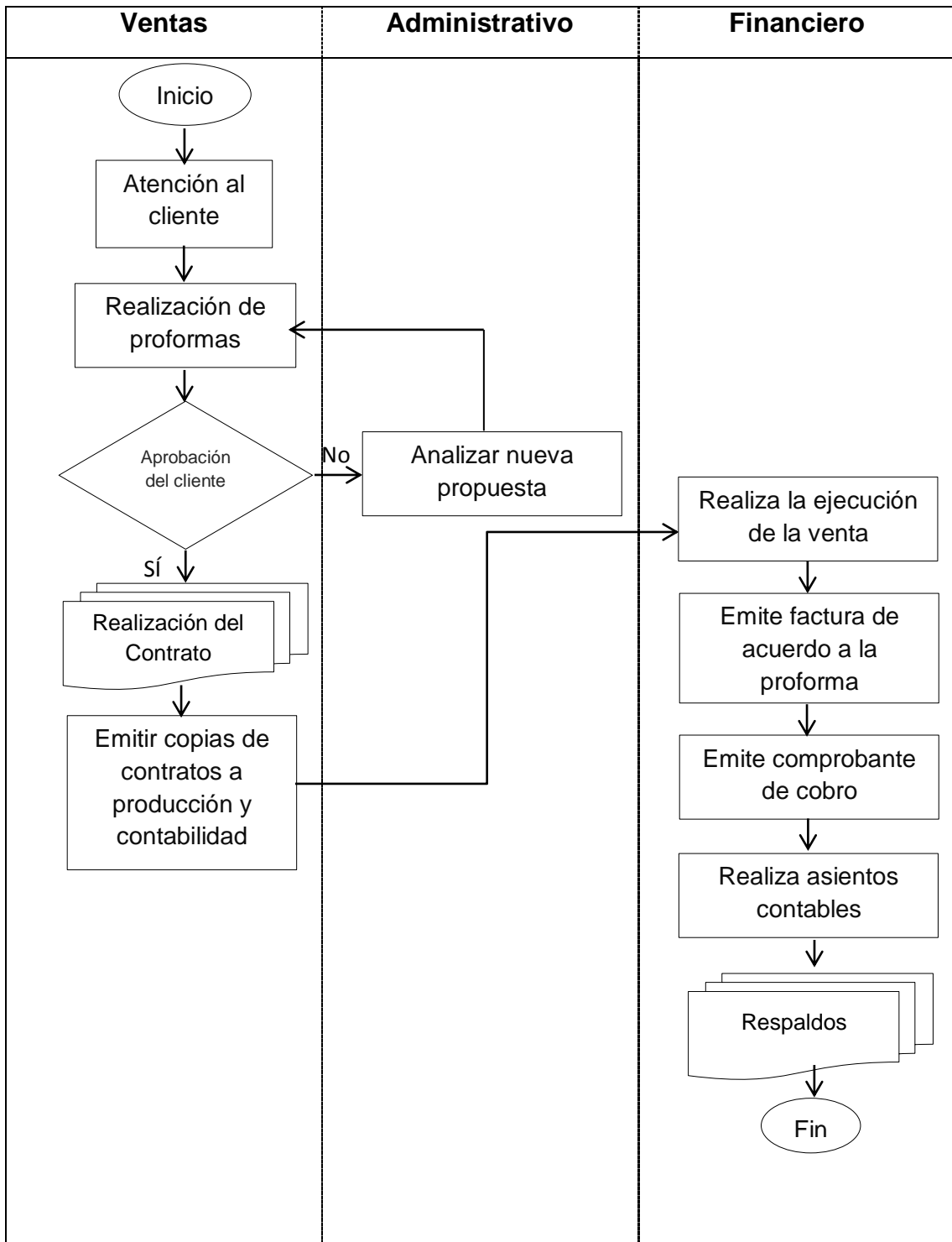
Grafico 6.2. Compras



Elaborado por: Chato C. (2014)

Propuesta de flujograma para ventas.

Grafico 6.3. Ventas



Elaborado por: Chato C. (2014)

Cuestionario de Control Interno

Interamericana de Rotulación

Elemento: Ambiente de Control

Objetivo: Evaluar los procedimientos del personal para cumplir correctamente, con los deberes y responsabilidades.

N°	Preguntas	Respuestas		Puntaje obtenido	Puntaje optimo	Observaciones
		Si	No			
1.	¿Se asignan periódicamente premios y castigos que da lugar al acatamiento o no de las reglas y normas de conducta?	X		7	10	
2.	¿Existe un plan de capacitación anual que contribuya al mantenimiento y mejoramiento de las competencias de los funcionarios?	X		7	10	La empresa lo hace rara vez.
3.	¿Se vigila a la alta gerencia con respecto a la forma en que se está llevando sus responsabilidades?		X	2	10	
4.	¿Existe un diagrama de la estructura organizativa vigente en Interamericana de Rotulación?	X		8	10	
5.	¿Existen políticas que describen las prácticas apropiadas de la empresa?	X		7	10	No se aplican
6.	¿Los procedimientos para el correcto manejo de los recursos se aplican en la realidad?		X	2	10	Solo existen por escrito no se lo lleva a cabo.
TOTAL:				33	60	

Elaborado por: CJCHA	Fecha: 08-12-2014
Revisado por: CJCHA	Fecha: 08-12-2014

Determinación del riesgo

Confianza ponderada: $\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación}} = \frac{33}{60} = 0.55 = 55\%$

Tabla de riesgo y confianza

CONFIANZA	RANGO	RIESGO
BAJO	15 - 50%	ALTO
MODERADO	51 – 75%	MODERADO
ALTO	76 – 99%	BAJO

RESULTADO:

CONFIANZA: Moderado

RIESGO: Moderado

Cuestionario de Control Interno

Interamericana de Rotulación

Elemento: Evaluación del riesgo

Objetivo: Conocer la eficiencia y efectividad de las operaciones.

N°	Preguntas	Respuestas		Puntaje obtenido	Puntaje optimo	Observaciones
		Si	No			
1.	¿Existe una definición adecuada de políticas por parte de la Dirección para alcanzar los objetivos?	X		8	10	
2.	¿Se encuentran definidas las herramientas de medición (indicadores) del grado de cumplimiento de los objetivos?		X	2	10	No existen.
3.	¿Se encuentran identificados los riesgos tanto internos como externos, que podrían interferir en que los objetivos de procesos sean cumplidos?		X	2	10	
4.	¿El personal tiene conocimiento de los objetivos de la empresa?	X		6	10	No todo el personal tiene conocimiento de los objetivos.
5.	¿Existen procedimientos de control para mitigar todos los riesgos identificados en la empresa?		X	2	10	No se aplican
TOTAL:				20	50	

Elaborado por: CJCHA	Fecha: 08-12-2014
Revisado por: CJCHA	Fecha: 08-12-2014

Determinación del riesgo

Confianza ponderada: $\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación}} = \frac{20}{50} = 0.40 = 40\%$

Tabla de riesgo y confianza

CONFIANZA	RANGO	RIESGO
BAJO	15 - 50%	ALTO
MODERADO	51 – 75%	MODERADO
ALTO	76 – 99%	BAJO

RESULTADO:

CONFIANZA: Bajo

RIESGO: Alto

Cuestionario de Control Interno

Interamericana de Rotulación

Elemento: Sistema de información (contable) y comunicación.

