



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.

TEMA:

“EL CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU
INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COPIFULL DE LA
CIUDAD DE AMBATO DURANTE EL AÑO 2012”

AUTORA: ROSARIO GUADALUPE NARANJO TENEDA

TUTOR: DR. MARCO ALTAMIRANO NARANJO

AMBATO-ECUADOR

2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Marco Oswaldo Altamirano Naranjo, en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “EL CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COPIFULL DE LA CIUDAD DE AMBATO DURANTE EL AÑO 2012” desarrollado por Rosario Guadalupe Naranjo Teneda, estudiante de la facultad de Contabilidad y Auditoría, carrera de Contabilidad y Auditoría considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos mínimos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación, de la Universidad Técnica de Ambato.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo - UTA.

Ambato, 25 de marzo del 2014

EL TUTOR



Dr. Marco Altamirano Naranjo

AUTORIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Rosario Guadalupe Naranjo Teneda, con cédula de ciudadanía 1804393385, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo, bajo el tema: “EL CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COPIFULL DE LA CIUDAD DE AMBATO DURANTE EL AÑO 2012”, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos y resultados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de Investigación.

Ambato, 25 de marzo del 2014

AUTORA



.....
Rosario Guadalupe Naranjo Teneda

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR

Los suscritos Profesores Calificadores, una vez revisado, aprueban el informe de Investigación, sobre el tema: “EL CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COPIFULL DE LA CIUDAD DE AMBATO DURANTE EL AÑO 2012”, de la estudiante Rosario Guadalupe Naranjo Teneda, de la facultad de Contabilidad y Auditoría, carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 29 de mayo del 2014

Para constancia firma



.....
Dr. Fabián Mera
PROFESOR CALIFICADOR



.....
Dra. Pilar Guevara
PROFESOR CALIFICADOR



.....
Eco. Diego Proaño
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Con amor y cariño....

A Dios

Por su infinita bondad, por su misericordia para lograr mis objetivos, por demostrarme que nada es imposible si se lo hace con el corazón...

A mis padres

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor, por los ejemplos de perseverancia y constancia

A mis hermanos

Por haber confiado en mí, y brindarme las fuerzas para no rendirme, de manera especial a mi hermana mayor por su apoyo incondicional

A mi novio por estar a mi lado en mi vida universitaria

A mis familiares y amigos

Por su apoyo moral en mi carrera estudiantil
A todos y cada uno de los que me brindaron la oportunidad de aprender de ellos

A mis maestros

Por su apoyo ofrecido en este trabajo por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de la formación profesional

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento a aquellas personas que compartieron sus conocimientos para poder culminar con este trabajo de investigación, es por ello mi gratitud muy especial a la Facultad de Contabilidad y Auditoría, a sus autoridades y profesores; y de manera especial a mi tutor Dr. Marco Altamirano por su ayuda brindada para el desarrollo del presente trabajo, de igual manera al personal de Copifull por brindarme la colaboración necesaria para el desarrollo de esta investigación.

La Autora
Rosario Naranjo

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
Portada	i
Aprobación del tutor	ii
Autoría del trabajo de investigación	iii
Aprobación del jurado examinador	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice	vii
Índice de gráficos	x
Índice de tablas	xii
Resumen ejecutivo	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
1.1 Tema de Investigación	3
1.2 Planteamiento del problema	3
1.3 Justificación	15
1.4 Objetivos	17

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos	18
2.2 Fundamentación Filosófica	22
2.3 Fundamentación Legal	26
2.4 Categorías Fundamentales	31
2.5 Hipótesis	56
2.6 Señalamiento de variables	56

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de Investigación	57
3.2 Modalidad básica de la investigación	58
3.3 Nivel de investigación	59
3.4 Población y Muestra	62
3.5 Operacionalización de las Variables	65
3.6 Recolección de Información	67
3.7 Procesamiento y análisis de Información	70

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados	74
----------------------------	----

4.2 Interpretación de resultados	74
4.3 Verificación de la hipótesis	97
 CAPITULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones	102
5.2 Recomendaciones	103
 CAPITULO VI	
PROPUESTA	
6.1 Datos Informativos	105
6.2 Antecedentes de la Propuesta	106
6.3 Justificación	107
6.4 Objetivos	108
6.5 Análisis de Factibilidad	109
6.6 Fundamentación	110
6.7 Metodología	113
6.8 Administración	163
6.9 Previsión de la Evaluación	165
 MATERIALES DE REFERENCIA	
Bibliografía	166
Anexos	176

INDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Pág.
GRAFICO 1: Evolución de la inflación	4
GRAFICO 2: Información del SRI MEGAVALLAS	8
GRAFICO 3: Árbol de problemas	11
GRAFICO 4. Pérdida en los ejercicios económicos	12
GRAFICO 5: Superordinación	31
GRAFICO 6: Subordinación	32
GRAFICO 7: Registros contables	75
GRAFICO 8: Registro oportuno de la información.	76
GRAFICO 9: Administración de la empresa	77
GRAFICO 10: Cálculo de indicadores financieros	78
GRAFICO 11: Responsables del efectivo	79
GRAFICO 12: Control interno y objetivos	80
GRAFICO 13: Manual de procedimientos	81
GRAFICO 14: Controles de la administración	82
GRAFICO 15: Operaciones y documentación	83
GRAFICO 16: Autorización de egresos	84
GRAFICO 17: Informes mensuales	85
GRAFICO 18: Administración y decisiones	86
GRAFICO 19: Errores y falencias contables	87
GRAFICO 20: Evaluación y actualización	88
GRAFICO 21: Registros de valores y rendimientos	89
GRAFICO 22: Administración de fondos, efectivo y valores	90
GRAFICO 23: Salvaguarda física de la documentación	91

GRAFICO 24: Endeudamiento empresarial	92
GRAFICO 25: Tendencia de rentabilidad	93
GRAFICO 26: Análisis de inversiones	94
GRAFICO 27: Arqueos de caja y conciliaciones bancarias	95
GRAFICO 28: Arqueos de caja y valores	96
GRAFICO 29: Representación gráfica	100
GRAFICO 30: Representación gráfica de la Hipótesis	101
GRAFICO 31: Organigrama estructural propuesto	118
GRAFICO 32: Evaluación del Control Interno	124
GRAFICO 33: Ambiente de Control	125
GRAFICO 34: Evaluación de Riesgos	126
GRAFICO 35: Actividades de Control	127
GRAFICO 36: Información y Comunicación	128
GRAFICO 37: Monitoreo	129

INDICE DE TABLAS

Contenido	Pág.
TABLA 1: Lista del personal de la empresa	63
TABLA 2: Conceptualización de la variable Independiente.	65
TABLA 3: Conceptualización de la variable Dependiente.	66
TABLA 4: Recolección de información	69
TABLA 5: Recolección de información	71
TABLA 6: Objetivos específicos.	73
TABLA 7: Registros contables	75
TABLA 8: Registro oportuno de la información.	76
TABLA 9: Administración de la empresa	77
TABLA 10: Cálculo de indicadores financieros	78
TABLA 11: Responsables del efectivo	79
TABLA 12: Control interno y objetivos	80
TABLA 13: Manual de procedimientos	81
TABLA 14: Controles de la administración	82
TABLA 15: Operaciones y documentación	83
TABLA 16: Autorización de egresos	84
TABLA 17: Informes mensuales	85
TABLA 18: Administración y decisiones	86
TABLA 19: Errores y falencias contables	87
TABLA 20: Evaluación y actualización	88
TABLA 21: Registros de valores y rendimientos	89
TABLA 22: Administración de fondos, efectivo y valores	90
TABLA 23: Salvaguarda física de la documentación	91

TABLA 24: Endeudamiento empresarial	92
TABLA 25: Tendencia de rentabilidad	93
TABLA 26: Análisis de inversiones	94
TABLA 27: Arqueos de caja y conciliaciones bancarias	95
TABLA 28: Arqueos de caja y valores	96
TABLA 29: Presentación de los datos	99
TABLA 30: Presentación de las frecuencias esperadas	99
TABLA 31: Cálculos del χ^2	101
TABLA 32: Etapas y actividades	113
TABLA 33: Valores empresariales	114
TABLA 34: Cuestionario de Control Interno	120
TABLA 35: Cuestionario de Ingresos	130
TABLA 36: Cuestionario de Egresos	132
TABLA 37: Cuestionario de Compras	134
TABLA 38: Cuestionario de Ventas	136
TABLA 39: Cuestionario de Existencias	138
TABLA 40: Matriz de Ingresos y Egresos	140
TABLA 41: Matriz de Compras	141
TABLA 42: Matriz de Ventas	142
TABLA 43: Matriz de Existencias	143
TABLA 44: Registro de Ventas	153
TABLA 45: Ingresos Diciembre 2013	155
TABLA 46: Previsión de la Evaluación	165

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se desarrolla sobre el tema “El control interno del efectivo y su incidencia en las utilidades de la Empresa Copifull Servicios Digitales de la ciudad de Ambato durante el año 2012”. El adecuado control interno es de vital importancia en todas las empresas sin importar su actividad ya sean de bienes o servicios porque ayuda a determinar y evaluar cualquier tipo de riesgo y de esta manera mantener un control adecuado en las operaciones, de esta manera la empresa pueda cumplir con sus objetivos de rentabilidad, generar utilidades es un objetivo primordial en las empresas, una rentabilidad razonable es lo que toda empresa aspira tener al final de cada ejercicio económico para crecer cada día y mantenerse en el mercado de forma optima, realizar una evaluación de control interno aplicando el método COSO resulta ser una herramienta muy útil para determinar puntos críticos porque se realiza un análisis por componentes a la empresa en su conjunto, el método COSO evalúa de manera eficaz a cualquier tipo de empresa, de esta manera permite que se tenga una gestión adecuada para lograr los objetivos empresariales, el disponer de políticas y procedimientos para el control interno, facilita el reconocimiento de las operaciones y de las responsabilidades implícitas en cada proceso, de tal forma que coadyuve no solo a mantener información fiable sino también la optimización de recursos; sin embargo, el sistema de control interno apoyado en procedimientos establecidos, no garantizan la disminución de la totalidad de errores que pueden suscitarse, todo depende de cómo se implante, se evalúe y supervise la administración de la empresa sobre los recursos de la misma.

Descriptor: Gestión, Administración, Rentabilidad, Control Interno, Efectivo, Utilidades, métodos, mercado, empresas, operaciones, información, sistemas, ingresos y procedimientos.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación “El control interno de la gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Copifull de la ciudad de Ambato durante el año 2012” propone investigar los errores en el control interno de la empresa, favoreciendo a determinar factores críticos de éxito en la administración de los recursos y de esta manera, poder corregirlos a tiempo, además se analizará lo referente a la rentabilidad, lo cual se refiere al resultado que genera una entidad al final del ejercicio económico.

El modelo económico actual de las empresas, esta caracterizado por un mercado que se vuelve cada vez más competitivo, ante esta situación, es importante tener un adecuado control interno de los recursos, lo cual permite obtener de forma perenne liquidez y una mejor participación en el mercado.

Ante esta situación, la presente investigación surge con el fin de generar un cambio de paradigma, en el que las políticas y procedimientos de control son elementales para alcanzar los objetivos y metas propuestas.

En este sentido, es importante indicar que el control interno detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables.

Cabe mencionar, que el desarrollo del presente proyecto se realizó en base a una metodología enmarcada dentro del enfoque predominante cuantitativo en concordancia a la fundamentación filosófica que se ubica en el paradigma positivista.

Por lo tanto, la estructura del presente trabajo contempla los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA, está conformado por: el tema, planteamiento del problema, justificación y objetivos.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO, consta de los antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal, categorías fundamentales, hipótesis y señalamiento de variables.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA, está integrado por la modalidad básica de la investigación, nivel o tipo de investigación, población y muestra, operacionalización de variables, plan de recolección de información y el plan de procesamiento de la información.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS, está formado por el análisis de los resultados, interpretación de datos y verificación de hipótesis.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, consta de las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA, está conformado por los datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, modelo operativo, administración y previsión de la evaluación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

“El control interno de la gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Copifull de la ciudad de Ambato durante el año 2012”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

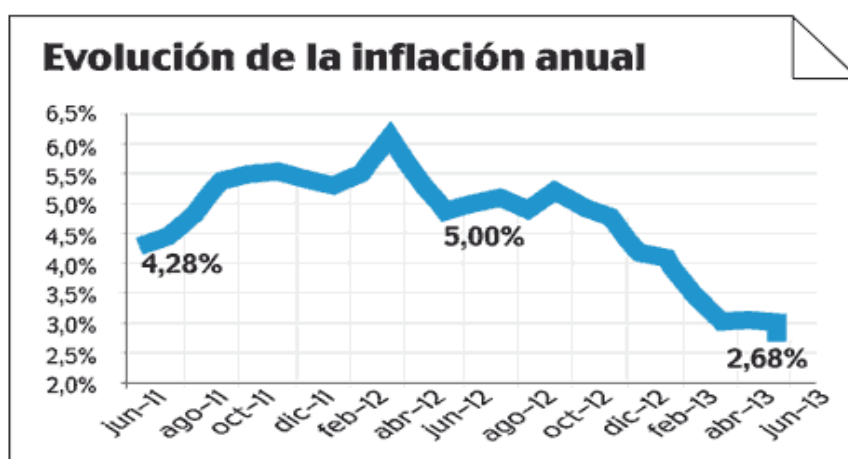
1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Macrocontextualización

La crisis económica es un problema que aqueja a la principales potencias mundiales, el Ecuador aunque en menor escala ha sufrido también sus efectos, la creación de nuevos impuestos, el aumento en los costes, además de los avances tecnológicos que se presentan cada día y sus limitaciones para poder alcanzarlos, toda esta situación se ve reflejada de forma negativa en las grandes y pequeñas empresas del país.

La economía en Ecuador se ve afectado entre otros factores por la inflación, según el Banco Central de Ecuador desde la perspectiva teórica, *“El origen del fenómeno inflacionario ha dado lugar a polémicas inconclusas entre las diferentes escuelas de pensamiento económico. La existencia de teorías monetarias-fiscales, en sus diversas variantes; la inflación de costos, que explica la formación de precios de los bienes a partir del costo de los factores; los esquemas de pugna distributiva, en los*

que los precios se establecen como resultado de un conflicto social (capital-trabajo); el enfoque estructural, según el cual la inflación depende de las características específicas de la economía, de su composición social y del modo en que se determina la política económica.” (BCE, 2013). Bajo este contexto se determina a la inflación como una medida estadística que establece el nivel de incremento monetario en los recursos. La inestabilidad de precios, el aumento de gastos de gobierno y la decreciente entrada de divisas en un esquema de dolarización ha generado un ambiente de desequilibrio económico altamente preocupante para los ecuatorianos.



Fuente: INEC / EL COMERCIO

Grafico 1. Evolución de la Inflación

Fuente: El comercio

La estabilidad de un país se basa en la productividad de las empresas pues estas forman el motor principal de la economía. Según Rubén Andrade “*La economía ecuatoriana se organizará y desenvolverá con la coexistencia y concurrencia de los sectores público y privado*” (ANDRADE, 2003). Las empresas económicas, en cuanto a su forma de propiedad y gestión, podrán ser privadas, públicas, mixtas y comunitarias o de autogestión. El estado las reconocerá, garantizará y regulará.

Actualmente las empresas de servicios digitales, se encuentran ante diversas áreas de oportunidad y competitividad, que al no ser enfrentadas con objetividad impactan de forma negativa en sus operaciones, por lo cual es necesario conocer y evaluar su información financiera, para no dejar el éxito empresarial al azar.

De la misma forma Enrique Benjamín Franklin señala que *“Toda organización debe incluir políticas y procedimientos para asegurar razonablemente que un programa logre sus objetivos”*. (BENJAMIN, 2007). Bajo este concepto se puede puntualizar que al incluir políticas y procedimientos se asegura la correcta toma de decisiones que encaminen al éxito y desarrollo de las empresas.

1.2.1.2. Mesocontextualización

Según Samuel Mantilla Blanco menciona que *“En el mundo actual, el objetivo de control tiene una alternativa: el mejoramiento, entendido como la búsqueda de control a través de las mejores tecnologías disponibles, su importancia cada vez es mayor en la medida en que se sale de la esfera individual y se ubica en sistemas empresariales, gubernamentales y sociales”*. (MANTILLA S. , 2005, pág. 64), bajo este concepto es necesario reconocer que el control interno es una herramienta indispensable en las empresas de la provincia de Tungurahua, la cual es reconocida por su aglomeración de empresas y microempresas las mismas que al igual que el resto de compañías de todo el país atraviesan por similares problemas relacionados a su liquidez y deficientes procedimientos administrativos; de esta forma Ambato es donde se agrupan en mayor número las empresas de diseño, es por tanto el lugar cuyos índices reflejarán de forma generalizada los problemas del sector.

Algunas empresas de Diseño Grafico en la provincia de Tungurahua. (ACAMBIODE, 2013)

Sector: Publicidad y artes gráficas » Diseño gráfico

ARTESTUDIO

Sector: Publicidad y artes gráficas » Agencias de publicidad, Diseño gráfico

ITACA

Sector: Publicidad y artes gráficas » Diseño gráfico

EMES ASESORES

Sector: Publicidad y artes gráficas » Agencias de publicidad

LINX MEDIA

Sector: Publicidad y artes gráficas » Agencias de publicidad

DIGITALART

Sector: Publicidad y artes gráficas » Agencias de publicidad

MIRAJE

Sector: Publicidad y artes gráficas » Agencias de publicidad

MORCE D&P

Sector: Publicidad y artes gráficas » Diseño gráfico

COCOMO

Sector: Publicidad y artes gráficas » Diseño gráfico

SOOL

Sector: Publicidad y artes gráficas » Otros Servicios

PREMATURA

Sector: Publicidad y artes gráficas » Agencias de publicidad

VIZIONPUBLICIDAD

Sector: Publicidad y artes gráficas » Diseño gráfico, Diseño gráfico

MEGAVALLAS

Sector: Publicidad y artes gráficas > Agencias de publicidad

La necesidad de las empresas por buscar alternativas de solución que minimicen los problemas económicos que constantemente atraviesan y que inciden irrefutablemente en sus operaciones, ha direccionado a que las empresas tomen decisiones erróneas llevando al desequilibrio de la empresa, disminuyendo así su capacidad para continuar dentro del medio con sus productos y servicios de una manera competitiva y eficaz; las medidas que adoptan a veces algunas entidades no son los mecanismos correctos, afectando aun más la rentabilidad y la superación de la misma.

Hay que tener en cuenta que el endeudamiento en una empresa a futuro solo trae aspectos negativos a su economía debido a las tasa de interés fijadas por las instituciones financieras. Según Campus Huerta *“Al buscar fuentes de financiamiento se deberá estar muy consciente que al final tendrá que evaluar su toma de decisiones y las consecuencia en la empresa”* (CAMPUS, 2010, pág. 108). En el mundo de los negocios hay una serie de decisiones que son ineludibles con independencia del sector en que la empresa opere o la actividad a la que se dedique. Como se conoce una de las decisiones a la que se enfrenta el responsable de cualquier negocio, es la de establecer procedimientos y conseguir los recursos necesarios para financiar las actividades que tiene en su poder y de esta forma seguir con sus operaciones.

En la provincia de Tungurahua se puede evidenciar un grupo generalizado de empresas de diseño y publicidad, siendo así la

competencia otro factor crítico de éxito, empresas como Megavallas de la ciudad de Ambato han tenido dificultad para mantenerse en sus operaciones, teniendo una suspensión de actividades en el año 2012 al mes de haberse creado, volviendo a retomar sus actividades en el año 2008. (SRI, 2013).

Información del Contribuyente	
Razón Social:	CHAVEZ MEJIA GABRIELA ALEXANDRA
RUC:	1802997906001
Nombre Comercial:	MEGAVALLAS
Estado del Contribuyente en el RUC	Activo
Clase de Contribuyente	Otro
Tipo de Contribuyente	Persona Natural
Obligado a llevar Contabilidad	NO
Actividad Económica Principal	ACTIVIDADES DE PUBLICIDAD EN GENERAL.
Fecha de inicio de actividades	06-03-2002
Fecha de cese de actividades	07-03-2002
Fecha reinicio de actividades	
Fecha actualización	08-01-2008

Grafico 2. Información de Megavallas

Fuente: Servicio de Rentas Internas SRI

Con esta información se ha podido evidenciar la dificultad de las empresas por mantener sus movimientos de forma continua, si bien actualmente tiene un estado activo, no pudo mantenerse de esta forma desde el momento de su inicio de actividades.

Un correcto direccionamiento de objetivos ayuda a no desviar las metas propuestas sin embargo, los problemas económicos y los constantes cambios políticos, sociales y tecnológicos, conllevan a desnivelar el óptimo desarrollo de las operaciones finalizando en la suspensión o el cese definitivo de actividades, desfavoreciendo al desarrollo y estabilidad del país, y a su vez a las fuentes de trabajo existentes.

1.2.1.3. Microcontextualización

Los problemas económicos que actualmente agobian a la mayoría de las empresas del país se ha podido evidenciar en Copifull empresa que comenzó sus actividades de diseño, fotocopiado e impresión en el 2004, se ha visto en la necesidad de buscar mecanismos para seguir trabajando y así poder mantenerse dentro de este mercado de diseño con competitividad en sus servicios.

Desde sus inicios Copifull, al ser una empresa eminentemente familiar no cuenta con directrices estratégicas que normen su funcionamiento ya que sus operaciones en cuanto a la organización y sobre todo el control se llevan a cabo casi de forma empírica y sin regirse a políticas y procedimientos que aseguren la salvaguarda de sus recursos lo cual ha desembocado en pérdidas económicas.

El contar con indicadores es un factor relevante en las empresas. Según Mercedes Bravo en su libro Contabilidad General se refiere a estos como *“Las razones o indicadores financieros constituyen la forma más común del análisis financiero, el análisis por razones o índices señala los puntos fuertes y débiles de una empresa, además indica probabilidades y tendencias”* (BRAVO, 2004, pág. 337), adicionalmente es importante reconocer que los indicadores miden la capacidad que tiene la empresa para continuar con normalidad en sus operaciones. Por otro lado el presupuesto juega un papel muy importante también en las empresas, pues está diseñado para planificar y controlar un negocio, en su obra Warren Reeve se refiere como: *“Un enfoque que tiene el beneficio de contemplar un panorama futuro de la operaciones”*. (WARREN, 2010, pág. 232) bajo este contexto se puede reconocer la importancia del mismo; Copifull es una empresa que no maneja normas que regulen su correcta administración lo cual ha llevado a tomar decisiones erróneas que han impactado de forma negativa en sus resultados.

La inexistencia de la políticas administrativas es otro factor determinante que afecta a la empresa de forma directa y que conlleva a ineficientes procesos contables; todo esto se puede resumir a que Copifull cuenta con un inadecuado control interno que normalicen sus operaciones.

Van Gich John se refiere al control como: “*La Teoría General del Control que está elaborada para sistemas que ya están en operación*”, (VAN, 1987, pág. 479) Sin duda alguna estas teorías necesitan regular las operaciones a fin de continuar satisfaciendo las expectativas y moviéndose en dirección de los objetivos propuestos.

Copifull Servicios Digitales es una empresa familiar la cual necesita contar con normas, procedimientos y técnicas que regulen sus actividades de forma adecuada, permitiéndole corregir el desempeño y tener el control en sus operaciones y de esta forma asegurar la consecución de objetivos y metas.

Dentro de empresa, el inadecuado control interno de la gestión administrativa se debe a los inadecuados procesos con los que se maneja, además de la inaplicación de políticas y procedimientos que le permitan regular sus operaciones, lo cual conlleva a tener una pérdida representativa en el ejercicio económico, a su vez la disminución de la rentabilidad, al incremento de los gastos de la empresa, falta de confiabilidad en los documentos y la información errónea por no contar con el personal exclusivo para el desarrollo de los procesos contables.

Normativas que establezcan el pago a proveedores y acreedores, el cobro a clientes, un fondo de caja chica, control para el giro de cheques entre otras generan que la empresa posea desequilibrio en sus operaciones originando inapropiados resultados económicos.

(Ver anexo 1) Matriz Análisis de Situaciones MÁS

1.2.2 Análisis crítico

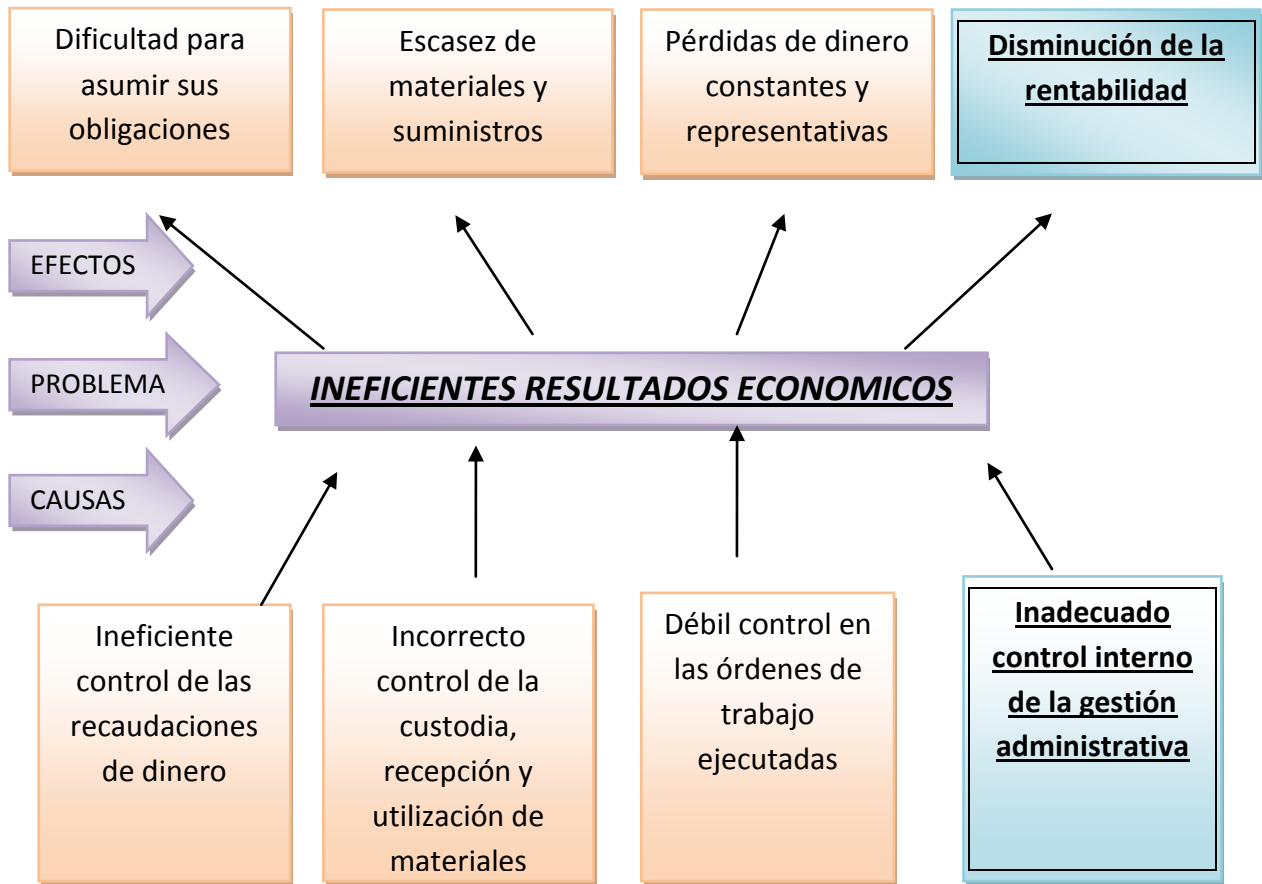


Grafico 3. Árbol de Problemas
Elaborado por: Rosario Naranjo

Relación causa – efecto

En una empresa comercial una correcta administración se encarga de ver que se cumplan las actividades de control en todos los procesos, el ineficiente control en las recaudaciones de dinero, el incorrecto control en la custodia y utilización de materiales, un débil control en las órdenes de trabajo ejecutadas y un inadecuado control interno de la gestión administrativa; dan como resultado dificultad para asumir obligaciones, escases de materiales y suministros, pérdidas de dinero, y por ende la

disminución de la rentabilidad en la empresa obteniendo así ineficientes resultados económicos.

Copifull durante los ejercicios 2010, 2011 y 2012 presenta pérdidas significativas que se han ido incrementando debido a la ausencia de prácticas y procedimientos de control interno, que le permitan a la administración de la empresa adoptar decisiones a base de información financiera confiable, situación que afecta de forma directa a la rentabilidad de la empresa, como se refleja en los estados financieros de los años mencionados.



Grafico 4. Pérdida en los ejercicios económicos.

Elaborado por: Rosario Naranjo

“La administración eficiente de los activos es la clave para el éxito” (ZAPATA, 2008, pág. 88), así lo menciona Pedro Zapata en su libro interpretando esta frase corta pero representativa da como resultado que el manejo eficiente de los recursos, permitirá a las empresas y de tal forma a sus propietarios, alcanzar los resultados económicos deseados; parte del manejo eficiente descansa en el control interno contable que debe establecerse en las empresas a partir de una organización sólida, con personal capacitado y comprometido, con procesos y procedimientos ágiles dentro del marco de políticas y objetivos claros que sean la guía hacia el éxito presente y futuro.

1.2.3. Prognosis

En caso de que no se consiga una mejora en los resultados económicos de la empresa al no contar con políticas de control interno de la gestión administrativa y sus demás componentes, ésta enfrentaría la posibilidad de entrar en una etapa de crisis a corto plazo causada por su insuficiente rentabilidad, de esta forma estaría en desventaja para competir frente a otras empresas similares que existen hoy en día.

El control interno es una herramienta indispensable para desenvolverse en el mundo de los negocios de una forma segura y confiable, permitirá a la compañía fortalecer su seguridad y solidez económica. Si la empresa continúa con inadecuados procedimientos de control interno no podrá controlar las actividades internas, tomará decisiones equívocas y no cumplirá con los objetivos planteados.

1.2.4. Formulación del problema

¿Cómo incide el control interno de la gestión administrativa en la rentabilidad de la empresa Copifull durante el año 2012?

1.2.5. Preguntas directrices

- ¿A qué se debe el ineficiente control interno de la gestión administrativa dentro de la empresa?
- ¿Cómo se determina el margen de rentabilidad en la empresa?
- ¿Por qué existe ineficientes resultados económicos en los estados financieros de Copifull?

1.2.6. Delimitación

- **Campo:**

Contabilidad y Auditoría.

- **Área:**

Presupuestos Empresariales, Realidad Nacional, Ejecución de la auditoría financiera, Análisis Microeconómico, Gestión Financiera.

- **Aspecto:**

El Control Interno en la gestión administrativa y rentabilidad de la empresa.

- **Temporal:**

Estados Financieros obtenidos del año 2012 y se realizara la investigación durante septiembre del 2013 a marzo del 2014.

- **Espacial:**

Empresa Copifull se localiza en la ciudad de Ambato.

Según Registro Único del Contribuyente (RUC), la empresa Copifull se encuentra ubicada en la Guayaquil 201 y Bolívar, como la matriz y dos sucursales en la Av. Rodrigo Pachano el sector de Ficoa y en la Av. Los Chasquis

(Ver anexo 2) Registro único de contribuyentes.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La importancia de la realización de este proyecto investigativo nace en la actual y generalizada necesidad de las empresas por buscar alternativas de solución que minimicen los problemas económicos que constantemente atraviesan y que inciden de manera irrefutable en sus operaciones debido a un inadecuado control interno de la gestión administrativa.

En la opinión de Mantilla Blanco *“Los controles internos se implementan para mantener la compañía en la dirección de sus objetivos de rentabilidad y en la consecución de su misión, así como para minimizar las sorpresas en el camino”* (MANTILLA S. A., 2005, pág. 3),

De esta manera, para toda empresa es importante mantener estable sus finanzas, conservando un equilibrio dentro de sus Estados Financieros que le permita responder o incursionar en nuevas oportunidades de negocio, sin embargo en muchas ocasiones las políticas internas son mal utilizadas o inaplicadas en los procesos contables.

Es así como las soluciones planteadas ante el problema en los ineficientes resultados económicos beneficiarán directamente al propietario de Copifull, así como también será de utilidad para los responsables de la Administración, Contabilidad, empleados y otros en general involucrados con el área financiera quienes mediante este análisis podrán captar los sucesos de un inadecuado sistema de control interno y su incidencia dentro de la empresa, para fortalecer las medidas adoptadas en la salvaguarda de sus recursos y verificar la exactitud de la información financiera, para promover la eficiencia en las operaciones y estimular el cumplimiento de sus metas.

Es importante llevar la contabilidad de forma correcta solo así se podrá reconocer la utilidad real de la empresa y se podrá seguir con la continuidad en sus operaciones y obtener la rentabilidad deseada.

Como lo menciona Roxana Escoto en su libro *“El objetivo más importante de la contabilidad es proporcionar información financiera de la empresa, a las personas o entidades interesadas en conocer los resultados sobre la rentabilidad y solvencia del negocio”* (ESCOTO, 2004). En base a este contexto se puede determinar la importancia en obtener resultados verídicos y satisfactorios.

La motivación que promueve esta investigación surge por profundizar varios enfoques teóricos que trata el problema en la gestión administrativa y la rentabilidad, a fin de explicar la utilidad, ventajas, volumen, políticas, y estrategias a partir de las cuales se espera avanzar en el conocimiento para encontrar nuevas explicaciones que modifiquen o completen los elementos teóricos sobre los cuales se pretende realizar la investigación.

En el ámbito de la gestión de empresas Pindado García Julio en su obra define a esto como *“La facilidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de pago en el momento de su vencimiento”*. (PINDADO, 2001, pág. 23). Por tanto, se refleja la importancia de la correcta administración de los recursos. Para solucionar el problema la empresa deberá disponer de una estructura de activos adecuada para que los fondos se generen en el momento necesario.

La investigación se justifica en vista de que las motivaciones prácticas servirán al investigador para acrecentar sus conocimientos a fin de obtener el título académico y contribuir también a la solución de problemas concretos a los resultados económicos que afectan a las empresas pequeñas, como Copifull.

Como responsable de esta investigación estoy en la plena capacidad tanto intelectual, económico como metodológica para la culminación del presente trabajo lo que me permitirá alcanzar los objetivos planteados, además la información que me facilitará llevar a cabo este proyecto será obtenida en el lugar mismo de la investigación.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Determinar la incidencia del control interno de la gestión administrativa en la rentabilidad de la empresa Copifull, para la obtención de eficientes resultados económicos.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar cuál ha sido el impacto del control interno de la gestión administrativa dentro de la empresa.
- Definir las causas que han llevado a la empresa a disminuir la rentabilidad, para fijación de parámetros como meta de solución.
- Proponer una evaluación del sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa, que conlleven a obtener eficientes resultados económicos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Toda empresa o negocio debe establecer políticas y procedimientos de control interno de acuerdo a su realidad y a su actividad económica, para Copifull, que es una mediana empresa de servicios digitales, hay que considerar que sus acciones son de alta rotación por lo que el dinero es un factor que se encuentra en constante movimiento, además es indispensable considerar la situación económica de cada consumidor y la realidad del centro del país.

El control interno es una herramienta que facilita la obtención de las metas en el desempeño y rentabilidad, porque, asegura la confiabilidad de la información, no obstante el control interno asegura el éxito de una empresa.

El análisis de este tema ha sido motivo de discusión a nivel internacional. Según Claudia Morales en su tesis, *“Evaluación del control interno en el área de inversiones en una entidad fuera de plaza”* (Morales, 2007), previa la obtención del título de contadora pública y auditora en Guatemala menciona que, *“El sistema de control interno, constituye una herramienta indispensable para las entidades y contribuye a la exactitud y confiabilidad de su información contable, promover la eficiencia operativa, proporcionando los procedimientos y métodos necesarios para su evaluación y fomentar la adhesión de las políticas administrativas establecidas”*. Bajo este contexto se refiere al conjunto de reglas, principios o medidas dentro de una organización utilizadas para promover la eficiencia operativa.

Una vez que se ha procedido a la revisión del repositorio físico de biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, es necesario indicar que existen varias investigaciones con temas análogos al control interno, la gestión administrativa y su influencia en la rentabilidad pero cada una de ellas con un enfoque diferente al que muestra la presente investigación.

En la tesis de Ingeniería de Myriam Freire *“Relación de la evaluación del control interno con la rentabilidad en la empresa Merizalde e Hijos Cía. Ltda., en el año 2010”* (Freire, 2011) explica que *“Ecuador es un país con un crecimiento importante, este sector está representado por empresas, las cuales mantienen normas y procedimientos de control interno inadecuados. La evaluación del control interno constituye una herramienta útil para identificar áreas críticas e implementar programas de mejora continua”*. En esta investigación se profundiza en la importancia de contar con adecuados procedimientos de control interno pues este camino llevara a una correcta administración de los bienes.

En la investigación realizada por Diana López *“El control interno de los activos fijos y su incidencia en los resultados financieros del grupo Corporativo Soltex en el primer trimestre del año 2011”* (Lopez D. , 2011), menciona que *“ la importancia del control interno en este rubro radica en su representatividad tanto económica al ser una inversión de capital significativo al adquirir los bienes necesarios para la puesta en marcha de sus actividades”*; por tal razón en el trabajo se realizó un sistema de control interno para activos fijos en la cual se enfoca a la problemática por el deficiente control interno del mismo.

Mónica Domínguez quien elaboro su proyecto de investigación previa la obtención del título de Magister con el tema *“El control interno y su incidencia en la toma de decisiones gerenciales en la Cooperativa Santa”* (Domínguez, 2008) en este trabajo se afirma que *“La falta de un sistema de un sistema de control interno y las inadecuadas decisiones adoptadas*

son las causas para que en los últimos tres ejercicios fiscales haya obtenido pérdidas económicas” Un incorrecto control interno da como resultado muchas situaciones adversas a una empresa y prueba de ello es obtener como resultado del ejercicio, pérdidas en sus operaciones.

Igualmente indica que *“Es indispensable la implementación inmediata de un sistema de control interno porque es una herramienta que proporciona la normativa permitiendo a los trabajadores conocer cuáles son sus funciones y como deben desarrollar las operaciones”*. Un sistema de control interno adecuado se deriva del cumplimiento de objetivos y metas de una empresa, además, garantiza que la transmisión de información entre trabajadores y directivos no se pierda y se pueda cumplir.

En la tesis de Daniela López *“Control interno al ciclo de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Equiagro”* (López D., 2011), manifiesta su propuesta en *“Diseñar un sistema de control interno para el ciclo de ventas con la finalidad de mejorar la rentabilidad de la empresa Equiagro”*, puesto que el problema con más relevancia está asociado con el inadecuado control interno en el ciclo de ventas. Las interrogantes obtenidas de la investigación dan paso a la implementación del control interno, lo cual es el análisis y seguimiento a la cadena de actividades que se desarrollan en este proceso.

El trabajo investigativo de Rocío Vega con el tema *“El control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010”* (Vega, 2011). Radica su investigación en implementar un sistema de control interno a fin de mejorar la rentabilidad de la Empresa Akabados, dentro de las áreas de Compras y ventas en el cual se detectaron algunas debilidades, debido a que son las áreas más importantes del giro del negocio.

Se desarrolló herramientas de control que permitió el manejo adecuado de los recursos humanos, económicos y tecnológicos. Mediante la aplicación de un Sistema de Control interno se pudo establecer directrices

para la evaluación del desempeño empresarial, a fin de mejorar la rentabilidad, perfeccionando su servicio en cuanto a ventas y por ende brindar una mejor atención, reduciendo costos innecesarios, tiempos improductivos, y lo que es importante la satisfacción de los clientes.

El control interno es el sistema interior de una empresa que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades

Basándose en los estudios de González y otros *“La organización se ha de entender como distribución de funciones y responsabilidades en los estamentos de la empresa, de modo que resulte efectiva la toma de decisiones y el control de las mismas por la dirección”*. (González, Floria, & González, 2006, pág. 1390). El promocionar el apoyo a entidades a través de estrategias para el siglo XXI, permiten promover el cumplimiento de los objetivos y de esta forma alcanzar sus metas.

Las ideas (principios robustos) y las acciones (mejores prácticas) han tardado en llegar a este segmento del mercado financiero, incluso después de las reformas financieras y del desarrollo de las micro finanzas.

El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa cumpla su objetivo.

