

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

Tema:

"POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DEL PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN LA DISMINUCIÓN DE INGRESOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIO DE LA EMPRESA ACT CONSULTORES."

TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

Autor: Paredes Torres Maribel Alexandra

Tutora: Dra. Jasmina Salazar A.

Ambato – Ecuador

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo Jasmina Salazar A en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación desarrollado por, Paredes Torres Maribel Alexandra, estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, carrera de Contabilidad y Auditoría modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el Normativo para la presentación de proyectos de Investigación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo a la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por el profesor calificador designado por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 28 de Febrero de 2014

EL TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado aprueba la presente Investigación, sobre el tema "POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DEL PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN LA DISMINUCIÓN DE INGRESOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA ACT CONSULTORES EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2013.", de la estudiante Paredes Torres Maribel Alexandra egresada de la Facultad de Contabilidad y Auditoría carrera Contabilidad y Auditoría modalidad presencial promoción septiembre-febrero, 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 de 2014

Para constancia firman:

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL
Econ. Diego Proaño

Dr. Remigio Medina

Dr. Marco Altamirano

AUTORÍA DE LA TESIS DE INVESTIGACIÓN

Yo, PAREDES TORRES MARIBEL ALEXANDRA, con cédula de ciudadanía N° 180427238-1, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en la tesis "POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DEL PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN LA DISMINUCIÓN DE INGRESOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA ACT CONSULTORES EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2013.", como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de investigación.

Ambato, 29 de Mayo de 2014

Paredes Torres Maribel Alexandra

DEDICATORIA

Mi gratitud, principalmente a Dios por haberme dado la existencia y permitido llegar al final de mi carrera.

A mis padres Miguel y Maguita el corazón y el motor de mi vida, a mis hermanos (Narciza, Mario, Luis) por siempre estar junto a mí.

A todas y todos quienes de una u otra forma han colocado un granito de arena para el logro de este Trabajo de Grado, agradezco de forma sincera su valiosa colaboración.

AGRADECIMIENTO

Doy infinitas gracias...

A Dios, por darme la fuerza necesaria para cumplir una de mis metas. A mi familia por todo su apoyo y su inmenso amor especialmente a mis padres. A mis amigas quienes han sido una parte importante de mi vida y a mi único amor.

ACT Consultores gracias por su colaboración, sin duda alguna mi segundo hogar, gratitud a la Ing. Maritza Mejía quien me abrió las puertas para formar parte de su empresa y por darme apertura a realizar mi trabajo de investigación.

A nuestra casa de estudios por haberme dado la oportunidad de ingresar al sistema de Educación Superior y cumplir este gran sueño.

INDICE DE CONTENIDOS

CARATULA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iii
AUTORÍA DE LA TESIS DE INVESTIGACIÓN	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
INDICE DE CONTENIDOS	VII
INDICE DE FIGURAS	X
INDICE DE TABLAS	XI
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2.1 Contextualización	2
1.2.1.1 Contextualización Macro	2
1.2.1.2 Contextualización Meso	3
1.2.1.3 Contextualización Micro	4
1.2.2 Análisis crítico	5
1.2.3 Árbol de problemas	8
1.2.4 Prognosis	9
1.2.5 Formulación del problema	9
1.2.5.1 Variable independiente:	9
1.2.5.2 Variable dependiente:	9
1.2.6 Preguntas directrices	9
1.2.7 Delimitación de problema	10
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.4 OBJETIVOS	11
1.4.1 Objetivo General	11
1.4.2. Objetivos Específicos	11
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	12
2.2 ΕΙΝΝΑΜΕΝΤΑΟΙΌΝ Ι ΕΘΑΙ	13

2.3 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	. 15
2.3.1. Gráficos de inclusión interrelacionados	15
2.3.1.1. Superordinación	15
2.3.1.2. Subordinación conceptual de políticas de control interno del área del personal:	16
. 2.3.1.3. Subordinación conceptual de la Disminución de ingresos:	17
2.3.1.4. Conceptos de la Variable Independiente	18
2.3.1.5. Conceptos de la Variable Dependiente	
2.4 HIPÓTESIS	
2.5. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES	. 32
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA	33
3.1. ENFOQUE	33
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	. 33
3.2.1. De campo	34
3.2.2. Bibliográfica-Documental	34
3.3.1 Investigación exploratoria	35
3.3.2 Investigación descriptiva	. 35
3.3.3 Investigación Correlacional	36
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	. 36
3.4.1. Población	. 36
3.4.2. Muestra	37
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	. 40
3.5.1. Variable Independiente:	. 41
3.5.2. Variable Dependiente:	. 42
3.6 RECOLECCION DE INFORMACIÓN	. 43
3.6.1 Plan para la recolección de información	. 43
3.6.1.1 Definición de los sujetos:	43
3.6.1.2 Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información	43
3.6.1.3 Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con técnica escogida para la investigación	43
3.6.1.4 Selección de recursos de apoyo	
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	
3.7.1 Plan de procesamiento de información	

CAPITULO IV	46
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	46
4.1. ANALISIS DE RESULTADOS	46
4.2. INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	46
4.2.1. Resultados de la encuesta	46
4.2.2. Análisis de la variación de ingresos por prestación de servicios entr primer semestre del 2012-2013	
4.2.3. Nivel de rotación del personal	68
4.3. VERIFICACION DE LA HIPOTESIS	70
4.3.1 Planteamiento de la Hipótesis	70
4.3.2. Señalamiento de las variables	70
4.3.3. Verificación de la hipótesis	70
CAPITULO V	75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
5.1. CONCLUSIONES	75
5.2. RECOMENDACIONES	76
CAPITULO VI	77
PROPUESTA	77
6.1. DATOS INFORMATIVOS	77
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	78
6.3. JUSTIFICACIÓN	79
6.4. OBJETIVOS	80
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	80
6.6. FUNDAMENTACIÓN	81
6.7. METODOLOGÍA - MODELO OPERATIVO	87
SECCION I – GENERALIDADES	89
SECCION II – ORGANIGRAMAS FUNCIONAL Y ESTRUCTURAL	89
SECCION III – MAPA DE PROCESOS DE PRESTACION DE SERVICIO	89
SECCION IV – ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO I PERSONAL	
SECCION V – ANÁLISIS Y APLICACIÓN DE INDICADORES	90
SECCION VI – HOJA DE TRABAJO DE RIESGOS Y ACTIVIDADES	90
SECCION VII – MATRIZ DE RIESGO	90
SECCION VIII – PROCESOS DEL CONTROL DEL PERSONAL	

6.9. PREVENCIÓN DE LA EVALUACIÓN	155
BIBLIOGRAFIA	157
ANEXOS	159
ANEXO No. 01: RUC	160
ANEXO No. 02: UBICACIÓN DE ACT CONSULTORES	161
ANEXO No. 03: ENCUESTA AL PERSONAL OPERATIVO	162
ANEXO No. 04: ENCUESTA A LOS CLIENTES DE ACT CONSULT	ORES 163
ANEXO No. 05: FOTOS DEL PERSONAL	164
INDICE DE FIGURAS	
FIGURA	PÁGINA
FIGURA 01: Árbol de causas y efectos.	8
FIGURA 02: Superordinación.	15
FIGURA 03: Subordinación variable independiente	16
FIGURA 04: Subordinación variable dependiente	17
FIGURA 05: Importancia de control interno.	20
FIGURA 06: Elementos de Control Interno	21
FIGURA 07: Retroalimentación de Criterios	27
FIGURA 08: Etapas de evaluación de EEFF	29
FIGURA 09: Índices Financieros	30
FIGURA 10: Representación Gráfica.	45
FIGURA 11:Políticas de Control del personal	47
FIGURA 12:Manual de Funciones	48
FIGURA 13:Contratación del personal	49
FIGURA 14:Inducción del personal	50
FIGURA 15:Metas y objetivos	51
FIGURA 16:Los Incentivos	52
FIGURA 17:Inestabilidad laboral	53
FIGURA 18:Compromiso laboral	54
FIGURA 19: Ambiente Laboral	55
FIGURA 20:La Retribución	56

6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA......155

FIGURA	21:Nivel de Satisfacción	58
FIGURA	22:Razonabilidad de La Información	59
FIGURA	23:Cumplimiento de obligaciones	60
FIGURA	24:Nivel de confianza	61
FIGURA	25:Conocimientos del personal	62
FIGURA	26: Atención Personalizada	63
FIGURA	27:Rotación del personal	64
FIGURA	28:Cumplimientos de obligaciones	65
FIGURA	29:Las Instalaciones Físicas	66
FIGURA	30:Asesoría Tributarias	67
FIGURA	31:Chi Cuadrado	73
FIGURA	32: Organigrama Estructural	97
FIGURA	33: Organigrama Funcional	98
FIGURA	34: Mapa de proceso	100
FIGURA	35: Proceso de incorporación del personal	103
FIGURA	36: Proceso de selección al personal	104
FIGURA	37: Proceso de inducción	105
FIGURA	38: Proceso de desarrollo del personal	108
FIGURA	39: Árbol de Desarrollo del personal	109
FIGURA	40: Evaluación del personal	110
FIGURA	41: Proceso de atención al cliente	111
FIGURA	42: Percepción de perspectivas de los clientes	111
	INDICE DE TABLAS	
TABLA		PÁGINA
TABLA	01:Población de ACT Consultores	37
TABLA	02:Políticas de control interno del área del personal	41
TABLA	03:Disminución de ingresos	42
TABLA	04: Formato de tabulación	44
TABLA	05: Políticas De Control Del Personal	47
TABLA	06: Manual de Funciones	48
TABLA	07: Contratación del personal	49

TABLA	08: Inducción del personal	50
TABLA	09: Metas y objetivos	51
TABLA	10: Los Incentivos	52
TABLA	11: Inestabilidad laboral	53
TABLA	12: Compromiso laboral	54
TABLA	13:Ambiente Laboral	55
TABLA	14:La Retribución	56
TABLA	15:Nivel de Satisfacción	58
TABLA	16:Razonabilidad de La Información	59
TABLA	17:Cumplimiento de obligaciones	60
TABLA	18:Nivel de confianza	61
	19:Conocimientos del personal	
	20:Atención Personalizada	
TABLA	21:Rotación del personal	64
TABLA	22:Cumplimientos de obligaciones	65
	23:Las Instalaciones Físicas	
TABLA	24: Asesoría Tributarias.	67
	25:Variación de Ingresos	
	26: Presupuesto	
	27: Matriz de logro de resultados	
TABLA	28: Remuneraciones mínimas vigentes 2014	106
	29: Aplicación de componentes CVL en la empresa	
	30 : Simbología diagrama de flujo	
TABLA	31: Flujograma del control del personal	114
TABLA	32: Fluiograma de prestación de servicios actual	115

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo está estructurado por seis capítulos, los mismos que recogen conceptos, conocimientos y técnicas que se han aplicado para lograr llegar a la finalización de la investigación.

El **primer capítulo** contiene el fundamento del problema investigado con sus respectivas contextualizaciones macro, meso y micro. Las causas y efectos del mismo expuestos en el árbol de problemas; así como las variables que componen la hipótesis de la presente investigación y los objetivos general y específicos que deseamos alcanzar.

En el **segundo capítulo** se hace referencia al marco teórico de la investigación, empezando con los antecedentes, fundamentación filosófica que enfoca al tema en un área legal y conceptual que servirán de soporte y guía para la elaboración del proyecto.

El **tercer capítulo** explica las técnicas, procedimientos y métodos de investigación que se utiliza para la recolección de información necesaria para la elaboración del proyecto de investigación y la descripción de la población interna de la institución que permite obtener la muestra.

En el **cuarto capítulo** una vez que han sido tabulados los resultados obtenidos en la presente investigación se procede a organizar, analizar e interpretar los resultados. El análisis se realizó en forma literal y aplicando la estadística descriptiva. Se muestra la comprobación de hipótesis mediante la fórmula indicada para el presente proyecto de investigación.

En el **quinto capítulo** se emiten las conclusiones y recomendaciones que se derivan tanto de las encuestas aplicadas a los servidores seleccionados en la muestra, así como también aquellas que se derivan de la investigación en general.

Finalmente, en el **sexto capítulo** se define la propuesta a la investigación, en base a los objetivos planteados, y a las variables de estudio que han sido analizadas en los capítulos anteriores.

INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de investigación con el Tema "Políticas de control interno del Área del personal y su incidencia en la disminución de ingresos por prestación de servicio de la empresa ACT Consultores de la ciudad de Ambato en el año 2013", tiene como objetivo primordial proponer soluciones que permitan mejorar el control del personal en la empresa, de tal manera que la prestación de servicios sea eficaz y sus clientes se sientan satisfechos con el cumplimiento correcto de sus obligaciones fiscales con al SRI (Servicio De Rentas Internas), sin tener el temor de ser glosado, pagar multas e interés, recibir notificaciones, etc.

El recurso humano es fundamental, tanto en micro, pequeñas, medianas y macro empresas ya que es el único recurso capaz de usar otros recursos. La buena gestión que se maneja en la política de los recursos humanos se basa en un eficaz proceso de selección hasta la capacitación pasando por el diseño de la estructura organizacional y las políticas de la empresa del capital humano que se desarrolla en las instituciones.

Al mencionar control del personal en una empresa de servicio tiene un nivel de significancia relevante, debido a que el recurso humano es el núcleo generador de ingresos para la organización, de tal manera que si existen problemas con el personal también provoca disminución de ingresos, dos variables estrechamente relacionadas.

La relación entre la insatisfacción en el trabajo y la baja productividad es directa, provocado por varios factores como: El salario, un aspecto muy importante a tener en cuenta, las políticas existentes en la empresa, las sanciones, etc.

CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

"Políticas de control interno del Área del personal y su incidencia en la disminución de ingresos por prestación de servicios de la empresa ACT Consultores en el primer semestre del año 2013"

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas deben poseer varias decisiones corporativas que definen los criterios y establecen los marcos de actuación que orientan la gestión de todos los niveles de la sociedad en aspectos específicos como por ejemplo en el área de personal. Una vez adoptadas, se convierten en pautas de comportamiento no negociables y de obligatorio cumplimiento, cuyo propósito es reducir la incertidumbre y canalizar todos los esfuerzos hacia la realización del objeto social de la sociedad a estas se las conocen como políticas administrativas, que necesariamente son parte primordial del control interno de una entidad en área administrativa, la dirección y los demás miembros de una entidad, constituyendo una herramienta útil para la gestión.

Al ver la importancia que son las políticas de control interno del área del personal en una empresa de prestación de servicios como es ACT Consultores, es necesario dar un enfoque en la relación que existe con los ingresos que genera la entidad.

Sin descuidar que al ser una empresa de prestación de servicios esta requiere de un personal altamente calificado, que genere confianza entre los clientes, y que les permitan a cada uno de los consumidores, que se sientan identificados con la organización, identificados con la empresa,

e identificados con el servicio que consumen. Si los clientes están satisfechos con el servicio recibido, pero están insatisfechos con la atención al público, esto puede representar una gran pérdida para la empresa influyendo de manera directa a los ingresos de la misma. ACT Consultores es una empresa que ofrece Servicio de Calidad, pero este servicio, solamente lo puede prestar el empleado que lleva en ejecución los cargos pertinentes, por ello, es necesario que cada empleado conozca detalladamente, las características de sus funciones, y su relación con otros cargos en la entidad, lineamientos que deben estar expuestos en los reglamentos internos de su empresa, tales como descuentos a los clientes, la relación con los clientes, con otras instituciones o entidades de control entre otros.

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1 Contextualización Macro

En el mundo empresarial presente, cada vez más competitivo y globalizado, la gestión de intangibles resulta uno de los elementos clave de la gestión organizativa, dado que el capital humano es uno de los intangibles más importantes, especialmente a la hora de valorar el crecimiento de la empresa, se convierte en fuente de ventaja competitiva a la que es necesario prestar una especial atención.

Todas las empresas deben considerar la importancia de poseer una adecuada Administración de Recursos Humanos, esta es un área principal dentro de la organización con una jerarquía y posición bien definidas, que se encarga de todos los aspectos relacionados con el elemento humano en una organización, área responsable de la definición correcta y acertada de guías de acción para mantener, desarrollar y ver las actividades de la empresa llamadas políticas. Una empresa que no tengan definidos correctamente los lineamentos a que deben regirse los empleados pueden llevar a que estos no se sientan a gusto en el lugar de trabajo.

El trabajo es una obligación para solventar necesidades, pero hay quienes se sienten inmensamente infelices y ven el trabajo como un martirio, un deber que cumplen sin mayores motivaciones. Cabe mencionar un ejemplo, una encuesta realizada por **Trabajando.com** entre dos mil personas revela que 78 de cada 100 mexicanos no se siente feliz en su trabajo. No obstante, 85 de cada 100 encuestados dijo que sentía que su trabajo era fundamental para la empresa. Margarita Chico, directora corporativa de Comunicación de Trabajo.com México., dijo que "al momento de reclutar candidatos, las organizaciones deben tener en cuenta que más que buscar a los mejores candidatos deben buscar aquellos que más se ajusten al perfil del puesto".

Los empleados al no poseer con guías o lineamientos adecuada carecen de la intensión de cumplir los objetivos de la empresa, provocando que sus jefes inmediatos se sientan descontentos con el trabajo que realizan induciendo sanciones inesperadas, que generan el enojo del empleado provocando un rendimiento laboral insatisfactorio afectando a los ingresos de la empresa de manera directa.

1.2.1.2 Contextualización Meso

En el Ecuador la necesidad de sobresalir y aportar para el desarrollo de nuestro país, ha dado como resultado la creación de grandes, medianas y pequeñas empresas en todo el territorio, en donde los esfuerzos y conocimientos para producir bienes y servicios que satisfagan a sus clientes se han desplegándose de forma sorprendente, es por eso que las empresa están optando por poseer un mayor control en el ámbito de cumplimiento de metas para el desarrollo de la misma, de tal forma que se van dirigidos a buscar herramientas que permitan cumplir con los resultados reales para el proceso de crecimiento de la entidad, objeto que permita a las organizaciones conocer que ésta puede tomar diferentes cursos de acción, dependiendo de la estructura orgánica, objeto, giro, naturaleza de sus productos y servicios, nivel de desarrollo y, en particular, con el grado de delegación de autoridad.

Tungurahua es una provincia que se encuentra situada en la Sierra de Ecuador, Tiene un gran atractivo cultural, cuenta con una población de 504.583 habitantes, en un área de 1,009 km2. Entre las principales actividades económicas que realizan sus habitantes esta la prestación de diversos servicios como de transporte, de asesoramiento en cualquier área deseada, servicio de comunicación u otros.

mismos Los que presentan varios problemas dentro de sus organizaciones por inadecuado planteamiento e inaplicación de políticas y procedimientos de control interno, así también por procesos financieros y contables impropios. Dichos aspectos impiden el cumplimiento adecuado del servicio que prestan a los clientes de manera satisfactoria, tras de un grupo de trabajo existe irregularidades de forma disciplinaria que no están alineadas de manera correcta en la empresa. Entonces el control interno va a comprender en realizar un plan de organización con todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de un negocio para salvaguardar su activo, verificar la exactitud y veracidad de sus datos contables, promover la eficiencia de operaciones y fomentar la aplicación de políticas, este punto es importante en empresas de servicios como estas, en Tungurahua pocas empresa de prestación de servicios, cuentan con políticas establecidas, sino que trabajan en base a costumbre y criterio personal, lo que causa una desorganización tanto interna como externa.

1.2.1.3 Contextualización Micro

En la provincia de Tungurahua en los últimos años se han incrementado considerablemente el número de empresas que se dedican al asesoramiento contable y tributario, las mismas que tratan de ofertar un buen servicio, o producto de excelente calidad y de gran variedad, los mismos que satisfacen las necesidades de la población.

Uno de los cantones de Tungurahua que ha crecido en la actividad de prestación de este tipo de servicio de asesoramiento tributario y contable

es Ambato, por ser zona centro, están inmerso a que las empresas deseen realizar el cumplimiento de ciertas obligaciones con entidades gubernamentales de control tales como SRI, Superintendencia de Compañías, IIESS, MRL, Superintendencia de Bancos y Seguros, Gobiernos Municipales entre otros. Procurando buscar a personas capacitadas a resolver ciertos conflictos o simplemente cumplir obligaciones con estas entidades.

ACT CONSULTORES, posee políticas que no están claramente definidas, generalmente no son comunicadas a, ni entendidas por, los integrantes de la empresa con frecuencia no están alineadas con la visión de la agrupación, no siempre se desprenden de ellas objetivos claros, en la mayoría de los casos no son revisadas periódicamente para adecuarlas a los cambios tanto internos como del contexto externo.

Pero esto implica el descontento de los empleados de ACT Consultores, al sentir que el lugar donde ellos colaboran existe imposiciones y no lineamentos justos establecidos como expuestas al inicio de su contrato. Estos mismos empleados que día a día trabajan, no pueden vivir con la incertidumbre de estar en un lugar con decisiones y sanciones inesperadas que en cualquier momento puedan ser parte de estas o bien, que el trabajo que ellos ofrecen no son retribuidos de la forma justa, generando la insatisfacción total del empleado, recurso humano de vital importancia para la ejecución de las actividades de la empresa. Las deficientes políticas de control interno del personal está cobrándole a la empresa un justo precio que es el desorganización de la entidad, como insatisfacción y descontento por parte de los empleado, generando bajo rendimiento en la empresa afectando de manera directa a los ingresos que genera ACT Consultores.

1.2.2 Análisis crítico

ACT CONSULTORES, presta servicio de Asesoría Tributaria y contable en el país a personas naturales y Jurídicas que necesitan realizar sus trámites elaborar su contabilidad y declarar sus impuestos, apegados a valores éticos con responsabilidad y profesionalismo, en el menor tiempo posible con el fin de lograr confiabilidad y permanencia del contribuyente y/o cliente, pero desde su formación se enfrentan a diversos problemas que afectan el normal desarrollo de sus actividades, siendo uno de ellos las deficientes políticas de control interno del personal, provocando la disminución de ingresos en la organización provocados por la prestación de servicios ineficaces.

La prestación de servicios de asesoramiento contable y tributario que posee la empresa se ve afectado por diversos factores directos que impiden el desarrollo y estabilidad laboral tales como:

- Existe la cancelación de roles de pago, Bonos y beneficios Sociales de manera tardía, provocando la insatisfacción y descontento por parte de los empleados, generando bajo rendimiento por parte del motor de la empresa, los clientes internos que son fuente generadora de servicio, colaboradores con la entidad siempre y cuando esta cumplan con los deberes hacia ellos.
- El inadecuado proceso de selección del personal genera que la prestación de servicio sea ineficaz, al tener ACT CONSULTORES a empleados no aptos para la prestación de servicio, provocando clientes insatisfechos y a su vez provoca la disminución de ingresos por prestación de servicios.
- La inexistencia de capacitaciones al personal provoca que estos no cuenten con los conocimientos suficientes para el desempeño de su cargo asignado, afectando a los clientes al no poseer la información correcta o suficiente para satisfacer con las interrogantes que tiene con respectos a temas relacionados con el

- cumplimiento de obligaciones generadas por las entidades de control.
- La Deficientes Políticas de control interno del personal provoca la desorganización en el cumplimiento de obligaciones de los empleados, a su vez impiden mantenerlos motivados y comprometidos con la organización, generando trabajadores descontentos con la organización. Sin embargo, esta realidad aún no ha motivado a las entidades a ocuparse en proceso de ser un buen lugar para trabajar, entregando beneficios y realizando actividades que incentiven el trabajo en equipo y compromiso con la empresa.

1.2.3 Árbol de problemas

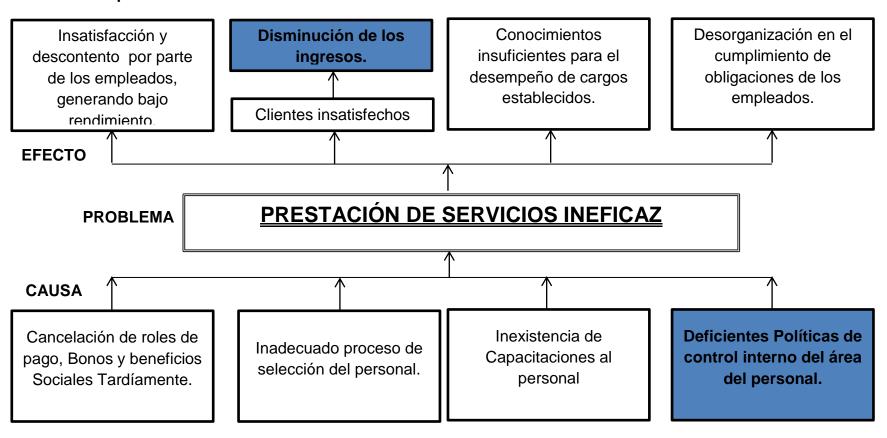


FIGURA 01: Árbol de causas y efectos. Elaborado por: Paredes Maribel

1.2.4 Prognosis

ACT Consultores al tener la prestación de servicios ineficaz por las deficientes Políticas de control interno del área del personal genera desconformidad en los clientes afectando en los ingresos de la empresa, también otro elemento afectado es el personal ya que al no definir la conducta que la entidad espera de los trabajadores con políticas estables la gerencia toman medidas correctivas inadecuadas para el supuesto control del personal, la gente están expuestas a cometer ciertos errores que fácilmente se podrían evitar, faltas que están provocando la insatisfacción del cliente al no poder cubrir con sus expectativas, es muy probable que el consumidor insatisfecho abandone la relación con el proveedor de servicios, experimente desconfianza hacia él o hable negativamente del mismo.