Objetivo: Determinar la eficiencia de comunicación para los recursos humanos y financieros.

N°	Preguntas	Respuestas		Puntaje obtenido	Puntaje optimo	Observaciones
		Si	No			
1.	¿Están definidos los distintos reportes que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?	X		8	10	
2.	¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros interesados y partes externas (sociedad, prensa, entre otros).?		X	2	10	No se aplica en la empresa.
3.	¿Existe comunicación entre todos los funcionarios de la empresa?	X		6	10	
4.	¿El personal tiene conocimiento de todas sus responsabilidades con la empresa?		X	5	10	No todo el personal tiene conocimiento de sus deberes

5.	¿La información circula en todos los sentidos dentro de la Empresa y está disponible para quienes deben disponer de ella?	X		5	10	No se aplican determinadas áreas
TOTAL:				26	50	

Elaborado por:	Fecha:
CJCHA	08-12-2014
Revisado por:	Fecha:
CJCHA	08-12-2014

Determinación del riesgo

Confianza ponderada: $\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación}} = \frac{26}{50} = 0.52 = 52\%$

Tabla de riesgo y confianza

CONFIANZA	RANGO	RIESGO
BAJO	15 - 50%	ALTO
MODERADO	51 – 75%	MODERADO
ALTO	76 – 99%	BAJO

RESULTADO:

CONFIANZA: Moderado

RIESGO: Moderado

Cuestionario de Control Interno

Interamericana de Rotulación

Elemento: Actividades de control

Objetivo: Establecer si los procedimientos actuales son los adecuados.

N°	Preguntas	Respuestas		Puntaje obtenido	Puntaje optimo	Observaciones
		Si	No			
1.	¿Los procedimientos para los recursos humanos y financieros son comprendidos por todos los funcionarios involucrados?		X	6	10	No existe comprensión en su totalidad.
2.	¿Los formularios como: recibos, órdenes de compra y otros importantes están pre numerados, guardados adecuadamente por su custodia?	X		9	10	Existe un encargado en dicha tarea
3.	¿Existe segregación de funciones?	X		7	10	En el área contable en su totalidad en otras áreas no en su totalidad.
4.	¿La delegación de tareas se encuentra dentro de los lineamientos establecidos por la alta gerencia?		X	5	10	No en su totalidad
5.	¿Se cuenta con hojas de control para		X	2	10	No se aplican

	supervisar cada actividad dentro de la empresa?					
6.	¿Existe un flujo de información adecuado entre las distintas áreas de la empresa?		X	6	10	Existe una deficiente comunicación entre sus áreas.
TOTAL:				35	60	

Elaborado por: CJCHA	Fecha: 08-12-2014
Revisado por: CJCHA	Fecha: 08-12-2014

Determinación del riesgo

Confianza ponderada: $\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación}} = \frac{35}{60} = 0.58 = 58\%$

Tabla de riesgo y confianza

CONFIANZA	RANGO	RIESGO
BAJO	15 - 50%	ALTO
MODERADO	51 – 75%	MODERADO
ALTO	76 – 99%	BAJO

RESULTADO:

CONFIANZA: Moderado

RIESGO: Moderado

Interamericana de Rotulación

Cuestionario de Control Interno

Elemento: Monitoreo

Objetivo: Establecer si las actividades de supervisión son tomadas en cuenta para llevar a cabo el cumplimiento de las obligaciones de todo el personal.

N°	Preguntas	Respuestas		Puntaje obtenido	Puntaje optimo	Observaciones
		Si	No			
1.	¿El sistema de control interno es evaluado periódicamente por la alta gerencia?		X	5	10	No se realizan evaluaciones periódicamente
2.	¿Es preparada de forma fiable la información financiera de la empresa?	X		9	10	
3.	¿Existen procedimientos que aseguran que toda deficiencia detectada que afecte al Sistema de Control Interno o pueda llegar a afectarlo, pueda ser oportunamente informada?		X	2	10	No se aplica
4.	¿Se realizan evaluaciones al cumplimiento de	X		5	10	Es realizado en determinadas áreas.

responsabilidades del personal?					
TOTAL:			21	40	

Elaborado por:	Fecha:
CJCHA	08-12-2014
Revisado por:	Fecha:
CJCHA	08-12-2014

Determinación del riesgo

Confianza ponderada: $\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación}} = \frac{21}{40} = 0.53 = 53\%$

Tabla de riesgo y confianza

CONFIANZA	RANGO	RIESGO
BAJO	15 - 50%	ALTO
MODERADO	51 – 75%	MODERADO
ALTO	76 – 99%	BAJO

RESULTADO:

CONFIANZA: Moderado

RIESGO: Moderado

Interamericana de rotulación

Evaluación al control interno – Hoja de hallazgos

N °	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
1.	No existen indicadores de medición para verificar el cumplimiento de los objetivos	No existe evaluaciones sobre la situación actual de la empresa, verificar el cumplimiento de los objetivos es un punto clave para determinar la posición de la empresa.	La dirección no se ha preocupado en el correcto desenvolvimiento de la empresa.	La liquidez de la empresa puede ser afectada e inclusive la rentabilidad de la empresa no sería la misma.	Establecer un mecanismo de control para la verificación del cumplimiento de los objetivos.
2.	Los procedimientos para el correcto manejo de los recursos no	Todo el personal tiene que estar al tanto de los parámetros que existen dentro de la	El departamento encargado del personal no se ha preocupado en dar a	El personal no contribuye al crecimiento de la	Dar a conocer al personal del manual de funciones, reglamento interno, objetivos,

	se aplican en la realidad.	empresa para la consecución correcta de sus responsabilidades	conocer las directrices de la empresa incumpliendo con los objetivos de la misma.	empresa	misión, visión por escrito.
--	----------------------------	---	---	---------	-----------------------------

Elaborado por: CJCHA	Fecha: 08-12-2014
Revisado por: CJCHA	Fecha: 08-12-2014

Interamericana de rotulación

Evaluación al control interno – Hoja de hallazgos

N °	CONDICI ÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDA CIÓN
3.	No existen canales de comunicación adecuados.	El personal a dado a conocer que no tiene conocimiento de las responsabilidades dentro de la empresa	Desconocimiento de los funcionarios no tienen conocimiento total de las funciones de cada área.	Atribuciones por parte del personal no correspondientes a sus departamentos creando conflictos laborales.	Mejorar los canales de comunicación, se podría incentivar mediante carteles, mediante charlas a los empleados de la importancia de un ambiente laboral adecuado y bien organizado.