Además, detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

En la obra de Herrera, Medina y Naranjo se refieren a la fundamentación filosófica como: *“La necesidad de que la investigación tenga una ubicación paradigmática o enfoque determinado”*. (Herrera & Otros, 2004, pág. 74)

En Filosofía la presente investigación se realizará en base al enfoque cuantitativo y se fundamenta en los principios del paradigma positivista que considera que es posible establecer leyes generales, que son permanentes independientemente del tiempo.

Para Marcelo Gómez *“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población”*. (Gómez, 2006, pág. 59) .Por consiguiente, se asume que es posible establecer las causas de los hechos.

Se ha podido evidenciar que el micro financiamiento puede tener impactos importantes en reducir la pobreza tanto a nivel local como nacional. La capacitación en el manejo del efectivo no siempre es un pre-requisito del desarrollo exitoso de las empresas. Los pequeños financiamientos, con frecuencia de solo unos cientos de dólares, han contribuido a aumentar los ingresos y los empleos de muchos microempresarios y de la sociedad en general.

El desarrollo exitoso de las microempresas requieren de productos y servicios que respondan a las diversas necesidades de los clientes, por otro lado los empresarios necesitan de estudios que permitan obtener ganancias de los proveedores de servicios para la microempresa, y políticas reglamentarias e impositivas que influyan al desarrollo financiero y empresarial.

El paradigma cuantitativo se basa en la teoría positivista, así explican Ferreira y otros. Además, asume que *“Busca hechos o causas con independencia del estado subjetivo de los individuos. Define que el conocimiento científico obedece a principios metodológicos únicos.”* (Ferreira, 2006, pág. 21).

La utilidad del método cuantitativo se basa en su fácil comprensión, y por ello puede aplicarse a análisis globales de casos específicos, en tanto que el método cuantitativo es más parcial pues estudia aspectos particulares o generaliza pero desde una sola perspectiva. La presente investigación cuenta con ideas innovadoras por lo tanto su potencial realización se encuentra en óptimas condiciones.

- **Fundamentación epistemológica**

La presente investigación busca generar el conocimiento en función de un análisis del control interno de la gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad de la empresa.

En la investigación de Rolando García se define el componente epistemológico como *“Diversas formas de idealismo, trascendentalismo, fenomenología, etc., a las cuales se denominan genéricamente apriorismo. Frente a ellas están las diversas corrientes empiristas que*

consideran que la única fuente de conocimiento es la experiencia sensorial” (García, 2006, pág. 71). Ante esto se puede mencionar que la filosofía se queda en el nivel de una sociología de la ciencia y el poder del razonamiento lo cual es importante pero no suficiente para fundamentar una teoría del conocimiento.

- **Fundamentación ontológica**

Desde el punto de vista ontológico la presente investigación busca dar solución a la problemática que surge de la necesidad de dar explicaciones racionales de la existencia de un ente.

Bajo el contexto de Martin Heidegger *“Lo que se trata es de replantear radicalmente la pregunta por el sentido del ser, cómo hay que comprender el ente en su ser”* (Heidegger, 1997). Ante esto Heidegger intenta relacionar la extensividad de las cosas, es decir que se puede extender o aplicar a más cosas o situaciones, a las que ordinariamente comprende, con la especialidad del ser-ahí y, por tanto, con su propia estructura fundamental.

Heidegger nos explica: *“Ser es siempre el ser de un ente. El todo del ente, según sus diferentes sectores, puede convertirse en ámbito del descubrimiento y la delimitación de determinadas regiones esenciales”*. Es decir los conceptos fundamentales son aquellas determinaciones en que la región esencial a la que pertenecen todos los objetos temáticos de una ciencia logra su comprensión preliminar, que servirá de guía a toda investigación positiva.

- **Fundamentación axiológica**

La axiología o filosofía de los valores, *“Es la rama de la filosofía que estudia la naturaleza de los valores y juicios valorativos”*. (Reader, 2010, pág. 6). La axiología no sólo trata en su mayoría intelectual y moral de los valores positivos, sino también de los valores negativos, analizando los principios que permiten considerar que algo es o no valioso, y considerando los fundamentos de tal juicio.

La investigación desde el punto de vista axiológica está enmarcada en valores como:

- Responsabilidad

El investigador debe reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

- Honradez académica

De esta forma el investigador debe garantizar la veracidad de la información y dar el crédito a los autores de ciertas definiciones empleadas en esta investigación.

- Exactitud matemática

La investigación se realizará con exactitud a la capacidad de acercarse al valor de la magnitud real.

- Confiabilidad

Es la capacidad de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un periodo de tiempo determinado.

- Independencia Mental

El investigador se encuentra en la capacidad de emitir sus criterios, debido a que, los temas son de total conocimiento para el mismo.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El presente trabajo investigativo referente al control interno de la gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad, se orienta en algunas disposiciones legales y normativas, entre las cuales se pueden mencionar:

En el Ecuador la **Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 463 de 17 de noviembre de 2004**. En el capítulo VI, Contabilidad y Estados financieros. (LORTI, 2004)

En los artículos:

“Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad.- Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el

Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

Art. 20.- Principios generales.- La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.

Art. 21.- Estados financieros.- Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios.”

El Código Tributario Codificación 9 Registro Oficial Suplemento 38 de 14-jun-2005. Última modificación: 09-mar-2009, Capítulo III Deberes formales del contribuyente o responsable. (CT, 2009)

Manifiesta textualmente en el artículo 96, sección 1, literales c, d y e.

“Art. 96.- Deberes formales.- Son deberes formales de los contribuyentes o responsables:

1. *Cuando lo exijan las leyes, ordenanzas, reglamentos o las disposiciones de la respectiva autoridad de la administración tributaria:*

c) Llevar los libros y registros contables relacionados con la correspondiente actividad económica, en idioma castellano; anotar, en moneda de curso legal, sus operaciones o transacciones y conservar tales libros y registros, mientras la obligación tributaria no esté prescrita;

d) Presentar las declaraciones que correspondan; y,

e) Cumplir con los deberes específicos que la respectiva ley tributaria establezca.”

Además la investigación se sustenta en las siguientes normativas:

Según La SAS 78 Evaluación de la Estructura del Control Interno en una Auditoría de Estados Financieros: Corrección a la SAS No. 55.
(AICPA, 1948)

Sustenta lo siguiente:

“El control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores de la entidad, gerencia y demás personal- designado para proporcionar una razonable seguridad en relación con el logro de los objetivos de las siguientes categorías:

(a) Seguridad de la información financiera

(b) Efectividad y eficiencia de las operaciones

(c) Cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables.

Componentes

El marco integrado de control consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión:

- a. **El ambiente de control.** *Establece el tono de una organización, influyendo la conciencia de control de la gente. Constituye el fundamento de los otros componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura.*
- b. **La valoración del riesgo.** *Es la identificación de la entidad y el análisis de los riesgos importantes para lograr los objetivos, formando una base para la determinación de como los riesgos deben ser manejados.*
- c. **Las actividades de control.** *Las constituyen las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la gerencia son llevadas a cabo.*
- d. **La información y comunicación.** *Representan la identificación, captura e intercambio de la información en una forma y tiempo que permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades.*
- e. **Monitoreo.** *Es un proceso que asegura la calidad del control interno sobre el tiempo.”*

Según NEA 10: Evaluación de Riesgo y Control Interno NIA 6 Sec. 400, mediante Acuerdo No. 039-CG, promulgado en el Registro Oficial No 555. (NEA, 1994)

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:

- 1. Reportar, revisar y aprobar conciliaciones*
- 2. Verificar la exactitud aritmética de los registros*
- 3. Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora.*
- 4. Mantener y revisar las cuentas de control y los balances de comprobación.*
- 5. Aprobar y controlar documentos.*
- 6. Comparar datos internos con fuentes externas de información.*
- 7. Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.*
- 8. Limitar el acceso físico directo a los activos y registros.*
- 9. Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas.”*

Para todos es clara la importancia que tiene este aspecto en cualquier organización, ya que representa la orientación básica de todos los recursos y esfuerzos y proporciona una base sólida para un control interno efectivo.

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde algunos de los componentes afectan sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1. Gráficos de inclusión interrelacionados

- Superordinación conceptual

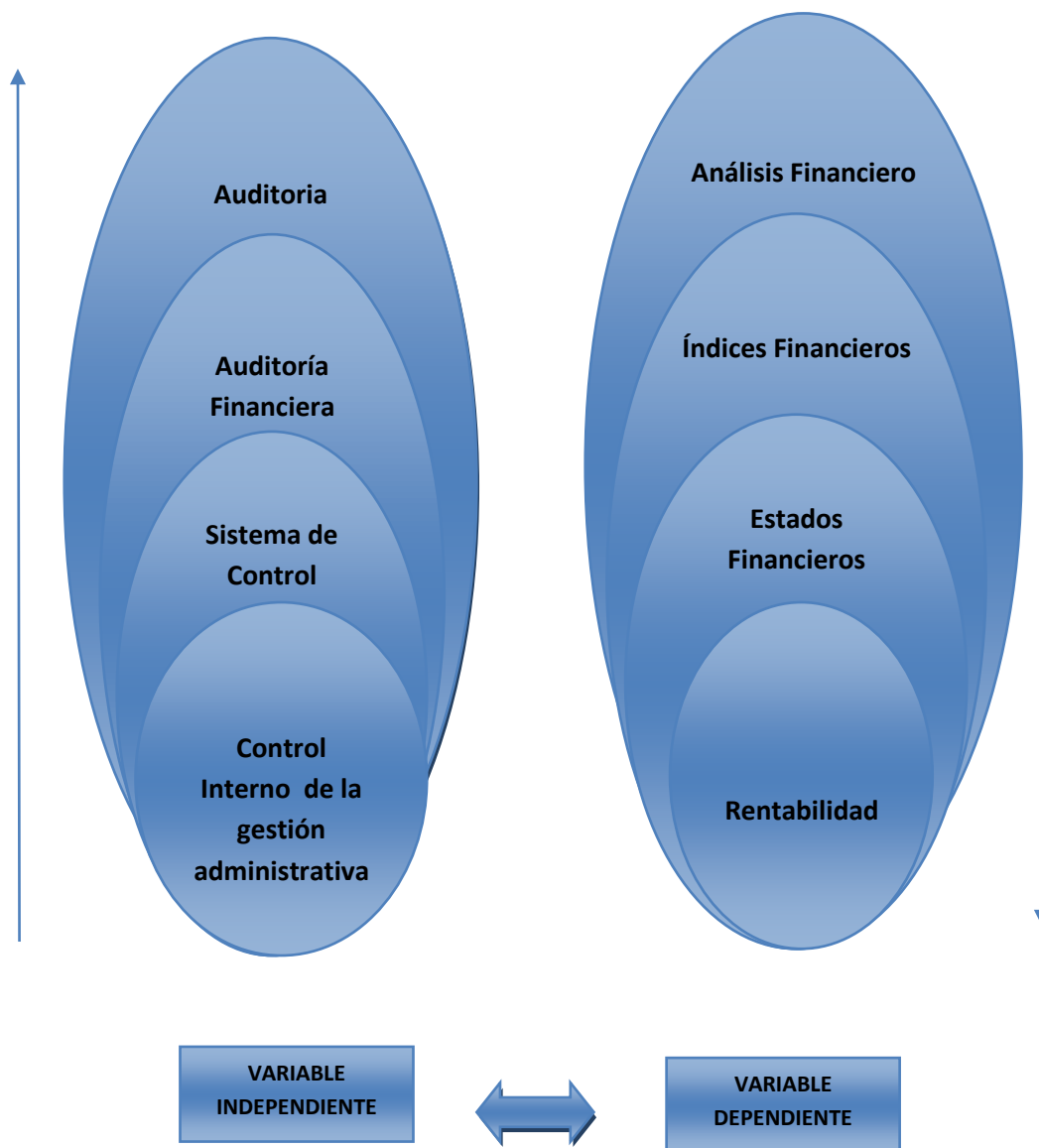


Grafico 5. Superordinación

Elaborado por: Rosario Naranjo.

Subordinación conceptual

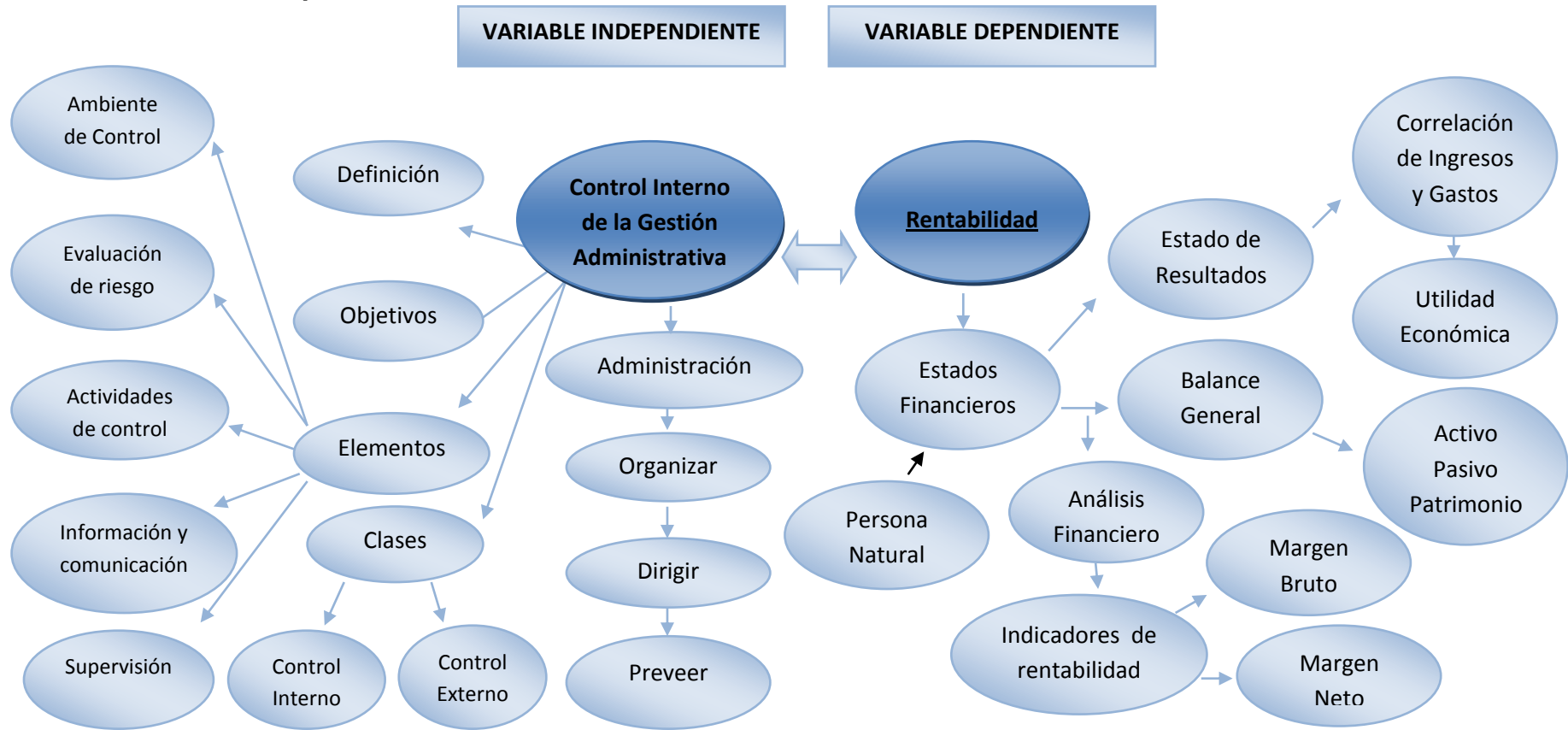


Grafico 6. Subordinación

Elaborado por: Rosario Naranjo

2.4.2. Visión dialéctica de contextualizaciones

2.4.2.1. Marco conceptual de la variable independiente

AUDITORÍA

Según Wallace y Mortimore, en la investigación de Couto definen auditoría como:

“Un examen independiente y sistemático realizado para determinar si las actividades y resultados cumplen con lo establecido en el procedimiento documental y también para determinar si esos procedimientos han sido implantados eficazmente y son los adecuados para alcanzar los objetivos”. (Couto, 2008, pág. 8)

La auditoría es el examen crítico que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado. Aunque hay muchos tipos de auditoría, la expresión se utiliza generalmente para designar a la auditoría externa de estados financieros que es una auditoría realizada por un profesional experto en contabilidad de los libros y registros contables de una entidad para opinar sobre la razonabilidad de la información contenida en ellos y sobre el cumplimiento de las normas contables.

La auditoría, según la definición del Instituto de Auditores Internos, es *“Una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.”* (IIA, 2004)

TIPOS DE AUDITORIA

Según Chaine *“Es importante conocer que la auditoría de sistemas tiene algunos de sus fundamentos en otras auditorías y que toma diferentes herramientas de ellas para conformarse”*. (Chaine, 2009)

A continuación se presenta una clasificación de diferentes tipos de auditorías, las cuales se encuentran clasificadas por diferentes factores.

“Por el origen de quien hace su aplicación:

- Externa
- Interna

Por el área en donde se hacen

- Auditoría Financiera
- Auditoría Administrativa
- Auditoría Operacional
- Auditoría Gubernamental
- Auditoría Integral
- Auditoría de Sistemas

Por área de especialidad

- Auditoría Fiscal
- Auditoría Laboral
- Auditoría Ambiental
- Auditoría Médica
- Auditoría a Inventario
- Auditoría a Caja Chica
- Auditoría en Sistemas”.

AUDITORIA FINANCIERA

Para Cones *“La auditoría financiera examina a los estados financieros y a través de ellos las operaciones financieras realizadas por el ente contable, con la finalidad de emitir una opinión técnica y profesional. También consiste en el examen de los registros, comprobantes, documentos y otras evidencias que sustentan los estados financieros de una entidad u organismo, efectuado por el auditor para formular el dictamen respecto de la razonabilidad con que se presentan los resultados de las operaciones, la situación financiera, los cambios operados en ella y en el patrimonio; para determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y para formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión financiera y al control interno.”* (Cones, 2012)

La auditoría financiera emite un dictamen u opinión profesional en relación con los estados financieros de una unidad económica en una fecha determinada y sobre el resultado de las operaciones y los cambios en la posición financiera cubiertos por el examen la condición indispensable que esta opinión sea expresada por un Contador Público debidamente autorizado para tal fin.

Objetivos y finalidad

Según Rodrigo Estupiñán la auditoría financiera tiene como objetivo *“La revisión o examen de los estados financieros básicos por parte de un auditor distinto del que preparo la información contable y del usuario, con la finalidad de establecer su razonabilidad, dando a conocer los resultados de su examen mediante un dictamen u opinión, a fin de aumentar la utilidad que la información posee.”* (Estupiñán, 2007, pág. 5)

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una empresa.

BENEFICIOS DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

- Reducir los riesgos de malas prácticas contables
- Lograr los objetivos y metas establecidas
- Promover el desarrollo organizacional
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones
- Asegurar el cumplimiento del marco normativo
- Proteger los recursos y bienes de la empresa, y el adecuado uso de los mismos
- Contar con información confiable y oportuna
- Fomentar la práctica de valores
-

CONTROL INTERNO

Según Sidney Davidson y otros *“Las grandes empresas requieren sistemas de control interno para asegurar que todas las operaciones comerciales sean realizadas eficazmente y de acuerdo con un plan”* (Sidney & Weil, 1990, pág. 192)

Así mismo se menciona que *“Son procedimientos puestos en práctica por la gerencia de un negocio para tratar de asegurar que las operaciones sean efectuadas o registradas como se planeo”*.

Según Horngren y otros *“El control interno es un plan organizacional y todas las medidas adoptadas por la empresa para:*

- *Proteger los activos*
- *Estimular el cumplimiento de las políticas de las compañías.*
- *Promover la eficiencia operacional*
- *Asegurar registros contables exactos y confiables” (Horngren & Otros, 2000)*

Completan la definición algunos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso, es decir un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- Sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la conducción.
- Está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las categorías señaladas las que, al mismo tiempo, suelen tener puntos en común. (Mantilla, 1998)

Al hablar del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma:

- Planificación
- Ejecución
- Supervisión

Tales acciones se hallan incorporadas a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad.

El área de Control tiene como actividad principal cuidar todo el dinero que entra o entrará y programar todas las salidas de dinero, actuales o futuras, de manera que jamás quede en la empresa dinero ocioso, que nunca se pague demás y que nunca se tengan castigos o se paguen comisiones por falta de pago.

Esta área debe controlar o influir en todas las formas del dinero de la empresa, ya sea en las cuentas por cobrar, como en las inversiones y cuentas por pagar, además debe procurar la mayor visión hacia el futuro de por cobrar y pagar, de manera que pueda vislumbrar la posibilidad de problemas de liquidez o de tendencias de posibles pérdidas, por reducción del margen de utilidad. Y para esto último debe ser participante activo en la definición de políticas de precios.

Según la **Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI)**, el control interno puede ser definido como *“El plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los objetivos”*.

De la misma forma menciona que: *“Para la alta dirección es primordial lograr los mejores resultados con economía de esfuerzos y recursos, es decir al menor costo posible. Para ello debe controlarse que sus decisiones se cumplan adecuadamente, en el sentido que las acciones ejecutadas se correspondan con aquéllas, dentro de un esquema básico que permita la iniciativa y contemple las circunstancias vigentes en cada momento”*. (INTOSAI, 2007)

Por consiguiente, siguiendo los lineamientos de INTOSAI, incumbe a la autoridad superior la responsabilidad en cuanto al establecimiento de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica.

Ambas definiciones (COSO e INTOSAI) se complementan y conforman una versión amplia del control interno: la primera enfatizando respecto a su carácter de proceso constituido por una cadena de acciones integradas a la gestión, y la segunda atendiendo fundamentalmente a sus objetivos.

Elementos del control interno

Según el **Informe COSO, en la Contaduría General de la Nación en la resolución 196 de julio 23/01**, se pronunció sobre el diseño y operación del control interno para las entidades públicas especificando que este debe garantizar la supervisión permanente y continua de los procesos y operaciones esta resolución modifica la No 373 de 1999 y es el resultado de un estudio adelantado por la entidad que demuestra como los sistemas de control interno siguen siendo débiles en las empresas.

Esta ley establece los objetivos que busca la administración se cumplan en áreas del bienestar común obteniendo una adecuada gestión y control ciudadano conforme a las características estudiadas y analizadas en el informe COSO para su adecuado diseño, interpretación, implementación y evaluación.

El marco integrado de control que plantea el informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión

El ambiente de control refleja el espíritu ético vigente en una entidad respecto del comportamiento de los agentes, la responsabilidad con que encaran sus actividades, y la importancia que le asignan al control interno.

Sirve de base de los otros componentes, ya que es dentro del ambiente reinante que se evalúan los riesgos y se definen las actividades de control tendientes a neutralizarlos. Simultáneamente se capta la información relevante y se realizan las comunicaciones pertinentes, dentro de un proceso supervisado y corregido de acuerdo con las circunstancias.

El modelo refleja el dinamismo propio de los sistemas de control interno. Así, la evaluación de riesgos no sólo influye en las actividades de control, sino que puede también poner de relieve la conveniencia de reconsiderar el manejo de la información y la comunicación.

No se trata de un proceso en serie, en el que un componente incide exclusivamente sobre el siguiente, sino que es interactivo multidireccional en tanto cualquier componente puede influir, y de hecho lo hace, en cualquier otro.

Existe también una relación directa entre los objetivos (Eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información y cumplimiento de leyes y reglamentos) y los cinco componentes referenciados, la que se manifiesta permanentemente en el campo de la gestión: las unidades operativas y cada agente de la organización conforman secuencialmente un esquema orientado a los resultados que se buscan, y la matriz constituida por ese esquema es a su vez cruzada por los componentes.

Ambiente de control

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Es, fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

Fija el tono de la organización y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

Constituye el andamiaje para el desarrollo de las acciones y de allí deviene su trascendencia, pues como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia colectiva de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitamiento de políticas y procedimientos efectivos en una organización.

En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de consejos de administración y comités de auditorías con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

El ambiente de control reinante será tan bueno, regular o malo como lo sean los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo y excelencia de éstos hará, en ese mismo orden, a la fortaleza o debilidad del ambiente que generan y consecuentemente al tono de la organización.

Evaluación de riesgos

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a los niveles de la organización (internos y externos) como de la actividad.

El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos. Si bien aquéllos no son un componente del control interno, constituyen un requisito previo para el funcionamiento del mismo.

A este respecto cabe recordar que los objetivos de control deben ser específicos, así como adecuados, completos, razonables e integrados a los globales de la institución.

Una vez identificados, el análisis de los riesgos incluirá:

- Una estimación de su importancia / trascendencia.
- Una evaluación de la probabilidad / frecuencia.
- Una definición del modo en que habrán de manejarse.

Dado que las condiciones en que las entidades se desenvuelven suelen sufrir variaciones, se necesitan mecanismos para detectar y encarar el tratamiento de los riesgos asociados con el cambio. Aunque el proceso de evaluación es similar al de los otros riesgos, la gestión de los cambios merece efectuarse independientemente, dada su gran importancia y las posibilidades de que los mismos pasen inadvertidos para quienes están inmersos en las rutinas de los procesos.

Existen circunstancias que pueden merecer una atención especial en función del impacto potencial que plantean:

- Cambios en el entorno.
- Redefinición de la política institucional.
- Reorganizaciones o reestructuraciones internas.
- Ingreso de empleados nuevos, o rotación de los existentes.
- Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.
- Aceleración del crecimiento.
- Nuevos productos, actividades o funciones.

Actividades de control

Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior: conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados:

- Las operaciones
- La confiabilidad de la información financiera
- El cumplimiento de leyes y reglamentos

En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros: los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo, y así sucesivamente.

A su vez en cada categoría existen diversos tipos de control:

- Preventivo / Correctivos
- Manuales / Automatizados o informáticos
- Gerenciales o directivos

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades de control, y es preciso que los agentes conozcan individualmente cuales son las que les competen, debiéndose para ello explicitar claramente tales funciones.

Información y comunicación

Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización, es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones.

Está conformada no sólo por datos generados internamente sino por aquellos provenientes de actividades y condiciones externas, necesarios para la toma de decisiones.

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto. No obstante resulta importante mantener un esquema de información acorde con las necesidades institucionales que, en un contexto de cambios constantes, evolucionan rápidamente. Por lo tanto deben adaptarse, distinguiendo entre indicadores de alerta y reportes cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas, a través de la evolución desde sistemas exclusivamente financieros a otros integrados con las operaciones para un mejor seguimiento y control de las mismas.

Supervisión

Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar.

El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

Existen controles informales que, aunque no estén documentados, se aplican correctamente y son eficaces, si bien un nivel adecuado de documentación suele aumentar la eficiencia de la evaluación, y resulta más útil al favorecer la comprensión del sistema por parte de los empleados.

Las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes. (COSO, 1992)

Bajo este contenido es necesario remarcar la importancia de contar con buenos controles de las tecnologías de información, pues éstas desempeñan un papel fundamental en la gestión, destacándose al respecto el centro de procesamiento de datos, la adquisición, implantación y mantenimiento del software, la seguridad en el acceso a los sistemas, los proyectos de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones.

A su vez los avances tecnológicos requieren una respuesta profesional calificada y anticipativa desde el control.

GESTIÓN

En la compilación de Gustavo Rebolledo Saavedra se dice que la gestión es el *“Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos. Conocido también como la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos, con el adecuado uso de los recursos disponibles.”* (Rebolledo Saavedra).

Importante es señalar que la gestión, que tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de una industria o compañía. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La Gestión Administrativa se ha considerado como la técnica capaz de realizar el estudio y análisis de la organización, en cada una de sus áreas y proporcionar soluciones a las irregularidades halladas, por lo cual se considera que el conocimiento de la misma es indispensable para la formación académica y para el desarrollo profesional de los Administradores.

Las actividades gerenciales, enmarcadas dentro de la globalización y la competitividad existente, necesitan revitalizarse y nutrirse de herramientas que le garanticen la eficiencia y el éxito en cada una de las áreas de la organización.

Es importante mantener un control adecuado en el activo disponible de la empresa el efectivo su correcto manejo puede marcar la diferencia de éxito en la empresa.

Segun la **NIC 7 – Mediante Resolución de CNC N° 048-2011**, los equivalentes al efectivo *“Son inversiones a corto plazo de gran liquidez, que son fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo, estando sujetos a un riesgo poco significativo de cambios en su valor.*

Los equivalentes al efectivo se tienen, más que para propósitos de inversión o similares, para cumplir los compromisos de pago a corto plazo. Para que una inversión financiera pueda ser calificada como equivalente al efectivo, es necesario que pueda ser fácilmente convertible en una cantidad determinada de efectivo y estar sujeta a un riesgo poco significativo de cambios en su valor”. (IASB, 2007)

Se puede notar la importancia del manejo del dinero, algo importante en una empresa es el flujo de efectivo. Gloria Chambi lo define como:

“Una de las herramientas más útiles para la planificación financiera, pues proporciona la base para analizar la posición de caja de la empresa con respecto a un horizonte dado de planeación. Pues va muy relacionado con la hoja de presupuesto que puede ser mensual y/o anual. Es decir, que se debe tratar de no exceder los valores presupuestados.

Mide la diferencia entre los ingresos y salidas de caja durante un periodo particular de tiempo para así determinar el saldo final o el flujo neto de efectivo, factor decisivo para evaluar la liquidez de un negocio. El valor de toda una empresa se determina a través del Estado de Flujo de Efectivo”.

(Chambi, 2011). Bajo este contexto en que los flujos de efectivo de un negocio generalmente son iguales al efectivo proveniente a las ventas, menos los costos operativos, menos los cargos por interés, impuestos, prestamos y dividendos.

Así mismo: *“Refleja la capacidad de una empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo conforma se vencen. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que paga sus facturas”*. (Gerencie, 2010)

En el libro de Welsch y otros, se manifestó la importancia del presupuesto del efectivo teniendo como propósitos los siguientes ítems:

1. Determinar la probable posición de caja al fin de cada período, como resultado de las operaciones planificadas.
2. Identificar los excedentes o déficit de efectivo por periodos.
3. Establecer la necesidad de financiamiento y la disponibilidad de efectivo ocioso para inversión. (Welsch & Otros, 2005)

Por otro lado el diccionario de economía define al efectivo de la siguiente manera: *“El efectivo que posee una empresa forma parte del activo circulante y su función es hacer frente a las posibles obligaciones a corto plazo que puedan aparecer. El efectivo es un elemento de balance y forma parte del activo circulante. Es el elemento más líquido que posee la empresa, es decir, es el dinero.”* (Giménez, 2001)

La empresa utiliza este recurso para hacer frente a sus obligaciones inmediatas.

En resumen la capacidad de una compañía de generar los recursos requeridos para las operaciones rutinarias de negocios con frecuencia depende del valor de la recuperabilidad y eficiencia en sus operaciones, en sí de la correcta toma de decisiones.

2.4.2.2. Marco conceptual de la variable dependiente

ANÁLISIS FINANCIERO

Para Paulo Nunes la gestión financiera es: *“Una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.”* (Nunes, 2008)

Según Calderon y Castaño *“La gestion financiera logra un conocimiento del sistema financiero y todas las alternativas dispuestas en el medio para obtener recursos financieros con los mayores grados de eficiencia, asi como asignar, controlar y evaluar el uso de los mismos, en procura de crear valor agregado y aumentar el valor de las empresas.”* (Calderón & Castaño, 2005, pág. 728)

De igual forma Fabiana Brissio argumenta que: *“Análisis financiero es la que se encarga del manejo de fondos de las organizaciones. En las grandes empresas depende del Gerente Financiero; en las medianas empresas del Gerente Administrativo y en las pequeñas empresas del Dueño”*. Por consiguiente, se puede afirmar que la gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.

Gestión financiera empresarial

De acuerdo con *“La gestión financiera empresarial sienta sus bases en la información recojida de la empresa. El sistema actual de recogida de información es la contabilidad. Razon por la cual es fundamental tener las nociones contables básicas bien clara, para poder realizar una adecuada gestión financiera.”* (Soriano & Pinto, 2006, pág. 13).

ÍNDICES FINANCIEROS

Para James Van *“Las razones financieras son las herramientas que se utilizan para evaluar la situación y el desempeño financiero de las empresas.”* (Van & Wachowicz, 2002, pág. 131). Aplicando este concepto se puede indicar que la información contenida en los estados financieros es de mucha importancia para las partes interesadas, que por lo regular necesitan tener medidas relativas de la eficiencia operativa de la empresa.

Según Lawrence, *“ El análisis de razones financieras no es solamente el cálculo de una razón dada. Es más importante la interpretación del valor de la razón.”* Bajo este contexto se puede expresar que las razones o indicadores financieros constituyen la forma más común de análisis financiero.

Por otro lado Héctor Ortiz se refiere a la razón como: *“El resultado de establecer la relación numérica entre dos cantidades”* (Ortiz, 2006, pág. 215)

Herrera Carvajal & Asociados enuncian que *“Para tomar decisiones racionales en relación con los objetivos de la empresa, el administrador financiero debe usar ciertas herramientas analíticas.”* (Alonzo, 2012)

El propósito de la empresa no es solo el control interno, sino también un mejor conocimiento de los que los proveedores de capital buscan.

Las razones financieras más significativas que deben ser empleadas son:

- Razones de Liquidez Financiera.
- Razones de Solvencia.
- Razones de Endeudamiento.
- Razones de Solidez y Estabilidad de los activos Fijos.
- Razones de Rentabilidad.
- Razones de Rotación.

- Apalancamiento Financiero.

Los ratios financieros se utilizan como valores de comparación, ya sea dentro de la empresa (periodo a periodo) ó entre empresas:

Se puede comparar razones financieras de la misma empresa, es decir, efectuar un análisis interno relacionando una razón actual con razones históricas (pasadas) ó con razones presupuestadas (futuras).

También pueden compararse las razones financieras de una empresa con las de otras empresas similares, en forma individual ó a nivel promedio de la industria a la que pertenecen. La validez de la comparación depende de la similitud existente entre las empresas cuyos índices fueron analizados.

Además de los ratios mostrados, la organización puede definir sus propios indicadores que permitirán medir cuantitativamente el logro de sus objetivos.

ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros deben contener en forma clara y comprensible todo lo necesario para juzgar los resultados de operación, la situación financiera de la entidad, los cambios en su situación financiera y las modificaciones en su capital contable, así como todos aquellos datos importantes y significativos para la gerencia y demás usuarios con la finalidad de que los lectores puedan juzgar adecuadamente lo que los estados financieros muestran, es conveniente que éstos se presenten en forma comparativa.

Para *“La preparación de los estados financieros es una tarea muy importante. Por consiguiente, todas las cifras deben comprobarse más de una vez para asegurarse de que son exactas.”* (Brock & Palmer, 1987, pág. 14).

Los estados financieros, también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para informar de la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado.

Objetivo

El objetivo de los estados financieros es proveer información sobre el patrimonio del ente emisor a una fecha y su evolución económica y financiera en el período que abarcan, para facilitar la toma de decisiones económicas.

Componentes

Los Estados financieros obligatorios dependen de cada país, siendo los componentes más habituales los siguientes:

- Estado de situación patrimonial
- Estado de resultados
- Estado de evolución de patrimonio neto
- Estado de flujo de efectivo
- Las Notas a los Estados Financieros

La información contenida en los estados financieros debería reunir, para ser útil a sus usuarios, las siguientes características:

1. Confiabilidad
2. Aproximación a la realidad
3. Esencialidad
4. Integridad
5. Verificabilidad
6. Comparabilidad
7. Claridad

RENTABILIDAD

América Zamora manifiesta en su libro que: *“el concepto de rentabilidad ha ido cambiando con el tiempo y ha sido usado de distintas formas, siendo éste uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito de un sector, subsector o incluso un negocio, ya que una rentabilidad sostenida con una política de dividendos, conlleva al fortalecimiento de las unidades económicas. Las utilidades reinvertidas adecuadamente significan expansión en capacidad instalada, actualización de la tecnología existente, nuevos esfuerzos en la búsqueda de mercados, o una mezcla de todos estos puntos”.* (Zamora Torres, 2008)

Es relevante mencionar que la rentabilidad se mide en las utilidades obtenidas de una empresa por esta razón en la obra de Hall y Lieberman definen las utilidades como: *“Los ingresos por ventas de la empresa menos sus costos de producción. En general, existe un acuerdo en cuanto a la forma de medir los ingresos de una empresa.”* (Hall & Lieberman, 2005, pág. 212)

Además se establece dos tipos de utilidades:

- Utilidades Contables
- Utilidades Económicas

En economía, la utilidad es una medida de la satisfacción. Asumiendo la validez de esta medida, se puede hablar con sentido de aumentar o disminuir la utilidad, y por lo tanto explicar el comportamiento económico en términos de los intentos de aumentar la utilidad.

Según Colman Zambrana en su obra: *“Las utilidades son lo que queda después de deducir del ingreso bruto del negocio todos los costos.”*

(Zambrana, 1995). Es decir, Son la medida de un excedente entre los ingresos y los costos expresados en alguna unidad monetaria.

Principio de correlación de ingresos y gastos

Una vez que los gastos e ingresos del período hayan sido registrados en sus cuentas específicas se podrá obtener el resultado del período, que vendrá determinado por la diferencia.

$$\text{Resultado del período} = \sum \text{Ingresos} - \sum \text{Gastos}$$

En la obra de Server y otros enuncian sobre el principio de correlación de ingresos y gastos como:

“El resultado del ejercicio estará constituido por los ingresos de dicho período menos los gastos del mismo realizados para la obtención de aquéllos, así como los beneficios y quebrantos no relacionados claramente con la actividad de la empresa”. (Juliá & Server, 2005, pág. 167)

De la misma forma se expresa que: *“Al cierre del ejercicio, para determinar el resultado del ejercicio, bastará con traspasar todos los saldos de las cuentas de los grupos, «Compras y gastos» y «Ventas e ingresos», a la cuenta representativa del «Resultado del ejercicio», que el Plan designa mediante la cuenta, «Pérdidas y ganancias».”*

Es importante reconocer que la rentabilidad mide la capacidad de generación de utilidad por parte de la empresa. Tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa. Evalúan los resultados económicos de la actividad empresarial.

Expresan el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activos o capital. Es importante conocer estas cifras, ya que la empresa necesita producir utilidad para poder existir.

Para una empresa cualquiera es muy importante vender bien, pero lo más importante aún es que las ventas le reporten utilidades. Una cantidad operacional satisfactoria, como norma general, debe estar entre 5 y 10% de las ventas para empresas comercializadoras, y entre el 10 y 20% de las ventas para empresas manufactureras. Por su parte, la utilidad neta debe estar entre el 2 y 3 % en el primer caso, y entre el 5 y 10 % en el segundo caso.

Es importante reconocer que el balance general, es aquel que muestra en unidades monetarias, la situación financiera de una empresa en una fecha determinada.

Indicadores de rentabilidad

Margen bruto de utilidad (MB):

Indica el porcentaje que queda sobre las ventas después que la empresa ha pagado sus existencias.

$$MB = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de lo Vendido}}{\text{Ventas}}$$

Margen neto de utilidad (MN):

El margen de utilidad neta nos muestra la eficiencia relativa de la empresa después de tomar en cuenta todos los gastos e impuestos sobre ingresos, pero no los cargos extraordinarios.

$$MN = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$$

Ante esto se puede recalcar que la utilidad, tanto operacional como neta, se espera que crezca en una proporción similar al crecimiento de las ventas, y preferiblemente un poco más, teniendo en cuenta que los costos fijos no crecen al ritmo de las ventas.

2.5. HIPÓTESIS

El control interno de la gestión administrativa tiene una incidencia significativa en la rentabilidad de la empresa Copifull.

2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES

Variable Independiente	Inadecuado control interno de la gestión administrativa
Variable Dependiente	Disminución de la rentabilidad.
Termino De Relación	Influye
Unidad De Observación	COPIFULL SERVICIOS DIGITALES

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE

Por la naturaleza de las variables la presente investigación se encuentra enmarcada dentro del enfoque predominantemente cuantitativo en concordancia a la fundamentación filosófica que se ubica en el paradigma positivista.

De acuerdo con M.A. Rothery citado por Grinnell, *“Para generar conocimiento el enfoque cuantitativo se fundamenta en el método hipotético-deductivo, considerando las siguientes premisas:*

1. *Delineamos teorías y de ellas derivamos hipótesis.*
2. *Las hipótesis se someten a prueba utilizando los diseños de la investigación apropiados.*
3. *Si los resultados corroboran las hipótesis o son consistentes con estas se aporta evidencia a su favor. Si se refutan, se descartan en busca de mejores explicaciones e hipótesis.”* (Hernandez & Otros, 2003, pág. 13)

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población.