1.2.5 Formulación del problema

¿De qué manera las deficientes políticas de control interno del personal provocan la disminución de ingresos de la empresa ACT CONSULTORES?

1.2.5.1 Variable independiente:

Deficientes Políticas de control interno del personal

1.2.5.2 Variable dependiente:

Disminución de ingresos

1.2.6 Preguntas directrices

- ¿Existe una herramienta de evaluación del grado de eficacia del personal en la empresa ACT Consultores?
- ¿La creación de un manual de control interno basado en políticas del manejo del personal aplicable en la ACT Consultores, ayudará a mejorar la calidad de servicio?

• ¿La correcta selección del personal en ACT Consultores generara

confianza en el servicio que presta a sus clientes?

1.2.7 Delimitación de problema

• Campo: Auditoria

Área: Control interno

Aspectos: Deficientes Políticas de control interno del personal

- Disminución de ingresos

Temporal: Enero-Junio 2013

• **Espacial:**La empresa donde se realiza la presente investigación

se denomina ACT CONSULTORES, cuya Propietaria y gerente

es la Ingeniera Mejía Carrasco Maritza Elizabeth con RUC #

1803007762001; Esta empresa se encuentra ubicada en la

provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, entre bolívar y

Lalama en el C.C. Colonial planta baja Oficina #3 y Planta alta

Oficina # 16.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto busca dar soluciones eficientes y confiables a la organización sobre la actitud y el comportamiento de los empleados con que cuenta ACT Consultores, unas vez que cuenten con políticas de control interno del personal la administración podrá indicar el peso específico o la prioridad que para la empresa tiene el Factor Humano, deben definirse y detallarse unos principios y actuaciones generales sobre la consideración en que ha de tenerse dicho Factor Humano o Persona.

Considerando que el núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en que trabaja, los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo". El Entorno de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los

10

objetivos y la preparación del hombre que hará que se cumplan. Es por esos que al tener políticas de control interno del personal ACT Consultores tendrá la total confianza que cuenta con los lineamientos correctos y acertados para el manejo del recurso humano provocando que estos se sientan a gusto con la empresa demostrando en el rendimiento que generaran en la prestación de servicios, para la satisfacción del cliente así los resultados deben reflejarse en los ingresos que arrojen por el cumplimiento de sus responsabilidades.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Analizar el grado de incidencia de las políticas de control interno del área de personal en la disminución de ingresos de la empresa ACT Consultores., con el fin de establecer lineamientos adecuados para ésta área.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar las políticas existentes para el área de personal en la empresa y su debida aplicación con el fin de establecer sus debilidades
- Analizar los resultados obtenidos en años anteriores para determinar la variación en los ingresos de la empresa ACT Consultores.
- Proponer procedimientos de control interno, con sus respectivos estándares e indicadores que ayuden a minimizar el riesgo inherente y de control del área de personal, para ayudar a incrementar o mantener los ingresos

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

ACT Consultores ubicada en la ciudad de Ambato, no ha planificado, ni ejecutado ningún proyecto de investigación sobre el problema de prestación de servicio ineficaz, esta razón permite asegurar que el trabajo investigativo planteado tiene un enfoque de originalidad y sus resultados permitirán poner las bases para un futuro exitoso de la Empresa. Sin embargo revisando los archivos que reposan en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, se ha determinado que existen algunas investigaciones similares al tema de estudio, entre ellas tenemos.

Pulgar P, (2010), en su tesis concluye que:

"El control del desempeño es deficiente por falta de la Unidad Administrativa del talento Humano que es responsable de mantener la eficiencia, la eficacia y la economía en las actividades.

La falta de control interno en el desempeño del personal proporciona un grado de inseguridad sobre el logro de los objetivos de cada departamental"

Además recomienda:

"Evaluar permanentemente el desempeño por parte de la Municipalidad, mediante índices de gestión, para mejorar la eficiencia, eficacia y la economía en las actividades del talento humano.

Reformar la políticas del manual de funciones, del orgánico estructural y funcional por parte de la administración del talento humano, para proporcional un grado se seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de cada departamento."

Considerando las recomendaciones y conclusiones que la autora ha mencionado se puede identificar de manera clara que la parte funcional en una empresa es el personal, a quien se debe darle armonía y estabilidad para que los trabajares den un buen funcionamiento y cumplan con las tareas establecidas.

Carvajal M (2012), menciona como objetivo general en su:

"Estudiar la incidencia de las Políticas y procedimientos de control interno en la Rentabilidad de la Cooperativa de Transporte Urbano Tungurahua."

Y como sus objetivos específicos:

"Comprobar la inaplicación de las políticas y procedimientos de control interno para el establecimiento de falencias internas.

Analizar la rentabilidad de la Cooperativa de Transportes Tungurahua, para la identificación de los factores que la afectan.

Proponer la creación de un modelo de control interno basado en políticas y procedimientos aplicables en la Cooperativa de Transportes Tungurahua, con la finalidad de mejorar la rentabilidad de la misma."

Sin duda alguna los objetivos propuestos por dicha autora permitirá tener una visión de cumplimiento que conlleva a tratar de resolver o amenizar los problemas que existan en la empresa con el problema, enfocándose en los procedimientos básicos de control interno de manera general con el fin de mejorar la rentabilidad, punto de enfoque primordial por el cual existe y trabaja las organizaciones.

2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación debe respaldarse para su desarrollo en leyes, normas o reglamentos legales que determinan las instituciones que regulan el desarrollo económico de la provincia y del país; así el trabajo de investigación planteado se elaborará según los reglamentos y disposiciones emitidas por los organismos de control, tanto seccionales como nacionales, por ende para elaborar el presente proyecto considero el respaldo de la siguiente base legal:

La CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR en su capítulo Formas de trabajo y su retribución menciona:

"Art. 326. El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleados.

Se adoptará el dialogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos. (pág. 117)"

La Constitución de la República del Ecuador dentro de este artículo desea proteger el bienestar de los trabajadores, cumplir con sus derechos, brindar seguridad laboral que permita tener una relación buena entre empleador-empleado, garantizando su bienestar laboral.

Otra fuente legal de respaldo para el presenta trabajo de investigación es el CÓDIGO DEL TRABAJO en el cual señala:

"Art. 4. Irrenunciabilidad de derechos. _ Los derechos del trabajador son Irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

Art. 5.Protección judicial y administrativa._ Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos. (pág. 2)"

Este código estructurado permite establecer la importancia que toda persona que labore posee derechos y deberes, de tal manera que el patrono debe regirse bajo este marco legal, así propiciar un ambiente adecuado para el desenvolvimiento de los trabajadores cumpliendo con todo los derechos que poseen.

El Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario en su capítulo I de Normas Generales menciona:

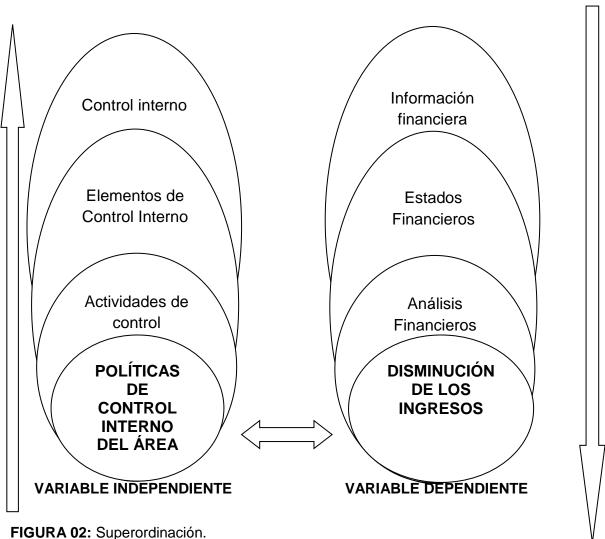
"Art. 1.- Cuantificación de los ingresos.-Para efectos de la aplicación de la ley, los Ingresos obtenidos a título gratuito o a título oneroso, tanto de fuente ecuatoriana como los obtenidos en el exterior por personas naturales residentes en el país o por sociedades, se registrarán por el precio del bien transferido o del servicio prestado o por el valor bruto de los ingresos generados por rendimientos financieros o inversiones en sociedades. En el caso de ingresos en especie o servicios, su valor se determinará sobre la base del valor de mercado del bien o del servicio recibido. (pág.2)"

Artículo en el cual se ve la naturaleza de la existencia de los ingresos, los mismos que pueden ser obtenidos de diferentes fuentes, como es una de ella los ingresos por prestación de servicios, cuyo objetivo de existencia de la empresa a que estamos aplicando la investigación correspondiente. Una vez obtenido la necesaria base legal que respalde el tema de este trabajo investigativo se tiene la seguridad de contar con una guía para su ejecución adecuada.

2.3 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.3.1. Gráficos de inclusión interrelacionados

2.3.1.1. Superordinación



2.3.1.2. Subordinación conceptual de políticas de control interno del área del personal:

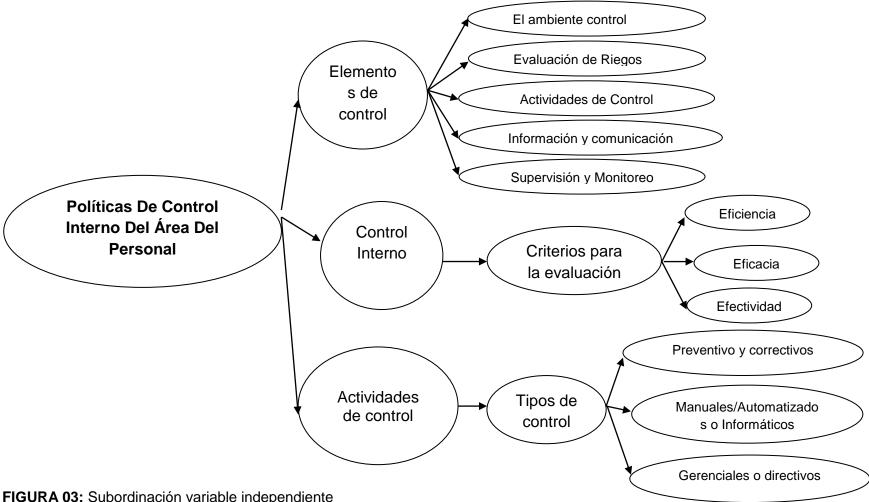


FIGURA 03: Subordinación variable independiente

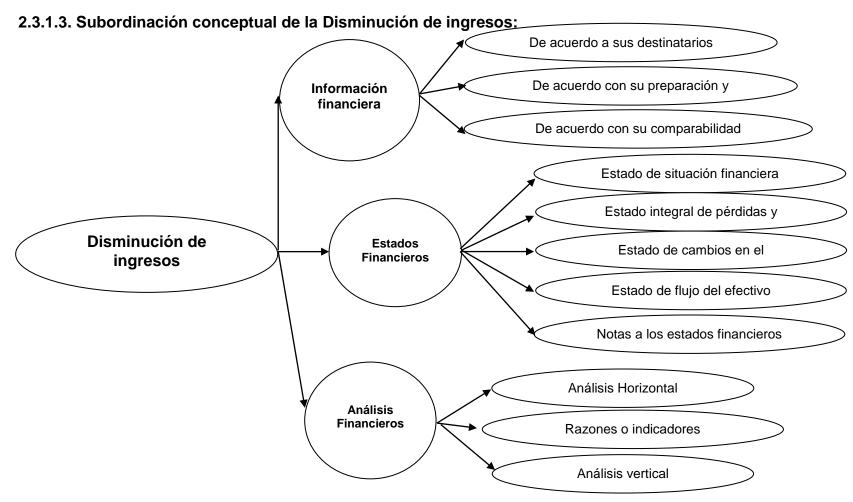


FIGURA 04: Subordinación variable dependiente

2.3.1.4. Conceptos de la Variable Independiente

Es necesario poseer una visión dialéctica de la red de conceptos fundamentales que permita la compresión de las variables del problema, definiendo y delimitando según el criterio así como el marco teórico, los conceptos involucrados con las variables de investigación, en este caso teniendo como variable independiente **Políticas de Control Interno** para el área de personal se tomara algunas definiciones realizadas por diversos autores tales como:

RODRIGUEZ J (2006) define a las políticas de control interno de la siguiente manera:

"Políticas.-Permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y especificas; se establecen de acuerdo con la situación de cada empresa, de su estructura organizacional, clase de producto (bien o servicio), turno de trabajo, disponibilidad del equipo, material, incentivos y otros factores. Las políticas determinan el orden en que deben realizarse un conjunto de actividades, pero no indica como la manera que se debe realizarse pues de eso se encarga los métodos que van implícitos al procedimiento. pág. 20"

Todas las empresas necesariamente deben contar con políticas en la actividad que realizan para toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos establecidos, ACT Consultores no es la excepción, como empresa debe considerar la idea de llevar un ritmo adecuado en el ambiente laboral.

Según RODRIGUEZ J (2006), menciona que el control interno es:

"Un proceso, efectuado por la junta de directores de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer razonable seguridad respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Salvaguardar los activos de la empresa
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. pág. 91"

Al hacer mención el control dentro de la organización adaptados por la administración de ACT Consultores tendrá como fin ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la

conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable REYES P (2005), define al personal como:

"Común denominador de la eficacia de todos los demás factores, ya que estos operados por hombres. Por ello, la ayuda y la actitud del personal, condiciona los resultados que obtenga en todos los demás aspectos, producción de bienes o servicios, ventas, finanzas, compras, registros, conservación y aun la misma administración general. Los mejores capitales, las mejores maquinas, los mejores sistemas sirven de poco si son manejados con apatía y desgano o lo que es peor en plan de no utilizarlos bien, o aun destruirlos, por descontento del personal. pág. 21"

Sin duda alguna la hablar de personal, es hacer mención al activo intangible más importante dentro de una organización, ACT Consultores al ser una empresa prestadora de servicios ve la necesidad de contar con recursos humanos con interés por trabajar y ayudar al desarrollo de la empresa.

Es así que al unir las tres definiciones anteriores se puede decir que Políticas de control interno del área del personal son:

Las acciones que deben realizar la gerencia y demás personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas. Son importantes porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento, constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la entidad. Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías:

- Controles de operación,
- Controles de información financiera; y,
- Controles de cumplimiento.

2.3.1.4.01 Actividades de Control

Al mencionar control es definir toda medida tomada para mitigar o gestionar el riesgo y para que la probabilidad de que ACT Consultores logre sus metas y objetivos sea mayor, los controles son actividades incorporadas al proceso que ayudan a prevenir o detectar la ocurrencia de un evento de riesgo, al fin de cumplir los objetivos generales de la empresa o del proceso.

Es así que se define a actividades de control como:

"Son políticas y procesos que las organizaciones implementan para lograr diversos objetivos operacionales, financieros y de cumplimiento. Las organizaciones poseen diferentes objetivos y controles internos, que son específicos a la naturaleza de la misma."

Es así que 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

IMPORTANCIA DE ACTIVIDADES DE CONTROL



FIGURA 05: Importancia de control interno.

¹ Actividades de control [en línea], España: Gloria Samuels, 2006. [Consulta el 23/11/2013]. Disponible en: http://www.ehowenespanol.com/actividades-control-interno-lista_150841/.

2.3.1.4.02 Elementos del control interno

La estructura del control interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objeticos específicos de la entidad mediante el análisis de sus elementos:



ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO

FIGURA 06: Elementos de Control Interno

Elaborado por: Paredes Maribel

El control interno cuenta con 5 elementos a continuación se describe cada uno de ellos según la definición de algunos autores como:

Según Santillana J (2006-México), menciona que el ambiente de control:

"Representa la combinación de factores que afectan a las políticas y procedimientos de una entidad, fortaleciendo o debilitando controles, estos factores son los siguientes:

Actitud de la administración hacia los controle establecidos, Estructura de la organización de la entidad, Estructura de la organización de la entidad, Métodos para asignar autoridad y responsabilidad, Método de control administrativo para supervisar y dar seguimiento al cumplimiento de las políticas y procedimientos, incluyendo la función de auditoría interna, Políticas y prácticas del personal, Influencia externa que afectan las operaciones y prácticas de la entidad." (pág. 4)

La forma en que el ambiente de control es implementado en una entidad pequeña es lógicamente diferente al de una entidad grande, ya que, en la primera, difícilmente se tendrá un consejo de administración formal en donde intervengan consejeros externos o una estructura organizacional que eviten conflictos en la segregación de funciones; sin embargo, deben existir elementos que permitan evaluar en forma razonable que le ambiente de control es efectivo. Por Ejemplo, las entidades pequeñas probablemente no tiene un código de conducta estricto; sin embargo la Administración ha desarrollado una cultura, enfatizando la importancia de la integridad y el comportamiento ético a través de comunicaciones orales constantes y el ejemplo.

Santillana J, (2006-México), indica que la Evalución de riesgos:

"Es la identificación, el análisis y la administración de riesgos relevantes en la preparación de estados financieros que pudieran evitar que estos estén razonablemente representados de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados" (pág. 4)

Estos riesgos podrán surgir o cambiar, derivadas de circunstancias como las que mencionan a continuación:

- Cambios en el ambiente operativo.- Cambios en reglas o en la forma de realizar las operaciones pueden resultar en diferentes presiones competitivas y por lo tanto, es un riesgo diferente.
- Nuevo personal.- el nuevo personal puede tenr un enfoque diferente con relacion al control interno.
- Sistema de informacion nuevos o rediseñados.- Cambios significativos y rapidos en los sitemas de informacion puede cambiar el riesgo relativo al control interno.
- Restructuración coorporarivas.- Las reestructuración pueden estar acompañadas a la reduccion del personal y cambio en la supervicion y segregacion de funciones, que pueden traer cambios en los riesgos asociados al control interno

 Personal con mucha antigüedad en los puestos.- Una personal con mucha antigüedad en el puesto puede ignorar los controles por exceso de confianza, inercia o vicios adquiridos.

Los conceptos basicos del proceso de evaluación de riesgos son aplicados a cualquier entiadad, independientemente de su tamaño; sinembargo, en las entidades pequeñas este proceso tiende a ser menos formal y estructurado, todas las entidades pequeñasdeben tener objetivos establecidos, incluyendo aquello relacionados con la entrega de información finaciera a la administración, a los accionistas o dueños; la diferencia en las entidades pueden radicar en que dichos objetivos son reconocidos implicitamente en lugar de explicitamente. La administración debe conocer y la dministrar dichos riesgos a traves de una participación directa con el personal de la entidad y con personas externas que puedad obstaculizar el logro de dichos objetivos.

Otro de los elementos son las Actividades de control que según Santillana J, (2006-México) son;

"Los procedimientos y políticas que establecen la administración y que proporciona una seguridad razonable de que se va a lograr en forma eficaz y eficientemente lo objetivos específicos de la entidad, constituyen los procedimientos de control, no necesariamente significa que estos estén operando efectivamente los procedimientos de control interno están dirigidos a cumplir diversos objetivos." (pág. 5)

Los procedimientos de control en las pequeñas entidades son muy parecidos a los que se establecen en las entidades grandes, sin embargo como en los otros elementos, la formalidad de los mismos varía. Para las entidades pequeñas ciertos procedimientos de control no son importantes debido que son sustituidos por controles ejercidos por el director general u otra persona con un nivel jerárquico importante.

La adecuada segregación de funciones en estas entidades a menuda presenta dificultades; sin embargo, aun en las entidades pequeñas, con un número reducido de empleados, se pueden asignar las responsabilidades, de tal forma que exista una apropiada segregación, si esto no es posible debe existir una supervisión muy estrecha de la administración sobre la persona que realiza funciones incompatibles

Tambien en los componentes del control interno podemos encontrar la Informacion y comunicación a la cual se define según Santillana J, (2006-México) como;

"Información relevantes a los objetivos de los reportes financieros, los cuales incluyen sistema contable, consisten en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realizan una entidad económica". (Pág. 5)

Aunque los sistemas de informacion y comunicación en un entidad pequeña tienden aser menos formales que en un a entidad grande su importancia no se debe minimizar. Cuando la entidad peueña tiene un administracion que activamente se involucra en las operaciones no se requieren politicas por escrito muy extensas o procedimientos contables muy complejos; en estos casos la comunicación se vuelve muy efectiva ya que por el tamayo de la organización, la administracion de la entidad esta mas accesible y, por lo tanto el contacto con todo el personal es mas sencillo.

Y finalmente como último componente a definir se menciona a la Supervisión y monitoreo que según Santillana J, (2006, México) indica que es:

"Una importante responsabilidad de la Administración es la de establecer y mantener los controles internos, así como el vigilarlos, con objeto de identificar si estos están operando efectivamente y si deben ser modificados cuando existen cambios importantes. La vigilancia es un proceso que asegura la eficiencia del control interno a través del tiempo, e incluye la evaluación del diseño y operación de procedimientos de control en forma oportuna, así como el aplicar medidas correctivas cuando sean necesarias." (Pág. 6)

La vigilancia sobre las operaciones en marcha en una entidad pequeña es típicamente desarrollada como parte de la participación que la administración tiene en la operación diaria. Por ejemplo, la administración

fácilmente puede identificar un variación significativa en los estados financieros, si lo mostrado en los mismos es diferente a lo que se esperaba.

2.3.1.4.03 Control interno

Según Santillana J. (2006-México) menciona que:

"El control comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptadas por una entidad para salvaguardar los activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia administrativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración." (Pág.3)

Esta definición refleja que es un proceso que constituye un medio para un fin, que es el de salvaguardar los bienes de la entidad. Es y debe ser ejecutado por todas las personas que conforman una organización, no se trata únicamente de un conjunto de manuales de políticas y formas, sino de personas que ejecutan actividades en cada nivel de una organización. El control interno proporciona solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, acerca del desarrollo correcto de los procesos administrativos y contables, informado a la alta gerencia y al consejo de una entidad.

Criterios para la evaluación del desempeño de un sistema.

Existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están muy relacionados con la calidad y la productividad: eficiencia, efectividad y eficacia. Sin embargo, a veces, se les mal interpreta, mal utilizan o se consideran sinónimos; debido a ello, se cree conveniente puntualizar estas definiciones.

CRITERIO	DEFINICIÓN
La eficiencia	Según Díaz J. (1999-España) menciona que la eficiencia: "Hace relación al coste de esta eficacia, es decir, al nivel de esfuerzo requerido para ser eficaz. Así un sujeto es más eficiente si consigue los resultados previstos con menos esfuerzo, con menor costo." (Pág. 56)

Se le utiliza para dar cuenta del uso de los recursos o cumplimiento de actividades con dos acepciones: la primera, como relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos que se había estimado o programado utilizar; la segunda, como grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándolos en productos.

CRITERIO	DEFINICIÓN
La efectividad	Según Díaz J. (1999-España) menciona que la efectividad: "Se entiende en dos vertientes: la primera referida al grado de consecución de una habilidad que más se acerca al punto máximo calidad, la segunda se refiere al porcentaje de logros (% de efectividad), es decir, cuantos han llegado a lo conseguido." (Pág. 56)

Es la relación entre los resultados logrados y los resultados que nos habíamos propuestos, y da cuenta del grado de cumplimiento de los objetivos que hemos planificado: cantidades a producir, clientes a tener, órdenes de compras a colocar, etc. Cuando se considera la efectividad como único criterio se cae en los estilos efectivitas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo.

CRITERIO	DEFINICIÓN
La eficacia	Según Díaz J. (1999-España) menciona que la eficacia: "Se entiende el grado de consecución de los objetivos propuestos, es decir, la relación que se da
	entre lo que se ha hecho y lo que se pretendía hacer." (Pág. 56)

Con este criterio ACT Consultores puede valorar el impacto de lo que hacemos y del servicio que prestamos. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que nos fijamos, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado, aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en nuestro mercado. El comportamiento de estos tres criterios en conjunto nos da de forma global la medida de competitividad de la empresa.



FIGURA 07: Retroalimentación de Criterios **Elaborado por:** Díaz Jordi (España-1999)

2.3.1.5. Conceptos de la Variable Dependiente

A continuación se procede a definir los conceptos fundamentales de la variable dependiente según la opinión de diversos autores.

Ingresos

Según Alcarria J (2009-Colombia), define a los ingresos como:

"Incrementos del patrimonio neto, distintos de las aportaciones de fondos a la entidad por parte de los propietarios, como consecuencia de las actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios o consecuencia de variación en el valor de activos y pasivos que deben reconocerse contablemente." (Pág. 28)

ACT Consultores tiene como su principal actividad económica la prestación de servicios tributarios y contables, que es el generador de sus ingresos, cuya actividad es el fin de su existencia, el cual tiene como objetivo Brindar Asesoría Tributaria, Contable y Administrativa a personas naturales y jurídicas del sector comercial y social, mediante la prestación de un servicio de calidad, correcto, justo y oportuno que satisfaga las necesidades de nuestros clientes.