Elaborado por: CJCHA	Fecha: 08-12-2014
Revisado por: CJCHA	Fecha: 08-12-2014

Interamericana de rotulación

Evaluación al control interno – Hoja de hallazgos

N °	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
4.	Existe desconocimiento del personal sobre los procedimientos de los recursos humanos y financieros.	Al no existir conocimiento de los procedimientos del sistema de control interno para el manejo de los recursos humanos y financieros se evaden situaciones que han futuro perjudican a la empresa.	La escases de comunicación e información es lo que provoca el desconocimiento de los recursos	Incumplimiento de objetivos a largo plazo.	Determinar las actividades a realizar por áreas y controlando su correcta ejecución.

Elaborado por: CJCHA	Fecha: 08-12-2014
Revisado por: CJCHA	Fecha: 08-12-2014

Comunicación de resultados

INFORME FINAL

Señor

Ing. Hernán Montero Villarruel

GERENTE GENERAL

INTERAMERICANA DE ROTULACIÓN

Presente,

De mis consideraciones:

Se ha efectuado la evaluación al sistema de control interno en el manejo de los recursos humanos y financieros de la empresa Interamericana de Rotulación.

Hallazgo 1. No existen indicadores de medición

Para verificar el cumplimiento de los objetivos es necesario que haya indicadores que midan el cumplimiento de los procesos que se están llevando a cabo.

Recomendación: Se recomienda establecer un mecanismo de control para la verificación del cumplimiento de los objetivos.

Hallazgo 2. Inadecuado manejo de los recursos humanos y financieros.

Existe un inadecuado manejo de los recursos humanos y financieros puesto a que no hay conocimiento del personal sobre todos los procedimientos que deben para llevar a cabo, además que el personal no es capacitado para estar al tanto de sus responsabilidades.

Recomendación: Dar a conocer al personal del manual de funciones, reglamento interno, objetivos, misión, visión por escrito.

Hallazgo 3. Deficientes canales de comunicación

La comunicación que existe en la empresa es deficiente existe desconocimiento de los funcionarios sobre las funciones de cada área, se ha notado que no hay comunicación entre departamentos lo cual influye mucho en la situación actual de la empresa, puesto que esto provoca pérdidas en varios sentidos.

Recomendación: Determinar las actividades a realizar por áreas y controlando su correcta ejecución

Hallazgo 4. Desconocimiento del personal sobre los procedimientos de los recursos humanos y financieros.

Al no existir conocimiento de los procedimientos del sistema de control interno para el manejo de los recursos humanos y financieros se evaden situaciones que han futuro perjudican a la empresa.

Recomendación: Mejorar los canales de comunicación, se podría incentivar mediante carteles, mediante charlas a los empleados de la importancia de una ambiente laboral adecuado y bien organizado.

6.8. Administración de la propuesta

La administración de la propuesta sobre la aplicación de una Auditoria de Gestión a los procesos de control interno de los recursos humanos y financieros de la empresa Interamericana de Rotulación queda en manos de la alta gerencia de la empresa, mismos que serán los encargados de tomar decisiones del cómo, y cuando empezar con su ejecución y verificar los fondos disponibles para la ejecución.

Para financiar la ejecución de la propuesta se hace constar un flujo caja de un trimestre de la empresa de:

Tabla 6.2 Presupuesto

DETALLE	COSTO
Auditor externo	\$ 1,200.00
Suministros Varios	\$ 120.00
	\$ 1,320.00

Tabla 6.3 Flujo de Caja de Interamericana de Rotulación

INTERAMERICANA DE ROTULACIÓN			
FLUJO DE CAJA			
	2015		
	ENERO	FEBRERO	MARZO
Saldo Inicial	\$ 2,500.00	\$ 7,538.90	\$ 10,330.72
Liquidación de cuentas por cobrar	\$ 3,000.00	\$ -	\$ -
Ventas	\$ 14,000.00	\$ 15,000.00	\$ 15,000.00
Total de ingresos de efectivo	<u>\$ 17,000.00</u>	<u>\$ 15,000.00</u>	<u>\$ 15,000.00</u>
	<u>\$ 19,500.00</u>	<u>\$ 22,538.90</u>	<u>\$ 25,330.72</u>
Gastos bancarios	\$ 15.00	\$ 3.00	\$ 3.00
Entregas	\$ 50.00	\$ 60.00	\$ 70.00
Seguro Social	\$ 844.82	\$ 860.98	\$ 860.98
Compras	\$ 6,247.02	\$ 6,500.00	\$ 6,350.00
Suministros Varios	\$ 100.00	\$ 50.00	\$ 80.00
Sueldos y salarios	\$ 3,908.99	\$ 3,986.00	\$ 3,986.00
Honorarios profesionales	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00
Alquiler o arrendamiento	\$ 336.00	\$ 336.00	\$ 336.00
Impuestos	\$ 62.47	\$ 65.00	\$ 47.00
Servicios Básicos	\$ 44.80	\$ 45.00	\$ 45.00
Teléfono	\$ 52.00	\$ 52.20	\$ 52.00
Distribución de Utilidades	\$ -	\$ -	\$ -
Otros:	\$ 100.00	\$ 50.00	\$ 100.00
Subtotal	<u>\$ 11,961.10</u>	<u>\$ 12,208.18</u>	<u>\$ 12,129.98</u>
Total de egresos de efectivo	<u>\$ 11,961.10</u>	<u>\$ 12,208.18</u>	<u>\$ 12,129.98</u>
	<u>\$ 7,538.90</u>	<u>\$ 10,330.72</u>	<u>\$ 13,200.74</u>

Fuente: Departamento de Contabilidad

Gasto en auditoria de gestión (15%) \$ 1320.07

6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta

Tabla 6.4 Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACIÓN
¿Qué evaluar?	Se requiere evaluar el sistema de control interno para los recursos humanos y financieros.
¿Por qué evaluar?	Para dar solución al problema que se presenta en la empresa.
¿Para qué evaluar?	Para dar seguimiento a los procedimientos de control de los recursos humanos y financieros y evitar despilfarros de los mismos.
¿Quién evalúa?	La evaluación será realizada por la alta gerencia en contraste con el departamento financiero.
¿Cuándo evalúa?	La evaluación se los realizara luego de un tiempo prudencial de la ejecución de la propuesta.
¿Cómo evaluar?	A través de entrevistas a los empleados y cuestionarios de Control Interno para los recursos humanos y financieros y así verificar su progreso.
¿Fuentes de información?	Personal de Interamericana de Rotulación y Estados financieros de la empresa.
¿Con qué evaluar?	Con cuestionarios al Control Interno, análisis y la observación de los Estados Financieros.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Chato C. (2014)