En efecto, se utilizará para estudiar las propiedades y fenómenos cuantitativos y sus relaciones para proporcionar la manera de establecer, formular, fortalecer y revisar la teoría existente.

De esta manera, el investigador logra involucrarse con todos los elementos de la población y así, extender los resultados a la empresa y al entorno

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación, responde a las siguientes modalidades:

3.2.1. Investigación de campo

En la investigación se obtendrá información acudiendo al lugar donde se producen los hechos aplicando técnicas e instrumentos propios de la investigación científica a través del contacto directo del investigador con la realidad.

Según Herrera L., Medina A., y Naranjo G. La investigación de campo: *“Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyectos”*. (Herrera & Otros, 2004, pág. 103).

Por lo tanto, se habla de una investigación de campo debido a que, para conseguir todos los fundamentos y datos empíricos prácticos será necesario aplicar diferentes técnicas de investigación con sus respectivos instrumentos en el lugar de los acontecimientos, exigencia que obliga a permanecer en contacto con la realidad, teniendo como finalidad

recolectar y registrar ordenadamente datos esenciales referentes al problema a investigarse.

3.2.2. Investigación bibliográfica-documental

En la obra de Aura Bavaresco de Prieto. *“Son aquellas que contienen información no abreviada y en su forma original. Son todos los conocimientos científicos o hechos e ideas estudiados bajo nuevos aspectos.”* (Bavaresco, 1988, pág. 36)

El énfasis de la investigación está en el análisis teórico y conceptual hasta el paso final de la elaboración de un informe o propuesta sobre el material registrado, ya se trate de obras, investigaciones anteriores, material inédito, hemerográfico, cartas, historias de vida, documentos legales e inclusive material filmado o grabado.

De esta manera, se utilizará esta técnica por que se recurrirá a fuentes primarias y secundarias las cuales servirán para el correcto desarrollo de la presente investigación.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación está enmarcada, en el nivel de asociación de variables debido a que es indispensable evaluar las variaciones de comportamiento de una variable a otra, con el propósito de establecer los puntos claves de referencia que ayuden a la empresa a detectar sus falencias y a estar al tanto de las mismas.

La asociación de las variables permite una establecer la relación entre las variables dependiente e independiente con el propósito de que el problema a investigarse sea eficaz.

Si bien es cierto, este tipo de investigación permitirá, percibir las características que servirán para profundizar el conocimiento objetivo del problema, involucrando a personas, sucesos, procesos y sus relaciones. Mediante este análisis se pondrá en juego todos los conocimientos teóricos previos para dar solución al fenómeno estudiado.

3.3.1. Investigación exploratoria

Según Namakforoosh, *“Los estudios de tipo observacional pueden ser participativos. En estos el investigador tiene un papel importante, junto con otras unidades de estudio, o puede no ser participativo este es el caso más común en la encuesta. Un estudio de este tipo puede clasificarse según el medio de comunicación.”* (Namakforoosh, 2005, pág. 89)

La investigación exploratoria se identifica por recoger e identificar antecedentes generales, números y cuantificaciones, temas y tópicos respecto del problema investigado, sugerencias de aspectos relacionados que deberían examinarse en profundidad en futuras investigaciones. Además se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimiento.

Esta técnica se maneja para obtener información de manera participativa o no participativa mediante una encuesta que se las realizará a los involucrados en el presente proyecto de investigación.

3.3.2. Investigación descriptiva

Según César Augusto Bernal Torres, *“La investigación descriptiva reseña rasgos, cualidades o atributos de la población objeto de estudio.”* (Bernal, 2006, pág. 121).

Bajo esta premisa, los investigadores recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Este nivel de investigación se utiliza para recabar información de un estudio descriptivo ya que con esta técnica podemos describir las características de los diferentes grupos de involucrados.

3.3.3. Investigación explicativa

Según Marcelo M. Gómez. *“Los estudios explicativos van más allá de las descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a encontrar las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales. Esta técnica se centra en explicar porque ocurre u ocurrió un fenómeno y en qué condiciones se da o se dio este, o por que se relacionan dos o más variables de determinada manera.”* (Gómez, 2006, pág. 68)

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos del establecimiento de relaciones entre conceptos, están dirigidos a encontrar las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos sociales.

Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre u ocurrió un fenómeno. Este método investigativo se utiliza para explicar

el por qué ocurre los diferentes eventos dentro de la empresa de esta manera buscar las diferentes alternativas de solución

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Murray R. Spiegel en Estadística de Schaum describe a la población como: *“todo el universo dentro de un problema, la población puede ser finita o infinita dependiendo de las necesidades del investigador.”* (Murray, 2005, pág. 1).

De acuerdo con William Mendenhall y otros, una población es: *“El conjunto de todas las mediciones de interés para el investigador.”* (Mendenhall & Otros, 2008, pág. 8).

Un panorama más amplio nos da Ernesto A. Rodríguez Moguel quien define a la población como: *“El conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objetos.”* (Rodríguez, 2005, pág. 79).

En conclusión, se puede describir a la población como un conjunto de todos los elementos que tiene en común una o varias características semejantes.

En una investigación puede considerarse varias poblaciones o sub-poblaciones. Además es necesario incluir una breve descripción de las características más sobresalientes de la población, en términos de su importancia para el estudio.

Para esta investigación la población está integrada por todo el personal que labora en la empresa Copifull, que llega a un total de 18 personas

domiciliados en la ciudad de Ambato y distribuidas conforme al siguiente cuadro.

Tabla 1. Lista de personal de la empresa Copifull

Nº	OCUPACIÓN	CEDULA IDENTIDAD
1	GERENTE	0501811442
2	JEFE DE MÓDULO	1803426004
3	AYUDANTE	1803874674
4	AYUDANTE	0502925258
5	CONTADORA	1803420114
6	CREATIVO	1803078805
7	AYUDANTE	1712485430
8	JEFE DE MÓDULO	1803556214
9	AYUDANTE	1804214482
10	CREATIVO	1803568045
11	CREATIVO	1803623980
12	AUXILIAR CONTABLE	1804393385
13	CREATIVO	1802031425
14	AYUDANTE	1801634052
15	ADMINISTRADOR	1802616050
16	AYUDANTE	1802785963
17	AYUDANTE	1801658237
18	CREATIVO	1803991452

Fuente: Registros IESS (2012)

Elaborado por: Rosario Naranjo

3.4.2. Muestra

Citando nuevamente a Murray R. Spiegel en estadística de Schaum describen a la muestra como: *“La parte representativa de la población, del análisis de esta se pueden inferir conclusiones importantes acerca de la población.”* (Murray, 2005, pág. 1).

Así mismo, Sheldon M. Ross define a la muestra como: *“un subgrupo de la población que será estudiada en detalle”* (Sheldon, 2007, pág. 6).

Cuando no es conveniente considerar todos los elementos de la población, lo que se hace es estudiar una parte de esa población. A la parte de la población se denomina muestra. La muestra siempre debe tener las mismas características del universo, ya que es representativa de este. Bajo este contexto, considerando el tamaño de la población la investigación se llevará a cabo con todos los elementos de la misma, sin embargo, para objeto de estudio se hace constar la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p * q N}{Z^2 p * q + (N - 1)e^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

E= Error de muestreo (5%)

NC= Nivel de confianza 95%

Z= 1.96

p = Probabilidad de ocurrencia 0.5

q = Probabilidad de no ocurrencia 1 - 0.5 =0.5

N = Tamaño de la población.

3.5.- OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1. Operacionalización de la variable independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE Control Interno de la gestión administrativa

Tabla 2. Conceptualización de la variable Independiente.

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEM BÁSICO	TÉCNICA
El control interno de la gestión administrativa comprende un conjunto de métodos y medidas adoptadas por la administración dentro de una empresa para salvaguardar los recursos, verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.	Empresa	Registros Contables	¿Cuenta la empresa con adecuados registros contables?	Encuesta al personal de la empresa
		Actividades de la empresa	¿Las operaciones que se realizan son registradas de forma oportuna?	
		Análisis financiero	¿Cómo calificaría la administración de los recursos monetarios?	
		Razones financieras.	¿Considera importante calcular indicadores financieros?	
	Administración	Asignación de funciones	¿Cuenta la empresa con personal específico para la recaudación del dinero?	Encuesta al personal de la empresa
		Cumplimiento de metas y objetivos	¿Cómo considera que ha sido el control interno en el cumplimiento de los objetivos?	
	Políticas Internas	Stock de materiales	¿Cuenta la empresa con procedimientos para el control de materiales?	Encuesta al personal de la empresa
		Ingresos y egresos del disponible	¿La empresa tiene controles adecuados para los ingresos y egresos de dinero?	
		Compras y Ventas	¿Las operaciones de la empresa se respaldan con documentación?	

Fuente: Información de la empresa

Elaborado por: Rosario Naranjo

3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE: Rentabilidad

Tabla 3 Conceptualización de la variable dependiente.

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	PARAMETROS O ITEM BASICO	TECNICA
<p>La rentabilidad es el resultado de las operaciones de una empresa, su cálculo se realiza cada fin de año con el objetivo de conocer si se dio cumplimiento a las metas establecidas. La rentabilidad mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas.</p>	Activos, Pasivos y Patrimonio	Estados Financieros	¿Se realizan informes mensuales de las operaciones realizadas?	Encuesta al personal de la empresa mediante el cuestionario estructurado
			¿Los EEFF contribuyen a la administración para la toma de decisiones?	
			¿La empresa identifica errores y falencias en la contabilidad de forma oportuna?	
			¿Existen registros para identificar valores y rendimientos de las operaciones?	
	Estados de Pérdidas y Ganancias	Indicadores de Liquidez	¿Cómo calificaría el manejo del efectivo y sus valores en la empresa?	
		Indicadores de Actividad	¿Considera adecuada la salvaguarda física de la documentación que soporta los activos?	
		Indicadores de endeudamiento	¿Considera que el endeudamiento contribuye en la gestión empresarial?	
		Índices de rentabilidad	¿Cuál es la tendencia de la rentabilidad en los últimos 3 años?	
	Planificación	Presupuesto	¿Se realizan análisis y presupuestos para futuras inversiones?	
		Arqueos de caja y conciliaciones bancarias	¿Considera necesario para la empresa los arqueos de caja y conciliaciones bancarias?	

Fuente: Información de la empresa

Elaborado por: Rosario Naranjo

3.6.- RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para Méndez citado por Eleazar Angulo, define a las fuentes y técnicas para recolección de la información como: *“los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información. También señala que las técnicas son los medios empleados para recolectar información, Además manifiesta que existen: fuentes primarias y fuentes secundarias. Las fuentes primarias es la información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento, mientras que las fuentes secundarias es la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento.”* (Eleazar López, 2008)

En este sentido, cabe recalcar que las técnicas e instrumentos de recolección de datos es la información que se obtiene de las fuentes, así como de su tabulación, ordenamiento, procesamiento y presentación.

3.6.1 Plan para la recolección de información

La información se recolectará aplicando la entrevista y encuesta estructurada para el gerente, personal administrativo y empleados dentro de la empresa, para determinar el grado de vinculación entre el control interno y las utilidades.

La empresa Copifull, se convertirá en un objeto dinámico que generará cambios que contribuirán a mejorar su rentabilidad mediante técnicas, que permitirán el desarrollo de la investigación, estudiando a todo el personal y que permita expresar las variables planteadas.

La instrumentación consiste en el diseño de un cuestionario de entrevista para medir opiniones sobre eventos o hechos específicos, en donde las preguntas son administradas por escrito al personal, además se requiere los estados financieros de la misma como medio de verificación con la información proporcionada.

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

Para la encuesta

Según Benjamín Hernández Blázquez *“El cuestionario es un listado de preguntas para la recogida de información de los entrevistados, en el que quedan anotadas las respuestas. Habitualmente incluye instrucciones para el entrevistador sobre que pregunta formular en cada momento y como registrar las respuestas.”* (Hernández B., 2001, pág. 242)

Iván Thompson por su parte explica que: *“La encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercados porque permite obtener amplia información de fuentes primarias.”* (Thompson, 2006)

La encuesta se encuentra elaborada con preguntas cerradas y dirigidas a los señores propietarios, empleados de mostrador y personal contable; que permitirá recabar información sobre los indicadores de la variable dependiente. Su instrumento es el cuestionario. (Ver anexo 3).

Para la entrevista

Cuyo instrumento será la guía de la entrevista focalizada y que contendrá preguntas que permitan obtener información sobre el cumplimiento de los objetivos específicos y la formulación del problema.

La presente investigación no utilizó recursos externos a los de la empresa.

Tabla 4 Procedimiento de recolección de información

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTO
Encuesta	Se utilizará el cuestionario como método de evaluación.
	Se aplicará en los predios de la empresa.
	La presente encuesta se llevará a cabo la primera semana de octubre del 2013
Entrevista	Se utilizará el cuestionario como método de evaluación.
	Se llevará a cabo en los predios de la empresa.
	La presente entrevista se llevará a cabo la primera semana de noviembre de 2013
Observación	Se utilizará la observación como método de evaluación.
	Se llevará a cabo en los predios de la empresa.
	La presente encuesta se llevara a cabo la segunda semana de octubre del 2013

Fuente: Personal de la empresa (2013)

Elaborado por: Rosario Naranjo

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.7.1. Plan de procesamiento

Se realizará un primer análisis de la información obtenida para determinar la calidad de la misma. A la información depurada se la ordenará y presentará en tablas de frecuencia y gráfico representativo que facilitarán su posterior análisis.

Para procesar la información recolectada se procederá de la siguiente manera:

1. Análisis, revisión, clasificación de la información.
2. Analizar y tabular los datos obtenidos. La tabulación se realizará de forma manual, según variables de hipótesis y objetivos.
3. Elaboración de cuadros estadísticos que permitan interpretar los resultados tabulados de las encuestas.

En este sentido, el plan de procesamiento es la capacidad del sistema de Información para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecidas. Además, permite la transformación de datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones, lo que hace posible, entre otras cosas, que un tomador de decisiones genere una proyección financiera a partir de los datos que contiene un estado de resultados o un balance general de un año base.

Tabla 5 Plan de recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
¿De qué persona?	De todos quienes integran la empresa
¿Sobre qué aspecto?	Evaluación de control interno y las utilidades
¿Quién?	Investigadora: Rosario Guadalupe Naranjo Teneda
¿Cuándo?	Año 2013-2014
¿Dónde?	Copifull Servicios Digitales
¿Cuántas veces?	Durante 12 meses
¿Qué técnica de recolección y qué Instrumento?	Encuestas - Cuestionario
¿En qué situación?	Costos por servicios de actividades

Fuente: Personal de la empresa (2013)

Elaborado por: Rosario Naranjo

3.7.2. Plan de análisis de interpretación de resultados

El procedimiento teórico a utilizar es el método estadístico para la comprobación de la hipótesis es el Chi cuadrado.

Según **Rafael Álvarez Cáceres** *“Es un cálculo de probabilidad basándose en grados de libertad.”* (Álvarez C., 2007, pág. 210).

Para el caso del presente estudio, el procesamiento de datos comprendió:

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con el apoyo del marco teórico en el aspecto pertinente
- Comprobación de la hipótesis.

Ciertamente, el estadístico chi-cuadrado se usa para evaluar si hay o no una asociación entre las variables de las filas y las variables de las columnas de una tabla de contingencia.

Además se tomará en cuenta los siguientes ítems:

- Revisión crítica de la información recogida
- Repetición de la recolección falla de contestación

- Tabulación o cuadros según variables.
- Manejo de información (registro de cuadros).
- Estudio estadístico de datos para interpretación de resultados.

Tabla 6 Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Identificar cuál ha sido el impacto del control interno de la gestión administrativa dentro de la empresa.	La incorrecta aplicación de las políticas y procedimientos del control interno han llevado a la deficiente administración de los recursos.	Reestructurar las políticas de control interno y dar seguimiento al cumplimiento de las mismas
Definir las causas que han llevado a la empresa a disminuir la rentabilidad, para fijación de parámetros como meta de solución.	No se calculan índices de rentabilidad los cuales sirven para medir la efectividad de la administración para controlar costos y gastos.	Analizar la aplicación de los indicadores para conocer como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa.
Proponer una evaluación del sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa, que conlleven a obtener eficientes resultados económicos.	La empresa tiene ineficientes resultados económicos lo cual dificulta el cumplimiento de metas y objetivos	Determinar las causas que llevaron a la empresa a reportar perdidas desde el año 2010 al 2012

Fuente: Registros de la empresa (2013)

Elaborado por: Rosario Naranjo.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. /4.2. Análisis de resultados

Una vez que se ha concluido con la etapa de recolección de la información por medio de encuestas previamente elaboradas, el paso se inició con la aplicación de un cuestionario al personal administrativo de la empresa Copifull, para obtener información relacionada si existe o no la necesidad de Implementar un sistema de Control Interno para mejorar la rentabilidad.

El análisis de los resultados se los realizará en base a una reflexión sobre los resultados obtenidos del trabajo de campo y en función del problema de investigación, los objetivos del estudio la hipótesis y el marco teórico, para la presente investigación, será necesario depurar los datos e información para que exista la confiabilidad y describir los resultados, analizar la hipótesis en relación con los resultados obtenidos para verificarla o rechazarla, estudiar cada uno de los resultados y relacionarlos con el marco teórico.

Ciertamente, analizar los datos radica en hacer un estudio minucioso de los datos obtenidos durante el trabajo de campo.

De acuerdo con Huberman y Miles citado por: (Coffey & Atkinson, 2003, p. 9), análisis de datos lo definen como:

“Tres subprocesos ligados entre sí:

- *Reducir los datos*
- *Exponerlos y sacar conclusiones*
- *Verificar las conclusiones”*

Los pasos que se utilizarán son: agrupar y tabular los datos obtenidos en el trabajo de campo, el mismo que será representado estadísticamente mediante la utilización de tablas y gráficos.

Resultados de las encuestas realizadas al Personal Administrativo de la empresa.

Pregunta N°.1 ¿Cuenta la empresa con adecuados registros contables?

Tabla 7. Registros contables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	5	27,8	27,8	27,8
	A VECES	12	66,7	66,7	94,4
	SIEMPRE	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

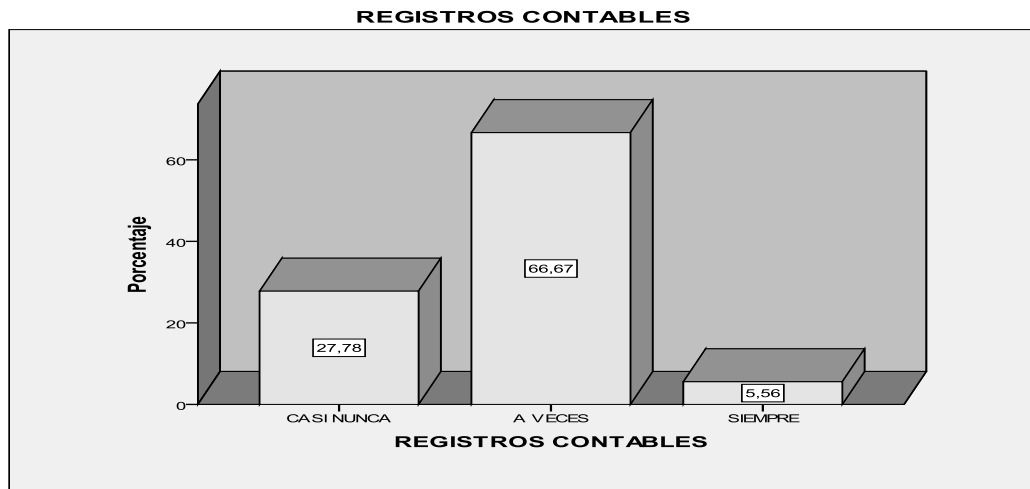


Gráfico 7. Registros contables

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis: Eligiendo como criterio de categoría el número de empleados de la empresa, se puede definir que el 27.78% considera que casi nunca los registros contables son adecuados, por otro lado el 66.67% declaró a veces si son adecuados y finalmente el 5,56% manifestó que siempre se cuenta con registros contables adecuados para la empresa.

Interpretación: Se puede evidenciar que solo 1 empleado manifestó que siempre son adecuados los registros contables, lo cual nos da a entender que la empresa no sabe la importancia de registrar correctamente la información para el control y la evaluación del uso de los recursos.

Pregunta N°.2 ¿Las operaciones que se realizan son registradas de forma oportuna?

Tabla 8. Registro oportuno de la información.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	11,1	11,1	11,1
	CASI NUNCA	9	50,0	50,0	61,1
	A VECES	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

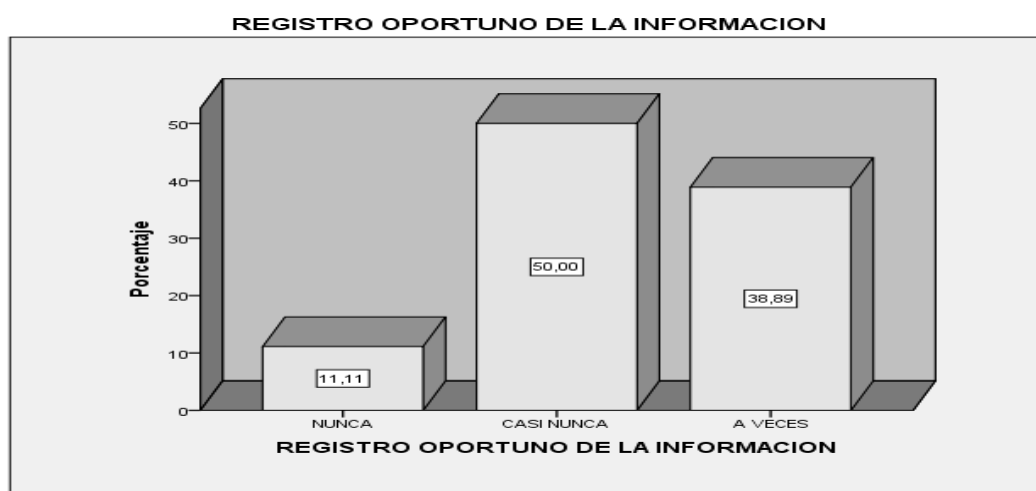


Gráfico 8. Registro oportuno de la información.

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis. Eligiendo como criterio de categoría el número de empleados, se puede definir que el 11.11% considera que nunca la información contable es registrada oportunamente, por otro lado el 50% declaró que casi nunca se registra de esta forma y finalmente el 38.89% manifestó que la información se registra a veces de forma oportuna en la empresa.

Interpretación: Se puede evidenciar que la mayoría de empleados manifestó que casi nunca se registra oportunamente las operaciones, un registro sistemático y cronológico permite conocer con exactitud la situación económica y financiera a través del control que ejerce sobre las operaciones y sobre quienes las realizan, lo cual le permitirá tomar decisiones acertadas.

Pregunta N°. 3 ¿Cómo calificaría la administración de la empresa sobre los recursos monetarios?

Tabla 9. Administración de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BUENA	13	72,2	72,2	72,2
	SATISFACTORIA	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

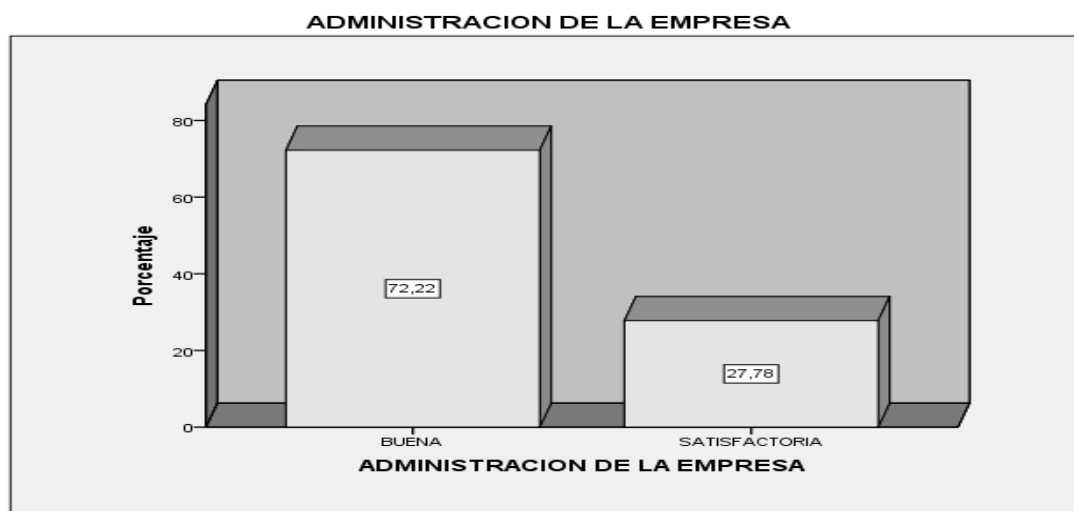


Gráfico 9. Administración de la empresa.

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis. Eligiendo como criterio de categoría el número de empleados de la empresa, se puede definir que el 72.22% considera que la administración de la empresa sobre los recursos monetarios es buena, por otro lado el 27.78% declaró que la administración es satisfactoria en cuanto se refiere a los recursos monetarios de la entidad.

Interpretación: La administración de la empresa cuida de los recursos financieros y se centra en dos aspectos importantes como lo son la rentabilidad y la liquidez. Esto significa que una buena administración busca hacer que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo.

Pregunta N°. 4 ¿Considera importante calcular los indicadores financieros dentro de la empresa?

Tabla 10. Cálculo de indicadores financieros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	11	61,1	61,1	61,1
	SIEMPRE	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

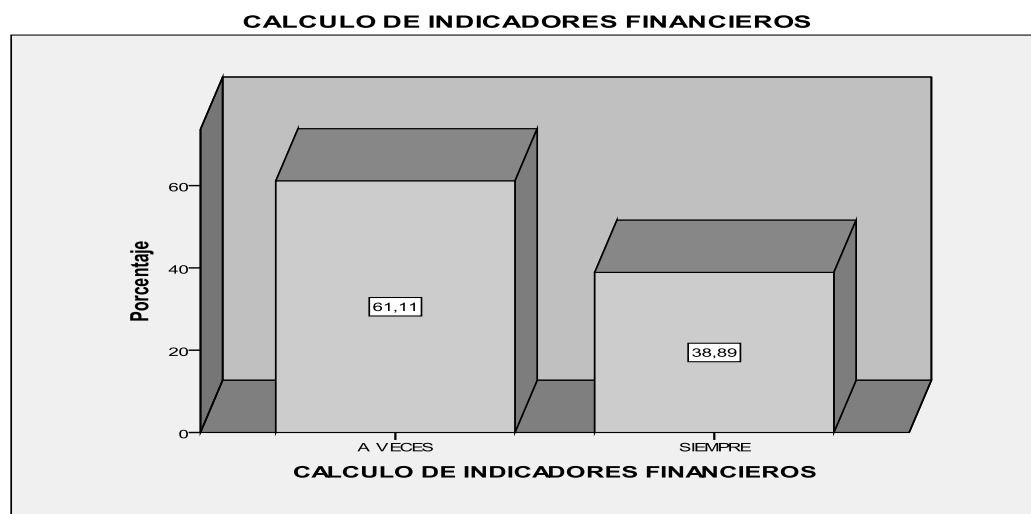


Gráfico 10 Cálculo de indicadores financieros
Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis. Eligiendo como criterio de categoría el número de empleados de la empresa, se puede definir que el 61.11% considera importante a veces calcular los indicadores financieros, mientras que el 38.89% manifestó que es importante siempre el cálculo de indicadores en la entidad.

Interpretación: Los indicadores financieros son los datos que le permiten medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, el rendimiento y las utilidades de la empresa. A través de esta herramienta es posible tener una interpretación de la información para saber cómo actuar frente a las diversas circunstancias que pueden presentar, de este resultado nace la importancia de calcular indicadores financieros.

Pregunta N°. 5 ¿Cuenta la empresa con el personal específico para la recaudación del dinero?

Tabla 11 Responsables del efectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	1	5,6	5,6	5,6
	SIEMPRE	17	94,4	94,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

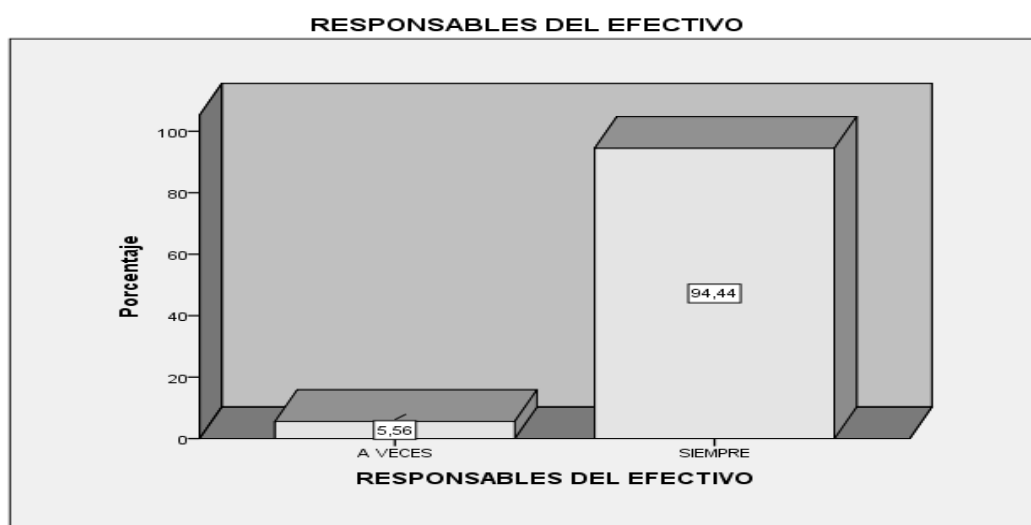


Gráfico 11. Responsables del efectivo.

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis. Eligiendo como criterio de categoría el número de empleados de la empresa, se puede definir que el 5.56% considera que a veces existe una persona responsable de la administración del dinero, por otro lado el 94.44% declaró que siempre la empresa cuenta con un encargado de los recursos monetarios para cada sucursal de la entidad.

Interpretación : La segregación de funciones dentro de una empresa es muy importante, más aún cuando se maneja dinero de forma constante, es sustancial que las personas a quienes se asigne una responsabilidad estén plenamente conscientes de ella, y se encuentren preparados para la labor encomendada caso contrario no se cumplirá con los objetivos.

Pregunta N°.6 ¿Cómo considera que ha sido el control interno en el cumplimiento de los objetivos?

Tabla 12 Control interno y objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	POCO DEFICIENTE	1	5,6	5,6	5,6
	CASI EXCELENTE	10	55,6	55,6	61,1
	EXCELENTE	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

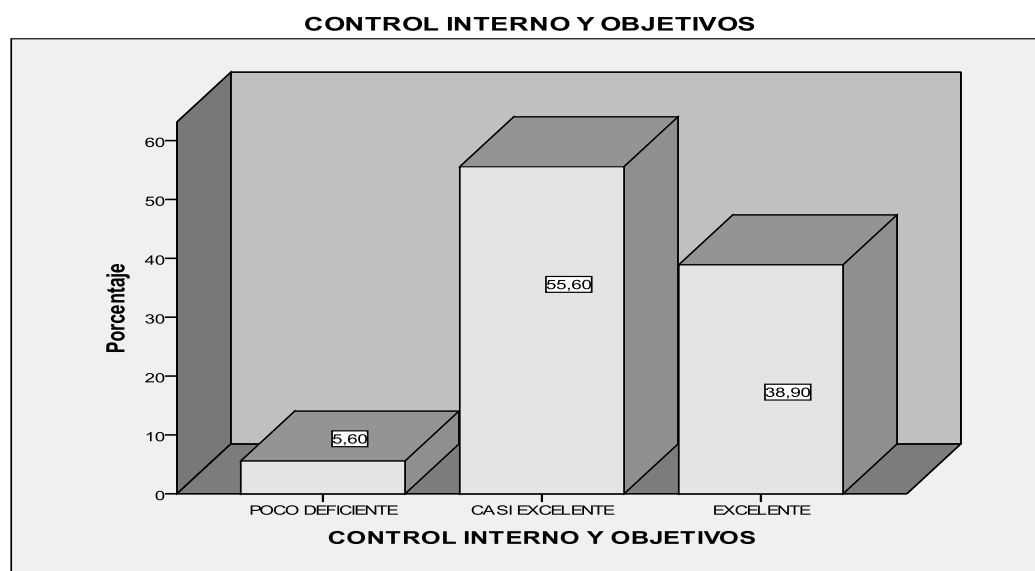


Gráfico 12. Control Interno y objetivos
Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis. Eligiendo como criterio de categoría el número de empleados de la empresa, se puede definir que el 5,56% considera poco deficiente el cumplimiento de objetivos, por otro lado el 55,56% declaró que ha sido casi excelente el cumplimiento de la metas y objetivos y finalmente el 38,89% manifestó que ha sido excelente el cumplimiento de objetivos.

Interpretación: El control interno es la base donde descansan las actividades y operaciones, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas que mejor convengan a los intereses de la misma y de esta forma se cumpla con las metas y objetivos

Pregunta N°. 7 ¿Cuenta la empresa con procedimientos para el control de materiales?

Tabla 13 Manuales de procedimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	6	33,3	33,3	33,3
	CASI NUNCA	12	66,7	66,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

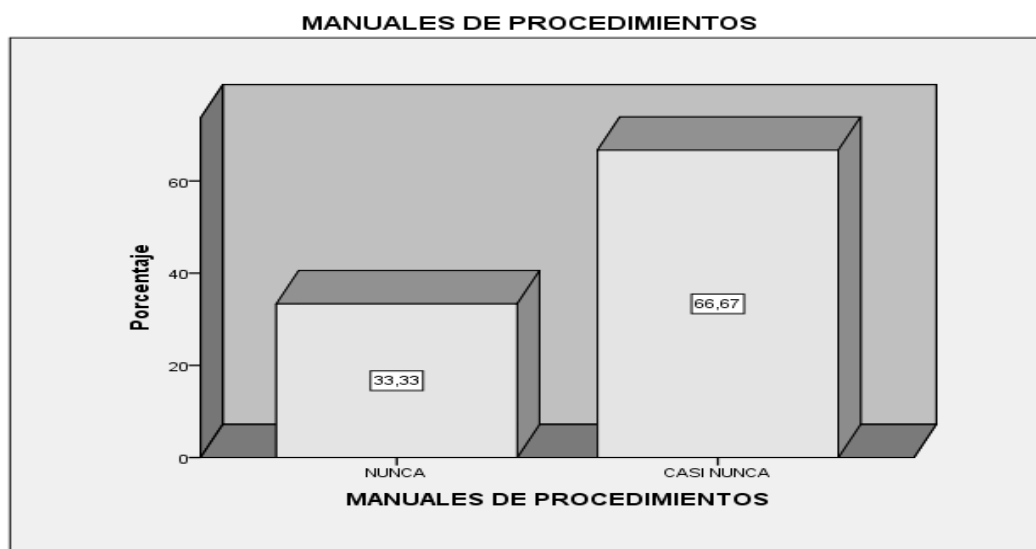


Gráfico 13. Manuales de procedimientos

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis. Eligiendo como criterio de categoría el número de empleados administrativos de la empresa, se puede definir que el 33.33% considera que nunca se ha contado con procedimientos para el control de materiales, por otro lado el 66.67% declaró que casi nunca se ha contado con procedimientos para la utilización de estos recursos dentro de la empresa.

Interpretación: Se puede evidenciar que no cuentan con procedimientos para esta área, siendo un aspecto negativo para la empresa, es muy importante el control exhaustivo de materiales en los almacenes, tanto para mantener los costes a un nivel mínimo como para evitar rupturas del proceso productivo, llevando así, a obtener las utilidades esperadas y el cumplimiento de los objetivos.

Pregunta N°. 8 ¿La empresa tiene controles adecuados para los ingresos y egresos de dinero?

Tabla 14. Controles de la administración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	2	11,1	11,1	11,1
	A VECES	13	72,2	72,2	83,3
	SIEMPRE	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

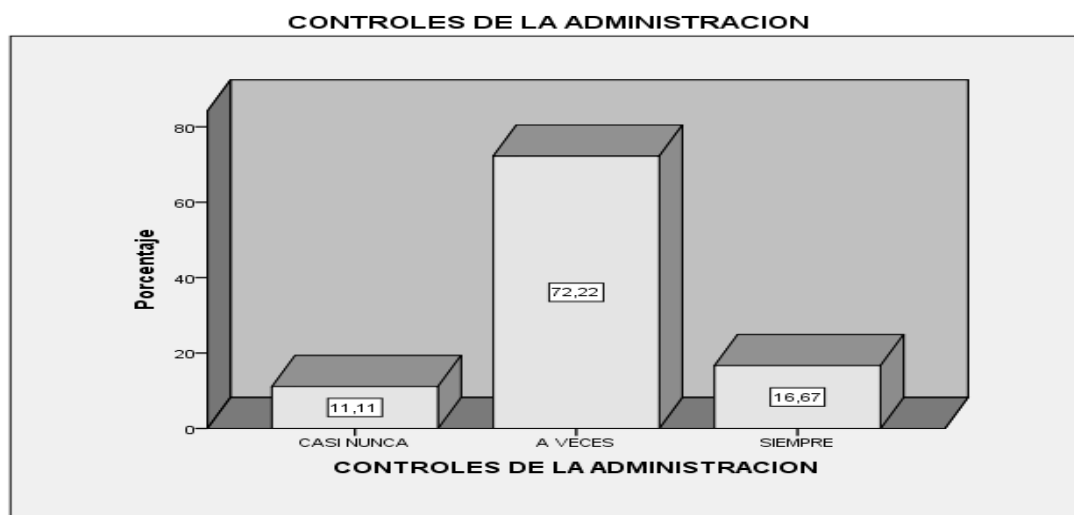


Gráfico 14. Controles de la administración
Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis. Eligiendo como criterio de categoría el número de empleados de la empresa, se puede definir que el 11.11% considera que casi nunca los controles para el dinero son adecuados, por otro lado el 72.22% declaró que a veces son adecuados los controles y el 16.67% restante manifestó que siempre son adecuados los controles utilizados para la administración del dinero en la entidad.

Interpretación: Cuando se maneja dinero los controles deben ser precisos y eficientes, lo óptimo sería que siempre sean adecuados a los requerimientos de la empresa, sin embargo se refleja una situación distinta a la ideal.

Pregunta N°. 9 ¿Las operaciones de la empresa se respaldan mediante documentación?

Tabla 15 Operaciones y documentación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	4	22,2	22,2	22,2
	SIEMPRE	14	77,8	77,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

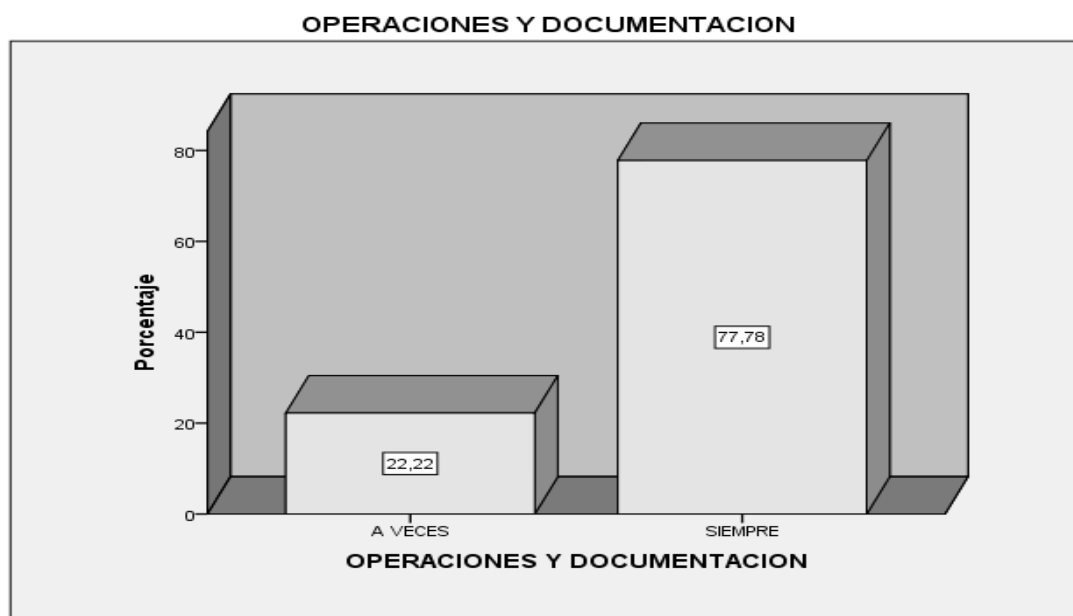


Gráfico 15. Operaciones y documentación.