2.3.1.5.01 Análisis Financiero

Según Granados S (2001-México), define al Análisis Financiero como:

"Aquella que a través de los Estados financieros básicos, muestra la situación financiera de una entidad, una presentación adecuada de la entidad consta del balance general, el estado de resultados y el resultado de cambios en la situación financiera." (Pág. 12)

Mediante la entrevista realizada a la propietaria de ACT Consultores Ing. Maritza Mejía, menciona que en la empresa no se ha realizado estudios de la información contable, es decir que no existe un adecuado análisis financiero de la entidad, el cual provoca el desconocimiento de la realidad económica de la empresa.

Existe diversa formas de realizar Análisis financieros uno de ellos es el:

Análisis vertical

Que según López A (2006-México) permite:

"Comparar valores de estado financieros que corresponden al mismo ejercicio. Dichos métodos son: Valores relativos, razonables simples y razonables estándar.

El método de valores relativos o porcentajes consiste en dividir cada una de las partes del estado financiero entre el total o universo correspondiente, multiplicando el cociente por cien.

El método razonable simple es aquel en virtud del cual se establecen las relaciones existentes entre los diversos elementos que integran un estado financiero.

Finalmente, cuando se aplica el método de razones estándar, se predetermina las relaciones ideales entre los diversos elementos que integran un estado financiero. " (Pág. 156)

Con este tipo de análisis la empresa puede determinar la participación de cada una de la cuentas del estado financiero, con referencia sobre el total de los activos o total de los pasivos – patrimonio para el estado de situación financiera, o sobre el total de la ventas para el estado de resultados integral permitiendo el análisis financiero con una visión panorámica de la estructura de los estados financieros.

Otro de los análisis financieros muy utilizados es el:

Análisis horizontal

López A (2006-México) manifiesta que este análisis tiene como finalidad:

"Comparan estados financieros que correspondan a varios ejercicios contables, dichos métodos son diferencias tendencias y presupuestos. Según Arturo.

El método de diferencias, también denominado de aumento o disminución, se fundamenta en la comparación de valores

homogéneos de dos o más estados financieros. El método de tendencias estudia la trayectoria seguida por una entidad durante un periodo determinado para inferir la proyección de la propia entidad." (Pág. 157)

Una vez analizado los estados financieros, se está en la posibilidad de interpretarlos. La interpretación financiera es el sentido, explicación, deducción, o conclusión personal a la cual llega el contador, como consecuencia de un análisis a los estados financieros de la entidad. Para que la interpretación de los estados financieros se realice con eficiencia, es necesario que el profesional que ejerce posea las siguientes cualidades:

- Juicio personal
- Criterio profesional
- Conocimiento de los métodos de análisis financiero
- Conocimientos de la entidad cuya información se interpreta.

Evaluación Análisis Interpretación Juicio personal Criterio profesional Métodos de análisis Números Diferencias Presupuesto Tendencias Conocimiento simples relativos estándar de la entidad Reporte de evaluación

ETAPAS DE EVALUACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

FIGURA 08: Etapas de evaluación de EEFF Elaborado por: López Arturo (2006-México)

Otra forma de realizar análisis financieros es mediante el uso de razones o indicadores financieros.

Razones o indicadores financieros

Define Meigs y otros (2000-Colombia) como:

"Una razón es una expresión matemática simple que relaciona un rubro con otro...Las razones son particularmente importantes al entender los estados financieros porque permiten comparar información de un estado financiero con información de otro".

Manifiesta Ramón L. (2006-Colombia) que un indicador financiero:

"Es una relación de las cifras extractadas de los estados financieros y demás informes de una institución financiera con el propósito de formarse una idea acerca del comportamiento de la institución financiera."

La clasificación de los índices financieros son los siguientes:

<u>Índice de Liquidez</u>

Se utilizan para determinar la capacidad de pago de la empresa en el corto plazo.

<u>Índices de Rentabilidad</u>

Permiten expresar las utilidades obtenidas en el período como un porcentaje de las ventas, de los Activos o del Patrimonio.

Índice de Endeudamiento

Permite conocer cómo la empresa financia sus activos con deudas a terceros. También proporciona la razón entre la deuda con terceros y su patrimonio.

Capital de Trabajo

Sin ser un índice propiamente tal, ayuda a la interpretación financiera y permite conocer la disponibilidad de capital operativo de la empresa.

FIGURA 09: Índices Financieros Elaborado por: Paredes Maribel

Las empresa hacen uso de diversos índices dependiendo de la información que requieran conocer, para el análisis de la variable dependiente determinar índices de la rentabilidad permitirá conocer de mejor manera el nivel de afectación de la cuenta.

Índices de la rentabilidad

Según Pedro y Orlando E. (2008- España) define al índice de rentabilidad como:

"Un grupo de índices que de índices que indican el retorno sobre las ventas, los activos totales y el capital invertido en el cual se calcula el margen de rentabilidad (utilidades netas sobre las ventas), el retorno sobre los activos y el retorno del patrimonio." (Pág. 150).

2.3.1.5.02 Estados financieros.

Según Baena D (Colombia-2010) conceptualiza a los estados financieros como:

"Una representación financiera estructurada de la posición financiera y de las transacciones llevadas a cabo por una empresa. Mucha de la información acerca de la empresa está en la forma de estados financieros. Los estados financieros (balance general, estados de resultados y estado de flujo de efectivo) se preparan de acuerdo con reglas y normas establecidas por la contabilidad." (Pág. 372).

La función de los estados financieros es proporcionar información a los propietarios y acreedores de la empresa acerca de la situación actual de ésta y su desempeño financiero anterior.

Es de cultura general par un contador conocer que existen en la actualidad 5 estados financieros los cuales son los siguientes:

- Estado de Situación Financiera
- Estado de Resultados
- Estado de Cambios en la Situación Financiera
- Estado de Flujo de Efectivo
- Estado de Cambios en el Patrimonio

Básicamente en ACT Consultores manejan los dos estados financieros básicos como son Estado de situación financiera y Estado de Resultados se puede definir a cada uno de estos estados según Baena D (Colombia-2010) de la siguiente manera:

"Estado de situación financiera.- Representa la situación de los activos y pasivos de una empresa así como también el estado de su patrimonio. En otras palabras, presenta la situación financiera o las condiciones de un negocio, en un momento dado, según se refleja en los registros contables. Las divisiones principales del balance son, Activo, Pasivo y Patrimonio

Estado de Resultados.- Es el estado que resume las cuentas nominales en la cuenta resultados del ejercicio, porque muestra rodo el informe final de los ingreso y egresos que haya tenido la empresa" (Pág. 372).

2.3.1.5.03 La Información Financiera

La información financiera es la comunicación de sucesos relacionados

con la obtención y aplicación de recursos materiales expresados en

unidades monetarias. Dicha información, para comunicar objetivamente lo

ocurrido en el ejercicio financiero, debe reunir ciertas características.

El uso de la información financiera dependerá de acuerdo a:

1. SUS DESTINATARIOS.

USUARIOS

Enriéndese por usuario de los estados financieros, aquellas personas

físicas o morales, interesadas en la marcha financiera de las entidades

económicas.

Los usuarios los podemos clasificas en: INTERNOS, y EXTERNOS

2. SU COMPARABILIDAD.

Se refiere a los estados financieros comparativos. Los estados financieros

de propósito general se deben preparar y presentar sobre una base

temporal (Periodos de una misma duración), y de no ser posible con base

en una comparabilidad operacional.

3. SU PREPARACIÓN Y EXAMEN.

Pueden ser certificados o dictaminados.

2.4 HIPÓTESIS

Las políticas de control interno del área del personal influyen en la

disminución de ingresos en ACT Consultores.

2.5. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable independiente: Políticas de control interno del área del personal

Variable Dependiente: Disminución de ingresos

Unidad de Observación: ACT Consultores de la ciudad de Ambato.

32

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE

Esta investigación posee una fundamentación primordialmente cualitativa, pues se comparte el pensamiento de **LERMA J (2004)**, al indicar que esta:

"Describe o genera una teoría a partir de los datos obtenidos. Este tipo de investigación es de índole interpretativa y las personas participan activamente durante todo el proceso con el propósito de participar en el transformar de la realidad (pág. 37)".

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

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación que se realiza a ACT Consultores se utiliza dos modalidades de investigación la de campo que es la que menciona la relación directa que se mantiene con la empresa y la modalidad bibliográfica o documental que nos permitirá respaldar esta investigación en fuentes de carácter documental a continuación se define cada una de estas modalidades con concepto de diversos autores.

3.2.1. De campo

Según García P (2006-Venezuela) define a la investigación de campo como:

"Recolección de datos directamente a los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna." (Pág. 35)

Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de la de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos.

Se puede definir como un proceso que utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. (Investigación pura), o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (investigación aplicada).

3.2.2. Bibliográfica-Documental

Según Roberto Sampieri & Coautores ² este tipo de investigación es:

"La que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, etc.".

La investigación bibliográfica se caracteriza por el empleo predominante de registros gráficos y sonoros como fuentes de información. Generalmente se le identifica con el manejo de mensajes registrados en la forma de manuscritos e impresos, por lo que se le asocia normalmente con la investigación archivística y bibliográfica.

² Metodología de la investigación [en línea], España: [Consulta el 23/11/2013]. Disponible en: http://www.monografias.com/trabajos23/metodos-de-investigacion/metodos-de-investigacion.shtml

3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Investigación exploratoria

Interpretando a **Aguilar R (1996: Ecuador)**, la investigación exploratoria:

"Es un estudio preliminar, una primera aproximación al problema investigado, esta resulta muy útil para:

Poner al investigador en contacto y familiarizarle con el problema a investigar, obtener datos y elementos de juicio para plantear problemas o hipótesis de investigación." (Pág. 65)

Este tipo de investigación se aplicará en la elaboración del árbol de problemas, análisis crítico y otros, puesto que para desarrollarlos se necesita tener un previo conocimiento del problema y del entorno en el que se desarrolla. Para realizar este trabajo se procederá a investigar la bibliografía que tenga relación al tema, así pues se procederá a buscar la información en libros, revistas económicas, leyes relacionadas, páginas de internet, etc., con el fin de dominar a fondo el problema y poder solucionarlo de la manera más acertada

3.3.2 Investigación descriptiva

Según Pazmiño I (1997- Ecuador) La investigación descriptiva se ocupa de:

"Estudiar los hechos en tiempo presente, es decir aquellos que ocurren en la actualidad. Para cumplir su finalidad su valerse de la estadística, el cual coadyuva al análisis cuanti-cualitativo de los sucesos, esto implica la medición exhaustiva de sus componentes." (Pág. 24,25)

Para que la investigación descriptiva se justifique debe describirse hasta la saciedad los objetivos de estudio, escudriñando en sus características más particulares. Se impone sobre todo el escogimiento y diseño correcto de los instrumentos de recolección de datos y de los estadígrafos descriptivos adecuados para medir la(s) variables.

3.3.3 Investigación Correlacional

Según **Hernández R (2010-México)** Escribir la explicación (concepto) sobre la investigación a ser manejada, utilizando las citas de texto.

"Los estudios correlaciónales pretenden responder a preguntas de investigación como éstas orientada hacia él personas aumenta su autoestima, a mayor variedad y autonomía en el trabajo corresponde mayor motivación y las tareas laborales..." (Pág. 121)

Sirvió para desarrollar según la objetivo de analizar los hechos, analizando las relaciones causales existentes o, al menos, las condiciones en que ellos se producen dentro de ACT Consultores. Aquí se evalúa las variaciones de comportamiento de una variable en función de variaciones de otra variable, permite medir el grado de relación entre variables, así como determinar sus tendencias.

Ente nivel se relaciona las variables que son objeto de estudio que para este caso son:

- Variable independiente: Políticas de control interno del área del personal
- Variable Dependiente: Disminución de ingresos

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La población es un término definido desde la Demografía y señala la cantidad de personas que viven en un determinado lugar en un momento en particular. Si bien se trata de un concepto que se define en términos bastante sencillos, el estudio de la población es, sin duda, de gran aporte para múltiples disciplinas.

En la presente investigación se trabajó con una población de 16 personas del área administrativa como operativa de la empresa ACT Consultores.

NÓMINA OFICIAL DE ACT CONSULTORES

N°	NOMBRE	ACTIVIDAD
1	Cangui Yugsi Mayra Paulina	Auxiliar de contabilidad
2	Carrasco Rosa Eddy Susana	Trabajador en General
3	Changoluisa Pacha Pamela Carolina	Auxiliar de contabilidad
4	Cubiña Caguana Luz María	Auxiliar de contabilidad
5	González Santander Edison Eduardo	Administrador
6	Guayta Guayta María del Pilar	Contador
7	Medina Cuzco Wilson Javier	Contador
8	Mejía Carrasco Maritza Elizabeth	Propietaria
9	Mosquera Solano Ruth Patricia	Auxiliar de limpieza
10	Naranjo Abril Janeth Alexandra	Contador
11	Paredes Torres Maribel Alexandra	Auxiliar de contabilidad
12	Santamaría Sánchez Jeannette Elizabeth	Contador
13	Santamaría Sánchez Vinicio Santiago	Auxiliar de contabilidad
14	Yaguargos Pilco María Fernanda	Auxiliar de contabilidad
15	Yanchaliquin Sinchigalo Rosa Gavina	Auxiliar de limpieza
16	Zapata Vargas Janeth Magaly	Secretaria - Cajera

TABLA 01: Población de ACT Consultores

Elaborado por: Paredes Maribel

3.4.2. Muestra

La muestra es una pequeña parte o porción de la población que se selecciona cuando esta es muy grande, extensa o infinita; en este sentido se trata de un conjunto finito o reducido de individuos (personas, animales, objetos o cosas), con los cuales es y será siempre más fácil abordar y estudiar una población o universo determinado

Según Francisco **Leiva J (1980-Ecuador)**, el éxito de una investigación realizada por el método de muestreo depende:

"De la selección acertada de la muestra. Para ello, el investigador debe tener en cuenta estos factores que constituyen otras tantas características de una buena muestra.... Que sea representativa, esto es, que represente en verdad a todo el universo o población, salvo el margen de error aceptable, que el margen de error posible esté dentro del límite aceptado por los estadísticos, que su tamaño sea

conveniente, de tal manera que los resultados de la investigación no sean dudosos por haber tomado una muestra demasiado pequeña" (Pág. 17-18)

En la presente investigación las encuestas estarán dirigidas a dos grupos, el primero al personal operativo de la empresa el mismo que no requiere del cálculo de la muestra, debido a que la población es inferior a 80 personas involucradas en el área de estudio, por ende se trabajara con el total de la población que pertenecen al campo operativo de ACT Consultores que son de 11 personas, el segundo grupo está conformado por los 785 clientes permanentes con que cuenta la empresa, el cual se realizara el cálculo de la muestra para determinar el número de clientes a ser encuestados.

Para la investigación presente se utilizó el siguiente tipo de muestreo descrito por Víctor H. Abril P. (2007: 5), el mismo que es dirigido al segundo grupo de análisis:

 Muestreo probabilístico.- Es cuando los elementos son seleccionados en forma individual y directa. Todos los integrantes de la población tienen la misma probabilidad de ser parte de la muestra. Es el más adecuado ya que sus procedimientos son más científicos debido a que se basan en la ley de los grandes números y el cálculo de probabilidades.

Dentro del muestreo probabilístico se ha escogido el siguiente tipo de muestreo:

Muestreo regulado.- Forman parte de la muestra los elementos del universo o población en los cuales se hace presente el problema de investigación.

Para el cálculo de la muestra del segundo grupo que está caracterizada como finita, se determina la siguiente fórmula, como se lo muestra a continuación:

$$n = \frac{z^2 Npq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq}$$

Simbología:

N = Población

n = Muestra

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso

Z = Nivel de Confianza

E = Error admisible

Datos:

N = 785

p = 0.50

q = 0.50

Z = 95% = 1.65

E = 0.05

Cálculo de la Muestra:

Reemplazando los datos en la fórmula calcularemos la muestra de una población finita:

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

$$n = \frac{1.65^2 \times 785 \times 0.5 \times 0.5}{(785 - 1) \times 0.05^2 + 1.65^2 \cdot 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{2.72 * 785 * 0.5 * 0.5}{(784) * 0.0025 + 2.72 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{533.8}{2.64}$$

n = 202.20

La muestra será de 202 clientes permanentes de un total de los 785.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Es un procedimiento que permitió el estudio del problema pasándolo a un plano abstracto con el fin de orientar de mejor manera la investigación, se llevó a cabo a través de la derivación de las variables de la hipótesis donde se conceptualizan independientemente, se las categoriza, determinando los indicadores e ítems para establecer y plantear técnicas e instrumentos factibles para la presente investigación.

Indica las actividades u operaciones necesarias para medir o manipular las variables del problema sujeto a estudio.

Para la operacionalización de las variables tomamos la variable dependiente y la variable independiente para clasificarlas en categorías, las mismas que se detallan a continuación:

3.5.1. Variable Independiente:

Políticas de control interno del área del personal

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
POLÍTICAS DE	Reglas y	Calidad	¿Los empleados de ACT Consultores cumplen las	Técnica:
CONTROL INTERNO DEL ÁREA DEL PERSONAL. Conjunto de reglas y normas de	normas		reglas y normas establecidas dentro de la organización con motivación empresarial para la ejecución de sus labores?	Cuestionario Instrumento: Encuesta
actuación del área del personal de la empresa en forma ordenada y sistemática. Estas pueden ser no escritas: cuando corresponden a una práctica bien establecida y bien entendida; y escritas cuando se implementan en forma completa, consciente y consistentemente	Ordenadas y sistemáticas	Eficacia	¿Existen políticas y procedimientos (expresadas por escrito) dentro de la organización que le permitan a usted conocer cuáles son las actividades a desempeñar en el puesto que ocupa? ¿Cree usted que un manual de políticas y procedimientos sería beneficioso para la empresa? ¿Confía usted en los actuales procedimientos para el control interno del personal?	Técnica: Cuestionario Instrumento: Encuesta

TABLA 02: Políticas de control interno del área del personal Elaborado por: Paredes Maribel

3.5.2. Variable Dependiente:

Disminución de ingresos

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
incrementos del patrimonio neto, distintos de las aportaciones de fondos a la entidad por	Incrementos del patrimonio	Productividad	¿Los actuales procedimientos y políticas aplicados, se ven reflejados en los ingresos de ACT Consultores?	Técnica: Cuestionario Instrumento:
parte de los propietarios, como consecuencia de las actividades económicas de venta de biones a prostoción de			¿Ha disminuido la cantidad de clientes en el último semestre?	Encuesta
bienes o prestación de servicios o consecuencia de variación en el valor de activos y pasivos que deben reconocerse	Prestación de servicios	Calidad	¿Considera que la prestación de servicios es ineficaz en la empresa?	Técnica: Cuestionario
contablemente .			¿Cuenta la empresa con personal capacitado para la prestación de servicios?	

TABLA 03: Disminución de ingresos Elaborado por: Paredes Maribel

3.6 RECOLECCION DE INFORMACIÓN

La construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

3.6.1 Plan para la recolección de información

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

3.6.1.1 Definición de los sujetos:

Las personas a quien va dirigida la encuesta planteada son a todo el personal operativo como administrativo de ACT Consultores.

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

La presente investigación se va a realizar por medio de la observación, las encuestas, el análisis la variación de los ingresos generados en ACT Consultores en primer semestre 2012-2013 y el estudio de la rotación del personal del periodo nombrado anteriormente.

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

De acuerdo a la técnica determinada para el proceso de recolección, se hace uso el cuestionario así como el de las cedulas comparativas que nos permitirán definir observaciones encontradas.

3.6.1.4 Selección de recursos de apoyo

Como recurso de apoyo en esta investigación se hace mención a la Ing. Maritza Mejía, propietaria de la empresa, Ing. Medina Javier contador de la empresa y al Ing. Edison González responsable del área administrativa.

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.7.1 Plan de procesamiento de información

Procesamiento

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

Presentación de datos

- Representación escrita
- Representación semitabular
- Representación tabular
- Representación grafica

TABULACIÓN DE LAS RESPUESTAS DE LAS ENCUESTAS

N	PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
1				
2				

TABLA 04: Formato de tabulación Elaborado por: Paredes Maribel

Representación gráfica

El grafico presenta de forma detallada la información recolectada y permite la visualización clara de los resultados luego de realizar el proceso de tabulación de datos.

*Preguntas**

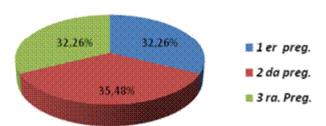


FIGURA 10: Representación Gráfica. **Elaborado por:** Paredes Maribel

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

4.1. ANALISIS DE RESULTADOS

El objetivo de este capítulo es analizar e interpretar la información arrojada en la encuesta realizada de los ingresos obtenidos en el periodo de estudio, en base a estos resultados se realizará la representación gráfica de los datos.

En la representación gráfica se observará los resultados de las encuestas realizadas al personal de la empresa ACT Consultores que nos permitirá conocer y evaluar a la administración así como a las diferentes áreas de la empresa con el fin de obtener una conclusión de la situación actual de la misma. La figura utilizada para esta representación es el pastel, que nos permite identificar los resultados con eficiencia y eficacia.

4.2. INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

4.2.1. Resultados de la encuesta

A continuación se presenta las tabulaciones de las encuestas con sus respectivas representaciones gráficas.

ENCUESTAS EJECUTADAS AL PERSONAL OPERATIVO

PREGUNTA No.01

1. ¿La empresa cuenta con Políticas de Control al Personal?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	0	0%
No	11	100%
TOTAL	11	100%

TABLA 05: Políticas De Control Del Personal

Elaborado por: Paredes Maribel



FIGURA 11: Políticas de Control del personal.

Elaborado por: Paredes Maribel

ANALISIS

De 11 personas que corresponde el 100% manifiesta que la empresa no cuenta con Políticas de control Interno del Personal.

INTERPRETACIÓN

Se puede determinar que la empresa no cuenta con políticas del área del personal, que permitan el controlar y la corregir adecuada a cada uno de los empleados que trabajan para ACT Consultores, provocando un inadecuado manejo del personal.

2. ¿Existe un manual de funciones del personal?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	0	0%
No	11	100%
TOTAL	11	100%

TABLA 06: Manual de Funciones **Elaborado por:** Paredes Maribel



FIGURA 12: Manual de Funciones Elaborado por: Paredes Maribel

ANALISIS

El 100% del departamento operativo encuestado menciona que no existe un manual de procedimientos de las actividades que desarrollar en la empresa es decir las 11 personas que trabajan en esta área.

INTERPRETACIÓN

Mediante este resultado obtenido es fácil deducir que lo empleados no conocen de las funciones que deben realizar, tampoco poseen lineamientos para la realización de sus tareas, existiendo la acumulación de obligaciones que deben cumplir a pesar de que no sean parte de sus deberes, generando acumulación de trabajos de los clientes.

3. ¿ACT consultores cuenta con procedimientos de contratación de personal?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	0	0%
No	11	100%
TOTAL	11	100%

TABLA 07: Contratación del personal **Elaborado por:** Paredes Maribel



FIGURA 13: Contratación del personal Elaborado por: Paredes Maribel

ANALISIS

El 100% de empleados que son los 11 del departamento operativo, manifiesta que no existe un proceso de contratación del personal.

INTERPRETACIÓN

Al obtener las respuestas del personal operativo se concluye que no existe un proceso de contratación en la empresa, que de acuerdo a lo mencionado por los empleados, la mayor parte del personal son pasantes que realizaron sus prácticas en la empresa y desean colaborar con ACT Consultores.

4. ¿El tiempo de inducción que ha recibido en su área de trabajo es suficiente para el desarrollo del mismo?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	3	27%
No	8	73%
TOTAL	11	100%

TABLA 08: Inducción del personal **Elaborado por:** Paredes Maribel



FIGURA 14: Inducción del personal Elaborado por: Paredes Maribel

ANALISIS

De 8 personas que corresponde el 73% manifiesta que el tiempo de inducción del personal no es suficiente para el desarrollo de su trabajo, mientras su diferencia de 3 empleados que constituye el 27% opina lo contrario.

INTERPRETACIÓN

Obtenido los datos finales se concluye que la empresa no cuenta con un método de inducción a su personal en el área de trabajo provocando un ambiente laboral de inseguridad en el momento de ejecutar sus labores y obligaciones.

5. ¿Existen objetivos y metas a cumplirse en su cargo?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	11	100%
No	0	0%
TOTAL	11	100%

TABLA 09: Metas y objetivos **Elaborado por:** Paredes Maribel



FIGURA 15: Metas y objetivos Elaborado por: Paredes Maribel

ANALISIS

El 100% de los encuestados afirman que todos los empleados cuentas con objetivos y metas a cumplirse a su cargo.

INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos de la encuesta la totalidad manifiesta que todos los empleados cuentan con metas y objetivos en ACT Consultores, mediante una entrevista directa a los colaboradores de la empresa se puedo determinar la inconformidad de la bases de cumplimiento.