BIBLIOGRAFÍA

1. Achachi Guzmán, W. L. (2011). *Control interno en el proceso de producción y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Induandes S.A. durante el primer semestre del año 2010. Tesis inedita.* Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
2. Acosta, G. (Julio-diciembre de 2008). Gestión de Recursos Humanos en la Administracion Tributaria Venezolana. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 1(2), 79-100.
3. Aguirre Choix, R. (Enero - Marzo de 2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas. *El buzón de Pacioli*, 76.
4. Alpusig E., J. (2012). *El control interno en el departamento de recursos humanos y su incidencia en la productividad de la empresa Vivero Forestal Belisario Quevedo de la ciudad de Latacunga en el año 2011. Tesis inédita.* Latacunga: Universidad Técnica de Ambato.
5. Álvarez Pérez, D., & Castro Casal, C. (2001). Dirección de los recursos humanos estratégicos. *Revista Galega de Economía*, p.0.
6. Asubadin Azubadin , I. C. (2011). *Control interno del proceso de compras y su incidencia en la liquidez de la empresa Comercial Yucailla Cia. Ltda.Latacunga durante el año 2010.Tesis inedita.* Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
7. Barney, J. (1991). Firm Resource and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 99-120.
8. Bateman, S., & Snell, S. A. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo.* México: McGraw - Hill.

9. Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Education.
10. Blanco Luna, Y. (1998). *Normas y procedimientos de la auditoría integral*. Santafé de Bogotá: Litografía Mercurio.
11. Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos* (2da. Edición ed.). (E. Ediciones, Ed.) Bogotá: Ecoe Ediciones.
12. Cabero, J., & Hernández, J. (1995). *Utilizando al video para aprender* . Sevilla: Editorial Kronos.
13. Cardenas Mapura, J. (2012). *Evaluacion del impacto del modelo estandar de control interno(MECI) como herramienta de gestion para algunas entidades públicas de la ciudad de palmira. Tesis inédita*. Cohorte, Palmira: Universidad Nacional de Colombia.
14. Casals & Associates Inc. (2004). *Modelo de Control Interno para entidades del Estado. Marco conceptual*. Bogotá: USAID.
15. Castromán Diz, J. L., & Porto Serantes, N. (2 de Mayo - Agosto de 2005). Responsabilidad social y control interno. (U. R. Blumenau, Ed.) *Revista Universo Contábil*, 1(2), 86-101.
16. Cepeda, G. (1997). *Auditoría y Control Interno*. Colombia: Mc., Graw Hill.
17. Chiavenato, I. (2002). *Gestion del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Bogotá: McGraw - Hill.
18. Consejo Técnico de la Contaduría Pública. (1999). *Pronunciamientos del 1 al 9*. Medellín.

19. Coopers, & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos de control interno*. España: Ediciones Díaz Santos.
20. Digital, E. f. (09 de Enero de 2014). *Crecimiento de Ecuador, en el 2014, oscilaría entre el 4 y 5.1%*. Recuperado el 19 de 08 de 2014, de El financiero: www.elfinanciero.com
21. Durand Baquerizo, E. (2004). El diseño de un modelo integrado de información sobre control interno. *Universia Business Review*(4).
22. Elizondo, A. (2002). *Metodología de la investigación contable* (Tercera Edición ed.). México, Internet: International Thomson Editores.
23. Flores Calderon, Y., & Ibarra García, G. (2006). *Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa. Tesis inédita*. Pachuca, Hidalgo: Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo.
24. Gallardo, Y., & Moreno, A. (1999). *Recolección de a información*. Santafé de Bogotá: ICFES.
25. Gaméz Paláez , I. (2010). *Control interno en las areas de aprovisionamiento de las empresas publicas sanitarias de Andalucía. Tesis inédita*. (S. d. Málaga, Ed.) Andalucía, Málaga, España: Universidad de Málaga.
26. García, M., Sánchez, K., & Zapata, A. (2008). *Perspectivas teóricas para el estudio de la Gestión Humana. Una relación con el capital social, la cultura organizacional y el management*. Cali: Programa Editorial Universidad del Valle.
27. García, V. (1994). *Problemas y Métodos de Investigación* . Alcalá: Gráficas Huertas.
28. Grande, I., & Abascal, E. (2011). *Fundamentos y Técnicas de Investigación Comercial*. Madrid: ESIC Editorial.

29. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edición ed.). (J. M. Chacón, Ed.) México: McGraw Hill.
30. Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2002). *Tutoría de la Investigación*. Quito: Dimerino ediciones.
31. Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2010). *Tutoría de la Investigación Científica*. Ambato: Gráficas Corona.
32. Hunter, J., & Hunter, R. (1984). Validity and Utility of Alternative Predictor of Job Performance. *Psychological Bulletin*, 96, 72-98.
33. Jones, G. R., & George, J. M. (2010). *Administración contemporánea* (Sexta ed.). México: McGraw - Hill.
34. Koontz, H., & Wiehrich, H. (1994). *Administración: una perspectiva global*. México: McGraw-Hill.
35. Llopis, R. (2004). *Grupos de Discusión*. Madrid: ESIC Editorial.
36. Longino, H. (1990). *Science as Social Knowledge*. Princeton : Princeton University Press.
37. Mantilla B., S., & Blanco, S. (2005). *Auditoría*. Colombia: Editorial Ecoe ediciones.
38. Mazariegos, A. (2006). *El proceso de certificación en la producción de café. Tesis inedita*. México: Universidad Autónoma Metropolitana.
39. Mejía Quijano, R. C. (6 de Enero - Junio de 2005). Autoevaluación del Sistema de Control Interno. (U. EAFIT, Ed.) *Ad-minister*(6), 15.
40. Mera Gómez , A. M. (2011). *Control interno crediticio y su impacto en los resultados financieros del Banco Nacional de Fomento sucursal*

Ambato durante el segundo semestre del año 2010. Tesis inédita.
Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