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis. Eligiendo como criterio de categoría el número de empleados administrativos de la empresa, se puede definir que el 22.22% considera que a veces las operaciones son respaldadas con documentación, por otro lado el 77.78% declaró que siempre las operaciones se respaldan con documentos en la entidad.

Interpretación: Todas las operaciones se deben respaldar mediante documentación, esto permite controlar las operaciones practicadas por la empresa y constituyen la base del registro contable.

Pregunta N°. 10 ¿Los egresos son previamente aprobados por personas autorizadas?

Tabla 16. Autorización de egresos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	11,1	11,1	11,1
	CASI NUNCA	16	88,9	88,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

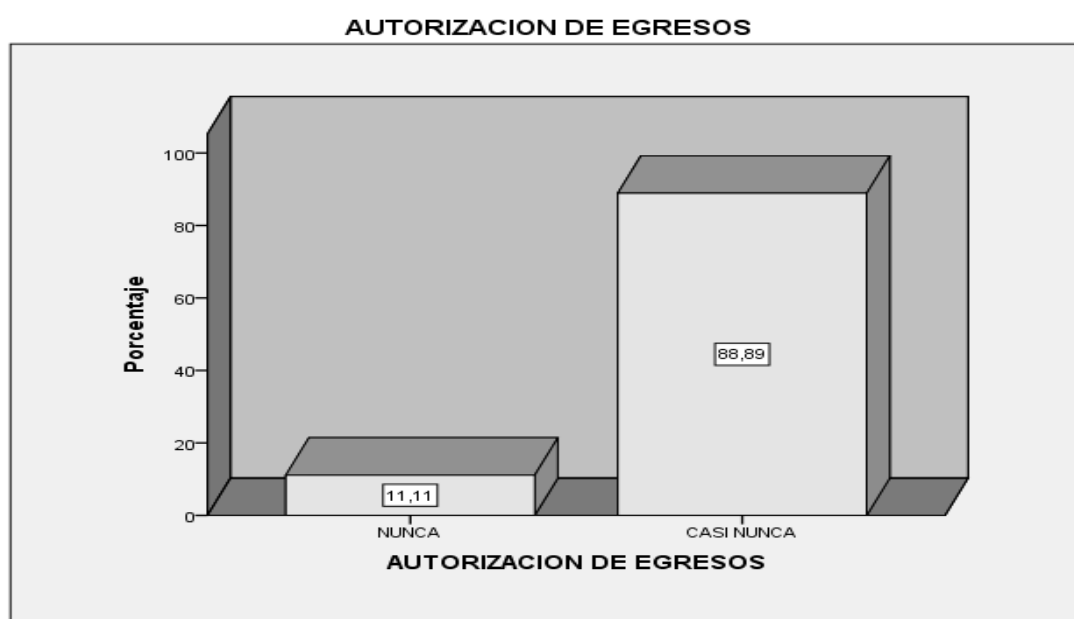


Gráfico 16. Autorización de egresos.

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis. Eligiendo como criterio de categoría el número de empleados de la empresa, se puede definir que el 11.11% considera que nunca existe una autorización para la salida de dinero, por otro lado el 88.89% declaró que casi nunca existe la respectiva autorización para los egresos que se originan en la entidad.

Interpretación: Esta es una situación negativa para la empresa pues, toda salida de dinero representa un gasto para la empresa si esto no es controlado pasará a sufrir pérdidas económicas representativas.

Pregunta N°. 11 ¿Se realizan informes mensuales de las operaciones realizadas?

Tabla 17. Informes mensuales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	4	22,2	22,2	22,2
	SIEMPRE	14	77,8	77,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

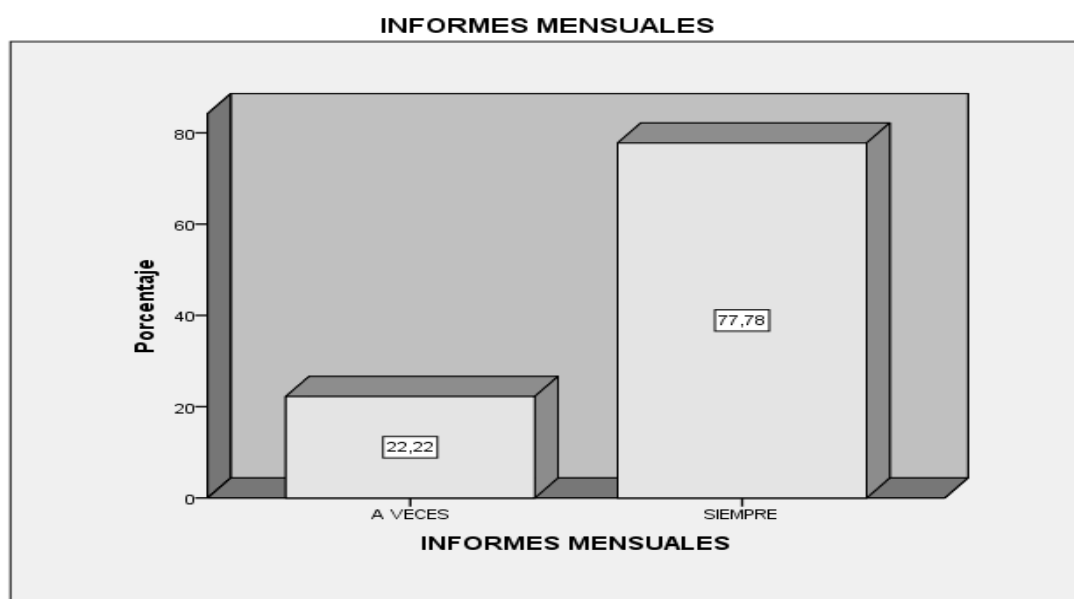


Gráfico 17. Informes mensuales.

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis. Eligiendo como criterio de categoría el número de empleados administrativos de la empresa, se puede definir que el 22.22% considera que a veces se realizan informes mensuales de las operaciones realizadas, por otro lado el 77.78% restante declaró que siempre se realizan informes para conocer el nivel de las ventas mensuales de la entidad.

Interpretación: Es necesario para toda empresa realizar informes de las operaciones que realiza, con esta información se puede determinar si se está cumpliendo con los objetivos propuestos.

Pregunta N°. 12 ¿Los estados financieros son analizados por la administración para la toma de decisiones?

Tabla 18 Administración y decisiones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	10	55,6	55,6	55,6
	A VECES	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

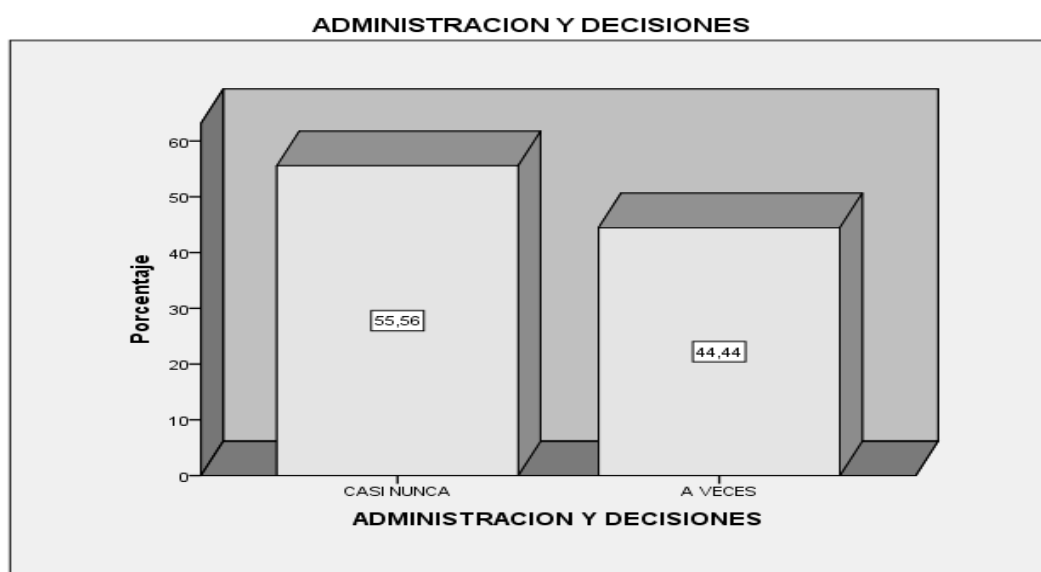


Gráfico 18. Administración y decisiones.

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis. Eligiendo como criterio de categoría el número de empleados de la empresa, se puede definir que el 55.56% considera que casi nunca los estados financieros son analizados por la administración para la toma de decisiones, por otro lado el 44.44% declaró que a veces si se cumple con el análisis de los estados financieros.

Interpretación: Los estados financieros son una herramienta indispensable en las empresas, pues estos reflejan la situación económica de la misma, su análisis permitirá aplicar medidas correctivas a los errores o irregularidades que se estén cometiendo.

Pregunta N°. 13 ¿La empresa identifica errores y falencias en la contabilidad de forma oportuna?

Tabla 19. Errores y falencias contables.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	6	33,3	33,3	33,3
	A VECES	12	66,7	66,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

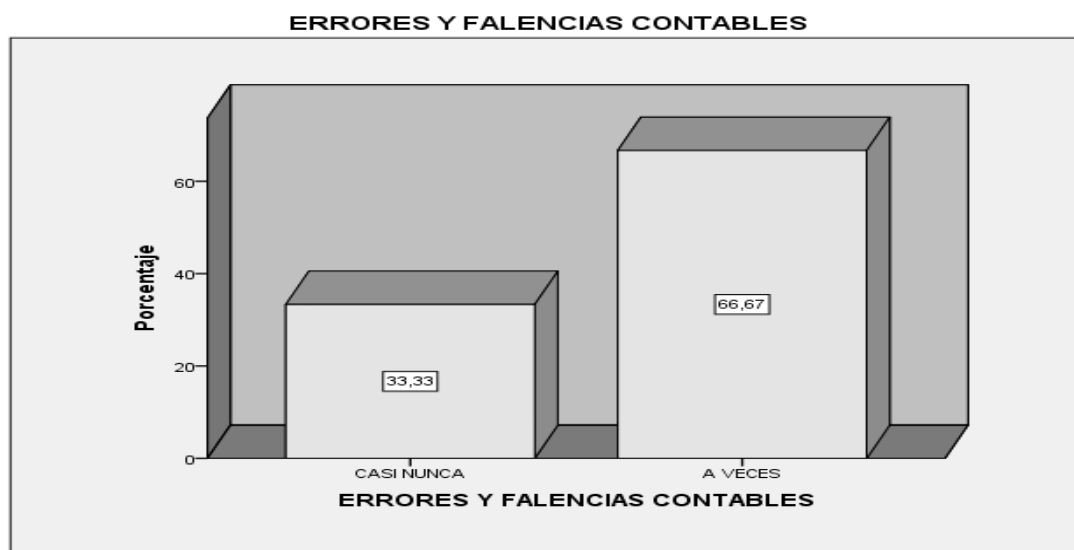


Gráfico 19. Errores y falencias contables.

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis. Eligiendo como criterio de categoría el número de empleados administrativos de la empresa, se puede definir que el 33.33% considera que casi nunca se identifican los errores y falencias de forma inmediata, por otro lado el 66.67% declaró que a veces si se puede identificar de forma inmediata los errores y falencias en la entidad.

Interpretación: Lo ideal en una empresa es que siempre identifique de forma oportuna los errores o irregularidades que se produzcan y de esta manera aplicar las medidas correctivas que sean necesarias, al evidenciar la situación es muy distinta a la ideal lo cual, perjudica de manera representativa a la empresa.

Pregunta N°. 14 ¿Los estados financieros son evaluados y actualizados periódicamente?

Tabla 20. Evaluación y actualización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	10	55,6	55,6	55,6
	CASI NUNCA	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

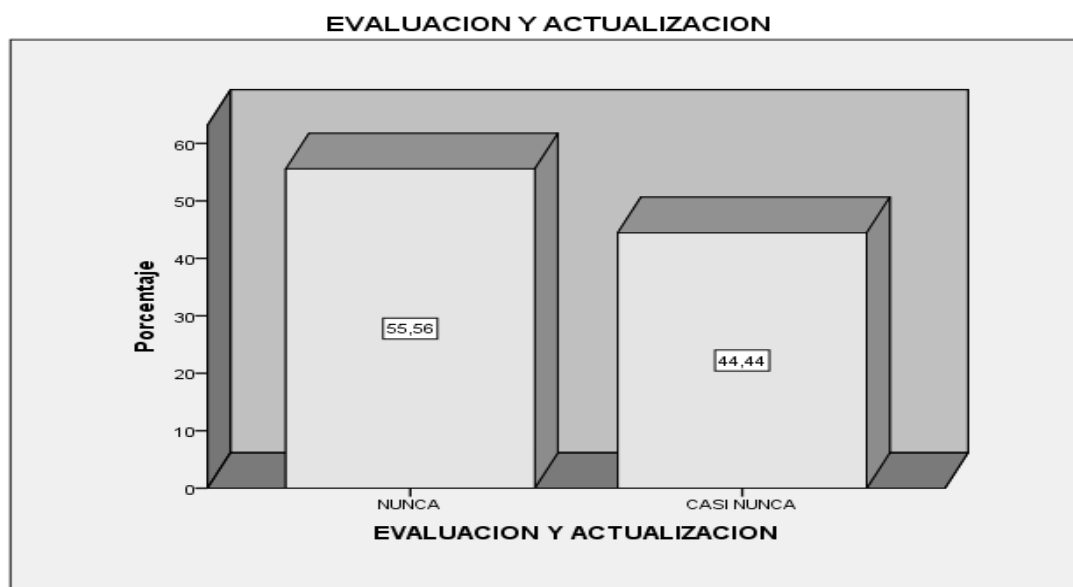


Gráfico 20. Evaluación y actualización
Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis. Eligiendo como criterio de categoría el número de empleados administrativos de la empresa, se puede definir que el 55.56% considera que nunca se evalúa y actualiza los estados financieros, por otro lado el 44.44% declaró que casi nunca este factor ha sido evaluado ni actualizado en la entidad.

Interpretación: Es necesario evaluar los estados financieros y actualizarlos según las operaciones que se vayan suscitando y analizar los procedimientos con los que se están manejando las operaciones de la empresa, de lo contrario no es posible determinar si estos son efectivos.

Pregunta N°. 15 ¿Existe registros para identificar valores y rendimientos de la operaciones realizadas?

Tabla 21. Registros de valores y rendimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	6	33,3	33,3	33,3
	A VECES	12	66,7	66,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

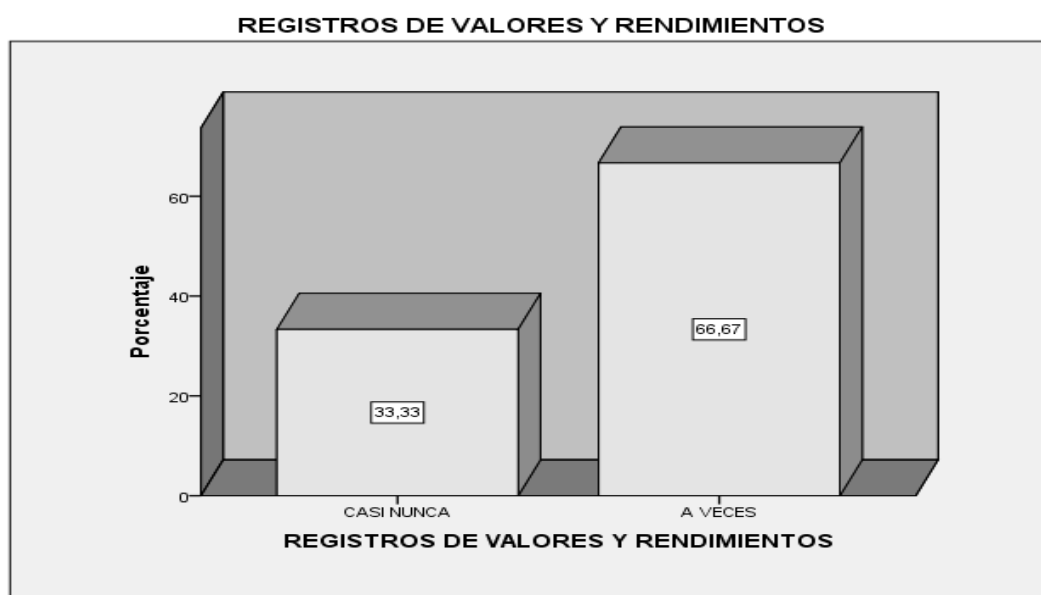


Gráfico 21. Registros de valores y rendimientos

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis. Eligiendo como criterio de categoría el número de empleados administrativos de la empresa, se puede definir que el 33.33% considera que casi nunca se puede identificar los valores y rendimientos en los registros contables, por otro lado el 66.67% declaró que a veces si se pueden identificar estos rubros en los registros de la entidad.

Interpretación: Un registro contable debe ser constante en una empresa y bajo ningún concepto debe ser interrumpido, toda empresa debe registrar siempre sus valores en dichos documentos, pues representan la base para la toma de decisiones.

Pregunta N°. 16 ¿Cómo calificaría el manejo de fondos, efectivo y valores de las personas responsables del recaudo?

Tabla 22. Administración de fondos, efectivo y valores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	POCO DEFICIENTE	4	22,2	22,2	22,2
	CASI EXCELENTE	13	72,2	72,2	94,4
	EXCELENTE	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta



Gráfico 22. Administración de fondos, efectivo y valores.

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis. Eligiendo como criterio de categoría el número de empleados de la empresa, se puede definir que el 22.22% considera que la administración de los fondos, efectivo y valores es un poco deficiente, por otro lado el 72.22% declaró que la administración es casi excelente y el 5.56% restante manifestó que la administración es excelente.

Interpretación: Se puede evidenciar que la administración en esta área no es la ideal, pues solo 1 empleado de los 18 encuestados manifestó que la administración de los valores es excelente. Los recursos monetarios es el factor más susceptible a ser manejado por tanto, su cuidado y manejo debe ser excelente.

Pregunta N°. 17 ¿Considera adecuada la salvaguarda física de la documentación que soporta los activos?

Tabla 23 Salvaguarda física de la documentación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	4	22,2	22,2	22,2
	A VECES	10	55,6	55,6	77,8
	SIEMPRE	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

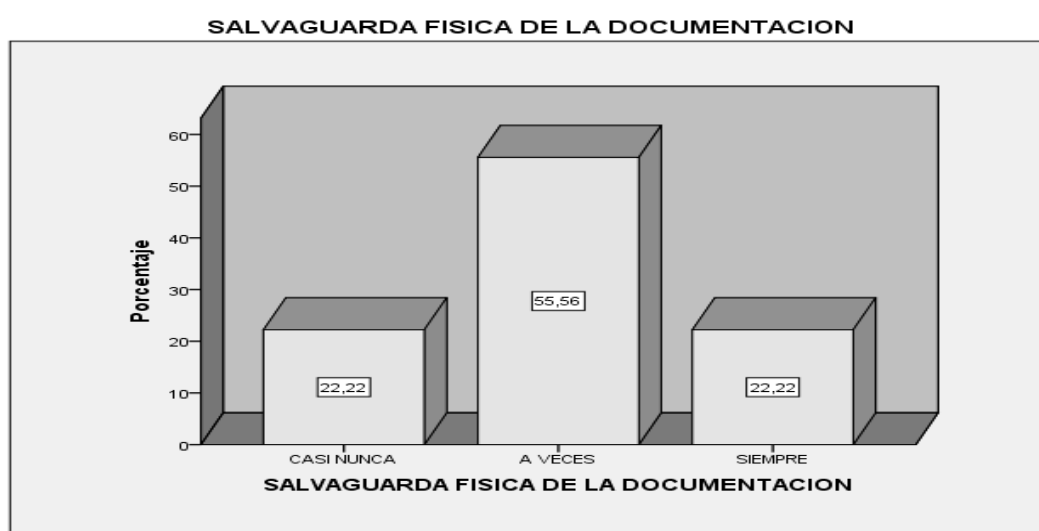


Gráfico 23. Salvaguarda física de la documentación.

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis. Eligiendo como criterio de categoría el número de empleados de la empresa, se puede definir que el 22.22% considera que casi nunca la salvaguarda física de la documentación es adecuada, por otro lado el 55.56% declaró que a veces si es adecuada y el 22.22% restante manifestó que siempre es adecuado este procedimiento en la entidad.

Interpretación: La documentación es el único registro con el cual se puede confirmar la propiedad de un bien, al no contar con este sustento no se puede identificar la procedencia del mismo ocasionando problemas en la información contable de la entidad.

Pregunta N°. 18 ¿Considera que el endeudamiento contribuye en la gestión empresarial?

Tabla 24. Endeudamiento empresarial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	2	11,1	11,1	11,1
	A VECES	15	83,3	83,3	94,4
	SIEMPRE	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

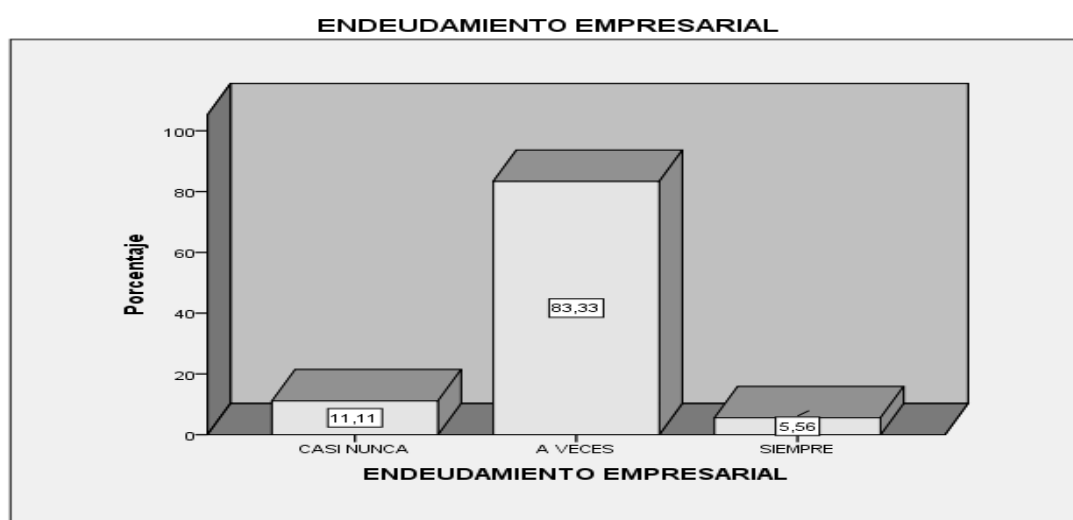


Gráfico 24. Endeudamiento empresarial.

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis. Eligiendo como criterio de categoría el número de empleados administrativos de la empresa, se puede definir que el 11.11% considera que casi nunca el endeudamiento contribuye a la gestión empresarial, por otro lado el 83.33% declaró que a veces el endeudamiento si contribuye en las actividades y el 5.56% restante manifestó que siempre contribuye a la gestión empresarial.

Interpretación: Evidentemente el endeudarse puede traer complicaciones, pero la real causa de los problemas nunca será el haberse endeudado, sino el manejo que se haga de esos recursos, de hecho, el endeudamiento es necesario para poder impulsar el desarrollo y crecimiento de cualquier unidad empresarial.

Pregunta N°. 19 ¿Cuál es la tendencia de rentabilidad en los últimos 3 años?

Tabla 25 Tendencia de rentabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	POCO DEFICIENTE	4	22,2	22,2	22,2
	CASI EXCELENTE	13	72,2	72,2	94,4
	EXCELENTE	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

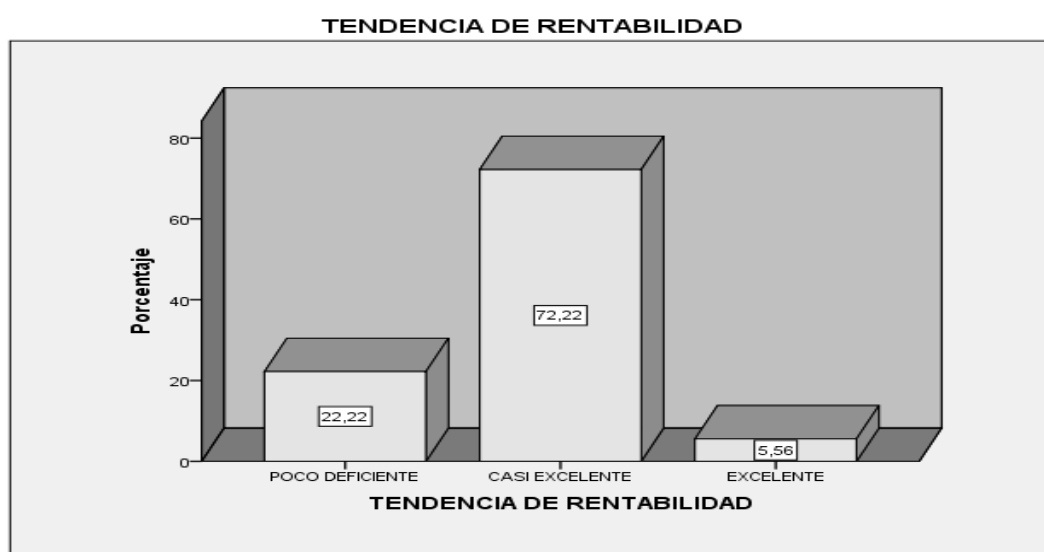


Gráfico 25. Tendencia de rentabilidad.

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis. Eligiendo como criterio de categoría el número de empleados de la empresa, se puede definir que el 22.22% considera poco deficiente la rentabilidad que Copifull ha conseguido en los últimos tres años, por otro lado el 72.22% declaró que la rentabilidad ha sido casi excelente y finalmente 5.56% restante manifestó que la rentabilidad que se ha obtenido ha sido excelente en la entidad.

Interpretación: Según los estados de resultados de Copifull desde el año 2010 viene reportando pérdidas representativas para la empresa, lo cual afectado seriamente a sus operaciones. Una empresa comienza sus operaciones con el objetivo de conseguir rentabilidad y es importante analizar la situación sino no se está cumpliendo con la meta deseada.

Pregunta N°. 20 ¿Se realizan análisis y presupuestos para futuras inversiones?

Tabla 26. Análisis de inversiones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	9	50,0	50,0	50,0
	CASI NUNCA	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

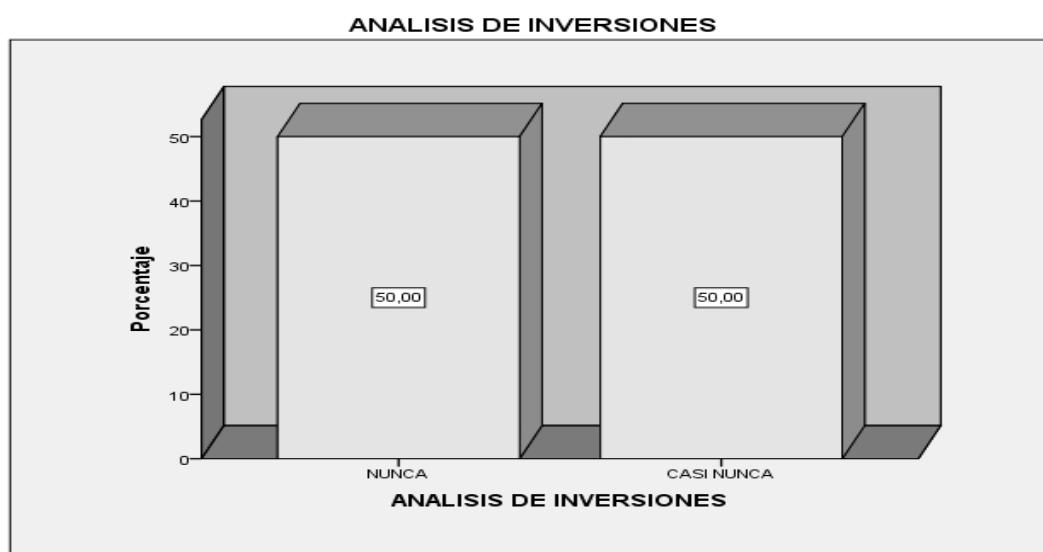


Gráfico 26. Análisis de inversiones.

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis. Eligiendo como criterio de categoría el número de empleados administrativos de la empresa, se puede definir que el 50% considera que nunca se realiza un análisis de la situación para futuras inversiones y comprobar la efectividad del mismo, por otro lado el 50% restante declaró que casi nunca se realiza este procedimiento en la entidad.

Interpretación: Es evidente que la empresa no realiza un análisis previo de las inversiones que se realizan, analizar una inversión responde a un proceso en el cual se puede conocer sobre la conveniencia de realizarla o no, por este motivo aquellas inversiones que tengan un volumen representativo, deben ser sometidas a un estricto estudio para determinar su rentabilidad y viabilidad.

Pregunta N°. 21 ¿Considera necesario para la empresa los arquezos de caja y conciliaciones bancarias?

Tabla 27. Arquezos de caja y conciliaciones bancarias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	4	22,2	22,2	22,2
	SIEMPRE	14	77,8	77,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

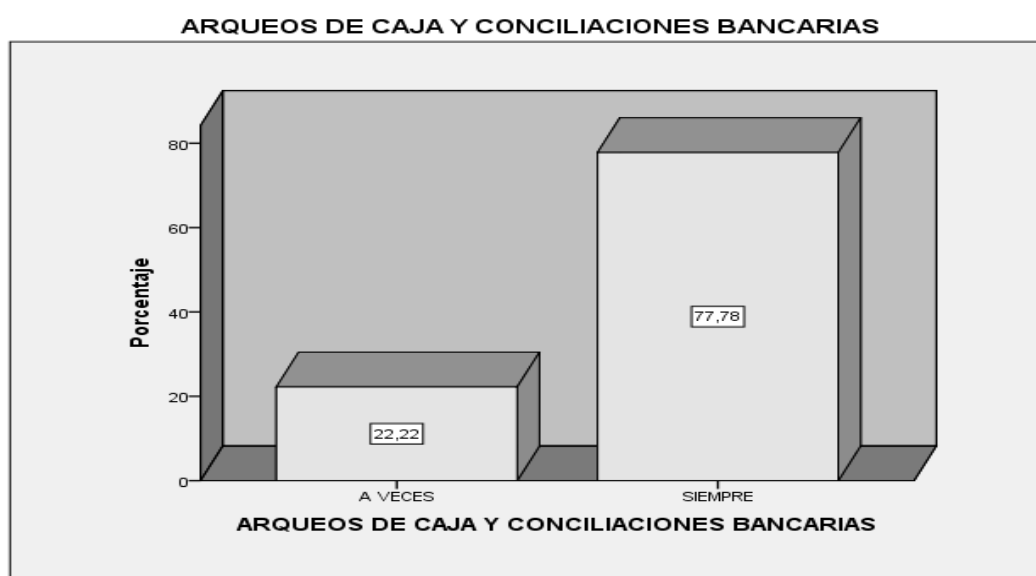


Gráfico 27. Arquezos de caja y conciliaciones bancarias.

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis. Eligiendo como criterio de categoría el número de empleados administrativos de la empresa, se puede definir que el 22.22% considera que a veces son necesarios los arquezos de caja y las conciliaciones bancarias, por otro lado el 77.78% declaró que siempre es importante realizar este procedimiento para un adecuado control del dinero.

Interpretación: Realizando un arqueo de caja periódicamente, estamos haciendo un control interno del dinero en el cual se verifica el dinero que la empresa recibe por sus ventas y otros ingresos, así como por las salidas de éste, con un programa adecuado para cancelar proveedores de bienes y servicios u otros gastos en los que se puede incurrir.

Pregunta N°. 22 ¿Se practica arquezos de caja y valores sorprendivos?

Tabla 28. Arquezos de caja y valores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	10	55,6	55,6	55,6
	CASI NUNCA	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

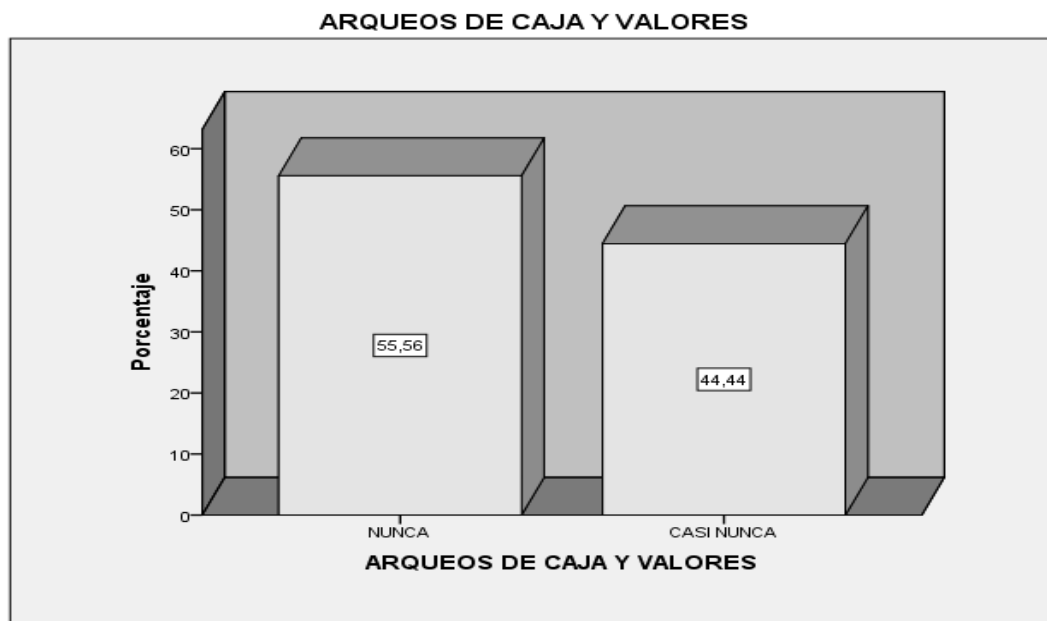


Gráfico 28. Arquezos de caja y valores

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis. Eligiendo como criterio de categoría el número de empleados administrativos de la empresa, se puede definir que el 55.56% considera que nunca se realizan arquezos de caja sorprendivos, por otro lado el 44.44% declaró que casi nunca se realiza este procedimiento en la entidad.

Interpretación: Este procedimiento de control interno es indispensable en las empresas comerciales pues su actividad de compra y venta requiere comprobar si los saldos que se reportan en libros son exactos a los del conteo

4.3. Verificación de la hipótesis

Luego de haber realizado la investigación de campo, se procede a plantear la hipótesis con sus correspondientes variables.

Esta hipótesis será verificada mediante el estimador estadístico del Chi cuadrado, con el propósito de comprobar si los valores de frecuencia obtenidos en las encuestas y registrados en la tabla de doble entrada son representativos.

1.- Planteo de hipótesis

a) Modelo lógico

Ho: No hay diferencia estadística significativa entre el control interno de la gestión administrativa y la rentabilidad en la empresa Copifull Servicios Digitales de la ciudad de Ambato.

H1: Hay diferencia estadística significativa entre el control interno de la gestión administrativa y la rentabilidad en la empresa Copifull Servicios Digitales de la ciudad de Ambato.

b) Modelo matemático

Ho: $O = E$; $O - E = 0$

H1: $O \neq E$; $O - E \neq 0$

c) Modelo estadístico

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

X_2 = chi cuadrado

\sum = sumatoria

O = frecuencia observada en una categoría específica

E = frecuencia esperada en una categoría determinada

2.- Regla de decisión

$$1 - 0,05 = 0,95;$$

$$gl = (c-1)(r-1)$$

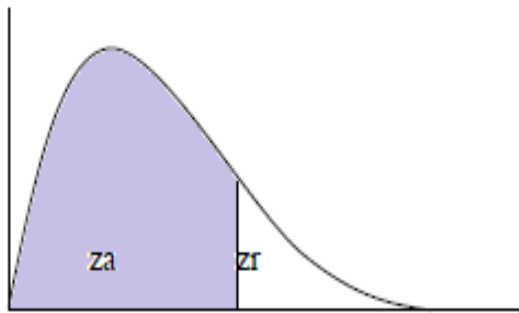
$$gl = (2-1)(3-1)$$

$$gl = 2$$

Al 95% y con 2 gl, $p = 5,99$

Se acepta la hipótesis nula si, X^2_c es menor o igual a X^2_t , caso contrario se rechaza, al α de 0,05.

Se acepta la H_0 , si X^2_c es \leq a 5,99 con α 0,05



$$P = 5,99 \alpha 0,05$$

Como base de estudio el investigador tomo dos preguntas relevantes al tema tratado como base de explicación al control interno y su incidencia en la rentabilidad en la empresa

- N°.6 ¿Cómo considera que ha sido el cumplimiento de metas y objetivos?
- N°. 19 ¿Cuál es la tendencia de rentabilidad en los últimos 3 años?

3.- Cálculo de χ^2

Tabla 29. Presentación de los datos.

		FRECUENCIAS OBSERVADAS			
	PREGUNTA ALTERNATIVA	EXCELENTE	CASI EXCELENTE	POCO DEFICIENTE	TOTAL
PREGUNTA 6	Como considera que ha sido el control interno en el cumplimiento de los objetivos?	7	10	1	18
PREGUNTA 19	Cuál es la tendencia de rentabilidad en los últimos tres años?	1	13	4	18
	TOTAL	8	23	5	36

Fuente: Encuesta

Tabla 30. Presentación de frecuencias esperadas

		FRECUENCIAS ESPERADAS/FE: (TMV*TMH)/TG			
	PREGUNTA ALTERNATIVA	EXCELENTE	CASI EXCELENTE	POCO DEFICIENTE	TOTAL
PREGUNTA 6	Como considera que ha sido el control interno en el cumplimiento de los objetivos?	4	11,50	2,50	18
PREGUNTA 19	Cuál es la tendencia de rentabilidad en los últimos tres años?	4	11,50	2,50	18
	TOTAL	8	23	5	36

Fuente: Encuesta

Representación grafica de la tabla N. 29

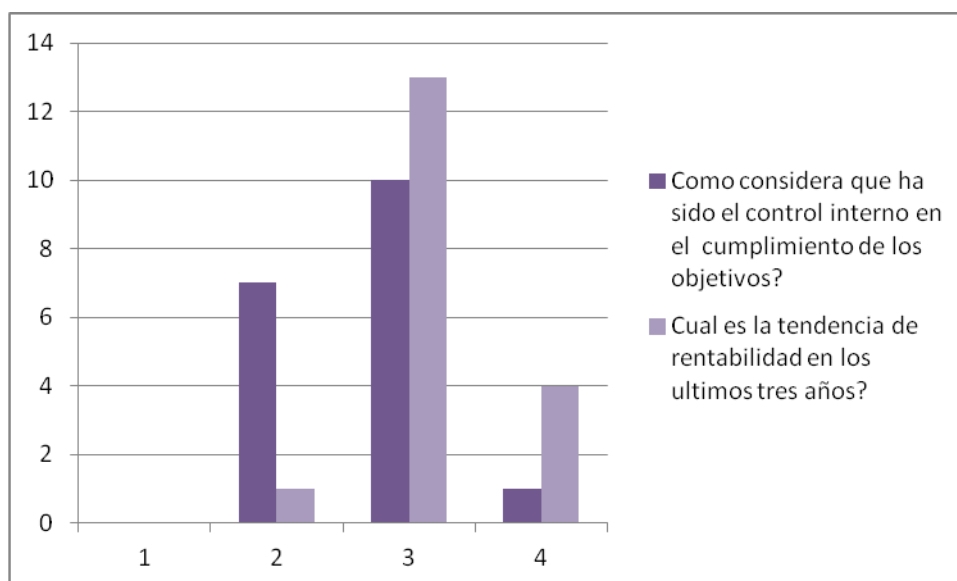


Grafico 29. Representación gráfica
Elaborado por: Rosario Naranjo

Explicación:

Todos los valores expresados en la tabla se conocen como frecuencias observadas y para encontrar las frecuencias esperadas se procede de la siguiente manera:

Para encontrar la frecuencia Esperada del valor "0" se multiplica el total marginal vertical, en este caso 8; por el total marginal horizontal 18 y, ese producto se divide para el gran total, en este caso, 36. Con el mismo proceso se determinan todo los valores, tanto para la pregunta de la VI, como para la pregunta de la VD. No importa si sus valores son con decimales.