PREGUNTA No.6

6. ¿Ha recibido incentivos por cumplimiento de metas?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	6	55%
No	5	45%
TOTAL	11	100%

TABLA 10: Los Incentivos

Elaborado por: Paredes Maribel



FIGURA 16: Los Incentivos Elaborado por: Paredes Maribel

ANALISIS

De 6 personas que corresponde el 55% manifiesta que los empleados si ha recibido incentivos por cumplimiento de metas, mientras su diferencia de 5 empleados que constituye el 45% opinan lo contrario.

INTERPRETACIÓN

Los resultados arrojados por esta pregunta demuestra que si existen incentivos por cumplimiento de metas, aunque no distribuidos de manera adecuada al personal, debido a que son metas altas que impiden su desarrollo por lo tanto demuestra que los parámetros de evaluación con los que cuenta ACT Consultores para incentivar deben analizados para mejorarlos.

7. ¿Existe inestabilidad laboral en la empresa?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	7	64%
No	4	36%
TOTAL	11	100%

TABLA 11: Inestabilidad laboral Elaborado por: Paredes Maribel



FIGURA 17: Inestabilidad laboral Elaborado por: Paredes Maribel

ANALISIS

El 64% del departamento operativo encuestado menciona que si existe inestabilidad en la empresa, mientras que la diferencia del 36% manifiesta lo contrario es decir 7 personas de las 11.

INTERPRETACIÓN

El personal de ACT Consultores tiene el conocimiento de la gran rotación de personal que existe en la empresa, por ende el miedo de ser en algún momento de esta problemática en eminente, provocando incertidumbre en la conservación de su puesto laboral.

PREGUNTA No. 8

8. ¿El personal se encuentra comprometido con la empresa?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	7	64%
No	4	36%
TOTAL	11	100%

TABLA 12: Compromiso laboral **Elaborado por:** Paredes Maribel

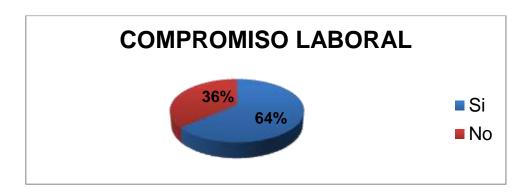


FIGURA 18: Compromiso laboral Elaborado por: Paredes Maribel

ANALISIS

De 7 personas que corresponde el 64% manifiesta que la empresa si cuenta con personal comprometido, mientras su diferencia de 4empleados que constituye el 36% opina lo contrario.

INTERPRETACIÓN

Parte de personal encuesta se encuentra comprometido con la empresa, provocando un buen ambiente laboral, la otra parte describe la inconformidad de aspectos relevantes que impiden que los empleados puedan ofrecer su compromiso total con la empresa, provocado negación en la responsabilidad laboral.

9. ¿Existe un buen ambiente de trabajo en el área que usted se desempeña?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	10	91%
No	1	9%
TOTAL	11	100%

TABLA 13: Ambiente Laboral. **Elaborado por:** Paredes Maribel

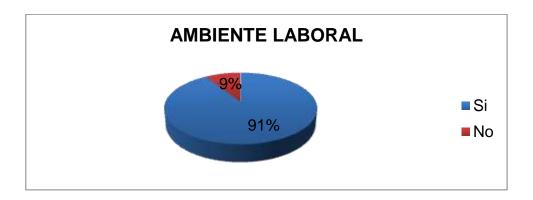


FIGURA 19: Ambiente Laboral Elaborado por: Paredes Maribel

ANALISIS

Con la mínima diferencia del 9% se pudo determinar que solo una persona de los 11 considera que en la empresa no existe un buen ambiente laboral, y el 91% que es la gran mayora asevera lo contrario.

INTERPRETACIÓN

Al poseer ACT Consultores un buen ambiente laboral es un punto a favor ya que si existe este factor positivo para el manejo del compañerismo y disminuir la rivalidad como en otros campos de trabajo que impiden el desarrollo del sus labores de buena manera.

10. ¿Considera que la retribución que usted recibe está acorde con su desempeño?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	2	18%
No	9	82%
TOTAL	11	100%

TABLA 14: La Retribución

Elaborado por: Paredes Maribel



FIGURA 20: La Retribución Elaborado por: Paredes Maribel

ANALISIS

Existe de 11 empleados 9 que no se encuentran conformes con la retribución que perciben siendo el 82% del total, mientras que el 18% del personal si se encuentran satisfecho con la compensación económica mensual que obtiene.

INTERPRETACIÓN

La compensación económica para los empleados por el servicio intelectual que ofrece es factor principal para la conformidad que ellos buscan, es fácil determinar que el agente económico es una de los desconciertos latentes en esta empresa provocando así el descontento del personal colaborador con que cuenta ACT Consultores.

Al seguir con la investigación se ha visto la necesidad de realizar una evaluación a los clientes permanentes de ACT Consultores, que permita conocer ciertas interrogantes que ayuden a la evaluar el nivel de la problemática de estudio, que es la "Políticas de control interno del Área del personal y su incidencia en la disminución de ingresos por prestación de servicio de la empresa ACT Consultores", información que ayudará a ver los puntos relevantes que impiden a cumplir con servicio eficaz a los clientes, con esta evaluación se pretende tener la base que se necesita para respaldar de que si un clientes se siente insatisfecho con el servicio que recibe, existe la probabilidad de que abandone la empresa provocando una disminución de sus ingresos, pero si reconoces los errores a tiempo se los puede corregir, por eso es importante conocer la opinión de los clientes ya sea para bien o para mal porque a futuro servirá para introducir cambios, innovaciones y decisiones que pueden significar la diferencia entre el éxito o el fracaso.

A continuación presento los resultados de las encuestas realizadas a los clientes de ACT Consultores:

ENCUESTAS EJECUTADAS A CLIENTES PERMANENTES

PREGUNTA No.01

1. ¿El servicio prestado por ACT Consultores cubre sus necesidades y expectativas?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	129	64%
No	73	36%
TOTAL	202	100%

TABLA 15: Nivel de Satisfacción **Elaborado por:** Paredes Maribel



FIGURA 21: Nivel de Satisfacción Elaborado por: Paredes Maribel

ANÁLISIS

De los 202 clientes permanentes el 36% que son 73 usuarios mencionaron que el servicios prestado por ACT Consultores no fue el esperado desde la primera vez que acudieron a las instalación, mientras que el 64% mencionan lo contrario.

INTERPRETACIÓN

La empresa no posee la capacidad de brindar un buen nivel de conformidad a todos los clientes cuando utiliza el servicio de asesoramiento, corriendo el riesgo que a menor satisfacción, menor posibilidad de que el cliente vuelva a contratar servicios en el mismo establecimiento.

2. ¿Considera que la información contable entregada por la empresa ACT Consultores muestra razonablemente la realidad económica de su negocio?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	193	96%
No	9	4%
TOTAL	202	100%

TABLA 16: Razonabilidad de La Información

Elaborado por: Paredes Maribel



FIGURA 22: Razonabilidad de La Información

Elaborado por: Paredes Maribel

ANÁLISIS

De cada 202 clientes permanentes 193 clientes considera que la información contable entregada por la empresa ACT Consultores muestra razonablemente la realidad económica de su negocio es decir el 96%, mientras que 4% clientes menciona lo contrario.

INTERPRETACIÓN

Una vez analizado los resultados se puede interpretar que los reportes presentados por ACT Consultores de la actividad económica de sus clientes son claros y entendibles para su interpretación, los mismos que cuentas con sus respectivos respaldos (facturas, retenciones, liquidaciones de compras, etc.)

3. ¿Sus declaraciones son efectuadas en el tiempo establecido por la normativa tributaria?

ALTERNATIVAS	F	%	
Si	98	49%	
No	104	51%	
TOTAL	202	100%	

TABLA 17: Cumplimiento de obligaciones

Elaborado por: Paredes Maribel

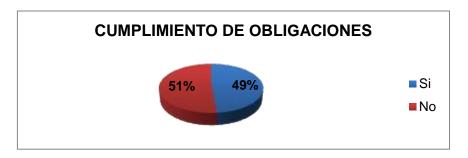


FIGURA 23: Cumplimiento de obligaciones

Elaborado por: Paredes Maribel

ANÁLISIS

Los 51% de clientes encuestadas manifiestan que no se le proporcionó el servicio en el tiempo en que se lo prometió hacérselo siendo un total de 104 de los 202 que ha pasado por esta problemática, mientas que 98 clientes manifiestan lo contrario.

INTERPRETACIÓN

La puntualidad en la entrega de servicios es algo fundamental si se quiere conseguir o mantener a los clientes, pero a simple vista se puede determinar que en ACT Consultores no cumplen con este principio, ya que demuestra la desorganización en el control de la presentación de los trabajos, generando un malestar y desconformidad en los clientes, hasta llevándoles al incumpliendo de alguna obligación fiscal.

4. ¿Cuenta con la confianza del personal de ACT Consultores para la elaboración de sus declaraciones?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	149	26%
No	53	74%
TOTAL	202	100%

TABLA 18: Nivel de confianza **Elaborado por:** Paredes Maribel

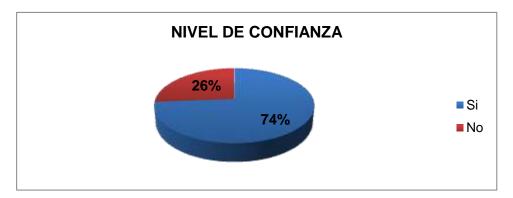


FIGURA 24: Nivel de confianza Elaborado por: Paredes Maribel

ANÁLISIS

Según las repuestas de los clientes encuestados el 26% manifiestan que comportamiento demostrado de la persona que le atendió no les inspiró confianza y seguridad, mientras que su diferencia del 74% siendo 149 manifiesta lo contrario.

INTERPRETACIÓN

Se debe considerar que el nivel de confianza es un indicador económico, si el cliente tiene confianza con su asesor en la empresa este podrá ejecutar su trabajo de mejor manera y con la seguridad que la información que solicite al usuario será la real, en ACT Consultores se debe trabajar en ganar la confidencia de sus clientes con esmero y dedicación.

5. ¿El personal que labora en ACT Consultores tiene los conocimientos contables y tributarios suficientes?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	138	68%
No	64	32%
TOTAL	202	100%

TABLA 19: Conocimientos del personal **Elaborado por:** Paredes Maribel

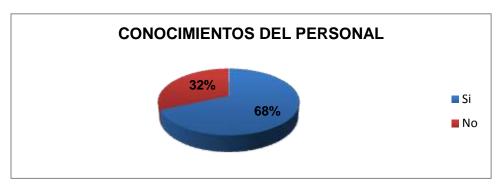


FIGURA 25: Conocimientos del personal

Elaborado por: Paredes Maribel

ANÁLISIS

El 68% de los clientes mencionan que el personal que le atendió si mostró conocimientos suficientes para responder sus preguntas, por el contario el 32% manifiesta que no.

INTERPRETACIÓN

Para prestar un buen servicio todo el personal debe estar muy bien capacitado para poder brindar la ayuda necesaria que requieran los clientes, según los resultados arrojados esto no es con lo que cuenta ACT Consultores, la carencia de conocimientos generales impiden en la prestación de servicios eficaz.

6. ¿Ha recibido atención personalizada?

ALTERNATIVAS	F	%	
Si	99	49%	
No	103	51%	
TOTAL	202	100%	

TABLA 20: Atención Personalizada **Elaborado por:** Paredes Maribel



FIGURA 26: Atención Personalizada Elaborado por: Paredes Maribel

ANÁLISIS

De 202 clientes 103 mencionan que no cuentan con atención personalizada, mientras que la diferencia que es el 49% es decir, 99 clientes manifiestan que tienen atención individualizada.

INTERPRETACIÓN

Cuando el cliente tiene atención personalizada provoca que el asesor conozca de todo su historial de cumplimiento de obligaciones fiscales, permitiendo ayudarle con cada inquietud de tenga el usuario, generando un ambiente laboral satisfactorio, pero debido al número de clientes con que cuenta ACT Consultores impiden que sus empleados conozcan a su clientes de manera profunda provocando un ambiente laboral inestable.

7. ¿Se ha visto afectado por el continuo cambio de personal en ACT Consultores?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	109	54%
No	93	46%
TOTAL	202	100%

TABLA 21: Rotación del personal **Elaborado por:** Paredes Maribel



FIGURA 27: Rotación del personal **Elaborado por:** Paredes Maribel

ANÁLISIS

Existe de 202 clientes 109 que se ha visto afectado por el continuo cambio de personal en ACT Consultores siendo el 54% del total, mientras que el 46% de los clientes no se han visto afectados por esta situación.

INTERPRETACIÓN

El constante cambio de personal provoca incumpliendo de las responsabilidades asignadas, generando insatisfacción al cliente ya que sus trabajos no son ejecutados por la misma persona que desde un principio conoce el caso, provocando un estancamiento de una serie de actividades planificadas ya que se carece en la empresa de personal para cubrir de manera rápida y eficaz de este tipo de eventualidades.

8. ¿En este año ha tenido problemas en el cumplimiento con sus obligaciones frente a las entidades de control (SRI, IESS, MRL, etc.)?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	26	13%
No	176	87%
TOTAL	202	100%

TABLA 22: Cumplimientos de obligaciones

Elaborado por: Paredes Maribel



FIGURA 28: Cumplimientos de obligaciones

Elaborado por: Paredes Maribel

ANÁLISIS

Menciona que durante el año 2013, 26 clientes han tenido problemas y fiscalizaciones de entidades de control, por lo contrario el 87% manifiestan que no ha pasado por esta situación.

INTERPRETACIÓN

Al no llevar de manera adecuada un control sobre las actividades económicas que realizan los clientes que acuden para ser asesorados, existe una probabilidad latente de que no se esté cumpliendo a cabalidad con las obligaciones que se comprometen cumplir con las entidades de control, generando al cliente una incertidumbre y miedo de posibles fiscalizaciones futuras.

9. ¿Las instalaciones aptas para brindarte el servicio?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	111	55%
No	91	45%
TOTAL	202	100%

TABLA 23: Las Instalaciones Físicas **Elaborado por:** Paredes Maribel



FIGURA 29: Las Instalaciones Físicas Elaborado por: Paredes Maribel

ANÁLISIS

El 45% de los clientes encuestados, es decir que 91 de 202 manifiestan que las instalaciones no son atractivas visualmente para brindarte el servicio que requiere mientras que el 55% difieren con la respuesta anterior.

INTERPRETACIÓN

El lugar de trabajo es sin duda alguna parte fundamental para ejecutar de mejor manera con las actividades, al tenerlo adecuado, limpio, amplio lleva hacer sentir bien al cliente y al usuario, pero en ACT Consultores el espacio físico es una de las problemáticas latentes, ya que es pequeño para todo el personal que trabaja.

PREGUNTA No.10

10. ¿Ha considerado la posibilidad de buscar otra asesoría contable?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	13	6%
No	189	94%
TOTAL	202	100%

TABLA 24: Asesoría Tributarias. **Elaborado por:** Paredes Maribel



FIGURA 30: Asesoría Tributarias Elaborado por: Paredes Maribel

ANÁLISIS

El 6% clientes encuestados manifiestan que han considerado la posibilidad de buscar otra asesoría, mientras que el 94% manifiesta lo contrario, es decir 189 de un total de 202.

INTERPRETACIÓN

Cuando los clientes miran alguna irregularidad en la ejecución de los trabajos que dejan para que realicen el ACT Consultores, generan desconfianza y buscan a la competencia como revisor o a la vez su nuevo asesor, es por eso que se debe cumplir con normas básicas para la ejecución de los trabajos como la prestación de un servicio idóneo.

4.2.2. Análisis de la variación de ingresos por prestación de servicios entre el primer semestre del 2012-2013

ANALISIS DE VARIACIÓN DE INGRESOS

MES	INGRESOS	MES	VARIACION	VARIACION	
IVIES	2012	2013	ABSOLUTA	RELATIVA	
Enero	\$ 11.088,47	\$ 8.788,57	\$ (2.299,90)	-21%	
Febrero	\$ 8.060,90	\$ 6.773,55	\$ (1.287,35)	-16%	
Marzo	\$ 5.294,22	\$ 3.000,00	\$ (2.294,22)	-43%	
Abril	\$ 2.457,24	\$ 1.688,21	\$ (769,03)	-31%	
Mayo	\$ 1.856,45	\$ 1.960,00	\$ 103,55	6%	
Junio	\$ 4.799,50	\$ 4.338,91	\$ (460,59)	-10%	
	35568,78	26.549,24	-7007,54	-21%	

TABLA 25: Variación de Ingresos **Elaborado por:** Paredes Maribel

Mediante esta tabla se puede visualizar la gran variación que ha tenido los ingresos del 2012 con los del año 2013, sale a relucir la diferencia significativa en el mes de marzo con un 43% de variación, a continuación se presenta una de las causas por el que se a este problema que es la rotación del personal.

4.2.3. Nivel de rotación del personal

Cuando se trata de analizar pérdidas de personal hay que tener en cuentas las causas posibles que generen esta situación a continuación presento algunos fenómenos internos con los cuales los empleados no estén de acuerdo:

- La política salarial de la organización.
- El tipo de supervisión ejercido sobre el personal.
- Las oportunidades de crecimiento profesional localizados dentro de la organización.
- El tipo de relaciones humanas desarrolladas dentro de la organización.

- Las condiciones físicas ambientales de trabajo ofrecidas por la organización.
- La moral del personal de la organización.
- La cultura organizacional desarrollada dentro de la organización.
- Las políticas de reclutamiento y selección de recursos humanos.
- Los criterios y programas de entrenamiento de recursos humanos.
- Las políticas disciplinarias desarrolladas por la organización.
- Los criterios de evaluación del desempeño.
- Los grados de flexibilidad de las políticas desarrolladas por la organización

En ACT Consultores se ha visto una gran rotación del personal el mismo que ha sido comprobando mediante la siguiente fórmula:

$$Indicede\ rotaci\'on = \frac{(personal\ entrante-personalsaliente)}{totaldelpersonal}*100$$

Al remplazar la formula con los datos de que genera ACT Consultores encontramos lo siguiente:

$$Indicederotación = \frac{(2-4)}{11} * 100$$

$$Indicederotaci\'on = \frac{(2-4)}{11} * 100$$

$$Indicederotaci\'on = -18.18\%$$

Esto implica que la empresa decreció personal en 18.18% y la rotación es muy alta para una empresa pequeña, la misma que necesita que los campos de trabajo se encuentre totalmente ocupados para poder desarrollar con las actividades y trabajos previstos.

4.3. VERIFICACION DE LA HIPOTESIS

La encuesta realizada a los empleados y a los clientes servirá para realizar la comprobación de la hipótesis planteada en el presente proyecto, mediante la aplicación del método matemático Chi Cuadrado que nos permitirá comparar los resultados obtenidos a través de la hipótesis que se aceptará o rechazará.

4.3.1 Planteamiento de la Hipótesis

El establecer las hipótesis nula y alternativa se constituye en el primer paso para la comprobación de la hipótesis.

Según (Hanke: 1997):

"La hipótesis nula es la suposición que se pone a prueba usando la evidencia muestral y se representa con el símbolo Ho y, la hipótesis alternativa es la afirmación sobre la característica investigada que debe ser cierta si la hipótesis nula es falsa, el símbolo para esta es Hi."

Hipótesis Nula (H0)=Las políticas de control interno del área del personal NO influyen en la disminución de ingresos en ACT Consultores.

Hipótesis Alterna (H1)=Las políticas de control interno del área del personal SI influyen en la disminución de ingresos en ACT Consultores.

4.3.2. Señalamiento de las variables

Variable Independiente: Políticas de control interno del área del personal (pregunta #2, dirigida al personal operativo)

Variable dependiente. Disminución de ingresos (pregunta #7, dirigida a los clientes)

4.3.3. Verificación de la hipótesis

A partir de la determinación del problema, se plantea la operacionalidad de variables. Para verificar la hipótesis se utilizara un procedimiento estadístico que no adopta ningún supuesto acerca de cómo se distribuye

la característica bajo estudio en la población, y que solo requiere datos nominales u ordinales, como es la prueba No Paramétrica Chi Cuadrado X², donde frecuencias esperadas son comparadas en relación con frecuencias observadas. La fórmula para el cálculo de este estimador es:

$$X^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

Para poder aplicar la ecuación anterior se debe obtener las tablas de frecuencia tanto observada como esperada cruzando las variables indicadas en las preguntas número 2 y 7, así:

Frecuencias observadas

VARIABLES		MS	TOTAL
PREGUNTAS		NO	
¿Existe un manual de procedimientos de las actividades que debe desarrollar en la empresa?		9	11
¿Se ha visto afectado por el continuo cambio de personal en ACT Consultores?		93	202
TOTAL	111	102	213

La frecuencia esperada de la celda, se calcula mediante la siguiente fórmula aplicada a la tabla de frecuencias observadas.

$$fe = \frac{(Totalomarginal derenglon)(Totalomarginal decolumna)}{N}$$

Donde "N" es el número total de frecuencias observadas.

Para la pregunta n° 2, alternativa SI; la frecuencia esperada sería:

$$fe = \frac{(11)(111)}{213} = 5.73$$

Para la pregunta n° 2, alternativa NO; la frecuencia esperada sería:

$$fe = \frac{(11)(102)}{213} = 5.27$$

Para la pregunta n° 7, alternativa SI; la frecuencia esperada sería:

$$fe = \frac{(202)(111)}{213} = 105.27$$

Para la pregunta n° 7, alternativa NO; la frecuencia esperada sería:

$$fe = \frac{(202)(102)}{213} = 96.73$$

Frecuencias esperadas

VARIABLES	ITEMS		TOTAL
PREGUNTAS	SI	NO	IOIAL
1. ¿Existe un manual de procedimientos de las actividades que debe desarrollar en la empresa?	5.73	5.27	11
2. ¿Se ha visto afectado por el continuo cambio de personal en ACT Consultores?	105.27	96.73	202
TOTAL	111.00	102.00	213

Determinada la tabla de contingencia esperada, el valor de X² se obtiene a continuación:

Fo	fe	fo-fe	(fo-fe) ²	(fo-fe) ² /fe
2	5.73	-3.73	13.91	2.43
109	105.27	3.73	13.91	0.13
9	5.27	3.73	13.91	2.64
93	96.73	-3.73	13.91	0.14
				5.34

$$X^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe} = 5,34$$

Grado de Libertad

Para determinar los grados de libertad se utilizará la siguiente fórmula:

$$gl=(NF-1)(NC-1)$$

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

$$gl=(1)(1)$$

Es recomendable para la prueba de la hipótesis trabajar con un nivel de confianza

NC del 95% y el siguiente nivel de significación α:

$$\alpha = 1-NC$$

$$\alpha = 1-0.95$$

$$\alpha = 0.05$$

Con estos datos se establece en una tabla de frecuencias un valor para x² =3,34.

Este es el valor que debe excederse o igualar con el fin de rechazar la hipótesis nula.

X² ≤3.84 acepta Ho y rechaza Hi - X²>3.84acepta Hi y rechaza Ho

Representación gráfica del Chi- Cuadrado

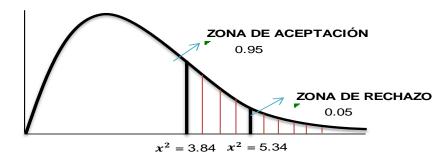


FIGURA 31: Chi Cuadrado Elaborado por: Paredes Maribel

Conclusión:

Según los datos resultantes de la aplicación de las encuestas a los empleados y a los clientes de la empresa ACT Consultores se ha determinado que el valor de X² asciende a 5.34 resultado superior al valor tabular de 3.84, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula, y consecuentemente se acepta la hipótesis alternativa que dice: Las políticas de control interno del área del personal SI influyen en la disminución de ingresos en ACT Consultores en el primer semestre del 2013.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de un análisis a los datos obtenidos de las encuestas realizadas en la empresa ACT Consultores se pudo llegar a las siguientes conclusiones y recomendaciones que ayudara a la administración de la empresa para concientizar y tomar decisiones.

5.1. CONCLUSIONES

- Se concluye que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos para la elaboración de las actividades que deben desarrollan los empleados dentro de la organización, impidiendo tener un control de los trabajos y servicios que prestan.
- En ACT Consultores no existe un proceso adecuado de contratación del personal, ya que los puestos vacantes son ocupados por practicantes que realizan sus pasantías en dicha empresa, sin tomar en consideración una evaluación previa a su contratación, de tal manera que impide valorar los conocimientos con que ingresa el personal.
- El personal que trabajo en la empresa ACT Consultores no cuenta con suficiente tiempo de inducción en las labores que deben realizar, de tal manera que la prestación de servicio que ofrece es ineficaz, provocando el descontento de sus clientes.
- Los objetivos y metas determinadas a cumplirse por parte de los empleados no están de acuerdo a la realidad por la cual atraviesa la empresa, es decir que las bases asignadas para facturación del personal son superiores a las que ellos puedan cumplir.
- La rotación frecuente del personal es una de la problemáticas latentes en la empresa, impidiendo el cumplimiento satisfactorio de las tareas asignadas a cada uno de los empleados, provocando la acumulación de trabajos de los clientes, impidiendo obtener nuevos clientes, provocando insatisfacción a los consumidores de servicio, de tal forma que afecta de

manera inevitable a los ingresos que deberían generan por prestación de servicios.