41. Montilla Galvis, O. J., & Herrera Marchena, L. G. (Enero-marzo de 2006). El deber ser de la auditoría. *Estudios Gerenciales*, 83-110.
42. Muñoz, L. (2010). *Como implementar un Sistema de Control de Gestión en la Práctica*. México: McGraw-Hill.
43. Paiva Acuña , F. J. (Julio - Septiembre de 2013). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A. Tesis inedita. *Revista Científica de FAREM - Estelí(7)*, 42.
44. Pirela, A. (Septiembre-diciembre de 2005). Estudio de un caso de control interno. (U. R. Chasin, Ed.) *Telos*, 7(3), 483-495.
45. Porras, C. (2003). *Auditoría Interna y Auditoría de Gestión*. Quito.
46. Preibel, S., & Reckling, M. (2010). Smallholder group certification in Uganda Analysis of internal control systems in two organic export companies. *Journal of Agriculture and Rural Development in the Tropics and Subtropics*, 13-22.
47. Productividad, M. d. (2012). Ecuador es mas competitivo en el ranking mundial. (L. Intriago , & R. Ramirez Paredes, Edits.) *País Productivo(1)*, 20.
48. Quevedo, D., & Ramirez, E. (2006). *Análisis comparativo entre los enfoques modernos de Control Interno*. Venezuela: Universidad de Carabobo.
49. Ray Whittington, O. (2000). *Auditoría Un enfoque integral* (12a. Edición ed.). Santafé de Bogotá, Colombia: Mc Graw-Hill Interamericana S.A.

50. Reyes Ponce, A. (2004). *Administración de empresas Teoría y Práctica*. México: Editorial Limusa S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.
51. Rivas Márquez, G. (Julio - Diciembre de 2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. (U. d. Carabobo, Ed.) *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 115-136.
52. Rom, E. N. (2011). *Un marco de referencia para garantizar un control interno adecuado en una PyME argentina. Tesis inédita*. Buenos Aires: Universidad Tecnológica Nacional.
53. Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas: Editorial Panapo.
54. Slosse, C. A. (2004). *Auditoría: un nuevo enfoque empresarial*. Buenos Aires: Macchi.
55. Steffy, B., & Maurer, S. (1988). Conceptualizing and Measuring the Economic Effectiveness of Human Resource Actives. *Academy of Management Review*, 271-286.
56. Villardefrancos Álvarez, M. C., & Rivera, Z. (Mayo - diciembre de 2006). La auditoría como proceso de control: concepto y tipología. *Ciencias de la Información*, 37(2-3), 53-59.
57. Viloría, N. (Julio - Diciembre de 2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *Actualidad Contable Faces*, 8(11), 87-92.
58. Whittington, R., & Pany, K. (2005). *Principios de auditoría*. México: McGraw Hill.

59. Wright, P. M., McMahan, G. C., & McWilliams, A. (1994). Human Resources and Sustained Competitive Advantage: A Resource - Based Perspective. *International Journal of Human Resource Management*, 5(2), 301-326.
60. Zorrilla Arena, S. (1993). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: Cal Editores.
61. Zúñiga Toainga, G. M. (2011). *El control interno y su incidencia en la calidad de la información financiera de la empresa AmbatoI Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato en el año 2010. Tesis inédita*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

ANEXOS

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**



NUMERO RUC: 1803884038001
APELLIDOS Y NOMBRES: MONTERO VILLARRUEL HERNAN JAVIER

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

Nº. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ:** **FEC. INICIO ACT.** 08/09/2003
NOMBRE COMERCIAL: INTERAMERICANA DE ROTULACION **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDADES DE PUBLICIDAD COMERCIAL

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Dirección: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: ATAHUALPA (CHISALATA) Barrio: LA VICTORIA Calle: AV. COAMERICA Número: S/N Intersección: ARICA Referencia: DIAGONAL A LA GASOLINERA AMERICA Telefono Trabajo: 037829053



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: AJRV140806

Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1530

Fecha y hora: 16/10/2012 08:37:48

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES



NUMERO RUC: 1803884038001
APELLIDOS Y NOMBRES: MONTERO VILLARRUEL HERNAN JAVIER
NOMBRE COMERCIAL: INTERAMERICANA DE ROTULACION
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL: **NUMERO:**

FEC. NACIMIENTO: 11/03/1985 **FEC. ACTUALIZACION:** 16/10/2012
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 08/09/2003 **FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:**
FEC. INSCRIPCION: 08/09/2003 **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE PUBLICIDAD COMERCIAL

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: ATAHUALPA (CHISALATA) Calle: BATALLA DE JAMBELI Número: S/N Intersección: PASAJE SIN NOMBRE Referencia: FRENTE A LA GASOLINERA EL COLOMBIANO DOS, URBANIZACION ARBOL DE LA VIDA, CASA DIEZ Teléfono: 032452125

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1
JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO \ TUNGURAHUA **CERRADOS:** 0



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: AJRV140806

Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1580

Fecha y hora: 18/10/2012 06:37:48

ANEXO N° 2.

C A T	IND.	No.	ITEMS	S i	N o
1. Ambiente de control	1.1. Integridad y valores éticos	1.1.1	Los funcionarios conocen la normativa vigente que regula su conducta en el ejercicio de la función asignada en Interamericana de Rotulación		
		1.1.2	Se transmite, promueve y practica la integridad y el comportamiento ético en Interamericana de Rotulación.		
		1.1.3	Existe algún documento que recoja los valores y principios que promueve Interamericana de Rotulación		
		1.1.4	Los valores éticos que se manejan centralmente en la empresa se sustentan dentro de lo moral		
		1.1.5	Se pone en conocimiento de terceros ajenos a la Organización pero vinculados a la misma como cliente o socios		
		1.1.6	Los funcionarios cumplen a cabalidad con sus funciones definidas por la Administración		
		1.1.7	Se asignan periódicamente premios y castigos que da lugar el acatamiento o no de las reglas y normas de conducta		
		1.1.8	Los premios y castigos son adecuados		
	1.2. Compromiso por la competencia	1.2.1	La Dirección define los niveles de competencia para cada puesto de trabajo		
		1.2.2	Se han analizado formal o informalmente las funciones principales a desarrollar de cada integrante de la empresa.		
		1.2.3	Se ha efectuado un análisis de las competencias requeridas por los funcionarios para desempeñar adecuadamente dichas funciones		
		1.2.4	Existe un fortalecimiento de la reputación corporativa de cara a clientes, consumidores, empleados actuales y futuros		
		1.2.5	Existe un plan de capacitación anual que contribuya al mantenimiento y mejoramiento de las competencias de los funcionarios		
	1.3. Consejo de directores o comité de auditoría	1.3.1	Existe un consejo de directores o comité de auditoría		
		1.3.2	Se percibe por parte de la Dirección del Organismo un compromiso permanente con el sistema de control interno y con los valores éticos del mismo.		
		1.3.3	Las decisiones sustantivas de la Organización se toman luego de que se ha realizado un cuidadoso análisis de los riesgos asumidos.		
		1.3.4	Existe una actitud positiva hacia la función de rendición de cuentas, auditoría interna y otro tipo de controles.		
		1.3.5	Se vigila a la alta gerencia con respecto a la forma en que se está llevando sus responsabilidades		
		1.3.6	Las medidas de supervisión y control son adecuadas y coherente a la organización		
	Filosofía y estilo operativo de la	1.4.1	Existe un diagrama de la estructura organizativa vigente en Interamericana de Rotulación		
		1.4.2	El mismo ha sido difundido a toda la empresa		