Tabla 31. Cálculos del Chi²

Frecuencias Observadas	Frecuencias Esperadas	Desviación	Desviación Cuadrada	Desviación Cuadrada Estandarizada
O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
7	4	3,00	9,00	2,25
10	11,5	-1,50	2,25	0,20
1	2,5	-1,50	2,25	0,90
1	4	-3,00	9,00	2,25
13	11,5	1,50	2,25	0,20
4	2,5	1,50	2,25	0,90
36	36	0,00	27,00	6,69

Fuente: Análisis estadístico.

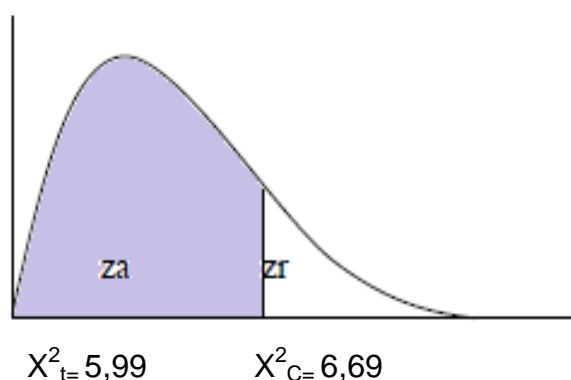


Gráfico 30. Representación gráfica de la prueba de hipótesis
Elaborado por: Rosario Naranjo

4.- Conclusión

Como el valor de Chi cuadrado calculado (X^2_c) es igual a 6,69 que es un valor superior a Chi cuadrado tabular (X^2_t) de 5,99 con 2 gl y una α de 0,05, se RECHAZA la hipótesis nula y se ACEPTA la hipótesis alterna, que dice: H1: Hay diferencia estadística significativa entre el control interno de la gestión administrativa y la rentabilidad en la empresa Copifull de la ciudad de Ambato.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Tomando en cuenta las encuestas realizadas en la Empresa Copifull se concluye que:

- Se determinó que el inadecuado control interno de la Gestión Administrativa, si incide en la disminución de la rentabilidad.
- El 100% del personal de la empresa considera que es necesario e indispensable adoptar medidas de control a nivel de toda la organización pues se conseguirá ser más competitivos en el mercado.
- La evaluación de políticas y procedimientos se considera importante porque permite analizar los procesos, para tomar los correctivos necesarios y poder mejorar constantemente ya que la supervisión es un principio muy importante del control interno.
- Un inadecuado sistema de control interno si afecta en la rentabilidad de la empresa.
- El inadecuado control interno provoca que la empresa no logre los objetivos de rentabilidad propuestos y que sería una justa remuneración al esfuerzo desplegado por los empresarios.

- Además que la empresa no ha evaluado el sistema de control interno mediante nuevos métodos, como consecuencia de ello y de la evolución de los mecanismos de fraude se ha incrementado la vulnerabilidad de los controles sin que sean detectados oportunamente.
- Por otro lado la empresa no realiza un análisis de rentabilidad el cual ayudaría a proyectarse a futuro.

5.2. Recomendaciones

- Realizar una correcta evaluación de control interno y describir metodologías de evaluación para investigar alternativas de solución y lograr los objetivos de rentabilidad propuestos.
- Analizar la rotación del activo total para determinar el potencial de rentabilidad que tiene la empresa.
- Evaluar el sistema de control interno mediante la aplicación del método COSO, para identificar los factores críticos de éxito y emitir un informe que genere valor a la organización.
- Generar mayor competitividad para lograr la adecuada rentabilidad y tener recursos para poder reinvertirlos.
- Aplicar el método COSO para lograr detectar oportunamente los errores y mejorar los controles existentes.
- Efectuar un análisis de la rentabilidad para poder incrementarla.

- Proveer al personal tanto administrativo como operativo de equipo tecnológico y actualizado para el correcto desenvolvimiento de sus funciones.
- Capacitar al personal constantemente mediante cursos, conferencias, etc., de acuerdo al perfil de cada puesto, para brindar un mejor servicio al cliente externo.
- Aplicar debidamente el sistema de control interno dentro de la empresa para que el personal tenga claro cuáles son los objetivos y de las responsabilidades que se deben cumplir para la correcta marcha de la empresa.
- Utilizar indicadores financieros que les permita observar los resultados y tomar decisiones financieras que les permita aumentar la rentabilidad.
- Segregar de forma adecuada las funciones y actividades correspondientes a cada área de trabajo en la empresa.
- Controlar el stock de los materiales en la empresa, mediante procedimientos adecuados.

CAPITULO VI PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Título: Evaluación del Sistema de Control Interno mediante la aplicación del método COSO para los procesos de ingresos y egresos de dinero; compras, ventas y existencias, para mejorar la rentabilidad de Copifull.

Empresa: COPIFULL Servicios Digitales.

Beneficiarios: Copifull servicios digitales
Directivos y empleados que laboran en la empresa.

Ubicación: Guayaquil 207 y Bolívar
Montalvo 01-68 y Av. Rodrigo Pachano
Los Chasquis s/n y Rio Cutuchi.

Tiempo estimado Inicio: 1 de Diciembre de 2013

Para la ejecución: Fin: 28 de Febrero de 2014

Equipo técnico: **Autora:** Sta. Rosario Naranjo

Tutor: Dr. Marco Altamirano

Gerente: Ing. Jaime Alcocer

Costo: \$999.

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

En COPIFULL SERVICIOS DIGITALES existe un inadecuado control interno de la Gestión Administrativa, lo cual ha originado pérdidas económicas que se reflejan en sus estados financieros por tres años consecutivos, esto a su vez no le ha permitido compensar el costo de oportunidad del capital invertido y reflejar el esfuerzo de los integrantes de la empresa.

Este escenario impulsa a elaborar una guía de procedimientos administrativos para los procesos de ingresos y egresos del efectivo, adquisiciones, producción, crédito y cobranzas, para realizar un diagnóstico que permita adoptar las mejores decisiones en cada una de las etapas de la cadena de valor para mejorar los procesos operativos y de control de la empresa.

Para la empresa mantenerse en un mercado tan competitivo como es el mundo del diseño e impresiones, realmente es un reto, por tanto los dueños tienen puesta su mirada en las ventas y a los requerimientos de los clientes y tendencias actuales, pero no se ha prestado la atención suficiente al control de los procesos productivos para que la venta llegue a su culminación exitosa.

Copifull es una empresa con amplia experiencia en la reproducción de diversidad de documentos, trabajo que lo realiza con los últimos avances tecnológicos en diseño e impresión. Su esmerado servicio lo realiza actualmente en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca y Ambato.

En Ambato la empresa abre sus puertas el 1ero de marzo del 2004 con equipos de punta de última generación, lamentablemente ese crecimiento no se ve reflejado en su economía porque desde ese momento se ha enfocado en el objetivo de vender desmesuradamente, pero los procesos internos que se necesitan en la actividad siguen siendo empíricos,

ocasionando que no exista el orden necesario para que las cosas se hagan con calidad y no solo por cantidad.

6.3 JUSTIFICACIÓN

La presente propuesta radica su importancia en la evaluación de control interno mediante la aplicación del método COSO, porque se proyecta al logro de los objetivos y metas establecidas por la empresa.

Al aplicar esta propuesta se proyecta en el futuro disminuir el desperdicio de recursos para obtener costos competitivos que permita generar la rentabilidad esperada y contar con información financiera confiable y oportuna.

Se espera obtener como resultado un diagnóstico empresarial completo que permita implementar medidas preventivas y correctivas que ayuden a que la empresa mejore sus índices de rentabilidad.

El impacto de los controles se ve reflejado en la dinámica de las actividades al momento de ejecutarlas, por ende los resultados que se obtengan permitirán tomar decisiones correctas.

El desarrollo de la propuesta será de utilidad para todos los involucrados con la empresa porque adquirirán conocimientos básicos para mantener un adecuado control y encaminar de mejor manera sus actividades.

Al término de la misma se tendrá un impacto favorable porque se determinará factores críticos de éxito y se podrá gestionarlo para beneficio de la empresa.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

- ✚ Evaluar el sistema de control interno mediante la aplicación del método COSO, para mejorar la rentabilidad de la empresa, y obtener eficientes resultados económicos.

6.4.2 Objetivos Específicos

- ✚ Identificar los elementos críticos del entorno interno de la empresa para la determinación de errores.
- ✚ Determinar los factores de riesgo para establecer medidas correctivas que minimicen los errores existentes.
- ✚ Establecer controles en los procedimientos de ingresos y egresos de dinero, compras, ventas y existencias, para mitigar los riesgos encontrados.
- ✚ Comunicar los resultados obtenidos acerca de la evaluación de control interno mediante la metodología COSO, a los directivos para la toma de decisiones.
- ✚ Analizar los resultados obtenidos en la evaluación del control interno, para lograr el éxito empresarial manteniendo un adecuado control en todas las áreas de la empresa.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Organizacional

La gerencia de la empresa se encuentra de acuerdo y aprueban la evaluación del control interno COSO, como alternativa para reducir errores y riesgos en el desempeño de las actividades empresariales.

Cultural

Un adecuado control interno en las empresas ecuatorianas es una tarea llena de obstáculos, sin embargo es el único camino para mejorar la productividad y generar una cultura de responsabilidad.

Económico

La inversión que representa la propuesta es factible, porque se cuenta con los recursos económicos propios para la evaluación de control interno COSO, esta inversión es mínima y contamos con el compromiso de la gerencia.

Tecnológica

Desde la perspectiva tecnológica la propuesta es viable porque la empresa cuenta con las tecnologías necesarias que incluyen hardware, software y redes para su implementación.

Legal

No existen limitaciones de carácter legal, se tiene como marco de referencia la ley de la contraloría general del estado que es de aplicación obligatoria en el sector publico. En el sector privado orienta el fortalecimiento de los sistemas de control interno.

6.6. FUNDAMENTACIÓN

INFORME COSO

DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO

Proceso, efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ✚ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ✚ Fiabilidad de la información financiera
- ✚ Cumplimiento de leyes y normas que sean aplicables

COMPONENTES

Según el método COSO I, en la empresa es necesario mantener un control interno adecuado que evalúe los procesos y para lograr es necesario evaluar los cinco componentes:

- ✚ · Ambiente de control
- ✚ · Evaluación de riesgos
- ✚ · Actividades de control
- ✚ · Información y comunicación
- ✚ · Monitoreo

Completan la definición algunos conceptos fundamentales:

- ✚ El control interno es un proceso, es decir un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo.

- ✚ Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- ✚ Sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la conducción.
- ✚ Está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las categorías señaladas las que, al mismo tiempo, suelen tener puntos en común.

Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad.

En base a lo expuesto anteriormente se puede destacar la importancia de un adecuado control interno en las empresas, pues este proceso valora la calidad del desempeño, se realiza por medio de evaluaciones, el monitoreo ocurre en el curso de las operaciones incluye actividades de administración y supervisión realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones.

De los controles internos que adopte una empresa para la realización de sus operaciones dependerá el éxito de la misma.

Al término de la presente propuesta Evaluación del Sistema de Control Interno mediante la aplicación del método COSO para los procesos de ingresos y egresos de dinero; compras, ventas y existencias, que regulen y definan las actividades del personal de la empresa Copifull, se espera cumplir los objetivos planteados y destacar la importancia de adoptar eficientes controles en la actividades que impulsen a la correcta toma de decisiones.

RENTABILIDAD

Según América Zamora *“El concepto de rentabilidad ha ido cambiando con el tiempo y ha sido usado de distintas formas, siendo éste uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito de un sector, subsector o incluso un negocio, ya que una rentabilidad sostenida con una política de dividendos, conlleva al fortalecimiento de las unidades económicas. Las utilidades reinvertidas adecuadamente significan expansión en capacidad instalada, actualización de la tecnología existente, nuevos esfuerzos en la búsqueda de mercados, o una mezcla de todos estos puntos.”* (Zamora, 2008, pág. 57)

Por lo tanto se puede decir que la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.

Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados.

Como conclusión la rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera mayores ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos.

En la economía, la rentabilidad financiera es considerada como aquel vínculo que existe entre el lucro económico que se obtiene de determinada acción y los recursos que son requeridos para la generación de dicho beneficio.

6.7. METODOLOGÍA

Tabla 32. Etapas y Actividades

FASES	ETAPAS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	PRESUPUESTO	TIEMPO	RESPONSABLE
FASE I	AMBIENTE DE CONTROL	Identificar elementos críticos del entorno interno de la empresa	Describir los principios corporativos y la estructura interna	Humanos Materiales Económicos	100	dic-13	Investigador
FASE II	EVALUACION DE RIESGOS	Determinar las implicaciones de los riesgos en Copifull	Aplicar instrumentos para la evaluación de riesgos	Humanos Materiales Económicos	300	ene-14	Investigador
FASE III	ACTIVIDADES DE CONTROL	Establecer controles en los procedimientos de ingresos, egresos, compras, ventas y existencias.	Estructurar una guía de actividades a seguir para mitigar los riesgos encontrados.	Humanos Materiales Económicos	300	ene-14	Investigador
FASE IV	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	Comunicación de resultados a la administración de Copifull	Elaborar el Informe de control interno bajo la metodología COSO	Humanos Materiales Económicos	200	feb-14	Investigador
FASE V	SUPERVISIÓN Y MONITOREO	Analizar los resultados obtenidos en la evaluación de control interno.	Definir mecanismos para la evaluación del control interno bajo la metodología COSO	Humanos Materiales Económicos	100	feb-14	Investigador

Fuente: Plan de acción

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

COPIFULL

FASE I: AMBIENTE DE CONTROL

El ambiente de control es la base de los demás componentes, aportando disciplina y estructura dentro de la empresa, con el objetivo de evitar en gran medida malas prácticas de control.

En Copifull es necesario realizar un diseño de control interno que ayude a mantener, mejorar e incrementar los controles existentes. Esta fase tiene como finalidad conocer la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de la dirección y el estilo de gestión, la asignación de la autoridad y las responsabilidades, la organización y el desarrollo de los empleados y la orientación de la dirección en todas las áreas.

A continuación se describen los principios corporativos que deben existir en el ambiente de control.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Tabla 33. Valores empresariales

VALORES	DEFINICIÓN
RESPONSABILIDAD	Es importante cumplir con las obligaciones y compromisos adquiridos con un cliente o proveedor de forma eficiente y eficaz de esta manera se asegura el desarrollo exitoso de la misma.
CONFIANZA	La confianza es el muro de toda relación. Un cliente será leal a quien le demostró que es digno de toda confianza y respeto. De la misma forma el personal debe corresponder a la empresa en sus actividades.

HONRADEZ	Es indispensable actuar con rectitud en el uso, manejo y protección de los recursos de la empresa contra cualquier acto indebido o ilegal que afecte en la economía.
RESPECTO	Una manifestación de cortesía y consideración con las personas del entorno significara mucho para la empresa en las relaciones laborales que mantenga a futuro.
TRABAJO EN EQUIPO	La unión y participación de todos los miembros de la organización conduce a la realización de un trabajo eficiente, crea un buen ambiente laboral estable y la interacción de los mismos.
COMUNICACIÓN	La comunicación en todo lugar es indispensable pero también peligrosa, es necesario definir una buena información para ser transmitida, pues es la herramienta básica para resolver conflictos.
COLABORACIÓN	Un valor importante para que los procesos de la empresa se lleven de forma correcta, representa el grado de compañerismo y de humanidad de una persona.
EFICIENCIA	Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo determinado con el mínimo de recursos posibles, dejando así el mal uso de los mismos.
EFICACIA	Por el contrario la eficacia es la capacidad de lograr un efecto deseado en el menor tiempo posible y de forma correcta. Un valor indispensable en las actividades a desempeñar

Fuente: El autor

Los principios corporativos son el conjunto de valores, creencias, normas, que regulan la vida de una organización. Estos definen aspectos importantes para la organización y que deben ser compartidos por todos.

Por tanto, constituyen la norma de vida corporativa y el soporte de la cultura organizacional.

La misión, la visión y los objetivos corporativos de una empresa se soportan en un conjunto de principios o valores que una organización profesa y se deben operacionalizar en la práctica, de manera que se conviertan parte integral del sistema de creencias y de la cultura de la empresa.

La misión es la formulación de los propósitos de una organización que la distingue de otros negocios en cuanto al cubrimiento de sus operaciones, sus productos, los mercados y el talento humano que soporta el logro de objetivos.

De la misma forma la visión indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertir. Describe la situación futura que sea deseada tener y que desea alcanzar.

Misión Propuesta

“Realizar los trabajos más imaginativos y creativos con equipos de impresión digital de tecnología innovadora y con personal altamente capacitado en mejorar constantemente nuestros servicios, garantizando la calidad, rapidez y entrega de nuestros productos al cliente”.

Visión Propuesta

“Ser la empresa líder en la industria del diseño e impresiones de documentos y gigantografías, mantener y asegurar al público ecuatoriano, centros o lugares donde la tecnología ayuda a mejorar la forma de ver, presentar y crear servicios profesionales al alcance de toda persona o empresa que requiera trabajos de calidad, donde el respeto y servicios otorgados cumplan con los más altos estándares de exigencia”.

Estructura Organizacional

Las empresas requieren de una estructura para crecer y ser rentables. El diseño de una estructura organizacional ayuda a la alta gerencia a identificar el talento que necesita ser añadido a la empresa. La planificación de la estructura asegura que haya suficientes recursos humanos dentro de la empresa para lograr las metas establecidas en el plan anual de la compañía. También es importante que las responsabilidades estén claramente definidas. Cada persona tiene una descripción de las funciones de su trabajo y cada trabajo ocupa su propia posición en el organigrama de la empresa.

De esto radica la importancia del mismo, las buenas relaciones laborales y personales de todos los miembros, permitirán sostener un ambiente laboral óptimo para el desarrollo exitoso de la empresa. El flujo de información es esencial para el éxito de una organización. La estructura de la organización debe estar diseñada para asegurar que los individuos y departamentos que necesitan coordinar sus esfuerzos tengan líneas de comunicación que estén integradas en la estructura.

Las empresas que crecen rápidamente son las que hacen el mejor uso de sus recursos, incluyendo la gestión del talento. Una estructura organizacional garantiza que la empresa cuente con las personas adecuadas en los puestos adecuados. La estructura puede sugerir puntos débiles o deficiencias en el equipo directivo de la compañía actual. A medida que la empresa crece, la estructura de la organización debe evolucionar con ella.

De la misma manera, una estructura organizacional bien diseñada facilita la realización de los proyectos. Los gerentes de proyecto pueden identificar mejor los recursos humanos disponibles para ellos si el alcance de la responsabilidad de cada departamento, y las capacidades de cada miembro del equipo, son claros.

Organigrama Estructural Propuesto

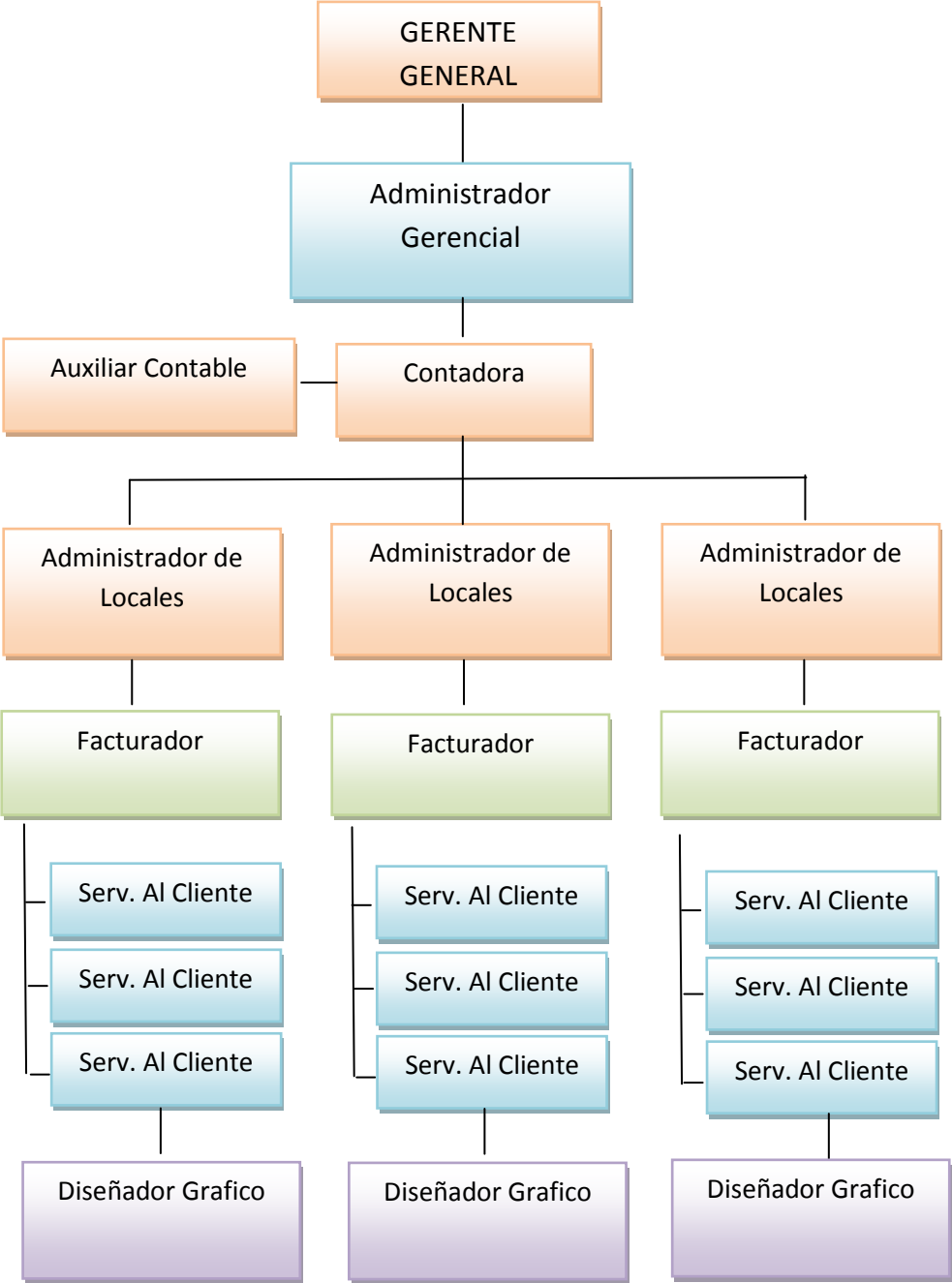


Gráfico 31. Organigrama Estructural Propuesto
Elaborado por: Rosario Naranjo

FASE II: EVALUACIÓN DE RIESGOS

En esta fase es necesario establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

Sistemas de contabilidad y de control interno

Los controles internos relacionados con el sistema de contabilidad están dirigidos a lograr objetivos como:

- ✚ Las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- ✚ Todas las transacciones y otros eventos son prontamente registrados en el monto correcto, en las cuentas apropiadas y en el período contable apropiado.
- ✚ El acceso a activos y registros es permitido sólo de acuerdo con la autorización de la administración.
- ✚ Los activos registrados son comparados con los activos existentes a intervalos razonables y se toma la acción apropiada respecto de cualquier diferencia.

La evaluación preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa.

Todos los miembros de la organización son responsables de los recursos de la empresa, y de ellos depende el éxito de la misma, los procedimientos y políticas empleadas serán la clave para identificar, analizar y tratar los potenciales eventos internos y externos que pudieran afectar la ejecución de las procesos y así el logro de los objetivos propuestos.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Tabla 34. Cuestionario de Control Interno

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO			
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	SI	NO	Observaciones
Existe un manual de conducta dentro de la empresa?		1	
La empresa da a conocer el manual de conducta a los empleados?		1	
La empresa mantiene buenas relaciones comerciales con las personas relacionadas a la misma?	1		
Existe dentro de la empresa un manual de funciones?		1	
La empresa cuenta con un perfil de competencias para la reclutación del personal?		1	
La gerencia adopta medidas disciplinarias?		1	
Las políticas se encuentran definidas de acuerdo a los requerimientos de la empresa?		1	
Es adecuada la gestión de la gerencia?		1	
Se da a conocer la importancia de los controles internos al personal?		1	
Existe rotación de funciones con el personal de la empresa?	1		
Se han establecido objetivos dentro de la empresa?	1		
La empresa cuenta con una estructura organizacional bien definida?		1	
Se encuentran definidos los responsables dentro de cada departamento de la empresa?	1		

Se cuenta con una planificación de capacitación al personal?	1		
El personal tiene la capacidad y el entrenamiento para ejercer su responsabilidad adecuadamente?		1	
La empresa se encuentra libre de lazos de familiaridad entre la gerencia y los empleados?		1	
La estructura organizacional es adecuada para el tamaño de la empresa?	1		
Es correcta la asignación de responsabilidades?		1	
Existe una inducción al puesto de trabajo para el nuevo personal?	1		
SUMAN AMBIENTE DE CONTROL	7	12	
COMPONENTE: EVALUACION DEL RIESGO			
La entidad cuenta con un objetivo general determinado?	1		
Los objetivos de la empresa son establecidos por la administración de la empresa?	1		
Se da seguimiento al cumplimiento de los objetivos de la empresa?		1	
Existen objetivos específicos para cada departamento?		1	
Se han desarrollado estrategias para el cumplimiento de los objetivos?		1	
Los objetivos específicos planteados están encaminados al logro del objetivo general?		1	
Se han detectado los riesgos en la empresa que dificulten el cumplimiento de los objetivos?	1		
Son analizados los riesgos existentes por el directorio de la empresa?	1		

Se clasifican los riesgos relacionados con la empresa en internos y externos?		1	
La empresa cuenta con una reacción efectiva frente a un cambio repentino en el entorno?		1	
La tecnología utilizada dentro de la empresa es actualizada constantemente?	1		
SUMAN EVALUACIÓN DE RIESGO	5	6	
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL			
Se identifican las actividades de control dentro de la organización?	1		
Las actividades de control se encuentran definidas para planes y programas significativos?		1	
Los procesos para identificación de las actividades de control en la empresa están basados en riesgos y objetivos?		1	
SUMAN ACTIVIDADES DE CONTROL	0	3	
COMPONENTE: INFORMACION Y COMUNICACION			
Existe restricción en el acceso del personal a los sistemas de información?		1	
Se cuenta con claves de acceso para manipular el sistema contable?		1	
Los informes financieros de la empresa son proporcionados de manera oportuna?		1	
La toma de decisiones se la realiza basándose en la información reflejada en los estados financieros?		1	
Una vez generados los reportes financieros el sistema no permite modificar los resultados?		1	

Los directivos no tienen acceso al sistema con total libertad, ni pueden modificar resultados?		1	
La información reflejada a los actores internos de la compañía es la misma que se presenta a los actores externos?	1		
Las comunicaciones son realizadas de manera oportuna entre los diversos departamentos?		1	
Existen canales de comunicación claramente definidos dentro de la empresa?	1		
Los objetivos, deberes y obligaciones son comunicados con efectividad a nivel de toda la empresa?	1		
No son permitidas las comunicaciones anónimas de los empleados con respecto a la gestión empresarial?	1		
SUMAN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	4	7	
COMPONENTE: MONITOREO			
Existen reuniones que permitan evaluar el funcionamiento de cada departamento por parte de los administradores?	1		
La empresa se encuentra libre de reclamos por parte de los clientes al momento de procesar una transacción?		1	
Realizan comparaciones periódicas entre las cantidades ingresadas en el sistema con las que constan en documentos?		1	
El monitoreo de control interno es apropiado dentro de la organización?		1	
Las firmas son requeridas para tener evidencia cuando se presente una función crítica en el control?	1		
SUMAN MONITOREO	2	3	
TOTAL DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	19	30	

Fuente: La empresa

Determinación del Riesgo

Nivel de confianza

Calificación Total = 19

Ponderación Total 49

NC= 0.39 NC= 39%

CONFIANZA	RANGO	RIESGO
BAJA	15-50%	ALTO
MODERADA	51-75%	MODERADO
ALTA	76-99%	BAJO

Resultado general:

Confianza: Baja

Riesgo: Moderado

Interpretación:

El 39% corresponde al nivel de confianza por lo tanto es baja esta en el rango de 15-50%, el nivel de riesgo es el 61% por lo tanto el riesgo es moderado.

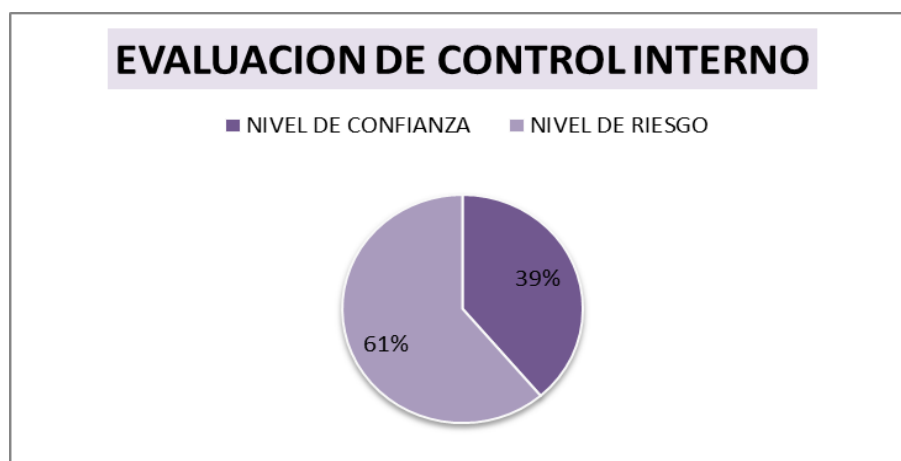


Gráfico 32. Evaluación del Control Interno
Elaborado por: Rosario Naranjo

Bajo este contexto se puede determinar las falencias existentes en cada componente de la siguiente manera:

Ambiente de control

En el ambiente de control el nivel de confianza corresponde al 36% es decir es baja, mientras que el nivel de riesgo es moderado con el 64%.

CONFIANZA	RANGO	RIESGO
BAJA	15-50%	ALTO
MODERADA	51-75%	MODERADO
ALTA	76-99%	BAJO

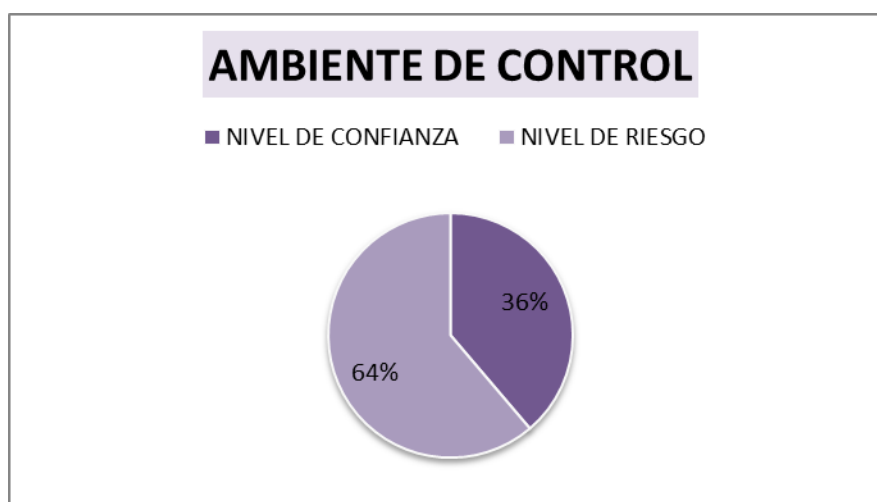


Grafico 33. Ambiente de Control
Elaborado por: Rosario Naranjo

Resultados

- ✚ La empresa no cuenta con un manual de conducta
- ✚ No existe una segregación adecuada de funciones
- ✚ No cuenta con un perfil de competencias para la selección del personal
- ✚ No se adopta medidas disciplinarias
- ✚ Las políticas y procedimientos no se encuentran bien definidas
- ✚ La gestión de la gerencia no es adecuada

- ✚ La empresa no cuenta con una estructura organizacional bien definida
- ✚ Existen lazos de familiaridad entre la gerencia y los empleados
- ✚ Es incorrecta la asignación de responsabilidades

Evaluación de riesgo

En la evaluación de riesgos el nivel de confianza corresponde al 45% es decir es baja, mientras que el nivel de riesgo es moderado con el 55%.

CONFIANZA	RANGO	RIESGO
BAJA	15-50%	ALTO
MODERADA	51-75%	MODERADO
ALTA	76-99%	BAJO

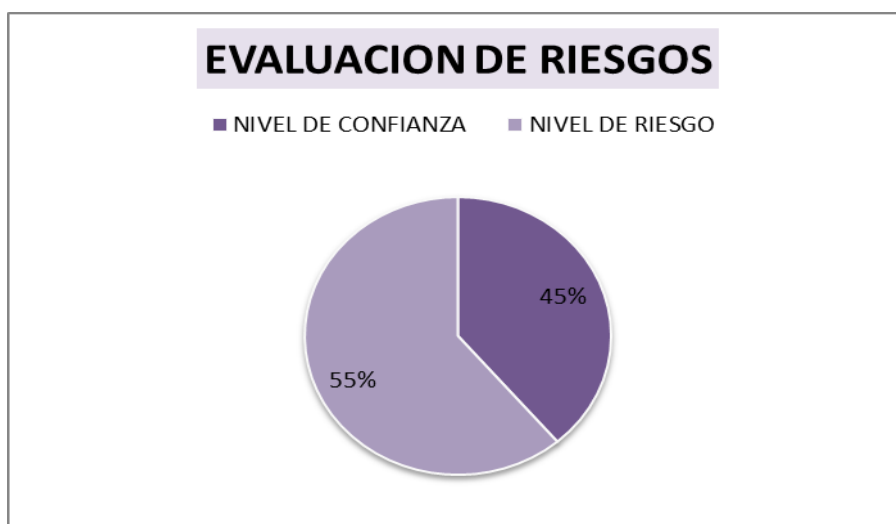


Grafico 34. Evaluación de Riesgos
Elaborado por: Rosario Naranjo

Resultados

- ✚ No se da seguimiento al cumplimiento de los objetivos de la empresa
- ✚ Se carece de objetivos específicos para cada departamento
- ✚ No se desarrollan estrategias para el cumplimiento de los objetivos
- ✚ Los riesgos existentes no son analizados por los directivos

Actividades de control

En las actividades de control el nivel de confianza corresponde al 33% es decir es un nivel bajo, mientras que el nivel de riesgo es moderado con el 67%.

CONFIANZA	RANGO	RIESGO
BAJA	15-50%	ALTO
MODERADA	51-75%	MODERADO
ALTA	76-99%	BAJO



Gráfico 35. Actividades de Control
Elaborado por: Rosario Naranjo

Resultados

- Las actividades de control no se identifican dentro de la organización
- Los procesos de las actividades de control en la empresa no están basados en riesgos y objetivos

Información y Comunicación

En el componente información y comunicación el nivel de confianza corresponde al 36% es decir es un nivel bajo, mientras que el nivel de riesgo es moderado con el 64%.

CONFIANZA	RANGO	RIESGO
BAJA	15-50%	ALTO
MODERADA	51-75%	MODERADO
ALTA	76-99%	BAJO



Gráfico 36. Información y Comunicación

Elaborado por: Rosario Naranjo

Resultados

- ✚ No existe restricción en el acceso al personal a los sistemas de información
- ✚ Los informes financieros de la empresa no son proporcionados de manera oportuna
- ✚ Los reportes financieros el sistema pueden ser modificados fácilmente
- ✚ La comunicación entre los diversos departamentos es deficiente

Monitoreo

En el componente monitoreo el nivel de confianza corresponde al 40% es decir es un nivel bajo se encuentra en el rango 15 - 50%, mientras que el nivel de riesgo es moderado con el 60%.

CONFIANZA	RANGO	RIESGO
BAJA	15-50%	ALTO
MODERADA	51-75%	MODERADO
ALTA	76-99%	BAJO

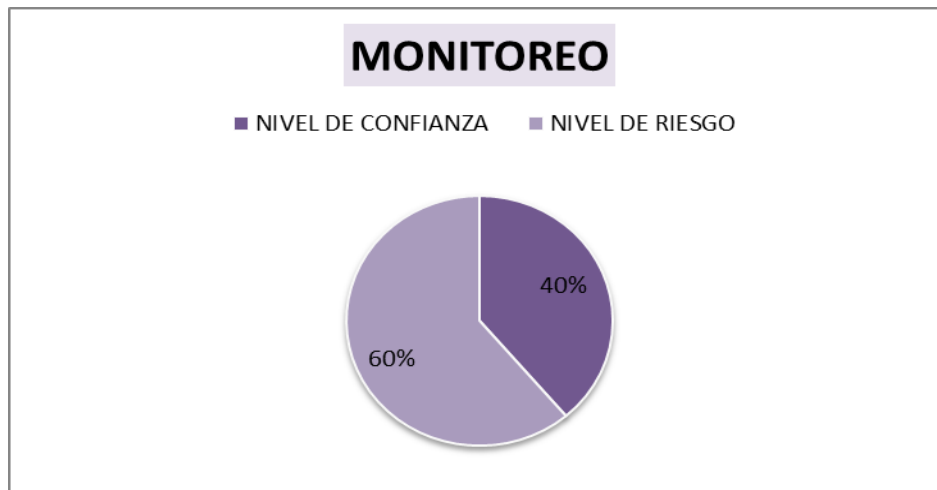


Grafico 37. Monitoreo
Elaborado por: Rosario Naranjo

Resultados

- ✚ No existen estudios que permitan evaluar el funcionamiento de los departamentos de la empresa
- ✚ Existen reclamos por parte de los clientes
- ✚ No se realizan comparaciones entre la información del sistema con las que constan en documentos
- ✚ El monitoreo de control interno es inapropiado dentro de la organización.
- ✚ Las firmas de responsabilidad no se evidencian cuando se presenta una función crítica en el control

Tabla 35: Cuestionario de Ingresos

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
COPIFULL				
CUENTA: INGRESOS				
PERIODO EXAMINADO: ENERO 2014				
OBJETIVO: DETERMINAR EL RIESGO DE CUMPLIMIENTO EN LAS ACTIVIDADES Y LOS PROCESOS.				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		Observaciones
		SI	NO	
1	Los directivos cuentan con políticas para los ingresos de dinero de caja y bancos?		1	
2	Los ingresos se registran de manera correcta y oportuna?		1	
3	Existen procedimientos por escrito para ejercer el control de los ingresos de dinero?		1	
4	La apertura de las cuentas bancarias y las firmas de las personas que giran sobre ellas son debidamente autorizadas?	1		
5	Existe una conciliación de saldos periódica y adecuada?	1		
6	Los fondos recaudados a través de la caja, se consignan de forma íntegra y oportuna en sus respectivas cuentas corrientes?	1		
7	Los cheques consignados y devueltos por el banco son recibidos e investigados por personas autorizadas?	1		
8	Existen restricciones para el acceso a los registros de ingresos?		1	
9	Está restringido el acceso de personas distintas a quienes tienen la responsabilidad de la custodia y manejo del dinero?		1	
10	Son adecuados y conducen a un buen control los equipos y las instalaciones empleadas en la recepción y recaudo del dinero?		1	
11	Se practica arqueos sorpresivos y cierres diarios de caja?		1	
12	Al finalizar el mes se hace una relación de cheques no reclamados con el nombre del beneficiario?	1		
13	¿Son depositados los recibos diarios en forma intacta y sin demora por un empleado diferente del tenedor de libros de las cuentas por cobrar?		1	
		5	8	

Fuente: La empresa

Determinación del Riesgo en el componente Ingresos

Nivel de confianza

Calificación Total = 5

Ponderación Total 13

NC= 0.38

NC= 38%

CONFIANZA	RANGO	RIESGO
BAJA	15-50%	ALTO
MODERADA	51-75%	MODERADO
ALTA	76-99%	BAJO

Interpretación:

El 38% corresponde al nivel de confianza por lo tanto es baja esta en el rango de 15-50%, el nivel de riesgo es el 62% por lo tanto el riesgo es moderado, esto es resultado de los ineficientes controles que se utilizan en el recaudo del dinero tales como:

- ✚ Inadecuados controles para los ingresos de dinero
- ✚ Los registros contables que utilizan no son confiables
- ✚ Inexistencia de políticas para el control de los ingresos
- ✚ Falta de restricciones al personal no autorizado
- ✚ Inapropiadas instalaciones para el control del disponible
- ✚ Poco interes de la administración por cumplir sus objetivos.