5.2. RECOMENDACIONES

- Es recomendable la elaboración de un manual de procedimientos de actividades del personal, que permita contar con lineamientos establecidos a cumplirse y tener un mejor control de los trabajos así como de los servicios que prestan.
- Contar con un proceso de contratación de personal que permita tener una selección más subjetiva y determinando los requerimientos de los recursos humanos, acrecentando las fuentes más efectivas que permitan allegarse a los candidatos idóneos, evaluando la potencialidad física y mental de los solicitantes, así como su aptitud para el trabajo, utilizando para ello una serie de técnicas, como la Entrevista, las pruebas psicometrías.
- Tener un mayor tiempo de inducción para el personal de tal manera que se informe respecto a todos los nuevos elementos, estableciendo planes y programas, con el objetivo de acelerar la integración del individuo en el menor tiempo posible al puesto, al jefe y a la organización.
- Elaborar metas y objetivos que se encuentren al alcance del cumplimiento de los empleados, de tal manera que sea un incentivo confortable y merecido.
- Identificar las causas posibles de rotación del personal, para corregirlas y definir métodos para crear un menor impacto que existe en la prestación de servicio generado ineficazmente, provocando una disminución de ingresos

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

Título: Procedimientos de control interno, con sus respectivos estándares

e indicadores que ayuden a minimizar el riesgo inherente y de control del

área de personal, para ayudar a incrementar o mantener los ingresos

Institución ejecutora: ACT Consultores

Beneficiarios: Entre los principales beneficiarios más importantes

tenemos los siguientes:

Propietaria

Personal

Clientes

Ubicación: La empresa donde se encuentra ubicada en la provincia de

Tungurahua, Cantón Ambato, entre bolívar y Lalama en el C.C. Colonial

planta baja Oficina #3 y Planta alta Oficina #16.

Tiempo estimado para la ejecución: Desde Febrero 2014 hasta Julio

2014.

Equipo técnico responsable:

Propietaria: Ing. Maritza Mejía

Administrador: Gonzales Edison

Contador: Javier Medina

77

Costo estimado: Los costos que se utilizaran para la realización de este trabajo serán financiados por el investigador, mismos que se detallan a continuación:

Presupuesto para la Realización de la Propuesta

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
RECURSOS HUMANOS			0.40.00
Investigador	1		340,00
RECURSOS MATERIALES			
Suministros de oficina	varios		15,00
Copias	150	0,02	3,00
Impresiones	450	0,10	45,00
Anillados	3	2,00	6,00
RECURSOS TECNOLÓGICOS			
PC Portátil	1	500,00	500,00
Flash Memory	1	12,00	12,00
Internet	'	12,00	30,00
memer			50,00
OTROS GASTOS	l		
Transporte			25,00
Alimentación			50,00
	SUBTOTAL		1026,00
10% IMPREVISTOS			102,60
	1128,60		

TABLA 26: Presupuesto

Elaborado por: Paredes Maribel

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La importancia del personal en la búsqueda de un buen control interno de las empresa conlleva a la indagar formas de cumplir con este objetivo, para lo cual toda organización debe contar con procedimientos de control interno, con sus respectivos estándares e indicadores que ayuden a minimizar el riesgo inherente, tipo de compromiso que tiene que ver exclusivamente con la actividad económica de la empresa, en este caso

la prestación de servicio de asesoramiento contable y tributario por ACT Consultores, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando, y de control del área de personal que en la actualidad se emplea en la empresa en diversos procedimientos que tienen que ver con recursos humanos como: la dirección eficiente y efectiva del personal de la empresa, el método de reclutamiento y selección de personal capaz, responsable y adecuado a los puestos de la empresa, la motivación, capacitación y evaluación del personal; el establecimiento de un medio ambiente agradable para el desarrollo de las actividades, permitiendo ayudar a incrementar o mantener los ingresos con el buen control del recurso intangible productor de servicio que es el personal.

6.3. JUSTIFICACIÓN

Al contar con un manual de Procedimientos de control interno del área del personal, con sus respectivos estándares permitirá exclusivamente que el propietario pueda tener un control de las responsabilidades y del empeño que tiene los empleados con la empresa, observando el cumplimiento de los objetivos planificados, motivando al personal a participar activamente en el crecimiento y desarrollo empresarial.

Una vez que los trabajadores cuenten y conozca del manual existen del de control de personal en la empresa, tendrán conocimiento total del funcionamiento interno, por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a las actividades responsables de su ejecución.

Además, con este tipo de manual la administración de ACT Consultores puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido verificando el conjunto de labores. Todo procedimiento establecido en el manual implica al personal el control de sus las actividades y tareas, la determinación del tiempo de realización, el uso de recursos materiales, tecnológicos y financieros, la aplicación de métodos de trabajo y de

control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de la empresa generando ingresos beneficiosos.

6.4. OBJETIVOS

GENERAL

Diseñar un Manual de control interno basado en de políticas y procedimientos del manejo del personal para mejorar los ingresos de ACT Consultores.

ESPECÍFICOS

- Evaluar el control interno del área del personal de la de ACT Consultores, a fin de identificar las falencias en sus procesos y dar solución a estas.
- Elaborar los organigramas estructural y funcional de la empresa para establecer jerarquías y responsabilidades a fin de mejorar el control interno del personal de ACT Consultores.
- Crear políticas y procedimientos de control interno del personal para mejorar el desempeño laboral de cada uno de los integrantes del área operativa de ACT Consultores.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

La posibilidad de la implementación y puesta en marcha de la propuesta se fundamenta en los siguientes aspectos:

- Factibilidad Institucional: se visualiza en la voluntad de los miembros directivos y de los socios para tomar en consideración cada uno de los aspectos a exponer en el manual de políticas y procedimientos de control interno del personal.
- Factibilidad Técnica- Operativa: existen los recursos económicos, materiales y tecnológicos para el desarrollo de la propuesta.
- Factibilidad Social: cada uno de los miembros del departamento de administración y departamento operativo están dispuestos a contribuir con el cumplimiento del manual de políticas y procedimiento ya que

esto contribuirá a disminuir las falencias internas y por ende mejorara el funcionamiento de la entidad.

6.6. FUNDAMENTACIÓN

Las reglas de una empresa son la base de los controles de gestión de los recursos humanos. Las organizaciones deben garantizar que todos los empleados tengan conocimiento de las normas que rigen sus departamentos y posiciones. Los gerentes de recursos humanos deben revisar dichas reglas una o dos veces al año, actualizar las normas de relevancia y hacer que todos los empleados tomen conciencia de los cambios en las reglas. Los gerentes pueden esperar resistencia de los trabajadores sobre las reglas aparentemente irrelevantes, las citadas reglas deben ser explicadas a los empleados.

De tal manera que exista un control interno en la empresa que sea un proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad RAZONABLE al logro de los objetivos siguientes:

Confiabilidad de la información

Este propósito hay que lograrlo no sólo de la información contable financiera como se acostumbraba, sino de toda la información que se genera a lo largo y ancho de la entidad. Para lograr este objetivo será necesario hacer un diseño eficiente de los canales para la información y la comunicación alrededor de ella, y tener definidos cuáles serán los indicadores de calidad (si es oportuna, clara, directa, etc.) para evaluar la misma.

• Eficiencia y eficacia de las operaciones

Es indispensable para el logro de este objetivo tener bien definidos los ciclos de operaciones de la entidad, y los procedimientos que se generan en cada ciclo; estos procedimientos quedarán establecidos en el "Manual de Procedimientos" de la organización que será elaborado o actualizados ya se posee, y la responsabilidad que tiene el trabajador en hacer cumplir un

procedimiento o parte de éste quedará explícito en el "diseño del puesto de trabajo" que él ocupa.

Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas

Se cumplirá este objetivo en la misma medida que cada trabajador conozca su contenido de trabajo, a qué se dedica la entidad, qué objetivos se propone alcanzar y cómo aspira, y cuál es la base legal que la rige (reglamento disciplinario, convenio colectivo de trabajo, políticas de superación del personal, código de ética, reglas específicas de la actividad que realiza).

Control de los recursos, de todo tipo, a disposición

Tener en cuenta que el control de los recursos es una de las bases elementales del Control Interno, y no sólo porque tribute a la toma de medidas en la ocurrencia de cada hecho, sino porque han de crearse todos los mecanismos necesarios para garantizar el control preventivo de los mismos.

Bajo estos objetivos de control interno, el sistema en la organización de las empresas deben estar diseñadas a través de cinco componentes básicos, que a su vez tienen normas bien definidas para poder establecerlos y evaluarlos: el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión y monitoreo.

AMBIENTE DE CONTROL

El ambiente de control es la base para el diseño del sistema de Control Interno; en él queda reflejada la importancia o no que da la dirección al Control Interno y la incidencia de esta actitud sobre las actividades y los resultados de la entidad.

EVALUACIÓN DEL RIESGO

Una vez creado el ambiente de control se está en condiciones de proceder a una evaluación de los riesgos, pero ¡cuidado!, usted no puede evaluar algo que previamente no haya identificado; por tanto, el proceso de identificación de los riesgos comienza paralelamente con el establecimiento del ambiente de control y del diseño de los canales de comunicación información necesarios a lo largo y ancho de la entidad.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Después de identificados y evaluados los riesgos podrán establecerse las actividades de control con el objetivo de minimizar la probabilidad de ocurrencia y el efecto negativo que para los objetivos de la organización, tendrían si ocurrieran.

Cada actividad de control debe ser monitoreada con instrumentos de supervisión eficaces, (observaciones, cuestionarios, revisiones sorpresivas, etc.) realizados de forma permanente por los directivos y los auditores internos si existieran, con el objetivo de poder asegurar que el Control Interno funcione de forma adecuada y detectar oportunamente cuánto es de efectiva la actividad de control para, de lo contrario, ser sustituida por otra.

En este componente deben incluirse todas las normativas vigentes en el país referidas a Control Interno.

1. Primera norma: Separación de tareas y responsabilidades

La dirección debe velar porque exista un equilibrio conveniente de autoridad y responsabilidad partir de la estructura organizativa diseñada y para cada ciclo de operaciones. En la medida que se evite que todas las cuestiones de una transacción u operación queden concentradas en una persona o área, se reduce el riesgo de errores, despilfarro o actos ilícitos y aumenta la probabilidad que, de ocurrir, sean detectados.

"Los manuales de procedimientos han de tener detalladas las tareas y responsabilidades relativas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones y hechos, las que deben ser asignadas a personas diferentes."

2. Segunda norma: Coordinación entre áreas

Debe lograrse el trabajo mancomunado de todas las áreas de la organización en virtud de alcanzar los objetivos propuestos y para que el resultado sea efectivo, mejorando la integración y la responsabilidad y limitando la autonomía.

"La coordinación mejora la integración, la consistencia y la responsabilidad, y limita la autonomía. En ocasiones una unidad debe sacrificar en alguna medida su eficacia para contribuir a la de la entidad como un todo".

3. Tercera norma: Documentación

La entidad debe poseer la documentación referida al sistema de Control Interno y la relacionada con transacciones y hechos significativos; todo debe estar documentado en los manuales que se elaboren.

"Estos manuales pueden aparecer en cualquier tipo de soporte y la documentación debe estar disponible de forma tal que permita verificar si los controles descritos en los manuales de procedimientos son aplicados realmente y de la forma debida."

4. Cuarta norma: Niveles definidos de autorización

La máxima dirección debe tener identificadas las personas facultadas a autorizar o autorizadas a realizar determinadas actividades dentro del ámbito de su competencia. La autorización quedará plasmada en un documento y será comunicada explícitamente a las personas o áreas autorizadas, quienes quedarán responsabilizados de ejecutar las tareas de acuerdo a lo regulado en el documento.

"Los actos y transacciones relevantes sólo pueden ser autorizados y ejecutados por dirigentes, funcionarios y demás trabajadores que actúen dentro del ámbito de sus competencias".

5. Quinta norma: Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos.

Las transacciones o hechos deben registrarse en el momento de su ocurrencia, o lo más inmediato posible, para garantizar su relevancia y utilidad. Esto es válido para todo el proceso o ciclo de la transacción o hecho, desde su inicio hasta su conclusión.

6. Sexta norma: Rotación del personal en las tareas claves

La dirección, en el proceso de identificación de riesgos, determina aquellas tareas o actividades con una mayor probabilidad de que se cometan irregularidades, errores o fraudes.

Los trabajadores a cargo de estas actividades, periódicamente, deben emplearse en otras funciones.

"Es importante destacar que la eficacia de esta actividad de control está en la correcta identificación de los riesgos en la entidad, ya que poner a rotar al personal de tareas no claves conlleva un costo que pudiera afectar la eficiencia del trabajo."

7. **Séptima Norma**: Control del sistema de información

Es importante destacar que la eficacia de esta actividad de control está en la correcta identificación de los riesgos en la entidad, ya que poner a rotar al personal de tareas no claves conlleva un costo que pudiera afectar la eficiencia del trabajo.

8. Octava Norma: Control de la tecnología de información.

Las actividades de control general de la tecnología de información se aplican a todo sistema de información, incluyendo la totalidad de sus componentes, desde las redes hasta la gestión de procesamiento por el usuario final. También abarcan las medidas y procedimientos manuales que permiten garantizar la operación continua y correcta del sistema de información.

9. Novena Norma: Indicadores de Desempeño

La máxima dirección y los directivos a todos los niveles deben diseñar un sistema de indicadores que les permitan evaluar el comportamiento de su gestión. Estos indicadores pueden ser cuantitativos y cualitativos; los indicadores cuantitativos se expresan de manera que permitan su aplicación objetiva y razonable.

"Cada entidad debe preparar un sistema de indicadores ajustado a sus características; es decir, tamaño, proceso productivo, bienes y servicios que entrega, nivel de competencia de sus dirigentes y demás elementos que lo distingan."

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada trabajador con sus responsabilidades.

"La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a su responsabilidad de gestión y control. Cada función debe especificarse con claridad, entendiendo como tal las cuestiones relativas a la responsabilidad de los individuos dentro del Sistema de Control Interno."

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión realizadas de forma constante, directamente por las distintas estructuras de dirección, o mediante el equipo administrativo, que debe llevar sus funciones a la prevención de hechos que generen pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista financiero y humano.

"El objetivo de esta norma es asegurar que el Control Interno funcione adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales."

6.7. METODOLOGÍA - MODELO OPERATIVO

El Manual de control interno del personal basado de políticas y procedimientos constituye una herramienta importante en la búsqueda de mantener controles preventivos, que permitan minimizar situaciones futuras o existentes en el desarrollo del trabajo con el fin de orientar al talento humano y a la vez salvaguardar los activos de la ACT Consultores.

El desarrollo de este manual se considera necesario ya que es un proceso de documentación de lo que debe hacer la unidad organizativa; de ahí el logro de una mayor eficiencia en el desempeño de sus tareas.

El acceso a la información en las empresas se ha hecho más dinámico al mismo tiempo que económico, por ello es necesario contar con un modelo operativo que permita orientar la formación además de estructurarla con ejes y actividades sólidamente establecidas a continuación presento como está estructurado este modelo:



DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO BASADO EN POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL MANEJO DEL PERSONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICO DE ACT CONSULTORES.



AMBATO - ECUADOR

88

2014

Maribel Paredes



CONTENIDO

SECCION I – GENERALIDADES

- 1.1 Introducción
- 1.2 Objetivo del manual
- 1.3 Justificación del manual
- 1.4 Base Legal
- 1.5 Antecedentes
- 1.6 Reseña Histórica
- 1.7 Misión y Visión
- 1.8 Valores
- 1.9 FODA

SECCION II – ORGANIGRAMAS FUNCIONAL Y ESTRUCTURAL

- 2.1 Organigramas Funcional
- 2.2 Organigramas Estructural

SECCION III - MAPA DE PROCESOS DE PRESTACION DE SERVICIO

- 3.1 Introducción
- 3.2 Mapa de procesos de prestación de servicio

SECCION IV – ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DEL PERSONAL

- 4.1 Indicadores de logro de resultados de la misión
- 4.2. Macropocesos del control interno del personal
- 4.2.1 Incorporación y adaptación del personal a ACT Consultores.
- 4.2.1.1 Requerimiento y Reclutamiento
- 4.2.1.1 Selección del personal
- 4.2.1.1 Contratación
- 4.2.1.1 Inducción
- 4.2.2 Compensación, bienestar y salud de las personas.
- 4.2.2.1 Compensación y Estructura salarial
- 4.2.2.2 Incentivos y Beneficios
- 4.2.2.3 Calidad de vida laboral
- 4.2.3. Desarrollo del personal de ACT Consultores.
- 4.2.3.1 Capacitación y Entrenamiento
- 4.2.3.2 Desarrollo Profesional
- 4.2.3.3. Desempeño
- 4.2.3.4. Monitoreo
- 4.3 Atención al cliente en la prestación de servicio
- 4.4. Flujogramas
- 4.5 Cuestionarios



SECCION V - ANÁLISIS Y APLICACIÓN DE INDICADORES

- 5.1. Indicadores financieros de los ingresos
- 5.3 Indicadores de gestión

SECCION VI - HOJA DE TRABAJO DE RIESGOS Y ACTIVIDADES

- 6.1 Estructura
- 6.2 Hoja de trabajo de riesgos y actividades procesos Incorporación y adaptación del personal a ACT Consultores.
- 6.3 Hoja de trabajo de riesgos y actividades procesos Compensación, bienestar y salud de las personas.
- 6.4 Hoja de trabajo de riesgos y actividades procesos de Desarrollo del personal de ACT Consultores
- 6.5 Hoja de trabajo de riesgos y actividades procesos de Atención al cliente en la prestación de servicio

SECCION VII – MATRIZ DE RIESGO

- 7.1 Definición
- 7.2 Matriz de riesgo del proceso Incorporación y adaptación del personal a ACT Consultores.
- 7.3 Matriz de riesgo del proceso Compensación, bienestar y salud de las personas.
- 7.4 Matriz de riesgo del proceso de Desarrollo del personal de ACT Consultores
- 7.5 Matriz de riesgo del proceso de Atención al cliente en la prestación de servicio

SECCION VIII – PROCESOS DEL CONTROL DEL PERSONAL - FLUJOGRAMA

- 8.1 Procesos de Incorporación y adaptación del personal a ACT Consultores.
- 8.2 Flujograma de Incorporación y adaptación del personal a ACT Consultores.



GENERALIDADES

1.1 Introducción

Las Políticas del personal constituyen un marco de referencia para todos los integrantes de la Empresa y una herramienta de gestión para todos aquellos que tienen responsabilidades de Conducción, contribuyendo a facilitar los procesos de comunicación y toma de decisiones, aportando a las mismas claridad y agilidad.

1.2 Objetivo del manual

El objetivo central de este manual de control interno basado en políticas y procedimientos del manejo del personal para mejorar la calidad de servicio de ACT CONSULTORES es consolidar un personal de colaboración con vocación y compromiso con la empresa, capacitado y en condiciones de entregar y ofrecer el mejor servicio, para lo cual se requiere contar con un marco laboral claro, definido y transparente.

De esto se desprende la necesidad de cumplir con los siguientes procesos:

- Sistematizar el proceso prestación de servicio a los clientes,
- Establecer la inducción formal al ingreso ACT Consultores.
- Incentivar y reconocer el desarrollo logrado por cada uno de los empleados
- Establecer un sistema de evaluación que permita obtener una visión objetiva e integral del desempeño y facilite el desarrollo que ejerce los empleados en la empresa.
- Establecer remuneraciones para el personal de acuerdo a su planta, grado, función y desempeño.



Este manual contiene aquellos aspectos más importantes y comunes en la gestión de los recursos humanos, todo lo no previsto en este manual, se resolverá de conformidad a lo que disponga la Administración Superior de ACT Consultores.

1.3 Justificación del manual

Es importante señalar que los manuales de procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los trabajadores, en materia no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las practicas definidas en la organización. El manual de procesos, es una herramienta que permite a la Organización, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.

1.4 Base Legal

Nuestro país se compromete al cumplimiento de las leyes propias aquellas que se encuentran tipificadas en la Constitución Política del Ecuador (2008), en su Capítulo Sexto: Trabajo y Producción, Sección Tercera: Formas de Trabajo y su Retribución, ART. 326, donde el derecho al trabajo se sustenta en los principios mencionados en el numeral 5 y 6; y a toda ley internacional vigente en Seguridad y Salud, tiene la obligatoriedad de cumplir Código Laboral Ecuatoriano.

El presente Manual toma como base la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Título II del sistema de control, fiscalización y auditoría del estado, Capítulo 2, Sección 1

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Art. 9.- Concepto y elementos del Control Interno.- El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el



personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales.

- **Art. 10.- Actividades Institucionales.-** Para un efectivo, eficiente y económico control interno, las actividades institucionales se organizarán en administrativas o de apoyo, financieras, operativas y ambientales.
- Art. 11.- Aplicación del control interno.- Se tendrán en cuenta las normas sobre funciones incompatibles, depósito intacto e inmediato de lo recaudado, otorgamiento de recibos, pagos con cheque o mediante la red bancaria, distinción entre ordenadores de gasto y ordenadores de pago; y, el reglamento orgánico funcional que será publicado en el Registro Oficial.
- **Art. 12.- Tiempos de control.-** El ejercicio del control interno se aplicará en forma previa, continua y posterior:
- a) Control previo.- Los servidores de la institución, analizarán las actividades institucionales propuestas, antes de su autorización o ejecución, respecto a su legalidad, veracidad, conveniencia, oportunidad, pertinencia y conformidad con los planes y presupuestos institucionales.
- b) Control Continuo.- Los servidores de la institución, en forma continua inspeccionarán y constatarán la oportunidad, calidad y cantidad de obras, bienes y servicios que se recibieren o prestaren de conformidad con la Ley, los términos contractuales y las autorizaciones respectivas.
- c) Control Posterior.- La Unidad de Auditoría interna será responsable del control posterior interno ante las respectivas autoridades y se aplicará a las actividades institucionales, con posterioridad a su ejecución.

1.5 Antecedentes

La superación y el desempeño son valores que cultivamos a medida que transcurre el tiempo y a Través de la experiencia tanto académica, como profesional. Además del fortalecimiento y preparación con altos valores éticos, morales, sociales y de respeto. El tiempo y la educación nos



ayudado a tener una perspectiva moderna e innovadora que propicie el desarrollo eficiente y efectivo en cada actividad nos ha llevado a la creación de una empresa de servicios en el área contable y administrativa.

1.6 Reseña Histórica

La Empresa ACT CONSULTORES (Asesoría Contable y Tributaria) es una firma unipersonal que inicio sus actividades expresamente en noviembre del 2000 prestando sus servicios de asesoría tributaría y declaración de impuestos a personas naturales de la provincia de Tungurahua. En el año 2003 amplió los servicios con asesoría contable tributaría y administrativa a Asociaciones, Cooperativas de Transporte y otras, de la Provincia de Tungurahua y en la actualidad la EMPRESA presta servicios a todo tipo de empresa y contribuyentes en general en todo el País.

1.7 Misión y Visión

Misión

Brindar soluciones integrales de asesoría y consultoría en el campo administrativo, contable, tributario y laboral, que orienten al cliente hacia la mejor alternativa, bajo estrictos estándares éticos, que aseguren un servicio de calidad y eficiencia, con el cual se obtenga un mayor crecimiento de la empresa y la tranquilidad de estar cumpliendo con las obligaciones contractuales vigentes.

Visión

Ser líder en la prestación de servicios profesionales en Asesoría Tributaria, Contable y administrativa de más alta calidad a nuestros clientes en la Provincia como en el País.



1.8 Valores

Valores Corporativos

Los valores corporativos son elementos de la cultura empresarial, propios de cada ACT CONSULTORES, dadas sus características competitivas, las condiciones de su entorno, su competencia y la expectativa de los clientes y propietarios.

Específicamente estamos hablando de conceptos, costumbres, actuaciones, actitudes, comportamientos o pensamientos que la empresa asume como normas o principios de conducta o que se propone tener o lograr como una característica distintiva de su posicionamiento y/o de sus variables competitivas.

TRABAJO EN EQUIPO

Amor por él trabajo, la lealtad y la transparencia frente a la empresa igual que a sus clientes, son características indispensables de los colaboradores. Un equipo de trabajo es una forma determinada para lograr un objetivo en común de los colaboradores que son parte de ACT CONSULTORES.

COMPROMISO CON LA EMPRESA

Sentirse incluido en todas las decisiones de la empresa para que esta marche con pie derecho, mostrando y brindando fortalezas para que en un futuro no existan errores.

CALIDAD TOTAL

Lograr calidad en la administración y en la prestación del servicio son factores hacia el desarrollo del éxito. La calidad tiene que convertirse en una prioridad en el desarrollo del trabajo con el objetivo de satisfacer a sus clientes.

COMPETITIVIDAD.

Es el éxito ante el mercado, la competitividad nos exige el control de precios, altos estándares de calidad, el conocimiento y satisfacción oportuna de las necesidades y expectativas del



cliente, lo que implica finalmente un compromiso de excelencia en el servicio.