2. Evaluación de los Riesgos		1.4.3	La estructura organizativa es adecuada al tamaño y naturaleza de las operaciones		
		1.4.4	La Dirección ha fijado objetivos para la empresa		
		1.4.5	La Dirección incentiva al compromiso de la gente para que participe en las metas y objetivos		
	1.5. Asignación de autoridad y responsabilidades	1.5.1	Existen políticas que describen las prácticas apropiadas de la empresa		
		1.5.2	Los funcionarios conocen los cometidos de la empresa y cómo su función contribuye al logro de los mismos		
		1.5.3	Existe una clara asignación de responsabilidades, lo que implica que cada funcionario desarrolla sus propias iniciativas y actúa dentro de sus responsabilidades		
		1.5.4	La empresa cuenta con el personal adecuado, en número y experiencia para llevar a cabo su misión		
		1.5.5	Los funcionarios que tienen asignadas responsabilidades deben rendir cuentas periódicamente por tal asignación.		
		1.5.6	La Dirección monitorea con frecuencia sus resultados		
	1.6. Políticas y procedimientos de recursos humanos	1.6.1	Existe un reglamento interno que rige el comportamiento del empleado y la empresa.		
		1.6.2	El mismo ha sido difundido a toda la empresa		
		1.6.3	Existen políticas que describen las prácticas apropiadas de Interamericana de Rotulación		
		1.6.4	Existen procedimientos definidos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción del personal		
		1.6.5	Los procedimientos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción del personal son conocidos por todos los funcionarios		
		1.6.6	Los procedimientos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación y sanción del personal son conocidos por todos los funcionarios y se aplican en la realidad.		
	2.1. Misión, objetivos y políticas	2.1.1	Existe un compromiso por parte de la Dirección de que los objetivos sean conocidos y comprendidos por todos los funcionarios		
		2.1.2	Se han determinado los beneficiarios de las acciones desarrolladas por la empresa		
		2.1.3	Existe una definición adecuada de políticas por parte de la Dirección para alcanzar los objetivos		
2.1.4		Las mismas son difundidas y comprendidas por parte de todos los funcionarios.			
2.1.5		Existe un presupuesto adecuado para el cumplimiento de los objetivos.			
2.1.6		Existe por parte de la Dirección una priorización de objetivos, concordante con los recursos asignados a la misma.			
2.2. Objetivos a nivel de proceso o actividad	2.2.1	Los objetivos particulares de los procesos sustantivos de la empresa (entendiéndose por procesos sustantivos los que agregan valor a la Unidad) se encuentran identificados.			
	2.2.2	Los mismos son concordantes con los objetivos generales de la Unidad.			

		2.2.3	Se encuentran definidas las herramientas de medición (indicadores) del grado de cumplimiento de los objetivos.		
		2.2.4	Estas herramientas de medición se encuentran operativas en la realidad y se aplican.		
	2.3. Identificación de riesgos	2.3.1	Se encuentran identificados los riesgos tanto internos como externos, que podrían interferir en que los objetivos de procesos sean cumplidos.		
		2.3.2	Existen mecanismos definidos para la identificación de riesgos internos y los mismos funcionan adecuadamente.		
		2.3.3	Los mecanismos utilizados para identificar riesgos tienen en cuenta los siguientes factores:		
		2.3.4	a) Recortes de Presupuesto		
		2.3.5	b) Modificación de procedimientos		
		2.3.6	c) Dificultades en los sistemas de información		
		2.3.7	d) Falta de competencia y capacitación del personal		
		2.3.8	e) Modificación de autoridades		
		2.3.9	f) Falta de financiamiento		
		2.3.10	Se tienen en cuenta las observaciones y recomendaciones de auditoría (Auditoría Interna del IEPS y/o Auditoría Interna) realizadas en el pasado.		
		2.3.11	Están identificados aquellos riesgos que la Dirección entiende que no debe mitigar (riesgo residual) y por lo tanto asume esa responsabilidad.		
	2.4. Estimación de riesgos	2.4.1	Existe una estimación de riesgos, considerando la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los mismos.		
2.5. Manejo del cambio	2.5.1	Las Áreas están instruidas para informar a la Dirección de cualquier variación que pueda afectar el cumplimiento de los objetivos de la Entidad o Área.			
	2.5.2	Existen procedimientos capaces de captar e informar oportunamente cambios, tanto internos como externos, que puedan determinar variantes en el análisis de riesgos.			
	2.5.3	Los mismos son aplicados en la realidad.			
3. Actividades de control	3.1. Identificación de procedimientos de control	3.1.1	Existen procedimientos de control para mitigar todos los riesgos identificados y considerados significativos		
		3.1.2	Los mismos se aplican apropiadamente.		
		3.1.3	Dichos procedimientos son comprendidos por todos los funcionarios involucrados.		
	3.2. Oposición de intereses	3.2.1	Las tareas y responsabilidades vinculadas a la autorización, aprobación, procesamiento y registración, pagos o recepción de fondos, auditoría y custodia de fondos, valores o bienes de la Organización están asignadas a personas diferentes.		

		3.2.2	Las conciliaciones bancarias son realizadas por personas ajenas al manejo de las cuentas bancarias.		
	3.3. Coordinación de áreas	3.3.1	Existe un flujo de información adecuado entre las distintas áreas de la Unidad.		
		3.3.2	Los funcionarios son conscientes de cómo impactan sus acciones en la empresa en su conjunto.		
	3.4. Documentación	3.4.1	Existen documentos escritos acerca de la estructura de control interno de Interamericana de Rotulación.		
		3.4.2	Los mismos se encuentran disponibles y al alcance de todos los funcionarios.		
	3.5. Niveles definidos de autorización	3.5.1	Los procedimientos de control aseguran que las tareas son realizadas exclusivamente por los funcionarios que tienen asignada la tarea.		
		3.5.2	La delegación de tareas se encuentra dentro de los lineamientos establecidos por la Dirección.		
	3.6. Registro adecuado de las transacciones	3.6.1	Las operaciones de egreso que se dan en la empresa se registran en tiempo y forma, cualquiera sea la etapa del gasto en las que se encuentren (Afectación, Compromiso, etc.).		
		3.6.2	Lo mismo sucede con las operaciones de ingreso.		
	3.7. Acceso restringido a los recursos, activos y registros	3.7.1	Los procedimientos de control aseguran que solo las personas autorizadas tengan acceso a los recursos y activos de Interamericana de Rotulación		
		3.7.2	La responsabilidad por custodiar y rendir cuentas por esos recursos está asignada a determinadas personas.		
		3.7.3	Los procedimientos de control aseguran que solo las personas autorizadas tengan acceso a los registros y datos de la empresa		
		3.7.4	Los permisos asignados para acceder a la información, tanto sea tangible como en formato electrónico, son revisados periódicamente, asegurando el principio de "la necesidad de saber".		
		3.7.5	Se realizan controles periódicos entre los recursos existentes y los saldos que arrojan los registros (arqueos, conciliaciones, recuentos físicos).		
		3.7.6	Existen procedimientos establecidos para la custodia de los recursos físicos.		
		3.7.7	La Tesorería tiene las medidas de seguridad correspondientes.		
		3.7.8	Los formularios como recibos, órdenes de compra y otros importantes están pre numerados, guardados adecuadamente y asignada la responsabilidad por su custodia.		