Resultado:

Confianza: Baja

Riesgo: Moderado

Tabla 36: Cuestionario de Egresos

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
COPIFULL				
CUENTA: EGRESOS				
PERIODO EXAMINADO: ENERO 2014				
OBJETIVO: DETERMINAR EL RIESGO DE CUMPLIMIENTO EN LAS ACTIVIDADES Y LOS PROCESOS.				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		Observaciones
		SI	NO	
1	Los directivos tienen controles adecuados para las salidas de dinero?		1	
2	Los egresos de dinero se respaldan mediante documentación adecuada?	1		
3	Los documentos que respaldan los egresos son pre impresos, pre numerados y cumplen los requisitos establecidos en el reglamento de facturación?		1	
4	Los egresos son previamente aprobados por personas autorizadas?	1		
5	Los procedimientos existentes para desembolsos garantizan un adecuado control?		1	
6	Los procedimientos existentes para el dinero garantizan el registro de las correspondientes transacciones?		1	
7	Las cuentas bancarias son conciliadas oportunamente por funcionarios diferentes al responsable del manejo?		1	
8	Al solicitar el reembolso para caja menor se presentan los comprobantes de los gastos?	1		
9	Los egresos son inspeccionados por el encargado de los gastos?	1		
10	Los comprobantes que soportan los desembolsos son perforados o anulados con la leyenda pagado?	1		
11	Se controla la secuencia numérica de los recibos de caja?		1	
12	Existen restricciones para el acceso a los registros de gastos?		1	
13	Existen dos firmas de responsabilidad en los comprobantes de egreso una de autorización y otra de control?	1		
		6	7	

Fuente: La empresa

Determinación del Riesgo en el componente Egresos

Nivel de confianza

Calificación Total = 6

Ponderación Total 13

NC= 0.46

NC= 46%

CONFIANZA	RANGO	RIESGO
BAJA	15-50%	ALTO
MODERADA	51-75%	MODERADO
ALTA	76-99%	BAJO

Interpretación:

El 46% corresponde al nivel de confianza por lo tanto es baja esta en el rango de 15-50%, el nivel de riesgo es el 54% por lo tanto el riesgo es moderado, esto es resultado de los ineficientes controles que se utilizan en las salidas del dinero tales como:

- ✚ Inexistentes políticas administrativas de control de dinero
- ✚ Los registros contables de los egresos no son confiables
- ✚ Los documentos que respaldan los egresos son ineficaces
- ✚ No existe el personal adecuado para el control de egresos
- ✚ Los procedimientos de control se realizan de forma irregular
- ✚ No existe restricciones para el acceso a los registros contables.

Resultado:

Confianza: Baja

Riesgo: Moderado

Tabla 37: Cuestionario de Compras

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
COPIFULL				
CUENTA: COMPRAS O ADQUISICIONES				
PERIODO EXAMINADO: ENERO 2014				
OBJETIVO: DETERMINAR EL RIESGO DE CUMPLIMIENTO EN LAS ACTIVIDADES Y LOS PROCESOS.				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		Observaciones
		SI	NO	
1	Los comprobantes se ingresan previos a la verificación de los requisitos establecidos en el reglamento de facturación?	1		
2	La empresa cuenta con procedimientos para el control de las adquisiciones?		1	
3	Existen manuales de procedimientos para el control de las adquisiciones?		1	
4	Se verifica las operaciones aritméticas de los documentos recibidos?	1		
5	Se cuenta con el registro adecuado de las compras?		1	
6	Existen responsables para la selección de proveedores?	1		
7	En la empresa existen catálogos de los datos de proveedores?		1	
8	Se cuenta con las autorizaciones respectivas para la adquisición de materiales?		1	
9	Se confronta la documentación de embarque contra la lista de pedido antes de pagar el flete?		1	
10	Se realizan análisis de mercado para seleccionar a los proveedores?		1	
11	Las compras se realizan de acuerdo a lo que se requiere?	1		
12	Se coteja los comprobantes de adquisiciones con comprobantes de pago?	1		
		5	7	

Fuente: La empresa

Determinación del Riesgo para el componente Compras

Nivel de confianza

Calificación Total = 5

Ponderación Total 12

NC= 0.41

NC= 41%

CONFIANZA	RANGO	RIESGO
BAJA	15-50%	ALTO
MODERADA	51-75%	MODERADO
ALTA	76-99%	BAJO

Interpretación:

El 41% corresponde al nivel de confianza por lo tanto es baja esta en el rango de 15-50%, el nivel de riesgo es el 59% por lo tanto el riesgo es moderado, esto es resultado de los ineficientes controles que se utilizan en las compras de materiales tales como:

- ✚ No existen políticas que regulen las actividades en las compras
- ✚ Los procedimientos para el control de las adquisiciones son ineficientes
- ✚ Los registros contables no reflejan las operaciones realizadas y es de fácil modificación.
- ✚ No se autorizan las compras de materiales.
- ✚ No existe restricciones en los registros contables de compras

Resultado:

Confianza: Moderada

Riesgo: Alto

Tabla 38: Cuestionario de Ventas

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
COPIFULL				
CUENTA: VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR				
PERIODO EXAMINADO: ENERO 2014				
OBJETIVO: DETERMINAR EL RIESGO DE CUMPLIMIENTO EN LAS ACTIVIDADES Y LOS PROCESOS.				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		Observaciones
		SI	NO	
1	Se registran adecuadamente las cuentas por cobrar?	1		
2	Existe una segregación adecuada de funciones en el registro y cobro de documentos?		1	
3	Existen manuales de procedimientos para el control de las ventas?		1	
4	Las ventas se realizan previo emisión de un orden de pedido?	1		
5	Existe una facturación oportuna de todas las ventas?	1		
6	Cuenta la empresa con documentación pre impresa y pre numerada para la cobranza de créditos al deudor?		1	
7	Se realiza una conciliación de saldos periódica y adecuada?	1		
8	Se cuenta con funcionarios facultados para la emisión de facturas, precios y otras condiciones de venta?		1	
9	Se comprueba las operaciones aritméticas de los documentos que respaldan las transacciones de venta?	1		
10	Se confirma periódicamente los saldos por cobrar a los clientes y las informidades son analizadas?	1		
11	Existe vigilancia constante y efectiva sobre los vencimientos y cobranza a base de información y análisis?		1	
12	Los préstamos concedidos a los empleados cuentan con la debida autorización y registro?	1		
13	Los procedimientos existentes para cuentas por cobrar garantizan el registro de las correspondientes transacciones?		1	
		7	6	

Fuente: La empresa

Determinación del Riesgo en el componente Ventas

Nivel de confianza

Calificación Total = 7

Ponderación Total 13

NC= 0.53

NC= 53%

CONFIANZA	RANGO	RIESGO
BAJA	15-50%	ALTO
MODERADA	51-75%	MODERADO
ALTA	76-99%	BAJO

Interpretación:

El 53% corresponde al nivel de confianza por lo tanto es moderada esta en el rango de 51-75%, el nivel de riesgo es el 47% por lo tanto el riesgo es alto, esto es resultado de los ineficientes controles que se utilizan en la venta de productos y servicios tales como:

- ✚ No existe una segregación de funciones apropiada
- ✚ El sistema de facturación empleado es inadecuada al volumen de ventas.
- ✚ Los registros contables no soportan las actividades reales
- ✚ No se da un estudio de mercado eficaz para establecer metas
- ✚ El control en las cuentas por cobrar es inapropiado.

Resultado:

Confianza: Baja

Riesgo: Alto

Tabla 39: Cuestionario de Existencias

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
COPIFULL				
CUENTA: EXISTENCIAS				
PERIODO EXAMINADO: ENERO 2014				
OBJETIVO: DETERMINAR EL RIESGO DE CUMPLIMIENTO EN LAS ACTIVIDADES Y LOS PROCESOS.				
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		Observaciones
		SI	NO	
1	Cuando se recibe materiales se certifica la recepción mediante documentación y firmas de responsabilidad?	1		
2	Se presenta diariamente reportes de las actividades realizadas?	1		
3	Se comprueba periódicamente la existencia física de materiales?		1	
4	Existen registros contables para el control de la utilización de materiales?		1	
5	Existe una segregación adecuada de las funciones de autorización, registro, recepción y almacenaje de existencias?		1	
6	La empresa cuenta con instalaciones adecuadas y medios de seguridad apropiados que garanticen la custodia física de los inventarios?		1	
7	La constatación física de los inventarios es llevada a cabo a través de un proceso de planificación?		1	
8	Existe una adecuada valuación y comparación de los resultados obtenidos en la constatación con los registros contables?		1	
9	Se utilizan códigos que faciliten la identificación, localización y control de inventarios?		1	
10	Existen procedimientos eficientes para la determinación de costos de materiales?	1		
		3	7	

Fuente: La empresa

Determinación del Riesgo para el componente Existencias

Nivel de confianza

Calificación Total = 3

Ponderación Total 10

NC= 0.30

NC= 30%

CONFIANZA	RANGO	RIESGO
BAJA	15-50%	ALTO
MODERADA	51-75%	MODERADO
ALTA	76-99%	BAJO

Interpretación:

El 30% corresponde al nivel de confianza por lo tanto es baja esta en el rango de 15-50%, el nivel de riesgo es el 70% por lo tanto el riesgo es moderado, esto es resultado de los ineficientes controles que se utilizan en el registro de las existencias tales como:

- ✚ No existe una constatación física periódica de los materiales
- ✚ La documentación no respalda stock de los bienes
- ✚ Los registros contables no soportan las actividades reales
- ✚ Las instalaciones no son apropiadas para un buen control
- ✚ Las políticas y procedimientos son limitados e ineficientes

Resultado:

Confianza: Baja

Riesgo: Moderado

Tabla 40: Matriz de Ingresos y Egresos

MATRIZ DE HALLAZGOS					
COPIFULL					
COMPONENTE: INGRESOS Y EGRESOS					
CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Existen faltantes de dinero en caja	Los controles son inadecuados para los ingresos de dinero	No se registran todas las actividades que se realizan debido a que no soportan el volumen de actividades	Constante pérdida de liquidez y disminución de la rentabilidad.	La segregación de funciones del personal no se encuentra bien definida	Realizar arqueos de caja de forma periódica y definir las funciones de cada miembro de la empresa
Los registros contables no son confiables	No existen procedimientos de control para los ingresos y egresos	Algunos pagos no corresponden al giro normal del negocio estando a nombre de terceros	Los estados financieros no soportan el valor real de caja y bancos	La administración no tiene controles adecuados para el recaudo del dinero	Utilizar medios electrónicos para el registro y salvaguarda de la información
Los estados de cuenta no coinciden con los registros de depósitos	La administración no tiene políticas para controlar los ingresos de dinero	Los depósitos de los valores recaudados no se los realiza de forma inmediata e integra	Existe un déficit económico para afrontar los obligaciones de la empresa	Mal manejo de los valores por parte del personal encargado y falta de interés en la administración	Verificar los valores mediante conciliaciones bancarias periódicas y aplicar políticas contables en esta área
Las instalaciones de la empresa no conducen al buen control en la recepción del dinero	No existe restricciones y medidas de seguridad para el control de ingresos	La empresa no evoluciona según las necesidades de la misma	Perdidas y descuadres de dinero en los registros contables	Falta de responsabilidad y mala toma de decisiones de la administración	Instalar cámaras de vigilancia y aplicar restricciones al personal no autorizado

Fuente: La empresa

Tabla 41: Matriz de Compras

MATRIZ DE HALLAZGOS					
COPIFULL					
COMPONENTE: COMPRAS					
CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Los procedimientos para el control de adquisiciones son ineficientes	Mal manejo en las actividades de registro	La segregación de funciones se encuentra mal definida	Perdida de liquidez y disminución de la rentabilidad	No existen manuales de procedimientos para esta área	Establecer políticas de control y responsabilidades al personal encargado
El registro de las compras no es adecuado siendo fácil de modificar y alterar.	El sistema contable utilizado es ineficiente para los movimientos de la empresa	No se registran algunas transacciones que se realizan	Los estados financieros no soportan el valor real de las adquisiciones	Existe pérdida de documentación en los puntos de emisión	Aprobar mediante firmas autorizadas la compra de suministros y materiales
No se mantienen relaciones comerciales confiables y continuas con los proveedores.	No se realiza un análisis de proveedores para optimizar precios	Falta de comunicación y control en los procedimientos para las compras	Déficit en los suministros y materiales e incumplimiento de las obligaciones	Mala toma de decisiones y falta de interés en la administración	Definir días de pagos a proveedores y respaldar mediante documentación todas las transacciones.
No se autorizan las compras de materiales por parte de la administración	La documentación no siempre se encuentra a nombre de la empresa	Los procedimientos de control interno son ineficientes	Salidas de dinero sin documentación de respaldo	Falta de responsabilidad de los administradores de cada sucursal	Verificar que la documentación sea de beneficio para la empresa y cumpla con la ley

Fuente: La empresa

Tabla 42: Matriz de Ventas

MATRIZ DE HALLAZGOS					
COPIFULL					
COMPONENTE: VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR					
CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
El registro de ventas es inadecuado y conduce a información errónea.	Mal manejo en las actividades de registro de las ventas	La segregación de funciones se encuentra mal definida	Perdida de liquidez y disminución de la rentabilidad	No existen manuales de procedimientos para esta área	Definir políticas de control y establecer responsabilidades al personal encargado
El sistema de facturación empleado es inadecuado y conduce a pérdidas económicas.	El sistema contable utilizado es ineficiente para los movimientos de la empresa	No se registran algunas transacciones que se realizan	Los estados financieros no soportan el valor real de las ventas	Existe pérdida de documentación en los puntos de emisión	Adecuar un sistema de facturación considerando la base legal actual
Los Estados financieros no reflejan información confiable	Existen errores en los cálculos de las facturas emitidas	El personal no se encuentra capacitado para este procedimiento	Devoluciones y pérdidas de tiempo y dinero para la empresa	La segregación de funciones no se encuentra bien definida	Capacitar y establecer al personal específico para la emisión de facturas
Dificultad en la recuperación de las cuentas por cobrar	Los valores no recuperados son asumidos por la empresa	Los procedimientos de control interno para clientes son ineficientes	Pérdidas económicas para la empresa y disminución de la rentabilidad	Falta de responsabilidad de los administradores de cada sucursal	Controlar constantemente los créditos concedidos al deudor mediante documentación

Fuente: La empresa

Tabla 43: Matriz de Existencias

MATRIZ DE HALLAZGOS					
COPIFULL					
COMPONENTE: EXISTENCIAS					
CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Perdida de materiales y suministros de la empresa	No se comprueba periódicamente la existencia física de materiales	La segregación de funciones se encuentra mal definida	Disminución de la rentabilidad e incumplimiento de las obligaciones con el cliente	No se realiza un proceso de planificación para las constataciones físicas de los inventarios	Realizar constataciones físicas de forma regular en cada sucursal de la empresa
La empresa no cuenta con un registro para el control de materiales	Las políticas y procedimientos no se ajustan a los requerimientos de la empresa	No se llevan tarjetas de control para determinar las existencias	Los estados financieros no soportan el valor real del inventario	La escasez de materiales contribuye al fracaso y a la pérdida de rentabilidad	Llevar un registro adecuado para el control de las existencias en todos los almacenes
Inadecuadas instalaciones para la salvaguarda del inventario	La protección de los materiales es mínima y poco confiable	No existen procedimientos y controles de seguridad	Pérdidas económicas para la empresa y disminución de la rentabilidad	Falta de responsabilidad por parte de los administradores para la salvaguarda del inventario	Instalar cámaras de vigilancia y restringir el acceso al personal no autorizado a las bodegas

Fuente: La empresa

FASE III: ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control son lineamientos que se proponen para mejorar las actividades y sus procesos, es decir abarcan un gran rango de las políticas y procedimientos relacionados con la actividad que ayudan asegurar los efectos de los directores administrativos. Ellos orientan asegurar que esas acciones sean identificadas como necesarias para dirigir los riesgos y así llevar a cabo los objetivos que la empresa se ha propuesto.

Políticas y procedimientos para cada actividad de la empresa

Todos los objetivos relevantes y riesgos asociados para cada actividad significativa deben haber sido identificados en conjunto con la evaluación de la valoración de riesgos.

Identificación de las actividades de control

Se debe considerar que los controles descritos en el manual de políticas y procedimientos son actualmente aplicados y si la forma en los que se le aplican es la correcta.

Tipos de actividades de control

Se han propuesto muchas descripciones diferentes de los distintos tipos de actividades de control, incluyendo controles preventivos, controles para detectar, controles manuales, controles computarizados y controles administrativos.

Revisión de alto nivel

Las revisiones se realizan sobre el desempeño actual frente a presupuestos, pronósticos, periodos anteriores y competidores. Es indispensable el mejoramiento de los procesos para reducir los costos.

Funciones directas o actividades administrativas

Los administradores dirigen las funciones o las actividades revisando informes de desempeño. Los administradores de sucursales se centran solamente en el cumplimiento de hechos.

Procesamiento de información

Los datos que ingresan están sujetos a chequeos o a cotejarse con los archivos de control sin restricción alguna por parte de los directivos.

Controles físicos

Equipos, inventarios, valores y otros activos se aseguran físicamente en forma periódica son contados y comparados con las cantidades presentadas en los registros de control.

Indicadores de desempeño

Es necesario relacionar unos con otros los diferentes conjuntos de datos operacionales o financieros, analizar las interrelaciones e investigar y corregir las acciones, sirven como actividades de control.

Segregación de responsabilidad

Las responsabilidades se dividen, o segregan entre diferentes empleados para reducir el riesgo de error o de acciones inapropiadas.

Estos son unos pocos entre una gran cantidad de procedimientos que cada día se aplican en las empresas y que sirven para forzar la adherencia a los planes de acción establecidos, y que mantienen a las entidades en la dirección adecuada.

Para esto es necesario cumplir con las obligaciones como empleador y empleado, en este sentido se propone la aplicación correcta del Reglamento Interno de Trabajo dando prioridad al TITULO QUINTO Y SEXTO del mismo. (Ver anexo 4).

FASE IV: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

OFICIO DE ENVIO DEL INFORME

Ing. Jaime Alcocer

Gerente de Copifull

Presente

Asunto: Informe de Auditoría

En cumplimiento a la petición, de fecha 1 de septiembre del 2013, mediante el cual se comunicó la práctica de una “Evaluación del Sistema de Control Interno mediante la aplicación del método COSO”, realizada a la empresa en los meses de Octubre del 2013 a Febrero del 2014, específicamente a los procesos de ingresos y egresos de dinero; compras, ventas y existencias; sobre el particular, adjunto la carta de control interno que contiene las 7 observaciones detectadas, efectos y recomendaciones que se consideran procedentes para su solución, así como el informe de los resultados obtenidos, mismo que contiene los antecedentes y objetivos de la empresa, las observaciones generadas, las conclusiones obtenidas a fin de coadyuvar a mantener la transparencia, legalidad, eficacia, imparcialidad y eficiencia de su gestión, así como el adecuado control interno del servicio encomendado a las áreas a su digno cargo.

De los resultados obtenidos, se considera relevante señalar que se detectó un ineficiente control en el dinero, inadecuados registros de libros contables, las operaciones bancarias no son contabilizadas en los libros contables, los estados financieros no son sustentados en la ley, deficiente registro en los libros de compras y ventas, no cuentan con un registro de la existencias y el archivo documentario es deficiente.

Las 7 observaciones señaladas fueron comentadas en su oportunidad con el personal administrativo de la empresa responsables de la solución, mismos que acogieron los reportes que se remiten.

De igual manera, le agradezco las facilidades otorgadas y la colaboración brindada a mi persona para llevar a cabo la auditoría, esperando que los resultados y recomendaciones de la auditoria contribuyan al mejor desempeño de su gestión.

Sin más por el momento, reitero mi distinguida consideración.

Atentamente,

Srta. Rosario Naranjo T.

Investigadora

CARTA DE CONTROL INTERNO

Ing. Jaime Alcocer
Gerente General
COPIFULL

Presente

De mi consideración:

La presente tiene como objeto darle a conocer aspectos básicos e importantes requeridos por usted, referentes a la propuesta que plantea la Evaluación del Sistema de Control Interno mediante la aplicación del método COSO para los procesos de ingresos y egresos de dinero; compras, ventas y existencias, para mejorar el rendimiento de COPIFULL.

En relación al examen realizado a la empresa Copifull, por el año terminado el 31 de Diciembre del 2013, se ha evaluado la estructura del control interno de la compañía, únicamente hasta el grado que se consideró necesario para tener una base sobre la cual determinar la naturaleza extensión y oportunidad de las pruebas de auditoría. Aplicando en el examen de los estados financieros de la compañía. La evaluación de la estructura de control interno no comprendió un estudio y evaluación detallada de ninguno de sus elementos y no fue ejecutada con el propósito de desarrollar recomendaciones detalladas o evaluar la eficiencia con la cual la estructura de control interno de la compañía permite prevenir o detectar todos los errores o irregularidades que pudieran ocurrir.

Los asuntos tratados aquí fueron considerados durante el examen para expresar mi opinión con respecto a la evaluación.

Esta propuesta se plantea como una medida de apoyo para mejorar considerablemente el funcionamiento de la empresa, permitiendo manejar y controlar eficientemente las actividades y los procesos que se desarrollan en cada área de ésta, además de contribuir a la correcta toma de decisiones y al adecuado aprovechamiento de sus recursos. El tiempo de aplicación y ejecución de las distintas actividades correspondientes a la misma, se detalla en el cronograma. (Ver anexo 7)

El informe adjunto incluye observaciones y recomendaciones con respecto a asuntos financieros y administrativos, el mismo que incluye la identificación de riesgos de control cuya mitigación contribuirá a la mejora de la empresa.

Todos estos comentarios se presentan como sugerencias constructivas para la consideración de la Administración; como parte del proceso continuo de modificación y mejoramiento de la estructura de control interno existente y de otras prácticas y procedimientos administrativos financieros.

Este informe es para uso exclusivo de la Administración de la compañía y no debe ser utilizado con ningún otro fin.

Deseo expresar mi agradecimiento por la cortesía y cooperación extendida durante el curso de su trabajo. Me agradaría discutir estas recomendaciones en mayor detalle, de ser necesario y asimismo, proporcionar la ayuda necesaria para su implantación.

Atentamente,

Srta. Rosario Naranjo T.

Investigadora

**INFORME DE CONTROL INTERNO
COPIFULL SERVICIOS DIGITALES
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE OCTUBRE DEL 2013 AL 28 DE FEBRERO DEL 2014**

Antecedentes

Copifull es una empresa con amplia experiencia en la reproducción de diversidad de documentos, trabajo que lo realiza con los últimos avances tecnológicos en diseño e impresión. Su esmerado servicio lo realiza actualmente en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca y Ambato.

En Ambato la empresa abre sus puertas el 1ero de marzo del 2004, por la franquicia que fué adquirida por el Ing. Jaime Alcocer Pacheco a Copifull Cía. Ltda. De la ciudad de Quito, con equipos de punta de última generación logrando la acogida de los ciudadanos en el centro del país.

La empresa en la actualidad brinda servicios de diseños en todo material incluyendo gigantografías y vallas publicitarias, impresiones a laser, scanner, ploteos de planos a blanco/negro y a color, copias, alquiler de internet, asesoría en publicidad y demás servicios.

En la actualidad Copifull cuenta con tres establecimientos, la matriz se encuentra ubicada en Guayaquil 207 y Bolívar, la primera sucursal ubicada en el sector de la Universidad Técnica Av. Los Chasquis entre Río Cutuchi y pasaje Tiputini y la otra sucursal en el sector de Ficoa Av. Rodrigo Pachano y Montalvo. Además se encuentra asociado con un local de Gigantografías anexo al local de la matriz el cual es de propiedad de la esposa la Sra. Ana Manzano. La administración de la empresa es eminentemente familiar lo cual dificulta un correcto control en las operaciones de la misma.

Misión

“Realizar los trabajos más imaginativos y creativos con equipos de impresión digital de tecnología innovadora y con personal altamente capacitado en mejorar constantemente nuestros servicios, garantizando la calidad, rapidez y entrega de nuestros productos al cliente”.

Visión

“Ser la empresa líder en la industria del diseño e impresiones de documentos y gigantografías, mantener y asegurar al público ecuatoriano, centros o lugares donde la tecnología ayuda a mejorar la forma de ver, presentar y crear servicios profesionales al alcance de toda persona o empresa que requiera trabajos de calidad, donde el respeto y servicios otorgados cumplan con los más altos estándares de exigencia”.

Objetivos

- Brindar servicios digitales de calidad a toda la ciudadanía del centro del país.
- Dar a conocer sus productos y servicios en todas las ciudades del país mediante el posicionamiento de mercado..
- Liderar en el área publicitaria con los servicios que ofrecen con la mejor tecnología de país.

Estructura Organizacional

La estructura organizacional de Copifull se encuentra actualmente constituida por 18 personas fijas entre ellos:

- 1 gerente
- 2 jefes de módulo
- 1 administrador
- 7 ayudantes de servicios en general
- 1 contadora
- 1 auxiliar contable

- 3 diseñadores

Resultados

A través de la propuesta “Evaluación del Sistema de Control Interno mediante la aplicación del método COSO para los procesos de ingresos y egresos de dinero; compras, ventas y existencias, para mejorar el rendimiento de la empresa COPIFULL.” se ha realizado un estudio de los aspectos más relevantes de la organización a la cual usted acertadamente dirige, con el fin de evaluar y analizar el desarrollo de la actividades y sus procesos, y establecer medidas correctivas que permitan la adecuada toma de decisiones y el máximo aprovechamiento de los recursos.

El presente informe contiene los resultados obtenidos, previa la aplicación de cuestionarios de control interno aplicados a cada uno de los componentes del modelo COSO, y varios procedimientos que se sugieren como medidas de mejoramiento.

El objetivo primordial del examen, ha sido evaluar los procesos que afectan al control y a la gestión administrativa de la empresa, a fin de incrementar los índices de rentabilidad.

A continuación se detallan los resultados obtenidos en la evaluación de control interno:

La empresa no cumple a cabalidad con las disposiciones en el manejo de dinero, papeles o valores

La empresa no tiene un adecuado control en el manejo del dinero, esto se debe a que el personal no cumple con las disposiciones de la misma, en el Art. 22 del reglamento de Copifull se dispone cuadrar diariamente caja y entregarlos al jefe inmediato o depositarlos en cajas internas señaladas para el efecto. Sin embargo de manera regular se determina que existen faltantes de dinero en caja, sin aplicar medidas correctivas o por desconocimiento se deja pasar este tipo de irregularidades.

No se registran todas las actividades que los empleados realizan y los controles con los que se manejan las actividades son inadecuados para volumen de ventas. Es necesario mencionar que los trabajos reportados no se concilian con los informe emitidos por las maquinas de impresión. Por ejemplo en el mes de enero el día 15 en la matriz se reportó 20 trabajos correspondientes a 750 impresiones en el día, la máquina de impresión laser registró 900 impresiones.

Tabla 44: Registro de Ventas

ESTABLECIMIENTO MATRÍZ				
TRABAJOS REALIZADOS	IMPRESIONES REPORTADAS	TRABAJOS REGISTRADOS	IMPRESIONES DEL SISTEMA	DIFERENCIA IMPRESIONES
20	750	15	900	150
				IMPRESIONES

Fuente: La Empresa

Esta clase de problemas surgen de manera constante a los cuales no se da importancia afectando así cada día más la economía de la empresa.

Recomendación

Diseñar un registro adecuado para los ingresos y egresos de dinero, el cual no pueda ser alterado y sea de uso exclusivo para el personal designado para esa actividad, el registro debe ser realizado de acuerdo a la información necesaria y se debe constatar los valores físicos registrados en el archivo. Además se recomienda establecer procedimientos para el control y manejo de estos componentes

Así también realizar arqueos de caja de forma periódica y definir las funciones del personal de la empresa. (Ver anexo 5).

La empresa no registra a diario los ingresos y egresos de dinero.

Durante el ejercicio del 2010 al 2012, las actividades de ingresos y egresos han sido contabilizadas de manera anual, es decir que durante todo el año fiscal, estos registros permanecieron en blanco y solamente para efecto de la presentación de la declaración del Impuesto a la Renta, se estimaba un valor de Caja para ser registrado.

En el año 2013 se comenzó a registrar de forma mensual o semanal sin embargo esto no ha cambiado los problemas económicos de la empresa, la inexistencia de procedimientos para el control del dinero es el resultado de una mala administración.

No se cuenta con el detalle exacto del dinero que se recauda al día, ni de los pagos que se realizan o si estos pagos fueron para la actividad del negocio, además no cuentan con responsables para el registro del mismo, ni se cuenta con firmas de responsabilidad que respalden dichos pagos.

Recomendación

Es indispensable registrar los movimientos de dinero de forma diaria y oportuna en los registros de ingresos y egresos diseñados para la actividad, además estos valores deberán pasar directamente al balance de Situación Financiera de la empresa a ser presentado en el año siguiente al SRI.

Si la empresa dispone de varios turnos la persona designada debe registrar el saldo disponible de caja, y debe comunicar a su inmediato reemplazo las novedades suscitadas en el turno y las órdenes que se hayan impartido durante el mismo.

Se debe constatar que los registros contables de ingresos y egresos cuenten con las firmas de responsabilidad que abalicen las transacciones realizadas. (Ver anexo 5).

Las operaciones bancarias no son contabilizadas en los libros contables

La empresa no ha registrado en los libros contables las operaciones relacionadas con las cuentas corrientes bancarias, lo que ha causado un deficiente control de los ingresos, pagos y saldos de los fondos efectivos de la misma. Esta deficiencia ha traído como consecuencia, que se desconozcan los saldos reales de las cuentas bancarias.

Situación que se agrava, cuando los valores recaudados no son depositados de forma inmediata e intacta, dificultando así la capacidad de cumplir con las obligaciones existentes. En el art. 22, literal c, del reglamento interno de Copifull se señala que se debe cerrar caja diariamente y depositar al banco al día siguiente. Esta disposición no ha sido cumplida por los miembros de la empresa pues los depósitos se los realiza cualquier día de la semana o del mes. (Ver anexo 4)

Por ejemplo en los registros mensuales de los ingresos y egresos en una sucursal se determinó que:

Tabla 45: Ingresos Diciembre 2013

INGRESOS MES DE DICIEMBRE 2013 SUCURSAL 1			
TOTAL INGRESOS	TOTAL DEPÓSITOS	TOTAL PAGOS	DIFERENCIA
\$26.800,00	\$16.800,00	\$6.500,00	\$3.500,

Fuente: La empresa

Ante este problema no se dio ninguna acción correctiva, porque tampoco se informó a la gerencia.

Recomendación

La empresa debe contar con un registro de los movimientos bancarios realizados y conciliar de forma periódica los saldos de las cuentas corrientes con el mismo, de igual manera establecer políticas para que el dinero recaudado sea depositado de forma intacta e inmediata. De la

misma forma se debe establecer los días para los depósitos esto permitirá tener un mejor control sobre los ingresos recaudados.

Los Estados Financieros no son realizados de acuerdo a las normativas vigentes.

La empresa no ha elaborado los estados financieros de acuerdo a las leyes y reglamentos vigentes porque la información que maneja no es confiable y reporta errores. Existen errores en los cálculos de las facturas que se emiten debido a que el personal no se encuentra capacitado para esta actividad ante esto se dan problemas en las ventas como devoluciones ocasionando pérdidas económicas y de tiempo.

Es necesario mencionar que la declaración del Impuesto a la Renta del 2012 fue presentada dos veces en el año siguiente en Marzo según lo establece la Ley y en Junio con una declaración sustitutiva, debido a errores en la información que fue notificado por el Servicio de Rentas Internas SRI.

Las declaraciones mensuales de IVA y Renta también deben ser presentadas antes de la fecha de exigibilidad pues todas estas representan el consolidado para la correcta declaración del Impuesto a la Renta. El Art. 22 del reglamento interno de Copifull establece que:

Los trabajadores que tengan responsabilidad en el manejo de documentos tributarios deberán entregar en Contabilidad la información correspondiente durante los cinco primeros días del mes siguiente. Sin embargo esto tampoco se cumple debido a que no se puede consolidar de forma oportuna la documentación de todas las sucursales.

Recomendación

Realizar los estados financieros de acuerdo a lo establecido por la ley, es recomendable conciliar la información sin omitir información alguna antes de la fecha de exigibilidad pues con el retraso solo se implicará caer en multas e intereses. Además se debe capacitar y establecer al personal

específico y adecuado para la emisión de facturas y demás documentos contables. (Ver anexo 6)

Los registros contables de compras y ventas son deficientes

El registro de las compras no es adecuado para el nivel de operaciones que se realizan a diario, siendo fácil de modificar y alterar la información del mismo, además no se registran algunas transacciones que se realizan y los estados financieros no soportan el valor real de las compras. Se analizó que existe pérdida de documentación en los dos componentes lo cual conlleva a declaraciones con errores significativos que conducen a multas e intereses agravando aún más las pérdidas económicas de la empresa.

No se autorizan las compras de materiales por parte de la administración, la documentación no siempre se encuentra registrada a nombre de la empresa y los pagos no se respaldan con documentación.

El registro de ventas también es deficiente y conduce a información errónea, algunas transacciones no se registran y por consiguiente no se revelan en los estados financieros proporcionando información irreal a los organismos reguladores.

Recomendación

Se recomienda verificar que la documentación sea de beneficio para la empresa y cumpla con la ley, de la misma forma asignar responsabilidades al personal de la empresa para el control en las adquisiciones.

Verificar que los registros de operaciones contables sean efectuados mediante los comprobantes documentarios sustento en original, y confirmar que dicha documentación se encuentre dentro del mes en curso y a nombre de la empresa.

De la misma forma se debe aprobar mediante firmas autorizadas la compra de suministros y materiales y registrarlos a la fecha del movimiento y se debe adecuar un sistema de facturación considerando la base legal actual que sea de beneficio para la empresa y definir procedimientos de control para las compras y ventas. (Ver anexo 5).

La empresa no cuenta con un registro de las existencias para la contabilización de los materiales.

Se determinó que la empresa no cuenta con un registro de los materiales que ingresan y salen de las bodegas para ser utilizados. La falta de control en este componente ha dado como resultado pérdidas en los materiales y suministros, además no se comprueba periódicamente la existencia física de los mismos y la segregación de funciones no se encuentra definida correctamente para esta área.

De la misma manera no se tiene un control de los materiales que son dañados por los empleados los cuales representan un déficit en la economía de la empresa.

Las instalaciones son inadecuadas para la salvaguarda del inventario y la protección de los materiales es mínima y poco confiable.

Recomendación

Crear un registro permanente para el control de las existencias conforme a los dispositivos legales vigentes, de la misma forma se recomienda hacer constataciones periódicas de los materiales designando al personal adecuado para este procedimiento y así, evitar pérdidas y tomar acciones correctivas aplicables a la empresa.

Se recomienda también instalar cámaras de vigilancia y restringir el acceso al personal no autorizado a las bodegas con esta medida se controlará la pérdida de materiales, y se debe aplicar medidas correctivas que a futuro mejorará los ingresos de la empresa.

Deficiente archivo documentario

Los comprobantes de ventas y compras no están debidamente codificados y archivados, por lo que no es posible determinar si están completos. Por ejemplo se encontró facturas de compras, que corresponde a los años 2011 y 2012, que no han sido contabilizados elevando así en IVA por pagar en la empresa.

De la misma manera, las facturas de ingresos, están sustentados solamente con copias fotostáticas y existen gran cantidad de facturas anuladas, que no ha sido posible verificar su autenticidad, debido a que no cuentan con las facturas originales respectivas.

Recomendación

Verificar que al cierre de cada mes se cuente con toda la documentación necesaria para el efecto, y constatar que los comprobantes anulados lleven la leyenda "Anulada" y se encuentren juntos la original y copia del comprobante de acuerdo lo establece la Ley de Documentos Reglamentarios.

En la evaluación general de control interno efectuada se determinó un nivel de confianza baja correspondiente al 35% y nivel de riesgos moderadamente alto igual al 65%, esto es un aspecto negativo para la empresa, lo cual indica que los procedimientos con los que se maneja en la actualidad son ineficientes.

Es todo cuanto puedo informar de la evaluación control interno realizada a todas las áreas de COPIFULL.

Atentamente,

Srta. Rosario Naranjo

FASE V: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

El monitoreo ocurre en el curso normal de las operaciones, e incluye actividades de supervisión y dirección o administración permanente, y otras actividades que son tomadas para llevar a cabo las obligaciones de cada empleado y obtener el mejor sistema de control interno.

Los métodos de evaluación que se proponen servirán de guía para alcanzar el éxito y la efectividad del sistema de control interno dentro de la empresa, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes:

Diagramas de flujo

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

Además, ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso mostrando la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás, el flujo de la información y los materiales, las ramas en el proceso, la existencia de procesos repetitivos, el número de pasos del proceso, las operaciones de cada departamento, entre otros.

Es necesario mencionar algunos beneficios que proporcionan como:

- ✚ Permiten definir los límites de un proceso y estimula el pensamiento analítico en el momento de estudiar un proceso.
- ✚ Proporciona un método de comunicación más eficaz, al introducir un lenguaje común.
- ✚ Ayuda a establecer el valor agregado de cada una de las actividades que componen el proceso.
- ✚ constituye una excelente referencia para establecer mecanismos de control y medición de los procesos.

Descripción Narrativa

Es la descripción detallada de los procedimientos de control interno más relevantes para las diversas áreas de la empresa clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y demás documentos que intervienen en el sistema.

Este método es utilizado con el de gráficos, con el propósito de poder entender la razón de ser del mismo, debido a que analizar solo gráficos se torna complejo en algunas circunstancias, haciendo así indispensable su interpretación de manera descriptiva.

Es necesario mencionar algunos beneficios que proporciona como:

- ✚ Se aplica a todas las empresas.
- ✚ Facilidad en su aplicación.
- ✚ Descripción en función de observación directa
- ✚ Interpreta los diagramas de flujo para su correcta lectura.
- ✚ Brinda un mejor información de las debilidades de la empresa en todas sus partes.

Cuestionarios

Este método se basa en la utilización de las listas de preguntas referidas a aspectos básicos del sistema, su objetivo es formular una guía de procedimientos básicos de auditoría financiera y se realizan de acuerdo a las condiciones de cada empresa.

Los cuestionarios permiten realizar el trabajo de acuerdo a las leyes vigentes en el país y puede utilizarse durante mucho tiempo codificando las respuestas, esto permitirá detectar cualquier cambio en el sistema de control interno.

Es necesario mencionar algunos beneficios que proporciona como:

- ✚ Disminución de los datos.
- ✚ Facilita la administración del trabajo.
- ✚ Establece un plan a seguir con el mínimo de dificultades.
- ✚ Determina la extensión de los procedimientos aplicables en las circunstancias.
- ✚ Ayuda a controlar el trabajo efectuados por los miembros de la empresa.

Matrices

El objetivo de este método consiste en permitir una mejor identificación de las debilidades en cada parte de la empresa y puede ser utilizada para analizar falencias, detectar causas de errores o ilícitos, búsqueda de soluciones o mejoras del control interno.

Para su elaboración, se debe seguir los siguientes procedimientos:

- ✚ Completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los empleados y el tipo de actividad que realizan.
- ✚ Evaluación total del control interno.

Ventajas

- ✚ Permite poner a prueba la interrelación entre diferentes factores, como podría ser cantidad de comprobantes recepcionados por caja con las diferencias de caja.
- ✚ Permite analizar la distribución de los errores o falencias detectadas.

6.8. ADMINISTRACIÓN

La administración de la propuesta será administrada por la gerencia, el departamento de contabilidad, el departamento de ventas y compras, quienes colaboran a la ejecución de la propuesta.

Funciones de la gerencia

- ✚ Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.
- ✚ Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y entregar las proyecciones de dichas metas para la aprobación de los administradores.
- ✚ Coordinar con las oficinas administrativas para asegurar que los registros y sus análisis se están llevando correctamente.
- ✚ Crear y mantener buenas relaciones con los administradores clientes, y proveedores para mantener el buen funcionamiento de la empresa.
- ✚ Lograr que los empleados desarrollen sus actividades de forma correcta y eficiente.

Funciones del departamento de contabilidad

- ✚ Establecer y operar las medidas necesarias para garantizar que el sistema de contabilidad este diseñado para las actividades que realiza la empresa.
- ✚ Realizar las acciones necesarias para garantizar que el sistema contable, así como las modificaciones que se generen por motivos de su actualización, cuenten con las autorizaciones legales para su funcionamiento y operación.
- ✚ Llevar a cabo la contabilidad en los términos que establece la Ley de Régimen Tributario.