• ENFOQUE AL CLIENTE

Anticiparse a las necesidades del cliente, ofreciendo servicio de máxima calidad, satisfaciendo todas sus expectativas y dando respuestas a todas las preguntas.

• CAPACIDAD DE TALENTO HUMANO:

El personal de la empresa es con un nivel académico de tercer nivel sus especialidades son contabilidad y auditoría y administración de empresas, para la selección del personal se las hace previo la toma de pruebas de conocimientos.

1.9 **FODA**

Fortalezas	Debilidades
Ubicación Geográfica (A lado del SRI)	Existe falencias en las computadoras
Posicionamiento en el mercado	Falta de espacio físico
Personal calificado y permanente	Reporte individuales no consolidados
Confianza en el cliente	
Imagen corporativa del servicio	
Oportunidades	Amenazas
Expansión en el mercado	Competencia indirecta del mercado informal
Creación de nuevos servicios	Competencia directa del mercado formal
Obtener instalaciones propias	Asesoría gratuita del SRI
Incrementar Asesoría Externa	 Temor del cliente a pagar impuestos altos Cambio de leyes tributarias permanentes



ORGANIGRAMAS FUNCIONAL Y ESTRUCTURAL

2.1 Organigramas Funcional

A continuación presento los organigramas respectivos que deben poseer la empresa:

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

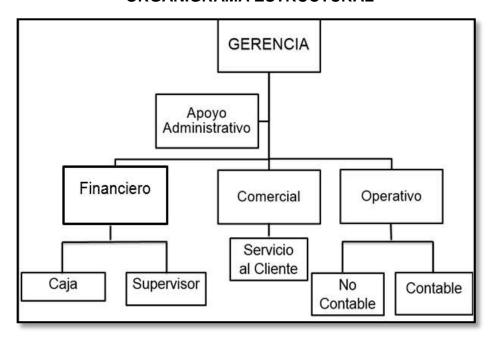
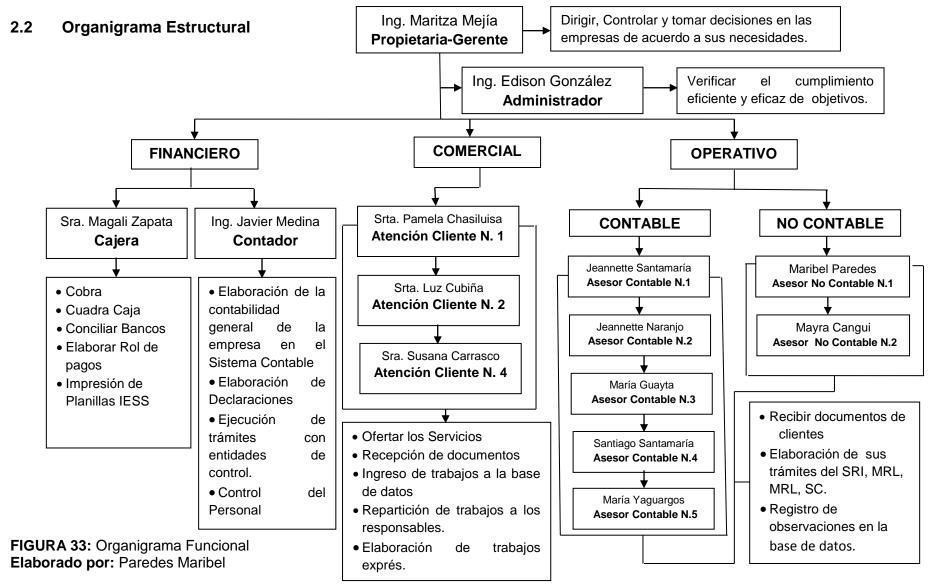


FIGURA 32: Organigrama Estructural Elaborado por: Paredes Maribel

En el organigrama estructural de ACT Consultores se puede observar la estructura básica de la organización, en el cual se identifica claramente el nivel jerárquico con que contaría la empresa, el mismo que divide a cada sección de la empresa con el fin de poseer un mejor control y así tomar correctas de decisiones en el momento que lo amerite.







MAPA DE PROCESOS DE PRESTACION DE SERVICIO

3.1 Introducción

Un mapa es una representación gráfica y métrica de una porción de territorio sobre una superficie bidimensional. Iniciados por el hombre con el propósito de conocer su mundo, y apoyado primero sobre teorías filosóficas, los mapas constituyen hoy una fuente importantísima de información, permitiendo que nos situemos en relación al mundo que nos rodea. Algo similar consiguen los mapas de procesos. Nos muestran la estructura de la Unidad Funcional (UF) en la nos encontramos, permitiendo que nos situemos en relación al trabajo que en ella se desarrolla y así conocer dónde se ubica nuestra actividad y hacia qué fin se orienta.

PROCESO PARA DISEÑAR UN MAPA DE PROCESOS

Se ha escrito mucho acerca de las partes que componen un proceso, pero no tanto sobre la forma de interconectarlos hasta conformar un mapa de procesos. El método que vamos a describir es válido para cualquier sistema de gestión.

Paso 1: Identificar a los actores

La organización existe porque tiene clientes que atender, pero también depende de sus empleados y otras organizaciones de su entorno.

Paso 2: Identificar la línea operativa

La línea operativa de la organización está formada por la secuencia encadenada de procesos que llevamos a cabo para realizar la prestación de servicio.

Paso 3: Añadir los procesos de soporte a la línea operativa y los de Dirección

La línea operativa es la espina dorsal de nuestro sistema de gestión. Cualquier actividad que no forme parte de ella debe adaptarse a ella, incluyendo los procesos de soporte.



Paso 4: Añadir los procesos que afectan a todo el sistema

Llegados a este punto tenemos el corazón de nuestro negocio representado, pero nos falta el resto de los órganos dan vida al sistema.

El mapa de procesos debe dar una visión general de nuestros procesos y sus relaciones. Si lo recargamos en exceso, no lo entenderemos ni nosotros mismos. Hay que sacrificar información, porque si la ponemos toda, no comunicaremos ninguna.

3.2 Mapa de procesos de prestación de servicio

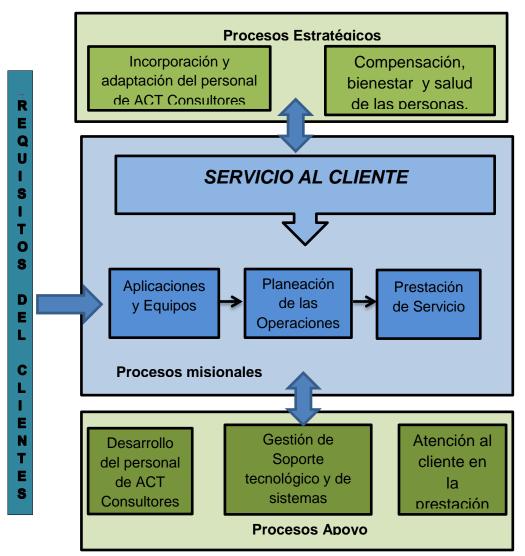


FIGURA 34: Mapa de proceso Elaborado por: Paredes Maribel



ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DEL PERSONAL

4.1 Indicadores de logro de resultados de la misión

La misión es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe ACT CONSULTORES. Así mismo es la determinación de la/las funciones básicas que la empresa va a desempeñar en un entorno determinado para conseguir tal misión.

En la misión se define: la necesidad a satisfacer, los clientes a alcanzar, productos y servicios a ofertar. Las características que deben tener una misión son: amplia, concreta, motivadora y posible.

Con la misión conoceremos el negocio al que se dedica la empresa en la actualidad, y hacia qué negocios o actividades puede encaminar su futuro, por lo tanto también debe ir de la mano con la visión y los valores. Es por eso que a continuación se analiza a través de indicadores de logro de resultados el enfoque de la misión de la empresa ACT CONSULTORES.

Misión

"Brindar soluciones integrales de asesoría y consultoría en el campo administrativo, contable, tributario y laboral, que orienten al cliente hacia la mejor alternativa, bajo estrictos estándares éticos, que aseguren un servicio de calidad y eficiencia, con el cual se obtenga un mayor crecimiento de la empresa y la tranquilidad de estar cumpliendo con las obligaciones contractuales vigentes."



MATRIZ DE LOGRO DE RESULTADOS

ELEMENTOS	TIPO DE INDICADOR	INDICADORES DE RESULTADOS
Personal Satisfecho	Productividad	Lograr una crecimiento del 10% en los ingresos.
Buen Servicio	Calidad	 Satisfacción del cliente en 95% Disminución de quejas a un 5%
Capacitaciones del personal	Eficacia	Disminución de errores en la elaboración de trabajos a un 2%
Estabilidad Laboral	Eficiencia	Disminuir al 1% la rotación del personal

TABLA 27: Matriz de logro de resultados **Elaborado por:** Paredes Maribel



4.2. Macropocesos del control interno del personal

Este macroproceso procura la organización y preparación del área para aportar al mejoramiento de la empresa a través del eficiente desempeño de las personas, con base en información clara sobre qué se espera de ellas y bajo qué normas y políticas deben desarrollar sus actividades. Está compuesto por los siguientes procesos: Planeación Estratégica del Talento Humano, Definición de Políticas Orientadas al Talento Humano, Análisis y Entendimiento del Marco Legal Laboral que rige a la organización, y Análisis y Diseño de Cargos

4.2.1 Incorporación y adaptación del personal a ACT Consultores. Incorporación y adaptación de las personas a la organización

Tiene como fin que las personas que ingresen a la organización no sólo sean las mejores y tengan las mejores habilidades y competencias para un cargo, sino que se adapten fácilmente a la organización, a su cultura, sus procesos y maneras de hacer y así generar valor desde su cargo. Está compuesto por los procesos de Requisición y Reclutamiento, Selección de Personal, Contratación y Socialización e Inducción.



FIGURA 35: Proceso de incorporación del personal

Elaborado por: Paredes Maribel

4.2.1.1 Requisición y Reclutamiento

Personas y organizaciones no nacen juntas. Las organizaciones escogen a las personas que desean como empleados y las personas escogen a las organizaciones donde pretenden trabajar y aplicar sus. El reclutamiento funciona como un puente entre el mercado laboral y el de



recursos humanos. El reclutamiento corresponde al proceso mediante el cual la organización atrae candidatos del mercado de recursos humanos para abastecer su proceso selectivo.

4.2.1.2 Selección del personal

La selección de personas funciona como un filtro que permite que sólo algunas personas puedan ingresar en la organización: las que presenten características deseadas por la organización. Existe un viejo dicho popular que afirma que la selección constituye la elección adecuada de la persona adecuada para el lugar adecuado.

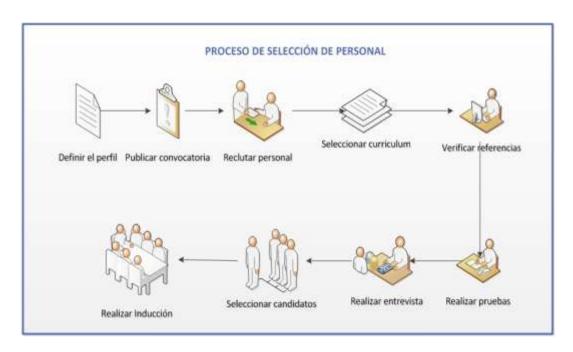


FIGURA 36: Proceso de selección al personal

Elaborado por: Paredes Maribel

En términos más amplios, la selección busca candidatos más adecuados, entre varios reclutados para los cargos de la organización, con el fin de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización.



4.2.1.3 Contratación

Una vez pasadas con éxito las etapas del proceso de selección o mecanismos de interpretación (solicitud, pruebas, entrevistas, exámenes médicos, etc.) el candidato puede ser contratado.

Se define a la contratación como un convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

4.2.1.4 Inducción

Una vez que la decisión de contratación es tomada por la empresa se inicia el proceso de inducción que consiste en la introducción de la persona a la empresa, a su cultura, sus objetivos, sus áreas, jefes directos y responsabilidades.

El motivo de este proceso está en facilitar la integración y adaptación de las personas y el apoyo para que se desarrolle en forma más efectiva.

Consiste en mostrarles a las personas nuevas la información básica sobre sus responsabilidades y las normas de la empresa.

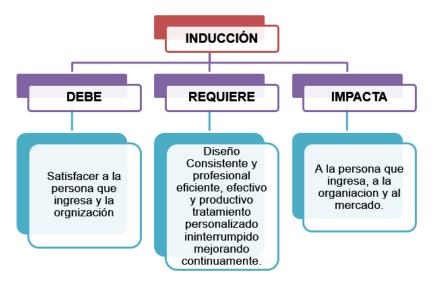


FIGURA 37: Proceso de inducción Elaborado por: Paredes Maribel



4.2.2 Compensación, bienestar y salud de las personas.

Tiene como fin desarrollar un sistema que permita incentivar, motivar y satisfacer las necesidades de los empleados, buscando la sostenibilidad y mantenimiento de los mismos dentro de la organización y aportando al desarrollo de las necesidades que surgen en ella. Su objetivo principal es la búsqueda de equilibrio entre las personas y la capacidad de la organización, para lo cual desarrolla los siguientes procesos: Compensación y Estructura Salarial, Incentivos y Beneficios, Higiene y Seguridad Industrial, y finalmente, Calidad de Vida Laboral.

4.2.2.1 Compensación y Estructura salarial

Tal como lo establece el Art.81 del Código del Trabajo, los sueldos y salarios se estipularán libremente, pero en ningún caso podrán ser inferiores a los mínimos establecidos por la correspondiente comisión sectorial o al mínimo del trabajador en general. El monto del salario básico será determinado por el Consejo Nacional de Salarios CONADES, o por el Ministerio de Relaciones Laborales en caso de no existir acuerdo en el referido Consejo.

Sectorial	Desde E2	Hasta A
Agricultura y Plantaciones	340.34	B1 349.18
Producción Pecuaria	351.56	B1 363.63
Pesca, Acuacultura y Maricultura	340.95	B1 352.17
Minas, Canteras y Yacimientos	349.05	B1 563.16
Transf. Alimentos (Incluye Agroindustria)	340.00	B1 350.20
P. Industriales, Farmaceúticos y Quimicos	340.00	A1 362.44
Producción Industrial De Bebidas y Tabacos	346,46	B1 354.89
Metalmecanica	348.50	B1 353.46
Artesanias	341.67	C1 356.63
Productos Textiles, Cuero y Calzado	340.00	C2 342.14
Vehiculos, Automotores, Carrocerias y Partes	D2 354.62	362.10
Tecnologia: Hardware y Software (Incl. Tic's)	353.60	363.80
Electricidad, Gas y Agua	340.00	378.42
Construcción	347.14	B1 394.06
Comercialización y Venta De Productos	344.42	B2 354.14
Turismo y Alimentación	340.00	344.42
Transporte, Almacenamiento y Logistica	340.00	B1 363.39
Servicios Financieros	E1 354.08	358.22
Actividades Tipo Servicios	340.34	358.26
Actividades Tipo Serv. (Periodistas profesionales)	B3 817.00	A1 900.00
Enseñanza	D1 345.44	439.96
Actividades De Salud	373.32	387.67
Actividades Comunitarias	351.73	360.64
Actividades Comunitarias Periodistas	D2 550.00	C1 675.00

TABLA 28: Remuneraciones mínimas vigentes 2014

Elaborado por: INEC



4.2.2.2 Incentivos y Beneficios

Son pagos hechos por la organización a sus, a cambio de contribuciones, cada incentivo tiene un valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro; lo que es útil para un individuo puede ser inútil para otro. Los beneficios y servicios algunas veces son considerados compensación indirecta a los empleados; sin embargo, son una gran inversión que hacen las empresas para motivar, desarrollar y mantener a su personal. Los beneficios y servicios que ofrezca la empresa deben guiarse por la normatividad legal y su política general de remuneración, y deben atender las necesidades individuales de las personas, proporcionándoles una vida personal, familiar y laboral más tranquila y

productiva.

LOS BENEFICIOS SOCIALES

- · Afiliación a la Seguridad Social.
- Pago por Horas extras & Suplementarias
- Pago de la Décimotercera Remuneración (Decimo tercer sueldo) o Bono navideño.
- Pago de la Décimocuarta remuneración (Décimo cuarto Sueldo) o Bono escolar.
- Pago del Fondo de reserva.
- · Vacaciones anuales.
- Pago de la Jubilación patronal.
- Licencia por Paternidad
 Licencia por Maternidad
- Licencia por Maternidad
- Pago del Subsidio por Maternidad.
- · Pago de utilidades.

4.2.2.3 Calidad de vida laboral

Varios estudios en todo el mundo han demostrado que el uso de la calidad de vida laboral, como un factor más de la producción, es de suma importancia en las empresas, más aun en estos tiempos de incertidumbre.

	Componente	En qué consiste
1. Seg	uridad e higiene	Prácticas tendientes a resguardar seguridad de trabajador
2. Salu	id .	Prácticas orientadas a velar por salud física y sicológica de trabajadores
3. Grei	mio de empleados	Generar canal de comunicación permanente con empleados, respetando derecho asociación
4. Pror	noción y contratación	Procesos de promoción y contratación cor criterio objetivo, transparente e igualitario
5. Cap	acitación	Generación de conocimiento y capacidades especiales que mejoran producción
6. Ben	eficios	Complementan ingresos de los trabajadores generando satisfacción laboral y calidad de vida
7. Con	ciliación vida laboral – vida familiar	Permitir que trabajador pueda identificar vida laboral con vida familiar
8. Prev	visión	Medidas para velar por bienestar económico y social de empleados hacia su jubilación
9. Prev	vención y sanción del acoso	Condiciones laborales que aseguren integridad física y sicológica ante un acoso interno
10. Res	peto a diversidad	Garantizar no discrimen por diferencias de sexo, raza, religión o condición social

TABLA 29: Aplicación de componentes CVL en la empresa

Elaborado por: Paredes Maribel



Un buen entorno laboral incluye un horario flexible, condiciones de igualdad, un entorno seguro y saludable, posibilidades de desarrollo económico, balance trabajo-tiempo libre, carrera administrativa, salud, beneficios domésticos, cuidado a sus dependientes, entre otras - para poder producir más y mejor.

4.2.3. Desarrollo del personal de ACT Consultores.

Tiene como objetivo el mantenimiento de la información y el desarrollo de los individuos dentro de la organización, a nivel personal y profesional, mediante procesos de educación como elemento potenciador de las habilidades y destrezas de los empleados, que permitan su crecimiento y desarrollo y por tanto de la organización.



FIGURA 38: Proceso de desarrollo del personal

Elaborado por: Paredes Maribel



4.2.3.1 Capacitación y Entrenamiento

La capacitación está diseñada para permitir que los nuevos empleados adquieran conocimientos y habilidades necesarias para su puesto de trabajo. El crecimiento de la necesidad de capacitar surge de la necesidad de adaptarse a los rápidos cambios ambientales, mejorar la calidad de los productos y servicios e incrementar la productividad para que la organización siga siendo competitiva.

4.2.3.2 Desarrollo Profesional

Es una experiencia de interacción individual y grupal, a través de la cual los sujetos que participan en ella desarrollan y optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones. Esto permite que el individuo conozca más, no sólo de sí mismo, sino también de sus compañeros de grupo con el objeto de crecer y ser más humano.



FIGURA 39: Árbol de Desarrollo del personal

Elaborado por: Guillermo Ballenato



4.2.3.3. Desempeño

La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran).



4.2.3.4. Monitoreo

Significa seguir, acompañar, orientar y mantener el comportamiento de las personas dentro de determinados límites de variación. Los procesos de monitoreo se puede enfocar de manera tradicional cuando siguen el paradigma de la teoría X (desconfianza respecto a las persona y control sobre su comportamiento), en un esquema de control externo y rígido (al cual las personas se deben ajustar y deben obedecer), que adopta una disposición de fiscalización y vigilancia, a través de un código de disciplina severa que impone restricciones y limitaciones, en un sistema centralizado.



4.3 Atención al cliente en la prestación de servicio

Una prestación de servicio es un servicio que una empresa ofrece en lugar de un producto físico. Estos servicios se tratan de la misma manera que un producto, con un costo e inclusive una variedad de tipos, dependiendo del negocio.



FIGURA 41: Proceso de atención al cliente

Elaborado por: Paredes Maribel

A la hora de diseñar un servicio es fundamental seguir un proceso lógico de trabajo, en el que el resultado final sea la prestación de un servicio adaptado a las expectativas del cliente. Para ello podemos utilizar el modelo que se detalla a continuación:

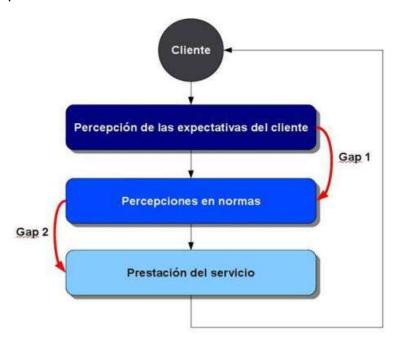


FIGURA 42: Percepción de perspectivas de los clientes

Elaborado por: Paredes Maribel



- Nivel 1. La percepción de las expectativas del cliente.
 Responder a preguntas como ¿Qué espera el cliente de nuestro
 servicio? o ¿Cuál es el tipo de producto o servicio que quiere
 comprar?, son el primer paso para conocer las necesidades del
 cliente y establecer los requisitos que deben formar la estructura de
 nuestro servicio.
- Nivel 2. Trasladar las expectativas a normas. Por ejemplo, si consideramos que nuestro cliente espera un servicio a la mesa con determinadas condiciones, tendremos que definir una norma, regla o estándar que explique cómo el camarero deberá realizar dicho servicio.
- Nivel 3. Prestación del servicio. La prestación es el momento en que entregamos nuestro producto y servicio al cliente. Son los llamados momentos de la verdad, ya que es en este preciso instante cuando el cliente nos evalúa.

4.4. Flujogramas

4.4.1 Definición

Un flujograma, también denominado diagrama de flujo, es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado. Es decir, el flujograma consiste en representar gráficamente, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo a partir de símbolos.

4.4.2. Simbología

Para una mayor comprensión de los procedimientos, a continuación se representa gráficamente la simbología utilizada en el levantamiento de los mismos:



SIMBOLOGÍA DIAGRAMA DE FLUJOS

SÍMBOLO	REPRESENTA
INICIO	Indicador de inició de un procedimiento.
	Operaciones: Fases del proceso, método o procedimiento.
	Inspección y medición: Representa el hecho de verificar la naturaleza, calidad y cantidad de los insumos y productos.
	Operación e inspección: Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes.
	Entrada de bienes: Productos o material que ingresan al proceso.
	Almacenamiento: Depósito y/o resguardo de información o productos.
FIN	Conector utilizado para representar el fin de un procedimiento.

TABLA 30: Simbología diagrama de flujo Elaborado por: Paredes Maribel



4.4.1 Flujograma de Macropocesos del Control Interno del Personal actual

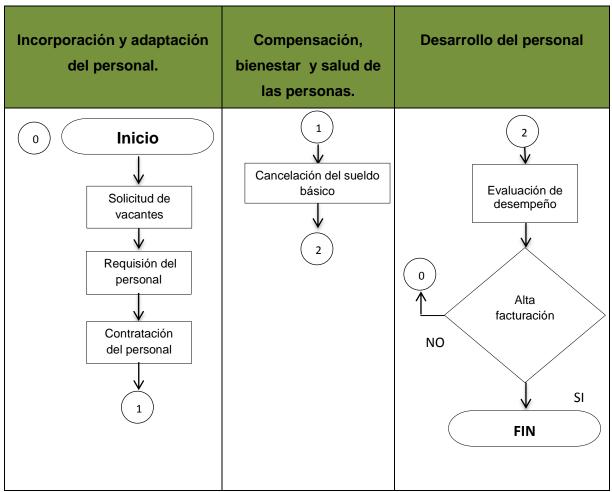


TABLA 31: Flujograma del control del personal

Elaborado por: Paredes Maribel



4.4.2 Flujograma de prestación de servicio actual

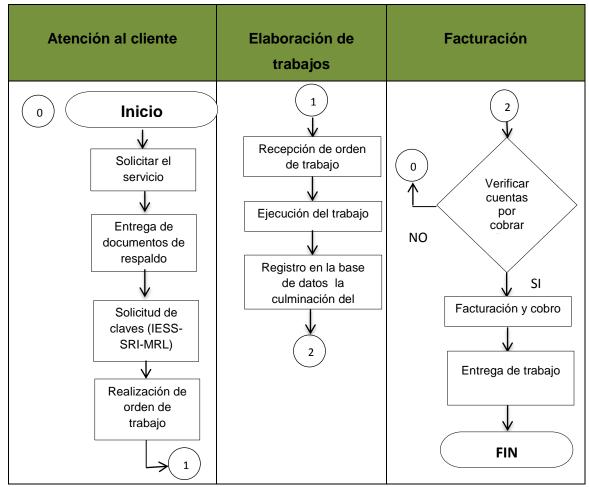


TABLA 32: Flujograma de prestación de servicios actual

Elaborado por: Paredes Maribel



4.5 Cuestionarios

Para evaluar el control interno del personal en ACT Consultores se va a utilizar como herramienta de evaluación el método del cuestionario, el mismo que consiste en la evaluación con base a preguntas, las cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas bajo examen.