4. Información y Comunicación	3.8. Rotación del personal en las tareas sensibles	3.8.1	Se rota a los funcionarios en las tareas que pueden dar lugar a irregularidades (fraude, actos de corrupción).		
	3.9. Control del sistema de información	3.9.1	Existen procedimientos que aseguran el acceso autorizado a los sistemas de información.		
	3.10. Control de la tecnología de la información	3.10.1	Los recursos tecnológicos son regularmente testeados, a los efectos de corroborar que cumplen con los requisitos de los sistemas de información.		
	3.11. Indicadores de desempeño	3.11.1	Existen indicadores y criterios para la medición de la gestión.		
		3.11.2	Los indicadores son apropiados y se ajustan a la realidad de Interamericana de Rotulación		
		3.11.4	Los indicadores son consistentes con la misión y objetivos de la Unidad.		
		3.11.5	Se analizan periódicamente los resultados obtenidos.		
		3.11.6	Si se encuentran desvíos con lo previsto, se toman las medidas correctivas apropiadas.		
	3.12. Manual de procedimientos	3.12.1	Existen manuales de procedimientos escritos para los procesos sustantivos de la Unidad, en los cuales se desarrolla la forma óptima de llevar adelante el proceso.		
		3.12.2	Se ha notificado a los funcionarios acerca de los mismos.		
	4.1. Información y responsabilidad	4.1.1	Están definidos los distintos reportes que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones.		
		4.1.2	La información es apropiada de acuerdo a los niveles de autoridad y responsabilidad asignados.		
4.2. Flujo de información	4.2.1	La información circula en todos los sentidos dentro de la Empresa (ascendente, descendente, horizontal y transversal) y está disponible para quienes deben disponer de ella.			
4.3. Sistema de información integrado	4.3.1	Los funcionarios saben cómo se vincula la información elaborada por el área donde se desempeñan, con la información elaborada por el resto de las unidades de la estructura.			

5. Supervisión y monitoreo	4.4. Flexibilidad de la autoridad al cambio	4.4.1	El sistema de información es revisado a lo largo del tiempo, a los efectos de comprobar que sigue siendo eficaz para la toma de decisiones y que la información elaborada sigue siendo relevante para los objetivos de la empresa.		
		4.4.2	Se analiza el sistema de información cada vez que el organismo cambia su estrategia, misión, política u objetivos.		
	4.5. Compromiso de la autoridad superior	4.5.1	La Dirección es consciente de la importancia del sistema de información organizacional y este compromiso se explicita por ejemplo mediante la procura de recursos suficientes para poder mejorarlo y volverlo más eficaz.		
		4.6. Comunicación, valores organizacionales y estrategias	4.6.1	Existen mecanismos que aseguran la comunicación en todos los sentidos.	
	4.6.2		El sistema de comunicación proporciona oportunamente a todos los funcionarios la información (relevante y confiable), necesaria para poder cumplir con sus responsabilidades.		
	4.7. Canales de comunicación	4.7.1	Existen canales de comunicación adecuados con terceros interesados y partes externas (sociedad, prensa, entre otros).		
		5.1. Evaluación del sistema de control interno	5.1.1	El sistema de control interno es evaluado periódicamente por la Dirección y los mandos medios a los efectos de corroborar su vigencia.	
	5.1.2		Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el sistema de control interno implementado.		
	5.2. Eficacia del sistema de control interno	5.2.1	Dispone de la información adecuada sobre hasta qué punto se están logrando los objetivos operacionales de la empresa..		
		5.2.2	Se prepara de forma fiable la información financiera de la misma.		
5.2.3		Se cumplen las leyes y normativa a las que se encuentra sujeta.			
Validación de los supuestos	5.3.1	Se validan periódicamente los supuestos que sustentan los objetivos de una Organización.			
5.4. Deficiencias detectadas	5.4.1	5.4. Existen procedimientos que aseguran que toda deficiencia detectada que afecte al Sistema de Control Interno o pueda llegar a afectarlo, pueda ser oportunamente informada.			

ANEXO N° 3.

CAT.	IND.	No.	ITEMS	Si	No
1. RECURSOS HUMANOS	1.1. Subsistema de Dotación del personal	1.1.1	Existe un proceso de planeación de Recursos Humanos para determinar sus requerimientos		
		1.1.2	La especificación de las plazas de empleo, por lo general, se basa en los juicios experimentados del gerente.		
		1.1.3	El proceso de reclutamiento de Interamericana de Rotulación es adecuado		
		1.1.4	Se da a conocer, por varios medios de información, las vacantes de la empresa		
		1.1.5	El proceso de selección está basado a los méritos presentados por el prospecto		
		1.1.6	En el caso de un cargo disponible se da a conocer primero la vacante dentro de la empresa		
		1.1.7	Cuenta con un contrato de trabajo legalizado en la dependencia correspondiente		
		1.1.8	Se da a conocer normas, procedimientos y políticas que rigen su cargo		
	1.2. Subsistemas de clasificación y valoración de cargos	1.2.1	El área en la que desempeña sus funciones está acorde a sus conocimientos		
		1.2.2	Existe un plan de capacitación que contribuya al mantenimiento y mejoramiento de las competencias de los funcionarios		
		1.2.3	Se realizan evaluaciones constantes para determinar la capacidad del cargo		
		1.2.4	Realizan ascensos en caso de superación del personal		
	1.3. Subsistema de Remuneración	1.3.1	Interamericana de Rotulación posee un adecuado sistema de remuneración		
		1.3.2	La remuneración que percibe es acorde a su cargo		
		1.3.3	Percibe su remuneración a tiempo		
		1.3.4	Se utiliza la remuneración para atraer la participación de los empleados		
		1.3.5	Para tomar decisiones de promoción y remuneración se realiza evaluaciones del desempeño al personal		
	Subsistema de desarrollo de la	1.4.1	Existen procedimientos definidos para la capacitación del personal		