- ✚ Emitir por escrito las principales políticas contables necesarias para asegurar que las cuentas se operen bajo lo establecido.
- ✚ Mantener actualizado el catálogo de cuentas y guía contabilizadora, de manera que éstos satisfagan las necesidades empresariales y fiscalizadoras de información.
- ✚ Registrar y controlar los recursos financieros provenientes de las actividades empresariales
- ✚ Elaborar, analizar y consolidar los Estados Financieros.
- ✚ Controlar las disponibilidades de las cuentas bancarias de cheques y de inversión, realizando conciliaciones mensuales contra los saldos reportados en los estados de cuenta.
- ✚ Depurar permanentemente los registros contables y presupuestales.

Funciones del departamento de ventas

- ✚ Elaborar pronósticos de ventas y analizar el mercado en el que desarrolla su actividad.
- ✚ Establecer precios para cada producto y servicio que ofrecen.
- ✚ Realizar publicidad y promoción de ventas.
- ✚ Llevar un adecuado control y análisis de las ventas

Funciones del departamento de compras

- ✚ Adquisiciones de los insumos, materiales y equipo, necesarios para el logro de los objetivos de la empresa
- ✚ Recepción, clasificación, inventario y control de las mercancías de acuerdo a las dimensiones de las mismas
- ✚ Proveer a las demás áreas
- ✚ Localizar, seleccionar y establecer las fuentes de abastecimiento de materias primas, suministros y servicios a la empresa.

6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Tabla 46: Previsión de la Evaluación

ASPECTO PARA EL PLAN DE EVALUACION	ELEMENTOS O RECURSOS TÉCNICOS EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN
Interesados en Evaluar	Gerente: Ing. Jaime Alcocer Contadora: Ing. María Jácome Ventas: Byron Alcocer Investigadora: Rosario Naranjo
Razones que justifican la Evaluación	La evaluación se justifica en el sistema COSO porque es un método de control interno creado para mejorar la gestión administrativa y financiera de la empresa.
Objetivos del Plan de Evaluación	Estudiar el sistema de información gerencial de la empresa para identificar mecanismos de comunicación idóneos que permitan disponer de la información necesaria en el tiempo oportuno. Analizar el Ambiente de control de la empresa para verificar su eficiencia. Identificar los factores de riesgo para establecer medidas correctivas que minimicen los errores existentes.
Aspectos a ser evaluados	Ambiente de Control Evaluación de Riesgos Actividades de Control Información y Comunicación Supervisión y Monitoreo Aplicados a los departamentos de Contabilidad, Compras y Ventas.
Persona encargada de Evaluar	Investigadora: Rosario Naranjo Gerente: Ing. Jaime Alcocer
Periodos de Evaluación	Mensual
Proceso metodológico	Método inductivo- deductivo
Recursos	Encuestas

Fuente: La empresa

BIBLIOGRAFIA

1. Acambiode, S. (24 de 01 de 2012). *Ecuador acambiode*. Recuperado el 29 de 09 de 2013, de:
http://ecuador.acambiode.com/publicidad_y_artes_graficas/empresas-dise%C3%B1o_grafico-tungurahua_c31003_p551
2. Aicpa. (1948). *Las Declaraciones de Normas de Auditoría*. Nueva York: comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos.
3. Alonzo, D. (2012). *Análisis Financieros*. Universidad nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre". Puerto Ordaz: UNEXPO.
4. Álvarez C., R. (2007). *Estadística aplicada a las ciencias de la salud* (1era. ed.). Madrid, España: Diaz de Santos S.A.
5. Andrade, R. (2003). *Legislacion Economica del Ecuador* (7ma. ed.). Quito, Ecuador: Abya-Yala.
6. Ávila, H. L. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Distrito Federal, México: Eumed net.
7. Bavaresco, A. M. (1988). *Las Técnicas de la Investigación: Manual para la Elaboración de Tesis, Monografías, Informes* (5ta. ed.). Nueva York, Estados Unidos: Illinois Scott, Foresman and Company.

8. BCE. (2009). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 2012, de http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=inflacion
9. BCE. (2009). *Banco Central del Ecuador*. Quito: Ecuador.
10. Benjamin, E. (2007). *Auditoria Administrativa* (2da. ed.). Naucalpan de Juarez, Mexico: Marisa de Anta.
11. Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (2da. ed.). Distrito Federal, México: Pearson Educación de Mexico S.A.
12. Bravo, M. (2004). *Contabilidad General* (5ta ed.). Quito, Ecuador: Nuevodia.
13. Brock, & PALMER. (1987). *Contabilidad: Principios y aplicaciones*. Nueva York: McGraw-Hill.
14. Calderón, G., & CASTAÑO, G. (2005). *Investigación en Administración en America Latina: Evolucion y Resultados* (1era. ed.). Bogota, Colombia: Edigráficas.
15. Campus, M. d. (2010). *Proyectos Politicos* (1era ed.). Mexico, Mexico: Universidad Iberoamericana.
16. Cervera, M., & ROMANO, J. (1990). *Introducción a la Contabilidad PGC de 1990*.
17. CIAS, L. D. (2008). *Ley de Compañias*. Quito: Ecuador.

- 18.**Cones, A. (septiembre de 2012). *Buenas tareas*. Recuperado el octubre de 2012, de Buenas tareas:
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Definicion-De-Auditoria-Financiera-Administrativa-y/5569097.html>
- 19.**Constitucion. (2008). *Constitucion Política del Ecuador*. Quito: Ecuador.
- 20.**COSO. (1992). *Informe Coso*. Nueva York: COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS.
- 21.**Couto, L. (2008). *Auditoria del sistema APPCC*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- 22.**Coffey, A., & Atkinson, P. (2003). *Encontrar el sentido a los datos cualitativos: estrategias complementarias de investigacion* (1era. ed.). Bogotá, Colombia: Universidad de Antioquia.
- 23.**CPCCS. (2010). *Consejo de Partipacion Ciudadana y Control Social*. Recuperado el 2012, de Ley de Compañías:
<http://www.participacionycontrolsocial.gov.ec/web/guest/superintendente-de-companias>
- 24.**Chaine. (2009). *SCRIBD*. Recuperado el 2012, de Scribd:
<http://es.scribd.com/doc/22224605/2-Tipos-de-Auditoria>
- 25.**Chambi, G. (2011). *Estado de flujo del efectivo. Definicion y presentación*. Nueva York: Atlantic International University.

- 26.** Domínguez, M. (2008). *El control interno y su incidencia en la toma de decisiones gerenciales en la Cooperativa Santa*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- 27.** Eleazar López, A. (2008). *Eumed.net*. Recuperado el 2012, de Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa : http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas_recoleccion_datos.html
- 28.** Escoto, R. (2004). *El Proceso Contable* (3era ed.). San Jose, Costa Rica : EUNED.
- 29.** Estupiñán, R. (2007). *Papeles de trabajo en la auditoria financiera*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones Ltda.
- 30.** Ferreira, R. y. (2006). *Introducción a las técnicas cualitativas de investigación* (1era. ed.). Barcelona, España: Universidad Autonma de Barcelona.
- 31.** Freire, M. (2011). *Relación de la evaluación del control interno con la rentabilidad en la empresa Merizalde e Hijos Cia. Ltda., en el año 2010*. Ambato, Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.
- 32.** García, R. (2006). *Sistemas complejos* (1era ed.). Barcelona, España: Gedisa S.A.
- 33.** Gerencie. (12 de 06 de 2010). *Gerencie.com*. Recuperado el 10 de 2012, de Gerencie.com: <http://www.gerencia.com/analisis-de-estados-financieros.html>

34. Giménez, C. (2001). *e-conomic*. Recuperado el 2012, de e-conomic: <http://www.e-conomic.es/programa/glosario/definicion-efectivo>
35. Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1era ed.). Córdoba, Argentina: Brujas.
36. Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1era. ed.). Buenos Aires, Argentina: Brujas.
37. Gonzáles, A., Floria, P., & Gonzáles, D. (2006). *Manual para el técnico en prevención de riesgos laborales* (Quinta ed.). Madrid, España: Fundación Confemetal.
38. Gil Flores, J. (1994). *La investigación científica*. Barcelona: PPU.
39. Hall, R., & Lieberman, M. (2005). *Microeconomía: Principios Y Aplicaciones*. México: Thomson S.A.
40. Heidegger, M. (1997). *Ser y Tiempo*. Santiago, Chile: Universitaria.
41. Hernández B., B. (2001). *Técnicas Estadísticas de Investigación Social* (1era. ed.). Madrid, España: Díaz de Santos S.A.
42. Hernandez, R., & Otros. (2003). *Metodología de la Investigación* (3era. ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill.
43. Herrera, L., & Otros. (2004). *Tutoria de la Investigación Científica* (4ta. ed.). Quito, Ecuador: Graficas Corona Quito.

44. Herrera, L., & Otros. (2004). *Tutoria de la Investigación Científica* (4ta. ed.). Quito, Ecuador: Graficas Corona Quito.
45. Horngren, C., & Otros. (2000). *Contabilidad Financiera* (7ma ed.). México: Camara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
46. IASC. (2007). *NIC 7*. Nueva York: International Accounting Standard Committee.
47. IIA. (2004). *Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoria interna*. Florida: The Institute of Internal Auditors.
48. INTOSAI. (2007). *Normas Internacionales de Auditoria*. Lima, Perú: Organizacion Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores.
49. Juliá, J., & Server, R. (2005). *La contabilidad financiera* (1era. ed.). Valencia, España: Universidad Politécnica de Valencia.
50. Lopez, D. (2011). *Control interno al ciclo de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Equiagro*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
51. Lopez, D. (2011). *El control interno de los activos fijos y su incidencia en los resultados financieros del grupo Corporativo Soltex en el primer trimestre del año 2011*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
52. Mantilla, S. A. (2005). *Control interno: Informe Coso* (4ta ed.). Bucaramanga, Colombia: Ecoe Ediciones.
53. Mantilla, S. (2005). *Auditoria de Control Interno* (1era ed.). Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.

- 54.**Mantilla, (1998). *Control Interno Estructura Conceptual Integrada* (2da ed.). Bogota, Colombia: Ecoe.
- 55.**Mendenhall, W., & Otros. (2008). *Introducción a la Probabilidad Y Estadística* (12ava. ed.). Distrito Federal, México: Cengage Learning Editores S.A.
- 56.**Morales, C. (2007). *Evaluación del control interno en el área de inversiones en una entidad fuera de plaza*. San Carlos, Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- 57.**Murray, S. R. (2005). *Estadística de Schaum* (2da. ed.). Madrid, España: McGraw-Hill.
- 58.**Namakforoosh, M. N. (2005). *Metodología de la investigación* (2da. ed.). Distrito Federal, México: Limusa S.A.
- 59.**Namakforoosh, M. N. (2005). *Metodología de la investigación* (2da. ed.). México: Limusa S.A.
- 60.**Navas Ara, M. (2001). *Métodos, diseños y técnicas de investigación psicológica*. Madrid: UNED.
- 61.**NEA. (1994). *Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas*. Quito: Ley Organica de la Contraloria General del Estado.
- 62.**Nunes, P. (15 de 04 de 2008). *Knoow*. Recuperado el 10 de 2012, de Knoow:
<http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm>

- 63.**Ortiz, H. (2006). *Análisis Financiero Aplicado y Principios de Administración Financiera* (13a. ed.). Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- 64.**Ortiz U., F. G. (2004). *Diccionario de metodología de la investigación* (1era. ed.). Distrito Federal, México: Limusa S.A.
- 65.**Pindado, J. (2001). *Gestión de tesorería en la empresa* (1era ed.). Salamanca, España: Universidad de Salamanca.
- 66.**Reader, P. (24 de noviembre de 2010). *Premium Reader*. Recuperado el 12 de octubre de 2012, de scribd: <http://es.scribd.com/doc/43928418/FILOSOFIA-AXIOLOGIA>
- 67.**Rebolledo Saavedra, G. (s.f.). *Gestión, Calidad y Agregación de valor en información* . Recuperado el 20 de 02 de 2013, de Gestión, Calidad y Agregación de valor en información : <http://b3.bibliotecologia.cl/ar-gestion.htm>
- 68.**Rodríguez, E. A. (2005). *Metodología de la Investigación* (1era. ed.). Villahermosa-Tabasco, México: Universidad de Juarez Autónoma de Tabasco.
- 69.**Saldaño, O. H. (28 de 08 de 2010). *emagister*. Recuperado el 10 de 11 de 2012, de emagister: <http://www.emagister.com/curso-tesis-investigacion/variables-operacionalizacion>
- 70.**Sheldon, R. M. (2007). *Introducción a la estadística* (2da. ed.). Barcelona, España: Reverte S.A.

71. Sidney, D., & Weil, R. (1990). *Contabilidad*. Mexico: Mcgraw-hill.
72. Soriano, B., & Pinto, C. (2006). *Finanzas para no financieros* (2da. ed.). Madrid, España: Fundacion Confemetal.
73. SRI. (2010). *Servicio de Rentas Internas* . Recuperado el 2012, de Servicio de Rentas Internas : https://declaraciones.sri.gov.ec/facturacion-internet/consultas/publico/ruc_consulta.jsp?&contextoMPT=https://declaraciones.sri.gov.ec/tuportal-internet&pathMPT=REGISTRO%20%DANICO%20DE%20CONTRIBUYENTES&actualMPT=Consulta%20de%20RUC%20&linkMPT=%2Ffacturaci
74. Thompson, I. (07 de 2006). *Promo negocios*. Recuperado el 11 de 2012, de Promo negocios: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion-1p.html>
75. Van, J. (1987). *Teoria General de Sistemas* (2da ed.). Trillas, Mexico: McGraw-Hill.
76. Van, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de Administracion Financiera* (10ma. ed.). Naucalpan de Juarez, México: Pearson Education.
77. Vega, R. (2011). *El control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
78. Warren, D. (2010). *Contabilidad Administrativa* (10ma ed.). (M. A. Estrada, Ed.) Naucalpan de Juarez, Mexico: Cosegraf.

- 79.**Welsch, G., & Otros. (2005). *Presupuestos Planificacion y control* (6ta. ed.). México: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- 80.**Zapata, P. (2008). *Contabilidad General* (6ta ed.). Bogota, Colombia: McGraw-Hill.
- 81.**Zambrana, C. (1995). *Administración Del Comercio Internacional* (1era. ed.). San José, Costa Rica: UNED.
- 82.**Zamora Torres, A. I. (2008). *RENTABILIDAD Y VENTAJA COMPARATIVA*. Mexico, Michoacan: Universidad Michoacana.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE ANÁLISIS DE SITUACIONES – MAS

Situación actual real negativa	Identificación del problema a ser investigado	Situación futura deseada positiva	Propuestas de solución al problema planteado
<p>Existe dificultad en el cobro de las facturas</p> <p>Realiza un proceso de facturación manual.</p> <p>No existe igualdad con los cierres de caja y los depósitos diarios.</p> <p>No cuenta con un proceso de inventario.</p> <p>Ausencia de un software contable.</p> <p>No posee un servicio de mantenimiento para los equipos.</p> <p>Distorsión de la información de clientes.</p> <p>Demanda insatisfecha por carencia de inventarios.</p> <p>Se prepara manualmente en Excel los reportes de registro de ventas</p> <p>El pago de los proveedores se lo realiza cualquier día.</p> <p>Existe desperdicio en los suministros</p>	<p>INEFICIENTES RESULTADOS ECONOMICOS</p>	<p>Toma de decisiones apropiadas y satisfactorias</p> <p>Liderar el mercado local.</p> <p>Agilizar los procesos de compra - venta</p> <p>Satisfacer las necesidades del cliente.</p> <p>Incrementar sucursales a nivel nacional.</p> <p>Incrementar sus utilidades</p> <p>Obtener más ingresos mediante apertura de inversiones</p> <p>Prestar más servicios de los que por el momento posee</p> <p>Permitir el ingreso a accionista para un mayor crecimiento de la empresa</p> <p>Fortalecer las relaciones entre cliente y la empresa</p>	<p>Definir políticas específicas para los procesos</p> <p>Implementar un sistema contable computarizado a corto plazo.</p> <p>Designar una persona responsable del manejo del efectivo</p> <p>Crear un inventario de suministros para la prestación de servicios.</p> <p>Establecer un software contable adecuado al funcionamiento de la empresa</p> <p>Contratar un servicio de mantenimiento de equipos que sean periódicos</p> <p>Diseñar un manual de políticas y procedimientos de control interno</p> <p>Mantener el stock necesario de inventarios</p> <p>Capacitar al personal para que los reportes de los registros de ventas se lo realice mediante el software</p> <p>Coordinar con los proveedores un día específico para el pago.</p> <p>Aumentar el control sobre los materiales que se utilizan en la empresa</p>

ANEXO 2

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES



NUMERO RUC: 0501811442001
APELLIDOS Y NOMBRES: ALCOCER PACHECO JAIME DAVID

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001	ESTADO: ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 12/01/2004
NOMBRE COMERCIAL: COPIFULL			FEC. CIERRE:
			FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

SERVICIO DE FOTOCOPIADO
SERVICIO DE IMPRESION DE DOCUMENTOS
ACTIVIDADES DE DISEÑO GRAFICO

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MATRIZ Calle: GUAYAQUIL Número: 207 Intersección: BOLIVAR
Referencia: A UNA CUADRA DEL PALACIO DE JUSTICIA Telefono Trabajo: 032823804

No. ESTABLECIMIENTO: 003	ESTADO: ABIERTO		FEC. INICIO ACT.: 11/02/2009
NOMBRE COMERCIAL: COPIFULL			FEC. CIERRE:
			FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ACTIVIDADES DE DISEÑO GRAFICO
SERVICIO DE FOTOCOPIADO
SERVICIO DE IMPRESION DE DOCUMENTOS
ALQUILER DE CABINAS TELEFONICAS
ALQUILER DE COMPUTADORAS PARA INTERNET
VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS DE PAPELERIA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: CELIANO MONGE Calle: AV. LOS CHASQUIS Número: SIN Intersección:
RIO CUTUCHI Y PASAJE TIPUTINI Referencia: FRENTE A LA UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO Telefono Trabajo:
032840294

No. ESTABLECIMIENTO: 004	ESTADO: ABIERTO		FEC. INICIO ACT.: 08/01/2010
NOMBRE COMERCIAL: VIZZIO DIGITAL			FEC. CIERRE:
			FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ACTIVIDADES DE DISEÑO GRAFICO
SERVICIO DE FOTOCOPIADO
SERVICIO DE IMPRESION DE DOCUMENTOS
ALQUILER DE COMPUTADORAS PARA INTERNET
VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS DE PAPELERIA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Jaime Alcocer
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

Jaime Alcocer
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: MRECALDE Lugar de emisión: AMBATO/AV. MANUEL LOA Fecha y hora: 29/02/2015

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES



NUMERO RUC: 0501811442001
APELLIDOS Y NOMBRES: ALCOCER PACHECO JAIME DAVID
NOMBRE COMERCIAL: COPIFULL
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL: NUMERO:

FEC. NACIMIENTO: 03/10/1979 FEC. ACTUALIZACION: 29/12/2010
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 12/01/2004 FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:
FEC. INSCRIPCIÓN: 12/01/2004 FEC. REINICIO ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

SERVICIO DE FOTOCOPIADO

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: ATOCHA - FICOA Calle: LAS SANDIAS Número: 01100 Intersección:
NARANJILLAS Referencia: A SETENTA METROS DEL PARQUE DE LOS QUINDES, CASA DE TRES PISOS, COLOR
AMARILLO Teléfono: 032424933

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
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 004 ABIERTOS: 3
JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO \ TUNGURAHUA CERRADOS: 1


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
Usuario: NRECALDE Lugar de emisión: AMBATO RV. MANUELA Fecha y hora: 29/12/2010

Página 1 de 3

SRI.gov.ec

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**



NUMERO RUC: 0501811442001
APELLIDOS Y NOMBRES: ALCOCER PACHECO JAIME DAVID

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: ATOCHA - FICDA Calle: JUAN MONTALVO Número: 01-158 Intersección:
AV. RODRIGO PACHANO Referencia: FRENTE AL BANCO DEL PICHINCHA Celular: 099727735

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **ESTADO:** CERRADO **FEC. INICIO ACT.:** 17/09/2007
NOMBRE COMERCIAL: VIZZIO DIGITAL **FEC. CIERRE:** 17/03/2019
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ACTIVIDADES DE DISEÑO GRAFICO
VENTA AL POR MENOR DE MATERIALES Y SUMINISTROS DE EQUIPOS DE IMPRESION
SERVICIO DE IMPRESION DE DOCUMENTOS
ALQUILER DE COMPUTADORAS PARA INTERNET

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MATRIZ Calle: BOLIVAR Número: 21-22 Intersección: GUAYAQUIL
Referencia: A UNA CUADRA DE LA UNIVERSIDAD INDOAMERICA Telefono Trabajo: 032423516



RECUERDE:

**SU FECHA MÁXIMO
DE PAGO ES EL:**

- Actualizar su RUC cuando se produzcan cambios en su información.
- Entregar y solicitar comprobantes de venta válidos y vigentes en todas sus transacciones.
- Declarar a tiempo sus impuestos.

16

DE CADA MES

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: MRECALDE

Lugar de emisión: AMBATO/AV. MANUELITA

Fecha y hora: 28/12/2019

Página 3 de 3

SRI.gov.ec



ANEXO 3



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

PROYECTO: “ESTUDIO DEL CONTROL INTERNO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COPIFULL DE LA CIUDAD DE AMBATO DURANTE EL AÑO 2012”

DIRIGIDO A: El personal de la empresa

OBJETIVO: Determinar la eficacia y eficiencia de las políticas de control interno aplicadas en la empresa.

MOTIVACIÓN: Saludos cordiales, le invitamos a contestar con la mayor seriedad el siguiente cuestionario a fin de obtener información valiosa y confiable, que será de uso oficial y de máxima confidencialidad.

INSTRUCCIONES: Seleccione la respuesta adecuada a su modo de pensar o su opinión según el caso. Procure ser lo más objetivo y veraz.

Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

- | | |
|----------------|--------------------|
| 1 = nunca | a.-Deficiente |
| 2 = casi nunca | b.-Poco deficiente |
| 3 = a veces | c.-Casi excelente |
| 4 = siempre. | d.-Excelente |

1.- ¿Cuenta la empresa con adecuados registros contable?

2.- ¿Las operaciones que se realizan son registradas de forma oportuna?

3.- ¿Cómo calificaría la administración de la empresa sobre los recursos monetarios?

Deficiente

Regular

Buena

Satisfactoria

4.- ¿Considera importarte calcular indicadores financieros dentro de la empresa?

5.- ¿Cuenta la empresa con el personal específico para la recaudación del dinero?

6.- ¿Cómo considera que ha sido el control interno en el cumplimiento de los objetivos?

Deficiente

Poco deficiente

Casi excelente

Excelente

7.- ¿Cuenta la empresa con procedimientos para el control de materiales?

8.- ¿La empresa tienen controles adecuados para los ingresos y egresos de dinero?

9.- ¿Las operaciones de la empresa se respalda mediante documentación?

10.- ¿Los egresos son previamente aprobados por personas autorizadas?

11.- ¿Se realizan informes mensuales de las operaciones realizadas?

12.- ¿Los estados financieros son analizados por la administración para la toma de decisiones?

13.- ¿La empresa identifica errores y falencias en la contabilidad de forma oportuna?

14.- ¿Los Estados Financieros son evaluados y actualizados periódicamente?

15.- ¿Existe registros para identificar valores y sus rendimientos?

16.- ¿Cómo calificaría el manejo de fondos, efectivo y valores de las personas responsables del recaudo?

- Deficiente
- Poco deficiente
- Casi excelente
- Excelente

17.- ¿Considera adecuada la salvaguarda física de la documentación que soporte los activos?

18.- ¿Considera que el endeudamiento contribuye en la gestión empresarial?

19.- ¿Cuál es la tendencia de rentabilidad en los últimos 3 años?

Deficiente

Poco deficiente

Casi excelente

Excelente

20.- ¿Se realizan análisis y presupuestos para futuras inversiones?

21.- ¿Considera necesario los arqueos de caja y conciliaciones bancarias?

22.- ¿Se practica arqueos de caja y valores sorpresivos?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ROSARIO NARANJO

	Encuesta personal	Vía Telefónico	E-mail
Fecha (día/mes/año)			
Hora inicio (hr/min.)			
Hora término (hr/min.)			
Nombre y Apellido del Encuestador:	Observaciones:		
SUPERVISIÓN: Visita conjunta <input type="radio"/> Control Telefónico <input type="radio"/> Revisión cuestionario <input type="radio"/>			
FIRMA ENCUESTADOR		FIRMA SUPERVISOR	

ANEXO 4

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE “COPIFULL”

TITULO PRIMERO

DE LA INSTITUCIÓN, SUS ADMINISTRADORES Y PERSONAL

Art.1.- Partes vinculadas.- Cuando en los artículos de este Reglamento Interno se use la palabra EMPLEADOR, se deberá entender como “COPIFULL” o JAIME ALCOCER la misma que es de derecho privado; cuando se use la palabra “Trabajadores”, se refiere a los TRABAJADORES en general de uno u otro género.

Art.2.- “COPIFULL” , es una institución de carácter privado, la cual se encarga de impresiones digitales y afines, misma que tiene sus oficinas en la ciudad de Ambato, en la calle Guayaquil 207 i Bolívar, Av. . Los Chasquis s/n y Río Cutuchi, calle Juan Montalvo 01-158 y Av Rodrigo Pachano.

Art. 3.- DE LOS ADMINISTRADORES.- La Administración de “COPIFULL”, la ejercerá EL EMPLEADOR, designado a las personas que considere necesarias legalmente, para la colaboración en el correcto trabajo y dirección de la misma.

Para efectos de la responsabilidad patronal regirá lo que determine el Art 36 del código del Trabajo.

Art. 4.- INFORMACION DE LOS TRABAJADORES.- EL EMPLEADOR, podrá solicitar a sus trabajadores en cualquier tiempo que lo crea conveniente, información para complementar sus registros (hoja de vida). Quedando está facultada para investigar la autenticidad de los documentos que se le presenten. Los trabajadores deberán notificar al EMPLEADOR, por escrito todo cambio de domicilio y otros datos personales, conjuntamente, a los datos y documentos que cada trabajador ha proporcionado, también llevará un registro en el que constarán los cambios de salarios, ascensos, estímulos y otros datos que estimare necesario, incluyendo la información sobre las faltas que incurrieren los trabajadores.

Art. 5.- DETERMINACION DE LABORES DE CADA TRABAJADOR.- "COPIFULL", determinará las labores a realizarse por cada trabajador. No se podrá alegar la costumbre como generadora de una función o puesto de trabajo.

TITULO SEGUNDO

DE LAS REMUNERACIONES Y JORNADAS DE TRABAJO

Art.6.- DE LA JORNADA DE TRABAJO.- De acuerdo con lo que determina el Art. 47 de Código del Trabajo. La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales es decir de lunes a viernes. Este contrato podrá celebrarse para cualquier clase de actividad lícita. Las horas extraordinarias y suplementarias serán reconocidas como tales únicamente cuando hayan trabajado, y autorizadas por el jefe inmediato, el cual informará mensualmente por escrito a la administración y contabilidad para su respectivo cálculo. Estos pagos serán cancelados a través del rol de pagos correspondiente, según lo establece el Art. 55 del Código del Trabajo: Este contrato podrá celebrarse para cualquier clase de actividad lícita. Cualesquiera, de las partes podrán libremente dar por terminado el contrato.

Art. 7.- CAMBIO DE JORNADAS DE TRABAJO.- Las horas de trabajo que forman una jornada podrán ser cambiadas de acuerdo a las necesidades de la empresa "COPIFULL", siempre que las partes lo hayan convenido por escrito", previo la aprobación de la Dirección Regional del Trabajo.

Art.8.- REGISTRO Y CONTROL DE ASISTENCIAS.- Para el control del cumplimiento del horario de trabajo, todos los trabajadores están obligados a registrar la hora de entrada y salida, utilizando los sistemas que "COPIFULL", establezca en cada caso (registro de firmas, reloj, tarjeta con cinta magnética personalizada, utilización del control mediante el sistema de computación del EMPLEADOR, etc.). Siendo esos sistemas, los únicos de control de asistencia y aplicación de horarios que la misma, reconocerá como válidos a sus trabajadores. Una vez registrada la asistencia en la forma establecida, el trabajador deberá ingresar a su lugar de trabajo para el cumplimiento de sus obligaciones.

En caso de no poder cumplir con el horario establecido, el trabajador es responsable para coordinar y confirmar el/los reemplazo(s), es decir, otro(s) trabajador(es) adecuadamente preparados, que cumplirá(án) las mismas responsabilidades y en el mismo horario. El/los nombre(s) de las personas que reemplazarán al trabajador y las fechas, y la razón por el reemplazo serán .comunicados AL EMPLEADOR, dentro de 24 horas.

Art. 9.- HORARIO DE ALMUERZO.- Los trabajadores tendrán de 60 minutos para el almuerzo, según lo establezca el contrato individual de trabajo, el horario, aprobado por la Dirección Regional del Trabajo, u otros acuerdos establecidos entre las partes. El tiempo del almuerzo y merienda no se considerará parte de la jornada de trabajo.

Art. 10.- ERROR EN EL REGISTRO.- Cuando por error un trabajador firmare en el lugar que no le corresponde, o marcare una tarjeta distinta a la suya, o en general, se haya equivocado al registrar un dato en el sistema de control de

asistencia, deberá comunicarlo inmediatamente durante la jornada de trabajo, por escrito al jefe inmediato.

Art. 11.- JUSTIFICACIÓN DE AUSNEICAS.- El trabajador que por motivos justificables no pudiere concurrir al desempeño de sus labores, lo comunicará por escrito al jefe inmediato, dentro de los tres días, según lo establece el Art. 177 del Código del Trabajo. Las únicas causas que “COPIFULL”, acepta como justificativas de la inasistencia la impuntualidad serán las siguientes:

- a) Por enfermedad no profesional y por incapacidad causada por enfermedad profesional o accidente de trabajo por el tiempo establecido en las disposiciones legales respectivas. Para justificar esta licencia se requerirá el certificado médico dentro de los tres días, avalado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) o a su vez conferido por el Instituto Ecuatoriano Seguridad Social (IESS). El Trabajador que estuviere enfermo deberá comunicar él particular a su jefe inmediato y/o a Recursos Humanos o a quien haga sus veces, personalmente o por interpuesta persona. Si no lo hiciera se considerará su inasistencia al trabajo como falta injustificada, a menos que demuestre a satisfacción del EMPLEADOR, que estuvo en absoluta imposibilidad de dar dicho aviso.
- b) Por fallecimiento de su cónyuge, conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, tres días consecutivos. A su regreso el Trabajador presentará el documento que justifique su ausencia.
- c) Por matrimonio civil del Trabajador, tendrá derecho a tres días consecutivos, a su regreso obligatoriamente el Trabajador' presentará el respectivo certificado de matrimonio.
- d) Licencia por maternidad y paternidad, según establece el Art, 152 del Código del Trabajo.
- e) Por haber desarrollado el Síndrome de Inmuno Deficiencia Adquirida (SIDA) y que como consecuencia de esa enfermedad ya no pueda desarrollar con normalidad sus actividades laborales, EL EMPLEADOR estará a lo dispuesto en el Art. 175 del Código del Trabajo y en el Art. 186 de la Ley de Seguridad Social, siendo obligación del EMPLEADOR, tramitar la jubilación por invalidez absoluta y permanente en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).
- f) Por lactancia, dos horas diarias, durante los nueve meses posteriores al parto. La Trabajadora establecerá el horario de común acuerdo con su superior inmediato.
- g) Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por EL EMPLEADOR.
- h) Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

Se concederá licencia sin sueldo o anticipo a vacaciones a fin de que el Trabajador realice actividades y/o trámites en las que su presencia sea necesaria, hasta por dos días consecutivos anuales, las mismas que

necesariamente serán autorizadas por el jefe inmediato o quien le subrogue.

Art. 12.- JORNADA INCOMPLETA.- Si un trabajador se atrasara sin causa justa a la hora de entrada hasta diez minutos, podrá ser recibido al trabajo y laborar ese día; sólo con autorización del Jefe Inmediato de “COPIFULL”, y se regirá según lo establece el Artículo 54 del Código del trabajo.

Art. 13.- INASISTENCIA DE CIERTOS TRABAJADORES.- La inasistencia de los trabajadores que controlen la combinación de cajas de seguridad, archivos, valores, etc., deberán ser comunicados al jefe inmediato o EL EMPLEADOR, por lo menos con un día hábil de antelación para su autorización.

TITULO TERCERO

DE LAS VACACIONES Y LICENCIAS

Art. 14.- DE LOS CALENDARIOS DE VACACIONES.- Los coordinadores de servicios y quienes administren personas contratadas establecerán en el mes de cada año el cuadro de goce de vacaciones de los trabajadores y se informará a todo el personal de conformidad como lo establezca EL EMPLEADOR internamente.

Cuando el Gobierno decrete días feriados con carácter recuperable, éstos deberán ser trabajados en jornadas completas o parciales, según la necesidad EMPLEADOR y se acogerá a lo establecido en los Art. 69, 70, 71, 72 Y 73 Código del Trabajo.

Art. 15.- NEGATIVA DE VACACIONES.- Si “COPIFULL”, necesita ocupar los servicios de un trabajador para realizar labores técnicas o de confianza en las que sea difícil el reemplazo, podrá negar las vacaciones en un año, las mismas que se acumularán hasta el próximo año, conforme lo estipula el Art. 74 del Código del Trabajo.

Art. 16.- DE LAS LICENCIAS CON CARGO A VACACIONES.- “COPIFULL”, concederá licencia a sus trabajadores en todos los casos en que por ley tiene derecho de ella. En caso de que los trabajadores necesitaren por algún motivo un día más al establecido en el Código del Trabajo, este tiempo se lo hará con cargo a vacaciones.

Art. 17.- DE LAS LICENCIAS SIN CARGO A VACACIONES.- Se considerará lo que establece el Art. 42, numeral 30 del Código de Trabajo, “COPIFULL”, después de cumplir lo que estipula el Artículo señalado antes, reconocerá licencias sin cargo a vacaciones cuando el trabajador lo requiera, siempre y cuando cumple con lo estipulado en el Artículo 8 de este reglamento, referente a la confirmación del trabajador de reemplazo.

TITULO CUARTO

DE LAS REMUNERACIONES

Art. 18.- DE LA PERIORIZIDAD DEL PAGO.- Las remuneraciones se pagarán mensualmente el último día del mes laborado.

Art. 19.- DE LA NOTIFICACION DEL PAGO.- Los trabajadores serán notificados del pago que le toca recibir. Al recoger su remuneración, la misma que deberá verificar inmediatamente la exactitud del contenido del mismo, tanto para la constancia del dinero como para la aplicación de conceptos su remuneración y descuentos. El trabajador debe avisar dentro de 30 días al empleador cualquier error en el cálculo del pago, a favor del trabajador para su posterior rectificación. La firma del recibo (incluido con el cheque, indica la conformidad del trabajador con el pago recibido. Cualquier reclamo que el trabajador tenga que hacer lo realizará inmediatamente al jefe por escrito. En caso de no llegar a ningún acuerdo lo comunicará al EMPLEADOR.

TITULO QUINTO

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

Art. 20.- DE LAS OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR EN GENERAL.- Son obligaciones del los trabajadores, a más de las constantes en el Art. 45 del Código del Trabajo y las determinadas por la Ley, el contrato de trabajo y cuyo incumplimiento será considerado como falta leve, cuando hayan reincidido serán sancionados, son las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b) Cumplir fielmente las órdenes emanadas para el trabajo por EL EMPLEADOR, a través de sus representantes, debiendo comunicar inmediatamente a su superior jerárquico, cualquier circunstancia que le impida cumplir con dichas ordenes con cualquiera de sus obligaciones laborales.
- c) Obedecer buena conducta en el trabajo, guardando las normas de buena educación y ética entre sí y con sus superiores.
- d) Sujetarse y cumplir fielmente las leyes laborales, el contrato, el reglamento, el horario y las instrucciones verbales o escritas que reciban de sus superiores inmediatos, así como someterse a las disposiciones de control ordenadas por el empleador.
- e) Desempeñar con conocimiento, eficiencia, buena voluntad y espíritu de colaboración las labores encomendadas siguiendo cumplidamente las órdenes emanadas por “COPIFULL”, realizando los respectivos procesos de acuerdo a las normas técnicas o suspenderlo cuando se lo ordene.

- f) Someterse a las medidas usuales de higiene de seguridad y de prevención de accidentes y riesgos del trabajo.
- g) Utilizar los teléfonos de “COPIFULL”, para asuntos personales, requiriendo de autorización de sus superiores para su uso personal.
- h) Cuidar y mantener los equipos e instrumentos de trabajo, y en caso de desperfecto o daño avisar de inmediato a sus superiores.
- i) Comunicar a su inmediato reemplazo las novedades suscitadas en el turno y las órdenes que se hayan impartido durante el mismo.
- j) Recoger los objetos olvidados de toda persona (visitas, voluntarios, etc.) que llegare a cualquier parte de la las oficinas, casas, espacios verdes, etc. de “COPIFULL”, y entregarlos a sus dueños; o de no ser posible, se los entregará inmediatamente al Jefe.
- k) Respetar los objetos personales de los compañeros de trabajo y los objetos y bienes de la empresa.
- l) Dar declaraciones acerca de la empresa, sin el consentimiento de las autoridades.
- m) Es obligación de los trabajadores que tengan las funciones de cajeros, vendedores de almacén, pagadores, empleados de sistemas, contadores u otros cargos que la empresa, considere oportunos, están obligados a entregar una caución (letra de cambio o pagaré por la suma de \$ 5.000,00) al representante legal de la empresa, a la firma del contrato. Solo el consejo jurídico económico a través de su delgado(a) está autorizado para calificar y aceptar las fianzas que se presenten.

Art. 21 .- DE LAS PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR EN GENERAL.- Son obligaciones de todos los trabajadores de la empresa las contempladas en el Art. 46 del Código del Trabajo, en los contratos individuales, así como las obligaciones administrativas y reglamentariamente aprobadas, cuya violación constituirán indisciplina o desobediencia grave a este Reglamento Interno, constituirá igualmente desobediencia o falta grave al reglamento interno de trabajo, que dará derecho a que la empresa, solicite el visto Bueno de conformidad con lo que establece el numeral segundo del Art. 172 del Código del Trabajo, el hecho que uno de los empleados esté incurso en alguna de las siguientes:

- a) Dar un mal trato e irrespetar al (los) cliente (s), a las autoridades de la empresa, a las personas de la comunidad y al público en general, que utilizan los servicios nuestros.
- b) b) No cumplir con todas las instrucciones, disposiciones, mandatos o prohibiciones impartidas por la empresa, a través o sus delegados y las siguientes:
- c) El no Asistir puntualmente a las reuniones, cursos, seminarios, entrenamientos y diversas actividades inherentes a la capacitación o mejoramiento de sus funciones. Los trabajadores que hayan sido delegados a participar en cursos o talleres fuera de la empresa, deben presentar un

informe técnico y económico a no más tardar al tercer día de haberse integrado a sus labores, con copia de! certificado o diplomado si es que le otorgaron.

- d) No guardar escrupulosamente las informaciones, confidencias técnicas, comerciales y administrativas, etc. de “COPIFULL”, sin excepción alguna.
- e) Ingerir bebidas alcohólicas, ponerse bajo los efectos o influencia de algún narcótico o droga de estupefacientes, drogas psicotrópicas, alucinógenos o de fármacos en las jornadas de trabajo o presentarse a laborar en estado de ebriedad o bajo la influencia de alguna droga señalada en el literal precedente.
- f) Provocar escándalos o cualquier acto reñido con la moral o las buenas costumbres, principalmente durante la jornada de trabajo o en los locales de.
- g) Portar armas cortantes, punzantes, contundentes o de fuego (salvo las personas que realizan labores de seguridad), materiales explosivos o incendiarios, especialmente en los locales de la empresa y sus inmediaciones en horas de trabajo.
- h) Utilizar los teléfonos de “COPIFULL”, para asuntos personales, requiriendo de autorización de sus superiores para su uso personal.
- i) Hacer uso indebido del dinero que estuviera a su cargo, no puede tomarse ni un solo centavo.
- j) Difamar contra la honra y dignidad de las autoridades de la empresa, sus jefes, Administradora o personal administrativo, sus compañeros de trabajo o de los familiares de éstos.
- k) Tomarse atribuciones o asumir funciones que no le están expresamente asignadas o realizar labores distintas para las que fuera contratado, salvo en el caso que la empresa le haya solicitado y el trabajador ha aceptado.