- 1. Este cuestionario ha sido preparado para la determinación de la eficiencia del sistema de control interno sobre los procesos establecidos en la empresa.
- 2. El cuestionario puede modificarse de acuerdo a los requerimientos de la organización, en cualquier área.
- 3. Los espacios previstos para las respuestas deben contestarse con "SI NO N/A" y en su caso con otras marcas y/o referencias que se crea convenientes.
- 4. Las preguntas han sido preparadas para que en caso de respuestas negativas (NO), estas deberán influir al ser consideradas como un punto crítico.
- 5. Al término de cada sección se deberá indicar si el control interno a juicio del auditor es "ALTO, MODERADO O BAJO" y también se deberán presentar en su caso los comentarios sobre las áreas o elementos del control interno que muestren mayores deficiencias, que den las bases para la aplicación de procedimientos específicos y adicionales
- 6. Este cuestionario debe ser contestado por el responsable directo de cada área de trabajo.



ACT CONSULTORES CUESTIONARIO DE RIESGO INHERENTE

C/I 1/4

Macropocesos del control interno del personal

ETAPA: Incorporación y adaptación del personal a ACT Consultores

PERIODO: 2014

- Evaluar el nivel de riesgo inherente del área proceso de Incorporación y adaptación del personal a ACT Consultores
- Determinar los puntos críticos.

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Se cuenta con un sistema de administración del personal?		Х		Carecen de control del personal.
2	¿Existe un registro de todos los empleados?	X			Cada empleado cuenta con su ficha.
3	¿Existe políticas, procedimientos y objetivos para la contratación e inducción del personal?		Х		Solo cuenta con un reglamento interno.
4	¿Se lleva a cabo análisis y valuación de puestos?		X		
5	¿Se documenta los requerimientos para el reclutamiento y selección del personal?		Х		No existen procesos de contracción de selección del personal.

					•	
N		1	Δ	\sim	ntis	anza
1	4 I V C			LU		11 IZ.A

Alto ()	Moderado ()	Bajo (X



ACT CONSULTORES MATRIZ DE CALIFICACION DE RIESGO INHERENTE

M/C 1/4

Macropocesos del control interno del personal

ETAPA: Incorporación y adaptación del personal a ACT Consultores

PERIODO: 2014

- Evaluar el nivel de riesgo inherente del área proceso de Incorporación y adaptación del personal a ACT Consultores
- Determinar los puntos críticos.

N°	PREGUNTA	PT	SI/ NO	СТ
1	¿Se cuenta con un sistema de administración del personal?		0	
2	¿Existe un registro de todos los empleados?		1	
3	¿Existe políticas, procedimientos y objetivos para la contratación e inducción del personal?		0	
4	¿Se lleva a cabo análisis y valuación de puestos?		0	
5	¿Se documenta los requerimientos para el reclutamiento y selección del personal?		0	
CALIFICACION TOTAL				1
PONDERACION TOTAL				5
NIVE	NIVEL DE CONFIANZA			20%
RIES	RIESGO DE CONTROL			80%



Determinación del Nivel de Confianza y Riesgo

Nivel de Confianza:

PT = Ponderación Total

CT = Calificación Total

CP = Calificación Porcentual

$$CP = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$CP = \frac{1 * 100}{5} = 20\%$$

Nivel de Confianza = 20%.

Nivel de Riesgo:

Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de Confianza

Nivel de Riesgo = 100% - 20%

Nivel de Riesgo = 60%

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

Nivel de confianza

Alto () Moderado () Bajo (X)

Riesgo de control

Alto (X) Moderado () Bajo ()



Comentario:

Una vez aplicado el cuestionario a la etapa de Incorporación y adaptación del personal a ACT Consultores se determinó un nivel de confianza de 20% considerado como bajo y el nivel de riesgo es alto con un 80%, esto debido a que no existen un sistema de administración del personal que permitan el control adecuado de esta área, como también la empresa carece de políticas, procedimientos y objetivos para la contratación e inducción del personal llevando a que no se pueda contar con un personal idóneo al cubrir la vacante es así que no se lleva a cabo un análisis y valuación de puestos, de tal manera que no se documenta los requerimientos para el reclutamiento y selección del personal.



ACT CONSULTORES CUESTIONARIO DE RIESGO INHERENTE

C/I 2/4

Macropocesos del control interno del personal

ETAPA: Compensación, bienestar y salud del personal.

PERIODO: 2014

- Evaluar el nivel de riesgo inherente del área proceso de Compensación, bienestar y salud del personal..
- Determinar los puntos críticos.

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿El rol de pagos es adecuadamente revisado y aprobado?	Х			Elaborado por el contador y revisado por la Propietaria.
2	¿Se ha establecido algún procedimiento para el control de la asistencia del personal que permita reportar el total de horas trabajadas y determinar las horas extras?		x		No existe pago de horas extras y posee un registro de asistencia en Microsoft Excel manipulable.
3	¿Se remunera a los empleados de acuerdo a sus responsabilidades?		х		
4	¿Existen metas a cumplirse en la empresa?	x			Según nivel de facturación
5	¿Existen incentivos por cumplimiento de metas en la empresa?	х			Para el cálculo de incentivos existen bases de facturación consideradas altas para los empleados.
6	¿Los sueldos, comisiones, beneficios sociales, horas extras, son canceladas a tiempo?		Х		La existen de pagos tardíos de los sueldos y demás beneficios sociales.

		· ·	
	-	confia	ทรว
INIVE	uc	CUIIIa	IIZA

Alto ()	Moderado ()	Bajo(X)



ACT CONSULTORES MATRIZ DE CALIFICACION DE RIESGO INHERENTE

M/R 2/4

Macropocesos del control interno del personal

ETAPA: Compensación, bienestar y salud del personal.

PERIODO: 2014

- Evaluar el nivel de riesgo inherente del área proceso de Compensación, bienestar y salud del personal.
- Determinar los puntos críticos

N°	PREGUNTA	PT	SI/ NO	СТ
1	¿El rol de pagos es adecuadamente revisado y aprobado?		1	
2	¿Se ha establecido algún procedimiento para el control de la asistencia del personal que permita reportar el total de horas trabajadas y determinar las horas extras?		0	
3	¿Se remunera a los empleados de acuerdo a sus responsabilidades?		0	
4	¿Existen metas a cumplirse en la empresa?		1	
5	¿Existen incentivos por cumplimiento de metas en la empresa?		0	
6	¿Los sueldos, comisiones, beneficios		0	
CALIFICACION TOTAL				2
PONDERACION TOTAL				6
NIVEL DE CONFIANZA				33%
RIESGO DE CONTROL				67%

Determinación del Nivel de Confianza y Riesgo

Nivel de Confianza:

PT = Ponderación Total

CT = Calificación Total

CP = Calificación Porcentual

$$CP = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$CP = \frac{2 * 100}{6} = 33\%$$

Nivel de Confianza = 33%.

Nivel de Riesgo:

Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de Confianza

Nivel de Riesgo = 100% - 33%

Nivel de Riesgo = 67%

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

Nivel de confianza

Alto () Moderado () Bajo (X)

Riesgo de control

Alto (X) Moderado () Bajo ()



Comentario:

Una vez aplicado el cuestionario a la etapa de Compensación, bienestar y salud del personal a ACT Consultores se determinó un nivel de confianza de 33% considerado como bajo y el nivel de riesgo es alto con un 67%, esto debido a que se ha establecido un procedimiento para el control de la asistencia del personal que permita reportar el total de horas trabajadas y determinar las horas extras pero este no es usado de la mejor maneja ya que no hay el pago de horas extras el registro de asistencia que posee en Microsoft Excel es manipulable, otra de las razones es que se remunera a los empleados de acuerdo a sus responsabilidades sin considerar el cargo que tienen en la empresa, además las metas establecidas muy altas lo que impiden cumplirlas y no son incentivados los empleados, otra de las causas que genera insatisfacción laboral es que los sueldos, comisiones, beneficios sociales, horas extras no son canceladas a tiempo.



ACT CONSULTORES CUESTIONARIO DE RIESGO INHERENTE

C/I 3/4

Macropocesos del control interno del personal

ETAPA: Desarrollo del personal de ACT Consultores.

PERIODO: 2014

- Evaluar el nivel de riesgo inherente del proceso de Desarrollo del personal de ACT Consultores
- Determinar los puntos críticos.

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿El personal de la empresa cuenta con sólidos conocimientos del área laboral al iniciar a trabajar?		Х		Los puestos vacantes son cubiertos por pasantes no idóneos, que carecen de conocimientos básicos.
2	¿Existe un proceso de capacitación al personal?		X		No existe un proceso de capacitación para el personal, cada empleado es responsable de cumplir su trabajo con los conocimientos que poseen.
3	¿El entrenamiento que se ofrece al personal de la empresa es el adecuado?		х		Solo se da instrucciones generales a los empleados.
4	¿ACT Consultores evalúa a su personal?	х			
5	¿Existe constante actualización de información para los empleados de ACT Consultores?		х		Se envía a los correos la información que gerencia considera necesaria conocer.

_	1:	_ [٦ ـ	con	£:	
1			ПΩ	con	ITIZI	172

Alto () Moderado ()	Bajo(X)
-----------------------	---------



ACT CONSULTORES MATRIZ DE CALIFICACION DE RIESGO INHERENTE

M/R 3/4

Macropocesos del control interno del personal

ETAPA: Desarrollo del personal de ACT Consultores.

PERIODO: 2014

- Evaluar el nivel de riesgo inherente del proceso de Desarrollo del personal de ACT Consultores
- Determinar los puntos críticos.

N°	PREGUNTA	PT	SI/ NO	СТ
1	¿El personal de la empresa cuenta con sólidos conocimientos del área laboral al iniciar a trabajar?		0	
2	¿Existe un proceso de capacitación al personal?		0	
3	¿El entrenamiento que se ofrece al personal de la empresa es el adecuado?		0	
4	¿ACT Consultores evalúa a su personal?		1	
5	¿Existe constante actualización de información para los empleados de ACT Consultores?		0	
CALIFICACION TOTAL				1
PONDERACION TOTAL				5
NIVEL DE CONFIANZA				20%
RIES	RIESGO DE CONTROL			80%

Determinación del Nivel de Confianza y Riesgo

Nivel de Confianza:

PT = Ponderación Total

CT = Calificación Total

CP = Calificación Porcentual

$$CP = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$CP = \frac{1 * 100}{5} = 20\%$$

Nivel de Confianza = 20%.

Nivel de Riesgo:

Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de Confianza

Nivel de Riesgo = 100% -20%

Nivel de Riesgo = 80%

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

Nivel de confianza

Alto () Moderado () Bajo (X)

Riesgo de control

Alto (X) Moderado () Bajo ()



Comentario:

Una vez aplicado el cuestionario del proceso de Desarrollo del personal de ACT Consultores se determinó un nivel de confianza de 20% considerado como bajo y el nivel de riesgo es alto con un 80%, debido a que el personal de la empresa no cuenta con sólidos conocimientos del área laboral al iniciar a trabajar, ya que los puestos vacantes son cubiertos por pasantes no idóneos, que carecen de conocimientos básicos. Además no existe un proceso de capacitación al personal impidiendo al desarrollo total del empleado, es así que el entrenamiento que se ofrece al personal de la empresa no el adecuado, de tal manera que otro de los factores indispensables pero no existentes en la empresa es la inconstante actualización de información para los empleados de ACT Consultores.



ACT CONSULTORES CUESTIONARIO DE RIESGO INHERENTE

C/I 4/4

Macropocesos del control interno del personal

ETAPA: Atención al cliente en la prestación de servicio

PERIODO: 2014

- Evaluar el nivel de riesgo inherente del proceso Atención al cliente en la prestación de servicio
- Determinar los puntos críticos.

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿El servicio prestado por el personal de ACT Consultores cubre con las necesidades y expectativas de los clientes?	Х			
2	¿Considera que la información contable entregada por la empresa ACT Consultores muestra razonablemente la realidad económica de los clientes?	х			La presentación de trabajo al cliente es entendible y completa.
3	¿El personal que labora en ACT Consultores tiene los conocimientos contables y tributarios suficientes?		Х		No existe personal capacitado
4	¿En este año han tenido problemas los clientes de ACT CONSULTORES en el cumplimiento con sus obligaciones frente a las entidades de control (SRI, IESS, MRL, etc.)?	х			La rotación del personal impidiendo al cumplimiento de las obligaciones.
5	¿Ha recibido atención personalizada?		X		Rotación constante del personal de atención al cliente

A	Jive		۱,		-	-	
П	NIVE	א ונ	10	ററ	nti	ıar	ารล

Alto () Moderado ()	Bajo(X
-----------------------	--------



ACT CONSULTORES MATRIZ DE CALIFICACION DE RIESGO INHERENTE



Macropocesos del control interno del personal

ETAPA: Atención al cliente en la prestación de servicio

PERIODO: 2014

- Evaluar el nivel de riesgo inherente del proceso Atención al cliente en la prestación de servicio
- Determinar los puntos críticos.

N°	PREGUNTA	PT	SI/ NO	СТ
1	¿El servicio prestado por el personal de ACT Consultores cubre con las necesidades y expectativas de los clientes?		0	
2	¿Considera que la información contable entregada por la empresa ACT Consultores muestra razonablemente la realidad económica de los clientes?		1	
3	¿El personal que labora en ACT Consultores tiene los conocimientos contables y tributarios suficientes?		0	
4	¿En este año han tenido problemas los clientes de ACT CONSULTORES en el cumplimiento con sus obligaciones frente a las entidades de control (SRI, IESS, MRL, etc.)?		0	
5	¿Ha recibido atención personalizada?		0	
CALIFICACION TOTAL				1
PONDERACION TOTAL				5
NIVEL DE CONFIANZA				20%
RIES	GO DE CONTROL			80%



Determinación del Nivel de Confianza y Riesgo

Nivel de Confianza:

PT = Ponderación Total

CT = Calificación Total

CP = Calificación Porcentual

$$CP = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$CP = \frac{1 * 100}{5} = 20\%$$

Nivel de Confianza = 20%.

Nivel de Riesgo:

Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de Confianza

Nivel de Riesgo = 100% -20%

Nivel de Riesgo = 80%

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

Nivel de confianza

Alto () Moderado () Bajo (X)

Riesgo de control

Alto (X) Moderado () Bajo ()



Comentario:

Una vez aplicado el cuestionario del proceso de Desarrollo del personal de ACT Consultores se determinó un nivel de confianza de 20% considerado como bajo y el nivel de riesgo es alto con un 80%, ya que el servicio prestado por el personal de ACT Consultores no cubre con las necesidades y expectativas de los clientes impidiendo lograr la satisfacción de los mismos, esto se da a que el personal que labora en ACT Consultores no tiene los conocimientos contables y tributarios suficientes para el desarrollo de la prestación de servicio, es así que en este año en la empresa se han presentado clientes con problemas los de incumplimiento con sus obligaciones frente a las entidades de control (SRI, IESS, MRL, etc.), al no recibido atención personalizada que permita cubrir con su interrogantes.



ANÁLISIS Y APLICACIÓN DE INDICADORES

5.1. Indicadores financieros de los ingresos

Los indicadores financieros relación de las cifras extractadas de los estados financieros con el objeto de formarse una idea de la empresa definición permite tomar tres clases de decisiones de carácter financiero: decisiones operativas, de inversión y de financiación.

Variación absoluta de los ingresos					
Ingresos primer semestre 2013 — Ingresos primer semestre 2012	28.562,24 - 35.568,78 = (7006.54)				
Variación relativ	ra de los ingresos				
Ingresos primer semestre 2012 Ingresos primer semestre 2013 * 100	$\frac{7006.54}{26.549,24} * 100 = 21\%$				
Se puede identificar que en el primer semestre del periodo 2013 en					

Se puede identificar que en el primer semestre del periodo 2013 en relación al primer semestre del periodo 2012 se obtuvo una disminución de los ingresos de (\$7006.54), es decir que el 21% del total de los ingresos.

5.3 Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados. Los indicadores de gestión suelen estar ligados con resultados cuantificables, como ventas anuales o reducción de costos en manufactura.



ACT CONSULTORES DEFINICION DE OBJETIVOS E INDICADORES

O/I 1/4

Macropocesos del control interno del personal

ETAPA: Incorporación y adaptación del personal a ACT Consultores

PERIODO: 2014

OBJETIVO OPERATIVO

Incorporar y adaptar al nuevo personal el primer semestre del 2014 con un presupuesto de \$250.00.

Indicador

Eficacia

Porcentaje de nuevos empleados incorporados y adaptados en ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014.

Eficiencia

Porcentaje de presupuesto utilizado en la incorporación y adaptación de los nuevos empleados de ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014.

Calidad

Porcentaje de nuevos empleados satisfechos con la incorporación y adaptación del personal de ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014.



ACT CONSULTORES DEFINICION DE OBJETIVOS E INDICADORES

O/I 2/4

Macropocesos del control interno del personal

ETAPA: Compensación, bienestar y salud de las personas

PERIODO: 2014

OBJETIVO OPERATIVO

Compensar al personal el primer semestre del 2014 con un presupuesto de \$150.00.

Indicador

<u>Eficacia</u>

Porcentaje del personal compensado en ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014.

Eficiencia

Porcentaje de presupuesto utilizado en la Compensación, bienestar y salud de los empleados de ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014.

Calidad

Porcentaje de empleados satisfechos con en la Compensación, bienestar y salud de ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014.



ACT CONSULTORES DEFINICION DE OBJETIVOS E INDICADORES

O/I 3/4

Macropocesos del control interno del personal

ETAPA: Desarrollo del personal de ACT Consultores (Capacitación)

PERIODO: 2014

OBJETIVO OPERATIVO

Capacitar a 16 empleados en la empresa ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014 con un presupuesto de \$1600.00.

Indicador

<u>Eficacia</u>

Porcentaje de empleados capacitados en ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014.

Eficiencia

Porcentaje de presupuesto utilizado en la capacitación del personal de ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014.

Calidad

Porcentaje de empleados satisfechos con la Capacitación del personal de ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014.



ACT CONSULTORES DEFINICION DE OBJETIVOS E INDICADORES

O/I 4/4

Macropocesos del control interno del personal

ETAPA: Atención al cliente en la prestación de servicio

PERIODO: 2014

OBJETIVO OPERATIVO

Atender al cliente en la prestación de servicio en el primer semestre del 2014 con un presupuesto de \$1000.00

Indicador

Eficacia

Porcentaje de los clientes atendidos en ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014.

Eficiencia

Porcentaje de presupuesto utilizado al atender a los clientes de ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014.

Calidad

Porcentaje de clientes satisfechos con en la atención del personal de ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014.



ACT CONSULTORES FICHA O TABLERO DE INDICADORES

F/I 1/4

Macropocesos del control interno del personal

ETAPA: Incorporación y adaptación del personal a ACT Consultores

Nº	Nombre del indicador	Rango	Periocidad	Cálculo	Unidad de medida
1.	Porcentaje de nuevos empleados incorporados y adaptados en ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014.	95% ± 1%	Semestral	$rac{ ext{N}^{ ext{o}} ext{ de nuevos empleados}}{ ext{Total de empleados}}*100$	Número
2.	Porcentaje de presupuesto utilizado en la incorporación y adaptación de los nuevos empleados de ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014.	99% ± 1%	Semestral	Presupuesto utilizado Presupuesto proyectado * 100	Dólares
3.	Porcentaje de nuevos empleados satisfechos con la incorporación y adaptación del personal de ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014	95% ± 1%	Semestral	Nº de nuevos empleados satisfechos Total de nuevos empleados * 100	Porcentaje



ACT CONSULTORES FICHA O TABLERO DE INDICADORES

F/I 2/4

Macropocesos del control interno del personal

ETAPA: Compensación, bienestar y salud de las personas.

Nº	Nombre del indicador	Rango	Periocidad	Cálculo	Unidad de medida
1.	Porcentaje del personal compensado en ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014.	99% ± 1%	Semestral	Nº de personal compensado Total de empleados * 100	Número
2.	Porcentaje de presupuesto utilizado en la Compensación, bienestar y salud de los empleados de ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014.	98% ± 1%	Semestral	Presupuesto utilizado Presupuesto proyectado * 100	Dólares
3.	Porcentaje de empleados satisfechos con en la Compensación, bienestar y salud de ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014.	99% ± 1%	Semestral	Nº de empleados compensados Total de empleados * 100	Porcentaje



ACT CONSULTORES FICHA O TABLERO DE INDICADORES

F/I 3/4

Macropocesos del control interno del personal

ETAPA: Desarrollo del personal de ACT Consultores (Capacitación).

No	Nombre del indicador	Rango	Periocidad	Cálculo	Unidad de medida
1.	Porcentaje de empleados capacitados en ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014.	99% ± 1%	Semestral	Nº de empleados capacitados Total de empleados * 100	Número
2.	Porcentaje de presupuesto utilizado en la capacitación del personal de ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014.	100% - 0.5%	Semestral	$\frac{\text{Presupuesto utilizado}}{\text{Presupuesto proyectado}}*100$	Dólares
3.	Porcentaje de empleados satisfechos con la Capacitación del personal de ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014.	100% - 0.5%	Semestral	Nº de nuevos empleados satisfechos Total de empleados * 100	Porcentaje



ACT CONSULTORES FICHA O TABLERO DE INDICADORES

F/I 4/4

Macropocesos del control interno del personal

ETAPA: Atención al cliente en la prestación de servicio

Nº	Nombre del indicador	Rango	Periocidad	Cálculo	Unidad de medida
1.	Porcentaje de los clientes atendidos en ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014.	100% - 0.5%	Semestral	Nº de clientes atendidoss Total de clientes * 100	Número
2.	Porcentaje de presupuesto utilizado al atender a los clientes de ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014	100% - 0.5%	Semestral	$\frac{\text{Presupuesto utilizado}}{\text{Presupuesto proyectado}}*100$	Dólares
3.	Porcentaje de clientes satisfechos con en la atención del personal de ACT CONSULTORES en el primer semestre del 2014.	100% - 0.5%	Semestral	$\frac{\text{N}^{\text{o}} \text{ de clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes atendidos}} * 100$	Porcentaje



HOJA DE TRABAJO DE RIESGOS Y ACTIVIDADES

6.1 Estructura

Como resultado a las actividades realizadas anteriormente se considera importante implementar hojas de trabajo de riesgos y actividades con el objeto de mitigar las deficiencias detectadas tanto en los procesos misionales como en los proceso de apoyo. El manual de referencia es parte de las herramientas evaluación del Control Interno contempladas en el modelo COSO, el mismo que tiene por objetivo "... ayudar al evaluador a completar la Hoja de Trabajo de Riesgos y Actividades. También presentarlo como un modelo genérico de negocios, el cual sirve como una base organizacional para el Manual de Referencia"

HOJA DE TRABAJO DE RIESGOS Y ACTIVIDADES					
AREA:					
RESPONSABLE:					
OBJETIVOS	RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL			
Objetivo que persigue en la entidad mediante La implementación de acciones y actividades de control.	al que se expone a la entidad si no se ha implementado o no están en	Son las actividades de control específicas que deben ser evaluadas o implementadas. Su implementación o funcionamiento permitirá que se obtengan los objetivos y se eviten los riesgos.			

Como se puede observar, esta relación no es más que una matriz denominada Manual de Referencia, este manual se elaborara en función de las actividades institucionales. El cumplimiento del objetivo tiene un riesgo inherente por lo que se debe establecer las actividades de control para mitigarlos.



6.2.1 Hoja de trabajo de riesgos y actividades procesos Incorporación y adaptación del personal a ACT Consultores.

INCORPORACIÓN Y ADAPTACIÓN DEL PERSONAL A ACT CONSULTORES.

RESPONSABLE: Propietaria- Ing. Maritza Mejía

PUNTOS CRÍTICOS: En los procesos de incorporación y adaptación del personal de ACT Consultores se puede identificar que no existen políticas, procedimientos y objetivos para la contratación e inducción del personal y que no lleva a cabo análisis - valuación de puestos vacantes.

OBJETIVOS	O,F,C	RIESGOS	Puntos a enfocar por acciones/actividades de control
Cumplir con las aplicaciones y reglamentaciones de la ley al igual que las políticas de la empresa al incumplir el proceso de incorporación.	С	 La administración desconoce los conocimientos que cuentan el personal contratado. El Personal no cuenta con las actitudes y aptitudes para cubrir la vacante 	 Se requiere que la parte administrativa cumpla con el correcto procedimiento de incorporación y adaptación del personal a ACT CONSULTORES. Revisión y modificación continua de las políticas existentes del control del personal para su correcta aplicación La propietaria debe conocer los requerimientos que necesitan los puestos vacantes con el fin de contratar personal idóneo que cubran con el lugar.
2. Seleccionar de manera correcta al personal antes de realizar su contratación para prestar un servicio eficaz.	O,C	 Prestación de servicio ineficaz a los clientes generando insatisfacción y pérdida del mismo. 	 La responsable de la selección del personal (Propietaria) requiere realizar previa evaluación de conocimientos al prospecto de trabajo con el fin de conocer su nivel de preparaciones para colocarle de manera directa al manejo del servicio al cliente.