		1.4.2	La Dirección se encarga de preparar al personal para un puesto futuro en la organización			
		1.4.3	Es utilizada la capacitación del personal para el logro de los objetivos			
		1.4.4	Interamericana de Rotulación mejora el compromiso del empleado mediante la capacitación			
		1.4.5	Se realiza evaluaciones del desempeño constantes al personal			
	1.5. Subsistema de Bienestar Social	1.5.1	Se identifica con la organización y traslada en su entorno su orgullo de pertenencia.			
		1.5.2	Al inicio de la relación laboral los empleados pueden captar los valores que la empresa promueve			
		1.5.3	Es tratado con respeto y consideración			
		1.5.4	Atienden con brevedad sus reclamos y consultas			
		1.5.5	Existe un programa de adaptación a la organización			
	1.6. Subsistema de Higiene, registro y control seguridad y salud ocupacional	1.6.1	Tiene Seguro Social			
		1.6.2	La infraestructura es adecuada para el correcto desarrollo de sus actividades			
		1.6.3	La empresa le proporciona todos los implementos de seguridad (cascos, guantes, uniformes, etc.) para desarrollar su labor.			
		1.6.4	Las instalaciones están en adecuado funcionamiento desde el punto de vista higiénico y de salud			
		1.6.5	Posee toda la información en caso de una emergencia.			
	1.7. Subsistema de registro y control	1.7.1	Existe un sistema para el control de asistencia			
		1.7.2	Se atrasa con frecuencia a sus labores			
		1.7.3	Existen sanciones por los atrasos			
	2. RECURSOS FINANCIEROS	2.1. Planeación	2.1.1	Existe una misión, visión, objetivos y metas que rigen el futuro de la empresa		
			2.1.2	Interamericana de Rotulación tiene un plan estratégico		
			2.1.3	El Plan estratégico es conocido por toda la empresa		

		2.1.4	Existe una estructura organizacional		
		2.1.5	En caso de no cumplir con algún objetivo se incentiva el compromiso con cada miembro de la empresa		
		2.1.6	Se paga a los proveedores, empleados y varios acreedores a tiempo		
		2.1.7	Interamericana de Rotulación posee un plan de contingencia en caso de crisis		
	2.2. Dirección	2.2.1	Existen los recursos para modernizar su aparato productivo, maquinaria, equipos y procesos.		
		2.2.2	Se capacita al personal para mejorar la competitividad		
		2.2.3	Se considera ingresar a nuevos mercados para elevar la economía de la empresa		
		2.2.4	Se proporcionan recursos para la innovación y comunicación		
	2.3. Organización	2.3.1	Se plantea el manejo de los recursos de Interamericana de Rotulación		
		2.3.2	Existe un sistema de control para el manejo de los recursos financieros de Interamericana de Rotulación		
		2.3.3	Existe un organigrama que refleje la organización de la empresa		
		2.3.4	Se realiza seguimiento a los procesos de la empresa		
	2.4. Control	2.4.1	Se realizan evaluaciones constantes a los procedimientos de Interamericana de Rotulación		
		2.4.2	Los funcionarios que tienen asignadas responsabilidades deben rendir cuentas periódicamente por tal asignación.		
		2.4.3	La Dirección monitorea con frecuencia sus resultados		
		2.4.4	Existe un flujo de información adecuado entre las distintas áreas de Interamericana de Rotulación		

ANEXO 4.
INTERAMERICANA DE ROTULACIÓN
ESTRUCTURA FUNCIONAL

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Responsable: Ing. Pablo Bolívar Rosero Pullugando

Funciones:

- ✚ Organizar al recurso humano de la empresa.
- ✚ Organizar al personal de acuerdo a los requerimientos de cada departamento.
- ✚ Registrar todo tipo de novedades de los empleados
- ✚ Proporcionar información requerida a los nuevos empleados (horarios, obligaciones, beneficios, información corporativa).
- ✚ Instruir al personal en caso de novedades tecnológicas dentro de la empresa
- ✚ Realizar evaluaciones constantes de conocimientos al personal
- ✚ Ingresar al seguro social a nuevos empleados.
- ✚ Establecer multas y sanciones en caso de incumplimiento del empleado con la empresa
- ✚ Realizar programas de capacitación al personal.
- ✚ Controlar la asistencia al personal.

DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES Y PAGOS.

Responsable: Ing. Hernán Montero Villarruel

Funciones:

- ✚ Realizar cotizaciones a los proveedores.
- ✚ Negociar formas de pago de materia prima con los proveedores.

- ✚ Realizar la cancelación al proveedor.
- ✚ Revisar la calidad y cantidad de los productos recibidos
- ✚ Realizar análisis de proveedores referente a precios.
- ✚ Presentar oportunamente informes de bodega para nuevas adquisiciones.
- ✚ Fomentar la comunicación entre departamentos afines.

DEPARTAMENTO DE VENTAS, CRÉDITOS Y COBRANZAS.

Responsable: Ing. Hugo Paredes

Funciones:

- ✚ Brindar una excelente atención y trato al cliente.
- ✚ Realizar un contrato por escrito detallando las especificaciones deseadas por el cliente las mismas que son: tipo de material, medidas, especificaciones logotipos, leyendas, etc.
- ✚ Mantener actualizado y organizado el historial de clientes.
- ✚ Mantener actualizada información de créditos de clientes.
- ✚ Entregar los correspondientes respaldos del producto entregado al cliente.
- ✚ Realizar notas de pedido de acuerdo a las necesidades de las ventas.
- ✚ Mantener actualizado conocimientos para productos publicitarios.

DEPARTAMENTO FINANCIERO

Responsable: Dra. Deysi Vallejo

Funciones:

- ✚ Mantener actualizado y organizado el archivo general de la empresa.
- ✚ Elaborar comprobantes de retención y liquidaciones.
- ✚ Entregar al proveedor su respectivo comprobante de retención dentro de los días establecidos por la ley.

- ✚ Elaborar arquezos de caja respaldando sus gastos correspondientes.
- ✚ Elaborar conciliaciones bancarias.
- ✚ Registrar pago y anticipos a empleados.
- ✚ Registrar el ingreso de mercadería y revisar sus correspondientes ordenes de pedido.
- ✚ Elaborar flujos de efectivo de la empresa.
- ✚ Obtener reportes diarios de asientos contables, inventarios, bancos y proveedores.
- ✚ Proveer información financiera a la gerencia
- ✚ Elaborar y presentar estados financieros mensuales.
- ✚ Proporcionar información financiera a los directivos para la toma de decisiones.