Art. 22.- DE LOS REPOSABLES DE MANEJO DE DINERO, PAPELES O VALORES.- También son obligaciones de los trabajadores que reciben dinero, papeles o valores cuadrar diariamente los mismos y entregarlos al Jefe inmediato o depositarios en cajas internas señaladas para el efecto, de acuerdo a la política administrativa de la empresa, a los manuales de procedimiento ya las instrucciones que al respecto se hayan impartido.

Cuando por cualquier circunstancia, estos trabajadores deban abandonar su puesto, aún cuando sea por pocos minutos deberán dejar con las debidas seguridades los papeles, valores o dinero a su cargo.

Los trabajadores que tengan responsabilidad en el manejo de documentos tributarios deberán entregar en Contabilidad la información correspondiente durante los cinco primeros días del mes siguiente.

Si el trabajador adicionalmente desempeña funciones de recibidor-pagador o una de las dos solamente, tiene como obligaciones adicionales las siguientes:

- a) Cerciorarse siempre de la identidad de las personas que se presenten al pago de la compra de algún artículo del almacén a su cargo, el mismo que deberá presentar su cédula de ciudadanía para la facturación y si cancelara valores en cheque el mismo deberá ser debidamente certificado, girado a nombre de “COPIFULL”.
- b) Efectuar el cierre diario de caja y comunicarlo al Jefe inmediato, para su depósito.
- c) Cerrar caja diariamente y depositar al banco al día siguiente.

TITULO SEXTO

DE LAS OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR

Art. 23.- son obligaciones del empleador, a más de las establecidas en el Art. 42 del Código del Trabajo las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones de “COPIFULL”, en buen estado, desde el punto de vista de higiene y salud;
- b) Llevar un registro actualizado en el que consten nombres, edades, datos personales, estado civil, cargas familiares, antigüedad en el servicio, relaciones de parentesco con otros trabajadores y en general todo hecho que relacione con la presentación de labores y actividades de los trabajadores de “COPIFULL”.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones, así como ropa de trabajo apropiado e implementos de seguridad, cuando fueren necesarios.
- d) Tratar al empleado con respeto y consideración como se merecen;
- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento, los reclamos de los empleados; y,
- f) Facilitar a las autoridades de trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.

CAPITULO SEPTIMO

DE LAS PROHIBICIONES DEL EMPLEADOR

Art. 24.- A más de las establecidas en el Art. 44 del Código del Trabajo las siguientes:

- a) Hacer propagandas políticas dentro de la empresa.
- b) Sancionar al trabajador con suspensión de labores.
- c) Cobrar intereses al trabajador en caso de préstamos; y,
- d) Injuriar u ofender al trabajador.

CAPITULO OCTAVO DE LAS SACIONES

Art. 25.- En el caso de infracciones a las normas constantes en el Código del Trabajo, en el Reglamento Interno y en el contrato individual de trabajo, las siguientes sanciones:

- a) AMONESTACION ESCRITA
- b) AMONESTACION VERBAL
- c) MULTA DE HASTA EL 10 % DE LA REMUNERACION DEL TRABAJADOR; Y
- d) TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO PREVIO VISTO BUENO.

Art. 26.- Las faltas leves, en los Art. 20, 21 Y 22 de este Reglamento Interno, según su intensidad o la frecuencia, serán sancionadas con amonestaciones (a primera verbal, la segunda escrita, la tercera sancionada con el 10% de la remuneración. y la cuarta se solicitará Visto Bueno para dar por terminada la relación laboral. Igual sanción podrá imponerse a los trabajadores que hubieran cometido faltas graves, si es que la empresa “COPIFULL”, no hubiere ejercido la acción que le concede el Artículo precedente.

Art. 27.- Adicionalmente, la acumulación de más de tres faltas leves en un mismo período mensual de labor y que hayan merecido amonestación de conformidad con este Reglamento Interno, será considerada como falta grave que dará origen para que la empresa “COPIFULL”, pueda solicitar el Visto bueno, en contra del trabajador, ante Señor Inspector de Trabajo conformidad con la Ley.

Arto 28.- Corresponde a la representante legal, o a la Administradora inmediata, según el caso, la imposición de sanciones a los trabajadores que incurran en faltas de conformidad con este Reglamento Interno; pero para efectos de vigilar y controlar el comportamiento de dichos trabajadores se podrá contar con los informes y los reportes de los jefes de la respectiva dependencia o sección.

TITULO OCTAVO

DISPOSICIONES FINALES

Art. 29.- El trabajador que creyere que tiene derecho para presentar un reclamo sobre la aplicación de las normas legales y de las constantes en este Reglamento Interno, acudirá a su jefe inmediato con el reclamo y presentará la justificación correspondiente, luego de agotar todos los medios que permitan llegar a un acuerdo amistoso que evite litigios y favorezca la comprensión y armonía entre los trabajadores de la empresa “COPIFULL”, debiendo, en todo caso, someterse a las disposiciones legales y reglamentarias que fueren aplicables.

Art. 30.- Los trabajadores de la “COPIFULL”, son personalmente responsables por la pérdida, deterioro o daño que sufrieren los bienes y valores de la empresa, siempre y cuando éstos estuvieren bajo su cargo, salvo que provengan de fuerza mayor o caso fortuito. Por lo mismo que “COPIFULL”, tiene derecho a cobrar los faltantes de dinero, sin perjuicio de la acción civil o penal que hubiere lugar; acciones que también podrán ser deducidas por la Empresa de Seguridad que se hubiera constituido en Derecho.

Art. 31.- En todo lo que no estuviera previsto en este Reglamento Interno de Trabajo, que EL EMPLEADOR y LOS TRABAJADORES se sujetarán a lo dispuesto en el Código del Trabajo en cuanto sean aplicables,

Art. 32.- Este Reglamento Interno de Trabajo entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por parte del señor Dirección Regional del Trabajo.

Representante Legal de
“COPIFULL”
JAIME ALCOCER P.

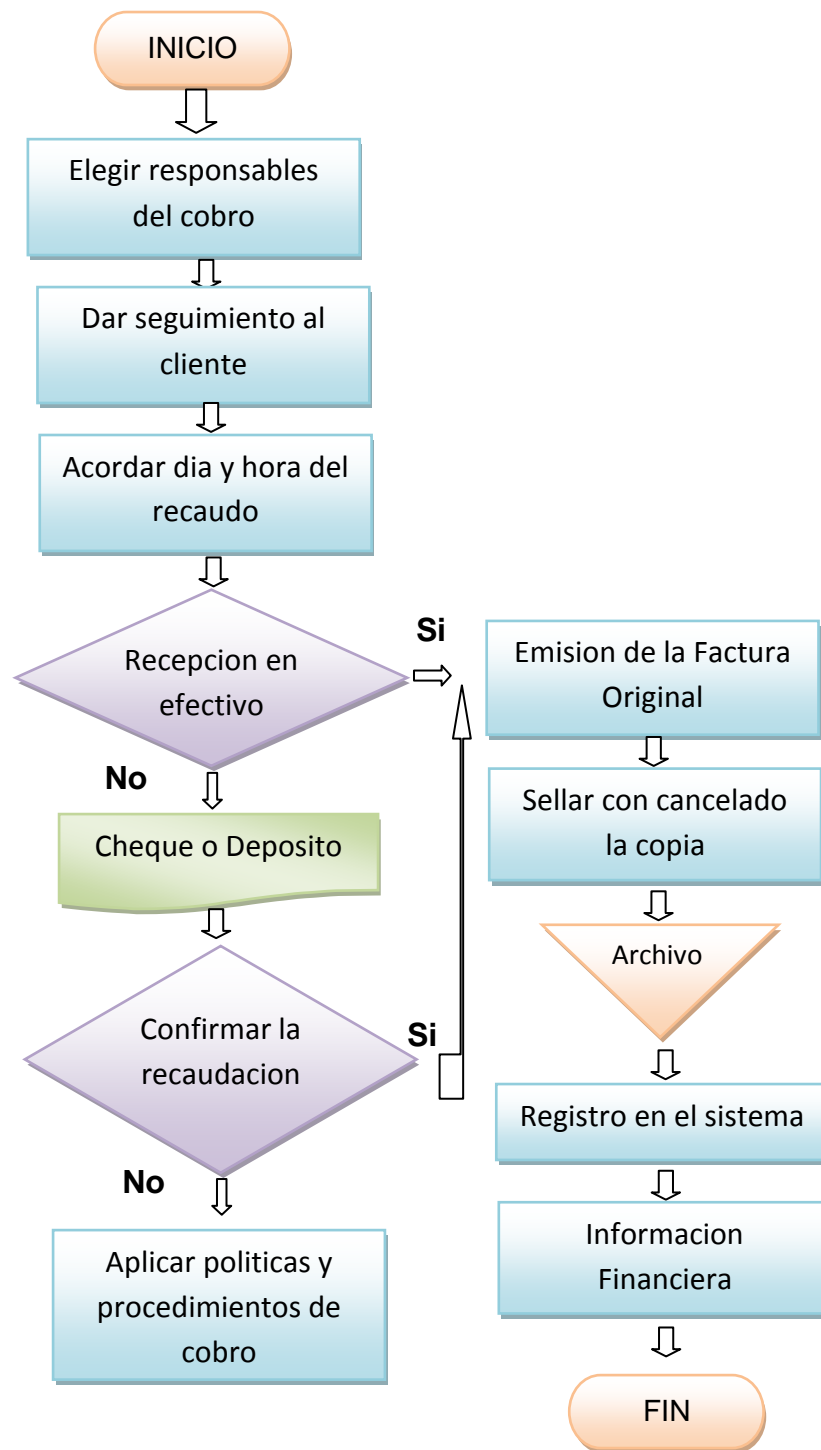
ANEXO 5

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS DE INGRESOS

- ✚ Realizar arqueos de caja para inspeccionar todos los valores a una fecha determinada.
- ✚ Confirmar las instituciones de credito con las que haya operado la compañía durante el ejercicio, los saldos, restricciones, firmas autorizadas y otras características de las cuentas bancarias para cruzar la información con los valores registrados en la empresa y evitar problemas económicos.
- ✚ De la misma forma es necesario verificar la corrección de las conciliaciones bancarias, se debe investigar que se registren los ajustes que se realicen.
- ✚ Examinar la documentación que respalde las entradas y salidas de dinero para verificar la autenticidad de las mismas y comprobar que se han seguido políticas y procedimientos de control interno.
- ✚ Verificar los movimientos del efectivo realizados antes y después del cierre del ejercicio para comprobar su correcto registro es recomendable revisar los cinco primeros y los cinco últimos movimientos para una comprobación más exacta se revisa todos los movimientos continuamente.
- ✚ Comprobar que se realicen los cierres diarios de caja y las reposiciones de los fondos fijos.
- ✚ Evidenciar que los trasposos de fondos entre cuentas bancarias de la misma empresa o con sus filiales se corresponden oportunamente.
- ✚ Asegurar la existencia física de los valores, que sean propiedad de la empresa y que no existan gravámenes sobre ellos.
- ✚ Cerciorar que los valores se encuentren registrados y valuados correctamente.

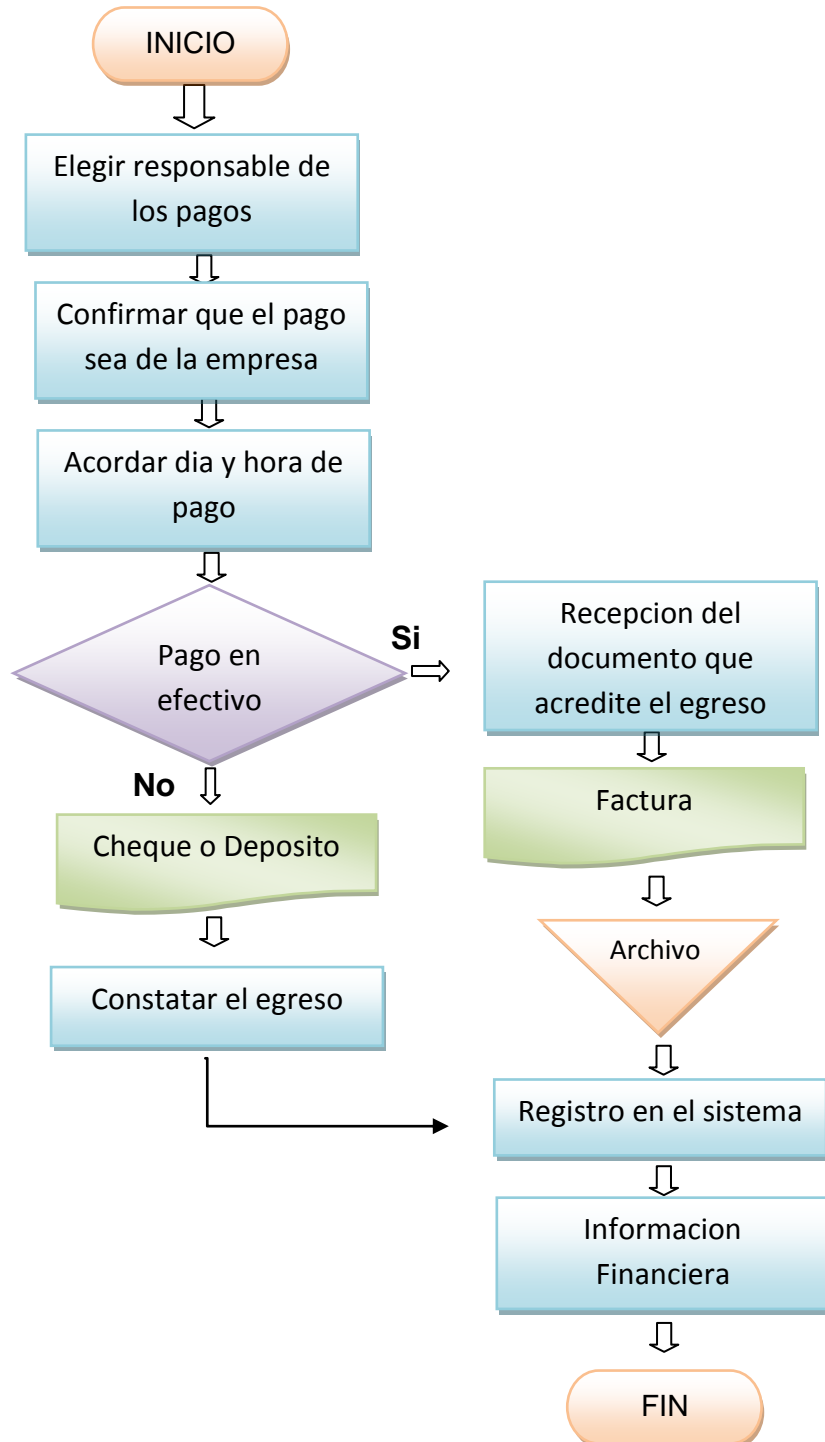
Proceso de Ingresos



PROCEDIMIENTOS DE EGRESOS

- ✚ Confirmar por escrito a las instituciones que hayan otorgado créditos a la empresa, y verificar el monto de la deuda, intereses y demás datos necesarios para el registro contable.
- ✚ Examinar la documentación de los pasivos pagados con posterioridad a la fecha del balance, para asegurar su existencia y autenticidad.
- ✚ Inspeccionar la documentación que compruebe la autenticidad de los pasivos registrados que tienen saldos pendientes de liquidación.
- ✚ Revisar que los procedimientos adoptados para el cálculo y registro de los pasivos sean acorde a las actividades de la empresa y en moneda nacional.
- ✚ Analizar que todas las transacciones se encuentren registradas a la fecha del balance y que las obligaciones se encuentren a nombre de la entidad.
- ✚ Contar con un registro adecuado donde se detallen todas las obligaciones por pagar
- ✚ Comparar los resultados obtenidos en el análisis con el registro de documentos por pagar y conciliar el total con la cuenta control del libro mayor
- ✚ Calcular los indicadores financieros correspondiente a los gastos esto dará como resultado un análisis para la toma de decisiones
- ✚ Realizar un presupuesto de los gastos en los que incurrirá la empresa de forma mensual.
- ✚ Dividir los gastos de la empresa en operativos, administrativos y financieros y contar con el registro de los mismos para un mayor control.
- ✚ Tratar en lo posible de no incurrir en gastos innecesarios para la empresa pues con el tiempo solo elevará su nivel de endeudamiento.

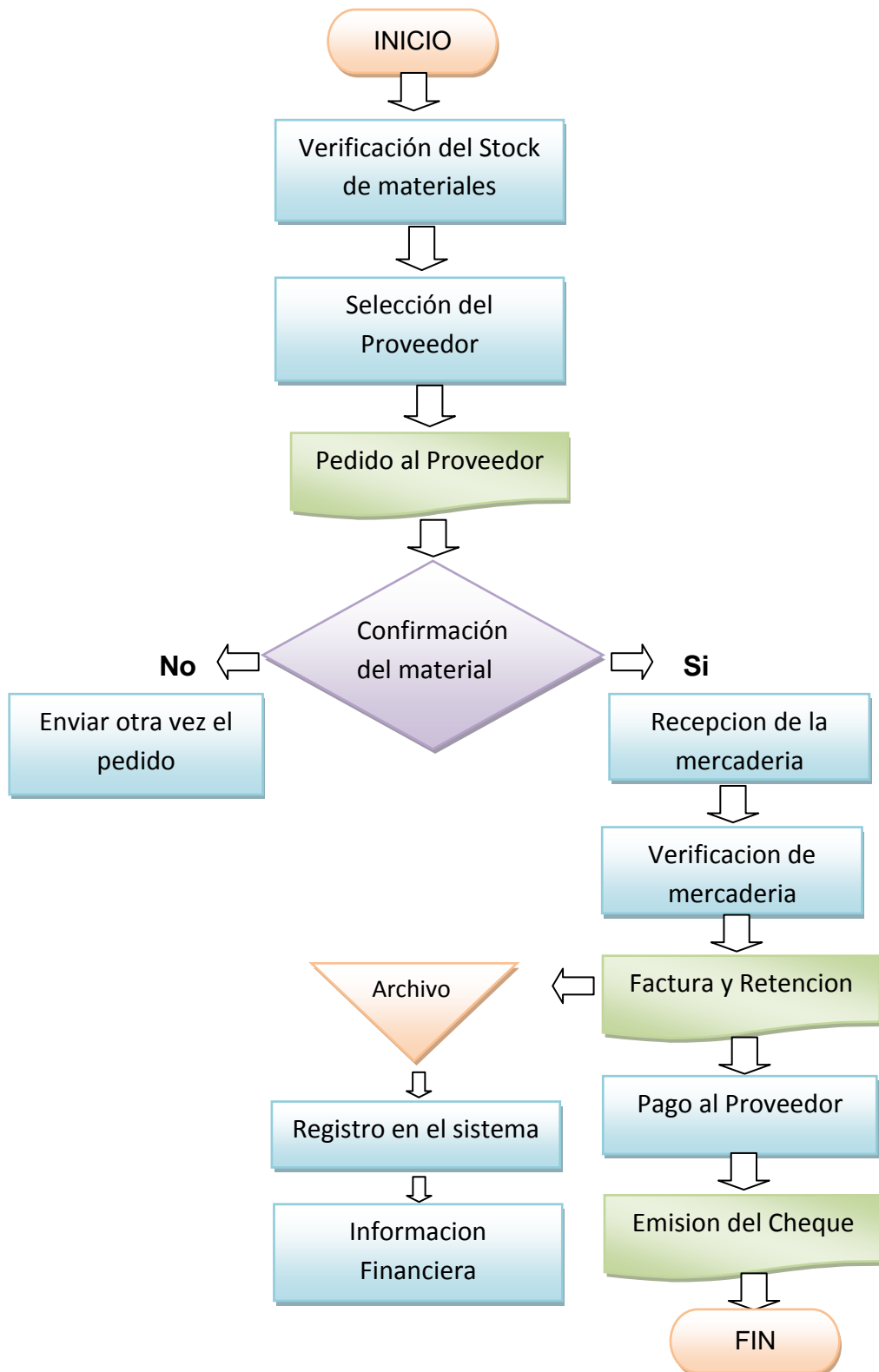
Proceso de Egresos



PROCEDIMIENTOS PARA LAS COMPRAS

- ✚ Diseñar políticas y procedimientos de control interno que mejoren el proceso de las compras y regulen las actividades de este componente.
- ✚ Contar con registros contables adecuados a la actividad de la empresa, los cuales no deben ser modificados o alterados por personas no autorizadas
- ✚ Restringir el acceso a la información contable al personal de la empresa que no se encuentra inmersa en esta área.
- ✚ Solicitar proformas a distintos proveedores para determinar que mercadería es de buena calidad y a precio justo.
- ✚ Realizar el conteo físico de la mercadería en el momento de su recepción y proceder a su registro luego de verificar que ésta coincida con la documentación.
- ✚ En el momento de la recepción de la mercadería, comparar la orden de pago con los productos entregados.
- ✚ Optimizar los espacios asignados para el almacenaje y verificar que las condiciones en que se encuentran sean las apropiadas para la correcta subsistencia de la mercadería.
- ✚ Asignar la responsabilidad en cuanto al manejo y cuidado de los documentos emitidos en las transacciones.
- ✚ Comprobar que todos los pedidos de materiales sean autorizados por la gerencia y que los documentos de respaldo se encuentren a nombre de la empresa.
- ✚ Verificar que la información contable del área de compras se vea reflejada de forma exacta y sin enmendaduras en los estados financieros.
- ✚ Verificar todos los valores de los documentos contables y confirmar su correcto cálculo de operaciones y validez de los mismo según la normativa tributaria vigente en el Ecuador.

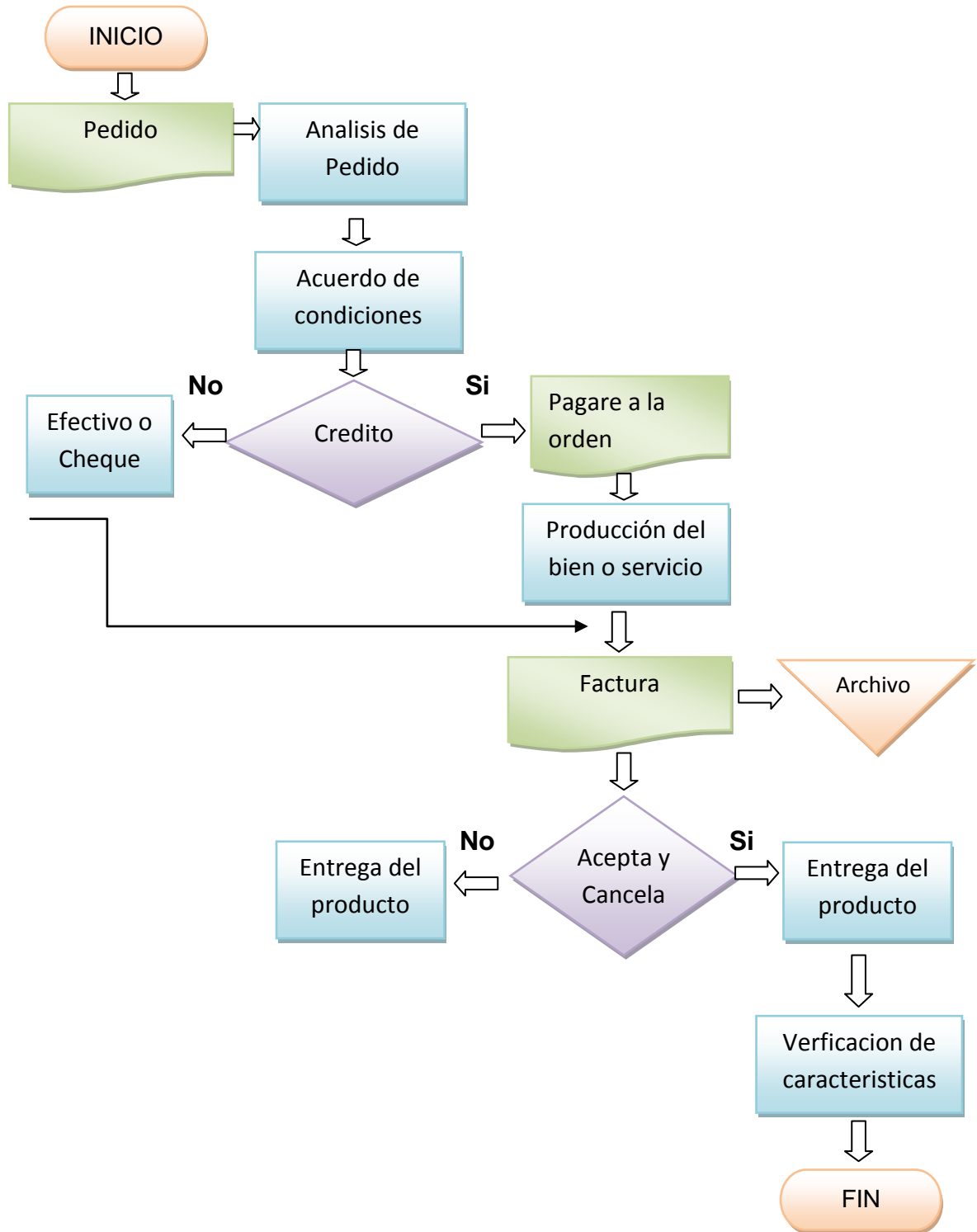
Proceso de Compras



PROCEDIMIENTOS PARA LAS VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR

- ✚ Analisar previamente al cliente para otorgar la venta a crédito.
- ✚ Realizar el calculo legal para la provision de cuentas incobrables.
- ✚ Confirmar de manera continua y directa a los deudores para consultar saldos, movimientos y fechas de vencimiento .
- ✚ Establecer por escrito políticas de crédito acorde a las actividades de la empresa.
- ✚ Realizar los registros de forma inmediata e intacta a la realización de la transacción y a la recepción del efectivo.
- ✚ Realizar los cálculos correspondientes a los plazos de los créditos y registrarlos para que se tenga constancia de éstos.
- ✚ Establecer políticas por escrito respecto a las devoluciones y descuentos en las mercaderías vendidas.
- ✚ Entregar las facturas originales a los clientes y las copias deben ser archivadas de forma correcta en los archivos para el efecto bajo custodia del vendedor.
- ✚ Elaborar comprobantes de ingreso que detalle la salida de lamercaderia en cuanto a la cantidad, condicion o estado y el precio con la pre numeracion, autorizacion y firmas de responsabilidad.
- ✚ Verificar los cálculos aritmeticos a las transacciones realizadas para verificar la exactitud de las operaciones.
- ✚ Evaluar al personal encargado de las ventas en forma mensual para determinar su nivel de rendimiento al puesto de trabajo.
- ✚ Capacitar al personal de ventas según las normativas vigentes asignadas por el SRI a la fecha de la transaccion.
- ✚ Verificar que todas las transacciones sean registradas y se reflejen de forma exacta en los estados financieros.

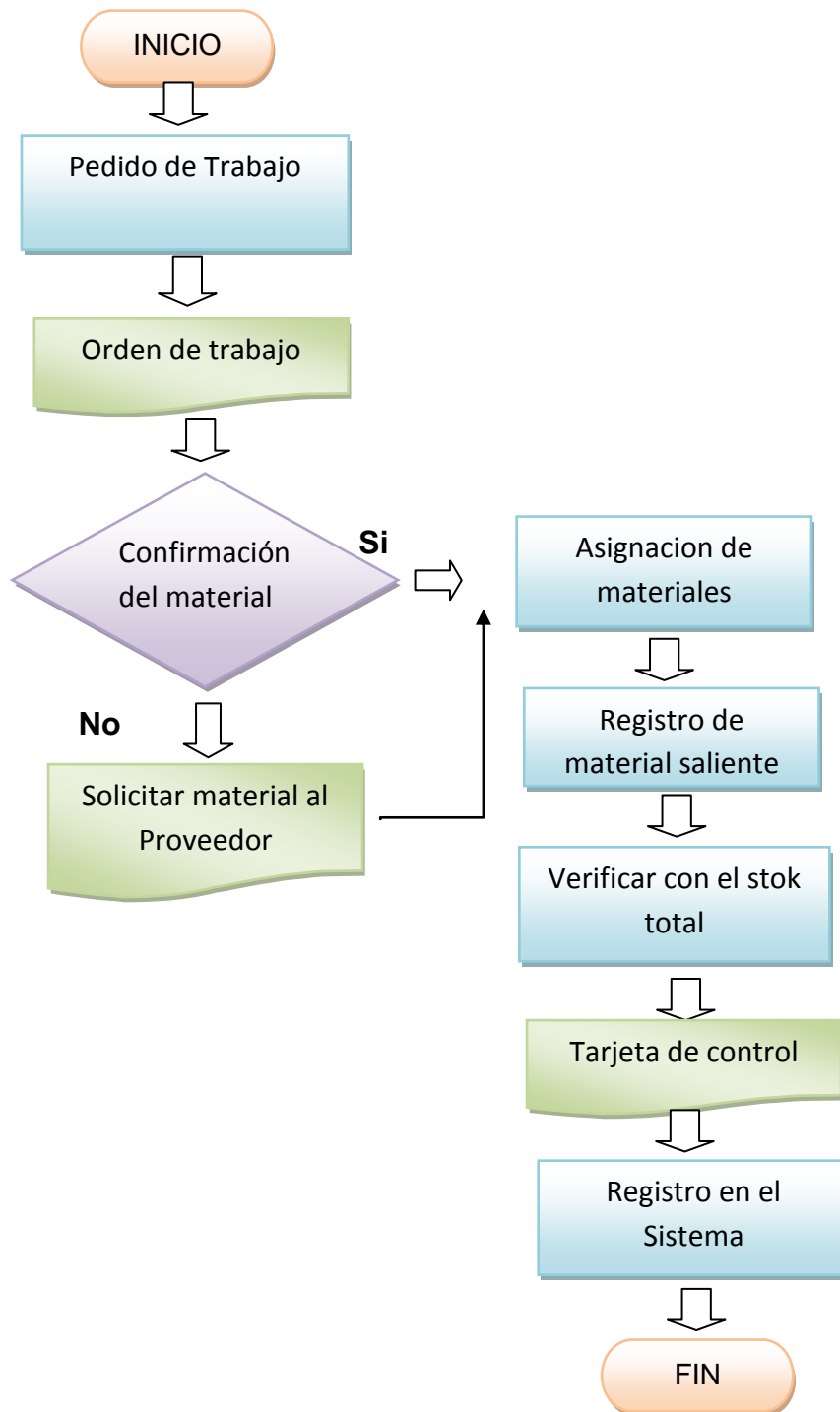
Proceso de Venta



PROCEDIMIENTOS PARA LAS EXISTENCIAS

- ✚ Realizar una planeación para realizar las constataciones físicas de los materiales en las cuales constara las instrucciones preparadas por la empresa.
- ✚ Conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año, no importando cual sistema se utilice.
- ✚ Hacer conteos periódicos o permanentes para verificar las pérdidas de material.
- ✚ Realizar el control de inventarios por medio de sistemas computarizados, especialmente si se mueven una gran variedad de artículos. El sistema debe proveer control permanente de inventarios, de manera de tener actualizadas las existencias, tanto en cantidad como en precios.
- ✚ Establecer un control claro y preciso de las entradas de materiales al almacén, informes de recepción para los materiales comprados e informes de producción para las fabricadas por la empresa.
- ✚ Los materiales deben encontrarse en instalaciones que los protejan de deterioros físicos o de robos y procurar que solo tengan acceso a las mismas el personal de almacén debidamente autorizado.
- ✚ Asignar responsabilidades a los empleados de informar sobre la existencia de mercancías deterioradas.
- ✚ Permitir el acceso al inventario solamente al personal que no tiene acceso a los registros contables.
- ✚ Mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit, lo cual conduce a pérdidas en ventas.
- ✚ Involucrar al personal en el control de los materiales: concientizarlo con charlas y concursos sobre el problema; aceptar sugerencias; informarles sobre los resultados de los inventarios, en lo que a perdidas se refiere y sobre todo, hacerle sentirse parte importante de la empresa.
- ✚ Conformar los inventarios físicos con los registros contables.

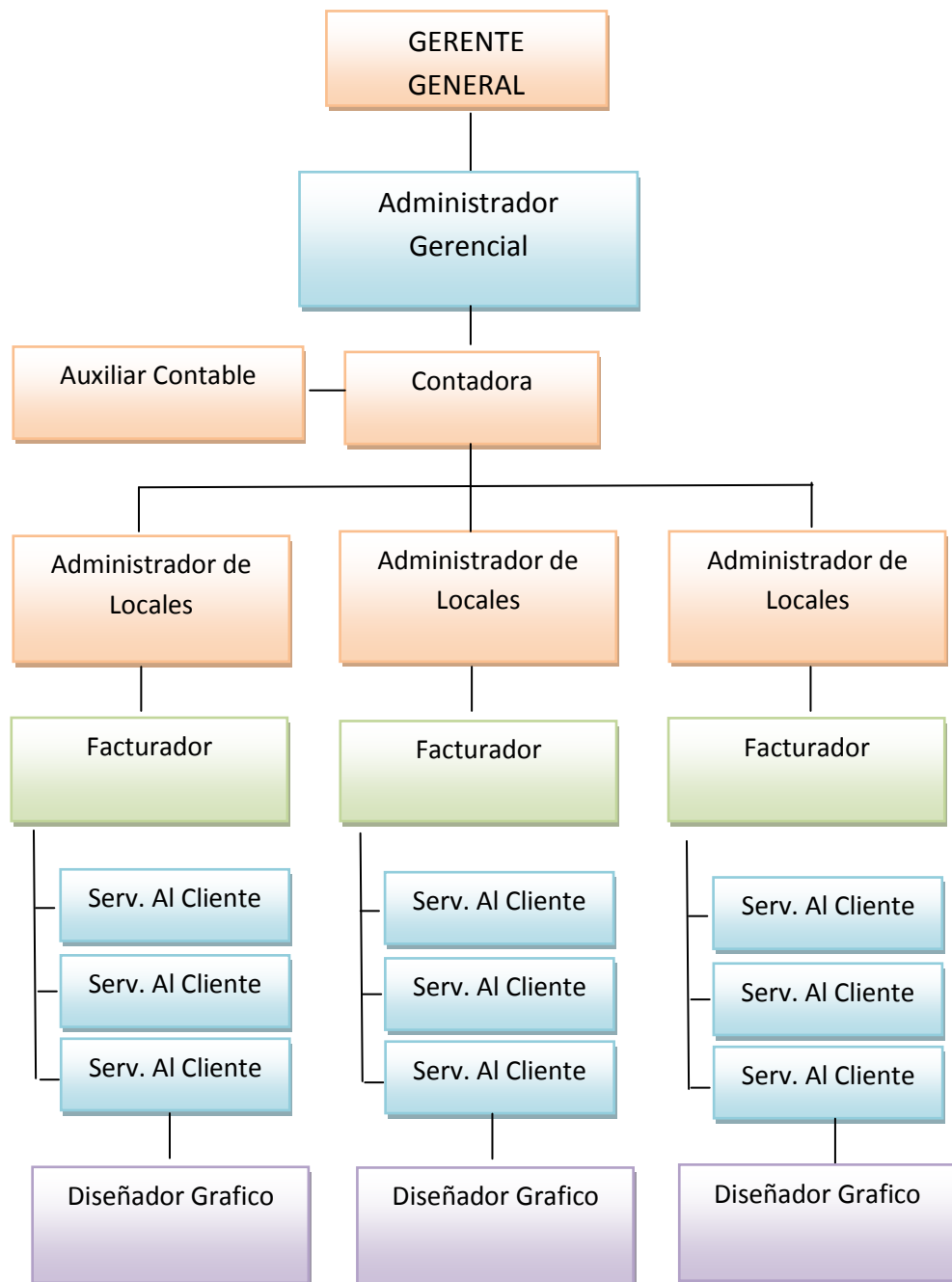
Proceso para el control de Existencias



ANEXO 6

Organigrama Estructural Propuesto

COPIFULL



Autoridad y responsabilidad

Es indispensable definir las funciones que el personal debe cumplir como son:

Gerente General

- ✚ Representar legalmente a la empresa, y fijar políticas operativas, administrativas y de calidad para el correcto desarrollo de las actividades.
- ✚ Celebrar y firmar los contratos y obligaciones de la empresa.
- ✚ Revisar y aprobar presupuestos presentados por el departamento contable.
- ✚ Convocar y dirigir a reuniones con los jefes de cada departamento
- ✚ Revisar los estados financieros
- ✚ Desarrollar un ambiente de trabajo que promueva positivamente a los empleados.

Administrador gerencial

- ✚ Constatar los valores monetarios de cada establecimiento.
- ✚ Informar los cuadros de caja de cada local a la gerencia.
- ✚ Confirmar los depósitos en cuenta
- ✚ Dar seguimiento a las cuentas por cobrar y evaluar la recuperación de las mismas
- ✚ Tomar decisiones eficientes y ser apoyo para gerencia.

Contadora

- ✚ Elaborar los estados financieros
- ✚ Tener las cuentas al día
- ✚ Verificar las actividades realizadas por auxiliar contable
- ✚ Realizar los cálculos para el pago de impuestos.
- ✚ Controlar los movimientos financieros de la empresa
- ✚ Preparar la información financiera contable de forma oportuna para el uso de gerencia

Auxiliar contable

- ✚ Llevar los registros de los gastos
- ✚ Llevar los registros de los ingresos
- ✚ Realizar los tramites para permisos de funcionamiento
- ✚ Verificar la validez de documentos contables
- ✚ Constatar la existencia de las facturas de venta de cada local
- ✚ Registrar los documentos contables y realizar los anexos respectivos

Administrador de locales

- ✚ Controlar y disponer de los materiales e insumos para la ejecucion del trabajo
- ✚ Evaluar la gestion operativa del local admnistrado
- ✚ Comprobar el producto terminado requerido por el cliente
- ✚ Controlar el cumplimiento de las actividades de los empleados a su cargo
- ✚ Realizar informes permanentes del desarrollo de las actividades.

Facturador

- ✚ Recaudar y verificar los valores que ingresan a caja
- ✚ Realizar el cuadro de caja de forma diaria
- ✚ Revisar los contometros de cada maquina
- ✚ Informar los valores recaudados al administardor gerencial
- ✚ Realizar los depositos de forma intacta e inmediata
- ✚ Constatar la validez de cheques recibidos

Atención al cliente

- ✚ Recibir al cliente con buen trato y cortesia
- ✚ Atender su pedido en el menor tiempo posible y de forma eficiente
- ✚ Revisar el correo electronico de forma constante y dar respuesta a los requerimientos

- ✚ Capacitar en el puesto correspondiente a personal novato en el area
- ✚ Verificar el pedido del cliente las veces que sean necesarias.
- ✚ Explicar los precios correspondientes a la actividad a realizar

Diseñador Grafico

- ✚ Recepar el pedido y cumplir con las especificaciones
- ✚ Brindar un trabajo eficiente y eficaz tratando al maximo cumplir con los requerimientos del cliente
- ✚ Mostrar el trabajo realizado antes de seguir con la impresión.
- ✚ Actualizar de forma constante sus conocimientos
- ✚ Brindar el mejor trato al cliente satisfaciendo las necesidades del mismo

Políticas y prácticas de RRHH

El desarrollo de la empresa se encuentra basada en brindar apoyo a los empleados para que aumenten de forma continua sus capacidades, habilidades y conocimientos. La ayuda o apoyo que se debe brindar incluye:

1. Transmitir o comunicar de manera clara las metas de la organización, pues así los empleados se encontrarán mejor capacitados para desarrollar un plan personal para ser parte de ese futuro.
2. Originar oportunidades de crecimiento.
3. Brindar ayuda financiera, es decir ofrecer motivaciones, así se ayuda a los empleados a mantenerse capacitados y actualizados.
4. Brindar tiempo necesario para que los empleados aprendan, es decir que las organizaciones deben proporcionar permisos pagados, para capacitaciones que se lleven a cabo fuera de la empresa.

ANEXO 7

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL MODELO OPERATIVO												
FASES	ETAPAS	ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO					
			SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
FASE I	AMBIENTE DE CONTROL	Describir los procedimientos de cada departamento										
FASE II	EVALUACIÓN DE RIESGOS	Aplicar instrumentos para la evaluación de riesgos										
FASE III	ACTIVIDADES DE CONTROL	Estructurar una guía de actividades a seguir para mitigar los riesgos encontrados.										
FASE IV	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	Elaborar el Informe bajo la metodología COSO										
FASE V	SUPERVISION Y MONITOREO	Definir herramientas para la evaluación del control interno										