6.2.2 Hoja de trabajo de riesgos y actividades procesos de Compensación, bienestar y salud de las personas.

COMPENSACIÓN, BIENESTAR Y SALUD DE LAS PERSONAS.

RESPONSABLE: Propietaria- Ing. Maritza Mejía

PUNTOS CRÍTICOS: En los procesos de Compensación, bienestar y salud de las personas se determinó existe manipulación en el control de asistencia, la existencia de metas difíciles de cumplir y cancelación tardía de role de pago, beneficios sociales y comisiones.

OBJETIVOS	O	O,F,C	RIESGOS	Puntos a enfocar por acciones/actividades de control
Aplicar un sistema de co asistencia que la manipulac datos.	e impida	O,C	 Información de control asistencia falsa. Roles de pagos erróneos 	 La Administración debe considerar en adquisición de otro sistema de control de asistencia como el reloj biométrico. El acceso al archivo de Excel debe ser permitido únicamente a la contadora para sacar la información correspondiente de asistencia al finalizar el último día en la tarde de cada mes.
Cancelar los beneficios soc comisiones a t	ciales y	F,C	 Descontento de los empleados por la cancelación tardía de los roles y demás beneficios. 	 La contadora debe realizar los roles a tiempo con el fin de su cancelación en el plazo previsto (máximo hasta el quinto día del mes) y la cajera tiene la obligación de provisionar el dinero para la cancelación de los roles, beneficios sociales y comisiones a tiempo.



6.2.3 Hoja de trabajo de riesgos y actividades procesos de Desarrollo del personal de ACT Consultores.

DESARROLLO DEL PERSONAL DE ACT CONSULTORES.

RESPONSABLE: Propietaria- Ing. Maritza Mejía

PUNTOS CRÍTICOS: En los procesos de Desarrollo del personal de ACT Consultores se identificó que el personal de la empresa no cuenta con sólidos conocimientos del área laboral al iniciar su trabajo, sin embargo no se implementa planes de capacitaciones para corregir esta deficiencia.

F	corregii esta denciencia.					
	OBJETIVOS	O,F,C	RIESGOS	Puntos a enfocar por acciones/actividades de control		
	 Contratar personal con bases de conocimientos para el desempeño de los cargos establecidos. 	O,C	 Servicio ineficaz Pérdida de clientes Despido del personal por llamados de atención continuo 	 La propietaria debe seleccionar al personal de manera correcta evaluando el nivel de conocimiento que posee para el desenvolvimiento en su lugar de trabajo. El proceso de selección del personal debe ser realizado de manejar puntual para tener una visión total del personal que requiere el trabajo. 		
	Capacitar, entrenar y actualizar la información a los empleados para poder brindar un servicio de calidad.	F,C	 Desactualización de leyes y reglamentos establecidas por las entidades de control (SRI, IESS, MRL). Quejas de los clientes al detectar errores que puedan provocar multas y sanciones con las entidades de control. 	 La propietaria debe planificar las capacitaciones continuas al personal para que pueda desenvolverse mejor en su puesto. Es deber de la administración como del personal actualizarse con el cambio de reformas, leyes y reglamentos continuamente para brindar un buen servicio evitando multas y sanciones a sus clientes por incumplimiento de alguna obligación. 		



6.2.4 Hoja de trabajo de riesgos y actividades procesos de Atención al cliente en la prestación de servicio

ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO.

RESPONSABLE: Propietaria- Ing. Maritza Mejía

PUNTOS CRÍTICOS: En los procesos Atención al cliente en la prestación de servicio en ACT CONSULTORES se encontró que el servicio prestado por el personal de ACT Consultores no cubre con las necesidades y expectativas de los clientes, a pesar de eso se considera que la información contable entregada por la empresa ACT Consultores muestra razonablemente la realidad económica de los clientes, pero al tener el personal que labora en ACT Consultores conocimientos contables y tributarios insuficientes ha provocado que en este semestre tengan problemas los clientes en el cumplimiento con sus obligaciones frente a las entidades de control (SRI, IESS, MRL, etc.)

	OBJETIVOS	O,F,C	RIESGOS	Puntos a enfocar por acciones/actividades de control
1.	Cumplir y resolver las inquietudes de los clientes eficientemente.		 Sistema de información inadecuada Personal no capacitado Carencia de organización en el área de prestación de servicios 	 Poseer información actualizada sobre los servicios que se prestan. Constante capacitación al personal sobre los servicios que prestan así como manejo adecuado de los clientes. Establecer al personal idóneo y constante en el área de atención al cliente. (disminución de rotación del personal)
2.	Investigar y responder las peticiones del servicio que se presta en un tiempo justo, precio estable y cumpliendo de manera correcta con lo ofrecidos.		 Incumpliendo de trabajos Multas y sanciones a los clientes Información no disponible o incoherente 	 Verificar que los responsables de elaborar los trabajos no se encuentren con demasiada carga laboral. Establecer responsables de la elaboración de trabajo con un límite de presentación del mismo. Analizar que la información presentada a los clientes sean coherentes y entendibles.



ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO.

RESPONSABLE: Propietaria- Ing. Maritza Mejía

PUNTOS CRÍTICOS: En los procesos Atención al cliente en la prestación de servicio en ACT CONSULTORES se encontró que el servicio prestado por el personal de ACT Consultores no cubre con las necesidades y expectativas de los clientes, a pesar de eso se considera que la información contable entregada por la empresa ACT Consultores muestra razonablemente la realidad económica de los clientes, pero al tener el personal que labora en ACT Consultores conocimientos contables y tributarios insuficientes ha provocado que en este semestre tengan problemas los clientes en el cumplimiento con sus obligaciones frente a las entidades de control (SRI, IESS, MRL, etc.)

	Solution (Grit, 1200, Witch, Cic.)				
	OBJETIVOS	O,F,C	RIESGOS	Puntos a enfocar por acciones/actividades de control	
3.	Cumplir y resolver las inquietudes de los clientes eficientemente.		 Sistema de información inadecuada Personal no capacitado Carencia de organización en el área de prestación de servicios 	 Poseer información actualizada sobre los servicios que se prestan. Constante capacitación al personal sobre los servicios que prestan así como manejo adecuado de los clientes. Establecer al personal idóneo y constante en el área de atención al cliente. (disminución de rotación del personal) 	
4.	Investigar y responder las peticiones del servicio que se presta en un tiempo justo, precio estable y cumpliendo de manera correcta con lo ofrecidos.		 Incumpliendo de trabajos Multas y sanciones a los clientes Información no disponible o incoherente 	 Verificar que los responsables de elaborar los trabajos no se encuentren con demasiada carga laboral. Establecer responsables de la elaboración de trabajo con un límite de presentación del mismo. Analizar que la información presentada a los clientes sean coherentes y entendibles. 	



ACT CONSULTORES MATRIZ DE RIESGO

_	EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN		ENFOQUE	
COMPONENTE	Riesgo y su Fundamento	Control Clave	Cumplimiento	Sustantivo
Incorporación y	Riesgo de control	La propietaria debe	Verificar las políticas	
adaptación del	80.00%	seleccionar al	existente del proceso	A
personal	• Proceso de	personal cumpliendo	de Incorporación y	
	selección y	cada uno de los	adaptación del	
	reclutamiento del	pasos del proceso	personal a ACT	
	personal no idóneo.	de incorporación y	Consultores	
		adaptación.		
	Inexistencia de un	La propietaria debe	Analizar las funciones	
	serio análisis y	hacer un análisis de	que debe cumplir en el	
	valuación de	la vacante con el fin	puesto vacante en el	
	puestos vacantes.	de optar el mejor	organigrama funcional.	
		candidato para	Revisar los resultados	X
		cubrir el puesto.	de las pruebas de	
			conocimientos y actitud	
			previa a la contratación.	



ACT CONSULTORES MATRIZ DE RIESGO

		ÓN Y CALIFICACIÓN	ENFOQUE	
COMPONENTE	Riesgo y su Fundamento	Control Clave	Cumplimiento	Sustantivo
Compensación,	Riesgo de control	La secretaria responsable	Verificar el horario	Revisión en el rol de
bienestar y	67.00%	de la PC de registro de	establecido en el	pagos por
salud de las	 Manipulación 	asistencia no debe	contrato de trabajo	descuentos, atrasos o
personas	del control de	permite la manipulación	para su fiel	faltas.
	asistencia.	de terceros.	cumplimiento.	
		Propietaria debe adquirir		
		un reloj biométrico para		
		control de asistencia		
	Cancelación	La secretaria debe generar	Confirmar la fecha de	•
	tardía de roles	a fin de cada mes el	cancelación de todos	
	de pago,	reporte de asistencia para	los beneficios sociales	
	beneficios	facilitar a la contadora la	establecidos en el	
	sociales,	elaboración de roles con	CÓDIGO DE	
	comisiones.	el fin de que la propietaria	TRABAJO.	
		del el visto bueno para su		
		cancelación.		



ACT CONSULTORES MATRIZ DE RIESGO

		I Y CALIFICACIÓN	ENFOQUE	
COMPONENTE	Riesgo y su Fundamento	Control Clave	Cumplimiento	Sustantivo
Desarrollo del	Riesgo de control	La propietaria debe	Verificar el cronograma	
personal de	80.00%	planificar las	de capacitaciones	4 -
ACT	• No existe	capacitaciones para	programadas y los	
Consultores	contantes	todo el personal	temas a recibir.	
	capacitaciones al	durante el periodo en		
	personal	que se encuentren.		
	Personal desactualizado con las nuevas reformas expuestas por las entidades de control.	Es responsabilidad del personal y de la administración estar al día con cada una de las reformas establecidas por las entidades de control con el fin de ayudar a las consultas de los clientes.	esté respaldada con alguna ley o	



ACT CONSULTORES MATRIZ DE RIESGO

COMPONENTS	EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN		ENFOQUE	
COMPONENTE	Riesgo y su Fundamento	Control Clave	Cumplimiento	Sustantivo
Atención al	Riesgo de control	.La propietaria debe	Identificar las	•
cliente en la	80.00%	establecer el personal	funciones del área	4 -
prestación de	No existe planificación	idóneo y capacitado en	de atención al	
servicio	en la prestación de	la atención de los	cliente mediante el	
	servicio.	clientes con	organigrama	
		conocimientos solidos	funcional.	
		del área tributaria y		
		contable.		
	• Incumpliendo de	• La administración debe	Revisar la lista de	
	trabajos generando	verificar la carga de	cliente de cada	
	Multas y sanciones a	trabajos de cada uno	uno de los	
	los clientes.	de los asesores con el	asesores y el	4
		fin de establecer	cronograma de	
		fechas de	obligaciones con	
		cumplimiento y entrega	las entidades de	
		de trabajos a los	control de los	
		clientes.	clientes.	



SECCION VIII – PROCESOS DEL CONTROL DEL PERSONAL - FLUJOGRAMA

8.1 Procesos de control del personal

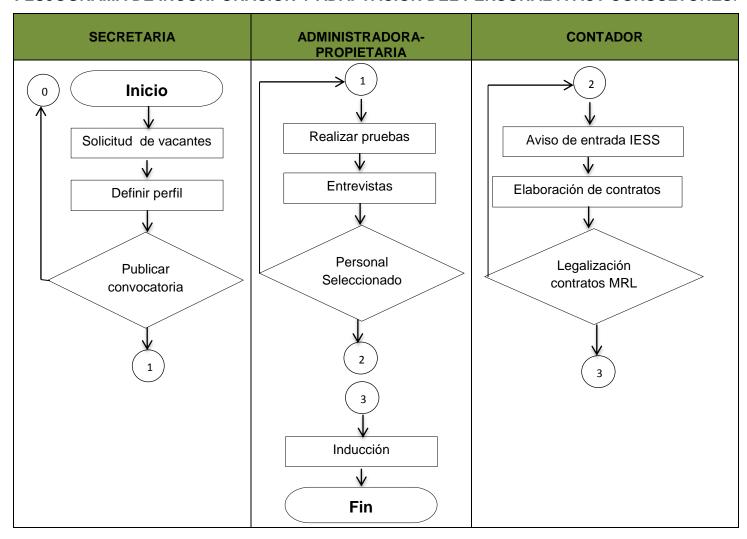
Pasos para control del personal

Incorporación y adaptación del personal a ACT Consultores.

- 1. Requerimiento y Reclutamiento
 - 1.1 Solicitud de vacantes
 - 1.2 Definir Perfil
 - 1.3 Publicar convocatoria
- 2. Selección del personal
 - 2.1 Reclutamiento del personal
 - 2.2 Selección Curriculum
 - 2.3 Realizar pruebas
 - 2.4 Entrevistas
 - 2.5 Selección Candidatos
- 3. Contratación
 - 3.1 Aviso de entrada
 - 3.2 Elaboración de Contratos
 - 3.3 Legalización de contratos
- 4. Inducción



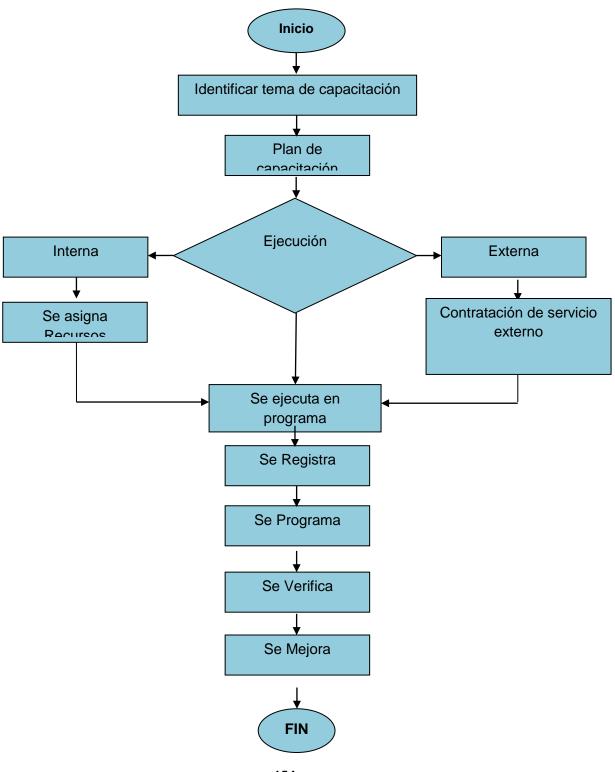
FLUJOGRAMA DE INCORPORACIÓN Y ADAPTACIÓN DEL PERSONAL A ACT CONSULTORES.





Desarrollo del personal de ACT Consultores.

1. Capacitación y Entrenamiento



6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

Gerencia como la Administración son los encargados de administrar este diseño, ya que con su colaboración eficiente y eficaz ACT Consultores podrá mejorar sus clima laboral, el mismo que tiene las funciones de dar oportunamente la información o base de datos de todos los empleados, para poner en marcha el proyecto, posteriormente este departamento tendrá las funciones de controlar, si las situación de la empresa están mejorando. El desarrollo de este manual de control del área del personal puede enfocarse hacia cualquiera o hacia todos los siguientes aspectos.

- Resultados, que incluyen tanto las realizaciones como los problemas considerados efectos de la administración en curso;
- Programas, que incluyen las prácticas y los procedimientos detallados que los conforman;
- Políticas, tanto las explícitas y formalizadas como las implícitas;
- Filosofía de la administración, sus prioridades de valores, metas y objetivos;
- Teoría, relaciones supuestas y explicaciones plausibles que detallan y relaciona las filosofías, las políticas, las prácticas y los problemas continuos.

6.9. PREVENCIÓN DE LA EVALUACIÓN

A fin de garantizar y asegurar la ejecución de la propuesta de conformidad con lo programado para el cumplimiento de los objetivos planteados, se deberá realizar el análisis de las actividades, como un proceso de seguimiento y evaluación permanente, que nos permita anticipar contingencias que se puedan presentar en el camino a fin de implementar correctivos a través de acciones que aseguren el cumplimiento de las metas.

Las preguntas que a continuación se explican ayudarán a cumplir esta tarea:

1.- ¿Quiénes solicitan evaluar?

La evaluación de las actividades es solicitada por el Gerente de la empresa Ing. Maritza Mejía; así como también por parte del personal operativo de la empresa de ACT Consultores.

2.- ¿Por qué evaluar?

La evaluación del manual de control del personal es necesaria porque es la única forma de constatar que existe un adecuado manejo del personal al desarrollar sus actividades, las mismas que sean llevadas a cabo de manera eficiente para asegurar el éxito de la empresa.

3.- ¿Para qué evaluar?

Se debe evaluar el plan, porque es importante determinar el cumplimiento de los objetivos planteados en la propuesta con los datos obtenidos durante el período de ejecución.

4.- ¿Qué evaluar?

Se debe evaluar todos los procesos de control del área del personal que permita mejorar o mantener los ingresos de ACT Consultores.

5.- ¿Quién evalúa?

El responsable de evaluar del cumplimiento de este manual es el área administrativa como gerencial de la empresa.

6.- ¿Cuándo evaluar?

La evaluación del manual de procedimientos de control interno del área de personal, para ayudar a incrementar los ingresos se realizará durante y después del período de ejecución de la propuesta de las actividades.

7.- ¿Cómo evaluar?

Mediante indicadores de recursos humanos como financieros determinados para medir el grado de variación.

BIBLIOGRAFIA

- Agustin, R. (2005). Administracion del personal. México: LIMUSA.
- Arturo, L. (2006). Proceso Contable. México: THOMPSON.
- Blanco, Y. (2004). Normas y procedimientos de la Auditoría Integral.
 México: ECOE EDICIONES.
- Cristina, C. (2011). POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO TUNGURAHUA. Ambato: Tesis .
- Cruzatti, P. (2008). *Metodología de la investigación*. Ecuador: EDITEKA Ediciones.
- Diaz, J. (1999). La enseñanza y aprendizaje de las habilidades y destrezas motrices básicas. España: 1NDE Publicaciones PI.
- Gary, D. (2002). Administración del personal. México: MC Graw Hill.
- HAMPTON, D. &. (2006). Administración. México: Mc Graw Hill.
- Jose, A. (2009). Contabilidad Financiera. España: Universitat Jaume.
- Jose, M. (2003). Metodología para la gestión clínicade procesos.
 España: Ediciones Díaz de Santos.
- Juan, S. (2006). Establecimiento de sistemas de control interno.
 México: THOMSON.
- **Pedro, G. (2005).** *Ciencias Económicas y Sociales.* Venezuela: Latinoamericana.

- Rodriguez, J. (2006). Estudio de sistemas corporativos. Mexico: Internacional Thomson Editores.
- Sampieri, H. (2010). Metodología de la Investigación. México: Interamericana.
- Samuel, M. (2005). Control Interno linforme COSO. Colombia: Eco Ediciones
- Silvia, G. (2001). Contabilidad intermedia. México: THOMSON.
- Trejo, T. (2007). Auditoria un enfoque práctico. México: McGraw Hill.
- Zea, L. (1980). Nociones de metodología de investigación científica.
 Quito: TIPOFFSET "ORTIZ".
- Metodología de la investigación [en línea], España: [Consulta el 23/11/2013]. Disponible en: HYPERLINK
 "http://www.monografias.com/trabajos23/metodos-de-investigacion/metodos-de-investigacion.shtml"
 http://www.monografias.com/trabajos23/metodos-de-investigacion/metodos-de-investigacion.shtml
- Actividades de control [en línea], España: Gloria Samuels, 2006.
 [Consulta el 23/11/2013]. Disponible en: http://www.ehowenespanol.com/actividades-control-interno-lista_150841/.

ANEXOS

ANEXO No. 01: RUC

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES



NUMERO RUC:

1803007762001

APELLIDOS Y NOMBRES: MEJIA CARRASCO MARITZA ELIZABETH

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

FEC. INICIO ACT. 15/12/2000 No. ESTABLECIMIENTO: 002 ESTADO ABIERTO MATRIZ FEC. CIERRE: 15/09/2002 A.C.T. CONSULTORES NOMBRE CONERCIAL: FEC. REINICIO: 05/05/2005

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ACTIVIDADES DE CAPACITACION ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES PARA LOCALES COMERCIALES ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA CONTABILIDAD ACTIVIDADES DE ASESORAMIENTO Y GESTION COMBINADOS EXPLOTACION DE MINAS Y CANTERAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: BOLIVAR Número: 15-40 intersección: LALAMA Referencia: JUNTO AL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS Edificio: CENTRO COMERCIAL COLONIAL Piso: 1 Oficina: 3 Telefono Trabajo: 032423895 Celular: 0996734426 Email: mmejia@actconsultores.com

FEC. INICIO ACT. 14/11/2000 ESTADO CERRADO OFICINA No. ESTABLECIMIENTO: 001 FEC. CIERRE: 30/04/2013 NOMBRE CONERCIAL: FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

CONSTRUCCION DE OBRAS CIVILES VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS DE BAZAR EXPLOTACION Y VENTA DE MATERIAL PETREO

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI CHICO Ciudadala: NUEVO AMBATO Calle: AV. LOS CHASQUIS Número: 15 Intersección: AV. CERVANTES Referencia: DIAGONAL A LA FERRETERIA MUSHUC RUNA Celular: 0998734425 Email: nimejia@actconsultores.com

> SRI Se verifica que los decementos de identidad y continuado de vetación originales prosentados, pertenesas al contribuyente 6 ENE 2014

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

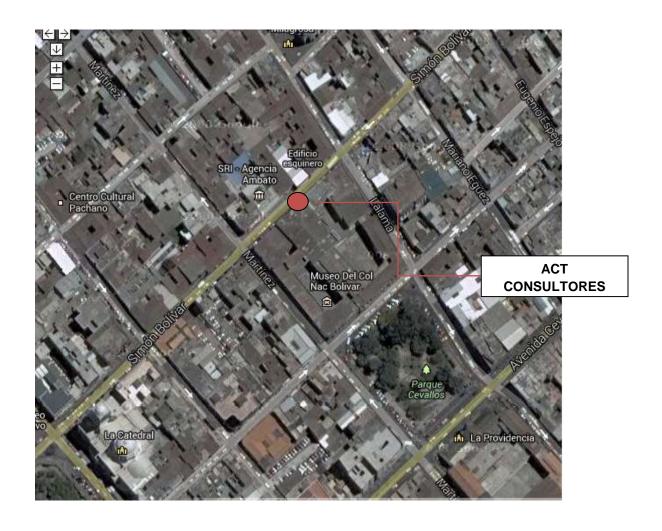
Declaro que los defos contenidos en este documento son exactos y verdedenos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se denimen (Art. 37 Cixilgo Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 3 Regismento pera la Aplicación de la Ley del RUC).

Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1560 Usuario: IBCM220306

Fecha y hora: 15/01/2014 13:02:57



ANEXO No. 02: UBICACIÓN DE ACT CONSULTORES



ANEXO No. 03: ENCUESTA AL PERSONAL OPERATIVO

Objetivo: Recopilar información sobre las políticas del área del personal en ACT Consultores

1.	¿La empresa cuenta con Políticas de Control al Personal?			
	Sí	No		
2.	¿Existe un manual de funciones	del personal?		
	Sí	No		
3.	¿ACT consultores cuenta con pr personal?	ocedimientos de contratación de		
	Sí	No		
4.	¿El tiempo de inducción que ha suficiente para el desarrollo del r	-		
	Sí	No		
5. ¿Existen objetivos y metas a cumplirse en su cargo?				
	Sí	No		
6.	plimiento de metas?			
	Sí	No		
7.	¿Existe inestabilidad laboral en l	a empresa?		
	Sí	No		
8.	¿El personal se encuentra comp	rometido con la empresa?		
	Sí	No		
9.	¿Existe un buen ambiente de t desempeña?	rabajo en el área que usted se		
	Sí No	0		
10.	¿Considera que la retribución q su desempeño?	ue usted recibe está acorde cor		
	Sí 📄	No		

ANEXO No. 04: ENCUESTA A LOS CLIENTES DE ACT CONSULTORES

1.	¿El servicio prestado por ACT Consultores cubre sus necesidades expectativas?	у
	Sí No	
2.	¿Considera que la información contable entregada por la empresa Al Consultores muestra razonablemente la realidad económica de negocio?	
	Sí No	
3.	¿Sus declaraciones son efectuadas en el tiempo establecido por normativa tributaria?	la
	Sí No	
4.	¿Cuenta con la confianza del personal de ACT Consultores para elaboración de sus declaraciones?	la
	Sí No	
5.	¿El personal que labora en ACT Consultores tiene los conocimient contables y tributarios suficientes?	os
	Sí No	
6.	¿Ha recibido atención personalizada?	
	Sí No	
7.	¿Se ha visto afectado por el continuo cambio de personal en AcConsultores?	СТ
	Sí No	
8.	¿En este año ha tenido problemas en el cumplimiento con s obligaciones frente a las entidades de control (SRI, IESS, MRL, etc.?	us
	Sí No	
9.	¿Las instalaciones aptas para brindarte el servicio?	
	Sí No	
10	. ¿Ha considerado la posibilidad de buscar otra asesoría contable?	
	Sí No	

ANEXO No. 05: FOTOS DEL PERSONAL



